

O trabalho plataformizado entre promessas e sofrimento: gestão, jornada e remuneração de motoristas e entregadores

Platform work between promises and suffering: management, working hours, and pay of drivers and couriers

El trabajo plataformizado entre promesas y sufrimiento: gestión, jornada y remuneración de conductores y repartidores



Marlon Freitas de Campos

Universidade Federal do Rio Grande do Sul,
Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil
marlonfjp@gmail.com



Jaqueline Tittoni

Universidade Federal do Rio Grande do Sul,
Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil
jatittoni@gmail.com

1

Resumo: Há pouco mais de uma década, temos presenciado o crescimento do trabalho plataformizado. Compreendemos esse movimento como a intensificação da acumulação flexível, processo em curso desde os anos 1970 e que, em sua etapa plataformizada, expande a precarização do trabalho sob forte campanha neoliberal de valorização de seus atributos. Neste artigo, analisamos três características propagandeadas como vantagens desse tipo trabalho, utilizando dados quantitativos e qualitativos coletados em questões fechadas e abertas de questionário e entrevistas semiestruturadas, ambas etapas realizadas com motoristas e entregadores atuantes na região metropolitana de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul. Apoiados no materialismo histórico e na teoria psicodinâmica do trabalho, discutimos o modelo de gestão, a jornada de trabalho e a remuneração e seus impactos na saúde mental e nas vivências de sofrimento de quem trabalha, explorando as contradições entre o discurso apologético e o trabalho real.

Palavras-chave: plataformação; sofrimento; saúde mental; entregadores; motoristas.

Abstract: Just over a decade ago, we witnessed the growth of platformized labor. We understand this movement as the intensification of flexible accumulation, a process underway since the 1970s, which, in its platformized stage, expands the precariousness of labor under a strong neoliberal campaign that valorizes its attributes. In this article, we analyze three characteristics advertised as advantages of this type of labor, using quantitative and qualitative data found in closed and open questionnaire questions and semi-structured interviews, both stages carried out with drivers and delivery workers operating in the metropolitan region of Porto Alegre, in Rio Grande do Sul. Based on historical materialism and the psychodynamics of work theory, we discuss the management model, working hours, and salaries, and their impacts on the mental health and experiences of suffering of those who labor, exploring the contradictions between the apologetic discourse and the real labor.

Keywords: platformization; suffering; mental health; delivery workers; drivers.

Resumen: Hace poco más de una década presenciamos el crecimiento del trabajo plataformizado. Comprendemos este movimiento como la intensificación de la acumulación flexible, proceso en curso desde los años 1970 y que, en etapa plataformizada, expande la precarización del trabajo bajo una fuerte campaña neoliberal de valorización de sus atributos. En este artículo, analizamos tres características propagandeadas como ventajas de este tipo de trabajo, utilizando datos cuantitativos y cualitativos encontrados en cuestiones cerradas y abiertas de cuestionario y entrevistas semiestructuradas, etapas realizadas con conductores y repartidores actuantes en la región metropolitana de Porto Alegre, en Rio Grande do Sul. Apoyados en el materialismo histórico y en la teoría psicodinámica del trabajo, discutimos el modelo de gestión, la jornada de trabajo y los salarios, y sus impactos en la salud mental y en las vivencias de sufrimiento de quien trabaja, explorando las contradicciones entre el discurso apologético y el trabajo real.

Palabras clave: plataforma; sufrimiento; salud mental; repartidores; conductores.

Submetido em: 8 de junho de 2025.

Aceito em: 22 de julho de 2025.

Introdução

Na última década, temos acompanhado o crescimento exponencial do trabalho plataformizado em todo o mundo e, particularmente, no Brasil. Apesar de terem penetrado na vida da população de tal modo que às vezes a vida sem essas plataformas parece pertencer a um passado longínquo, a verdade é que se trata de um fenômeno absolutamente recente. A principal empresa do ramo de transporte de passageiros, a Uber, foi fundada apenas em 2009 e lançou seu serviço de transporte de passageiros mais conhecido, o UberX, em 2013 (Slee, 2017). No Brasil, a empresa iniciou suas atividades em 2014, nas cidades do Rio de Janeiro e São Paulo, e hoje já está presente em mais de 500 municípios.

Em pouco mais de uma década, essa forma de consumo de serviços e, principalmente, essa forma de trabalho, se alastrou enormemente. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023), cerca de 1,5 milhão de pessoas trabalhavam em plataformas digitais em 2022, sendo a maioria delas como motoristas (52,2%), seguidos por entregadores (39,5%) e prestadores de serviços gerais (13,2%) (Belandi, 2023).

Compreendemos a plataformização do trabalho como a fase mais atualizada do processo de flexibilização já em curso desde a crise do taylorismo-fordismo. Na sua etapa mais aguda, uma das principais características é a ausência de reconhecimento de vínculo empregatício, pois, conforme argumentam as plataformas, elas seriam exclusivamente responsáveis pela conexão entre clientes e trabalhadores autônomos (Slee, 2017). Essa compreensão, em disputa na sociedade e na justiça, mas até então reconhecida pelo Estado, desresponsabiliza as empresas de uma série de encargos, o que facilita a oferta de serviços de baixo custo e favorece sua expansão.

