



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

NÍCOLAS DA SILVA MONTEIRO

**A INVISIBILIDADE VAI NA BAG:
o impacto da comunicação violenta no cotidiano dos entregadores do
aplicativo 'iFood'**

Brasília - DF
2023

NÍCOLAS DA SILVA MONTEIRO

**A INVISIBILIDADE VAI NA BAG:
o impacto da comunicação violenta no cotidiano dos entregadores do
aplicativo 'iFood'**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Comunicação Social com habilitação em Comunicação Organizacional.

Prof.^a Orientadora: Dra. Katia Maria Belisário.

Brasília - DF
Dezembro/ 2023

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

dM775i da Silva Monteiro, Nicolas
A Invisibilidade Vai na Bag: o impacto da comunicação
violenta no cotidiano dos entregadores do aplicativo iFood /
Nicolas da Silva Monteiro; orientador Katia Maria Belisário.
-- Brasília, 2023.
90 p.

Monografia (Graduação - COMUNICAÇÃO SOCIAL - COMUNICAÇÃO
ORGANIZACIONAL/FAC/COM - Bacharelado) -- Universidade de
Brasília, 2023.

1. Comunicação Violenta. 2. Uberização. 3.
Plataformização. 4. IFood. 5. Relações Trabalhistas. . I.
Maria Belisário, Katia, orient. II. Título.

NÍCOLAS DA SILVA MONTEIRO

**A INVISIBILIDADE VAI NA BAG:
o impacto da comunicação violenta no cotidiano dos entregadores do
aplicativo 'iFood'**

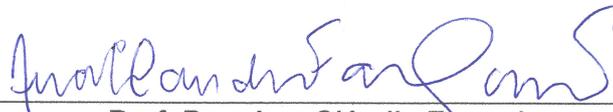
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Comunicação da Universidade de
Brasília, como requisito parcial para obtenção do
grau de Bacharel em Comunicação Social com
habilitação em Comunicação Organizacional.

Prof.^a Orientadora: Dra. Katia Maria Belisário.

Aprovado pela Banca Examinadora em dezembro de 2023.



Prof. Dra. Katia Maria Belisário
Orientadora - FAC/UnB



Prof. Dra. Ana Cláudia Farranha
FD/UnB



Prof. Dr. Guilherme Lobão de Queiroz
FAC/UnB

Prof. Dra. Maria Amélia Paiva Abrão
FAC/UnB
(Suplente)

AGRADECIMENTOS

Nesses anos de UnB, de muito estudo e empenho, gostaria de agradecer a algumas pessoas que me acompanharam e foram fundamentais para a realização de mais este sonho. Se, por um lado, não sou capaz de listar todas elas, por outro, seria quase indesculpável não mencionar algumas. Por isso, expresso aqui, através de palavras sinceras, um pouquinho da importância que elas tiveram, e ainda têm, nesta conquista e a minha sincera gratidão a todas elas.

Primeiramente, agradeço aos meus pais Rosângela e Gilmar e a minha irmã, Érika, pelo profundo apoio, me estimulando nos momentos mais difíceis. Obrigado por sempre desejarem o melhor para mim. Aos meus pais, agradeço também por todo esforço e empenho em minha educação e a minha irmã por todos os conselhos e pela parceria de cada dia. A vocês, sou eternamente grato por todo zelo, por tudo que consegui conquistar e pela felicidade que possuo.

Gostaria de expressar minha gratidão especial às minhas amadas avós, Irene e Tereza (*in memoriam*), mulheres verdadeiramente à frente de seu tempo e fontes inesgotáveis de inspiração. Testemunhar a partida delas no mesmo ano foi uma experiência difícil. Sei que não tiveram a oportunidade de estudar, mas sua determinação e força as levaram longe. Esta conquista também é celebrada no céu por vocês, tenho certeza disso.

Quero também agradecer à minha orientadora, professora Dra Katia Belisário, obrigado por ter acreditado e depositado sua confiança em mim desde as monitorias, no trabalho de PIBIC, e ao longo desta pesquisa. Sem sua orientação, apoio e vocação para o ensino, não somente neste trabalho, mas em todo o caminho percorrido até aqui, não lograria tamanho êxito. Meus agradecimentos, também, aos membros da banca examinadora, por disporem de seus tempos para a leitura deste trabalho.

Sobretudo, expresso minha gratidão aos entrevistados anônimos que gentilmente compartilharam comigo um pouquinho de suas vidas. Essa recepção em meio à árdua rotina de trabalho merece todo o reconhecimento, pois constituíram uma das bases fundamentais para a construção dos resultados deste trabalho.

Meus sinceros agradecimentos a todos os amigos e colegas da UnB, especialmente ao meu amigo do coração e de todas as horas, Vitor Lopes. Nos trombamos no colégio, mas a universidade e o destino nos fizeram irmãos. Obrigado

pelas risadas sinceras, pelas caronas de volta para casa e por todo apoio que não mede esforços, inclusive na realização deste trabalho. Estarei vibrando por suas conquistas assim como sei que estará vibrando pelas minhas.

Por fim, o agradecimento mais importante: agradeço a Deus e a Nossa Senhora, por estarem sempre ao meu lado, me iluminando e guiando meus passos e ações. Obrigado pela fé e força tão necessárias para enfrentar as lutas de cada dia, sem nunca desistir.

RESUMO

As transformações nas relações de trabalho na sociedade neoliberal, evidenciadas nas formas de trabalho uberizado e plataformizado, têm imprimido constantes precarizações e violências no cotidiano dos trabalhadores. Nesse contexto, esse Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como objetivo analisar o impacto da comunicação violenta no cotidiano e nas vivências dos entregadores do aplicativo iFood. A questão de pesquisa que guia este estudo é: qual é o impacto da comunicação violenta no cotidiano dos entregadores do aplicativo iFood e em suas experiências enquanto exercem suas atividades? A metodologia adotada baseou-se em pesquisa bibliográfica, recorrendo a autoras e autores que tratam de comunicação, comunicação organizacional e comunicação violenta, uberização e plataformização do trabalho. Também foi feita uma análise de conteúdo das reportagens veiculadas no portal G1 sobre incidentes de violência contra entregadores de iFood no período compreendido entre janeiro de 2020 e setembro de 2023. Com o intuito de enriquecer essa discussão a partir do próprio discurso dos entregadores, realizou-se, ainda, quatro entrevistas em profundidade com entregadores do aplicativo que atuam no Distrito Federal. Essas análises possibilitaram observar, dentre outras questões, que na relação entre cliente-agressor e entregador-vítima há uma comunicação violenta, permeada por julgamentos e preconceitos de classe social e de cor e raça. Ademais, os discursos dos entregadores sinalizam uma rotina de trabalho precarizada e um distanciamento da organização iFood, com transferência de responsabilidades e encargos para os trabalhadores. Os resultados obtidos são discutidos à luz da literatura e do contexto atual.

Palavras-Chave: Comunicação Violenta; Uberização; Plataformização; iFood; Relações Trabalhistas.

ABSTRACT

The transformations in labor relations in neoliberal society, highlighted in the forms of uberized and platformized work, have consistently imposed precarious conditions and violence in the daily lives of workers. In this context, this monograph aims to analyze the impact of violent communication on the daily lives and experiences of iFood delivery drivers. The research question guiding this study is: what is the impact of violent communication on the daily lives of iFood delivery drivers and on their experiences while carrying out their activities? The adopted methodology was based on literature review, drawing on authors addressing communication, organizational communication, violent communication, work uberization, and platformization. Additionally, a content analysis of reports published on the G1 portal regarding incidents of violence against iFood delivery drivers was conducted, covering the period from January 2020 to September 2023. To further enrich this discussion through the drivers' own discourse, four in-depth interviews were also conducted with iFood delivery drivers operating in the Distrito Federal. These analyses allowed the observation, among other issues, that in the customer-aggressor and delivery driver-victim relationship, there is a communication marked by judgments and prejudices related to social class, color, and race. Furthermore, the drivers' discourses indicate a precarious work routine and a distancing from the iFood organization, with a transfer of responsibilities and burdens to the workers. The obtained results are discussed in the light of existing literature and the current context.

Keywords: Violent Communication; Uberization; Platformization; iFood; Labor Relations.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Esquema do Mix da Comunicação nas Organizações	16
Figura 2 - Espiral do Conflito	20
Figura 3 - Logotipo iFood	26
Figura 4 - Esquema comparativo entre os modelos marketplace e full service	28
Figura 5 - Entregadores de aplicativo em momento de descanso	33
Figura 6 - Post em rede social sobre encontro com o presidente Joe Biden	35
Figura 7 - Manchetes que alertam para a frequência, condições dos entregadores e casos de violência	39
Figura 8 - Mensagem com ofensas racistas ao entregador	41
Figura 9 - Nuvem de palavras dos sentimentos expressos pelos entregadores após experiências de violência - Portal G1	53
Figura 10 - Nuvem de palavras com as principais violências verbais sofridas pelos entregadores - Portal G1	54
Figura 11 - Diagrama do Impacto da Comunicação Violenta	56

LISTA DE QUADROS E GRÁFICOS

Gráfico 1 - Escolaridade e Raça/Cor dos Entregadores e Motoristas	31
Gráfico 2 - Pontuação nos parâmetros mínimos para o trabalho decente	32
Gráfico 3 - Distribuição percentual de registros de alguma ordem de preconceito ..	51
Gráfico 4 - Registro das motivações dos atos de violência	52
Quadro 1 - Categoria de análises das notícias e suas subdivisões.....	45
Quadro 2 - Portal G1: Violências contra entregadores de iFood	46
Quadro 3 - Perfil dos Entrevistados	48

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 11

1.	APORTE TEÓRICO	15
1.1	Comunicação nas Organizações	15
1.2	Violência e Comunicação Violenta	17
1.3	A Plataformização e a Uberização como formas de precarização do trabalho 21	
1.4	Invisibilidade pública e social dos trabalhadores na sociedade autoritária	24
2.	A ORGANIZAÇÃO IFOOD, SEUS ENTREGADORES E AÇÕES	26
2.1	O iFood: breve histórico e caracterização do modelo de operação.....	26
2.2	O Perfil dos entregadores, condições de trabalho e a regulamentação da profissão.....	30
2.3	Síntese do enquadramento jurídico dos entregadores.....	36
2.4	Viver é uma entrega? casos de violência e ações do iFood.....	38
2.4.1	<i>Os Casos de violência no cotidiano dos entregadores</i>	38
2.4.2	<i>As ações de “impacto social” do iFood</i>	41
3.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	43
3.1	Análise de Conteúdo da violência contra entregadores de iFood	43
3.1.1	<i>Exploração do material e tratamento dos dados</i>	44
3.2	As entrevistas em profundidade semiestruturadas	47
3.2.1	<i>Instrumentos de pesquisa e procedimentos de coleta</i>	48
4.	RESULTADOS E DISCUSSÃO	50
4.1	Análise de Conteúdo: a violência contra entregadores de iFood retratada no Portal de notícias G1	50
4.2	Entrevistas em profundidade: a percepção dos entregadores de iFood em pauta	57
	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	63
	REFERÊNCIAS	66
	APÊNCIDE A – Análise de Conteúdo: casos de violência no portal G1- iFood.....	72
	APÊNCIDE B – Roteiro de Entrevistas	73
	APÊNCIDE C – Transcrição das Entrevistas.....	75

INTRODUÇÃO

Segundo dados da pesquisa ‘Mobilidade urbana e logística de entregas: um panorama sobre o trabalho de motoristas e entregadores com aplicativos’ (2023), publicada pelo Centro Brasileiro de Análise e Planejamento (Cebrap) e pela Associação Brasileira de Mobilidade e Tecnologia (Amobitec)¹, no Brasil, aproximadamente 1,7 milhão de pessoas trabalham como motoristas ou entregadores de aplicativos. Levantamento do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA (2021)², por sua vez, mostra que, entre 2016 e 2021, o número de brasileiros que trabalhavam para aplicativos de entrega de mercadorias cresceu 979,8%.

Os números apresentados apontam um aumento significativo no contingente de trabalhadores por aplicativos e plataformas, denominado uberização. Segundo Abílio (2020), o termo não se limita à empresa de mobilidade e transporte Uber, abarcando processos que culminam em uma nova forma de controle, gerenciamento e organização do trabalho.

Esse crescimento, no entanto, não foi acompanhado por avanços equivalentes em relação às proteções legais, garantias e direitos desses trabalhadores. Pesquisa realizada pela Fairwork Brasil³ (2023), rede de pesquisa coordenada pela Universidade de Oxford, em parceria com a Universidade de São Paulo (USP), mostra que os aplicativos brasileiros receberam avaliações abaixo do esperado no que se refere às condições de trabalho para motoristas de aplicativo e entregadores de moto.

De acordo com as observações de Alves, Brasil e Cardoso (2020), as violações das leis trabalhistas por empresas de *delivery* por aplicativo, especialmente pelo iFood, são diversas. Tais violações incluem jornadas de trabalho superiores a oito horas diárias, ausência de benefícios como seguro-desemprego e folgas

¹ CEBRAP. **Mobilidade Urbana e Logística de Entregas: um panorama sobre o trabalho de motoristas e entregadores com aplicativos.** Disponível em: <<https://cebrap.org.br/pesquisas/mobilidade-urbana-e-logistica-de-entregas-um-panorama-sobre-o-trabalho-de-motoristas-e-entregadores-com-aplicativos-caderno-quantitativo/>>. Acesso em: 17 set. 2023.

² IPEA. **1,4 milhão de entregadores e motoristas no Brasil estão na Gig economy.** Disponível em: <<https://www.ipea.gov.br/portal/categorias/45-todas-as-noticias/noticias/10680-1-4-milhao-de-entregadores-e-motoristas-no-brasil-estao-na-gig-economy?highlight=WyJtZXJjYWRvliwiJ21lcmNhZG8iLCJtZXJjYWRvJyJd>>. Acesso em: 17 set. 2023.

³ FAIRWORK. **Fairwork Brasil 2021: trabalho decente na economia de plataformas.** Disponível em: <<https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2022/03/Fairwork-Report-Brazil-2021-PT-1.pdf>>. Acesso em: 17 set. 2023.

remuneradas, falta de assistência em casos de acidentes de trabalho, falta de equipamentos de proteção, falta de manutenção das ferramentas de trabalho, entre outras infrações.

Para o Cebrap e a Amobitec (2023), o impacto da violência na rotina de motoristas e entregadores de aplicativo é tema digno de melhor investigação. Casos que exemplificam violência e discriminação contra essas categorias de trabalhadores têm ocorrido com frequência e ganharam visibilidade na mídia atualmente. Um exemplo emblemático ocorreu em abril de 2023 e envolveu Max Angelo⁴, um entregador da Rocinha, no Rio de Janeiro, que foi alvo de xingamentos e de lesão corporal com chicotadas desferidas com uma coleira por Sandra Mathias Correia de Sá, que, aparentemente, se incomodou com a presença de entregadores e suas motos na calçada do Leblon.

Diante disso, é fundamental investigar a comunicação violenta contra entregadores nas interações com os usuários finais dos aplicativos. Dessa forma, poderemos compreender como essas interações são constituídas e o impacto que elas geram, além da relação desses fenômenos com a uberização e a plataformização do trabalho. Assim, o **problema de pesquisa**, que guia este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é: qual é o impacto da comunicação violenta no cotidiano dos entregadores do aplicativo iFood e em suas experiências enquanto exercem suas atividades?

Dado ao contexto apresentado, este estudo tem como **objetivo geral** analisar o impacto da comunicação violenta no cotidiano e nas vivências dos entregadores do aplicativo iFood. A partir desse objetivo buscou-se o desmembramento em quatro **objetivos específicos**, que são: (a) Descrever os conceitos e as formas de comunicação violenta; (b) Estudar os processos de plataformização e uberização do trabalho; (c) Observar e compreender as condições de trabalho dos entregadores de iFood (jornada de trabalho, remuneração, garantias legais, características ocupacionais); e (d) Analisar as formas visíveis e invisíveis de comunicação violenta no dia a dia dos entregadores do aplicativo iFood.

⁴ G1. **Mulher é acusada de lesão corporal e injúria em São Conrado: 'Como se eu fosse escravo', diz entregador atingido nas costas por coleira.** 10 mar. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2023/04/10/mulher-e-acusada-de-lesao-corporal-e-injuria-em-sao-conrado-como-se-eu-fosse-escravo-diz-entregador-atingido-nas-costas-por-coleira.ghtml>. Acesso em: 17 set. 2023.

A justificativa acadêmica para esta pesquisa é a necessidade de explorar as interfaces entre o cotidiano dos entregadores de iFood e a comunicação permeada por atitudes, linguagem e comportamentos violentos. Essa forma de comunicação pode ser identificada como “comunicação violenta ou comunicação alienante da vida” (Rosenberg, 2006, p. 42). Ela afasta o indivíduo de sua natureza compassiva e cria um ambiente propício ao desenvolvimento de comportamentos agressivos. Além disso, no campo da produção científica de comunicação, há crescente interesse pela lógica organizativa do trabalho e sua precarização.

A motivação pessoal para a produção deste trabalho se deve ao interesse no estudo sobre comunicação organizacional e sua relação com o trabalho e com os indivíduos, especialmente em um cenário caracterizado por constantes mudanças nas dinâmicas e relações de trabalho, impulsionadas pela chamada *Gig Economy*. E, ainda, a partir da minha insatisfação pessoal acerca dos casos de violência contra os entregadores, que são frequentemente associados a motivações raciais e de classe.

Para melhor compreendermos a realidade apresentada e atender aos objetivos elencados, os procedimentos metodológicos deste trabalho incluem a pesquisa bibliográfica, a análise de conteúdo e as entrevistas em profundidade com entregadores de iFood. A pesquisa bibliográfica, consiste em sentido restrito:

no conjunto de procedimentos que visa identificar informações bibliográficas, selecionar os documentos pertinentes ao tema estudado e proceder a respectiva anotação ou fichamento das referências e dos dados”. (Stumpf, 2012, p. 52).

A análise de conteúdo, de acordo com Bardin (2016), pode ser compreendida como um conjunto de instrumentos metodológicos que abrange diversas etapas organizadas em três momentos distintos no tempo: pré-análise, exploração do material e tratamento, inferência e interpretação dos resultados. O corpus da pesquisa é composto por notícias e reportagens veiculadas no portal G1 no período entre janeiro de 2020 até setembro de 2023, como recorte temporal analítico para seleção, organização e tratamento dos dados obtidos sobre a violência contra entregadores de iFood.

Por fim, foram feitas entrevistas em profundidade com os entregadores. A investigação tomou como referência o conceito proposto por Duarte (2005) porque considera a entrevista em profundidade como:

um recurso metodológico que busca, com base em teorias e pressupostos definidos pelo investigador, recolher respostas a partir da experiência subjetiva de uma fonte, selecionada por deter informações que se deseja conhecer (Duarte, 2005, p. 62).

A pesquisa está estruturada em quatro capítulos. No primeiro capítulo, apresentam-se os referenciais teóricos sobre o tema, incluindo autoras e autores como Abílio (2020; 2021), Grohmann (2020; 2021), Kunsch (2003; 2009; 2016), Rosenberg (2006) e Santos, E. (2023) que tratam de comunicação, comunicação organizacional e comunicação violenta, uberização e plataformização do trabalho.

No segundo capítulo, apresenta-se a organização iFood, sua origem, história, estrutura e dados sobre os entregadores e formas de trabalho. Já o terceiro capítulo, é dedicado aos procedimentos metodológicos adotados na pesquisa, com enfoque nos procedimentos para a análise de conteúdo das notícias sobre violência publicadas no Portal G1 e no detalhamento dos procedimentos para as entrevistas em profundidade. Por fim, no quarto capítulo, apresenta-se os resultados obtidos e uma discussão sobre eles.

Boa leitura!

1. APORTE TEÓRICO

1.1 Comunicação nas Organizações

Para França (2012) “A comunicação é da ordem das relações: compreende um processo interativo entre sujeitos (individuais ou coletivos), marcado pela reflexividade e pela mútua afetação” (França, 2012, p. 39). No entendimento de Belisário (2014), a comunicação deve ser vista num processo relacional e global que inclua os sujeitos plurais (emissores e receptores), bem como produto, meio, contexto e a interdependência entre eles.

Haswani (2010) complementa sintetizando que o processo de comunicação é caracterizado por uma dinâmica circular na qual tanto o emissor quanto o receptor desempenham papéis igualmente importantes. Isso ocorre através de fases alternadas de expressão e de escuta de mensagens, em que cada indivíduo é responsável tanto por exprimir/codificar suas ideias e pensamentos, como por escutar/decodificar, para dar uma resposta adequada.

Também é possível identificar perspectivas em que a existência da comunicação não depende necessariamente de uma resposta explícita do destinatário. Assim, a comunicação ocorre “quando o receptor recebe, compreende e interpreta a informação, independentemente da presença de uma resposta manifesta por parte do receptor” (Rolando, 2010 *apud* Haswani, 2010, p. 93). Haswani (2010) sugere ainda que, nessa perspectiva, há uma mensagem que aponta para a indispensabilidade da informação, sem a qual a comunicação não pode ocorrer.

Na visão da pesquisadora em Comunicação Organizacional, Margarida Kunsch (2006), a comunicação é parte inerente da natureza das organizações, sendo estas constituídas por pessoas que se comunicam e interagem entre si. Para a autora:

Comunicação organizacional, como objeto de pesquisa, é a disciplina que estuda como se processa o fenômeno comunicacional dentro das organizações no âmbito da sociedade global. Ela analisa o sistema, o funcionamento e o processo de comunicação entre a organização e seus diversos públicos. [...] Fenômeno inerente aos agrupamentos de pessoas que integram uma organização ou a ela se ligam, a comunicação organizacional configura as diferentes modalidades comunicacionais que permeiam sua atividade (Kunsch, 2003, p. 149).

Esse sentido atribuído à comunicação também é corroborado por Corella (2000), na medida em que considera a comunicação organizacional como aquela que dentro de um sistema, seja ele econômico, político, social ou cultural, busca a participação ativa das pessoas para discussão dos problemas de uma instituição, com o objetivo de alcançar soluções coletivas que aprimoram o funcionamento do sistema e impulsionam a produtividade.

