



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Departamento de Administração

VITÓRIA BARROS FLORES

**OS CUSTOS DA FLEXIBILIDADE: ANÁLISE DA  
PRECARIEDADE DO TRABALHO DOS ENTREGADORES DE  
COMIDA POR APlicativo**

Brasília – DF

Ano 2025

VITÓRIA BARROS FLORES

**OS CUSTOS DA FLEXIBILIDADE: ANÁLISE DA  
PRECARIEDADE DO TRABALHO DOS ENTREGADORES DE  
COMIDA POR APLICATIVO**

Monografia apresentada ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Dr Pedro Neiva

Brasília – DF

Ano 2025

VITORIA BARROS FLORES

**OS CUSTOS DA FLEXIBILIDADE: ANALISE DA  
PRECARIEDADE DO TRABALHO DOS ENTREGADORES DE  
COMIDA POR APPLICATIVO**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão  
do Curso de Administração da Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

**Vitória Barros Flores**

Doutor, Pedro Neiva

Professor-Orientador

Doutor, Diego Vieira

Professor-Examinador

Doutora, Letícia Fantinel

Professor-Examinador

Brasília, 18 de Fevereiro de 2025

Gostaria de expressar minha profunda gratidão a Deus, fonte de todas as bênçãos e oportunidades que me foram generosamente concedidas ao longo de minha trajetória, incluindo esta. Agradeço também aos meus pais e avós, assim como a todos os meus familiares e amigos que, com imenso carinho e dedicação, foram fundamentais nesta jornada, proporcionando-me o privilégio de crescer e evoluir constantemente, envolta em apoio e amor.

## RESUMO

Diante dos intensos debates sobre a atuação dos entregadores por aplicativos no Brasil, este estudo visa oferecer uma contribuição relevante por meio de uma análise aprofundada dos desafios que esses profissionais enfrentam no cotidiano. O foco está nos impactos que suas atividades laborais têm nas condições físicas, psicológicas e morais desses trabalhadores. Para alcançar os objetivos estabelecidos, foi conduzida uma pesquisa quantitativa com uma amostra de 104 entregadores provenientes de diferentes regiões administrativas do Distrito Federal, como Plano Piloto, Asa Norte, Taguatinga Sul e Norte. O principal objetivo da pesquisa é examinar as condições precárias que caracterizam a realidade enfrentada pelos entregadores de aplicativos no Brasília. Além disso, a pesquisa busca entender as repercussões das narrativas de flexibilidade, autonomia e empreendedorismo de si, aspectos centrais do modelo de trabalho por aplicativos. Ao explorar essas questões, pretende-se trazer à tona as complexas implicações desse tipo de trabalho para a saúde física e mental dos profissionais, bem como as dimensões éticas e sociais envolvidas. A análise proposta busca, portanto, ampliar a compreensão sobre as condições de trabalho desses entregadores e contribuir para discussões mais amplas sobre o futuro do trabalho no contexto das plataformas.

Palavras chave: Trabalho Precário. Plataformização do Trabalho. Flexibilidade. Sofrimento Social.

## ABSTRACT

Given the intense debates about the performance of delivery people by applications in Brazil, this study aims to offer a relevant contribution through an in-depth analysis of the challenges that these professionals face on a daily basis. The focus is on the impacts that their work activities have on the physical, psychological and moral conditions of these workers. To achieve the established objectives, a quantitative survey was conducted with a sample of 104 delivery people from different administrative regions of the Federal District, such as Plano Piloto, Asa Norte, Taguatinga Sul and Norte. The main objective of the research is to examine the precarious conditions that characterize the reality faced by application deliverers in Brasília. In addition, the research seeks to understand the repercussions of the narratives of flexibility, autonomy and self-entrepreneurship, central aspects of the application work model. By exploring these issues, it is intended to bring out the complex implications of this type of work for the physical and mental health of professionals, as well as the ethical and social dimensions involved. The proposed analysis therefore seeks to expand the understanding of the working conditions of these deliverymen and contribute to broader discussions about the future of work in the context of platforms.

Keywords: Precarious Work. Work Platformization. Flexibility. Social suffering.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1 – Idade	30
Figura 2 – Escolaridade	31
Figura 3 – Tempo na profissão	31
Figura 4 - Média de horas trabalhadas por dia	33
Figura 5 - Estimativas de jornada semanal de horas logadas no aplicativo mediante 3 Cenários de tempo sem corridas (entregadores)	34
Figura 6 – Dias trabalhados por semana	35
Figura 7 - Você tem outro emprego além de entregador?	35
Figura 8 – Quanto te incomoda trabalhar muitas horas por dia?	36
Figura 9 - Quanto te incomoda ter que trabalhar na chuva ou no sol quente?	37
Figura 10 - Você já sofreu com algum desses problemas?	38
Figura 11 – Acidente e Fratura	38
Figura 12 – Dor nas costas	39
Figura 13 – Esgotamento físico ou mental	40
Figura 14 - Que falta faz para você não ter banheiro, local para descansar e recarregar o celular?	41
Figura 15 – Assalto	42
Figura 16 - Pânico, ansiedade ou depressão	43
Figura 17 - Medo de sofrer acidente grave	45
Figura 18 – Medo de não conseguir pagar as contas	45

Figura 19 – Ser parado pela polícia	46
Figura 20 – Quanto te preocupa ser bloqueado pelo aplicativo?	46
Figura 21 - Medo de ser excluído do aplicativo injustificadamente	47
Figura 22 - Quanto te incomoda ficar muito tempo sem receber chamadas?	48
Figura 23 - Quanto te incomoda receber nota baixa do cliente ou restaurante?	48
Figura 24 - Agressão verbal e agressão física	49
Figura 25 - Racismo, discriminação, humilhação ou assédio	50
Figura 26 - Você se sente humilhado ao ser impedido de entrar ou esperar no restaurante?	50
Figura 27 - Quanto te incomoda não ter uma pessoa para resolver problemas no aplicativo ou ter que falar com um robô?	51
Figura 28 - Remuneração do aplicativo	52

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1.1. Contextualização	10
1.2. Formulação do problema	12
1.3. Objetivo Geral	13
REFERENCIAL TEÓRICO	14
MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	27
ANÁLISE DE DADOS	28
CONCLUSÃO	52
REFERÊNCIAS	54

## INTRODUÇÃO

A popularização dos aplicativos de entrega como alternativa para consumo e geração de renda revelou novos paradigmas no mercado de trabalho. Embora a flexibilização laboral seja frequentemente apresentada como sinônimo de autonomia e inovação, ela tem exposto os trabalhadores a um contexto de precarização e vulnerabilidade. Este estudo analisa as condições de trabalho dos entregadores de comida por aplicativo, abordando suas experiências a partir de três dimensões principais: física, psicológica e moral.

Com base em um referencial teórico que discute as transformações das relações laborais no contexto da modernidade líquida, o estudo evidencia os custos ocultos da chamada “flexibilidade”. A pesquisa utiliza uma amostra de entregadores do Distrito Federal para investigar como as plataformas digitais estruturam um modelo de trabalho que compromete a saúde, o bem-estar e a dignidade desses profissionais. Apesar das promessas de autonomia e liberdade, a realidade vivida pelos entregadores é marcada por jornadas exaustivas, instabilidade financeira e ausência de direitos trabalhistas.

A pesquisa se apoia na literatura sobre as mudanças no capitalismo contemporâneo, que substitui um modelo de trabalho caracterizado por rigidez, estabilidade e previsibilidade por outro pautado na fluidez, incerteza e compromissos de curto prazo. As plataformas digitais tornam-se representações emblemáticas dessa lógica, transferindo os riscos e responsabilidades para os trabalhadores enquanto intensificam as desigualdades e fragilidades no mercado de trabalho. Esse cenário convida a uma reflexão crítica sobre as práticas das empresas-plataforma e os impactos sistêmicos desse modelo sobre os trabalhadores. A análise ressalta a importância de alternativas que promovam a justiça social e garantam os direitos fundamentais desses profissionais.

Nesse contexto, o objetivo deste estudo é avaliar as condições de trabalho dos entregadores, com ênfase nos impactos que elas têm em suas vidas. Para isso, adotou-se uma metodologia quantitativa por meio da aplicação de um questionário a entregadores que atuam em regiões administrativas do Distrito Federal, como o Plano Piloto, Asa Norte, Taguatinga Sul e Norte. Foram coletadas 104 respostas, que servem como base para analisar as dinâmicas desse modelo de trabalho e os desafios enfrentados por esses profissionais.

Na atividade de coleta foram apurados dados que permitem analisar as condições de trabalho, levando em consideração o tempo que estão atuando na profissão, o tempo de trabalho, quantidade de dias trabalhados, condições de descanso, problemas de saúde, situações de

humilhação, racismo, discriminação, assédio, violencia, acidentes e situações de estresse e panico. Os dados obtidos permitem identificar as condições de exploração e vulnerabilidade presentes no trabalho por aplicativos, contribuindo para o debate sobre a necessidade de práticas mais justas e sustentáveis nesse setor.

## 1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O mercado de trabalho tem passado por profundas transformações ao longo das últimas décadas, impulsionadas, em grande parte, pela evolução tecnológica. O desenvolvimento de novas ferramentas digitais e automatizadas permitiu um aumento significativo na produtividade, ao mesmo tempo que proporcionou inovações e maior dinamismo às empresas. Nesse cenário, as organizações passaram a adotar modelos de gestão mais enxutos e flexíveis, favorecendo a adaptação a um mundo cada vez mais globalizado (Sennett, 2012).

Se no passado o trabalho era caracterizado por contratos formais, estabilidade e uma estrutura organizacional rígida, hoje observa-se a substituição desse modelo por uma lógica de flexibilidade. Esse novo paradigma promove a ideia de autonomia, liberdade e relações laborais menos engessadas. A rigidez dos horários foi gradualmente reduzida, e essa tendência foi intensificada pelo avanço das tecnologias de informação e comunicação, bem como pela ampliação do trabalho remoto. Entretanto, tais mudanças não impactaram todos os trabalhadores de forma homogênea. Profissionais em posições mais vulneráveis, especialmente aqueles de classes sociais mais baixas, não experimentaram esses benefícios na mesma proporção. Ainda assim, muitos desses trabalhadores assimilaram e aceitaram esse discurso, mesmo que sua realidade não tenha se alterado significativamente (Neiva, 2024).

No contexto do trabalho mediado por plataformas digitais, a profissão de entregador de aplicativo surge como um exemplo emblemático dessa nova lógica de flexibilização. Inicialmente, a possibilidade de definir seus próprios horários, trabalhar apenas com o auxílio de uma motocicleta e um celular, além da promessa de ganhos proporcionais ao esforço individual, tornam essa atividade aparentemente vantajosa. A ausência de um chefe direto e a autonomia na escolha das demandas reforçam a ilusão de liberdade profissional.

Contudo, uma análise mais aprofundada revela os impactos negativos da informalidade sobre esses trabalhadores. Pesquisas recentes indicam que essa atividade está fortemente

associada à precarização do trabalho. Os entregadores enfrentam longas jornadas, baixa remuneração, riscos elevados e ausência de garantias trabalhistas. Muitas vezes, a promessa de flexibilidade se transforma em uma necessidade de trabalhar continuamente para garantir a própria subsistência e a manutenção dos equipamentos essenciais ao trabalho (Abílio et al., 2020). Para Filgueiras e Antunes (2020), a tão propagada flexibilidade é, na realidade, ilusória, pois os entregadores acabam subordinados a uma lógica exaustiva, na qual precisam aceitar um grande número de entregas para obter uma renda minimamente viável.

Além disso, esses profissionais estão expostos a uma série de riscos diários, como acidentes de trânsito, violência urbana e instabilidade financeira. Diferentemente dos trabalhadores formais, não possuem acesso a benefícios como férias remuneradas, décimo terceiro salário, seguro-desemprego ou assistência médica. Essa ausência de direitos sociais reforça a vulnerabilidade dessa categoria, evidenciando a necessidade de regulamentação específica para a profissão.

O debate sobre as condições de trabalho dos entregadores de aplicativo ganhou grande visibilidade durante a pandemia de COVID-19. A crise sanitária evidenciou ainda mais a fragilidade desses profissionais, que permaneceram na linha de frente, garantindo o funcionamento dos serviços de entrega sem qualquer tipo de proteção trabalhista. Diante dessa realidade, o tema chegou ao Congresso Nacional, resultando na apresentação do Projeto de Lei (PL) 1665/20. Essa proposta visava garantir direitos básicos aos entregadores durante o período pandêmico, estabelecendo medidas emergenciais de proteção (Agência Câmara de Notícias, 2021).

A tramitação desse projeto culminou na aprovação da Lei nº 14.297/22, que instituiu algumas proteções específicas para os entregadores de aplicativos, como auxílio financeiro em caso de contaminação por COVID-19 e medidas para garantir melhores condições de trabalho (Agência Câmara de Notícias, 2022). No entanto, a legislação ainda é considerada insuficiente para garantir direitos trabalhistas permanentes e abrangentes a essa categoria.

Mais recentemente, novas iniciativas legislativas surgiram com o objetivo de melhorar as condições de trabalho desses profissionais. Entre elas, destaca-se o PL 532/2024, que propõe a implementação de um valor mínimo por hora trabalhada e um programa de incentivo à renovação da frota utilizada pelos entregadores. Além disso, o PL 592/2024 trata da regulamentação do serviço de entrega de alimentos e bebidas em condomínios e salas comerciais, buscando estabelecer normas mais claras para essa atividade (Agência Câmara de Notícias, 2024).

A flexibilização das relações de trabalho, que a princípio pode parecer vantajosa, tem resultado em um cenário de precarização para muitos profissionais, como os entregadores de aplicativo. A ausência de direitos trabalhistas, a instabilidade financeira e os riscos inerentes à profissão evidenciam a necessidade urgente de regulamentação e proteção para esses trabalhadores. Embora algumas medidas legislativas tenham sido implementadas nos últimos anos, ainda há um longo caminho a percorrer para garantir condições dignas de trabalho a essa categoria. A discussão sobre o tema deve continuar avançando, com o envolvimento do poder público, das empresas e da sociedade, para que se alcance um equilíbrio entre a inovação tecnológica e a garantia de direitos fundamentais aos trabalhadores.

## **1.2. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA**

A decisão de investigar os impactos da flexibilidade na profissão de entregador de aplicativo decorre da crescente importância desse modelo de trabalho e de suas consequências diretas na vida dos trabalhadores. Com a ascensão das plataformas digitais, essa atividade tornou-se uma das principais formas de ocupação na economia informal, atraindo milhares de pessoas em busca de renda. A pandemia de COVID-19 acentuou essa tendência, ao evidenciar o papel essencial desses profissionais na manutenção do consumo e na continuidade de serviços fundamentais. Durante os períodos de isolamento social, a demanda por entregas cresceu exponencialmente, consolidando essa ocupação como uma alternativa viável para aqueles que enfrentavam dificuldades no mercado de trabalho tradicional (Soares, 2023).

Além de sua relevância econômica, a atuação dos entregadores tornou-se parte inseparável da dinâmica urbana contemporânea. Seu fluxo constante pelas ruas das cidades reflete a onipresença desse serviço no dia a dia da população. Seja por meio do uso direto das plataformas, do contato com conhecidos que aderiram a essa forma de trabalho ou simplesmente da observação cotidiana, a presença desses trabalhadores é incontestável. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) divulgados em 2023 reforçam essa expansão: aproximadamente 589 mil pessoas estavam empregadas na entrega de comida por aplicativos no Brasil. O levantamento também destacou a predominância masculina na profissão, com 81,3% dos entregadores sendo homens, um percentual significativamente superior ao observado no setor privado tradicional, onde essa taxa é de 59,1% (IBGE, 2023).

Diante desse contexto, esta pesquisa busca aprofundar o debate acadêmico sobre o trabalho mediado por plataformas digitais, indo além das análises econômicas e trabalhistas para explorar também os impactos físicos, psicológicos e morais dessa atividade. A precarização do trabalho dos entregadores não se limita às condições materiais e financeiras; ela também impõe desafios significativos à saúde mental e à dignidade desses profissionais. A insegurança crônica no emprego está associada a altos níveis de estresse, ansiedade e fadiga, fatores que contribuem para a deterioração da saúde geral dos trabalhadores flexíveis (Tran, 2017). No caso dos entregadores, a incerteza em relação à renda, os riscos do trânsito e a pressão por produtividade geram um ambiente de trabalho exaustivo, muitas vezes solitário e emocionalmente desgastante.