Para quem trabalha, ao mesmo tempo que a plataformização significa uma atividade sem garantias trabalhistas, como ganhos mínimos, férias remuneradas, décimo terceiro salário, entre outros, ela tem surgido como alternativa ao desemprego ou a

outras formas de trabalho precário. Importante recordar que a conformação histórica do trabalho e da classe trabalhadora brasileira teve como alicerces o trabalho escravizado e a inserção dependente na divisão internacional do trabalho (Campos; Bresolin, 2024), fatores que contribuíram para que a informalidade e outras formas laborais precárias se consolidassem não como exceção, mas como regra. O trabalho por plataformas, por sua vez, embora reedite muitas características do trabalho precário em suas mais distintas formas, ganha aparência de modernidade, tanto pela interface com as tecnologias da informação e da comunicação quanto pela retórica de liberdade e flexibilidade, cuja melhor expressão é o falacioso slogan da Uber: “seja seu próprio chefe”.

Apesar da ausência de garantias, o discurso apologético tem destacado algumas supostas vantagens do trabalho plataformizado em relação ao trabalho formal. Em um teste na plataforma de inteligência artificial ChatGPT, fizemos a seguinte solicitação: “Por favor, cite três vantagens do trabalho em plataformas digitais, como a Uber, em comparação ao trabalho com carteira assinada”. A resposta foi a seguinte:

Claro! Aqui estão três vantagens do trabalho em plataformas digitais, como a Uber, em comparação ao trabalho com carteira assinada:

- a) **Flexibilidade de horário:** o trabalhador pode escolher quando e por quanto tempo deseja trabalhar, permitindo melhor conciliação com outras atividades pessoais ou profissionais;
- b) **Autonomia:** não há chefes diretos ou hierarquia rígida, o que dá ao trabalhador mais liberdade para tomar decisões sobre sua rotina e estratégias de trabalho;
- c) **Potencial de ganhos variáveis:** dependendo da demanda e da estratégia do motorista, é possível aumentar os rendimentos em determinados horários ou dias, algo que um salário fixo muitas vezes não permite (OpenAI, 2025, grifo nosso).

Embora a tecnologia da inteligência artificial tome aparência mágica, seu mecanismo, na verdade, consiste em consultar uma enorme base de dados e organizar respostas linguisticamente sofisticadas a ponto de parecerem mesmo elaboradas por um humano. Compreender esse funcionamento é importante porque revela que suas respostas, em linhas gerais, reproduzem as informações disponíveis (Arão, 2024). Não surpreende, portanto, que a resposta dada pelo ChatGPT seja aquela que esperávamos quando lançamos a pergunta, afinal, ela é coerente com a ideologia neoliberal dominante. De acordo com Dardot e Laval (2016), chamamos de ideologia neoliberal a estratégia de construção de uma rationalidade antiestado e de responsabilização do sujeito que se dá *pari passu* à política de retirada de direitos implementada especialmente desde a crise do taylorismo-fordismo.

Tendo isso em vista, neste artigo abordamos, destacadamente, os três principais aspectos apontados pelo ChatGPT e pelo discurso apologético como vantagens do trabalho plataformizado. O tomaremos, porém, desde o seu caráter contraditório: onde dizem “flexibilidade”, falaremos em jornada de trabalho em que a flexibilidade será um dos elementos analisados; onde dizem “autonomia”, falaremos em modelo de gestão, analisando as possibilidades e limites da autonomia propagandeada; por fim, onde dizem “potencial de ganhos variáveis”, falaremos em remuneração. Tal discussão estará fundamentada em teorias críticas, como o materialismo histórico, utilizado para uma análise não apenas conjuntural, mas estrutural sobre o trabalho e o modo de produção capitalista (Abílio, 2020; Antunes, 2005, 2020; Harvey, 2016), e na Psicodinâmica do Trabalho (Dejours, 1992, 1994, 1999, 2013), cujo aporte teórico e conceitual será mobilizado para discutir as articulações entre trabalho, subjetividade e saúde mental, incluindo as dimensões de prazer e sofrimento. Em síntese, buscaremos analisar os elementos jornada de trabalho, modelos de gestão e remuneração em suas relações com o sofrimento e a saúde mental de motoristas e entregadores plataformizados, sinalizando os principais tensionamentos com o discurso tecno-

entusiasta-neoliberal, sem pretensão de esgotar a discussão sobre os desfechos clínicos, que serão aprofundados em estudos posteriores.

Metodologia: um artesanato digital

Este artigo traz parte dos resultados de uma pesquisa mais ampla na temática do trabalho plataformizado e saúde mental. Optamos por privilegiar o método qualitativo de estudo e análise do fenômeno, mas recorremos também ao uso de dados quantitativos, de modo que a pesquisa pode ser compreendida como mista com preponderância qualitativa.