Kunsch (2009) defende a adoção, por parte das organizações, de uma comunicação integrada. É o chamado mix da comunicação nas organizações, que busca a não fragmentação da comunicação em suas subáreas devendo, portanto, haver total integração entre as modalidades de comunicação presentes em uma organização: comunicação interna ou administrativa; comunicação institucional; e a comunicação mercadológica, conforme demonstrado na Figura 1 a seguir:

Figura 1 - Esquema do Mix da Comunicação nas Organizações



Fonte: Kunsch, 2009, p. 114 (Adaptado).

Conforme o esquema apresentado por ela, a comunicação interna pode ser compreendida como a parte que viabiliza a interação entre a organização e seus empregados. Já, a comunicação institucional diz respeito aos esforços de comunicação, destinados a construir e formatar a reputação e imagem positiva da organização. A comunicação mercadológica é a responsável por toda a produção

comunicativa em torno dos objetivos de mercado, visando a divulgação dos produtos ou serviços para conquistar o consumidor.

Nesse sentido de integração, a comunicação deixa de assumir uma função estritamente tática e instrumental, passando a desempenhar um papel estratégico. De acordo com Curvello (2009), a comunicação organizacional necessita de uma análise que a compreenda como um fenômeno que vá além do enfoque analítico convencional, se ligando à forma como os indivíduos percebem as situações. Deve também ser vista como um processo em transformação marcado por 'ciclos criativos e cocriativos' e, por fim, ser percebida como um sistema que 'produz e reproduz a sociedade'.

Grohmann e Qiu (2020), em suas pesquisas sobre o trabalho em plataforma, questionam qual a relevância disso para a pesquisa em comunicação. Esses autores ressaltam que o trabalho está intrinsecamente ligado à comunicação, sendo composto por interações comunicativas entre os sujeitos envolvidos e, nesse sentido, apontam que as plataformas digitais introduzem uma nova organização do trabalho, que atualiza os processos de comunicação e transforma a forma como os sujeitos se relacionam com o mundo.

1.2 Violência e Comunicação Violenta

A violência pode ser definida como:

o uso intencional da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo, que resulte ou tenha grande possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação" (Organização Mundial da Saúde, 2002).

No ambiente de trabalho, a violência pode se expressar na forma física ou psíquica, a última pode ser subdividida em agressão verbal, assédio moral/intimidação, assédio sexual e discriminação racial. Assim, pode-se dizer que a violência ocorre quando "numa situação de interação um ou vários atores agem de maneira direta ou indireta, maciça ou esparsa, causando danos a uma ou mais pessoas em graus variáveis, seja em sua integridade física, seja em sua integridade moral (...)," (Michaud, 1989 *apud* Porto, 2002, p. 152).

Cabe ressaltar, portanto, que “a violência está imbricada nas relações de poder, e se enraíza no conjunto da rede social, inventando formas de existir” (Duarte; Nascimento; Íñiguez-Rueda, 2018, p. 93). Stewart Clegg (2007), explica que o poder é uma forma de comunicação, e esta, por sua vez, também se constitui numa fonte e num instrumento de poder, já que “o poder, a organização e a ação exprimem-se invariavelmente nas políticas simbólicas e em sua interpretação” (Clegg, 2007, p. 66).

Nesta perspectiva, ao considerar que a comunicação é intrinsecamente inter-relacional, moldando as dinâmicas de poder, e que a violência está enraizada nessas relações, pode-se traçar uma relação íntima entre comunicação e violência. Nesse sentido, Nogueira (2013) argumenta que cultura, violência e alienação, em sociedades de consumo e mercado, não estão separadas da comunicação, mas, pelo contrário, são amplificadas por sua influência. Dessa forma, para o autor, a violência, juntamente com as desigualdades sociais e a histórica truculência dos poderes estabelecidos, permeia as relações sociais, acentuando as condições de reificação e desumanização que se tornam parte integral dos laços sociais e culturais.

Expressar-se de maneira adequada pode ser um desafio enfrentado por muitos indivíduos em suas relações. “A comunicação ultrapassa o limite das palavras e até mesmo o silêncio, comportamentos e atitudes expressam algo, gerando, por vezes, ruídos na comunicação” (Dutra, 2021 *apud* Santos, F. 2021, p. 2).

É nesse espaço de ruído comunicacional que podemos observar o que Rosberg (2006) define como “comunicação alienante da vida”. Segundo o autor, são as formas de comunicação que nos levam a falar e a nos comportar de maneiras que ferem aos outros e a nós mesmos. Isso é o que Julia, Rajkumar e Romate entendem por comunicação violenta:

a comunicação violenta refere-se a todas as formas de comunicação agressiva (abuso verbal, ameaças verbais, críticas destrutivas, gestos físicos como olhar com raiva e assim por diante) durante os quais o perpetrador da violência não dá atenção às necessidades da vítima, liberdade, valor pessoal e (ou) negando-lhe compaixão (Julia; Rajkumar; Romate, 2022, p. 2).

Ainda segundo estes autores (*ibidem*), a comunicação violenta pode ser compreendida como a “manifestação comportamental dominante de briga” e envolve, por exemplo, o ato de gritar com os outros ou de culpá-los negativamente. Elisama Santos (2023), renomada psicanalista e escritora de Comunicação Não Violenta (CNV), ressalta que nos desencontros de pensamentos e comportamentos com os

outros, sentimos uma ameaça em relação às nossas próprias necessidades e, a partir disso, a falta de habilidade para negociar e ceder em benefício do outro pode, muitas vezes, resultar em conflitos, subjugamento e comportamentos autoritários. Neste contexto, é preciso distinguir o uso gratuito de linguagem ofensiva e o uso de linguagem ofensiva no interior de um quadro de conflito. Balocco destaca que:

No primeiro caso, observa-se a transgressão de normas de conduta verbal (facilmente caracterizado como comportamento livre de inibições e uma violência verbal sem propósito e sem direção). No segundo caso, no entanto, a violência [...] acomoda-se, não a uma situação particular de interação problemática (O'SULLIVAN; FLANAGIN, 2003), mas a um quadro mais amplo de negociação de sentidos tensa, que se desenvolve a partir de um contexto de "trocas agonísticas" (AMOSSY, 2011), ou situadas num ambiente de dissenso (Balocco, 2016, p. 505).

Assim, é nesse ambiente de conflito que não raro observamos uma comunicação que fere o outro e pode, inclusive, configurar ato infracional. Na legislação brasileira existem dispositivos legais que abordam a temática aqui discutida. Dentre eles, merece destaque o artigo 21 do Decreto-Lei nº 3.688, que versa sobre as chamadas "vias de fato".

De acordo com informações disponíveis no portal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDF (2018)⁵, esse artigo se refere a atos de agressão ou violência contra pessoas, desde que não resultem em lesões corporais visíveis. Contudo, a gravidade da situação pode se acentuar dependendo das circunstâncias, chegando ao ponto de configurar lesão corporal, conforme definido no artigo 129 do Código Penal (Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940). Essa configuração ocorre quando há ofensa à integridade corporal ou à saúde de outra pessoa.

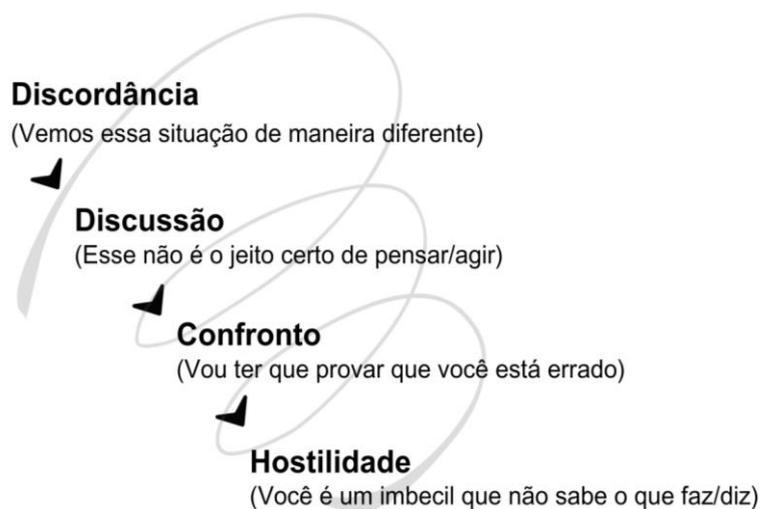
O crime de injúria racial⁶ (art. 140, § 3º, do Código Penal), também é frequentemente observado durante comunicações violentas. Nesses casos, há o emprego de ofensa de cunho pejorativo e preconceituoso relacionada à raça, à cor, à etnia ou à origem da vítima.

⁵ TJDF. **Vias de fato X Lesão corporal leve.** Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/educacao-semanal/vias-de-fato-x-lesao-corporal-leve>>. Acesso em: 01 Out. de 2023.

⁶ TJDF. **Injúria Racial.** Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/dano-moral-no-tjdft/discriminacao/injuria_racial#:~:text=Tema%20atualizado%20em%209%2F11,enseja%20indeniza%C3%A7%C3%A3o%20por%20dano%20moral.> Acesso em: 01 Out. de 2023.

Os dispositivos legais mencionados evidenciam o ponto culminante de uma comunicação caracterizada pela violência e conflito, em que uma reação se torna mais severa do que a ação que a precedeu. Santos, E. (2023) ilustra esse processo de escalonamento de um ruído comunicacional em direção a comunicação violenta, por meio da representação da espiral do conflito (Figura 2).

Figura 2 - Espiral do Conflito



Fonte: Santos, E., 2023, p. 54 (Adaptado).

Santos, E. (2023) explica que neste fenômeno, sem que os indivíduos se deem conta, desencadeia-se um confronto violento fechando todas as portas de entendimento e diálogo, o que faz com que a animosidade cresça e a hostilidade também.

Diante desse cenário, tão importante quanto a compreensão do conceito de comunicação violenta é interromper a perpetuação da violência e promover a construção da paz. Segundo Rosenberg (2006), a Comunicação Não Violenta (CNV) está firmada na conexão existente entre pessoas por meio de um processo de respeito e empatia, provocando um desejo mútuo de entrega.

E "(...) a CNV tem por objetivo fazer o indivíduo ligar-se com o outro, se colocar no papel de quem o ouve por meio de um diálogo aberto e uma escuta ativa". (Santos, F., 2021, p. 4). Assim sendo, Consorte (2020) define a Comunicação Não Violenta (CNV) como:

um conjunto de princípios, organizado com o objetivo de estimular um entendimento cooperativo sobre as relações que seja refletido na maneira como as pessoas se comunicam, promovendo a cooperação, por meio da empatia (compreensão respeitosa do ponto de vista de alguém) e da

autenticidade (expressão honesta e sincera daquilo que alguém observa, sente, necessita) (Consorte, 2020, p. 17).

Santos, F. (2001) ressalta que, não é necessário que a pessoa com a qual estamos nos comunicando tenha conhecimento desse processo ou esteja motivada a se comunicar de maneira passiva, basta sustentar uma postura indulgente e permanecer motivado em dar e receber com compaixão demonstrando ao outro que esse é o único propósito. Já Rosenberg (2006), estabelece componentes para aplicação do modelo da CNV: observação, sentimento, necessidade e demanda. Estes componentes podem ser sistematizados da seguinte forma:

O primeiro componente consiste na observação sem julgamento. De acordo com Rosenberg (2006), as avaliações e julgamentos podem ocasionar atitudes defensivas, resistência e afastamento do interlocutor [...]. Dessa forma, quando a observação é construída de acordo com os fundamentos da CNV, sem julgamentos, possibilitar-se-á a aproximação e a expressão dos sentimentos, que é o segundo componente da CNV. Este componente é fundamental para a identificação de necessidades, entende-se que para saber se expressar de forma clara e objetiva sobre o que se sente e saber diferenciar os pensamentos dos sentimentos, favorece a conexão entre as pessoas e auxilia na resolução de conflitos e no reconhecimento das necessidades, terceiro componente da CNV [...]. O quarto componente, elaboração de demandas, inclui a expressão clara sobre o que é pedido e deve-se evitar expressar o que não é pedido, pois demandas formuladas de maneira negativa podem resultar em equívocos e resistência no diálogo (Menezes *et al.*, 2023, p. 1577-1578).

O conceito de não violência pode, por fim, ser contextualizado na explicação da doutora em comunicação Eloísa Nos Aldás em entrevista concedida à Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas:

a não violência é um critério fundamental tanto no nível interpessoal como na produção de discursos planejados. A comunicação atua como mediadora em todos os contextos, e os objetivos e enfoques que lhe damos – ou o quão conscientes sejamos das representações e reconhecimento mútuo ou exclusão que construímos a cada passo – determinarão as relações que estabeleceremos ou reconfiguraremos (Cabral; Ferrari, 2018, p. 24).

1.3 A Plataformização e a Uberização como formas de precarização do trabalho

Araujo e Moraes (2017) destacam que a mudança da economia global fomentou um novo paradigma nas relações trabalhistas. Exemplos disso incluem formas precarizadas de trabalho e de emprego, percebidas devido à proliferação das novas

modalidades de contrato e à redução da oferta de empregos típicos/permanentes. Essas mudanças são uma das consequências mais visíveis da flexibilização do mercado de trabalho.

Nota-se que os trabalhadores que reúnem menos benefícios financeiros e proteção social estão mais expostos às modificações na legislação e práticas trabalhistas, sendo desfavorecidos nos diversos âmbitos da vida (Araújo; Morais, 2017, p. 2).

Sobre a precarização do trabalho que ocorre por meio de plataformas, Abílio, Amorim e Grohmann (2021), ressaltam que nessa modalidade de trabalho não há a contratação ou recrutamento dos trabalhadores, pois aparentemente para trabalhar, basta se cadastrar fazendo com que o contrato de trabalho se torne um contrato de adesão. Assim, “os avanços advindos com a internet e as plataformas digitais permitem alterações dramáticas na planta das empresas e nas relações de trabalho” (Rebechi, Figaro, Salvagni e Silva, 2022, p. 644). Nesse cenário, há que se observar o caráter inovador e desafiador que o modelo neoliberal e as plataformas digitais imprimem nas relações laborais.

Van Doorn (2017) define o trabalho de plataforma como as atividades de trabalho que são mediadas, organizadas e governadas por meio de plataformas digitais. Ainda segundo o autor, o trabalho mediado por plataformas não acontece no abstrato, mas a partir das formas pelas quais as plataformas se apropriam do valor, dependendo tanto das características das plataformas, como de fatores como gênero, raça e território.

De acordo com Ghrohmann (2020), pensar a plataformização do trabalho é pensar a dependência que trabalhadores e consumidores têm das plataformas digitais, englobando seus algoritmos e a lógica que os acompanha, em meio a mudanças que envolvem a flexibilização de relações e contratos de trabalho e o imperativo de uma racionalidade empreendedora.

Sob a perspectiva de Grohmann a expressão “plataformização do trabalho” descreve melhor o atual cenário do trabalho digital do que “uberização” que tem sido circulada nas diversas esferas como metáfora, mas não recobre a multiplicidade de atividades de trabalho mediadas por plataformas além da própria Uber. O autor destaca que há variedade de lógicas de extração de valor e características de trabalho.

Quanto à faceta da racionalidade empreendedora, a realidade fática é que na economia da tecnologia digital, como discutido por Alves, Marques Bagno e Gonçalves (2020), há esforços no sentido de negar que os trabalhadores são de fato trabalhadores, ao mesmo tempo que se dissemina o espírito empreendedor, como fazem os aplicativos ao prometerem autonomia e liberdade na hora de trabalhar. Explicam também que não há de fato liberdade de escolha, já que estão subordinados às condições impostas pelas empresas e ao funcionamento de seus algoritmos. Nesse sentido, como argumenta Abílio (2020), a remuneração passa a ser proporcional à demanda e aquele denominado empreendedor é na realidade um trabalhador solitário encarregado de sua reprodução social.

Nessa lógica, o 'empreendedorismo' como o mito do empreendedor de si mesmo é ainda mais eficaz. Tal estratégia, segundo Alves, Marques Bagno & Gonçalves (2020), responsabiliza o trabalhador sobre sua eventual condição de desempregado, em um contexto de mercado de trabalho flexível e onde os assalariados são constantemente ameaçados pelo desemprego. Os autores ainda destacam que o retrocesso nos direitos sociais, também é fundamental para a reprodução desse modelo. Assim:

Diante de um índice crescente de desemprego e de reformas trabalhistas cada vez mais precarizantes, as empresas que têm em aplicativos a centralidade de sua atuação se tornaram o maior empregador do país, mesmo não garantindo qualquer proteção aos seus prestadores de serviço (Alves; Marques Bagno; Gonçalves, 2020, p. 93).

Já, o fenômeno da uberização e sua abrangência, segundo Abílio (2020), é definido por uma tendência que abarca diferentes relações de trabalho e setores da economia global. Esse conceito vai além da mera associação com a empresa Uber e do fenômeno social de sua entrada no mercado, abrangendo, de fato, uma reconfiguração das dinâmicas de controle, gerenciamento e organização do trabalho, bem como um processo abrangente de informalização.

Em adição, a uberização refere-se às regulações e ao papel ativo do Estado na eliminação dos direitos constituídos, o que para ela resulta na flexibilização do trabalho e na eliminação dos freios legais que impactam negativamente a qualidade de vida dos trabalhadores, transferindo a eles custos e riscos. Nesse contexto, pode-se pontuar "a uberização como um novo tipo de gestão e controle da força de trabalho com a consolidação do trabalho sob demanda, e a plataformização como dependência

de plataformas digitais para executar atividades de trabalho” (Abílio; Amorim e Grohmann, 2021, p. 6).

Para Abílio, Amorim e Grohmann (2021), ambos os conceitos podem ser compreendidos como parte de um processo de informalização que se refere não apenas à constituição de contingentes gigantescos de trabalhadores informais, mas que também expressam a perda de formas estáveis, contratualmente estabelecidas e socialmente acordadas sobre as regras que regem o trabalho.

1.4 Invisibilidade pública e social dos trabalhadores na sociedade autoritária

A invisibilidade pública, conforme Nascimento (2022), é um fenômeno psicossocial explicado pelo desaparecimento de um sujeito em meio a outros, e está presente no cotidiano de muitos trabalhadores, sendo eles desvalorizados na sociedade atual.

Celeguim e Roesler (2009), explicam que esse conceito se relaciona à forma como são vistos os trabalhadores de profissões de baixo status social e glamour, ou seja, profissões que do ponto de vista da sociedade moderna possuem menor importância, baixa qualificação e remuneração. Assim, os autores discorrem que os trabalhadores que executam serviços essenciais à sociedade (como os serviços de limpeza, reciclagem, entrega e segurança), não são vistos como seres humanos, e sim como elementos que prestam serviços para uma classe superior.

Dentro do processo de invisibilidade pública Nascimento (2022) nos explica que um de seus fatores constituintes é o fenômeno da humilhação social, onde os indivíduos fazem parte de um processo de exclusão dos seus direitos e de participação da vida social, atravessado por um sentimento de menosprezo onde um dominador o inferioriza. Para Filho (2007), isso acontece em uma relação de desequilíbrio em que o suposto “superior” adota uma forma de tratamento que não tem humanidade, mas desprezo ao tratar o outro como “inferior”.

Essa distinção entre um grupo de pessoas superiores e um grupo de pessoas subalternas é uma das muitas formas de exclusão que remontam a herança de uma sociedade autoritária. O antropólogo Roberto Da Matta (2020), explica que nessas sociedades, constituídas por um universo social em que há um grupo dominador de pessoas (onde ser pessoa é um sinal de privilégio) e uma massa impotente de

indivíduos subordinados às leis universalizantes, os papéis sociais e seus limites não parecem valer igualmente para todos e, nesse momento, utiliza-se a posição social para humilhar o outro e se colocar acima das normas.

Em última síntese, portanto, Nascimento (2022) diz que os trabalhadores que lidam com o que a sociedade quer se ver afastada, são tidos como inferiores e perdem espaço no campo de visão do outro, de modo a gerar um tratamento com indiferença, desrespeito e humilhação, que será refletido no comportamento e na visão de mundo dos sujeitos que possuem uma função de trabalho socialmente desvalorizada.

2. A ORGANIZAÇÃO IFOOD, SEUS ENTREGADORES E AÇÕES

2.1 O iFood: breve histórico e caracterização do modelo de operação

Segundo informações do portal institucional⁷, o iFood é uma empresa brasileira que teve sua origem fora do mundo digital no ano de 1997, sob o nome de *Disk Cook*, funcionando como um guia impresso de cardápios que recebia pedidos por uma central telefônica.

Em 2012, a empresa migrou para o mundo digital ao lançar seu site e aplicativo para dispositivos móveis (sistemas Android e iOS), recebendo o nome de iFood. A empresa no formato atual foi idealizada pelos sócios Eduardo Baer, Felipe Fioravante, Guilherme Bonifácio e Patrick Sigrist, operando como uma plataforma intermediária e multilateral que conecta consumidores em busca de entregas de comida a restaurantes que oferecem essa modalidade.

Figura 3 - Logotipo iFood



Fonte: iFood, 2023.

Portanto, pode-se dizer que a plataforma, compreendida como intermediária “que possibilita a interação entre dois ou mais grupos” (Oliveira; Carreli; Grillo, 2020, p. 2613), refere-se a forma como o iFood organiza e gerencia a sua atuação.

⁷ IFOOD. **Institucional iFood**. Disponível em: <<https://www.news.ifood.com.br/institucional/>>. Acesso em: 13 out. 2023.

O crescimento do iFood foi impulsionado por fusões com empresas de entregas e de logística, incluindo a SpoonRocket, a Rapiddo e o Grupo Movile, que detém hoje 100% de participação do negócio. Essa fusão com outras empresas fez com que o iFood crescesse rapidamente e, em 2015, a plataforma alcançou seu primeiro milhão de pedidos. De acordo com dados obtidos também pelo portal institucional, o iFood conta até então com mais de 200 mil entregadores ativos na plataforma, mais de 330 mil estabelecimentos cadastrados, 43 milhões de consumidores e 70 mil pedidos entregues todos os meses.