A normalização dessas condições de trabalho levanta uma série de questionamentos sobre a relação entre tecnologia e exploração. Embora a flexibilidade seja frequentemente associada à autonomia e ao controle sobre a própria rotina, a realidade enfrentada pelos entregadores revela um cenário de insegurança e sobrecarga, no qual as promessas de liberdade são, muitas vezes, contraditórias. Assim, ao investigar essa dinâmica, esta pesquisa pretende contribuir para uma compreensão mais ampla dos desafios enfrentados por esses profissionais, explicitando os custos da flexibilidade e a precariedade da profissão ampliando o olhar sobre as consequências desse modelo de trabalho na saúde, na dignidade e no bem-estar dos trabalhadores.

### **1.3. OBJETIVO GREAL**

Este estudo tem como objetivo examinar as condições precárias enfrentadas pelos entregadores de aplicativos em Brasília, frequentemente denominados “motoboys”, “motofretistas” ou simplesmente “entregadores”. A pesquisa busca compreender os impactos das narrativas de flexibilidade, autonomia e empreendedorismo de si, características do modelo de trabalho por aplicativos. Com base nas contribuições teóricas de autores como Sennett (2005), Dardot e Laval (2016) e Han (2015), pretendemos analisar como essas ideias, muitas vezes promovidas como vantagens para os trabalhadores, na prática contribuem para acentuar a vulnerabilidade e a precarização da profissão, especialmente no contexto de uma economia digitalizada e marcada pela ausência de garantias trabalhistas tradicionais.

## 1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Analisar o impacto do trabalho flexível para entregadores por aplicativo;
- b) Identificar as formas de precarização do trabalho e;
- c) Avaliar a percepção dos entregadores sobre o suporte/apoio do aplicativo;

## REFERENCIAL TEÓRICO

Da primeira para a segunda modernidade: As transformações da sociedade e do mundo do trabalho

As relações de trabalho passaram por transformações significativas nas últimas décadas. Bauman (2001) divide essas relações em dois grandes momentos: a modernidade sólida e a modernidade líquida. Na primeira, existe uma relação de dependência mútua entre capital e trabalho, isto é, tanto o capital quanto o trabalho dependiam mais intensamente um do outro. Claro que essa dependência recíproca continua existindo, mas ela é hoje muito mais forte por parte do trabalhador em relação ao capital, do que o contrário. É como se tivesse havido um divórcio, onde a parte mais forte (o capital) se desvencilhou mais facilmente, enquanto a dependência do trabalhador aumentou.

Um exemplo do modelo sugerido por Bauman pode ser visto na empresa Ford quando ainda era dirigida pelo seu fundador. Nela, o ideal era unir o capital e o trabalho como se fosse um casamento, o que se tornou uma tendência universal para os empresários de seu tempo (Bauman, 2001). Havia um controle minucioso do trabalho, cada trabalhador sabia exatamente onde iria trabalhar e as empresas tinham um endereço fixo, ou seja, nenhum dos dois poderia mudar facilmente de lugar e a relação entre a empresa e o empregado era de longo prazo.

Aqueles que ingressassem em seu primeiro emprego na Ford como aprendizes poderiam antecipar que sua trajetória profissional estaria firmemente ligada à empresa. Interessava a essa última conter a mobilidade laboral, mantendo os funcionários por um longo período de tempo; às vezes, durante toda a sua vida laboral. Esta estratégia visava garantir que o investimento em

preparação e capacitação fosse recompensado ao longo da vida produtiva dos trabalhadores, tornando-os essencialmente tão dependentes do emprego nas fábricas da Ford quanto a própria empresa dependia dos trabalhadores para a geração de riqueza e poder (Bauman, 2001).

Essa perspectiva de "longo prazo" emerge como uma expectativa fundamentada na vivência e na constante confirmação dessa experiência. Ela sugere que os destinos dos compradores de mão de obra (as empresas) e os seus vendedores (os trabalhadores) estão intrinsecamente ligados de maneira quase indissolúvel. Essa mentalidade se baseia na compreensão de que as relações econômicas não são apenas transações momentâneas, mas sim laços duradouros, que moldam o destino de ambas as partes ao longo do tempo. Assim, ela ressalta a importância de uma abordagem holística e de uma visão de futuro nas interações comerciais, reconhecendo que os interesses de empregadores e empregados estão interligados de forma permanente (Bauman, 2001).

De acordo com Sennett (2006), durante a primeira modernidade – a mesma “modernidade sólida” de Bauman - as empresas adquiriram competência na preservação da estabilidade, facilitando a continuidade das operações comerciais e o incremento do contingente de empregados. Segundo o autor, esse aspecto estabilizador das organizações burocráticas inspirou-se em modelos militares, a exemplo do exército prussiano, que foi a grande inspiração de Max Weber na construção do seu tipo ideal de burocracia. Nesse contexto, as corporações progressivamente se assemelhavam a estruturas de exércitos, onde cada indivíduo ocupava um papel predefinido, contribuía para a execução das operações e os gerentes e os subordinados tinham uma ideia clara da divisão do trabalho (Sennett, 2006).

O paradigma burocrático e a busca por ordem não se restringiram exclusivamente às organizações, mas se estenderam para outras instituições. Em outras palavras, as formas de racionalização da vida institucional, em geral, moldaram-se tendo como referência a estrutura militar. Dada a sua perspectiva de longo prazo, ela possibilitou que os indivíduos concebessem suas vidas como narrativas, com uma história duradoura e uma trajetória definida. Isso também viabilizou a definição das etapas de uma carreira e a vinculação do longo período de serviço em uma empresa a passos específicos de acumulação de riqueza. A perspectiva de longo prazo aparece também na disponibilização de benefícios previdenciários para os funcionários (Sennett, 2006).

Nesse sentido, a ordem industrial da primeira modernidade erigiu-se sobre os pilares do controle minucioso, configurando-se como um sistema marcado por um peso maior da opressão. Os trabalhadores eram obrigados a cumprir horários, em um local de trabalho fixo, e

eram submetidos a uma autoridade impositiva, com regras e estatutos definidos, contratos e compromissos firmados formalmente. A estrutura industrial era fundamentada primordialmente em organizações piramidais, hierárquicas, nas quais se delineavam normas bem definidas e procedimentos que deveriam ser estritamente seguidos. O controle e a fiscalização eram rigorosos. Sob essa ótica, a obediência e a submissão eram valores preponderantes, enquanto as trajetórias profissionais se caracterizavam por uma linearidade e durabilidade marcantes (Gaulejac, 2007).

Esse modelo organizacional funcionou muito bem na primeira modernidade ou modernidade sólida. Tanto, que ajudou o capitalismo a ter seus anos dourados no século XX, especialmente após a II Guerra Mundial. No entanto, a partir dos anos 70, nos países centrais, e um pouco mais tarde nos países periféricos, esse esquema enfraqueceu-se, especialmente pelo esgotamento da capacidade de acumulação do “capitalismo burocrático”. Abriu-se espaço para a segunda modernidade, ou modernidade líquida, onde a sociedade tornou-se fluida, volátil e dinâmica e as relações, instituições e identidades perderam a sua forma fixa ou duradoura. Na visão de Sennett (2006), a militarização do tempo social se desintegrou, os empregos vitalícios e as carreiras inteiramente dedicadas a uma única instituição foram se tornando cada vez mais raros.

Gaulejac (2007) compara o modelo burocrático, piramidal e hierárquico, da primeira modernidade, com o modelo da segunda modernidade, que se realiza na chamada “sociedade pós-industrial”, onde o chamado “poder gerencial” se estabeleceu. Este último se caracteriza por ser descentralizado, com menor repressão sobre o indivíduo. Nele, o empregado apresenta um comportamento diferente daquele observado na modernidade sólida. Ou seja, ele busca engajar-se na organização, demonstrando um desejo de se submeter às orientações da empresa. Em outras palavras, o poder gerencial implica uma mobilização psíquica dos sentimentos, da vontade, da subjetividade e da afetividade do indivíduo, resultando em uma relação com a empresa que é permeada por uma paixão, de caráter sócio-psíquico, a despeito da maior fluidez de seus laços.

De acordo com Gaulejac (2007), a proposta desse novo modelo é converter a energia psíquica em força de trabalho, resultando na atenuação do caráter proibitivo dos desejos individuais, onde os colaboradores passam a demonstrar um apreço pelo desafio e pela necessidade de reconhecimento. Este indivíduo é notável por sua competência e competitividade, buscando incessantemente otimizar seu capital humano, em todas as áreas. Sua abordagem transcende a mera projeção no futuro e a avaliação de ganhos e perdas, como acontecia na era do chamado “homem econômico”, pois sua principal preocupação passou a

residir na contínua autotransformação e aprimoramento pessoal, visando constantemente alcançar maior eficácia (Dardot e Laval, 2016).

Este conceito implica uma constante mobilização por parte do funcionário, exigindo-lhe, criatividade, autonomia e adesão voluntária aos objetivos da empresa, com ênfase na flexibilidade e na adaptabilidade. Nesse novo contexto, espera-se que o funcionário demonstre maleabilidade suficiente para lidar com a instabilidade do atual cenário econômico e transcender em frequentes cenários adversos, sendo competente não apenas para melhorar-se continuamente, mas também para aumentar a sua eficiência (Gaulejac, 2007). O ato de gerenciar a si próprio para atingir um alto desempenho é uma demonstração de autonomia recompensada pela promessa de sucesso profissional. O trabalho, conforme abordado por Gaulejac (2007), é percebido como um meio de realização pessoal, sendo considerado um objetivo de vida para o sujeito pós-moderno. Neste contexto, a realização profissional emerge como uma das principais prioridades, orientando os indivíduos a cultivarem um valor pelo desempenho.

Não se trata mais de uma estrutura organizacional disciplinadora, característica do modelo industrial fordista, mas sim de um paradigma de gestão flexível que influencia tanto o corpo quanto a mente, engajando a psiquê e direcionando-a para o crescimento e a prosperidade das empresas. O poder gerencialista é um sistema que invoca um comportamento reativo, flexível e adaptável, capaz de evoluir conforme as demandas do contexto, as flutuações do mercado, os avanços tecnológicos e as estratégias concorrenenciais, sempre com o objetivo primordial de garantir rentabilidade (Gaulejac, 2007).

No contexto do mundo pós-moderno, o papel do gestor não se configura mais como uma figura que exerce pressão sobre os funcionários, através de métodos opressivos e da imposição dos objetivos da empresa. Ele passa a ser um agente que orienta os seus empregados a aderirem voluntariamente aos princípios e às metas organizacionais. Esta concepção está alinhada com a percepção de Dardot e Laval (2016), quando afirma que cada indivíduo assume o papel de ser o seu próprio empregador, sendo responsável por sua própria trajetória profissional, caracterizando-se, assim, como um “empreendedor de si mesmo”. A ideia é que ele passe a trabalhar para a empresa como se fosse para si mesmo. O empregado busca alcançar satisfação no ambiente de trabalho e aspira construir uma carreira sólida, enquanto as organizações operam com base nessa motivação, para alcançar resultados cada vez melhores.

Segundo Sennett (2006), outra característica marcante desse período é o avanço tecnológico, que tornou possível transmitir ordens e normas de maneira intensiva e inequívoca, disseminada em sua versão original para toda a corporação. Isso pode ser visto, por exemplo,

na disseminação de uma informação, que antes demorava meses para ser comunicada à parte operacional da empresa e a setores mais baixos na cadeia de comando; hoje, ela pode ser transmitida instantaneamente, através de mensagens pelo *e-mail*, *Whatsapp* e outros meios de comunicação. As organizações podem disseminar tarefas rotineiras de maneira eficiente, graças às inovações tecnológicas, que fazem o trabalho que antes era realizado manualmente. Ademais, na estrutura rígida da modernidade sólida, os funcionários mantinham vínculos quase vitalícios com as organizações; na modernidade líquida, é comum que os empregados estejam ligados à empresa por contratos de curto prazo. Além disso, os trabalhadores podem ser facilmente transferidos de uma função para outra (Sennett, 2006) ou desempenhar várias funções simultaneamente.

### **O trabalho flexível e suas consequências**

Nesse novo modelo, as barreiras das instituições disciplinares são quebradas; no lugar das leis, das regras e das proibições, surgem os projetos, as iniciativas e a motivação. Para alcançar níveis mais altos de produtividade, o antigo paradigma da disciplina é substituído pelo enfoque na flexibilidade, na adaptabilidade, no desempenho e na promoção de um esquema de poder positivo.

A estratégia das organizações não reside mais em reprimir para produzir, mas em inspirar e capacitar indivíduos a se tornarem os arquitetos de seu próprio sucesso. Trata-se de uma era em que a motivação intrínseca se sobrepõe à coerção externa, e a busca pela excelência torna-se uma jornada pessoal e intransponível. Surge uma nova ordem, onde o poder reside na capacidade de se reinventar e de se superar, em uma busca incessante pela realização plena e pela excelência contínua (Gaulejac, 2007).

Sendo assim, as organizações buscam explorar, em cada trabalhador, a motivação para se superar, cada vez mais, aumentando a sua produtividade e colocando em evidência todos os benefícios da nova era laboral. A ideia de possuir maior liberdade no trabalho, de ter possibilidade de trabalhar como e onde quiser, sem necessariamente estar presente na organização, o senso de pertencimento à empresa e a ideia de estar em constante desenvolvimento costuma apresentar-se como muito atraente.

Contudo, apesar das inovações, o modelo atual não está isento de graves consequências para o trabalhador, que chegam a ser muito piores do que as que conhecemos no antigo modelo industrial burocrático. Se, por um lado, o empregado anima-se com o fato de não trabalhar da maneira convencional, enrijecida, sujeito a regras e normas repressoras, de não ter horário e

nem chefe para controlar os seus passos, por outro, tem que lidar com as consequências do paradigma do modelo gerencial de trabalho.

Nesse modelo, o trabalhador é compelido a acreditar que está liberto das amarras do modelo industrial e que toda a sua carreira depende de si próprio, enxergando as organizações como uma forma de não só construir uma carreira, mas também de ser livre e autônomo e conquistar suas aspirações pessoais. Para Dardot e Laval (2016), a nova ética de trabalho baseia-se na ideia de que a harmonização das ambições pessoais com os altos padrões da empresa só pode ser alcançada quando cada indivíduo funciona como uma entidade empresarial em si mesmo.

Embora a empresa sirva como meio para satisfazer as ambições do empregado, em termos de realização profissional e de reconhecimento, também pode ampliar as pressões e preocupações, já que a exigência por resultados e o seu comprometimento são aumentados. Isso implica que o indivíduo deve estar constantemente disponível e conectado, resultando numa fusão entre o tempo dedicado ao trabalho e o tempo destinado a outras atividades. Muda, portanto, substancialmente, o modelo burocrático descrito por Max Weber (2012), onde os assuntos privados, relacionados à esfera íntima, aos amigos e parentes, não se misturavam com os assuntos públicos, formais, relacionados ao trabalho.

Conforme alerta Richard Sennett (1999: 66):

Estas pois, são as forças que dobram as pessoas à mudança: reinvenção da burocracia, especialização flexível de produção, concentração sem centralização. Na revolta contra a rotina, a aparência de nova liberdade é enganosa. O tempo nas instituições e para os indivíduos não foi libertado da jaula de ferro do passado, mas sujeito a novos controles de alto para baixo. O tempo de flexibilidade é o tempo de um novo poder.

Apesar de desfrutar de uma parcela de liberdade e autonomia, o trabalhador encontra-se subjugado por um controle que é também opressivo. Suas escolhas e ações sãometiculosamente monitoradas e moldadas por sistemas de vigilância e pressão, limitando sua capacidade de agir verdadeiramente de forma livre e independente. Nesse contexto, o próprio indivíduo passa a se autorregular (Dardot e Laval 2016), em contraste com o controle burocrático, onde predominava a palavra dos superiores hierárquicos, tais como os chefes, gerentes ou supervisores.