Este estudo investigou a experiência de trabalho de motoristas e entregadores na região metropolitana de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul. A coleta de dados incluiu questionários com questões fechadas e abertas, além de entrevistas semiestruturadas. Para as questões fechadas, obtivemos 94 respostas, enquanto 71 participantes responderam às questões abertas. Além disso, sete entrevistas foram realizadas. Na análise dos dados quantitativos, empregamos estatísticas descritivas, como contagem, porcentagem, média e mediana para caracterizar o perfil dos respondentes e suas respostas. A correlação de Pearson foi utilizada para examinar a relação entre variáveis sociodemográficas e bem-estar. Todas as análises quantitativas foram realizadas no software RStudio, com significância estatística definida em $p < 0,05$, utilizando os pacotes Psych e Hmisc¹. Os dados qualitativos foram analisados por meio da análise de conteúdo de Bardin (1977), com categorias emergindo das respostas abertas sobre prazer e sofrimento no trabalho, bem como das transcrições das entrevistas. Este artigo apresenta uma parte dos resultados da pesquisa, especificamente aqueles relacionados às três categorias citadas.

Entre os 94 participantes que responderam ao questionário, 87,23% se declararam do gênero masculino (n=82) e 81,9% como brancos (n=77). Quanto à escolaridade, destacou-se o ensino

¹ Foram utilizados, neste estudo, os pacotes psych (<https://CRAN.R-project.org/package=psych>) e Hmisc (<https://CRAN.R-project.org/package=Hmisc>) para estatísticas e manipulação de dados.

superior incompleto (38,2%, n=36), seguido pelo ensino médio completo (30,8%, n=29). A média de idade dos respondentes foi de 45,43 anos, com mediana de 45,5 e desvio padrão de 12,53. As idades variaram entre 19 e 67 anos. Em síntese, o perfil predominante dos respondentes é composto por homens brancos, de meia-idade e com escolaridade básica. Já entre os sete entrevistados, quatro eram motoristas — dois homens e duas mulheres — e três eram entregadores do sexo masculino, dos quais dois atuavam como cicloentregadores e um como motoboy.

A pesquisa observou todos os cuidados éticos, tendo sido encaminhada para análise de Comitê de Ética em Pesquisa, via Plataforma Brasil, em consonância com as Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa e foi aprovada sob o Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) nº 73276123.7.0000.5334. Todos os participantes aceitaram participar da pesquisa por meio de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) online, e aos participantes da etapa de entrevistas foi reforçado, entre outros preceitos éticos, o caráter voluntário da participação e o sigilo da identidade. Tendo em vista este último aspecto, utilizamos nomes fictícios quando nos referimos aos participantes das entrevistas. Tais nomes são alusão a modelos de carros, motocicletas e bicicletas, instrumentos utilizados por eles no trabalho. Utilizamos essa opção com certa ironia, pois esses indivíduos são frequentemente reduzidos à condição de objeto pelas plataformas e, não raramente, por seus usuários. Ao nos apropriarmos dessa denominação, buscamos, contudo, preservar e evidenciar a subjetividade das pessoas que os operam.

Modelos de gestão: “Tu não és obrigada, mas se tu tens uma nota assim, uma nota assado, tu já tá na lista deles”

A relação contraditória entre autonomia e controle externo do processo de trabalho não é uma novidade e remonta ao próprio

percurso do modo de produção capitalista. Embora não seja o objetivo realizar uma longa digressão, nos parece importante contextualizar brevemente o tema antes de analisá-lo no contexto do trabalho plataformizado. Já são bastante conhecidas as características do trabalho do princípio da industrialização até o modelo taylorista-fordista. Tomando, sobretudo, o centro do capitalismo como referência, podemos dizer que, embora a industrialização tenha começado ainda antes, o período entre os séculos XVIII e XIX é referência de transição na organização do trabalho, com a cisão nos papéis de planejamento e execução. Nesse contexto, a organização do trabalho passou a ser compreendida como uma área do conhecimento passível de elaboração teórica e experimentação, tendo como objetivo maximizar a produção. Entre as ideias que ganharam maior notoriedade e tiveram sua aplicação multiplicada por muitos anos ao redor do globo, têm destaque as de Frederick Taylor e, posteriormente, Henry Ford (Pinto, 2013).

Buscando subtrair do trabalhador o controle do tempo de trabalho, Taylor foi o responsável por implementar a ideia da subdivisão extrema dos movimentos de trabalho, com o objetivo de medir e estipular o tempo “realmente necessário” em cada operação. A partir disso, o trabalho podia ser prescrito “dentro de moldes extremamente rígidos” (Pinto, 2013, p. 29). A originalidade de Ford, por sua vez, foi imaginar o objeto percorrendo automaticamente cada etapa da linha de produção através de uma esteira. Além disso, introduziu a perspectiva de produção em larga escala de produtos padronizados e o consumo em massa (Antunes, 2005; Pinto, 2013). Esse modelo manteve-se relativamente estável até a crise de 1973, quando uma rápida alteração no processo de produção teve início.