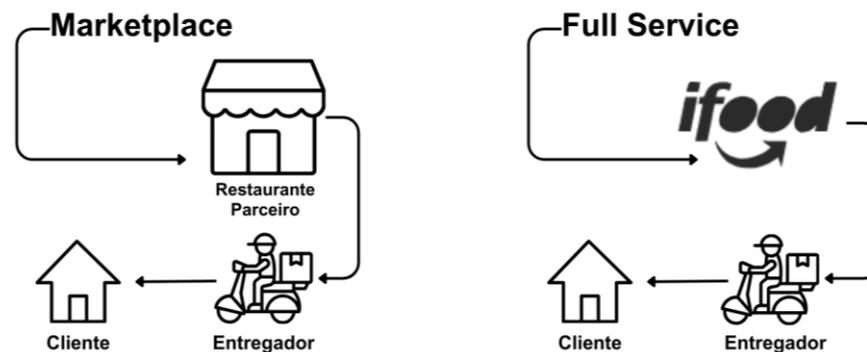
A empresa declara ser “mais que uma empresa de tecnologia referência em delivery”, e afirma que seu foco está na construção de um futuro diferente e, para isso, trabalha sobre três pilares⁸ que são denominados como: ‘iFood Decola’, ‘iFood Regenera’ e ‘iFood Inclui’. O primeiro pilar está focado na educação, o segundo no fomento de um ciclo regenerativo para o planeta e, o último, na diversidade e inclusão.

Hoje, o iFood integra o aplicativo de entregas como uma de suas principais soluções. Junto a ele, há uma variedade de serviços, tais como: o ‘iFood Mercado’, um serviço que possibilita que os mercados separem as compras dos clientes e os entregadores as transportem diretamente até eles; o ‘iFood Shop’, que conta com produtos específicos para atender as necessidades dos restaurantes, como embalagens e ingredientes; o ‘iFood Empresas’ que viabiliza o pagamento corporativo de refeições por meio de aplicativo, além do ‘iFood Refeição’ apresentado como vale-refeição digital e o ‘iFood Card’ que oferece a possibilidade de presentear outra pessoa com um valor destinado à alimentação.

Acerca do modelo de operação, o iFood adota dois modelos. O *marketplace* e o *full service*, conforme o esquema demonstrado na Figura 4:

⁸ IFOOD. **Os três pilares do iFood para ser uma empresa inovadora.** Disponível em: <<https://www.news.ifood.com.br/os-tres-pilares-do-ifood-para-ser-uma-empresa-inovadora/>>. Acesso em: 13 out. 2023

Figura 4 - Esquema comparativo entre os modelos marketplace e full service



Nesse formato, as entregas são feitas pelos estabelecimentos, que possuem entregadores próprios, sem relação com o app do iFood que nesse caso é apenas um mediador entre o estabelecimento e o consumidor. Por isso, são os restaurantes e mercados que definem a taxa de entrega e gerenciam seus entregadores.

São as entregas feitas pelos entregadores cadastrados na plataforma do iFood. Nesse modelo, é o iFood que se encarrega da inteligência logística para alocar entregadores e definir a taxa e o tempo de entrega.

Fonte: o Autor.

Em ambos os casos, o aplicativo cobra uma comissão⁹ calculada sobre o valor dos pedidos recebidos por meio da plataforma – 12% sobre o valor de todos os pedidos no *marketplace* e 23% no *full service*, além de uma taxa adicional de 3,2% para pedidos pagos através da plataforma.

A empresa também dispõe do "iFood para Entregadores", direcionado aos indivíduos interessados em trabalhar como entregadores. O termo e as condições de uso do aplicativo parecem reforçar a busca por certo distanciamento a despeito da existência de algum vínculo/obrigação trabalhista.

Os entregadores reconhecem e concordam que o iFood não é uma empresa especializada em transporte ou operação logística, cabendo ao iFood tão somente disponibilizar uma plataforma tecnológica que possibilita a colaboração entre os que desempenham atividades relacionadas - assim, a atividade de entrega, bem como quaisquer perdas, prejuízos e/ou danos decorrentes ou relativas a tal atividade, são de responsabilidade exclusiva dos entregadores (IFOOD, 2023, seção 2.2.3).

Para Rebecchi e Baptistella (2021), com essa alegação de desprendimento da operacionalização das atividades, a plataforma consegue driblar a responsabilização

⁹ IFOOD. **Conheça os planos iFood**. Disponível em: <<https://parceiros.ifood.com.br/restaurante>>. Acesso em: 13 out. 2023.

com o vínculo empregatício, garantindo reduções nos seus custos. Ainda de acordo com essas autoras, o discurso de uma suposta neutralidade tecnológica contribui para ofuscar a relação de trabalho, enquanto torna mais frágil a intensificação dessa mesma relação.

Para realização do cadastro, o entregador tem de informar seus dados pessoais, incluindo nome, CPF, e-mail e número de telefone celular, bem como os dados bancários de uma conta de sua titularidade. É necessário enviar uma foto de rosto ‘*selfie*’ tirada no momento do seu cadastro por meio do seu smartphone, que esteja visível e com boa nitidez, juntamente com fotos da Carteira Nacional de Habilitação – CNH ou RG, a depender da categoria escolhida pelo Entregador.

Ainda no momento da criação do perfil, o Entregador deverá selecionar o tipo de cadastro que deseja utilizar na plataforma: a) entregador nuvem; b) entregador de Operador Logístico; c) entregador vinculado a um Estabelecimento Parceiro; d) híbrido: entregador nuvem e/ou vinculado a um Estabelecimento Parceiro.

O funcionamento destes cadastros é explicado no institucional ‘modelo de negócio do iFood’ (2023)¹⁰. Segundo a matéria, os entregadores da modalidade ‘nuvem’ trabalham de forma autônoma, decidindo por conta própria quanto tempo desejam permanecer ativos no aplicativo, em qualquer região coberta por ele. Nesse caso, o iFood assume a responsabilidade pelo pagamento. Já os entregadores vinculados a um ‘Operador Logístico (OL)’ são contratados por uma empresa especializada em entregas que possui um contrato de intermediação com o iFood, operando em turnos específicos e recebendo os repasses conforme acordado com o operador. Já os entregadores vinculados a estabelecimentos são aqueles que seguem o modelo de *marketplace* mencionado anteriormente, recebendo remuneração pelas entregas diretamente do restaurante.

¹⁰ IFOOD. **Como é o modelo de negócio do iFood.** Disponível em: <<https://parceiros.ifood.com.br/restaurante>>. Acesso em: 13 out. 2023.

2.2 O Perfil dos entregadores, condições de trabalho e a regulamentação da profissão

A descrição sumária apresentada na Classificação Brasileira de Ocupações (2010) define os motociclistas e ciclistas de entregas rápidas como os profissionais que:

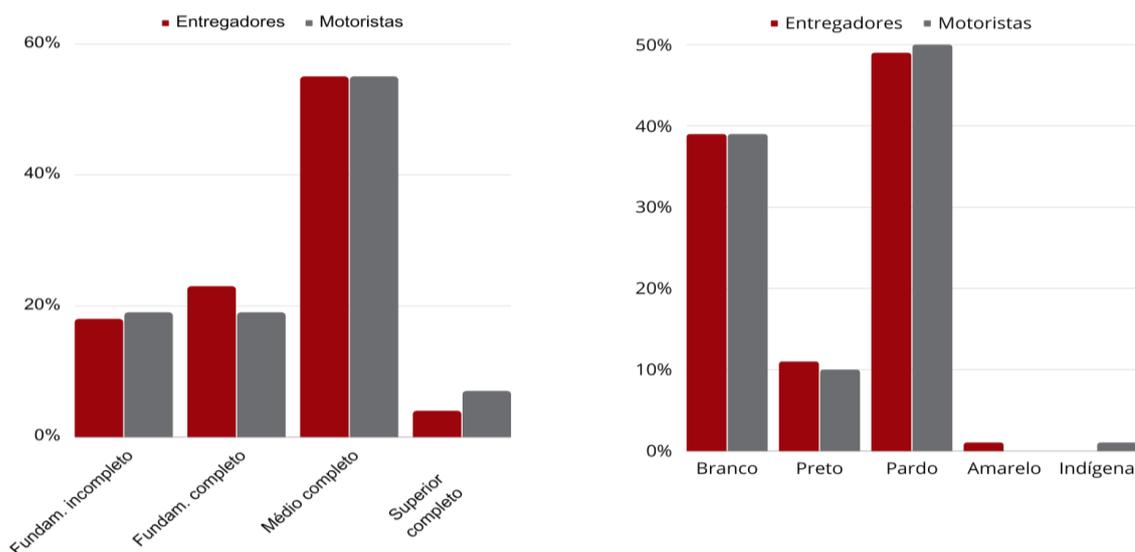
Coletam e entregam documentos, valores, mercadorias e encomendas. Realizam serviços de pagamento e cobrança, roteirizam entregas e coletas. Localizam e conferem destinatários e endereços, emitem e coletam recibos do material transportado. preenchem protocolos, conduzem e consertam veículos. (Brasil, 2010).

Ainda de acordo com a referida classificação, o exercício profissional requer a quarta série do ensino fundamental, habilitação para dirigir motocicleta e (ou) habilidade para dirigir bicicleta. Há que se destacar, entretanto, que a profissão não é regulamentada pela União. “O que existem hoje são projetos de lei, algumas vezes, específicos para determinados municípios, que, nesse caso, podem criar regulamentações específicas” (De Andrade, 2009, p. 45).

A despeito do perfil dos entregadores, os registros administrativos de 2023 da Associação Brasileira de Mobilidade e Tecnologia (Amobitec) apontam para um contingente total de motoristas e entregadores de quase 1,7 milhão de pessoas no período que compreende os meses de agosto a novembro de 2022. Segundo os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - Pnad Covid 2019 (edição 2020), referentes ao grupo dos motoboys e entregadores de mercadorias, a ocupação é predominantemente masculina, com os homens representando 95,7% do total. Segundo os dados da mesma pesquisa, os entregadores apresentam uma média etária de 33 anos.

No que diz respeito às variáveis de escolaridade e de raça, a maior parte dos motoristas e entregadores de aplicativo tem como escolaridade mais alta o ensino médio completo e 60% em ambos os grupos se declara preto ou pardo, conforme destaca o Gráfico 1, abaixo:

Gráfico 1 - Escolaridade e Raça/Cor dos Entregadores e Motoristas

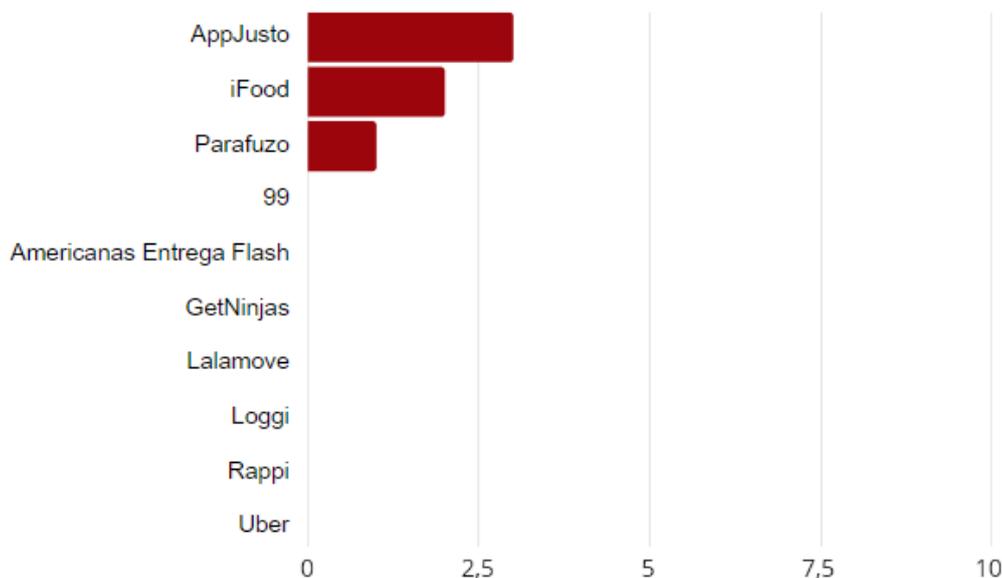


Fonte: Pnad Covid 2019, 2020 (Adaptado).

Os pesquisadores Ikuta e Monteiro (2021), ao analisarem os dados da Pnad Covid 2019 (2020), concluíram que em relação à remuneração média efetivamente recebida pelos entregadores, verifica-se que ela é de R\$ 1.325, o que corresponde a 61,2% da média salarial dos demais trabalhadores no mercado de trabalho, estimada em R\$ 2.166. Além disso, ressaltaram que a proporção de negros, pardos ou indígenas entre os entregadores é maior do que a encontrada no mercado de trabalho em geral, alcançando 61,6% em comparação com 52,6%. Em média, os entregadores negros recebem um rendimento de R\$ 1.201, o que é R\$ 322 inferior ao valor recebido pelos entregadores não negros.

De acordo com a pesquisa conduzida pela Fairwork Brasil (2023), que estabelece os parâmetros mínimos para assegurar um ambiente de trabalho adequado para motoristas, motoboys e prestadores de serviços, constatou-se que dentre as 10 plataformas analisadas no Brasil com base em critérios como remuneração, condições contratuais, gestão e representação, apenas três pontuaram. A pontuação máxima atribuída a uma plataforma foi de 3 pontos e o iFood, conforme apresentado no Gráfico 2, obteve apenas dois de dez pontos.

Gráfico 2 - Pontuação nos parâmetros mínimos para o trabalho decente



Fonte: Firework Brasil, 2023 (Adaptado).

Segundo o relatório desta mesma pesquisa, não foram encontradas evidências suficientes de que todas as plataformas analisadas cumprem as condições justas de trabalho. Embora algumas medidas tenham sido implementadas, não há uma comprovação que demonstre o fornecimento adequado de equipamentos e treinamentos para garantir a saúde e segurança de todos os trabalhadores.

Ainda sobre as condições de trabalho dos entregadores, Rodrigues, Moreira e Lucca (2020) apontam que a precarização na forma de desregulamentação e forma como a remuneração é vinculada às demandas, fazem com que seja imposto um ritmo alucinante no cotidiano destes trabalhadores, de modo a contribuir para episódios de acidentes e de doenças, agravadas pelas más condições de trabalho. Rodrigues (2023), faz grifo sobre as debilidades dessa modalidade:

A tendência na redução de direitos e o agravamento de discriminação direta e indireta dos(as) entregadores(as), principalmente as mulheres, revelam a vulnerabilidade e a exposição ao assédio. Em um contexto geral é apresentado diante dos dados o segregamento, a desigualdade, o medo de assaltos, a discriminação, a ofensa e a falta de recursos básicos que demonstram a apatia do trabalho uberizado que, mesmo diante das comprovações de controle escondido, insiste no lucro sem responsabilidade, produzindo não apenas quilômetros da fome, mas da insegurança (Rodrigues, 2023, p. 189)

A fotografia¹¹ (Figura 5), capturada por Tiago Queiroz e veiculada pelo Estadão (2020), revela um pouco dessa série de debilidades e foi considerada símbolo da precarização que acomete essa categoria de profissionais.

Figura 5 - Entregadores de aplicativo em momento de descanso



Fonte: Estadão, 2020.

No contexto das condições de trabalho, cabe mencionar a assimetria existente nas relações de comunicação:

Enquanto as plataformas digitais podem se comunicar com os entregadores através do aplicativo próprio, de SMS, do e-mail e mesmo pelo aplicativo Whatsapp, os trabalhadores não conseguem ter um fácil acesso à empresa” (Rebechi; Baptistella, 2022, p. 88).

Para Rebechi e Baptistella (2022), o estudo do caso iFood revela dificuldades para que os entregadores se comuniquem com a empresa. As autoras ressaltam a limitação das opções de contato, observando que os únicos canais disponíveis são o chat, acessível apenas durante a entrega, e a possibilidade de abrir um 'chamado' dentro do aplicativo. Em suma, a pesquisa constatou que as formas de comunicação

¹¹ ESTADÃO. **A foto que virou símbolo da precarização de uma profissão.** Disponível em: <<https://www.estadao.com.br/acervo/a-foto-que-viceu-simbolo-da-precarizacao-de-uma-profissao/>>. Acesso em: 15 out. 2023.

estabelecidas pelo iFood não oferecem suporte na “realização concreta e cotidiana do trabalho” (Rebechi; Baptistella, 2022, p. 88).

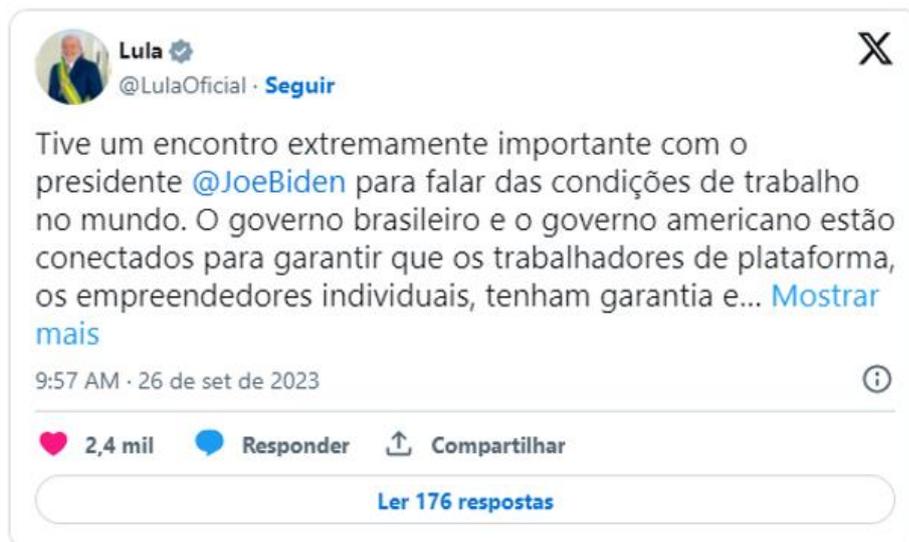
Como exemplificado, as más condições de trabalho dos entregadores são inúmeras e vêm sendo tema de discussões e pronunciamentos do Governo. Isto reforça, atualiza dizeres e sentidos que circulam bastante recentemente no Brasil do trabalho uberizado e plataformizado, como exemplo deste ponto, pode-se citar a fala proferida pelo presidente Lula em setembro de 2023, durante uma transmissão ao vivo¹² que abordou o tema. Na ocasião, o chefe do executivo manifestou que deseja que os entregadores sejam tratados com a dignidade que todo ser humano deve receber e que suas remunerações permitam a esses profissionais ao menos poder ter condições de comer a comida que transportam, enfatizando que não é aceitável que realizem entregas de estômago vazio em alusão à insegurança alimentar que frequentemente afeta os entregadores.

No mesmo mês dessa transmissão, os presidentes Lula e Joe Biden, dos Estados Unidos, lançaram uma parceria¹³ para promover a criação de empregos dignos, chamada de ‘Parceria pelos Direitos dos Trabalhadores e Trabalhadoras’ e formalizada paralelamente à Assembleia-Geral da ONU. O compromisso foi divulgado na agenda oficial do presidente Lula, bem como em suas redes sociais (Figura 6).

¹² CNN. **Entregador não pode carregar comida com estômago vazio, diz Lula sobre trabalhadores de aplicativos.** Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/economia/entregador-nao-pode-carregar-comida-com-estomago-vazio-diz-lula-sobre-trabalhadores-de-aplicativos/>>. Acesso em: 15 out. 2023.

¹³ BRASIL DE FATO. **Lula e Biden lançam parceria por trabalho decente e exaltam relação entre Brasil e EUA.** Disponível em: <<https://www.brasildefato.com.br/2023/09/20/lula-e-biden-lancam-parceria-por-trabalho-decente-e-exaltam-relacao-entre-brasil-e-eua>>. Acesso em: 15 out. 2023.

Figura 6 - Post em rede social sobre encontro com o presidente Joe Biden



Fonte: @LulaOficial (2020)

Cumpra-se dizer que a regulamentação dessa modalidade de trabalho está em discussão pelo governo federal desde 1º de maio de 2023, quando foi publicado o Decreto nº 11.513¹⁴ que instituiu Grupo de Trabalho com a finalidade de elaborar proposta de regulamentação das atividades de prestação de serviços, transporte de bens, transporte de pessoas e outras atividades executadas por intermédio de plataformas tecnológicas.

Ainda não há consenso entre as empresas e os grupos de entregadores e motoristas, entretanto, o ministro do Trabalho e Emprego, Luiz Marinho, afirmou que as negociações avançaram¹⁵. Há um impasse sobre o princípio da hora trabalhada, pois os entregadores defendem um cálculo a partir da hora conectada aos aplicativos, enquanto as empresas e motoristas convergem sobre um cálculo a partir da hora efetivamente trabalhada. Além disso, os entregadores questionam o valor da hora que foi sugerido pelas companhias, entre R\$ 10 e R\$ 12. Também não há consenso em relação às alíquotas da previdência social e às definições de vínculo empregatício.

¹⁴ BRASIL. Decreto nº 11.513, de 1º de maio de 2023. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11513.htm>. Acesso em: 15 out. 2023.

¹⁵ METRÓPOLES. **Veja o que já se sabe sobre a lei que regula o trabalho por aplicativo**. Disponível em: <https://www.metropoles.com/negocios/veja-o-que-ja-se-sabe-sobre-a-lei-que-regula-o-trabalho-por-aplicativo> Acesso em: 25 out. 2023.

O posicionamento do iFood¹⁶, segundo João Sabino, diretor de Políticas Públicas, é de que a regulação do trabalho por aplicativos é um tema importante e uma das prioridades da empresa. O iFood afirma, ainda, que acredita que a legislação trabalhista deve acompanhar os novos modelos que as plataformas digitais possibilitam a diversos tipos de profissionais.

Independentemente desse posicionamento institucional, o estado da arte, não deixa dúvidas que o trabalho em plataforma se trata de um trabalho precário. Pois, sem proteções sociais ou trabalhistas, numa relação fortemente assimétrica, os trabalhadores suportam uma enorme transferência de riscos, custos e ônus do gerenciamento imposto pelas redes hierarquizadas, além de formas ferrenhas de subordinação. (Abílio, 2020, p. 114).

2.3 Síntese do enquadramento jurídico dos entregadores

“O trabalho intermediado por aplicativo traz consigo uma série de desafios para o Direito do Trabalho, e alcança até mesmo sua categoria básica, que é a relação de emprego” (Alves; Marques Bagno; Gonçalves, 2020, p. 94). Nos estudos de Krein (2018) acerca da reforma trabalhista brasileira de 2017, que formalizou alterações na Lei nº 13.467/2017, alterando 201 pontos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), e na Lei nº 13.429/2017, que flexibilizou a terceirização e ampliou o contrato temporário, o autor sustenta a existência de uma lacuna que esvaziou de sentido a proteção social aos trabalhadores. Segundo sua análise, prevalece a concepção de trabalho árduo, onde os trabalhadores permanecem no emprego mesmo em condições precárias e de adoecimento, dada as novas condições para assegurar o emprego e o pagamento das horas trabalhadas.