Nas organizações ditas “pós-modernas”, é observável que o mecanismo de controle não se manifesta primordialmente através de restrições físicas, mas sim como uma estratégia voltada para influenciar a disposição mental dos indivíduos, demandando uma constante

mobilização interna. Este processo tende a mobilizar a própria capacidade de autocontrole do indivíduo, resultando em uma autodiminuição do seu potencial, acompanhada pela exploração de si mesmo. As instituições familiares, os relacionamentos afetivos e a autoestima dos indivíduos passam a ser submetidos ao controle gerencial, tornando-se recursos a serviço do capital, além da própria força de trabalho (Gaulejac, 2007).

Gaulejac (2007) expõe as deficiências do modelo de gestão no mundo pós-moderno. Sugere ser o gerencialismo uma forma de incitar a exploração de si mesmo e o investimento ilimitado em produtividade, que passou a ser a maneira de alcançar sucesso e reconhecimento profissional. Em concordância com outros autores (Sennett, 1999; Dardot e Laval, 2016; Gaulejac, 2007), torna-se evidente a falsa sensação de liberdade propagada nas organizações a partir dos anos 70, onde os empregados gozam da flexibilidade de trabalhar onde e como quiser, mas não têm consciência de até que ponto o trabalho toma conta de suas vidas, dado que estão o tempo todo conectados.

Sendo assim, os algoritmos que operam aplicativos de empresas de plataforma são desenvolvidos para prescrever detalhadamente como cada tarefa deve ser executada pelos trabalhadores. Esse controle minucioso, exercido através da tecnologia, representa uma atualização contemporânea da gerência capitalista. Nesse contexto, a supervisão tradicional é substituída por uma forma automatizada de gestão, onde as instruções e o monitoramento são incorporados diretamente ao sistema (Amorim e Moda, 2020). Esse modelo não apenas dita o ritmo e a maneira como as tarefas são realizadas, mas também avalia o desempenho em tempo real, ajustando continuamente as expectativas e padrões de eficiência conforme os dados coletados. Assim, a gerência capitalista se reinventa, utilizando ferramentas digitais para exercer um controle ainda mais rigoroso e abrangente sobre a força de trabalho (Amorim e Moda, 2020).

Adicionalmente, Gaulejac (2007) destaca a existência de uma forma de violência mais sutil, cujo impacto não se manifesta diretamente no corpo físico, mas sim no âmbito psicológico, permeando a dinâmica entre empresa e funcionário. Esta relação frequentemente cria a ilusão de uma reciprocidade de benefícios entre ambas as partes, quando na realidade apenas a empresa se beneficia verdadeiramente. A incessante pressão por maximização de resultados, mediante recursos escassos, acarreta consequências adversas para o trabalhador, gerando um sentimento de inadequação, incompetência e atribuição de responsabilidade pelos insucessos. O sujeito inserido no contexto empresarial não só é encarregado do seu próprio

êxito, mas é também culpabilizado pelo fracasso, o que reforça a dinâmica de autoexigência e autorresponsabilização.

É nesse contexto que Han (2015) chama a atenção para uma enfermidade que assola a sociedade moderna: o cansaço. Ele argumenta que esse cansaço é uma reação do corpo ao excesso de positividade e pressão que a sociedade nos impõe. O autor explora a ideia de que a positividade é, na verdade, uma forma de violência, contribuindo para criar indivíduos alienados e focados exclusivamente na busca pelo lucro, em linha com os interesses do sistema capitalista. A constante cobrança por alto desempenho exacerba as inseguranças individuais, levando a uma busca desenfreada por sucesso que, muitas vezes, é desproporcional e inatingível no ambiente de trabalho.

De acordo com Han (2015), a fonte da violência não reside apenas na negatividade, mas também na positividade; não somente no diferente, mas também no igual. Dessa forma, coloca em evidência os males do excesso de positividade. O autor sugere uma sociedade que se entrega excessivamente à produção, buscando extraír o máximo do desempenho dos indivíduos não apenas no trabalho, mas em todas as atividades, que acaba por fazer deles as suas próprias vítimas. Como consequência dessa incessante busca, continua o autor, surge uma sociedade exausta, vazia, deprimida, enferma e aprisionada em si mesma, reflexos de um vazio cada vez mais presente nesta era digital e solitária.

Essa abordagem inevitavelmente leva a frustrações e angústias, ao demandar tanto do indivíduo. Essa sociedade emerge das mudanças na dinâmica social, onde a ênfase na atividade constante e no alto desempenho resulta em um excesso de cansaço e de esgotamento. Não há uma distinção clara entre trabalho e descanso, mas sim uma continuidade incessante de produção, levando a um ciclo de exaustão que se perpetua. Segundo o autor:

o excesso de positividade se manifesta também como excesso de estímulos, informações e impulsos. Modifica radicalmente a estrutura e economia da atenção. Com isso se fragmenta e destrói a atenção. Também a crescente sobrecarga de trabalho torna necessária uma técnica específica relacionada ao tempo e à atenção, que tem efeitos novamente na estrutura da atenção (Han, 2015, p. 31).

De acordo com Han (2015), o sujeito soberano de si mesmo está aparentemente liberto das garras de qualquer domínio externo que o compeliria ao labor ou à exploração. Parece não estar sujeito a nenhuma autoridade externa, mas sim a uma submissão interna, uma vez que se vê oprimido pelo excesso de positividade, resultando em um conflito interno que impede a verdadeira liberdade. Ao invés disso, essa condição paradoxal faz com que a liberdade e a

coerção se entrelacem. A sobrecarga de trabalho e o incessante desempenho são exacerbados em uma autotortura, a qual se mostra mais eficaz do que a exploração alheia, pois se desdobra sob a bandeira da autodeterminação. Enfim, o explorado acaba se tornando também o explorador, enquanto o agressor e a vítima se confundem em uma simbiose de sofrimento e opressão (Han, 2015).

O grande problema desse novo modelo de gestão é o fato do trabalhador acreditar, em seu íntimo, que ele é o único responsável por seu sucesso e, principalmente, pelo seu fracasso. Consequentemente, ele acaba retirando da organização a responsabilidade pelo seu desempenho. Se, por um lado, tem-se um trabalhador engajado com a empresa, disposto a estar em constante desenvolvimento e a entrelaçar a vida pessoal ao trabalho, por outro, tem-se uma organização preparada para encorajar tais comportamentos, visando extrair o máximo de eficiência e produtividade do indivíduo. Mas a mesma empresa que encoraja e cobra resultados se abstém da responsabilidade pelos riscos e pelo adoecimento físico e/ou psíquico do funcionário.

A alta pressão por resultados, a adaptação a ambientes em constante mudança e a falta de segurança no trabalho, proporciona aos empregados um ambiente com perturbações extremas. Nesse sentido, o nível de comprometimento desse indivíduo é excessivamente alto, de forma que, quando não alcança os resultados esperados, ele é frequentemente acometido por diversas doenças advindas dessa cobrança de si mesmo. A depressão é uma delas. Trata-se de uma doença patológica típica do homem pós-moderno, que está inserido em um contexto de constante aflição e que assume inteira responsabilidade pelo seu destino. E quando não tem o desempenho esperado, ele se sente como um fracassado (Han, 2015).

Diante do exposto, torna-se questionável a liberdade desse trabalhador flexível que, apesar de não estar submetido a uma autoridade burocrática, está submetido a dispositivos de desempenho que retroalimentam a dominação psíquica por desempenho e resultados, causando danos à sua autoestima, dado que está sujeito a fracassos constantes, pelos quais ele se torna inteiramente responsável.

### **A precariedade do trabalho de entregador de aplicativos**

Conforme vimos, a precariedade do trabalho só tem aumentado na chamada “sociedade pós-industrial”, *vis-a-vis* a sociedade industrial. No caso dos entregadores de aplicativo motociclistas, além de todas as que foram ditas, podemos perceber várias outras. Na visão de Abílio (2020), o trabalhador que atua em plataformas como Uber Eats, ifood, Happy entre

outras, começa seu dia de trabalho sem saber quantas horas precisará trabalhar, quanto irá ganhar ou qual será sua carga de trabalho. As estratégias pessoais para garantir sua própria sobrevivência tornam-se fundamentais para a vida desses trabalhadores, ao mesmo tempo que são integrados e controlados pelo processo de trabalho. Podemos considerar essa aparente autonomia de um ponto de vista contrário: a falta de garantias ou obrigações das empresas em relação à remuneração e à carga de trabalho faz com que os trabalhadores precisem realizar jornadas longas, abrir mão de dias de descanso e se associar a várias empresas de aplicativos para garantir seu sustento. Enquanto isso, as empresas têm total controle sobre o valor da remuneração, a distribuição do trabalho e as regras e critérios de pagamento (Abílio, 2020).

Para esses trabalhadores, estar na rua e disponível para a empresa durante 12 ou 14 horas por dia não significa que serão remunerados por 12 ou 14 horas de trabalho. O conceito de "just-in-time" aplicado a esses trabalhadores significa que eles devem estar sempre prontos para serem acionados e utilizados de imediato, mas serão pagos apenas pelo tempo efetivo de produção ou serviço prestado. No trabalho por aplicativo, o que importa é o tempo em que os trabalhadores estão efetivamente atendendo às demandas de entrega. Os períodos de espera entre chamadas não são remunerados, apesar de os trabalhadores estarem disponíveis para a empresa. Esse modelo de trabalho impõe uma exigência constante de disponibilidade, criando uma situação onde o trabalhador deve sacrificar grande parte do seu tempo sem receber a devida compensação por isso. A remuneração é calculada exclusivamente com base no tempo em que realmente estiverem realizando uma tarefa específica, o que muitas vezes é uma fração do tempo total que permanecem à disposição da empresa (Abílio, 2020).

Abílio (2020) ressalta que o *motoboy* que trabalha no modelo uberizado enfrenta uma série de desafios diários para otimizar sua remuneração. Isso inclui a constante necessidade de desenvolver estratégias eficazes. Por exemplo, ele precisa determinar os melhores horários de trabalho para maximizar suas chances de receber mais e melhores solicitações de entrega. Além disso, decisões como retornar para casa no final do dia ou prolongar o expediente em busca de bônus adicionais são frequentes. Durante seu turno, o motofretista também enfrenta decisões que envolvem assumir riscos maiores, como trabalhar em dias chuvosos, quando os valores das corridas podem ser mais elevados. A escolha do local de trabalho na cidade é crucial, pois ele deve selecionar áreas com alta demanda por serviços de motofrete, além de planejar rotas eficientes, que minimizem o tempo de entrega. Essas decisões não apenas influenciam seu rendimento imediato, mas também seu posicionamento no sistema de ranqueamento, afetando suas oportunidades de receber melhores solicitações no futuro (Abílio, 2020).

Em concordância, um estudo realizado por Oliveira e Festi (2023) evidenciou a dinâmica de trabalho com relação à quantidade de aplicativos em que os motociclistas operam, são raros os casos em que são vinculados apenas a um deles. As jornadas de trabalho—são excessivamente longas, estendendo-se muitas vezes por mais de 10 horas diárias, durante seis ou sete dias por semana. Os entregadores entrevistados pelos dois autores afirmaram estar sob pressão, precisando maximizar seus ganhos, mantendo-se conectados ("logados") por períodos prolongados—Muitos relataram que os intervalos destinados ao descanso, às refeições e às necessidades fisiológicas são considerados inadequados e insuficientes (Oliveira e Festi, 2023).

Grohmann (2019) em seu estudo sobre a plataformação do trabalho, verificou a dependência que trabalhadores e consumidores desenvolvem em relação às plataformas digitais, com suas lógicas algorítmicas, datificadas e financeirizadas. Tal estudo destacou também as características da gestão algorítmica do trabalho, incluindo: o rastreamento e a avaliação contínuos do comportamento dos trabalhadores; a automatização de decisões; a menor transparência para os trabalhadores, que não têm acesso às regras que regem os algoritmos; a gamificação do trabalho; e a combinação de sensações de autonomia e independência no trabalho, em que o "chefe" é percebido como um aplicativo em vez de uma pessoa. Esse pensamento reflete um forte ideário neoliberal de empreendedorismo, envolvendo gestão de desempenho, eficácia e lógicas de avaliação (Grohmann, 2019).

Frente às políticas das empresas-plataforma, como tarifas variáveis por horário e local, sistemas de pontuação para recompensar a eficiência e penalizar os menos competitivos, além de elementos de gamificação para incentivar o engajamento e a competição entre os trabalhadores, os entregadores desenvolvem suas estratégias individuais, as quais têm impactos variados em seus ganhos (Oliveira e Festi, 2023). Isso significa que, conforme confirmado pelas entrevistas, não há um padrão claro estabelecido na relação entre horas trabalhadas e renda no trabalho de entrega por aplicativo.

A logística envolvida no trabalho de entrega de alimentos apresenta condições extremamente adversas que impactam diretamente a rotina dos entregadores. Expostos diariamente ao sol, ao frio e à chuva, eles enfrentam diariamente um trânsito caótico e perigoso. Além disso, a pressão pelo desempenho é constante, uma vez que o tempo de entrega influencia diretamente na pontuação atribuída pelo aplicativo aos entregadores (Oliveira e Festi, 2023). As condições de descanso também são precárias, geralmente limitadas a calçadas, praças, postos de gasolina ou *shoppings*, onde muitas vezes não há acesso à água, banheiros ou tomadas para recarregar os celulares. Os espaços reservados pelos estabelecimentos para os entregadores enquanto aguardam as mercadorias também são inadequados; muitas vezes não oferecem

conforto nem condições mínimas de comodidade. Somado a isso, no momento da entrega aos clientes, os entregadores frequentemente enfrentam situações de preconceito, discriminação e humilhação, tanto por parte dos destinatários quanto por outros, como porteiros de condomínios, motoristas, policiais de trânsito, funcionários de restaurantes etc. Essas adversidades tornam o trabalho de entrega não apenas fisicamente desafiador, mas também emocionalmente desgastante para os profissionais envolvidos (Oliveira e Festi, 2023).

Uma outra forma de precariedade muito característica do trabalho dos entregadores decorre da chamada “algoritmização”. Trata-se de procedimentos codificados que, com base em cálculos específicos, transformam dados em resultados desejados (Gillespie, 2008). Cormen (2013) vai um pouco mais além, ao dizer que os algoritmos são um conjunto de processos para executar uma tarefa descrita com precisão suficiente para que um computador possa executá-la. Ou seja, com os comandos certos, são capazes de realizar tarefas e procedimentos, sem que haja a necessidade de um intermediador ou de um supervisor.

Nesse cenário, a "gestão por algoritmos" representa uma abordagem moderna para aprimorar a tomada de decisões. Esse método utiliza a tecnologia para analisar o desempenho dos funcionários e orientar a força de trabalho de maneira mais eficiente. Em vez de depender da gerência intermediária tradicional, a gestão por algoritmos emprega ferramentas tecnológicas avançadas para avaliar dados em tempo real e fornecer orientações precisas. Isso permite uma otimização contínua das operações, facilitando decisões mais rápidas e informadas, além de potencialmente reduzir custos e aumentar a produtividade. A tecnologia assume, assim, o papel central no gerenciamento, substituindo a função tradicional dos gerentes de nível médio (Schildt, 2017; Rani; Furrer, 2021).

Para Amorim e Moda (2020), a imagem clássica do gerente físico está sendo substituída pela figura digitalizada e automatizada, que opera de maneira impessoal. Este novo tipo de gerente não só coleta informações, mas também as analisa e avalia em tempo real as atividades dos trabalhadores.

### **Algoritmização nas empresas-plataforma**

Os algoritmos contribuem para o sistema que Zuboff (2019) chamou de capitalismo de vigilância. Através da tecnologia e dos algoritmos, as empresas perceberam que os dados comportamentais mais valiosos e previsíveis são obtidos através da manipulação ativa das interações dos usuários. Ao intervirem nos sistemas, eles conseguem incentivar, persuadir, ajustar e direcionar o comportamento dos indivíduos para alcançar resultados lucrativos. As

máquinas, com seus processos automatizados, não apenas observam e registram nossas ações, mas também influenciam e moldam nosso comportamento em grande escala. Esse controle é exercido de maneira sutil e contínua, levando as pessoas a tomar decisões que beneficiam os interesses comerciais dessas organizações. Em essência, a vigilância digital se tornou uma ferramenta poderosa para orientar o comportamento humano de forma a maximizar os lucros empresariais (Zuboff, 2019).