Entre as estratégias utilizadas pelo capital para sua recuperação frente à grave crise daquele período estavam o apoio nas novas tecnologias e na automação, a dispersão geográfica da produção, buscando zonas de mais fácil controle do trabalho, além da corrida por novos mercados. Em contraste com a rigidez fordista,

o novo modelo adotado tem como base a acumulação flexível, se utilizando da flexibilidade dos processos e dos mercados de trabalho (Harvey, 2016). Segundo Harvey (2016, p. 141):

A acumulação flexível parece implicar níveis relativamente altos de ‘desemprego estrutural’ (em oposição ao ‘friccional’), rápida destruição e reconstrução de habilidades, ganhos modestos (quando há) de salários e o retrocesso do poder sindical, uma das colunas do regime fordista.

Nesse cenário, diminuem os postos de emprego formal e regular, protegidos por direitos do trabalho, e cresce o trabalho de tempo parcial, temporário ou subcontratado, com o objetivo de atender aos interesses do capital na justa medida das suas necessidades (Harvey, 2016). Por essa razão, temos afirmado que o trabalho plataformizado é a radicalização do modelo flexível, visto que:

- a) utiliza artifícios de desvinculação do trabalhador das empresas, o transformando em prestador de serviços, inclusive turvando as fronteiras entre ocupação e desemprego;
- a) passa a remunerar o trabalhador na exata medida das necessidades da empresa, eliminando o tempo de “não-trabalho”;
- a) reduz o valor pago pelo trabalho executado, que fica abaixo do valor/hora proporcional ao salário-mínimo;
- a) aproveita-se do aparato informacional-digital para conciliar a dispersão territorial e o controle do trabalho, sendo este último item o objetivo de discussão desta seção.

Algumas características da organização do trabalho plataformizado são distintivas em relação aos trabalhos tradicionais, como a ausência de uma figura física responsável por garantir obediência aos modos de trabalhar da empresa. Tal característica é pontuada com frequência pelos participantes da

pesquisa, normalmente com conotação positiva. Porém, a ausência de um gerente fisicamente presente fiscalizando a execução do serviço não significou o fim do controle do trabalho realizado, mas a complexificação dos seus mecanismos o que, inclusive, afeta a percepção do trabalhador sobre esse gerenciamento.

Há, portanto, uma alteração significativa no modo de gestão e, por conseguinte, na organização do trabalho plataformizado em relação à maioria das experiências de gestão que o precederam. Se nas formas de trabalho não plataformizadas, em geral, o objetivo é garantir um quadro de funcionários mínimo para atender à demanda, a reconfiguração dos trabalhadores em *just-in-time* permitiu às plataformas estabelecer uma multidão de motoristas e entregadores em prontidão. Com isso, podem facilitar ou retardar o ingresso de novos “funcionários” de forma remota e impessoal, com base nas necessidades da empresa (Abílio, 2020). O que observamos é que a interação integralmente virtual desde a solicitação do ingresso nas plataformas contribui para turvar a percepção das relações sociais que determinam o funcionamento dos aplicativos e para consolidar um “fetiche da tecnologia” (Faustino; Lippold, 2023), como se as decisões do algoritmo fossem independentes da programação humana.

A verdade é que, apesar da ausência de um gestor “de carne e osso”, as orientações são transmitidas a todo o momento, e cada movimento de execução do trabalho é acompanhado pela empresa e pelos consumidores que avaliam o serviço prestado (Filgueiras; Antunes, 2020). Entre os entrevistados, um entregador revela alguns detalhes importantes da interação da plataforma com o trabalhador: “O aplicativo tem *score* um, dois e três. O bom é tá sempre no três né, sempre seguindo, ali, procurando seguir nas brechas que eles te dão” (Caloi, comunicação pessoal, 2024). Perguntado como o *score* é definido, ele complementa:

Eu tenho 12 horas pra agendar. Eu agendei aqueles horários, eu tenho até dois minutos a cada hora pra desagendar. [...] Eu aceitei as entregas, se eu aceitei, eu

tenho que ir lá e finalizar a entrega. Se eu não finalizar, ele já baixa meu *score*, já sugere que eu não fiz um bom trabalho. [...] E o tempo, né. Eu tenho tempo. Eu aceitei a entrega, eu tenho tempo para chegar no restaurante, depois do restaurante eu tenho tempo pra chegar no cliente e eu tenho que chegar dentro desse tempo, né, pra não cair meu *score* também. Coisinhas básicas, né, cara (Caloi, comunicação pessoal, 2024).