Como visto anteriormente, já há no Brasil discussões sobre a regulamentação do trabalho mediado por aplicativos, entretanto, como Alves, Marques Bagno e Gonçalves (2020) explicam, há na centralidade desse debate justtrabalhista um questionamento sobre a caracterização ou não do vínculo de emprego, onde há uma disputa pelo sentido e aplicabilidade dos artigos 2º e 3º da Consolidação das Leis do

¹⁶ IFOOD. **A regulação do trabalho dos entregadores é prioridade em 2023**. Disponível em: <https://www.news.ifood.com.br/a-regulacao-do-trabalho-dos-entregadores-e-prioridade-em-2023/>. Acesso em: 05 nov. 2023.

Trabalho (CLT)¹⁷ nos casos concretos, com a subordinação como elemento definidor principal desses casos.

Conforme destacado por Salomão (2020), a subordinação à plataforma pode ser configurada pelo controle algorítmico, que recompensa a conformidade com as diretrizes do aplicativo por meio de premiações, e que estabelece sanções para qualquer desvio, podendo acarretar bloqueios e exclusões da plataforma.

Paralelamente, Oitaven, Carelli e Casagrande (2018) identificam um limbo que dificulta a caracterização do trabalho. Para os autores, é necessária a criação de uma nova figura trabalhista, pois o grupo dos entregadores reúne características que os colocariam em uma posição entre o trabalhador autônomo e o empregado.

Esse entendimento é corroborado por Salomão (2020), que destaca que a legislação brasileira é insuficiente e conflitante para regular as relações de trabalho da *Gig Economy* e que ela não confere normas a despeito da transparência e operação dos aplicativos. Lima (2021) explica que a consequência disso se mostra em um direito do trabalho que vem seguindo distante das plataformas digitais, em que é difícil visualizar a dimensão clássica da subordinação jurídica, mas é clara a ação fiscalizatória e punitiva que essas plataformas possuem.

Nos tribunais, essa retórica da relação estritamente comercial é utilizada para justificar a extinção do processo sem exame do mérito e se traduz em um argumento de total inexistência de relação de trabalho — é o que evidenciam os processos analisados referentes a pedido de responsabilidade subsidiária da empresa de aplicativo. (Souza, 2022, p. 74)

Alves, Marques Bagno e Gonçalves (2020), por sua vez, classificam esse cenário como uma dimensão de abandono normativa, estatal e social. O abandono é normativo pois, na prática, os entregadores não encontram amparo no direito do trabalho e pelo fato de não se relacionarem, de início e em tese, com um empregador, encontram-se juridicamente abandonados à própria sorte. É estatal porque o governo neoliberal está preocupado apenas com as demandas dos empresários e se afasta das responsabilidades do trabalhador e, por fim, é social porque os entregadores ainda não encontram espaço nos movimentos de massa e nos debates da mídia.

¹⁷ O Artigo 2º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) define o empregador como quem assume riscos, admite, assalaria e dirige o serviço. Já o Artigo 3º define empregado como quem presta serviço não eventual, sob dependência e mediante salário. A disputa quanto à aplicabilidade desses artigos se refere a forma como essas figuras (empregador e empregado) se comportarão frente às novas formas de trabalho.

Ainda segundo os autores (ibidem), é necessário estabelecer um diálogo com os trabalhadores envolvidos nesse contexto produtivo para entender suas necessidades e garantir que as respostas do direito do trabalho sejam construídas a partir dessa realidade para que haja efetividade na contenção do avanço da precarização trabalhista.

Sendo assim, no que é sublinhado por Salomão (2020) a resposta para a questão do vínculo e das garantias dos entregadores não cabe apenas ao direito do trabalho, mas ao direito como um todo, devendo também participar o Estado, já que envolve a aplicação do princípio protetivo ao trabalhador.

2.4 Viver é uma entrega? casos de violência e ações do iFood

2.4.1 Os Casos de violência no cotidiano dos entregadores

Além da precarização do trabalho a que os entregadores estão sujeitos, é frequente nos depararmos com relatos de violência, discriminação e abuso de poder direcionados a esses trabalhadores. Esse cenário é reforçado no próprio relacionamento com os clientes:

os motoboys constantemente enfrentam situações de tratamento desfavorável por parte dos clientes e de funcionários de edifícios, como zeladores, porteiros e vigilantes. Isso ocorre tanto em razão de restrições à entrada em residências de classe média, com a entrega sendo feita aos porteiros, quanto nas situações em que o motoboy pode entrar na casa do cliente, onde são relatadas situações de discriminação e assédio (Ramos, 2006, p. 4)

“Eles vieram pra cima de mim, e acabei caindo no chão. Me deram socos e chutes. Chamaram minha mulher de passa-fome¹⁸”. Esse é um relato de José Antônio, um entregador agredido, em Belo Horizonte, por clientes que se recusaram a fornecer o código de validação da entrega. A ocorrência é de abril de 2023, segundo matéria do caderno especial do jornal O Tempo.

Casos como esse têm ocupado espaço no noticiário brasileiro, não apenas devido à sua natureza alarmante, mas também à sua recorrência, conforme ilustrado

¹⁸O TEMPO. **Discriminação e Agressões contra profissionais de Apps vira rotina**. Disponível em: <<https://www.otempo.com.br/especiais/rotas-da-mobilidade/violencia/discriminacao-e-agressoes-contra-profissionais-de-apps-viram-rotina-1.2878121>>. Acesso em: 05 nov. 2023.

na Figura 7. Outro incidente recente envolveu Yuri Moraes de Araújo¹⁹, um entregador de 21 anos que trabalha para o IFood. Ele foi agredido por um agente penitenciário, que desceu com uma arma na mão e lhe deu um tapa na cabeça, após o entregador recusar-se a subir no apartamento do cliente para fazer a entrega – o que não é obrigatório segundo a política de entrega do IFood.

Figura 7 - Manchetes que alertam para a frequência, condições dos entregadores e casos de violência



Fonte: o Autor.

No mesmo mês em que José Monteiro Júnior foi agredido na capital mineira, outros dois profissionais foram atacados no Rio de Janeiro pela ex-atleta de vôlei Sandra Mathias de Sá²⁰. “Você não está na favela. Quem paga o IPTU aqui sou eu”, disse a mulher que também desferiu chicotadas com uma coleira de cachorro nas costas de um dos entregadores, que é negro. Max Ângelo dos Santos, o entregador atingido pelas chicotadas, contou que também sofreu ofensas racistas e relatou que

¹⁹ G1. **Entregador do iFood diz que agente penitenciário o abordou armado antes de agressão em Campo Grande.** Disponível em: <<https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2023/02/22/entregador-do-ifood-diz-que-agente-penitenciario-o-abordou-armado-antes-de-agressao-em-campo-grande.ghtml>>. Acesso em: 05 nov. 2023.

²⁰ G1. **Mulher é acusada de lesão corporal e injúria em São Conrado: 'Como se eu fosse escravo', diz entregador atingido nas costas por coleira.** 10 Mar. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2023/04/10/mulher-e-acusada-de-lesao-corporal-e-injuria-em-sao-conrado-como-se-eu-fosse-escravo-diz-entregador-atingido-nas-costas-por-coleira.ghtml>. Acesso em: 17 set. 2023.

Sandra teria se incomodado com os profissionais porque eles estariam trafegando pela calçada.

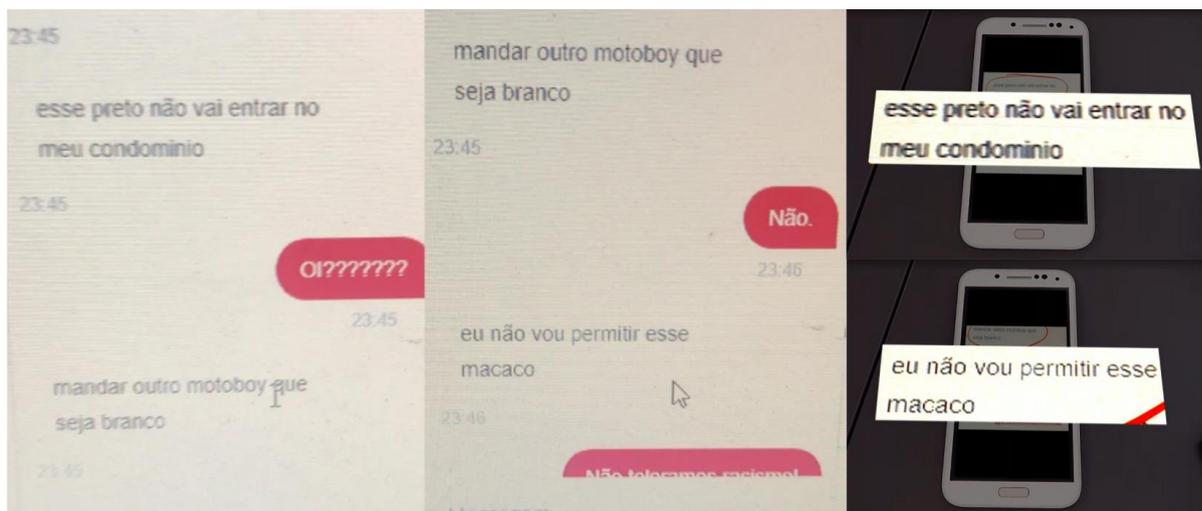
Como informa o portal UOL Notícias²¹ (2023), na maior parte dos relatos, as discussões e humilhações se dão, quase sempre, pelos mesmos motivos: erro no endereço, atraso na entrega e, principalmente, quando o entregador se recusa a levar o produto na porta do apartamento, esperando o usuário na portaria do prédio. Outro fator frequentemente comum são os preconceitos de raça e classe social. Um episódio em Valinhos, no estado de São Paulo, no ano de 2020, ilustra essa questão. O cliente que havia solicitado a entrega ofende o profissional e diz que ele tem "inveja disso aqui", apontando para a própria pele. Durante a discussão, o cliente ainda chama o entregador de "semianalfabeto" e afirma que ele teria inveja da vida que as pessoas que moram no condomínio dele têm; além de repetir que a vítima não tem onde morar nem "nunca vai ter" acesso ao mesmo padrão de vida.

Outro caso representativo dessas ordens de preconceito, foi o ocorrido em Goiânia, no estado de Goiás, em 2020, onde um entregador negro foi proibido de entrar em condomínio de luxo²² e durante a situação a cliente enviou mensagem pedindo "motoboy branco" (Figura 8).

²¹UOL. **Tapa, arma e racismo: entregadores contam rotina de humilhações em delivery.** Disponível em: <https://www.uol.com.br/carros/colunas/paula-gama/2023/03/20/entregadores-relatam-rotina-de-humilhacoes-atendendo-clientes-de-delivery.htm>. Acesso em: 05 nov. 2023.

²²G1. **Dono de lanchonete em Goiânia diz que cliente proibiu entregador negro de entrar em condomínio de luxo e pediu 'motoboy branco'.** Disponível em: <https://g1.globo.com/go/goias/noticia/2020/10/27/moradora-de-condominio-de-luxo-e-suspeita-de-nao-deixar-entregador-entrar-por-ser-negro-nao-vou-permitir-esse-macaco.ghtml>. Acesso em: 05 nov 2023

Figura 8 - Mensagem com ofensas racistas ao entregador



Fonte: G1, 2020.

Em matéria publicada no caderno de cotidiano da revista Esquinas (2023)²³, revista digital da faculdade Cásper Líbero, explica-se que a reprodução da violência contra os entregadores não é aleatória, e sim sistemática. Para essa conclusão, apoiam-se nos textos da filósofa Marilena Chauí e, segundo sua explicação, há vários componentes nesses casos que o constituem como característicos de uma sociedade autoritária. Ou seja, os casos evidenciam uma sociedade em que essas formas de violência não só são recorrentes, como também são naturalizadas e toleradas. Assim, “nos casos de violência contra entregadores, o agressor se sente superior àquele que está trabalhando, e no direito de agredi-lo em caso de insatisfação”.

2.4.2 As ações de “*impacto social*” do iFood

Com o objetivo de melhorar a imagem negativa das violências contra entregadores e recuperar a sua reputação perante o público externo, o iFood, em seus comunicados oficiais, tem manifestado que não tolera ofensas ou agressões a entregadores e entregadoras nem manifestações de preconceito, assédio, bullying e

²³ CASPER LÍBERO. **Casos de violência contra trabalhadores de aplicativo acendem alerta sobre preconceito e irregularidades.** Disponível em: <<https://revistaesquinas.casperlibero.edu.br/cotidiano/o-que-e-invisivel/casos-de-violencia-contra-trabalhadores-de-aplicativo-acendem-alerta-sobre-preconceito-e-irregularidades/>>. Acesso em: 05 nov 2023

incitação à violência²⁴. Explicam que os clientes que tiverem esse tipo de atitude serão suspensos ou excluídos da plataforma, de acordo com o que está expresso nos Termos e Condições de Uso do aplicativo.

Entre as ações direcionadas aos entregadores²⁵, destacam-se o "**iFood Chega Junto**", um fundo de investimento destinado a iniciativas que impactam positivamente a vida dos entregadores. O "**Meu Diploma do Ensino Médio**" incentiva os entregadores a concluírem seus estudos. O "**iFood Decola**" oferece cursos de desenvolvimento em tópicos como empreendedorismo e educação financeira. Além disso, o programa "**Delivery de Vantagens**" é divulgado como meio para que os entregadores tenham assistência à saúde, seguros e pontos de apoio.

A ação do iFood voltada para casos de violência é a **Central de Apoio Psicológico e Jurídico**. Trata-se de uma parceria, implementada em julho de 2023, com a associação global de *Black Sisters in Law*, para a oferta de assistência psicológica (de até três sessões) e jurídica para todos os entregadores que tenham sido vítimas de discriminação, ameaça, agressão física ou violência sexual. Para reportar o caso, o iFood orienta que os entregadores acessem o menu do iFood para entregadores e explicam que a equipe de segurança do iFood entrará em contato para registrar o caso e prestar apoio. Entretanto, há que se destacar que a capacidade de atendimento é de apenas 80 atendimentos por mês e a empresa também esclarece que o serviço pode não ser disponibilizado caso a capacidade mensal seja atingida ou caso não seja possível encontrar uma advogada ou psicóloga disponível.

²⁴ IFOOD. iFood repudia ofensas e agressões a entregadores. Disponível em: <https://www.news.ifood.com.br/ifood-repudia-agressoes-a-entregadores/>. Acesso em: 05 nov. 2023.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Análise de Conteúdo da violência contra entregadores de iFood

A abordagem metodológica adotada nesta pesquisa inclui, além da pesquisa bibliográfica discutida nos capítulos anteriores, a análise de conteúdo e as entrevistas em profundidade discutidas no subtítulo 3.2.

De acordo com Bardin (2016), a análise de conteúdo pode ser compreendida como um conjunto de instrumentos metodológicos que abrange diversas etapas organizadas em três momentos distintos no tempo: pré-análise, exploração do material e tratamento, inferência e interpretação dos resultados. A primeira etapa trata da escolha dos documentos a serem submetidos à análise (*corpus*). A segunda refere-se às operações de codificação e transformação dos dados e, por fim, realiza-se a síntese e inferências acerca do material que foi sistematizado.

A despeito da pré-análise, o *corpus* desta investigação é constituído por notícias sobre a violência direcionada aos entregadores, publicadas pelo Portal de notícias G1 em textos ou em vídeo que fazem menção à empresa 'iFood' e a vítima. O período de recorte analítico vai de janeiro de 2020 até setembro de 2023.

Não foram consideradas notícias diferentes que tratavam de um mesmo caso (atualizações), porque a análise não está relacionada a como o portal G1 retrata as notícias ou sobre critérios de noticiabilidade, o foco residiu na identificação de padrões recorrentes nas notícias relacionadas à violência contra entregadores de iFood.

Assim, ao optarmos por não incluir atualizações de um mesmo caso, buscamos preservar a integridade da análise, evitando possíveis distorções nos resultados. Um exemplo prático seria um caso em que a motivação principal para a prática da violência foi o preconceito racial; se esse caso fosse mais amplamente divulgado, essa forma de preconceito poderia ser erroneamente contabilizada várias vezes como um registro das motivações, distorcendo a compreensão do que realmente ocorreu. Para os fins dessa análise, considerar os casos apenas uma vez é mais representativo da realidade.

3.1.1 Exploração do material e tratamento dos dados

A coleta do material foi feita entre os meses de agosto e setembro de 2023 no Portal G1. Ao todo foram analisadas 21 notícias de violências contra entregadores de iFood. Para a etapa de exploração e tratamento desse material, Bardin (2016) recomenda que o material seja codificado e categorizado.

“A codificação corresponde a uma transformação dos dados brutos do texto, por processos de decomposição, classificação, agrupamento e enumeração, que permitem atingir uma representação do conteúdo, ou da sua expressão” (Cardoso; De Oliveira; Ghelli, 2021, p. 105).

Para o processo de codificação proposto por Bardin (2016), é necessário escolher as unidades de registro e de contexto (conforme o caso), as regras de contagem dos elementos e as categorias. Segundo a autora, as unidades de registro correspondem ao segmento de conteúdo a ser considerado (palavra, tema, personagem ou documento), visando a categorização e as unidades de contexto são utilizadas quando existe ambiguidade na referência do sentido dos elementos codificados. Já a regra de contagem trata do modo como se contabiliza os elementos (presença (ou ausência), frequência, direção ou ordem) e as categorias tratam dos conjuntos em que os elementos serão classificados.

Dito isso, a unidade de registro escolhida foi a de tema, pois a análise temática implica na identificação dos núcleos de sentido que compõem a comunicação e cuja frequência pode contribuir para o objetivo pretendido. No caso aqui apresentado, cabe compreender o que é compartilhado entre os casos de violência direcionados aos entregadores do iFood, suas motivações, bem como as características mais frequentes que são observadas.

O tema é geralmente utilizado como unidade de registro para estudar motivações de opiniões, de atitudes, de valores, de crenças, etc. As entrevistas, as reuniões de grupos, os psicodramas, as comunicações de massa, etc., são frequentemente analisados tendo o tema por base. (Bardin, 2016, p. 106).

Não foi necessária a aplicação de unidades de contexto e a regra de contagem considerada foi a da presença do tema, ou seja, toda vez que foi identificada uma notícia no G1 que atendia ao *corpus* da pesquisa e ao recorte temático, esta foi considerada. Para a definição das categorias, primeiramente foi realizado um mapeamento do conteúdo através das ferramentas de busca do portal, pesquisando

as chaves: “violência contra entregadores iFood” “agressão entregadores iFood” e “ofensa entregadores iFood”.

A partir dos resultados das buscas, foi criada uma planilha, onde foram listadas as notícias selecionadas, catalogadas com data de publicação, título, autoria (divisão de redação ou jornalista, quando citado) e as categorias de análise, citadas no Quadro 1. Logo em seguida, foi realizada a leitura flutuante dessas notícias e sua categorização que para Bardin (2016), trata do procedimento de classificação e agrupamento de dados/elementos (unidades de registo) considerando a parte comum existente entre eles.

Quadro 1 - Categoria de análises das notícias e suas subdivisões

Categorias de Análise	Subdivisões
Registro do tipo de violência	a) Agressão verbal; b) Agressão física; c) Agressão física e verbal; d) Ameaça
Registro explícito de alguma ordem de preconceito	a) Sim, de cor ou raça; b) Sim, de classe social; c) Não.
Registro da motivação do ocorrido	a) Problemas com o tempo de entrega; b) Problemas com a qualidade do pedido; c) Problemas com o pagamento ou código de entrega; d) Problemas para acessar o local de entrega ou recusa do entregador em acessar prédio/edifício; e) Preconceito e Discriminação.
Registro de posicionamento do iFood sobre o ocorrido	a) Sim; b) Não
Registro de sentimento negativo do entregador após o ocorrido (medo, sentimento de humilhação, raiva, etc.)	a) Sim; b) Não

Fonte: o Autor.

Ao todo foram selecionadas 21 notícias no Portal G1, correspondentes ao período entre janeiro de 2020 e setembro de 2023. Essas notícias foram classificadas conforme as categorias de análise e sistematizadas por data, título da matéria, autoria e categorias de análise (ver Apêndice A – *Análise de Conteúdo: casos de violência no portal G1- iFood*).

Embora cada caso tenha sido considerado apenas uma vez para os fins desta análise, é possível notar que o tema das violências contra os entregadores foi predominante em 2023. Das 21 notícias analisadas, 10 delas, o mesmo que 47,61%, foram publicadas neste ano, conforme mostra o Quadro 2.