Assim, o capitalismo de vigilância dá origem a um novo tipo de poder, denominado de "instrumentarismo". Este poder instrumental possui a capacidade de conhecer e moldar o comportamento humano, direcionando-o para atender aos interesses e objetivos de terceiros. O instrumentarismo representa uma forma sofisticada e invasiva de controle social, onde dados pessoais e comportamentais são coletados e analisados em larga escala (Zuboff, 2019). Com essa vasta quantidade de informações, é possível prever e influenciar as ações e decisões dos indivíduos de maneira precisa e eficaz. Empresas e outras entidades que detêm esse poder utilizam essas capacidades para alcançar suas metas específicas. Ao utilizar tecnologias avançadas de vigilância e análise de dados, o poder instrumentário não apenas observa e registra comportamentos, mas também os direciona, ajustando o ambiente e as escolhas disponíveis para os indivíduos. Desta forma, o comportamento humano é moldado de maneira quase imperceptível, beneficiando aqueles que controlam essas ferramentas de vigilância e manipulação (Zuboff, 2019).

As plataformas detêm o poder de definir as regras do jogo sem necessariamente fixá-las de forma explícita. Elas determinam como opera a distribuição do trabalho, a precificação dos serviços, quem será incorporado e, também, quem será desligado ou bloqueado. Os critérios que utilizam não são claros e, em muitos casos, podem até ser impossíveis de mapear, mas estão sempre presentes e em funcionamento. Esse processo é parte integrante do gerenciamento algorítmico (Abílio et al., 2021). Por meio de mecanismos automatizados, programados por seres humanos, ocorre a gestão do acesso, da distribuição e da precificação do trabalho. A programação inclui a criação de ranqueamentos, a oferta de bonificações e a aplicação de punições, elementos que concretizam os meios de controle sobre o trabalho. Esses algoritmos, embora automatizados, refletem as decisões e as intenções de seus programadores. Assim, as plataformas exercem um controle sutil, mas poderoso, sobre a força de trabalho, definindo quem prospera e quem fica à margem, tudo isso de forma opaca e muitas vezes arbitrária (Abílio et al., 2021).

Amorim e Moda (2020) analisaram o trabalho por aplicativo no caso da Uber, onde o modelo de negócio une o consumidor e o prestador de serviços, sendo a empresa intermediadora

entre esses dois agentes. Eles evidenciaram que, apesar dos “parceiros” (como são chamados os motoristas) da plataforma se sentirem autônomos e com liberdade para trabalhar, essa liberdade se restringe especificamente ao tempo em que o trabalho é realizado. Isso porque, mesmo que o trabalhador não tenha um supervisor que o orienta, fiscaliza e cobra o seu trabalho, ele não está isento da vigilância. Ao contrário, através do aplicativo utilizado para a prestação do serviço, ele está continuamente em observação e avaliação.

Por trás da aparente liberdade concedida aos motoristas e entregadores de aplicativos, existem mecanismos de controle altamente sofisticados e sutis. Esses mecanismos são implementados de maneira automatizada, sem a necessidade de contato direto entre a empresa e os trabalhadores, tornando-os difíceis de perceber. Além de sutis, esses métodos são persuasivos e eficientes, utilizando algoritmos para monitorar constantemente o comportamento e o desempenho dos entregadores. Através de incentivos e penalidades embutidos nos sistemas de pontuação e avaliação, as plataformas conseguem direcionar as ações dos trabalhadores, mantendo-os dentro dos parâmetros desejados pela empresa, sem a necessidade de supervisão humana direta. Dessa forma, a sensação de autonomia é, em grande parte, ilusória, pois os motoristas acabam sendo guiados por um sistema invisível de controle, que dita suas rotinas e decisões de trabalho (Amorim e Moda, 2020).

## **METODOS E TECNICAS DE PESQUISA**

Para atingir o objetivo desta pesquisa, realizamos um estudo descritivo com abordagem quantitativa, utilizando questionários como instrumento de coleta de dados. A pesquisa quantitativa, de acordo com Fontelles et al. (2009), é caracterizada pelo uso de dados numéricos para medir variáveis e pela aplicação de métodos estatísticos, como cálculo de percentuais, médias e desvios padrão, para análise e classificação dos resultados.

A amostra foi composta por 104 entregadores de aplicativos de diferentes regiões administrativas do Distrito Federal, incluindo Taguatinga Norte, Taguatinga Sul, Plano Piloto e Asa Norte. Os participantes responderam a um questionário (Apêndice 1) com 34 perguntas fechadas, entre os dias 24 de setembro e 3 de dezembro de 2024. O estudo foi transversal, ou seja, os dados foram coletados e analisados em um único momento.

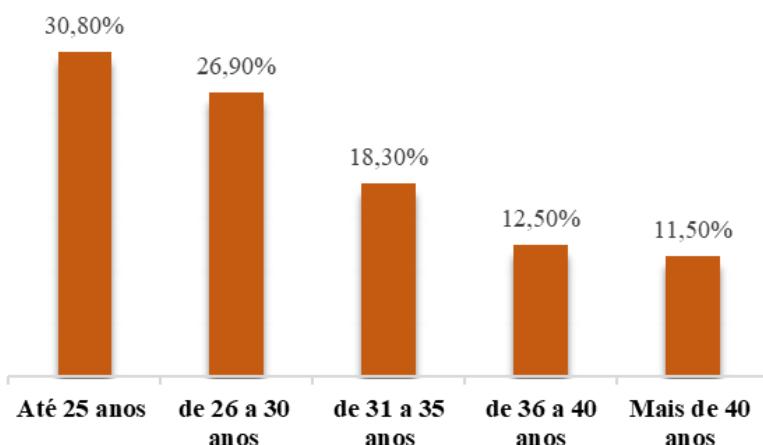
Das respostas obtidas, 85 foram coletadas presencialmente e 19 enviadas via WhatsApp, em grupos específicos de entregadores. A elaboração das perguntas do questionário foi

fundamentada na análise do referencial teórico da pesquisa, e um pré-teste foi realizado com três entregadores em horário de espera próximo ao estabelecimento Frango no Pote, localizado na CND 02, Lote 01, Loja 6, em Taguatinga Norte. Após o pré-teste, algumas questões foram ajustadas para tornar a linguagem mais clara e objetiva. Durante a coleta, foram abordados 119 entregadores, mas aproximadamente 15 optaram por não participar. Apesar disso, a maioria dos entregadores foi bastante receptiva.

## ANÁLISE DE DADOS

A pesquisa realizada proporcionou uma visão mais aprofundada sobre a profissão dos entregadores de aplicativo, com foco principal nas condições de trabalho e nos desafios que eles enfrentam diariamente. A fim de tornar a análise dos resultados mais objetiva e compreensível, organizamos as informações em três categorias distintas: o sofrimento físico, o sofrimento psicológico e o sofrimento moral. Essas divisões permitem uma abordagem mais aprofundada dos diferentes aspectos da precariedade do trabalho dos entregadores, oferecendo uma compreensão mais clara dos impactos dessa profissão na saúde e bem-estar dos trabalhadores.

As perguntas do questionário buscaram, inicialmente, identificar dados dos participantes da pesquisa, tais como: idade, nível de escolaridade e a quanto tempo estavam trabalhando como entregadores. Na figura 1 apresentamos a distribuição por idade.

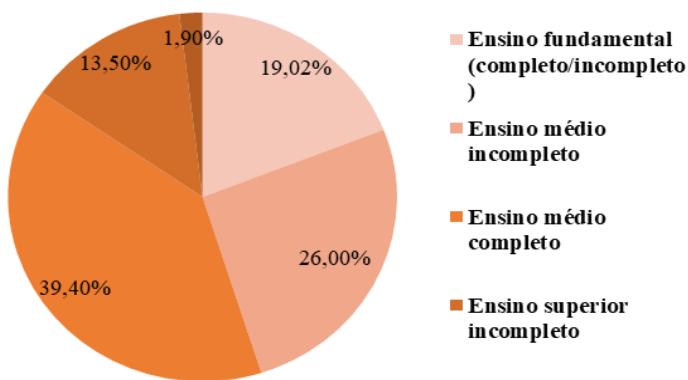


Media	30
Mediana	28
Desvio Padrão	8,21

**Figura 1 – Idade**

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

O gráfico apresentado revela a distribuição etária dos entregadores, abrangendo idades entre 18 anos e mais de 40 anos. Observa-se que a maior parte dos participantes da pesquisa tem entre 18 e 35 anos, representando, em conjunto, 57,7% da amostra. Esses dados indicam que a profissão é majoritariamente desempenhada por jovens adultos. A idade média dos respondentes foi de aproximadamente 30 anos, enquanto a mediana ficou em 28 anos, com um desvio padrão em torno de 8 anos. Na figura 2 apresentamos o nível de escolaridade.

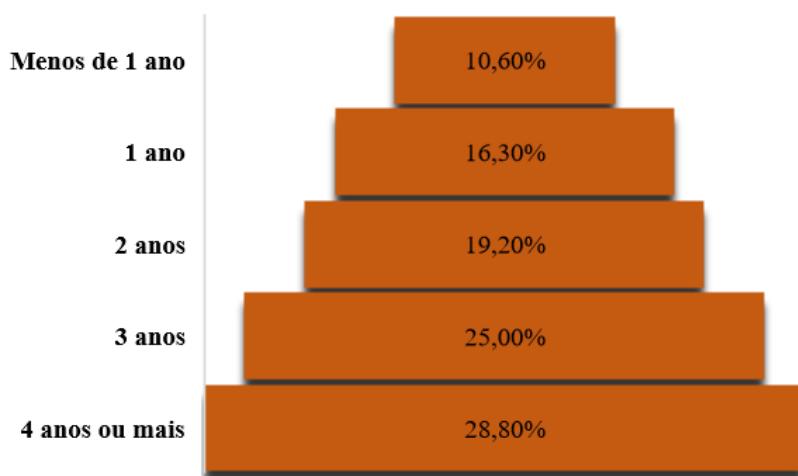
**Figura 2 – Escolaridade**

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

A escolaridade dos motofretistas revela que a profissão é composta majoritariamente por indivíduos com nível médio de instrução. Entre os respondentes da pesquisa, 45,2% dos respondentes têm o nível de escolaridade restrinido ao ensino fundamental e médio incompleto, frente a 52,9% que estão entre ensino médio completo e superior incompleto. Esses dados convergem, em parte, aos apresentados em uma pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023), que identificou que 61,3% dos entregadores plataformaizados possuem escolaridade entre o ensino médio completo e o ensino superior incompleto.

A pesquisa revela que apenas 1,9% dos respondentes possuem ensino superior completo, o que indica que a maioria dos entregadores tem níveis de escolaridade mais baixos. No entanto, a profissão geralmente exige um nível mínimo de escolaridade, afastando-se da ideia de ser uma ocupação destinada a pessoas analfabetas ou com pouca alfabetização.

Conforme apontado por Abílio (2024), a maior parte dos entregadores possui, no mínimo, o ensino médio completo. Isso sugere que a maioria desses profissionais atingiu pelo menos o nível médio de educação formal, o que pode influenciar diretamente as oportunidades de emprego desses profissionais. A atividade requer habilidades básicas de leitura, escrita e compreensão, conhecimento da cidade, destreza ao guiar uma motocicleta, noções mínimas de mecânica, alguma habilidade no uso de telefones celulares, habilidade para lidar com pessoas. O gráfico abaixo mostra o tempo em que esses entregadores estão na profissão.



**Figura 3** – Tempo na profissão

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Ao analisar o tempo de experiência dos participantes na profissão de entregadores de aplicativos, constatou-se que a maioria (53,8%) possui mais de três anos de atuação no segmento. Por outro lado, 46,2% têm até dois anos de trabalho na área, conforme demonstrado na figura 3. Os dados indicam que, em média, os entregadores possuem aproximadamente 2,5 anos de experiência na função. Além disso, a mediana foi calculada em 2,16 anos, enquanto o desvio padrão da amostra foi de 1,62 anos, refletindo uma distribuição moderada em relação ao tempo de permanência na profissão.

No levantamento realizado por Filgueiras e Lima (2023), 27,2% dos entrevistados afirmaram trabalhar na profissão há mais de um ano. Já no estudo de Abílio (2024), entre os 200 respondentes, 42,5% trabalham na profissão há até cinco anos, e quase um quarto, 23%, estão há mais de dez anos atuando como motoboys.

Esses dados são especialmente relevantes porque, ao serem analisados à luz da literatura sobre a chamada *gig economy*, ou economia dos bicos, sugerem que, teoricamente, esse modelo

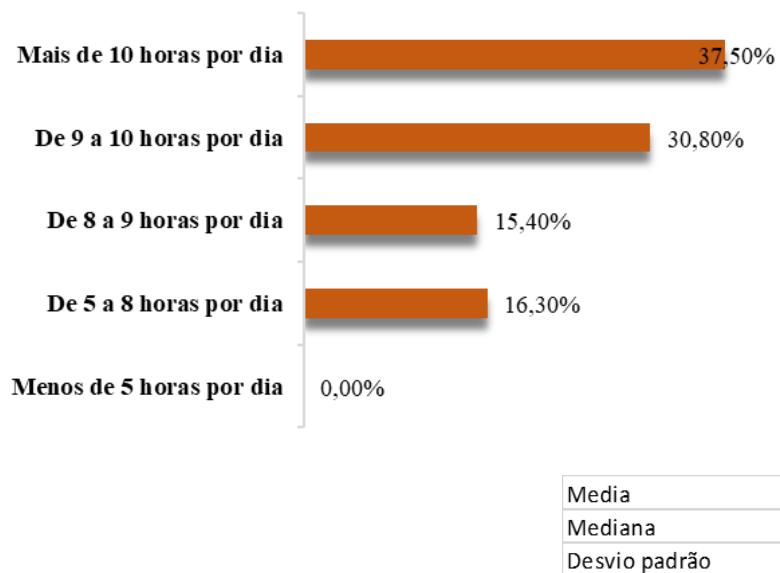
de trabalho oferece aos profissionais possibilidades de emprego temporário e flexível (Wood e Graham, 2019). Esse fenômeno posiciona a *gig economy* como uma alternativa capaz de atender tanto às demandas específicas das empresas quanto às necessidades individuais de trabalhadores que buscam renda, autonomia e flexibilidade.

Contudo, os resultados indicam que a maior parte dos entregadores permanece no setor por períodos mais longos, o que questiona a suposta transitoriedade dessas ocupações. Isso desafia a percepção comum de que as atividades da *gig economy* se limitam a soluções de curto prazo, apontando que, para muitos profissionais, essas funções acabam se consolidando como uma fonte de renda mais duradoura, ainda que sem as garantias e proteções trabalhistas tradicionais.

Conforme aponta Abílio (2024), o trabalho dos motofretistas é frequentemente interpretado de forma equivocada, sendo associado à ideia de “bico” ou à condição de desemprego. Há um entendimento difundido de que essa ocupação seria apenas uma atividade provisória, uma opção precária enquanto o trabalhador busca algo mais estável. No entanto, a realidade revela um cenário distinto: muitos profissionais permanecem nessa função por anos, transformando-a em uma profissão de longo prazo, e não apenas em uma solução temporária. Essa permanência reflete uma estrutura de trabalho que, embora frequentemente precarizada, sustenta economicamente milhares de trabalhadores. Na seção que se segue, analisamos o trabalho dos entregadores sob a perspectiva do sofrimento.

## **O SOFRIMENTO NO TRABALHO DE ENTREGADOR**

Conforme mencionado anteriormente, analisaremos os dados divididos em três aspectos da precariedade: o sofrimento físico, o sofrimento psicológico e o sofrimento moral. O sofrimento físico passa pelo excesso de trabalho e pelas suas condições adversas, conforme podemos ver nos gráficos que se seguem.