Apesar do discurso de autonomia, o trabalhador revela um sistema de interação entre plataforma e trabalhador pautado por regras, avaliação e ranqueamento do desempenho. Aparentemente, o *score* revelaria o nível de dedicação do trabalhador à empresa e ao trabalho, retribuindo com prioridade na demanda para garantir uma boa remuneração no fim do mês. O relato do trabalhador é praticamente a descrição da apresentação do iFood em seu site oficial, onde a empresa comunica aos entregadores que o *score* mostra seu nível no iFood. “Ele vai do 1 ao 3 e é calculado com base nos indicadores das suas entregas do ciclo (últimos 28 dias). Quanto mais alto o nível, maior a prioridade na distribuição de pedidos” (iFood, 2025, s. p.). A plataforma também informa quais são os indicadores avaliados: pedidos entregues, pedidos coletados, avaliações, pontualidade e comparecimento. Em outras palavras, avalia se as etapas de agendamento, coleta e entrega são realizadas e se estão dentro do tempo pré-estabelecido pela empresa. Por fim, avalia, com base no *feedback* dos clientes, a qualidade do trabalho a partir de parâmetros subjetivos, como a cordialidade.

Embora possa parecer se tratar de “coisinhas básicas”, como descreveu o trabalhador, a análise combinada desses diferentes aspectos, convertendo em um *score* que atribui maior ou menor demanda de trabalho que resulta, em última instância, na remuneração do entregador, não deixa de ser um sofisticado mecanismo de gestão. É interessante imaginar as mesmas etapas sendo avaliadas presencialmente por um representante da

empresa, tabulando pequenos atrasos e etapas não cumpridas por qualquer infortúnio, como um pneu furado, a instabilidade da internet ou o término repentino da bateria do celular, e incluindo manualmente avaliações injustas, como uma nota baixa por um erro no pedido, cuja responsabilidade é do restaurante, e não do entregador. Embora, por certo, esses exemplos sejam exceções no cotidiano de trabalho, eles não são tão infreqüentes quanto se possa supor e, provavelmente, são inconvenientes mais bem tolerados pelos trabalhadores porque são operados algorítmicamente.

O método utilizado pelas plataformas de transporte de passageiros é muito semelhante, como nos relata Argo, motorista por aplicativo que atua em plataformas como a Uber e Indrive:

[...] outra coisa que a plataforma faz muito é a questão das taxas, né. Se tu tem uma taxa de cancelamento muito alta, ou seja, você aceitou a corrida e cancelou várias vezes, várias corridas, tu tá sujeito a ser bloqueado pela plataforma sem direito de se defender. Se tu tem uma taxa de aceitação, que é aceitar as corridas que eles mandam, muito baixa, tu já não recebe tanta demanda no aplicativo, das corridas, e às vezes fica até meia hora, 40 minutos sem receber nenhuma chamada. Então eles vão penalizando o trabalhador com algumas coisas conforme as taxas que a gente tem. Então é assim que funciona o mundo dos aplicativos, basicamente, tu não é obrigada, mas se tu tem uma nota assim, uma nota assado, tu já tá na lista deles (Argo, comunicação pessoal, 2024).

Como se pode perceber, assim como o iFood na entrega de alimentos, as plataformas de transporte de passageiros utilizam mensuração de taxas para o controle do trabalho. No entanto, aparentemente, plataformas como a Uber estão cada vez menos pautadas por categorias (posições semelhantes ao *score*) que seduzem os motoristas a manterem boas taxas de aceitação e cancelamento. Segundo relatos, a mudança da categoria azul para ouro, platina ou diamante na Uber tem oferecido poucas

vantagens aos motoristas. Ao invés disso, a empresa optou por um sistema de penalizações, descrito como “violação do Código da Comunidade Uber” (Uber, 2022, s. p.).

Nesse cenário, não surpreende que a ampla maioria dos participantes da pesquisa indique temer sofrer penalizações por parte das plataformas. Na análise quantitativa do questionário, a maior fatia dos respondentes (61%) teme sanções da plataforma por serem mal avaliados pelos clientes. De fato, relatos de avaliações injustas e angústia por serem avaliados permeiam as entrevistas, especialmente da categoria de motoristas, como observa-se a seguir:

Eu acho que insegurança pessoal nunca me gerou, mas insegurança profissional, sim. Se eu estou dirigindo direito, sei lá, quando eu passo num buraco, se a pessoa ficou incomodada, enfim, qualquer movimento eu fico muito tensionado, [de] como a pessoa tá se sentindo, sem realmente saber como ela está se sentindo. Às vezes, esperando até o final da corrida e ficando meio ansioso pela interação de tchau. Um tchau mais alegre, mais duro, mais rígido. Às vezes, a pessoa bate a porta, e eu fico pensando, por que será que a pessoa bateu a porta? Ela ficou irritada com alguma coisa e não conseguiu dizer? (Polo, comunicação pessoal, 2024).