Quadro 2 - Portal G1: Violências contra entregadores de iFood

Data	Matéria	Redação ou Jornalista
07/08/2020	Após entregador ser humilhado por ofensas racistas em Valinhos, empresa diz que vai excluir usuário da plataforma	G1 Campinas e Região
27/10/2020	Dono de lanchonete em Goiânia diz que cliente proibiu entregador negro de entrar em condomínio de luxo e pediu 'motoboy branco'	Vitor Santana
08/08/2020	Entregador de lanche recebe nota rasgada de cliente, sofre ofensas racistas e suspeito é detido em Cuiabá	G1 MT
22/02/2021	PM é acionada após desentendimento entre cliente e motoboy em Florianópolis	G1 SC
19/07/2021	VÍDEO: 'Pago R\$ 140 mil de aluguel para motoboy sentar aqui?', diz sócio de restaurante no DF ao discutir com entregador	Sthefanny Loredo e Walder Galvão
26/01/2022	Entregador de aplicativo de comida sofre ofensas de cliente em condomínio de Cuiabá por erro de endereço	G1 MT
04/02/2022	Motociclista diz que teve de pedir ajuda para sustentar família após cliente o chamar de 'entregador negro' e ele ficar bloqueado em app	Danielle Oliveira
06/02/2022	Motoboy é agredido após tentar cobrar entrega em Manaus; VÍDEO	G1 AM
11/03/2022	VÍDEO: motoboy é agredido por cliente após atrasar entrega de marmita no DF: 'Me quebrou todinho'	G1 DF
09/04/2022	Entregador de app denuncia que delegada o ameaçou com arma durante entrega de pedido em Goiânia	Vitor Santana e Filipe Barbosa
19/12/2022	Entregador registra B.O. após confusão com cliente que pediu lanche em Maceió: 'Ela me humilhou'	G1 AL
21/03/2023	Motoboy é ameaçado ao se negar a subir para entregar pedido no Rio: 'Se eu descesse armado, te dava uma coronhada!', diz cliente	Anna Beatriz Lourenço e Karol Caparelli
22/03/2023	'Vou te meter a porrada, seu otário!': veja como foi mais uma discussão envolvendo um entregador no Rio	Anna Beatriz Lourenço e Marco Canosa
22/02/2023	Em depoimento, policial penal afirma que agrediu entregador do iFood em Campo Grande 'após ser desrespeitado'	Rafael Nascimento
15/04/2023	Agressora de entregadores em São Conrado é banida de aplicativos de delivery	Alice Portes e Rafael Nascimento

23/04/2023	Clientes gravam vídeo com ofensas racistas a entregador em Taquaritinga, SP	G1 Ribeirão Preto e Franca
27/04/2023	Entregador de aplicativo acusa clientes de racismo em BH; vídeo mostra briga com socos e chutes	Christiano Borges
21/05/2023	Entregadores de aplicativo protestam em frente a prédio onde morador teria destrutado motociclista	Gabriela Feitosa
08/08//2023	Homem que ameaçou motoboy com arma após receber lanche é indiciado no litoral de SP; VÍDEO	G1 Santos
15/08/2023	Aplicativo bane cliente suspeito de agredir entregador em BH; confusão aconteceu após pedido de feijoada	G1 MG
16/09/2023	Entregador registra ocorrência contra Rica Perrone por agressão: 'Me discriminou por eu ser motoboy'	Raoni Alves

Fonte: o Autor.

Os resultados obtidos na Análise de Conteúdo, juntamente com a discussão, são apresentados no capítulo 5.

3.2 As entrevistas em profundidade semiestruturadas

As entrevistas com os entregadores IFood foram realizadas em 28 de novembro de 2023, com quatro entregadores do aplicativo iFood. Todos os entrevistados eram do sexo masculino e entregadores da modalidade nuvem. Como explicado anteriormente, nuvem refere-se à modalidade em que os entregadores trabalham de forma autônoma, decidindo o tempo de permanência no aplicativo.

A amostra foi de conveniência, tendo sido as entrevistas realizadas na região do Distrito Federal com pessoas a que o entrevistador teve acesso por abordagem sem conhecimento prévio em estabelecimentos comerciais como restaurantes e cafeterias. Um ponto que merece especial destaque é que todas as entrevistas ocorreram durante o período de espera dos entregadores enquanto aguardavam a finalização dos pedidos que foram buscar.

Com o objetivo de manter a privacidade dos entrevistados neste estudo, foram utilizados nomes fictícios para identificá-los. Os demais dados são verdadeiros. Veja a descrição do perfil de cada um no Quadro 3 a seguir.

Quadro 3 - Perfil dos Entrevistados

Participante	Idade (anos)	Modalidade de atuação no iFood	Escolaridade	Declaração de cor
Vinicius	38	Nuvem	Ensino superior completo	Pardo
Arlan	19	Nuvem	Ensino médio incompleto	Branco
Guilherme	20	Nuvem	Ensino médio completo	Pardo
Levi	22	Nuvem	Ensino médio completo	Preto

Fonte: o Autor.

Dentre os entrevistados, três declararam-se pardos ou pretos e um branco. Sobre a escolaridade, um possuía nível superior completo, um possuía ensino médio incompleto e outros dois possuíam o ensino médio completo. E sobre a faixa etária, os participantes apresentaram idades variadas, sendo 19, 20, 22 e 38 anos.

3.2.1 Instrumentos de pesquisa e procedimentos de coleta

No que tange às entrevistas, a metodologia utilizada teve caráter exploratório, qualitativo e a abordagem foi a de entrevista em profundidade seguindo as definições propostas por Duarte (2005). Segundo o autor, esse tipo de entrevista busca, “com base em teorias e pressupostos definidos pelo investigador, recolher respostas a partir da experiência subjetiva de uma fonte, selecionada por deter informações que se deseja conhecer” (Duarte, 2005, p. 62).

Todas foram conduzidas sem a preocupação de transformar os resultados em números, visando entender as associações que os participantes fazem entre suas ideias e os aspectos relacionados aos conceitos abordados neste trabalho, pois como afirma Duarte (ibidem), a entrevista em profundidade não permite testar hipóteses, dar tratamento estatístico às informações ou mesmo definir a quantidade de um fenômeno devendo, portanto, observar não a proporção de algo, mas sim a percepção dos entrevistados.

A técnica utilizada na abordagem da entrevista em profundidade foi a semiestruturada, que como explica Duarte (ibidem) se utiliza de um roteiro, porém que permite ao entrevistado discorrer sobre pontos relevantes ao tema estudado, ainda que estes não façam parte do roteiro original. O roteiro de entrevista elaborado (Apêndice B – Roteiro de Entrevistas) apenas teve o intuito de direcionar a conversa

para o tema, com perguntas-estímulo para que os entregadores falassem sobre seu cotidiano, abordando as percepções sobre os casos e o impacto da violência (no sentido comunicacional ou não).

Exemplos de perguntas e abordagens: “Na sua visão, o IFood oferece boas condições de trabalho?”; “Na sua opinião, quais as principais dificuldades enfrentadas pelos entregadores de IFood no seu dia a dia de trabalho? O que poderia ser feito para melhorá-lo?”; “Recentemente, temos visto diversos casos de violências contra entregadores de IFood. Você já foi vítima de algum tipo de violência (física e/ou verbal)? Em caso positivo, poderia compartilhar o ocorrido?”.

As entrevistas tiveram duração média de 10 minutos e foram feitas de forma presencial, sem horário agendado e em pontos comerciais diversificados. O contato foi feito com os entregadores no período de preparo das entregas. Os quatro participantes foram previamente informados a respeito dos objetivos da pesquisa, destacando que a qualquer momento poderiam interrompê-la.

Solicitamos autorização expressa para gravação em áudio e, para isso, foram utilizados dois smartphones, um Galaxy S20 FE e um Iphone SE modelo 2020. Também foi esclarecido que todos os dados seriam tratados com sigilo, não havendo divulgação de nome nem de qualquer informação pessoal dos entrevistados.

Por fim, as entrevistas foram transcritas (Apêndice C – Transcrição das Entrevistas), e os dados analisados de acordo com os núcleos de sentido, que serão comentados na análise que se seguirá.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Análise de Conteúdo: a violência contra entregadores de iFood retratada no Portal de notícias G1

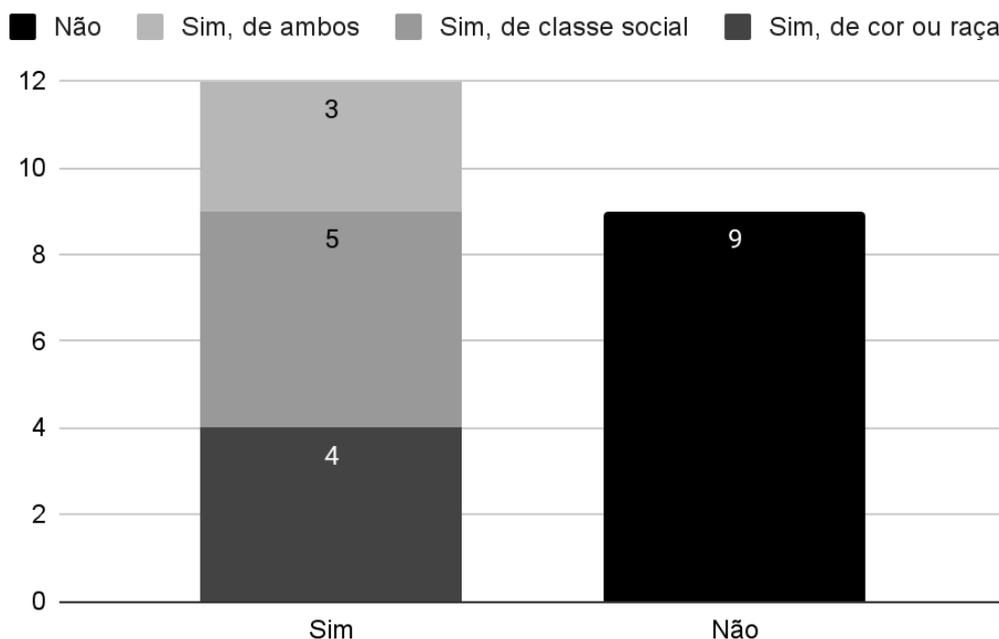
As análises deste estudo indicam que os entregadores de iFood estão altamente submetidos a variadas formas de violência e a condições precárias de um trabalho uberizado e plataformizado. Esse resultado confirma os dados da Fairwork Brasil (2023) sobre o não cumprimento dos aplicativos em relação aos parâmetros mínimos para o trabalho decente e também os estudos de Abílio (2020), cuja análise retrata um trabalho precário, arriscado e desprotegido, organizadamente controlado por algumas empresas que se tornam gigantes do mercado.

Na análise de conteúdo das notícias de violência contra entregadores de iFood veiculadas pelo portal G1, observou-se que das 21 notícias analisadas, a forma mais prevalente de violência identificada foi a ameaça (com 10 ocorrências), seguida por agressões verbais (com 9 ocorrências) e, em seguida, agressões físicas e verbais (com 7 ocorrências), com agressões físicas isoladas sendo a menos frequente (1 ocorrência). Importante destacar que em 47,61% dos casos, houve uma combinação de duas ou mais formas de violência, ou seja, nesses casos a violência não se limitou a um único tipo.

Esse caráter combinado das várias formas de violência reforça significativamente a teoria da espiral do conflito, proposta por Elisama Santos (2023). Nesse contexto, uma quebra de expectativas ou discordância pode se intensificar a ponto de desencadear um confronto violento. No ápice dessa hostilidade contra os entregadores, observa-se a interação de diferentes manifestações de violência, não importando mais a busca pelo entendimento e resolução do conflito; ao contrário, há uma necessidade de afirmar que eles estão errados, utilizando de todos os artifícios disponíveis, sejam eles a ameaça, a violência verbal e (ou) física.

Já sobre o registro de alguma ordem de preconceito, 57,14% das notícias apresentam um registro explícito. Destes registros, 41,66% são relacionados à classe social e 33,33% relacionados à cor ou raça. O Gráfico 3 a seguir demonstra esse cenário.

Gráfico 3 - Distribuição percentual de registros de alguma ordem de preconceito



Fonte: o Autor.

Sobre o entendimento das ordens de preconceito, é relevante destacar que o preconceito de classe social opera nos moldes do que é explicado por Da Matta (2022) assim, também é inerente à sociedade autoritária. Já o preconceito de cor ou raça, conforme elucidado por Bersani (2017), está presente em qualquer recorte social que se faça na população brasileira, não se atendo apenas às instituições, pois a discriminação é um instrumento estrutural que opera também no inconsciente, ou seja, é uma forma de opressão 'naturalizada'.

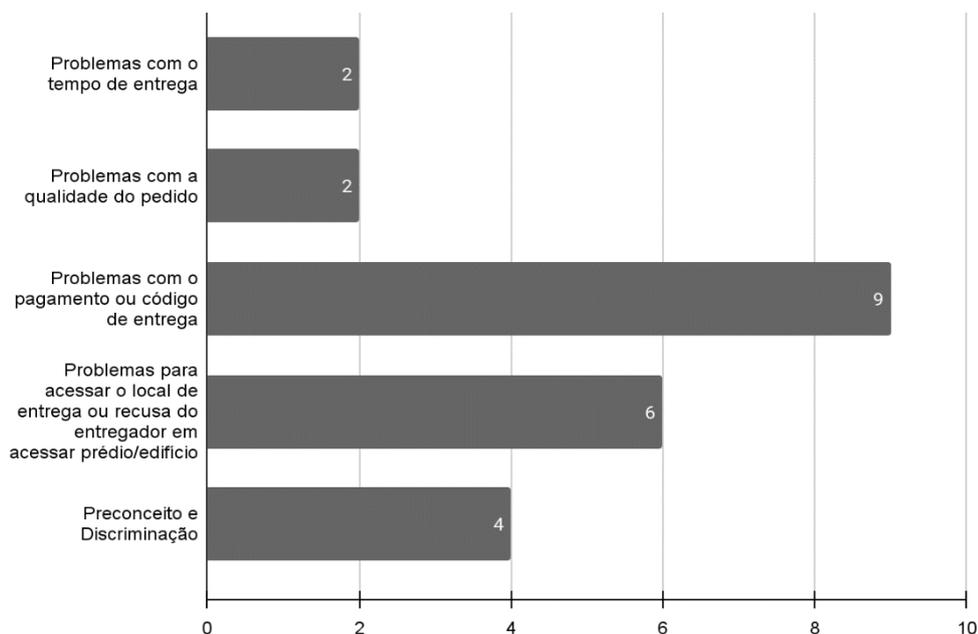
Independentemente da natureza do preconceito, seja ele baseado em cor ou raça seja ele baseado nas classes sociais, nota-se que em mais da metade dos casos, existem manifestações discriminatórias. É importante ressaltar, contudo, que em relação às formas de preconceito percebe-se uma dualidade. Enquanto se manifestam como formas de violência, como os atos em si, tais como insultos racistas ou a inferiorização da pessoa por sua condição social, também surgem como o motivo para a prática da violência. Em outras palavras, por vezes, o preconceito atua tanto como a causa quanto como o instrumento da violência. Na análise de conteúdo das notícias, foi observado que o preconceito como motivação para os atos, foi o terceiro motivo mais recorrente dentre aqueles que ocasionaram os incidentes.

Nas 21 notícias, foram observados 23 registros referentes às motivações por trás dos atos de violência, considerando que em duas delas foram observados mais de um motivo. O motivo mais frequente está associado ao pagamento ou ao código de entrega, representando 39,13% do total. Em geral, esses incidentes surgem de desentendimentos no ato do pagamento ou de recusas por parte dos consumidores em compartilhar o código, resultando em conflitos com os entregadores.

O segundo motivo mais comum, compreendendo 26% do total, relaciona-se aos problemas de acesso ao local de entrega ou à recusa dos entregadores em acessar apartamentos ou edifícios. Cumpre destacar que o iFood orienta os entregadores e informa os consumidores de que não há esta obrigação de acesso, pois conforme destacado em um comunicado publicado no site do aplicativo²⁶, a responsabilidade do entregador é a de entregar o pedido no primeiro ponto de contato existente na residência do cliente, que no caso de apartamentos ou edifícios, é a portaria.

O Gráfico 4, abaixo, apresenta o compilado dos números das principais motivações discutidas, bem como aquelas com menor incidência, como problemas relacionados ao tempo de entrega e à qualidade dos pedidos.

Gráfico 4 - Registro das motivações dos atos de violência



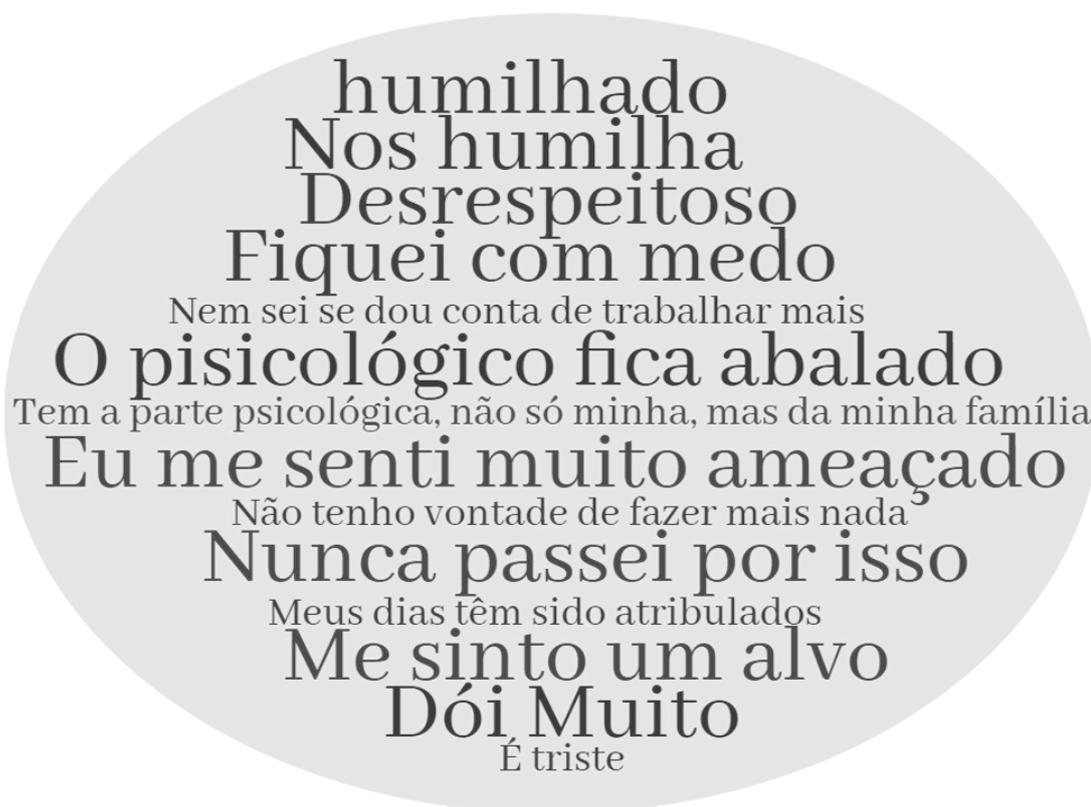
Fonte: o Autor.

²⁶ IFOOD. **Afinal, o entregador tem ou não que subir até o apartamento?**. Disponível em: <<https://www.news.ifood.com.br/entregador-subir-ate-o-apartamento/>>. Acesso em: 20 nov. 2023.

Para os fins deste trabalho e do ponto de vista comunicacional, buscamos aprofundar nossa compreensão sobre a comunicação violenta na interação entre o emissor (cliente-agressor) e o receptor (entregador-vítima), bem como analisar o impacto dessa comunicação para os entregadores. Com esse objetivo, foram elaboradas as nuvens de palavras, conforme apresentado nas Figuras 8 e 9.

Em relação aos registros sobre os sentimentos expressos pelos entregadores após os atos de violência, constatou-se sua presença em 52,8% das notícias analisadas. Observe a Figura 9 com a nuvem de palavras que retrata alguns destaques dentre as 21 notícias analisadas no Portal G1.

Figura 9 - Nuvem de palavras dos sentimentos expressos pelos entregadores após experiências de violência - Portal G1



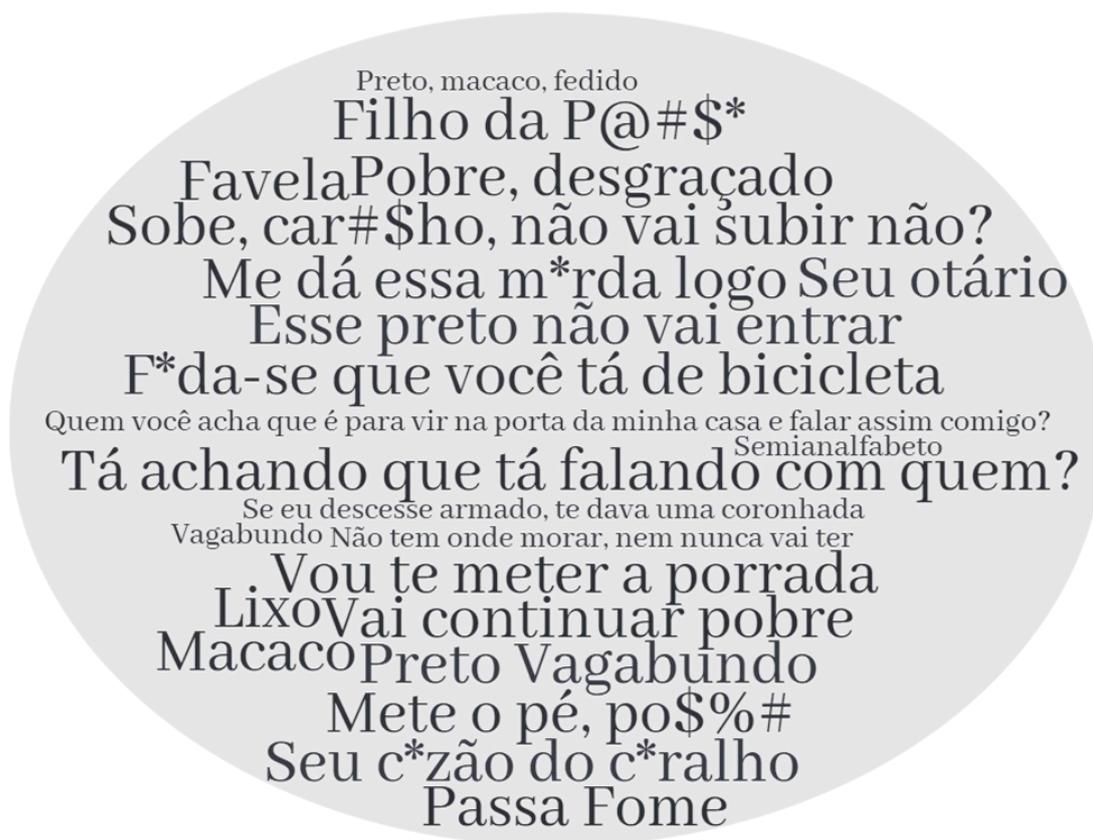
Fonte: o Autor.

Nesta nuvem de palavras é possível notar que o sentimento de dor e humilhação é recorrente, e que todos os sentimentos apresentam uma conotação negativa, mesmo que não haja um padrão dos sentimentos despertados nos

entregadores. As palavras/termos com mais destaque são: Humilhado; Nos Humilha; Desrespeitoso; Fiquei com Medo; O psicológico fica Abalado; Dói muito.

Neste contexto, é fundamental compreender, especialmente nos casos de violência verbal e ameaças, o conteúdo das mensagens inseridas no contexto da comunicação violenta. A nuvem de palavras a seguir sintetiza as diversas formas de violência verbal contra os entregadores de iFood. Observe a Figura 10.