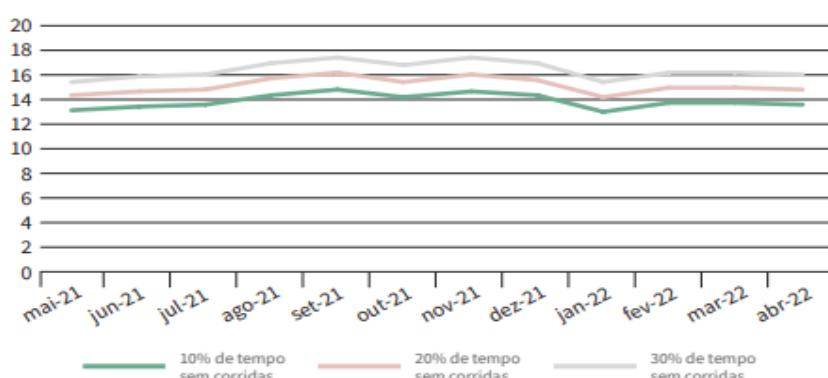
**Figura 4** – Média de horas trabalhadas por dia

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Os dados obtidos na pesquisa evidenciam que a carga horária exercida por entregadores de aplicativos é significativamente superior à de trabalhadores em outras atividades. Dos respondentes, 68,3% afirmaram trabalhar mais de 9 horas por dia, 15,4% relataram jornadas entre 8 e 9 horas diárias, e apenas 16,3% trabalham dentro da carga horária convencional de até 8 horas por dia. De acordo com a amostra coletada, esses profissionais estão trabalhando em média 9 horas por dia, a mediana de 9,59 e desvio padrão de 1,57 horas (Figura 4).

Um estudo do Centro Brasileiro de Análise e Planejamento (Cebrap, 2023), solicitado pela Associação Brasileira de Mobilidade e Tecnologia (Amobitec) — que reúne empresas como iFood, 99, Uber e Zé Delivery, evidenciou uma estimativa média de horas trabalhados (logados) por semana (figura 5) bem abaixo das horas relatadas em nossa pesquisa.

**Gráfico 52 Estimativas de jornada semanal de horas logadas no aplicativo mediante 3 cenários de tempo sem corridas (entregadores)**



**Fonte:** Registros administrativos, Amobitec.

**Figura 5** – Estimativas de jornada semanal de horas logadas no aplicativo mediante 3 cenários de tempo sem corridas (entregadores)

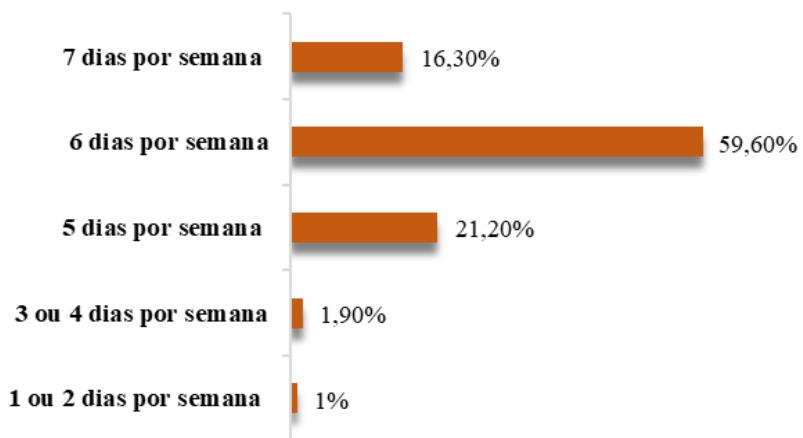
**Fonte:** Registros administrativos Amobitec

Contudo, segundo o próprio estudo, não é possível delinear de forma precisa a quantidade de horas realmente trabalhadas pelo entregador. Segundo o estudo,

Assim, vale pontuar que a discussão sobre a jornada de trabalho dos entregadores (e mesmo dos motoristas) de aplicativo é permeada por uma série de imprecisões. Isso está ligado não apenas a questões estruturais do mercado de trabalho ou o formato como as empresas funcionam, mas também sobre como, frente ao cenário que se apresenta, o trabalhador toma suas decisões para conseguir os ganhos necessários para o seu sustento (Cebrap 2023).

Ou seja, a análise do estudo realizado, leva em consideração o tempo logado no aplicativo, mas com ressalvas com relação ao tempo em que o entregador está de fato realizando a entrega, excluindo o tempo em que o entregador fica disponível aguardando para receber entregas.

Para o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2024), a partir de 2018, período em que o número de entregadores cresceu de forma acentuada, houve uma redução na proporção de trabalhadores com jornadas entre 40 e 44 horas semanais. Paralelamente, aumentou o número de profissionais que trabalham mais de 49 horas por semana. No gráfico abaixo, avaliamos o número de dias trabalhados por semana.



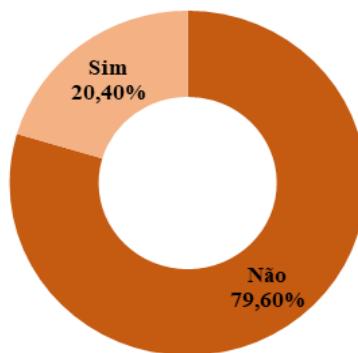
**Figura 6** – Dias trabalhados por semana

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Cerca de 75,9% dos entregadores declararam trabalhar mais de cinco dias por semana. Em dados estatísticos, a média é de 5,86 horas, a mediana 5,94 e o desvio padrão de 0,82.

Essa dinâmica pode ser explicada pela lógica do “trabalhador *just-in-time*”, em que o profissional precisa estar disponível para ser acionado imediatamente, mas é remunerado apenas pelo que efetivamente produz. Nesse contexto, as longas jornadas tornam-se uma estratégia de sobrevivência, já que os motoboys definem metas informais e trabalham o tempo necessário para alcançar a renda que consideram indispensável (Abílio, 2020).

O mesmo estudo da Cebrap (2023) citado acima, revelou que 22% dos entregadores abandonaram ocupações anteriores para se dedicar exclusivamente ao trabalho em plataformas. Por outro lado, 45% mantiveram outras atividades e 28% estão em busca de emprego. Em contraste, os dados de nossa pesquisa mostram que 79,6% dos entregadores não possuem outra ocupação além do trabalho com aplicativos, enquanto 20,4% acumulam essa atividade com outro emprego, conforme evidenciado na figura 7.

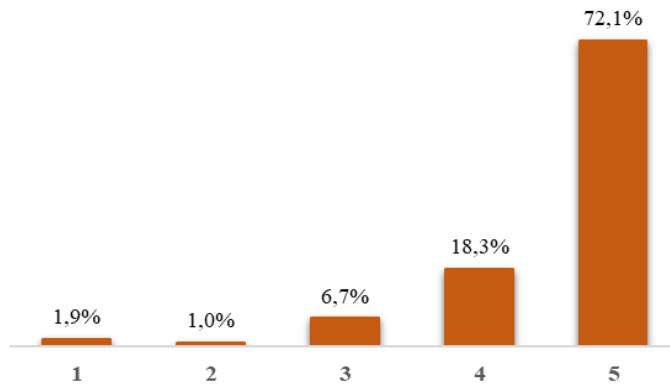


**Figura 7** – Você tem outro emprego além de entregador?

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

A análise da carga horária e do tempo de trabalho dos entregadores de aplicativos revela uma tendência preocupante: esses profissionais estão dedicando cada vez mais tempo às suas atividades. Isso levanta questionamentos sobre as alegadas vantagens do modelo de trabalho flexível, amplamente promovido pelas plataformas digitais. Embora a flexibilidade seja apresentada como um benefício, oferecendo aos entregadores a liberdade de escolher quando começar e encerrar suas jornadas, na prática, essa “nova liberdade” mostra-se ilusória. Além disso, a ideia de que trata-se de um trabalho temporário ou de um bico para complementar a renda não se sustenta vide os resultados da pesquisa, os trabalhadores estão permanecendo na

profissão. No gráfico abaixo, verificamos que o excesso de trabalho incomoda os entregadores: 72% deles disseram estar muito incomodados com as jornadas extensas.

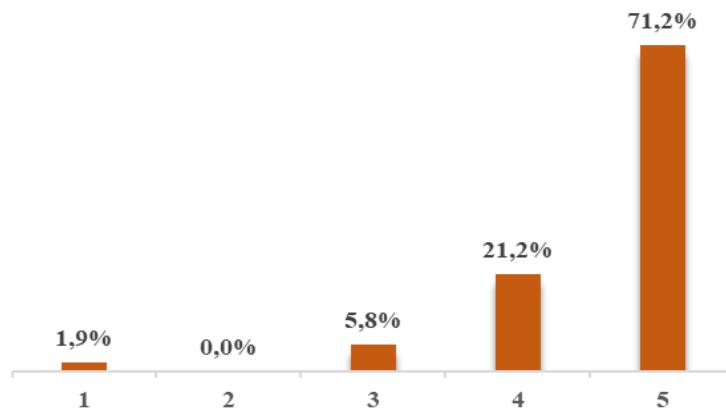


**Figura 8** – Quanto te incomoda trabalhar muitas horas por dia?

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Quando questionados sobre o incômodo por trabalhar muitas horas por dia, 90,4% dos participantes relataram sentir-se incomodados ou muito incomodados, enquanto 9,6% afirmaram sentir-se pouco incomodados.

Além disso, as condições climáticas adversas, como trabalhar sob chuva ou sol intenso, foram apontadas como um fator significativo de sofrimento físico conforme mostra o gráfico abaixo.



**Figura 9** – Quanto te incomoda ter que trabalhar na chuva ou no sol quente?

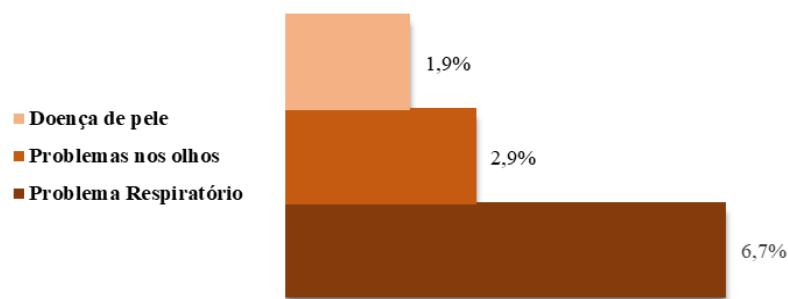
**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Nesse contexto, 92,4% dos entrevistados declararam sentir-se incomodados com essas condições. Essas adversidades não se limitam ao desconforto imediato, mas também afetam diretamente a saúde dos trabalhadores. A exposição prolongada ao sol, por exemplo, pode aumentar o risco de desidratação, um problema que, segundo o Ministério da Saúde (2025), é causado pela elevação rápida da temperatura corporal e pela ingestão insuficiente de líquidos.

Apesar de não haver perguntas relacionadas a desidratação em si em nosso questionário, é interessante pontuar o estudo de Abílio (2024), realizado com 200 entrevistados, dos quais, 60% admitiram não consumir a quantidade adequada de líquidos para se manterem bem hidratados durante o trabalho, enquanto 39,5% relataram sentir muita sede durante suas atividades. A falta de consumo de água, especialmente em ambientes de trabalho com alta exposição ao sol especialmente durante longas horas, pode resultar em várias consequências negativas para a saúde.

De acordo com um estudo da Organização Internacional do Trabalho - OIT (2017), o estresse térmico refere-se ao excesso de calor que o corpo pode suportar sem comprometer suas funções fisiológicas. Quando a exposição ao calor ultrapassa um certo limite, o organismo não consegue mais regular a temperatura corporal adequadamente, o que é essencial para o funcionamento normal. Isso resulta em maior risco de desconforto, limitação das capacidades físicas e, eventualmente, em lesões ou doenças relacionadas ao calor. Os sintomas podem variar desde condições leves, como erupções, cãibras e exaustão por calor, até insolação, que pode ser fatal. Além disso, o estresse térmico não é distribuído de forma uniforme no mundo, sendo mais intenso nas regiões tropicais e subtropicais, que apresentam as temperaturas mais altas do planeta.

Outros problemas de saúde identificados na pesquisa foram: problema respiratório 6,7%, problemas nos olhos 2,9%, doença de pele 1,9%, conforme o gráfico abaixo.

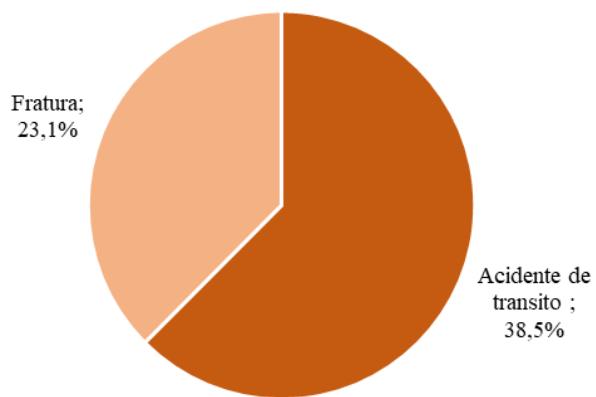


**Figura 10** – Você já sofreu com algum desses problemas?

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Nota-se que o sofrimento físico desses trabalhadores ocorre de diversas formas, não se restringe apenas ao cansaço da atividade ou ao tempo de trabalho, mas também as consequências da execução do trabalho para a saúde em curto, médio e longo prazos.

Quando questionados sobre terem sofrido algum acidente de trânsito, 38,5% dos 104 respondentes afirmaram já terem passado por essa situação, conforme indicado no gráfico abaixo. Dentre aqueles que sofreram acidentes, 23,1% relataram ter sofrido fraturas, o que indica a gravidade dos incidentes enfrentados.



**Figura 11** – Acidente e Fratura

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

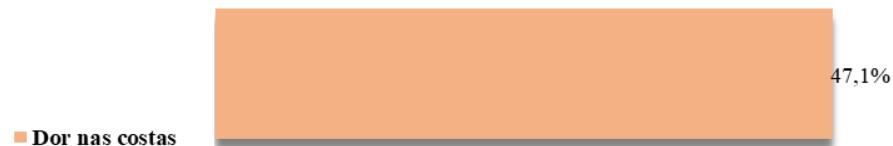
Esses dados reforçam uma tendência preocupante já apontada pela Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente, do Ministério da Saúde (2023), que tem monitorado o aumento dos acidentes de trânsito, especialmente envolvendo motociclistas. Segundo o órgão, em 2011, os óbitos de motociclistas representavam 26,6% do total de mortes no trânsito. Em 2021, essa proporção aumentou para 35,3%, mostrando uma escalada preocupante nas fatalidades.

Além disso, o número de internações de motociclistas também cresceu de forma significativa. Em 2011, as internações correspondiam a 50,6% do total, enquanto em 2021 esse percentual subiu para 61%. O número absoluto de internações saltou de 70.508 para 115.709 no mesmo período, evidenciando não apenas a frequência, mas também a gravidade dos acidentes envolvendo motociclistas. Esses números ilustram o agravamento da situação dos acidentes de trânsito no Brasil ao longo da última década, especialmente entre motociclistas,

que representam uma parcela vulnerável dos usuários das vias. A combinação do aumento das mortes e das internações hospitalares reflete o grau de risco a que o trabalhador por aplicativo está submetido.

O primeiro levantamento do Caminhos do Trabalho (iniciativa que oferece assistência jurídica e médica gratuita a trabalhadores que adoeceram ou sofreram acidentes de trabalho), revelou que mais de um terço dos entregadores já sofreu acidente de trabalho, enquanto quatro de cada cinco já conhecem outro entregador que sofreu acidente trabalhando para as “plataformas”. Para mais da metade (62,5%) dos entrevistados, a empresa não prestou suporte ao trabalhador acidentado (Filgueiras e Vilas Boas, 2021)

A pesquisa também destaca que 47,1% relataram sentir dores nas costas, vide a figura 12.



**Figura 12** – Dor nas costas

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Esse desconforto não é causado apenas pela posição em que permanecem nas motos, mas também pelas condições adversas a que são submetidos enquanto aguardam por chamadas de entrega. As longas horas em posição fixa, combinadas com a exposição a condições climáticas adversas e a pressão constante por rapidez nas entregas, contribuem significativamente para o desgaste físico e mental desses trabalhadores (Santos, 2023).

A pesquisa também destaca o nível de cansaço enfrentado por esses profissionais. Quando questionados sobre o esgotamento físico ou mental durante a atividade laboral, 68,3% dos respondentes (conforme ilustrado na figura 13) afirmaram já ter passado por essa situação.