O relato desse motorista é emblemático porque revela, em primeiro lugar, a angústia de uma avaliação subjetiva, e que pode se objetivar em uma nota (ou até mesmo um *report* à empresa) com potencial de produzir algum tipo de penalização. Ademais, conforme deixa nítido em outros momentos do relato, há uma angústia produzida pela sensação de “coisificação”. Dito de outro modo, o motorista sente-se, frequentemente, uma peça inconveniente do veículo aos olhos do passageiro – que por vezes mal se comunica com ele – e, quem sabe, da própria plataforma. Do ponto de vista do controle sobre o trabalho, há uma transferência de parte do papel de vigilância pelas plataformas aos

usuários do serviço, que atribuem nota ao trabalho prestado. As notas, como vimos, compõem um sistema complexo que analisa algorítmicamente esse e outros dados, formando um esquema de mensuração do trabalho, que Woodcock (2020) chama de panóptico algorítmico. Tal como o conceito foucaultiano original, trata-se da produção da sensação de vigilância permanente, mas que, na plataformação do trabalho, provoca um resultado contraditório, ora proporcionando a falsa sensação de liberdade, ora superestimando a capacidade de vigilância das plataformas.

Conforme a Uber deixa nítido em seu site, há regras estabelecidas pela plataforma e acordadas pelos “motoristas parceiros”, estando elas expressas no Código da Comunidade Uber (Uber, 2022). Entretanto, algumas regras não são completamente nítidas, como, por exemplo, o ponto que versa sobre as avaliações dos clientes. A empresa aponta que:

Cada cidade tem uma avaliação média mínima, pois pode haver diferenças culturais na maneira de as pessoas se avaliarem. Usuários e motoristas e entregadores parceiros que não atingirem a avaliação média mínima da cidade poderão perder, no todo ou em parte, o acesso à Plataforma da Uber. Avisaremos caso sua avaliação esteja se aproximando desse limite e poderemos compartilhar informações úteis, incluindo dicas reunidas entre a própria comunidade, para que você possa melhorá-la (Uber, 2022, s. p.).

Ou seja, não está acessível ao motorista, de antemão, qual é a taxa plausível para a sua cidade de atuação. Essa característica ajuda a explicar um dos resultados de nossa pesquisa, o qual revela que a maioria dos participantes considera que conhece bem as regras da plataforma em que trabalha, mas que foi aprendendo na prática ou com outras pessoas que trabalham na plataforma (54,2%). Do ponto de vista da comunicação do trabalho prescrito, não parece haver um esforço por parte da empresa para a apreensão do trabalhador do conjunto de orientações antes do início das atividades, mas uma aposta em um sistema de

notificações permanente a partir do qual se vai compreendendo as regras do trabalho.

Quando as características do modelo de gestão são analisadas em sua complexidade, fica evidente que o nível de autonomia é bastante limitado. Embora haja mudanças na forma, permanece o controle sobre as prescrições, os meios de monitoramento e autoridade punitiva, mantendo a grande capacidade de que as plataformas determinem a *organização do trabalho*. No que tange à saúde mental, do ponto de vista da teoria psicodinâmica (Dejours, 1992, 1994, 1999, 2013), a organização do trabalho exerce um papel central, podendo contribuir para um desfecho positivo ou, pelo contrário, potencializar a experiência do sofrimento² e favorecer o desenvolvimento de psicopatologias. Essa discussão está sinalizada ao longo do texto, inclusive nos tópicos que se seguem, sem perder o foco na análise do trabalho em si.

Remuneração: “Se for botar na ponta do lápis, é isso que tu ganha. Dois mil e olhe lá”

A questão da remuneração é imperativa nas discussões sobre a plataformação do trabalho e, apesar de recorrentemente analisada em inúmeras pesquisas desenvolvidas nos últimos anos, permanece como um grande desafio. A nosso ver, a principal razão que ajuda a explicar a dificuldade de apreensão desse tópico está relacionada às próprias características que distinguem o trabalho plataformizado, como a transfiguração do trabalhador em “prestador de serviços”, a transferência dos custos com os instrumentos de trabalho, o sistema de remuneração por atividade concluída (Antunes, 2020), entre outras, o que dificulta identificar nitidamente aspectos objetivos como receitas e, principalmente, despesas do trabalho.

2 Segundo a teoria Psicodinâmica do Trabalho, há uma dimensão do sofrimento que é inerente ao trabalho. Trata-se da convocação cognitiva e afetiva do trabalhador frente aos imprevistos e ao mau funcionamento que eventualmente surgem no seu cotidiano. No entanto, características como a participação criativa e o reconhecimento, por exemplo, facilitam um desfecho positivo para esses infortúnios. Por outro lado, frequentemente o trabalho não apresenta as condições favoráveis para este tipo de desfecho, e nestas situações o sofrimento tende a se tornar patogênico, “a saber, o sofrimento que emerge quando as possibilidades de adaptação ou ajustamento à organização do trabalho pelo sujeito, para colocá-lo em concordância com seu desejo, foram utilizadas, e a relação subjetiva com a organização do trabalho está bloqueada” (Dejours; Abdoucheli, 1994, p. 12). Nesses casos, o sofrimento pode produzir agravos como o surgimento de psicopatologias.