Figura 10 - Nuvem de palavras com as principais violências verbais sofridas pelos entregadores - Portal G1



Fonte: o Autor.

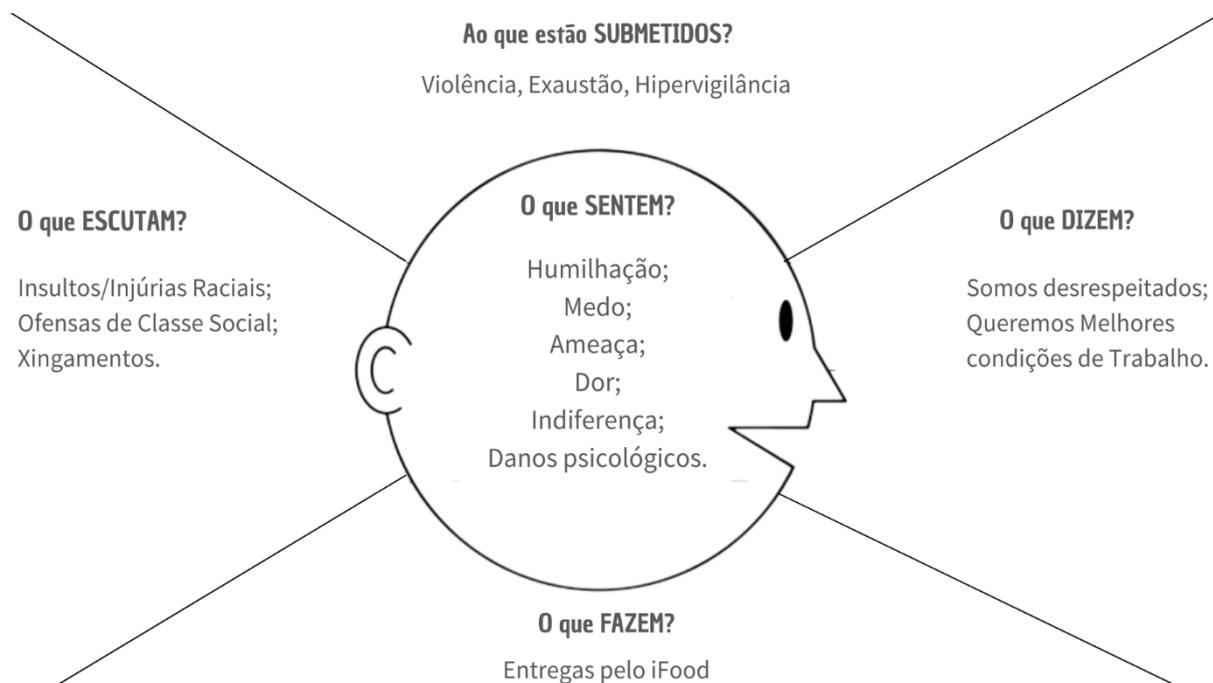
Quanto às palavras empregadas nos atos de violência, também se observa uma diversidade, embora apresentem semelhanças de sentido. Predominantemente, estão associadas a ofensas de teor racial ou de classe. Expressões como "Quem você acha que é?" e "Tá achando que tá falando com quem?" também são frequentes e podem ser compreendidas como formas de autoritarismo e invalidação do outro, na medida que quem emite a pergunta naturaliza sua autoridade, enquanto também inferioriza aquele a quem ela se destina. É o que para Da Matta (2020) revela um universo social onde há um grupo dominador de pessoas (onde ser pessoa é um sinal

de privilégio) e uma massa impotente de indivíduos subordinados às leis universalizantes.

Outras expressões como “Lixo” e “Semianalfabeto” só reforçam esse caráter autoritarista e remontam a ideia de invisibilidade pública em que determinados grupos de trabalhadores são menos valorizados em nossa sociedade por exercerem funções tidas como atividades de menor importância, baixa qualificação e remuneração, sendo assim vista como de baixo status social (Celeguim; Roesler, 2009, p.1). Assim, os discursos e as ações de ódio contidos em manifestações violentas tanto verbais como físicas contra os entregadores são reflexos de uma cultura permeada por preconceitos e violência. Dessa forma, dentre os muitos elementos de reflexão que as notícias de violência veiculadas pelo portal G1 suscitam, destacam-se os indícios de uma sociedade brasileira preocupada com o “cada qual no seu lugar” (Da Matta, 2020, p. 17), que aponta para um sistema em que todos são “gente” desde que não ultrapassem os limites estabelecidos por essa hierarquia, pois do contrário sofrerão com as consequências dessa sociedade que exclui e normaliza a violência.

Ainda com o intuito de evidenciar o impacto da comunicação violenta no cotidiano dos entregadores de iFood, elaborou-se um diagrama que busca ilustrar as conexões entre as comunicações violentas e os sentimentos e expressões dos entregadores, identificadas na análise de conteúdo, conforme apresentado na Figura 11 abaixo.

Figura 11 - Diagrama do Impacto da Comunicação Violenta



Fonte: o Autor.

Ao analisarmos a figura, pode-se compreender mais claramente que a comunicação estabelecida entre os clientes do iFood e seus entregadores é, de fato, uma forma de comunicação violenta, visto que fere todos os elementos propostos por Rosenberg (2006) para a construção de uma comunicação não violenta (observação sentimento, necessidade e demanda). No caso dos entregadores, percebe-se que a observação em relação a eles é permeada por julgamentos, as ações não são desvinculadas dos sentimentos, o reconhecimento de suas necessidades é negado, e não há uma expressão clara sobre as formas de resolução do conflito, pois ao invés de negociar em um diálogo claro e aberto às possibilidades de acordo, a comunicação está marcada por hostilidade, deixando de lado a possibilidade de uma resolução.

Por fim, no que diz respeito ao registro de posicionamento do iFood em relação aos casos, observou-se que ela ocorre na grande maioria dos casos (71,42%). Entretanto, a manifestação é feita por notas que não se distinguem de acordo com cada caso, apresentando em seu conteúdo uma manifestação genérica de repúdio aos atos de violência e discriminação, ou, no máximo, informam sobre a suspensão das contas dos agressores.

4.2 Entrevistas em profundidade: a percepção dos entregadores de iFood em pauta

As análises das entrevistas com os entregadores denunciam uma dura vida laboral e reforça muitos dos aspectos discutidos até aqui, como a precariedade das condições de trabalho, a diminuição de direitos e as mais variadas formas de violência. Dito isso, é importante esclarecer que a condição de estratificação social que caracteriza os trabalhadores que se inserem no trabalho por aplicativos confirma a busca por formas de sobrevivência citada por Krein (2018), em que mesmo ante a insegurança, vulnerabilidade, violência e preconceitos, continuam a trabalhar por falta de perspectivas de vínculos empregatícios.

Na interseccionalidade entre a necessidade de trabalhar e um trabalho degradante, muitas vezes os entregadores se tornam vítimas corriqueiras da violência e das muitas formas de preconceito, tal como discutido por Rodrigues, Moreira e Lucca (2020). Esta característica da suscetibilidade à casos de preconceito, principalmente o de classe, é confirmada por alguns dos entrevistados:

Dos clientes na região mais rica, o tratamento dos clientes geralmente é pior. Em Águas Claras aqui, os "dublês" de rico, é o pior lugar que tem. Os "dublês" de rico são piores que os ricos. Você vai fazer entrega no Sudoeste, na Asa Sul eles não te tratam bem, mas eles não te destratam. [...] Águas Claras, o pessoal é bem :: nossa, o pior tipo de gente. Eles te destratam, te xingam, te maltratam, estão pagando, então você tem que ser o capacho deles (VINÍCIUS, 38, pardo) ²⁷.

Em Águas Claras. É diferente do povo aqui de Taguatinga e Samambaia.
Entrevistador: De forma negativa ou positiva? Águas Claras, negativo, e Taguatinga, positivo. (ARLAN, 19, branco)

Se for comparar... Às vezes você pensa tipo assim, Taguatinga comparado ao Sudoeste. Sudoeste vão te tratar com menos indiferença, mas realmente é o contrário. Tipo assim, se for num desses lugares, Sudoeste, Asa Norte... lá o tratamento é bem diferente. [...] De forma negativa. Aqui o pessoal é mais povão mesmo, todo mundo vê a sua correria, o seu corre, inclusive caixinha eu ganho mais aqui do que lá (GUILHERME, 20, pardo).²⁸

²⁷Segundo a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD-DF) de 2021, as regiões do Sudoeste, Asa Sul e Águas Claras, mencionadas pelo Entregador Vinícius, estão inseridas no grupo de renda alta, apresentando uma renda domiciliar média de R\$ 15.159,22.

²⁸Segundo a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD-DF) de 2021, as regiões do Sudoeste e Asa Norte, mencionadas pelo Entrevistado 3, integram o grupo de renda alta, com uma renda domiciliar média de R\$ 15.159,22. Em contraste, Taguatinga está classificada no grupo de renda média-alta, apresentando uma renda domiciliar média de R\$ 6.845,95.

O preconceito de classe se evidencia até nos estabelecimentos onde os entregadores vão para retirar os pedidos. Ao ser questionado sobre a existência de diferenças no tratamento entre regiões de maior e menor renda, o entregador Levi observou que essa distinção ocorre, principalmente, por parte das lojas:

Sim, tem muito. Acontece isso. Tem loja que a gente chega para pegar o pedido e trata a gente como se fosse tipo nada, e de propósito. Eles alegam que 'ah, tem muito pedido na loja', mas não, eles tratam mal de propósito mesmo (LEVI, 22, preto).

Os depoimentos também compartilharam a questão do acesso aos prédios e edifícios para a realização das entregas, revelando um entendimento acerca da não obrigatoriedade de subir. Os trechos das falas desses trabalhadores evidenciam essa percepção e, no caso do entregador Vinícius, o preconceito parece novamente ser uma questão evidente:

Ai no Guará, é casa a maioria, os prédios a gente não sobe, eles já sabem que tem que descer e já descem, menos ali do lado do Parkshopping, lá o condomínio acha que a gente é bandido. Tem que esperar um guardinha vir para escoltar, igual presídio. Igual prisioneiro no presídio. Lá eu já aviso logo, se não vier buscar, eu vou devolver (VINÍCIUS, 38, pardo).

A gente não tem muito o que ficar argumentando, né? É simples, não vai subir e pronto. Se o cliente não quiser descer, a gente aciona o suporte. [...] A gente volta com a entrega para a loja, e muitas vezes a entrega fica para a gente. Então, a gente não se prejudica em nada. Quem se prejudica é o cliente que fez o pedido, que está lá esperando, vai chegar, e vai ficar esperando mais ainda, porque a gente não vai subir (LEVI, 22, preto).

Para além dos relatos de preconceito, há também a presença da violência, aqui entendida nos conceitos apresentados por Julia, Rajkumar e Romate (2022), onde não se dá “atenção às necessidades da vítima, liberdade, valor pessoal e (ou) negando-lhe compaixão” (Julia; Rajkumar; Romate, 2022, p. 2). Essa violência cotidiana e que passa a ser a mediadora das relações esteve presente no depoimento dos entrevistados. Um dos relatos mais marcantes foi o do entregador Vinícius:

A cliente era uma policial militar fardada. Ela saiu com a arma na mão, apontando a arma pra mim, porque ela colocou o endereço errado e fui para o endereço que ela botou. Falei com ela no meio do trajeto, e eu não sei como, mas o suporte conseguiu mudar o endereço dela para o endereço correto. Quando eu cheguei no endereço dela, ela tava apontando a arma para mim. E aí, eu me senti morto. Essa filha da puta vai me matar. É, uai, o que você vai pensar com uma pessoa apontando a arma na sua cara? Ai, a sorte é que, na época, não precisava do código. Eu joguei o açai no rumo dela e sai correndo. Tinha umas crianças no

meio da rua e sai correndo pro rumo das crianças, rezando para ela não atirar, ver as crianças e não atirar. Com certeza, se a rua estivesse deserta, ela teria atirado em mim. Isso é uma certeza que eu tenho, e ninguém me tira essa certeza. Que policial militar, meu amigo, se você contrariar eles, eles te mata. (VINÍCIUS, 38, pardo).

Depoimentos como esse mostram vivências permeadas pela violência e pela insegurança, nos fazendo até mesmo nos questionar quais são as intenções por trás de um cliente que recebe um prestador de serviço portando uma arma de fogo. Aqui, mais uma vez, os estudos de Da Matta (2020) podem ajudar a esclarecer esse cenário, pois segundo o autor esse rito de separação entre uma pessoa que se considera superior e a quem essa pessoa inferioriza, pode ser fatalmente acionado quando ela desejar impor de forma cabal e definitiva o seu poder.

Alguns dos entrevistados se posicionaram no sentido de que, quando essas violências ocorrerem, as punições aos agressores deveriam ser mais rígidas, não se limitando ao bloqueio da conta:

Cara, eu acho que... tinha que ser do iFood pra eles ver algum jeito de fazer com que não acontecesse isso, né, como se tipo assim acontecesse essas coisas com os clientes e fica por isso mesmo. [...] porque aí tinha que ser caso de polícia já, né. Pode acontecer até morte, essas coisas. Se vê que até os motoboys se revoltam, eles mesmos que fazem a justiça, né. Junta todo mundo e vai. (GUILHERME, 20, pardo)

[...] Melhoraria do suporte, tipo, com alguma punição dos clientes que fizesse isso. O suporte multar ou fazer alguma coisa. (LEVI, 22, preto)

Outro aspecto que também merece menção diz respeito à precariedade das condições de trabalho dos entregadores de iFood. No relato dos entrevistados há situações que não só exemplificam os processos de uberização e plataformação explicados por Abílio (2020), como também evidenciam a rotina de trabalho 'alucinante' que é citada por Rodrigues, Moreira e Lucca (2020). Os depoimentos a seguir ilustram essa situação:

Eu tô de bicicleta. Os pedidos do iFood para mim, geralmente, são de 3,5 km para mais. Cê sabe o que é pedalar 3,5 km vinte vezes por dia? Eu fico ativo de 11 da manhã até 10 da noite. Quase todos os dias é isso daí. Eu trabalho todos os dias. Segunda-feira eu trabalho até três da tarde e na terça eu trabalho de seis da tarde às dez da noite. É a folguinha que eu arrumei de dar um jeito aí. (VINÍCIUS, 38, pardo).

Na parte da manhã, eu estou um pouco ocupado. Aí, eu começo umas duas horas e vou até uma meia-noite mais ou menos. Eu consigo tirar um dinheiro bom até. (ARLAN, 19, branco).

Trabalho há dois anos, né, mano, e eu acho que tipo a gente se arrisca demais, né, para pouco. Eu acho que se eles vissem mais a nossa correria, dia a dia, tinha que melhorar tudo isso. (GUILHERME, 20, pardo).

Apesar das queixas sobre a violência, um dos entrevistados, o entregador Levi, teceu uma visão “positiva” do aplicativo:

O iFood só tem a me ajudar, o iFood me dá uma oportunidade de ter uma ... uma taxa de entregas que eu não tenho do que reclamar. O apoio que o iFood me dá, o suporte, tudo ok. E querendo ou não, o iFood também dá a oportunidade de você ter... Como que eu posso falar?... Um emprego garantido, na hora que você quiser. Eu mesmo administro o tempo. E o salário que o iFood me dá por semana eu não vou achar em nenhum outro trabalho fichado. Posso rodar a hora que eu quero. (LEVI, 22, preto)

A análise desta fala, entretanto, mostra que a construção da identidade profissional desse trabalhador é atravessada pelo mito do empreendedor de si mesmo porque não há, de fato, essa liberdade sugerida por ele, pois como explicam Abílio, Amorim & Grohmann (2021), os aplicativos “operam por meios técnico-políticos que possibilitam novas combinações entre informação e informalidade, no que pode ser definido como gerenciamento algorítmico do trabalho” (ABÍLIO; AMORIM e GROHMANN, 2021, p. 33).

Ainda em relação à precarização à qual os entregadores estão submetidos, os depoimentos dos participantes sobre o suporte do iFood e sobre o programa ‘Delivery de vantagens’ revelam, em alguns casos, uma crítica à assistência fornecida pelo aplicativo, enquanto em outros demonstram um desconhecimento mais aprofundado sobre os benefícios anunciados pelo iFood.

Não existe, não existe suporte. Quinta-feira eu fui atropelado. Eu acionei e simplesmente cancelaram o pedido e perguntaram se eu queria que chamasse o SAMU. É basicamente esse o suporte que tem. E se eu estivesse inconsciente? Eles não têm um sistema que acuse que você está parado a muito tempo. (VINÍCIUS, 38, pardo).

Eu nunca tive contato, tem aqui no aplicativo. Até te mostro ele. A gente abre ele aqui, ó. Três pontinhos, delivery de vantagens, é::, tem seguro pessoal e tal, mas isso aqui não serve de nada. É só para inglês ver porque é tudo caro. [...] Tudo você tem que pagar, tudo você tem que pagar. (VINÍCIUS, 38, pardo).

Eu sei que existe, mas não tenho muito conhecimento não. Nunca procurei. (ARLAN, 19, branco).

Eu já ouvi falar, mas nunca me aprofundi muito não. (GUILHERME, 20, pardo).

Nunca cheguei a acionar, mas tinha conhecimento. (LEVI, 22, preto)

Esse caráter de um suporte que não atende bem aos entregadores e de um programa de benefícios que não se mostra amplamente claro e conhecido por seu público-alvo podem sugerir um afastamento proposital que as empresas da *Gig Economy* adotam para evitar encargos trabalhistas e responsabilidades associadas aos entregadores. Nesse contexto, pode-se inferir que ocorre o contrário daquilo que é defendido por Kunch (2009), ou seja, o iFood não prioriza a comunicação integrada, pois a organização e esforços que existem para a comunicação com os entregadores muito se distanciam daquela verificada para os processos de comunicação institucional. Assim, o iFood caminha para uma empresa de logística e tecnologia ao mesmo tempo que reforça o discurso do empreendedor de si mesmo, transferindo responsabilidades e a busca por melhorias diretamente para os próprios trabalhadores.

Nas entrevistas, os entregadores também teceram considerações sobre o que poderia ser feito para melhorar suas condições de trabalho e reduzir os casos de violência. Foram feitos comentários sobre a conscientização dos clientes, melhorias da remuneração, e considerações sobre o trânsito. Embora não houvesse nenhuma questão específica no roteiro de entrevista que mencionasse esse último aspecto, a questão do trânsito e o desrespeito de outros motoristas apareceu nos discursos desses trabalhadores.

Primeiro, uma tentativa de conscientização dos clientes. Outro já não seria o iFood; seria a tentativa de uma conscientização dos motoristas, né? Porque motorista parece que é inimigo de ciclista e motociclista também. Tive um tempo em que eu rodei de moto, mas esse tempo foi de quatro meses que fiquei de moto e sofri cinco acidentes. Tudo motorista fechando a gente, freando do nada. Motorista aqui em Brasília, não sei se é só aqui, mas aqui em Brasília os motoristas não têm um pingão de respeito. (VINÍCIUS, 38, pardo).

Também melhorar a remuneração. A remuneração é absolutamente necessária de imediato. (VINÍCIUS, 38, pardo).

Acho que hoje em dia, né, mano, é o trânsito. Assim, também na chuva:: se arrisca muito, né. Eu acho que tipo assim, valorizando mais a categoria, acho que resolveria. (GUILHERME, 20, pardo).

Melhoria do suporte, a melhoria do suporte tipo com alguma punição dos clientes. (LEVI, 22, preto)

Em última síntese, os depoimentos dos entregadores sobre o iFood e seus cotidianos, sobretudo na questão da violência, sinalizaram para um trabalho de debilidades, que sob a lógica da uberização e da plataformização do trabalho, camufla

no uso de aplicativos os direitos dos trabalhadores ao mesmo tempo que os expõem aos novos meios de se praticar o preconceito e uma comunicação violenta.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) foram descritas as dinâmicas de violência e de precarização do trabalho as quais os entregadores do aplicativo iFood estão submetidos enquanto exercem suas atividades. Mediante a contextualização dos conceitos de comunicação violenta e não violenta, foi possível perceber os impactos que a “comunicação alienante de vida” descrita por Rosenberg (2006) e que o escalonamento de conflitos em direção a hostilidade tem no cotidiano desses trabalhadores.

Para a discussão proposta aqui buscou-se, primeiramente, responder o seguinte questionamento: Qual o impacto da comunicação violenta no cotidiano dos entregadores do aplicativo iFood e em suas experiências enquanto exercem suas atividades?

Para responder este questionamento apresentamos uma revisão de literatura a respeito de comunicação e comunicação organizacional, de violência, de comunicação violenta e não violenta, plataformização, uberização, além de nos aprofundarmos na organização iFood, no perfil dos entregadores, suas condições de trabalho e nos episódios de violência cometidos contra eles.

Em seguida, procedemos a análise de conteúdo das notícias que tratavam de episódios de violência contra entregadores veiculadas pelo portal G1, no período compreendido entre janeiro de 2020 e setembro de 2023. Foram analisadas 21 notícias publicadas, contendo dados sobre o tipo de violência, as manifestações de preconceito, motivações dos incidentes, posicionamento do iFood e sentimentos despertados nos entregadores.

Por fim, foram realizadas entrevistas em profundidade com quatro entregadores de iFood, a fim de averiguar a partir dos discursos dos próprios trabalhadores suas percepções sobre condições de trabalho, situações de violência e suporte do aplicativo.

A análise de conteúdo confirma o que Abílio (2020) sintetiza sobre a figura predominante de entregadores, geralmente negros e periféricos, que carregam os baús das empresas de aplicativo como evidência de um modo de vida precário, arriscado e desprotegido, sendo que em todas as notícias analisadas verifica-se um

ou mais aspectos dessa realidade, caracterizada também por uma comunicação violenta.

Estudos anteriores, como o de Rodrigues (2018), também sinalizam para essas trajetórias que revelam um convívio cotidiano com o segregamento, a desigualdade, a discriminação, a ofensa e a falta de recursos básicos perante a apatia do trabalho uberizado, que insiste no lucro sem responsabilidades.