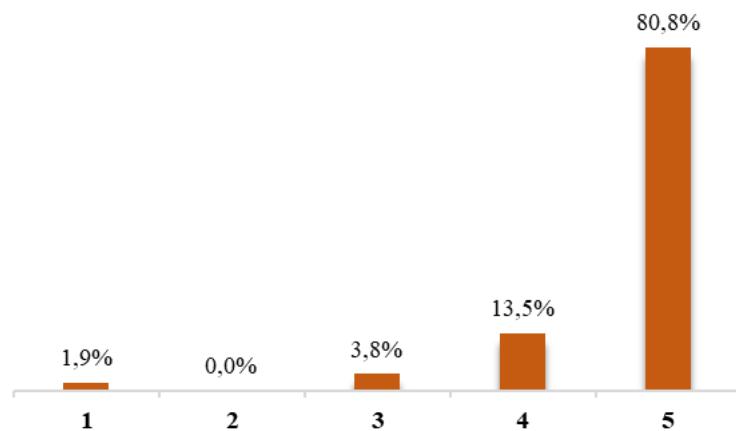
**Figura 13** – Esgotamento físico ou mental

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

A natureza do trabalho sob demanda, o aumento das horas de trabalho, os métodos informais que intensificam o ritmo, a instabilidade e insegurança desse modelo, a falta de infraestrutura básica para descanso e hidratação dos motofretistas, contribuem não apenas para a deterioração da saúde, mas também para o aumento de lesões e mortes relacionadas ao tráfego urbano (Abílio, 2020).

De acordo com Tran (2017) as relações de trabalho que fogem aos padrões tradicionais levantam preocupações significativas em torno da segurança e da saúde ocupacional. Essas formas de emprego, muitas vezes marcadas pela precariedade e falta de regulamentação, têm sido associadas a resultados negativos, incluindo o aumento das taxas de mortalidade entre os trabalhadores. A ausência de proteções adequadas e o ambiente de trabalho instável contribuem para esses desfechos adversos, evidenciando a necessidade de políticas que garantam melhores condições de trabalho e segurança para todos os empregados, independentemente do modelo contratual.

Um dado relevante sobre a categoria é o incômodo de não ter um local adequado para descansar entre uma entrega e outra, conforme evidenciado no gráfico abaixo.



**Figura 14** – Que falta faz para você não ter banheiro, local para descansar e recarregar o celular?

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Segundo o iFood (2024), a empresa disponibiliza 140 pontos de apoio no Distrito Federal, criados para aprimorar as condições de trabalho dos entregadores. Esses espaços foram

projetados para facilitar as rotinas e deslocamentos dos profissionais, independentemente de estarem cadastrados na plataforma ou não. Os pontos oferecem infraestrutura adequada, como áreas de descanso, acesso a banheiros, água potável e tomadas para carregar dispositivos eletrônicos, como celulares.

No entanto, apesar dessa iniciativa, 80% dos entregadores entrevistados relataram grande desconforto devido à falta de locais adequados para descanso, higiene e recuperação durante o trabalho. Esses dados não são exclusivos de nossa pesquisa. Em um estudo realizado por Santos (2023), 82% dos entregadores afirmaram não ter pontos de apoio fornecidos pelas empresas, sendo forçados a buscar alternativas como praças, áreas próximas a restaurantes e locais arborizados para descansar e recuperar as energias. Esses dados evidenciam a importância de medidas como os pontos de apoio para melhorar suas condições de trabalho.

A análise permite ter uma dimensão clara sobre os riscos à integridade física do entregador, mas essa precariedade não se restringe a situações de violência ou a deterioração da saúde física, mas também ao sofrimento psicológico conforme abordado abaixo.

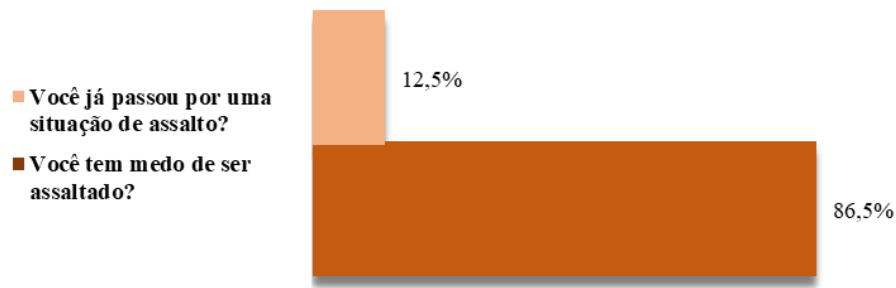
## **SOFRIMENTO PSICOLOGICO**

O trabalho contemporâneo, marcado por contratos temporários, jornadas flexíveis e projetos pontuais, coloca sobre o trabalhador a responsabilidade total por sua própria empregabilidade. Esse cenário pode se tornar uma nova forma de opressão, exploração ou exclusão (Sennett, 2006). A constante incerteza e a pressão para manter a empregabilidade frequentemente geram sofrimento psicológico, afetando a saúde mental dos trabalhadores. A precariedade e a instabilidade no emprego aumentam o estresse, a ansiedade e outras formas de desgaste emocional, tornando-se desafios adicionais nesse modelo de trabalho.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (2022), ambientes de trabalho inseguros criam fatores de risco para a saúde mental, conhecidos como “riscos psicossociais”. Esses riscos podem estar ligados ao conteúdo ou horário de trabalho, características específicas do local de trabalho, baixo controle sobre as decisões no trabalho e papéis pouco definidos, o que pode agravar o estresse relacionado ao trabalho e aumentar o risco de esgotamento, ansiedade, depressão e comportamentos suicidas.

É importante destacar que, além de enfrentarem o risco constante de acidentes durante suas atividades, os entregadores também estão frequentemente expostos a situações que corroboram para a vulnerabilidade psicológica do trabalhador, tanto situações de assalto como

o medo constante de ser assaltado. O gráfico abaixo demonstra a quantidade de entregadores que já foram assaltados e o medo que o profissional tem de passar por essa situação.



**Figura 15** – Assalto

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Segundo dados, 12,5% (figura 15) dos entregadores relataram já ter sido vítimas de assaltos enquanto trabalhavam. Filgueiras e Lima (2020) observaram que desde o levantamento de 2020, a insegurança laboral tem sido cada vez maior, os dados que obtiveram revelam que quase 60% dos motoristas e entregadores sofreram algum tipo de ocorrência nas atividades laborais, como acidente de trânsito, adoecimento, assalto, agressão ou até mesmo tiro. Quando as ocorrências são analisadas de acordo com o veículo utilizado, a incidência é maior entre os motociclistas, atingindo 63,6%. Esse risco vai muito além do simples roubo de objetos pessoais ou equipamentos de trabalho, como celulares ou bicicletas. O que está em jogo é, sobretudo, a segurança física dos entregadores, que frequentemente são submetidos a atos de violência durante esses crimes. Além disso, há um impacto ainda mais profundo: a possibilidade de perderem seus meios de subsistência, pois o roubo de seus instrumentos de trabalho compromete diretamente sua capacidade de continuar exercendo suas atividades e, consequentemente, de garantir o sustento próprio e de suas famílias. Essa realidade torna o cotidiano desses trabalhadores ainda mais desafiador e perigoso.

Os aplicativos de entrega adotam uma medida padrão de bloqueio dos entregadores que se envolvem em acidentes ou que se recusam a realizar entregas em áreas consideradas de alto risco para assaltos. Embora exista a possibilidade de os entregadores comunicarem à plataforma sobre as regiões perigosas, essa opção raramente é utilizada devido ao medo de represálias (Santos, 2023). Muitos trabalhadores temem que, ao denunciar tais áreas, possam ser penalizados ou deixem de receber novas demandas, o que comprometeria sua fonte de renda. Esse mecanismo de bloqueio, associado à pressão para continuar trabalhando em condições inseguras, cria um ambiente de trabalho hostil e desprotegido para os *motoboys*. Eles acabam

se vendo obrigados a optar entre a segurança pessoal e a manutenção de sua atividade econômica, gerando uma situação de vulnerabilidade constante.

Além disso, embora apenas 12,5% dos entregadores tenham relatado já ter enfrentado uma situação de assalto, o medo de ser vítima desse tipo de crime é altamente frequente, com 86,5% (figura 15) informando sentir um medo extremo de passar por tal experiência.

Situações de estresse emocional grave que acarreta em pânico, ansiedade ou depressão também são características da profissão, vide gráfico abaixo.



**Figura 16** – Pânico, ansiedade ou depressão

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Na nossa pesquisa, identificamos que 28,8% dos respondentes já sofreram de pânico, depressão ou ansiedade em decorrência da atividade laboral (figura 16). Um outro estudo realizado por Santos (2023), evidencia de forma clara o impacto à saúde do trabalhador. Ao questionar uma entrevistada sobre um possível diagnóstico médico relacionado a esses problemas, a entrevistada respondeu:

“Eu fui na doutora, né, expliquei pra ela o que tava acontecendo (sobre ansiedade) e ela falou que eu tava com transtorno depressivo persistente. E ela falou que para esse caso eu deveria tomar remédio, então hoje eu faço uso de um remédio para ansiedade e é isso. Mas assim, pra joelho e pras costas não, pra essas dores assim não.” (E10, homem) (Santos, 2023, p. 158).

A problemática tem incentivado iniciativas de empresas do setor. Em 2023, o iFood passou a oferecer assistência jurídica e psicológica para entregadores que enfrentam situações de discriminação, agressão ou assédio por parte de clientes ou restaurantes. Essa central de apoio acolhe os entregadores, proporcionando sessões de terapia e suporte jurídico em casos críticos (iFood, 2024).

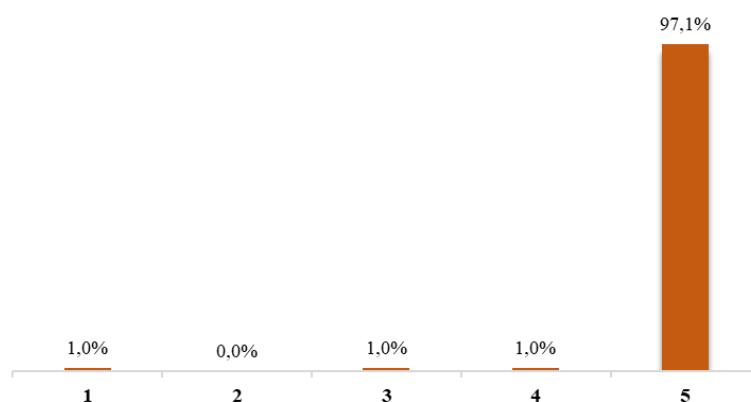
De acordo com o IBGE (2023), 39,5% dos trabalhadores plataformizados no Brasil atuam como entregadores de aplicativos de comida. Diante disso, é crucial compreender até que ponto as medidas implementadas pelas empresas, como o iFood, estão sendo efetivas no

suporte a esses profissionais. O iFood, por exemplo, oferece atendimento psicológico tanto online quanto presencial, mas os centros de apoio presencial estão localizados exclusivamente no Rio de Janeiro.

É necessário avaliar se essas iniciativas estão realmente atendendo às necessidades dos entregadores, especialmente considerando a ampla distribuição geográfica desses trabalhadores pelo país. Além disso, cabe questionar se as empresas possuem a capacidade de prestar suporte adequado a todos os profissionais que enfrentam ou possam vir a enfrentar problemas de saúde mental decorrentes das condições de trabalho. A eficácia dessas medidas deve ser continuamente analisada para garantir que elas sejam relevantes e acessíveis, proporcionando o alívio necessário para os entregadores que lidam com altos níveis de estresse, ansiedade e outros transtornos psicológicos.

Embora haja pouca informação sobre os aspectos de saúde no trabalho temporário dos entregadores, sabe-se que a insegurança crônica no emprego contribui para a deterioração da saúde geral dos trabalhadores flexíveis. Isso ocorre porque as empresas não possuem responsabilidade regulatória sobre esses empregados, já que não há vínculo empregatício formal. Além disso, trabalhadores de plataformas digitais (*gig workers*) podem ser dispensados ainda mais facilmente, bastando serem desativados da plataforma, sem necessidade de um processo formal de demissão (Tran, 2017).

O medo da insegurança no trânsito também é um aspecto crucial, como revelam os dados:

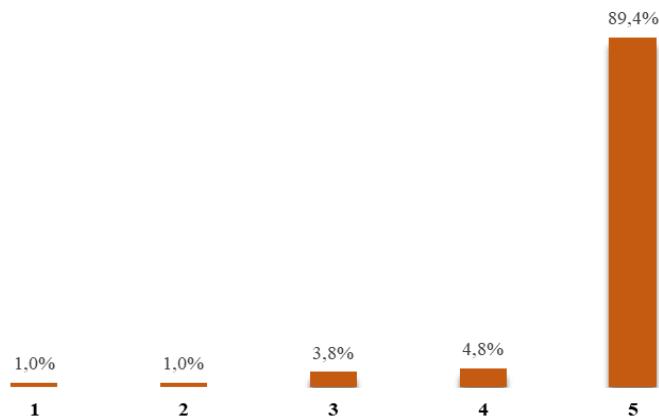


**Figura 17**– Medo de sofrer acidente grave

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Quando questionados sobre o medo de sofrer um acidente grave, 97,1% afirmaram conviver com um medo extremo dessa possibilidade.

O medo de não conseguir pagar as contas também é latente, conforme apontado no gráfico abaixo.

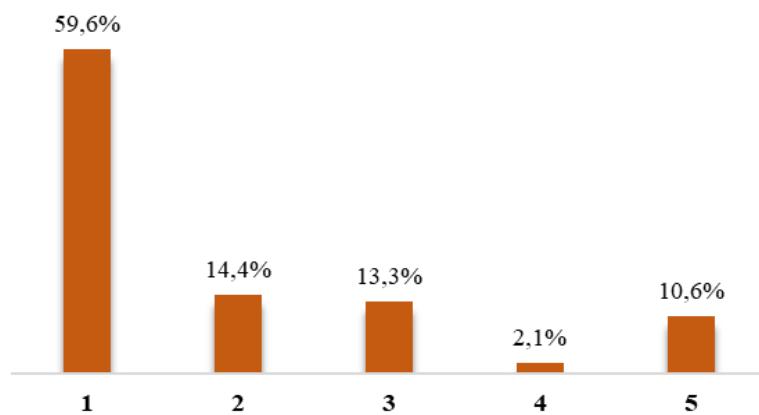


**Figura 18** – Medo de não conseguir pagar as contas

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Quase 90% dos respondentes afirmaram conviver com esse medo. Este receio se equipara em intensidade ao medo de assaltos, evidenciando a pressão econômica sob a qual esses profissionais operam.

Por outro lado, quando questionados sobre o medo de ser parado pela polícia, os entregadores em sua maioria não têm esse receio, vide gráfico abaixo.

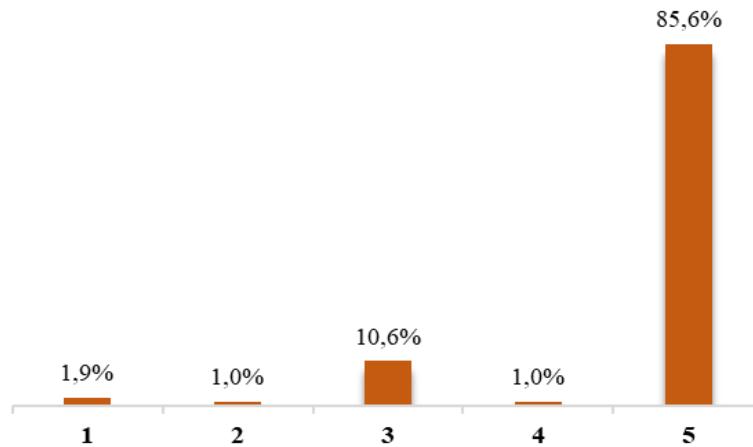


**Figura 19** – Ser parado pela polícia

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

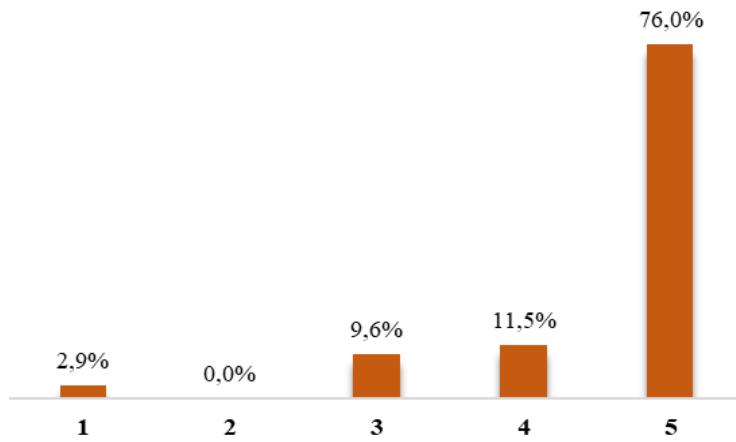
O medo de ser parado pela polícia é menos comum, sendo relatado por apenas 10,6% dos motofretistas.