Importante lembrar que nas maiores plataformas, como Uber, 99 e iFood, o trabalhador é notificado de uma demanda de trabalho com o valor determinado unilateralmente pela empresa. Quando a corrida/entrega é realizada e finalizada com sucesso, ela gera um saldo que normalmente é depositado na conta do trabalhador semanalmente. Já as despesas estão incorporadas no cotidiano de trabalho, incluindo pacote de dados de internet, combustível, manutenção ou aluguel do veículo, alimentação fora de casa, entre outras. Essa característica frequentemente dificulta a percepção do ganho líquido do trabalhador, que também é variável, conforme a demanda, a oscilação dos valores ofertados pelas plataformas, a oscilação dos custos com as despesas fixas (como o combustível, por exemplo) e as eventuais despesas imprevistas, como um problema mecânico ou acidente.

Às vezes num movimento bom tu faz ali de R\$ 8 a 10 mil no mês, né? Mas aí tu tira os custos... Não sobrou nada. Entendeu? Eu consigo fazer ali até uns R\$ 2 mil reais na semana. Mas aí tu tira... O meu aluguel [do carro] é R\$ 550 reais, né? Já diminuiu, R\$ 1.500. R\$ 2.000, né. Aí, tira ali em gasto médio R\$ 600, 700, de combustível na semana, né? Já caiu, quantos? Aí tira mais o que tu gasta de alimentação na rua, que tu, querendo ou não, estar na rua, tu vai gastar. Tu tem que comer, tem que beber, aí bota ali mais, sei lá, uns R\$ 300 reais, não, não, uns R\$ 200, sei lá, também tá caro pra comer na rua. Quanto que sobrou pra ti? Tu vai ver, tu recebe um salário aí de R\$ 2 mil, nem isso. É? R\$ 2 mil no mês. E que é muito pouco pro tempo que a gente trabalha. Entendeu? Ah, tu faz dinheiro? Faz. Mas o teu custo é muito alto. Se for botar na ponta do lápis, é isso que tu ganha: R\$ 2 mil e olhe lá. É o que sobra (Mobi, comunicação pessoal, 2023).

A conta rápida feita pela entrevistada vai desvelando o ganho real que estava encoberto por um montante ilusório de receita bruta e inúmeras despesas fragmentadas, o que a leva a concluir que a

renda mensal real está abaixo dos dois salários-mínimos, apesar das muitas horas dedicadas. Diversos estudos têm examinado a questão da remuneração no trabalho de plataforma. Por exemplo, uma pesquisa conduzida pela Central Única dos Trabalhadores (CUT) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT) em Brasília e Recife revelou que a renda horária dos entregadores estava abaixo do salário-mínimo vigente (CUT, 2021). De forma similar, o Projeto Fairwork destaca a necessidade de “garantir que todos os trabalhadores ganhem pelo menos o salário-mínimo por hora, considerando os custos do trabalho”, um critério que, segundo o projeto, não é atendido pelas principais plataformas de transporte de passageiros e entrega de alimentos (Fairwork, 2023, p. 20).

Ademais, a forma de assalariamento é obliterada, assumindo aparência de pagamento direto entre consumidor e prestador do serviço. Esse artifício não altera o fato de que, tal como em outras empresas no modo de produção capitalista, o trabalho de motoristas e entregadores valoriza o capital, e o excedente é apropriado pelos capitalistas – aqui, grandes acionistas das plataformas. Não é o objetivo aprofundar a discussão da economia política das plataformas neste texto, mas reforçar a compreensão de que, independentemente da aparência repaginada, trata-se da velha exploração do trabalho (Franco; Ferraz; Ferraz, 2023; Woodcock, 2022). Contudo, na medida em que o assalariamento da plataforma é falsamente transfigurado em repasse direto entre consumidor e “prestador”, a receita líquida pode ser interpretada como desvalorização do usuário, ocultando a responsabilidade da plataforma na dupla determinação: do valor pago pelo usuário e do valor recebido pelo entregador ou motorista. Mobi (comunicação pessoal, 2023) também reflete também sobre esse ponto: “Essa desvalorização, sabe... No meu ponto de vista, a Uber [...] criou uma guerra entre o motorista e o passageiro, e isso tira o foco do que realmente está acontecendo”.