A maior parte das notícias analisadas descreve situações em que são praticados mais de um tipo de violência, seja por meio de ameaças, violência verbal e física. Destaca-se que em mais de metade dos casos (57,14%), há uma ordem de preconceito, com manifestações distribuídas entre preconceitos de classe social e de cor. Isso denota uma sociedade autoritária que não somente tolera a violência, mas também a normaliza. Outra circunstância percebida está estritamente ligada ao impacto da comunicação violenta, pois na interação entre o emissor (cliente-agressor) e o receptor (entregador-vítima), todos os princípios da comunicação não violenta propostos por Rosenberg (2006) são violados, o que significa dizer que a comunicação se torna um canal não para o diálogo ou resolução dos conflitos, mas para a perpetuação de discursos e atos de violência.

No que diz respeito às entrevistas em profundidade, os depoimentos dos entregadores também denunciaram casos de preconceito e violência, assim como uma rotina exaustiva em que o suporte do aplicativo e seu programa de benefícios não parecem chegar eficientemente até o seu público-alvo, numa espécie de desequilíbrio entre a comunicação interna e institucional. A partir desses elementos, foi observado o quanto esses trabalhadores têm seus direitos eliminados e como estão submetidos aos processos de precarização que afetam seus cotidianos, saúde, rendimentos e identidade profissional.

Apesar de constituir um pequeno extrato de uma grande realidade, este TCC proporcionou um relato sobre o quanto o trabalho dos entregadores de iFood é afetado pela comunicação violenta e pelas dinâmicas da uberização e plataformização. E, ainda, como essas dinâmicas estão relacionadas aos sujeitos que vivenciam diariamente o preconceito e o autoritarismo tão presentes na realidade do Brasil.

Apesar das limitações deste trabalho – entre as quais podemos citar o tempo escasso e a coleta de dados que se restringiu a apenas uma região administrativa do Distrito Federal –, os resultados apontam importantes reflexões acerca dos impactos da comunicação violenta e da precarização do trabalho vivenciada pelos entregadores

do aplicativo iFood, nos permitindo inferir que, sob o ponto de vista da comunicação, a violência cometida contra eles não deve e não pode ser compreendida como mero dissabor ou contratempo das relações em sociedade, pois quem comete esses atos, nitidamente tem a intenção de desmoralizar, constranger, humilhar e causar outros sentimentos negativos aos trabalhadores.

Ainda há muito que ser discutido em termos de garantias dos entregadores e do funcionamento dos aplicativos na era da uberização e plataformização do trabalho, mesmo que essas questões sejam colocadas em discussão e existam esforços para regulamentação da profissão na sociedade brasileira, quando analisamos mais profundamente os relatos de violência, preconceito e as más condições de trabalho, vemos o quanto é preciso avançar.

As discussões e análises deste estudo apontam para a necessidade imediata de repensarmos o lugar social e a dignidade desses profissionais e suas garantias, bem como de punir devidamente os agressores não apenas nos limites do aplicativo, mas também com o rigor que um ato ilícito deve receber em sua condução.

REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, L. C. **Uberização: a era do trabalhador just-in-time?**. Estudos Avançados, [S. l.], v. 34, n. 98, p. 111-126, 2020. DOI: 10.1590/s0103-4014.2020.3498.008. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/170465>>. Acesso em: 26 nov. 2023.
- ABILIO, L. C.; AMORIM, H.; GROHMANN, R. **Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas**. Sociologias, [S. l.], v. 23, n. 57, p. 26–56, 2021. DOI: 10.1590/15174522-116484. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/index.php/sociologias/article/view/116484>>. Acesso em: 26 nov. 2023.
- ALVES, A. C.; MARQUES BAGNO, L. I.; GONÇALVES, N. **Entregas Mediadas por Aplicativos e o Mito do Empreendedor de Si Mesmo na Pandemia do Coronavírus.UnB** - Revista de Direito da Universidade de Brasília, [S. l.], v. 4, n. 2, p. 85–116, 2020. Disponível em: <<https://periodicos.unb.br/index.php/revistadedireitounb/article/view/32329>>. Acesso em: 30 set. 2023.
- ALVES, F. A. G; BRASIL, N. M. A.; CARDOSO, J. A. **A precarização do trabalho: o capitalismo e a exploração dos entregadores de aplicativo. 2020**, Anais. Ribeirão Preto, SP: FDRP-USP, 2020. Disponível em: <https://www.direitorp.usp.br/wp-content/uploads/2020/12/Anais-do-V-Seminario-Internacional-do-Re-Pensando.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2023
- ANDRADE, C. R. **Motoboys! Perspectivas quanto à profissão, estresse e acidentes de trânsito: estudo de caso na cidade de Belo Horizonte**. 2009. 219 f. Tese (Dissertação de Mestrado em Administração) — Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2009. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1843/BUBD-99WF7X>>. Acesso em: 26 nov. 2023.
- ARAUJO, M. R. M.; MORAIS, K. R. S. **Precarização do trabalho e o processo de derrocada do trabalhador**. Cad. psicol. soc. trab., São Paulo , v. 20, n. 1, p. 1-13, 2017. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172017000100001&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 30 set. 2023.
- BALOCCO, A. E. **O Flaming (ou violência verbal em mídia digital) e suas funções na esfera pública**. Linguagem Em (dis)curso, p. 503–521. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-4017-160308-2716>
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo. Edição revista e ampliada**. São Paulo: Edições 70 Brasil, [1977] 2016.
- BARROS, A.; DUARTE, J. (orgs.). **Métodos e técnicas de pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Atlas, 2009.

BELISÁRIO, K. M. **De Chicago a Contagem: páginas do cotidiano no popular mais lido no Brasil**. 2014. 219 f., il. Tese (Doutorado em Comunicação) — Universidade de Brasília, Brasília, 2014. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/16983>> Acesso em: 26 nov. 2023.

BRASIL. **Classificação Brasileira de Ocupações: CBO**. 2010. 3. ed. Brasília: MTE, SPPE, 2010. 828 p. Disponível em: <www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/download?tipoDownload=1>. Acesso em: 26 nov. 2023.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD) COVID19: plano amostral e ponderação [Internet]**. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101726>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

CABRAL, R.; FERRARI, M. A. **Comunicação, estudos para a paz e violência organizacional: uma perspectiva crítica**. *Organicom*, [S. l.], v. 15, n. 28, p. 12-18, 2018. DOI: 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2018.150590. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/150590>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

CARDOSO, M. R. G.; DE OLIVEIRA, G. S.; GHELLI, K. G. M. **Análise de conteúdo: uma metodologia de pesquisa qualitativa**. *Cadernos da FUCAMP*, v. 20, n. 43, 2021. <<https://www.revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2347/1443>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

CASTINO, R. **Pesquisa mostra como racismo se perpetua nas estruturas do poder (BERSANI)**, 2017, *Jornal da USP in: Núcleos de Estudos Socioplíticos NESP/PUC Minas*. Disponível em: <<https://nesp.pucminas.br/index.php/2017/09/19/pesquisa-mostra-como-racismo-se-perpetua-nas-estruturas-do-poder/>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

CELEGUIM, C. R. J.; ROESLER, H. M. K. N. **A invisibilidade Social**. *Revista Interação*, 10 semestre 2009. ISSN (1981-2183)

CLEGG, S. **Poder, Linguagem e ação nas organizações**. In: CHANLAT, Jean François (Org.). *O indivíduo nas organizações: dimensões esquecidas*. São Paulo: Atlas, 2007.

CONSORTE, P. L. **Como você está? princípios da comunicação não-violenta permeabilizando relações**. 2020. 149 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Semiótica) - Programa de Estudos Pós-Graduados em Comunicação e Semiótica, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2020. Disponível em: <<https://tede2.pucsp.br/handle/handle/23224>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

CURVELLO, J. J. A. **A comunicação organizacional como fenômeno, como processo e como sistema**. *Organicom*, [S. l.], v. 6, n. 10-11, 2009. DOI: 10.11606/issn.2238-

2593.organicom.2009.139012. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139012>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

DA MATTA, R. **Você sabe com quem está falando?: estudos sobre o autoritarismo brasileiro**. Rio de Janeiro: Rocco, 2020.

DE SOUZA, H. S. I. **Plataforma da precarização: os conflitos na regulação jurídica do trabalho dos entregadores de aplicativo**. *Laborare*, v. 5, n. 8, p. 69-89, 2022. Disponível em: <<https://revistalaborare.org/index.php/laborare/article/view/105/134>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

DUARTE, K. R.; NASCIMENTO, L. K.; ÍÑIGUEZ-RUEDA, L. **O dispositivo de violência nos discursos de ódio em torno das manifestações brasileiras**. *Revista de Estudios Brasileños (REB)*, Salamanca, v. 5, n. 9, p. 92-102, primer sem. 2018. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.tse.jus.br/xmlui/handle/bdtse/5410>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

FILHO, J. M. J. M. G. **Humilhação social: Humilhação política**. Orientação à queixa escolar, v. 1, p. 187-221, 2007. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7205749/mod_resource/content/1/8-%20ARTIGOS%20-%20GON%C3%A7ALVES%20FILHO%20-%20Humilha%C3%A7%C3%A3o%20social%20humilha%C3%A7%C3%A3o%20pol%C3%ADtica%20%28Terceira%20Edi%C3%A7%C3%A3o%20Vindoura%20-%20artigo%20completo%29.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2023.

FRANÇA, V. R. V. **O acontecimento para além do acontecimento: uma ferramenta heurística**. In: FRANÇA, Vera Regina Veiga; OLIVEIRA, Luciana (Org.). *Acontecimentos: reverberações*. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2012.

GROHMANN, R. **Plataformização do trabalho: entre dataficação, financeirização e racionalidade neoliberal**. *Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação, da Comunicação e da Cultura - Eptic*, [S. l.], v. 22, n. 1, p. 106–122, 2020. Disponível em: <<https://periodicos.ufs.br/epic/article/view/12188>>. Acesso em: 30 set. 2023.

GROHMANN, R.; QIU, J. **Contextualizando o trabalho em plataformas**. *Revista Contracampo*. Rio de Janeiro, v. 39, n. 1, p.02-10, abr-jul. 2020. Quadrimestral. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/issue/view/2137/pdf_9>. Acesso em: 26 nov. 2023.

HASWANI, M. F. **A comunicação estatal com garantia de direitos: foco no Brasil, na Colômbia e na Venezuela**. 2010. Tese (Doutorado em Integração da América Latina) — Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. DOI:10.11606/T.84.2010.tde-31082012-122619. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/84/84131/tde-31082012-122619/en.php>> Acesso em: 26 nov. 2023.

IKUTA, C. Y. S; MONTEIRO, G. P. P.. **Perfil dos motoboys e entregadores de mercadorias**. Revista Ciências do Trabalho, n. 20, 2021. Disponível em: <<https://rct.dieese.org.br/index.php/rct/article/view/283>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

RODRIGUES, T. d. J. **Quilômetros da fome: As debilidades da uberização do trabalho e a subordinação do novo sujeito neoliberal**. Laborare, v. 6, n. 10, p. 178-190, 2023. Disponível em: <<https://revistalaborare.org/index.php/laborare/article/view/187>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

RODRIGUES, N. L. P. R; MOREIRA, A. S; LUCCA, S. R. **The present and future of precarious work for app-based workers**. Cadernos de Saúde Pública, v. 37, 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csp/a/XRNXxkSN4k6Y9svCKk4SbSK/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

KREIN, J. D. **O desmonte dos direitos, as novas configurações do trabalho e o esvaziamento da ação coletiva: consequências da reforma trabalhista**. Tempo Social, [S. l.], v. 30, n. 1, 2018, p. 77-104. DOI: 10.11606/0103-2070.ts.2018.138082. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/ts/article/view/138082>>. Acesso em: 28 nov. 2022

KRUG, E. G et al., eds. **World report on violence and health**. Geneva, World Health Organization, 2002. Disponível em: <<https://www.cevs.rs.gov.br/upload/arquivos/201706/14142032-relatorio-mundial-sobre-violencia-e-saude.pdf>> Acesso em: 26 nov. 2023.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

_____. **Comunicação organizacional: complexidade e atualidade**. Grupo de Estudos sobre Práticas de Recepção a Produtos Mediáticos. ECA/USP Novos Olhares. Edição 18, 2º semestre de 2006.

_____. **Gestão estratégica em comunicação organizacional e relações públicas**. São Paulo: Difusão, 2009.

MENEZES, A. et al. **Contribuições da comunicação não-violenta no ensino superior**. Revista Interinstitucional Brasileira de Terapia Ocupacional-REVISBRATO, v. 7, n. 1, p. 1575-1590, 2023. Disponível em: <<https://revistas.ufrj.br/index.php/ribto/article/view/48603/pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

NASCIMENTO, J. C. P. **A invisibilidade pública e social dos trabalhadores: uma revisão da literatura sobre trabalhos invisíveis na sociedade**. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 8, n. 12, p. 149-160, 2022. Disponível em: <<https://periodicos.unb.br/index.php/revistadedireitounb/article/view/32329>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

NOGUEIRA, S. **Comunicação, cultura e violência: aspectos da discussão teórica e da pesquisa.** Revista Extraprensa, [S. l.], v. 6, n. 2, p. 1-16, 2013. DOI: 10.11606/extraprensa2013.77268. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/extraprensa/article/view/epx13-c1>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

JULIA, G. J; RAJKUMAR, E.; ROMATE, J. **Prevalence of violent communication within Indian organizations - A systematic review and meta-analysis.** Heliyon, 2022. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844022036246>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

OITAVEN, J. C.; CARELLI, R. L.; CASAGRANDE, C. L. Plataformas Digitais e a Relação de Emprego: **Um Estudo do Trabalho Subordinado Sob Aplicativos.** 2018. Disponível em: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Egzle80a7vIJ:https://csb.org.br/wp-content/uploads/2019/01/CONAFRET_WEB-compressed.pdf+%&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 26 nov. 2023.

OLIVEIRA, M. C. S; CARELLI, R. L; SILVA, S. G. C. **Conceito e crítica das plataformas digitais de trabalho.** Revista Direito e Práxis [Recurso Eletrônico]. Rio de Janeiro, v.11, n.4, dez. 2020/fev. 2021. Disponível em: <<https://dspace.almg.gov.br/handle/11037/39342>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

PORTO, M. S. G. **Violência e meios de comunicação de massa na sociedade contemporânea.** Sociologias, p. 152-171, 2002. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1517-45222002000200007>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

SANTOS, E. **Vamos conversar: Um pequeno antimanual de comunicação não violenta para a vida real.** São Paulo: Paz e Terra, 2023.

REBECHI, C. N.; BAPTISTELLA, C. V. **O trabalho mediado por plataformas digitais e assimetrias nas relações de comunicação.** Revista Katálysis, v. 25, n. 1, p. 83-92, 2022. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rk/a/Tsdxr8X8GH54xNNfBcGmDxN/?format=pdf&lang=pt2>>. Acesso em: 28 nov. 2023.

REBECHI, C. N.; FIGARO, R.; SALVAGNI, J.; SILVA, A. F. M. **Plataformização do trabalho de entregadores no contexto da pandemia de covid-19 confronta os princípios do trabalho decente da OIT.** Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde, [S. l.], v. 16, n. 3, p. 642–657, 2022. Disponível em: <<https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/3166>>. Acesso em: 30 set. 2023.

REBEIL CORELLA, M. A. **Perfiles de la comunicación en las organizaciones.** In: REBEIL CORELLA, Maria Antonieta, ANDOVAL RESENDIZ, Célia Ruiz (orgs). El poder de la

comunicación en las organizaciones. México: Valdés Editores / Universidad Iberoamericana, 2000. p. 177

ROSENBERG, B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

SALOMÃO, L. **Gig Economy e a Regulação das Novas Relações de Trabalho**. 2020. Disponível em: <https://www.levysalomao.com.br/files/noticia/anexo/20201207175044_gig-economy-e-a-regulacao-das-novas-relacoes-de-trabalho.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2023.

SANTOS, F. **Os conceitos da Comunicação Não Violenta – CNV – na interação entre as pessoas: um estudo sobre a CNV com foco em um Ministério do Governo Federal**. 2021. 18 f. Artigo apresentado ao curso de MBA em Pessoas, Inovação e Resultados — Escola Nacional de Administração Pública (Enap), 2021. Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6601>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

VAN DOORN, N. **Platform Labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the ‘on-demand’ economy**. *Information, Communication & Society*, v. 20, n. 6, p. 898-914, 2017.

**APÊNCIDE A – Planilha Análise de Conteúdo: casos de violência no portal G1-
iFood**

Notícias de Casos de Violência - iFood

Te

data	título/link	Por (redação ou jornalista)	Local do ocorrido	Registro do tipo de violência				Registro explícito de alguma ordem de preconceito					
				Agressão verbal	Agressão física	Agressão física e verbal	Ameaça	Sim, de cor ou raça	Sim, de classe social	Não	Problemas com o tempo de entrega		
07/08/2020	Após entregador ser humilhado por ofensas racistas em Valinhos, empresa diz que vai excluir usuário da plataforma	G1 Campinas e Região	SP	x					x				
27/10/2020	Dono de lanchonete em Goiânia diz que cliente proibiu entregador negro de entrar em condomínio de luxo e pediu 'motoboy branco'	Vitor Santana	GO	x					x				
08/08/2020	Entregador de lanche recebe nota rasgada de cliente, sofre ofensas racistas e suspenso e detido em Cuiabá	G1 MT	MT	x					x				
22/02/2021	PM é acionada após desentendimento entre cliente e motoboy em Florianópolis	G1 SC	SC		x						x		
19/07/2021	VÍDEO: 'Paço R\$ 140 mil de aluguel para motoboy sentar aqui?', diz sócio de restaurante no DF ao discutir com entregador	Sheffanny Loredo e Walder Galvão	DF				x			x			
26/01/2022	Entregador de aplicativo de comida sofre ofensas de cliente em condomínio de Cuiabá por erro de endereço	G1 MT	MT	x						x			
04/02/2022	Motociclista diz que teve de pedir ajuda para sustentar família após cliente o chamar de 'entregador negro' e ele ficar bloqueado em app	Danielle Oliveira	GO	x									
06/02/2022	Motoboy é agredido após tentar cobrar entrega em Manaus: VÍDEO	G1 AM	AM				x				x		
11/03/2022	VÍDEO: motoboy é agredido por cliente após atrasar entrega de mamãe no DF: 'Me quebrou todinho'	G1 DF	DF				x				x		x
09/04/2022	Entregador de app denuncia que delegada o ameaçou com arma durante entrega de pedido em Goiânia	Vitor Santana e Filipe Barbosa	GO				x						
19/12/2022	Entregador registra B.O. após confusão com cliente que pediu lanche em Maceió: 'Ela me humilhou'	G1 AL	AL					x					
21/03/2023	Motoboy é ameaçado ao se negar a subir para entregar pedido no Rio: 'Se eu descesse armado, te dava uma coronhaça!', diz cliente	Anna Beatriz Lourenço e Karol Caparelli	RJ	x			x				x		
22/03/2023	'You te meter a porrada, seu otário!', veja como foi mais uma discussão envolvendo um entregador no Rio	Anna Beatriz Lourenço e Marco Canosa	RJ	x			x				x		
22/02/2023	Em depoimento, policial penal afirma que agrediu entregador do iFood em Campo Grande após ser desrespeitado	Rafael Nascimento	RJ				x					x	
15/04/2023	Agressora de entregadores em São Conrado é banida de aplicativos de delivery	Alice Portes e Rafael Nascimento	RJ				x				x		
23/04/2023	Clientes gravam vídeo com ofensas racistas a entregador em Taquaritinga, SP	G1 Ribeirão Preto e Franca	SP	x				x					
27/04/2023	Entregador de aplicativo acusa clientes de racismo em BH: vídeo mostra briga com socos e chutes	Christiano Borges	MG					x					
21/05/2023	Entregadores de aplicativo protestam em frente a prédio onde morador teria destruído motociclista	Gabriela Feltosa	CE					x					
08/08/2023	Homem que ameaçou motoboy com arma após receber lanche é indiciado no Jforal de SP: VÍDEO	G1 Santos	SP								x		
15/08/2023	Aplicativo bane cliente suspeito de agredir entregador em BH: confusão aconteceu após pedido de feijoadá	G1 MG	MG					x					
16/09/2023	Entregador registra ocorrência contra Rica Perrone por agressão: 'Me discriminou por eu ser motoboy'	Raoni Alves	RJ					x				x	
				9	1	7	10	7	8	9	2		

APÊNCIDE B – Roteiro de Entrevistas

Me chamo NICOLAS MONTEIRO, sou aluno da Universidade de Brasília, do curso de Comunicação Organizacional. Estou realizando uma pesquisa com entregadores de iFood e o tratamento será anônimo com alteração dos nomes para fins acadêmicos. O objetivo geral é compreender as percepções e práticas dos entregadores acerca das condições de trabalho e, ainda, dos casos de violência cometidos contra essa categoria.

Sexo: M() F ()

Faixa etária: DE 18 A 24 ANOS () DE 25 A 35 ANOS () DE 36 A 50 ANOS ()
A PARTIR DE 51 ANOS ()

Escolaridade: ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO (), ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO (), ENSINO MÉDIO COMPLETO (), ENSINO MÉDIO INCOMPLETO (), ENSINO SUPERIOR COMPLETO (), ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO ().

Cor ou raça (conforme IBGE): BRANCA () PRETA () PARDA () AMARELA ()
INDÍGENA ()

Perguntas:

1. Há quanto tempo você trabalha como entregador(a) do aplicativo IFood?
2. Na sua visão, o IFood oferece boas condições de trabalho (remuneração justa, pontos de apoio, seguro em situação de acidentes, seguro para moto ou bicicleta), mesmo não estando estabelecida uma contratação no regime CLT durante a sua rotina de entregas e volta para casa?
3. Você já sofreu algum acidente com a sua moto ou bicicleta no percurso?
4. Você já precisou acionar/utilizar algum seguro ou benefício divulgados pelo IFood no programa *Delivery de Vantagens* (como: Seguro pessoal, assistência saúde, seguro moto com desconto, pontos de apoio, contratação de 5G com desconto, descontos para graduação, programa meu diploma do ensino médio). Em caso positivo, como foi a sua experiência?
5. Na sua opinião, quais as principais dificuldades enfrentadas pelos entregadores de IFood no seu dia a dia de trabalho? O que poderia ser feito para melhorar o seu trabalho?
6. Recentemente, temos visto diversos casos de violências contra entregadores de IFood. Você já foi vítima de algum tipo de violência (física e/ou verbal)? Em caso positivo, poderia compartilhar o ocorrido?
7. **Caso o entregador tenha sofrido violência:** Perguntar também se teve algum tipo de suporte do IFood (como acolhimento ou apoio para realização da denúncia).
8. Na sua opinião, há diferença de tratamento em entregas ocorridas em cidades satélites e Plano Piloto?