Um dos medos mais expressivos e frequentemente mencionados pelos entregadores é o de ser bloqueado ou excluído injustamente pelos aplicativos de entrega, conforme avaliado nos gráficos abaixo.



**Figura 20** – Quanto te preocupa ser bloqueado pelo aplicativo?

**Fonte:** Dados coletados pela autora.



**Figura 21** – Medo de ser excluído do aplicativo injustificadamente

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Um dos medos mais expressivos e frequentemente mencionados pelos entregadores é o de ser bloqueado ou excluído injustamente pelos aplicativos de entrega. Quando questionados sobre esse receio, 85,6% afirmaram sentir extrema preocupação em relação ao bloqueio por

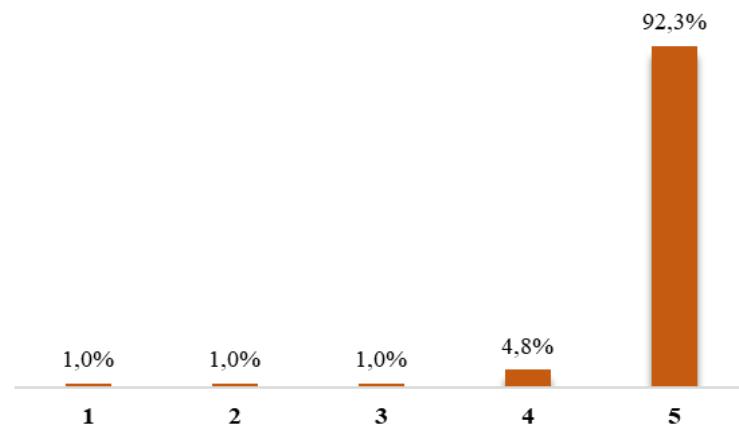
parte do aplicativo (figura 20). Além disso, 76% relataram preocupação constante com a possibilidade de serem excluídos injustamente (figura 21).

Esse temor não se limita ao medo de infringir os critérios estabelecidos pelos aplicativos, como aceitar pedidos e não entregá-los, emprestar ou alugar a conta, ou utilizar um veículo diferente do cadastrado, conforme especificado pelo iFood (2024). A preocupação também se estende às intercorrências que podem ocorrer durante as entregas, como acidentes, que podem resultar em bloqueios.

É importante destacar a falta de apoio das empresas nesses casos. Quando um entregador enfrenta algum problema ou não consegue realizar a entrega, a primeira reação das empresas costuma ser o bloqueio temporário da conta, que dura em torno de quatro horas. Caso o entregador considere o bloqueio injusto, ele pode enviar um recurso para contestar a decisão. No entanto, o tempo de resposta pode chegar a quatro dias, durante os quais o profissional fica impossibilitado de trabalhar, impactando diretamente a sua renda.

Embora o bloqueio seja uma das formas de controlar os entregadores quando não atendem às expectativas da empresa e dos consumidores (Feffermann e Ferreira, 2023), esse mecanismo também contribui para a precarização do trabalho. Ele força os entregadores a se esforçarem ao máximo para garantir que as entregas sejam concluídas, movidos pelo medo de serem bloqueados.

Além disso, 92,3% dos entregadores relataram sentir grande incômodo ao passarem longos períodos sem receber chamadas (figura 22) como mostra o gráfico abaixo.

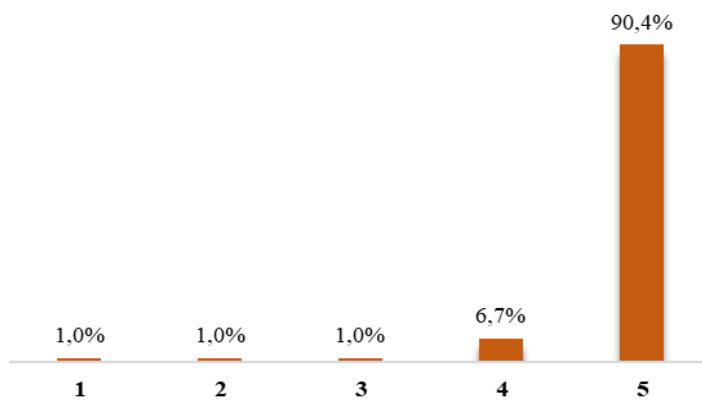


**Figura 22** – Quanto te incomoda ficar muito tempo sem receber chamadas?

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Para Abilio (2024) esse tipo de situação ocorre quando as empresas não aplicam punições diretas, mas deixam de enviar corridas por razões obscuras e difíceis de entender.

Quando questionados sobre o incomodo de ser mal avaliado pelo cliente ou restaurante, foi evidenciado que esse é um receio latente para a maioria dos profissionais, vide a figura 23.

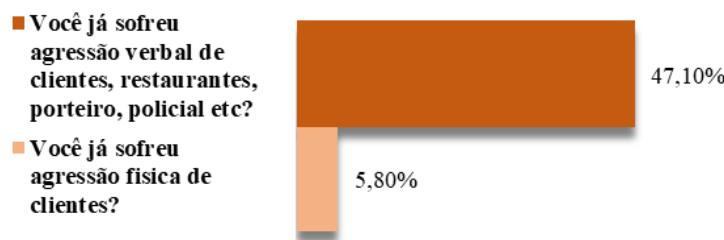


**Figura 23** – Quanto te incomoda receber nota baixa do cliente ou restaurante?

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

## SOFRIMENTO MORAL

O impacto emocional, muitas vezes duradouro, pode afetar tanto o bem-estar pessoal quanto a carreira do indivíduo, especialmente quando essas situações desafiadoras se repetem ao longo do tempo (Epstein; Delgado, 2010). Além disso, o sofrimento moral não se limita ao conflito interno entre valores, mas também pode envolver situações de humilhação, agressão verbal, discriminação e até racismo. Esses tipos de insultos, frequentemente carregados de julgamentos morais negativos, intensificam a dor emocional do indivíduo, pois atacam diretamente sua integridade moral e autoestima (Guimarães, 2000). Neste contexto, buscamos analisar as situações de sofrimento moral às quais os motoboys estão constantemente expostos em suas atividades diárias. No gráfico abaixo, avaliamos situações de agressão verbal e agressão física que atacam a integridade moral do trabalhador.



**Figura 24** – Agressão verbal e agressão física

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Ao serem questionados sobre agressões verbais provenientes de clientes, restaurantes, porteiros, policiais, entre outros, 47,1% dos motoboys afirmaram já ter vivenciado essas situações, conforme ilustrado na figura 24. Essas agressões não apenas afetam o bem-estar emocional dos trabalhadores, mas também contribuem para um ambiente de trabalho hostil e desrespeitoso.

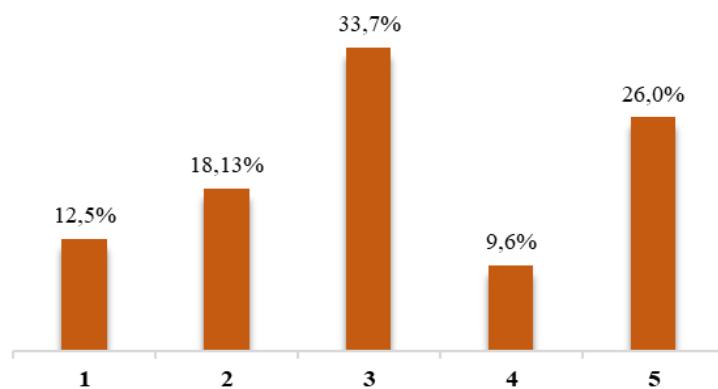
Em nossa pesquisa, 5,8% dos respondentes informaram ter sido vítimas de agressão física por algum cliente (Figura 24). Embora essa porcentagem seja relativamente pequena, os dados são significativos, pois evidenciam um risco real de violência que esses trabalhadores enfrentam diariamente. Conforme reportado pelo jornal CNN Brasil, o iFood registrou mais de 13 mil denúncias de ameaças e agressões físicas contra entregadores no Brasil em 2024. No total, foram 13.576 denúncias desde janeiro, com 810 ocorrências registradas apenas nos primeiros seis dias de março. Um dos casos mais recentes foi o do entregador Nilton Ramon de Oliveira, de 25 anos, que foi baleado por um cliente que se recusou a descer na portaria durante uma entrega na Vila Valqueire, na Zona Norte do Rio de Janeiro (CNN Brasil, 2024). Podemos observar no gráfico abaixo, os dados sobre as situações de humilhação, discriminação, assédio ou racismo.



**Figura 25** – Racismo, discriminação, humilhação ou assédio

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Ao serem indagados sobre experiências de humilhação, discriminação, racismo ou assédio, 26,9% dos entrevistados relataram já ter enfrentado essas circunstâncias (figura 25), o que evidencia o impacto significativo dessas experiências na vida dos profissionais. Esses dados destacam a magnitude do sofrimento moral vivenciado por esses trabalhadores, que frequentemente lidam com situações que comprometem sua dignidade e integridade. A constante exposição a esses abusos não só agrava as condições de trabalho, mas também intensifica o impacto emocional e psicológico das atividades diárias dos motoboys, tornando o trabalho ainda mais desgastante e prejudicial à saúde mental. Além disso, procuramos avaliar em quais momentos esses entregadores se sentem humilhados, conforme o gráfico abaixo.

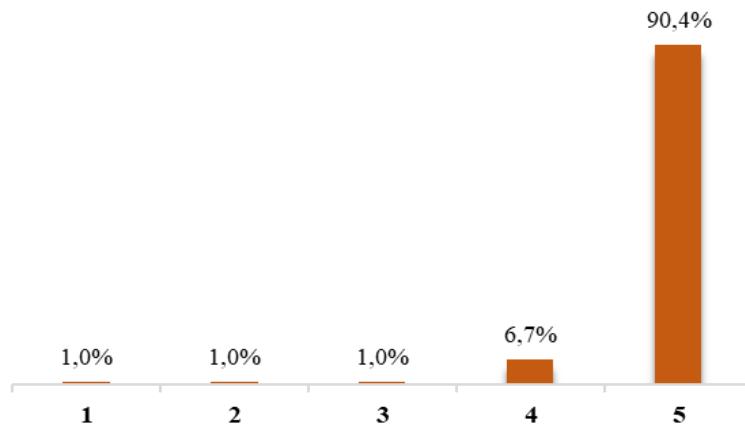


**Figura 26** – Você se sente humilhado ao ser impedido de entrar ou esperar no restaurante?

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Situações em que os entregadores são impedidos de entrar nos restaurantes para aguardar a entrega também são vistas como humilhantes por esses profissionais. Cerca de 35,6% dos entrevistados afirmaram se sentir humilhados nessas circunstâncias, outros 30,63% informaram que não se sentem humilhados com essa situação (figura 26).

Outro fator que contribui para o sofrimento moral é o desconforto causado pela interação direta com um robô para resolver problemas relacionados ao aplicativo no dia a dia, vide gráfico abaixo.



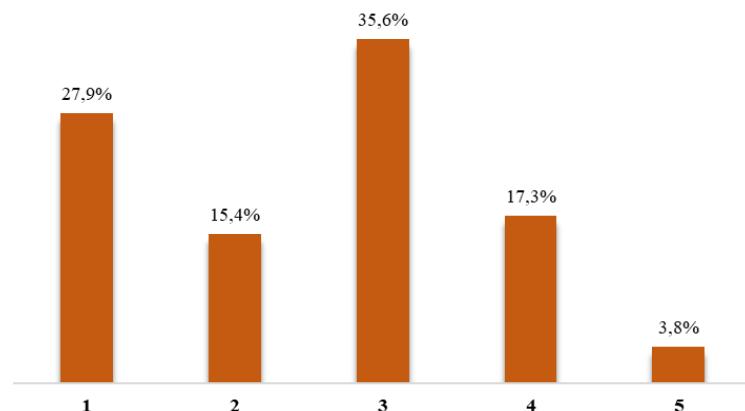
**FIGURA 27** – Quanto te incomoda não ter uma pessoa para resolver problemas no aplicativo ou ter que falar com um robô?

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Quando questionados sobre o nível de incômodo em relação a essa prática, quase 100% dos entregadores afirmaram se sentir extremamente incomodados.

Esses dados são significativos porque, embora o sofrimento emocional esteja frequentemente associado a sentimentos mais evidentes, como frustração e raiva (Elpern; Covert; Kleinpell, 2005; Wilkinson, 1988), existem também emoções mais sutis e complexas. O sentimento de ser desvalorizado, irrelevante ou incapaz, por exemplo, pode ser igualmente prejudicial à saúde mental e moral do trabalhador. Esse tipo de experiência afeta profundamente a integridade do indivíduo e sua visão de si mesmo, gerando um impacto psicológico que, muitas vezes, é negligenciado nas análises sobre o sofrimento no ambiente de trabalho.

Além disso, ao serem questionados sobre a justiça da remuneração oferecida pelos aplicativos de entrega, os entregadores apresentaram opiniões variadas.



**Figura 28**— Remuneração do aplicativo

**Fonte:** Dados coletados pela autora.

Enquanto 21,1% consideram o pagamento “muito justo” e 35,6% o avaliam como “justo”, uma expressiva parcela de 43,3% acredita que o valor pago é “pouco justo” ou “nada justo”.

Esses dados indicam um descontentamento crescente entre os entregadores, com a maioria deles acreditando que a compensação não reflete o esforço e as condições exigidas no trabalho. O aumento do desemprego contribuiu para um crescimento exponencial no número de entregadores, resultando em maior concorrência e, consequentemente, em uma deterioração ainda maior das condições de trabalho, incluindo uma remuneração inadequada. Essa situação tem gerado um ambiente de trabalho precário, com salários baixos, longas jornadas, alta rotatividade e falta de formalização, fatores que são agravados pela falta de experiência profissional (Feffermann e Ferreira, 2023).

Segundo Abilio (2024), as novas formas de organização do trabalho têm contribuído para a redução da remuneração na categoria de motoboys. Enquanto a renda mediana de um motoboy que atua fora das plataformas é de R\$ 15,62 por hora, a de um trabalhador vinculado a aplicativos é razoavelmente menor, atingindo apenas R\$ 12,50. Essa disparidade reflete um cenário de crescente precarização no setor, em que o esforço despendido pelos entregadores não é adequadamente recompensado.

Esse descompasso entre o trabalho exigido e o pagamento recebido tem consequências diretas sobre a motivação e o bem-estar dos profissionais. A precariedade salarial, associada às condições desgastantes de trabalho, contribui para o agravamento de problemas físicos e psicológicos. Além disso, essa realidade expõe os entregadores a um sofrimento moral, uma vez que enfrentam a desvalorização de sua profissão. Sentem-se obrigados a aceitar condições injustas e insuficientes, perpetuando uma relação de trabalho marcada por desigualdades e exploração.

A crítica a esse modelo aponta para a necessidade de uma revisão estrutural no funcionamento das plataformas digitais e na regulação do trabalho. Enquanto essas empresas obtêm lucros significativos, os trabalhadores enfrentam uma crescente insegurança financeira e condições de trabalho inadequadas. É essencial questionar a retórica de “modernização” e “eficiência” promovida pelas plataformas, que frequentemente mascara a intensificação da exploração e a desumanização do trabalho. A justiça social nesse setor exige ações que

valorizem o trabalhador, assegurem direitos básicos e promovam remunerações dignas, combatendo a lógica predatória que atualmente prevalece.