9. Em sua opinião, o que poderia ser feito para diminuir os índices de violência contra os entregadores de IFood? Sugestões?

APÊNCIDE C – Transcrição das Entrevistas

ENTREVISTA COM O ENTREGADOR 1

Realizada em 28 de Outubro de 2023

Identificação: Entrevistado 1

38 anos

Pardo

Nível superior completo

P. Há quanto tempo você trabalha como entregador(a) do aplicativo iFood?

R. Meu nome é Entrevistado 1, né. Tenho 38 anos, trabalho com isso há cinco anos já. Trabalho com isso desde quando a escola que eu dava aulas faliu e, no iFood, eu trabalho desde 2019, quando foi liberado o entregador de bicicleta.

P. Na sua visão, o iFood oferece boas condições de trabalho (remuneração justa, pontos de apoio, seguro em situação de acidentes, seguro para moto ou bicicleta), mesmo não estando estabelecida uma contratação no regime CLT?

R. É, a questão de remuneração hoje já está baixa e tão tentando aprovar uma remuneração ainda mais baixa pra gente. Estão tentando passar um projeto de lei que querem pagar R\$ 10 ou R\$ 11 por hora, mas não é a hora logada, é do restaurante até o cliente. Hoje a espera conta a partir do décimo quinto minuto. É um absurdo, mas beleza. Hoje a remuneração tá ruim, não tá tão ruim quanto quem trabalha para tirar um salário-mínimo. Mas assim, falar que tá bom não tá não. A gente não tem ponto de apoio. O iFood diz que a gente tem ponto de apoio, mas a gente não tem ponto de apoio. A gente se apoia no shopping e tem estabelecimento que até nega água pra gente.

P. Você já sofreu algum acidente com a sua moto ou bicicleta no percurso?

R. Já, já. Eu fui atropelado antes de ontem.

P. E você precisou acionar o suporte do iFood?

R. Não existe, não existe suporte. Quinta-feira eu fui atropelado. Eu acionei e simplesmente cancelaram o pedido e perguntaram se eu queria que chamasse o SAMU [*comentário do transcritor/pesquisador: SAMU refere-se ao Serviço Móvel de Atendimento de Urgência*]. É basicamente esse o suporte que tem. E se eu estivesse inconsciente? Eles não têm um sistema que acuse que você está parado a muito tempo. Você estava em deslocamento e parou do nada, o que aconteceu? Se desse um toquezinho, se eu tivesse inconsciente e alguém pegasse meu celular tocando, mesmo com a tela bloqueada, aparecesse lá que sofri um acidente. Aí podia ser uma coisa a ser melhorada. Um desenvolvedor de software tem capacidade de fazer isso daí.

P. Na sua opinião, quais as principais dificuldades enfrentadas pelos entregadores de iFood no seu dia a dia de trabalho? O que poderia ser feito para melhorar o seu trabalho?

R. Ah, fi :: são muitas... É rota longa demais na bicicleta, a gente não consegue delimitar o tamanho da rota, a área onde a gente quer trabalhar / No iFood, em três entregas eu já tô lá no Guará. Saio aqui da QNL, pego uma para entregar na CNA e quando vejo estou lá no Guará. [*comentário do transcritor/pesquisador: Guará, QNL e CNA são referências a localidades existentes no Distrito Federal. O primeiro trata de uma Região Administrativa e os dois últimos de endereços da Região Administrativa de Taguatinga – A distância entre as duas regiões é de aproximadamente 14 km*]

[...] Interrupção da fala para troca de gravador.

Eu tô de bicicleta. Os pedidos do iFood para mim, geralmente, são de 3,5 km para mais. Cê sabe o que é pedalar 3,5 km vinte vezes por dia? Eu fico ativo de 11 da manhã até 10 da noite. Quase todos os dias é isso daí. Eu trabalho todos os dias. Segunda-feira eu trabalho até três da tarde e na terça eu trabalho de seis da tarde às dez da noite. É a folguinha que eu arrumei de dar um jeito aí. A principal dificuldade seria isso. Remuneração e rota.

P. Recentemente, temos visto diversos casos de violências contra entregadores de iFood. Você já foi vítima de algum tipo de violência (física e/ou verbal)? Em caso positivo, poderia compartilhar o ocorrido?

R. Isso daí é toda hora. Têm um monte de cliente que acha que a gente é funcionário deles; têm outros que acha que a gente é garçom. Já aconteceu comigo ano passado, 2022. Eu fui fazer uma entrega aqui no Setor O. A cliente era uma policial militar fardada. Ela saiu com a arma na mão, apontando a arma pra mim, porque ela colocou o endereço errado e fui para o endereço que ela botou. Falei com ela no meio do trajeto, e eu não sei como, mas o suporte conseguiu mudar o endereço dela para o endereço correto. Quando eu cheguei no endereço dela, ela tava apontando a arma para mim. E aí, eu me senti morto. Essa filha da puta vai me matar. É, uai, o que você vai pensar com uma pessoa apontando a arma na sua cara? Ai, a sorte é que, na época, não precisava do código. Eu joguei o açaí no rumo dela e sai correndo. Tinha umas crianças no meio da rua e sai correndo pro rumo das crianças, rezando para ela não atirar, ver as crianças e não atirar. Com certeza, se a rua estivesse deserta, ela teria atirado em mim. Isso é uma certeza que eu tenho, e ninguém me tira essa certeza. Que policial militar, meu amigo, se você contrariar eles, eles te mata. A pessoa acha que, pagando 6 reais de taxa de entrega, o entregador virou empregado deles, pô.

P. E ameaças e insultos verbais, você já sofreu?

R. Já, hoje... três vezes...

Uai, aqui no - atrás do cemitério, o pessoal não quer descer não. A mulher desceu me chamando de tudo quanto era nome. Primeiro, que a própria plataforma já informa que a gente não pode subir; segundo, que tem uma lei distrital que diz que a gente é proibido de subir, a menos que seja o caso de uma pessoa com dificuldade de locomoção, um idoso, uma pessoa que tenha uma deficiência, sei lá, uma puérpera, uma pessoa que acabou de dar à luz e tal, chegou em casa. Beleza, são casos isolados. Tem um senhorzinho em Águas Claras aqui que ele não tem os braços e nem as pernas, é só o toquinho. Ele é tão gente boa, ele explica pra gente na hora que dá a saída. Explica: 'Vou pedir para você subir porque sou deficiente e tal.' Ele é uma pessoa boa, uma pessoa legal; às vezes, ele dá uma gorjetinha, mas só dele ser uma boa pessoa, dele informar a gente. Eu nunca vi relato dele destratar ninguém. Tem outro senhorzinho na CNB 07. Ele é cego. Um doce de pessoa, na hora que dá saída ele já informa: 'Olha, vou pedir que você suba porque sou cego e tal.' A gente sobe; ele é uma pessoa maravilhosa."

P. E que tipos de insulto você costuma receber?

R. É preguiçoso, é vagabundo, "eu tô pagando". Geralmente, eles chamam a gente de vagabundo, e porque eu não quero fazer algo que não sou obrigado, a gente é vagabundo. Vagabundo, vadio, preguiçoso...

P. Na sua opinião, há diferença de tratamento em entregas ocorridas no Plano Piloto e nas demais RA's ?

R. Existe, existe muito grande. E dos clientes na região mais rica, o tratamento dos clientes geralmente é pior. Em Águas Claras aqui, os "dublês" de rico, é o pior lugar que tem. Os "dublês" de rico são piores que os ricos. Você vai fazer entrega no Sudoeste, na Asa Sul eles não te tratam bem, mas eles não te destrutam. Você ganha gorjeta, você tem que subir para todo mundo lá, o porteiro já avisa: "Se você não subir, você vai devolver". Você sobe já sabendo, vai ganhar uma gorjetinha, cinco ou dez reais. Dois reais, quatro reais, você vai subir para todo mundo e todo mundo te dá gorjeta lá. Ai na Asa Norte, um pouquinho abaixo, e a gorjeta é um pouquinho menor, é dois reais, é pingando. Ai no Guará, é casa a maioria, os prédios a gente não sobe, eles já sabem que tem que descer e já descem, menos ali do lado do Parkshopping, lá o condomínio acha que a gente é bandido. Tem que esperar um guardinha vir para escoltar, igual presídio. Igual prisioneiro no presídio. Lá eu já aviso logo, se não vier buscar, eu vou devolver.

Águas Claras, o pessoal é bem:: nossa, o pior tipo de gente. Eles te destrutam, te xingam, te maltratam, estão pagando então você tem que ser o capacho deles. E aqui para Taguatinga, já não te tratam tão bem, mas não te destrutam. Na Ceilândia, o pessoal é mais tranquilo, te tratam normal, como se fosse um vizinho, né? Porque geralmente é um vizinho mesmo, a gente mora tudo pra cá. E aí pra cá, o pessoal te trata como vizinho e a gente já conhece as pessoas também, e fica mais fácil.

P. Você já precisou acionar/utilizar algum seguro ou benefício divulgados pelo Ifood no programa *Delivery de Vantagens* (como: Seguro pessoal, assistência saúde, seguro moto com desconto, pontos de apoio, contratação de 5G com desconto, descontos para graduação, programa meu diploma do ensino médio). Em caso positivo, como foi a sua experiência?

R. Eu nunca tive contato, tem aqui no aplicativo. Até te mostro ele. A gente abre ele aqui, ó. Três pontinhos, delivery de vantagens, é::, tem seguro pessoal e tal, mas isso aqui não serve de nada. É só para inglês ver porque é tudo caro.

P. Tudo você tem que pagar?

R. Tudo você tem que pagar, tudo você tem que pagar. Tem até um negócio de aluguel de bicicleta aqui. Aqui, ó, 'Ah não, estou com rota, não vai aparecer' []. Que é caríssimo. 25 reais por semana e mais dois reais a cada duas horas que você pega. Você pega a bicicleta, fica duas horas com ela e tem que pagar 2 reais. É muito caro. Cê vê, a minha bicicleta mesmo eu paguei 120 reais nela, só que aí eu fui montando ela. Hoje eu diria que tem ali uns 4 mil e 500 reais de peça nela. Quem não conhece olha assim:: é bike velha, mas quem conhece sabe o que é vantagem ali.

P. Em sua opinião, o que poderia ser feito para diminuir os índices de violência contra os entregadores de iFood? Sugestões?

R. Primeiro, uma tentativa de conscientização dos clientes. Outro já não seria o iFood; seria a tentativa de uma conscientização dos motoristas, né? Porque motorista parece que é inimigo de ciclista e motociclista também. Tive um tempo em que eu rodei de moto, mas esse tempo foi de quatro meses que fiquei de moto e sofri cinco acidentes. Tudo motorista fechando a gente, freando do nada. Motorista aqui em Brasília, não sei se é só aqui, mas aqui em Brasília os motoristas não têm um pingão de respeito. Aí, como eu estava te falando, fui atropelado quarta-feira; hoje é sábado. Quarta-feira eu fui atropelado. Por quê? Porque o motorista simplesmente estava na faixa, estava atravessando a rua; ele mudou de faixa para pegar na minha roda, arrebentou minha bicicleta todinha.

P. É essa que você está trabalhando?

R. É essa mesma, minha guerreirinha. A sorte é que só estourou a roda traseira.

Também melhorar a remuneração. A remuneração é absolutamente necessária de imediato. E é claro, a observância de evitar de mandar as rotas curtas para moto e as longas para bicicleta. Porque a lógica do iFood parece que é essa, porque para bicicleta só está mandando rota de três quilômetros para cima e para moto é até três quilômetros ou a partir de cinco quilômetros. Essas entregas de até três eram para

estar sendo direcionadas para bicicleta e não para moto. Seria mais eficiente assim. Essa entrega mesmo que eu vou fazer é de 4 quilômetros.

ENTREVISTA COM O ENTREGADOR 2

Realizada em 28 de Outubro de 2023

Identificação: Entrevistado 2

19 anos

Branco

Nível médio incompleto

P. Há quanto tempo você trabalha como entregador(a) do aplicativo iFood?

R. Tem eu acho uns dois anos que já tô trabalhando com o iFood.

P. Na sua visão, o iFood oferece boas condições de trabalho (remuneração justa, pontos de apoio, seguro em situação de acidentes, seguro para moto ou bicicleta), mesmo não estando estabelecida uma contratação no regime CLT?

R. Em relação aos pontos de apoio, tem uns que dão suporte pra gente. A gente consegue tirar uma renda boa, dependendo de onde a gente roda. No iFood, a gente tem a conta OL ou Nuvem e tem a conta de bike e moto. Aí, dependendo do que você rodar, dá para tirar uma renda razoável.

P. E você trabalha como OL ou como Nuvem?

R. Como Nuvem

P. E quanto tempo você roda pelo aplicativo?

R. Depende. Na parte da manhã, eu estou um pouco ocupado. Aí, eu começo umas duas horas e vou até uma meia-noite mais ou menos. Eu consigo tirar um dinheiro bom até.

P. Você já sofreu algum acidente com a sua moto ou bicicleta no percurso?

R. Já.

P. E você poderia falar um pouco sobre isso? Se teve algum suporte do iFood e como foi?

R. Não teve suporte. O acidente não foi algo tão grave e não chegou a precisar do iFood. Foi mais por descuido de ambas as partes, foi coisa rápida assim, ninguém se machucou. Eu, principalmente, não me machuquei e resolveu lá na hora.

Você já precisou acionar/utilizar algum seguro ou benefício divulgados pelo iFood no programa *Delivery de Vantagens* (como: Seguro pessoal, assistência saúde, seguro moto com desconto, pontos de apoio, contratação de 5G com desconto, descontos para graduação, programa meu diploma do ensino médio). Em caso positivo, como foi a sua experiência?

R. Não

P. E você tinha conhecimento sobre esse programa?

R. Eu já ouvi falar, mas nunca me aprofundei muito não.

P. Na sua opinião, quais as principais dificuldades enfrentadas pelos entregadores de iFood no seu dia a dia de trabalho? O que poderia ser feito para melhorar o seu trabalho?

R. Os clientes em si.

P. Em relação ao comportamento dos clientes?

R. Isso, no comportamento.

P. E Você já foi vítima de algum tipo de violência (física e/ou verbal)? Em caso positivo, poderia compartilhar o ocorrido?

R. Verbal. Teve uma vez que fui fazer uma entrega. Eu não estava conseguindo achar o endereço e a mulher meio que me ofendeu assim por mensagem

P. O que ela disse?

R. Eu não lembro muito bem, mas ela meio que, sei lá, me insultou por mensagem.

P. E você conseguiu fazer a entrega normalmente?

R. Consegui. Aí, nesse caso que ela me ofendeu, eu tive suporte do iFood, e o iFood fez alguma coisa com a conta dela que eu não fiquei sabendo.

P. Você reportou o incidente para o iFood e eles te notificaram do caso?

R. Sim

P. Na sua opinião, há diferença de tratamento em entregas ocorridas no Plano Piloto e nas demais RA's ?

R. Eu faço entrega só aqui por Taguatinga, no máximo em Samambaia Sul.

P. Você percebe alguma diferença de tratamento?

R. Percebo, em Águas Claras. É diferente do povo aqui de Taguatinga e Samambaia.

P. De forma negativa ou positiva?

R. Águas Claras, negativo, e Taguatinga, positivo.

P, Em sua opinião, o que poderia ser feito para diminuir os índices de violência contra os entregadores de iFood? Sugestões?

R. Não faço ideia.

ENTREVISTA COM O ENTREGADOR 3

Realizada em 28 de Outubro de 2023

Identificação: Entrevistado 3

20 anos

Pardo

Nível médio completo

P. Há quanto tempo você trabalha como entregador(a) do aplicativo iFood? E, na sua visão, o iFood oferece boas condições de trabalho (remuneração justa, pontos de apoio, seguro em situação de acidentes, seguro para moto ou bicicleta), mesmo não estando estabelecida uma contratação no regime CLT?

R. Trabalho há dois anos, né, mano, e eu acho que tipo a gente se arrisca demais, né, para pouco. Eu acho que se eles vissem mais a nossa correria, dia a dia, tinha que melhorar tudo isso.

P. Em termos de remuneração ou de condições de trabalho?

R. Os dois, né. Se você for comparar iFood com Uber, é quase a mesma coisa e a diferença para eles é vantajosa.

P. Você já sofreu algum acidente com a sua moto ou bicicleta no percurso?

R. Aham.

P. E você precisou acionar o suporte do iFood?

R. Na hora não. Não foi tão grave.

P. Mas precisou acioná-los depois?

R. Não.

P. Você já precisou acionar/utilizar algum seguro ou benefício divulgado pelo iFood no programa Delivery de Vantagens (como: Seguro pessoal, assistência saúde, seguro moto com desconto, pontos de apoio, contratação de 5G com desconto, descontos para graduação, programa meu diploma do ensino médio). Em caso positivo, como foi a sua experiência?

R. Eu sei que existe, mas não tenho muito conhecimento não. Nunca procurei.

P. Na sua opinião, quais as principais dificuldades enfrentadas pelos entregadores de iFood no seu dia a dia de trabalho? O que poderia ser feito para melhorar o seu trabalho?

R. Acho que hoje em dia, né, mano, é o trânsito. Assim, também na chuva, éeee, se arrisca muito, né. Eu acho que tipo assim, valorizando mais a categoria, acho que resolveria.

P. E você já foi vítima de algum tipo de violência (física e/ou verbal)? Em caso positivo, poderia compartilhar o ocorrido?

R. Não.

P. Na sua opinião, há diferença de tratamento em entregas ocorridas no Plano Piloto e nas demais RAs?

R. Sim, existe bastante. Se for comparar... Às vezes você pensa tipo assim, Taguatinga comparado ao Sudoeste. Sudoeste vão te tratar com menos indiferença, mas realmente é o contrário. Tipo assim, se for num desses lugares, Sudoeste, Asa Norte... lá o tratamento é bem diferente.

P. Diferente de forma positiva ou negativa?

R. Negativa. Aqui o pessoal é mais povão mesmo, todo mundo vê a sua correria, o seu corre, inclusive caixinha eu ganho mais aqui do que lá.

P. Existe diferença de tratamento por parte das lojas em que buscam as entregas?

R. Não, geralmente das lojas é tudo certo, só pelos clientes mesmo.

P. Em sua opinião, o que poderia ser feito para diminuir os índices de violência contra os entregadores de iFood? Sugestões?

R. Cara, eu acho que... tinha que ser do iFood pra eles ver algum jeito de fazer com que não acontecesse isso, né, como se tipo assim acontecesse essas coisas com os clientes e fica por isso mesmo.

P. Uma punição mais severa?

R. Sim, porque aí tinha que ser caso de polícia já, né. Pode acontecer até morte, essas coisas. Se vê que até os motoboys se revoltam, eles mesmos que fazem a justiça, né. Junta todo mundo e vai.

ENTREVISTA COM O ENTREGADOR 4

Realizada em 28 de Outubro de 2023

Identificação: Entrevistado 4

22 anos

Preto

Nível Médio completo

P. Há quanto tempo você trabalha como entregador(a) do aplicativo iFood? E, na sua visão, o iFood oferece boas condições de trabalho (remuneração justa, pontos de apoio, seguro em situação de acidentes, seguro para moto ou bicicleta), mesmo não estando estabelecida uma contratação no regime CLT?

R. Eu atuo tem mais ou menos uns oito meses. Oito a nove meses. O iFood só tem a me ajudar, o iFood me dá uma oportunidade de ter uma... uma taxa de entregas que eu não tenho do que reclamar. O apoio que o iFood me dá, o suporte, tudo ok. E querendo ou não, o iFood também dá a oportunidade de você ter... Como que eu posso falar?... Um emprego garantido, na hora que você quiser. Eu mesmo administro o tempo. E o salário que o iFood me dá por semana eu não vou achar em nenhum outro trabalho fichado. Posso rodar a hora que eu quero.

P. Você já sofreu algum acidente com a sua moto ou bicicleta no percurso?

R. Sim, mas eu não cheguei a procurar suporte e nem nada porque foi coisa simples.

P. Você já precisou acionar/utilizar algum seguro ou benefício divulgado pelo iFood no programa Delivery de Vantagens (como: Seguro pessoal, assistência saúde, seguro moto com desconto, pontos de apoio, contratação de 5G com desconto, descontos para graduação, programa meu diploma do ensino médio). Em caso positivo, como foi a sua experiência?

R. Nunca cheguei a acionar, mas tinha conhecimento.

P. Na sua opinião, quais as principais dificuldades enfrentadas pelos entregadores de iFood no seu dia a dia de trabalho? O que poderia ser feito para melhorar o seu trabalho?

R. Atraso para liberar pedido e muito cliente não entende o lado do motoboy e pede para subir. A gente não tem muito o que ficar argumentando, né? É simples, não vai subir e pronto. Se o cliente não quiser descer, a gente aciona o suporte. Lá tem a opção de falar que o cliente não quer descer.

P. Volta com o pedido para a loja?

R. A gente volta com a entrega para a loja, e muitas vezes a entrega fica para a gente. Então, a gente não se prejudica em nada. Quem se prejudica é o cliente que fez o pedido, que está lá esperando, vai chegar, e vai ficar esperando mais ainda, porque a gente não vai subir.

P. E você já foi vítima de algum tipo de violência (física e/ou verbal)? Em caso positivo, poderia compartilhar o ocorrido?

R. Não. Nunca sofri nenhuma violência física nem verbal.

P. Na sua opinião, há diferença de tratamento em entregas ocorridas no Plano Piloto e nas demais RAs?

Sim, tem muito. Acontece isso. Tem loja que a gente chega para pegar o pedido e trata a gente como se fosse tipo nada, e de propósito. Eles alegam que 'ah, tem muito pedido na loja', mas não, eles tratam mal de propósito mesmo

P. Tanto por parte do cliente como da loja?

R. Sim. A gente sofre um pouquinho, mas faz parte, né?

P. Em sua opinião, o que poderia ser feito para diminuir os índices de violência contra os entregadores de iFood? Sugestões?

R. Melhoria do suporte, a melhoria do suporte tipo com alguma punição dos clientes.