## CONCLUSÃO

Os resultados da pesquisa buscaram evidenciar as diferentes formas de sofrimento enfrentadas pelos entregadores de aplicativos, incluindo o sofrimento físico, psicológico e moral. Os dados analisados indicam que o trabalho mediado por plataformas apresenta características marcantes de precariedade. Além de enfrentar jornadas excessivas, esses profissionais, em sua maioria, estão engajados em uma atividade contínua e de longo prazo, o que contraria a ideia de que o trabalho por aplicativos seria essencialmente flexível e transitório. Tal realidade reforça a falsa sensação de autonomia promovida pelas plataformas, que, na prática, exercem um controle quase invisível sobre os trabalhadores, conforme discutido por Zuboff (2019).

Contraria também a ideia de que sejam empreendedores, eles não podem ser assim considerados, apesar do que as empresas que os administram tentam fazer parecer. Diferentemente de um verdadeiro empreendedor, eles não possuem capital próprio para investir, não estão diretamente ligados à inovação e não exercem qualquer influência na gestão do negócio. Além disso, não têm autonomia para definir seus próprios ganhos, sendo submetidos a regras e remunerações impostas por terceiros (Neiva, 2024).

As plataformas detêm poder significativo para definir as regras de operação sem explicitá-las de forma clara. Elas controlam elementos cruciais, como a distribuição das tarefas, a especificação dos serviços e até mesmo a admissão ou exclusão de trabalhadores no sistema. Fato constatado pelo medo que os entregadores têm de serem mal avaliados pelos clientes e restaurantes e de serem bloqueados ou excluídos pelo aplicativo sem nenhuma espécie de aviso, a falta de suporte a esses profissionais além de causar estresse psicológico, afetam diretamente seu desempenho e consequentemente a renda de suas famílias. Ou seja, essa assimetria de poder intensifica a precariedade da profissão, agravando a vulnerabilidade dos entregadores (Porto, 2024).

Ademais, a pesquisa revelou que a violência, ou a constante ameaça de violência, é uma realidade intrínseca ao trabalho desses profissionais. Assaltos, agressões físicas e verbais – seja por parte de clientes ou estabelecimentos – fazem parte de seu cotidiano. Além disso, esses

trabalhadores enfrentam ameaças à sua integridade moral, como humilhações, discriminação, assédio moral e racismo. Essas condições perpetuam o sentimento de desvalorização, intensificando o sofrimento psicológico e comprometendo a dignidade desses profissionais.

Os dados apresentados permitem uma análise crítica sobre a ideia de flexibilidade amplamente associada a esse modelo de trabalho. Embora muitas vezes tratada como um benefício, a flexibilidade no contexto dos entregadores de aplicativos revela-se ilusória, pois não oferece autonomia real. Em vez disso, os trabalhadores enfrentam jornadas exaustivas, instabilidade financeira e insegurança constante. Essa dinâmica evidencia a fragilidade do equilíbrio entre autonomia e precariedade, especialmente em um país periférico como o Brasil, historicamente marcado por desigualdades e altos índices de informalidade no mercado de trabalho (IBGE, 2022).

Ao trazer à tona essas contradições, espera-se promover uma reflexão mais aprofundada sobre os impactos sociais e econômicos desse modelo de trabalho. A situação dos entregadores de aplicativos não deve ser analisada de forma isolada, mas sim no contexto das transformações globais no mundo do trabalho. Ao analisar o impacto do trabalho flexível para os entregadores, notamos que os avanços das plataformas digitais têm redesenhado as relações entre capital e trabalho, frequentemente em detrimento dos direitos e da dignidade dos trabalhadores.

Esse estudo, portanto, contribui para o entendimento das condições precárias enfrentadas pelos entregadores e para o debate sobre a necessidade de regulamentação da profissão. Dada a relevância social e econômica desse grupo, é essencial buscar alternativas que promovam condições de trabalho mais justas e equilibradas.

Estudos futuros podem ampliar essa discussão em diferentes áreas, como saúde, gestão e sociologia. Na área da saúde, é possível explorar os impactos do trabalho precário na saúde mental, a exposição à violência e suas consequências físicas e psicológicas. No campo da gestão, podem ser realizadas análises críticas sobre o uso de algoritmos na gestão de desempenho, bem como sobre modelos de liderança e suporte no contexto das plataformas digitais. Por fim, o aprofundamento dessas questões contribuirá para o desenvolvimento de estratégias que garantam maior justiça e dignidade no trabalho para esses profissionais.

## REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, L. C.; AMORIM, H.; GROHMANN, R. **Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas**. *Sociologias*, v. 23, n. 57, p. 26–56, maio 2021.
- ABÍLIO, L. C.. **Uberização: a era do trabalhador just-in-time?**. *Estudos Avançados*, v. 34, n. 98, p. 111–126, jan. 2020.
- ABÍLIO, L. C.; ALMEIDA, P. F. DE; AMORIM, H.; CARDOSO, A. C. M.; FONSECA, V. P. DA; KALIL, R. B.; MACHADO, S. Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a COVID-19. *Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano*, v. 3, 8 jun. 2020.
- AMORIM, H.; MODA, F. Trabalho por aplicativo: gerenciamento algorítmico e condições de trabalho dos motoristas da Uber . *Revista Fronteiras*, p. 60–69, 14 mar. 2020.
- BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Edição eletrônica. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Cenário brasileiro das lesões de motociclistas no trânsito de 2011 a 2021**. Boletim Epidemiológico, v. 54, n. 06, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/boletins/epidemiologicos/edicoes/2023/boletim-epidemiologico-volume-54-no-06/>. Acesso em: 20 jan. 2025.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Insolação**. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/i/insolacao#:~:text=A%20insola%C3%A7%C3%A3o%2C%20em%20casos%20mais,revertida%20o%20mais%20r%C3%A1pido%20poss%C3%ADvel>. Acesso em: 20 jan. 2025.
- BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 1665/20**. Dispõe sobre os direitos dos entregadores que prestam serviços a aplicativos de entrega durante o estado de calamidade pública decorrente da pandemia do coronavírus (Covid-19). [S. I.], 1 abr. 2024. Disponível em: [https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarIntegra?codteor=1874917&filename=PL%201665/2020](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarIntegra?codteor=1874917&filename=PL%201665/2020). Acesso em: 14 jan. 2025.
- BRASIL. Câmara dos Deputados. **Lei nº 14.297**. Dispõe sobre os direitos dos entregadores que prestam serviços a aplicativos de entrega durante o estado de calamidade pública decorrente da pandemia do coronavírus (Covid-19). [S. I.], 5 jan. 2022. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2022/lei-14297-5-janeiro-2022-792214-publicacaooriginal-164323-pl.html>. Acesso em: 14 jan. 2025.
- BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 532/2024**. Reconhece a categoria de motorista parceiro e entregador parceiro, estabelece mecanismos de proteção social, define incentivos para o transporte remunerado privado individual de passageiros e o serviço de entrega de mercadorias realizados por meio de plataformas digitais de intermediação. , [S. I.], 1 mar. 2024. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2419119#:~:text=PL%20532%2F2024%20Inteiro%20teor,Projeto%20de%20Lei&text=Reconhecimento%2C%20categoria%2C%20motorista%20de%20aplicativo,servi%C3%A7o%20de%20entrega%20por%20aplicativo>. Acesso em: 14 jan. 2025.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 592/2024**. Esta Lei dispõe sobre o serviço de entrega de alimentos e bebidas (delivery) em condomínio residencial vertical e sala comercial. [S. l.], 1 mar. 2024. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2419532>. Acesso em: 14 jan. 2025.

CASSIANO, Letícia et al. **Neste ano, iFood registra mais de 13 mil denúncias de ameaça e agressão física contra entregadores no Brasil**. CNN Brasil, São Paulo, p. 1, 6 mar. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/neste-ano-ifood-registra-mais-de-13-mil-denuncias-de-ameaca-e-agressao-fisica-contra-entregadores-no-brasil/>. Acesso em: 14 jan. 2025.

CEBRAP. **Mobilidade urbana e logística de entregas: um panorama sobre o trabalho de motoristas e entregadores com aplicativos**. Centro Brasileiro de Análise e Planejamento Cebrap, [S. l.], ano 2023, p. 1-86, 1 jan. 2023. Disponível em: [https://institucional.ifood.com.br/wp-content/uploads/2023/12/Relatorio-Completo\\_Pesquisa-CEBRAP-Amobitec\\_2023-1.pdf](https://institucional.ifood.com.br/wp-content/uploads/2023/12/Relatorio-Completo_Pesquisa-CEBRAP-Amobitec_2023-1.pdf). Acesso em: 20 jan. 2024.

CORMEN, Thomas. **Desmistificando Algoritmos**. Grupo GEN, 2013. E-book. ISBN 9788595153929. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595153929/>. Acesso em: 31 mar. 2024.

DARDOT PIERRE; LAVAL CHRISTIAN. **A Nova Razão do Mundo: Ensaio Sobre a Sociedade Neoliberal**. 1. ed. São Paulo: Isabella Marcatti, 2016. v. 1

ELPERN, E. H.; COVERT, B.; KLEINPELL, R. **Moral distress of staff nurses in a medical intensive care unit**. American Journal of Critical Care, v. 14, n. 6, p. 523-530, 2005.

EPSTEIN, E. G.; DELGADO, S. **Understanding and Addressing Moral Distress**. OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing, v. 15, n. 3, manuscrito 1, 30 set. 2010. Disponível em: <https://ojin.nursingworld.org/table-of-contents/volume-15-2010/number-3-september-2010/understanding-moral-distress/>. Acesso em: 18/01/2025.

FEFFERMANN, M.; LUZ, L. C. X.; FERREIRA, M. D. M. **O trabalho de jovens entregadores por aplicativos em tempos de pandemia**. Civitas - Revista de Ciências Sociais, v. 23, p. e-42494, 2023.

FILGUEIRAS, V. A.; LIMA, U. M. **Levantamento sobre o trabalho dos entregadores por aplicativos no Brasil**. Salvador: Núcleo de Estudos Conjunturais, Ago. 2020.

FILGUEIRAS, V. A.; VILAS BOAS, V. **Nota de pesquisa: projeto caminhos do trabalho**. Cadernos do CEAS: Revista Crítica de Humanidades. Salvador/Recife, v. 46, n. 254, p. 665-687, set./dez. 2021.

FILGUEIRAS, V; ANTUNES, R. (2020). Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. Revista Contracampo, 39(1). P. 1-37, abr/jul. 2022.

FONTELLES, M. J., SIMÕES, M. G., Farias, S. H., & Fontelles, R. G. S. **Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa.** Belém: Revista Paraense de Medicina, 2009.

GAULEJAC, V. **Gestão Como Doença Social.** 3. ed. São Paulo: [s.n.]. v. 3

GILLESPIE, T. A relevância dos algoritmos. Paragrafo, v.6, n. 1, p. 95 – 121, jan./abr. 2018.

GROHMAN, R. **Plataformização do trabalho: entre a dataficação, a financeirização e a racionalidade neoliberal.** Revista Eptic, p. 108–122, jan. 2020.

GUIMARÃES, A. S. A. **O insulto racial: as ofensas verbais registradas em queixas de discriminação.** Estudos Afro-Asiáticos, n. 38, p. 31–48, dez. 2000.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço.** Tradução de Enio Paulo Giachini. Petrópolis – RJ: Vozes, 2015.

**IBGE. Em 2022, 1,5 milhão de pessoas trabalharam por meio de aplicativos de serviços no país.** Agência IBGE de Notícias, 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38160-em-2022-1-5-milhao-de-pessoas-trabalharam-por-meio-de-aplicativos-de-servicos-no-pais#:~:text=No%204%C2%BA%20trimestre%20de%202022%2C%20o%20Brasil%20tinha%201%2C5,%2C2%20milh%C3%83es%2C%20no%20per%C3%ADodo.> Acesso em: 14 jan. 2025.

**IBGE. Pessoas pretas e pardas continuam com menor acesso a emprego, educação, segurança e saneamento.** Agência de Notícias IBGE, 17 nov. 2022. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/35467-pessoas-pretas-e-pardas-continuam-com-menor-acesso-a-emprego-educacao-seguranca-e-saneamento.> Acesso em: 21 jan. 2025.

**IFOOD. iFood inaugura primeiro ponto de apoio em parceria com o poder público de Brasília para entregadores.** iFood, [s. l.], ano 2023, p. 1, 24 mar. 2023. Disponível em: <https://institucional.ifoood.com.br/releases/release-ponto-de-apoio-brasilia/>. Acesso em: 20 jan. 2024.

**IFOOD. 4 ações do iFood para a valorização do entregador.** iFood, São Paulo, 26 jan. 2024. Disponível em: <https://institucional.ifoood.com.br/entregadores/valorizacao-do-entregador/#:~:text=Central%20de%20Apoio%20contra%20discrimina%C3%A7%C3%A3o,de%20trabalho%20seguro%20e%20respeitoso.> Acesso em: 14 jan. 2025.

**IPEA. Mercado de Trabalho Conjuntura e análise,** São Paulo, p. 1-36, 1 abr. 2024. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/13644/1/BMT\\_77\\_BOOK.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/13644/1/BMT_77_BOOK.pdf). Acesso em: 14 jan. 2025.

**NEIVA, Pedro. A luta por reconhecimento dos entregadores de aplicativo no Brasil. Ciências Sociais em Revista,** [S. l.], v. 60, n. 2, 2024. DOI: 10.34024/csr.2024.60.2.17457. Disponível em: <https://periodicos.unifesp.br/index.php/csr/article/view/17457>. Acesso em: 31 jan. 2025.

OLIVEIRA, R. V de; FESTI, R. C. **Entregadores de aplicativos no Brasil: entre a subordinação e a “autonomia”**. Contemporânea – Revista de Sociologia da UFSCar, v. 13, n. 1, jan. - abril. 2023, p. 055-080.

**OIT. As condições de trabalho e a economia digital no Brasil: desafios e oportunidades.** Organização Internacional do Trabalho, 2023. Disponível em: [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40americas/%40roma/%40ilo-brasilia/documents/publication/wcms\\_845019.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40americas/%40roma/%40ilo-brasilia/documents/publication/wcms_845019.pdf?utm_source=chatgpt.com). Acesso em: 14 jan. 2025.

**OIT. Trabalhar num planeta mais quente: o impacto do estresse térmico na saúde e no trabalho.** Organização Internacional do Trabalho, 2023. Disponível em: <https://www.ilo.org/pt-pt/publications/trabalhar-num-planeta-mais-quente-o-impacto-do-stress-termica-na>. Acesso em: 14 jan. 2025.

**PORTO, A. N. Precarização do trabalho e plataformas digitais: uma análise crítica sobre os entregadores de aplicativo.** 2024. p. 98-105. jul,2024.

RANI, U.; FURRER, M. *Digital labour platforms and new forms of flexible work in developing countries: Algorithmic management of work and workers*. Competition & Change, v. 25, n. 2, p. 212–236. 2021.

SANTOS, K. M. dos. “**O nosso sofrimento é maior do que a gente expressa**”: As condições laborais dos entregadores por aplicativo no Distrito Federal. Laborare, São Paulo, Brasil, v. 6, n. 10, p. 150–163, 2023. DOI: 10.33637/2595-847x.2023-189. jun, 2023.

SENNETT, R. **A Corrosão do Caráter**. 16. ed. Rio de Janeiro: Record, 1999. v. 16

SENNETT, R. **A corrosão do caráter: O desaparecimento das virtudes com o novo capitalismo**. Best Bolso. 2012.

SENNETT, R. **A cultura do Novo Capitalismo**. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Record, 2006.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter – consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 2005.

Tran, Molly MD, MPH, MA; Sokas, Rosemary K. MD, MOH, MS. *The Gig Economy and Contingent Work An Occupational Health Assessment*. *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 59, p. 63-66, abril de 2017. | DOI: 10.1097/JOM.0000000000000977

WILKINSON, J. M. *Moral distress in nursing practice: experience and effect*. *Nursing Forum*, v. 23, n. 1, p. 16-29, 1988.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). *World Health Report 2023: Mental health at work: policy brief*. Genebra: OMS, 2023. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240057944>. Acesso em: 14 jan. 2025.

WOOD, A. J.; GRAHAM, M.; LEHDONVIRTA, V.; HJORTH, I. *Good gig, bad gig: autonomy and algorithmic control in the global gig economy*. *Work, Employment and Society*, v.

33, n. 1, p. 56-75, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0950017018785616>. Acesso em: 15 jan. 2025.