Há de se ter em vista, é claro, que a aparência de transferência direta só é possível porque a remuneração se dá pela tarefa, ocultando do processo o tempo de espera pelo chamado. Do

ponto de vista da plataforma, isso significa a eliminação de um custo significativo, deixando de remunerar o trabalhador no tempo logado, em prontidão para o trabalho, mas sem demanda efetiva. Woodcock (2022) aponta que a remuneração no trabalho de plataforma, sob uma ótica marxista, se assemelha ao pagamento por peça do trabalho fabril, mantendo a relação capital-trabalho inalterada. O autor, no entanto, destaca a importância dos trabalhadores durante os períodos de espera, um aspecto singular em sua análise e distintivo do trabalho nas plataformas de transporte de passageiros e entrega de alimentos em relação à produção por peça nas indústrias. Nas palavras de Woodcock (2022, p. 71):

Essa mudança em relação ao pagamento por hora tenta remover o pagamento pelo tempo improdutivo. No entanto, é importante salientar que, embora essa força de trabalho não seja utilizada diretamente durante os intervalos entre as entregas, essa capacidade é necessária para que o serviço funcione efetivamente. Ter entregadores disponíveis para atender à demanda é uma parte importante da oferta da plataforma. Essa também é a situação dos motoristas de transporte privado de passageiros [...] garantindo que haja motoristas disponíveis nas proximidades para buscar os consumidores.

Woodcock (2022) observa que a lógica *just-in-time* da plataforma depende da presença *just-in-place* dos trabalhadores, evidenciando que, embora a plataforma se beneficie do tempo de espera, ela controla a definição do “trabalho efetivo” e a remuneração correspondente.

A questão da remuneração é largamente a mais mencionada na pergunta aberta do questionário que interroga “quais os aspectos do seu trabalho você considera que geram sofrimento a você?”, com 23 menções. Dentre essas, emergem especialmente três subcategorias de respostas: as que abordam aspectos como insegurança, oscilação e instabilidade, ou seja, a dimensão da

imprevisibilidade; as que citam os baixos valores oferecidos pelas plataformas; e, as que indicam os altos custos envolvidos. Destacamos alguns comentários no questionário para ilustrar essas três dimensões:

- a) Demora para depositar o dinheiro na opção de depósito instantâneo para a conta pessoal. Chegou a levar mais de seis horas uma vez. Então, fica difícil planejar pagamento de alguma conta. Não existe mais bônus por completar tarefas [missão]. Viagens diminuem muito após o dia 20 de cada mês (Zen, comunicação pessoal, 2023);
- b) O valor que ultimamente as plataformas estão ofertando na média é R\$ 1 o quilômetro rodado (Sense, comunicação pessoal, 2024);
- c) Custos altíssimos. Só de combustível mais de R\$ 4 mil, seguro, lavagem, manutenção, sinistro e assaltos (Cronos, comunicação pessoal, 2024).

Essas são questões que emergem vinculadas ao sofrimento. Dicas na internet, em publicações de redes sociais ou em manuais orientativos sobre saúde mental, reforçam a importância da estabilidade e da previsibilidade para aumentar a sensação de segurança e seu papel positivo como fator de proteção à saúde mental. No entanto, quais são os impactos à saúde quando a imprevisibilidade é característica constituinte do trabalho? Embora ainda sejam escassos os trabalhos que abordem essa temática no Brasil, Barreira (2021) apresenta uma importante contribuição utilizando para discussão a versão francesa do Modelo de riscos psicossociais. São considerados riscos os aspectos da organização do trabalho que têm maior tendência de impacto com desfecho negativo na saúde física ou mental de quem trabalha. Tal modelo elenca, entre suas dimensões de risco, a insegurança no trabalho, que diz respeito justamente a aspectos como: "imprevisibilidade quanto à remuneração, receio de perder o emprego ou ser impedido de trabalhar por horas/dias, resultando em insegurança socioeconômica no presente e futuro, e sentimento de

vulnerabilidade e descartabilidade" (Barreira, 2021, p. 4). Podemos identificar, nesse ponto, uma convergência íntima não apenas com o aspecto financeiro da plataformação do trabalho, caracterizado pela imprevisibilidade, mas também outros aspectos da forma de gestão dessas empresas, como a prática de bloqueios sumários. Se a dimensão da insegurança é um fator de risco psicossocial, como afirma o modelo francês e com o que temos acordo, o trabalho plataformizado de entregadores e motoristas é atravessado permanentemente por esse risco à saúde mental.

Essa dimensão também está presente no conteúdo do relato das entrevistas realizadas, porém, de forma mais difusa, geralmente articulada à variabilidade do valor das corridas e/ou entregas. Vale mencionar que os trabalhadores das plataformas de transporte de passageiros normalmente avaliam o valor da corrida ofertada a partir do cálculo da média pelo quilômetro rodado. Esse é um dado que não é disponibilizado como informação da corrida ofertada, mas uma operação mental realizada em poucos segundos pelos motoristas, sobretudo os mais experientes, para avaliar, juntamente com outros elementos, se a corrida é ou não vantajosa. Sobre o valor do quilômetro rodado, Argo (comunicação pessoal, 2024), motorista entrevistada, explica o seguinte:

[...] a plataforma começou pagando R\$ 2,00 o quilômetro rodado e baixou para quase R\$ 1,00. Então, hoje, a média do quilômetro rodado tem aí R\$ 1,30, R\$ 1,40 [...]. O justo seria três, mas se fosse dois já seria melhor, porque R\$ 2,00 o quilômetro rodado dá para tu pagar a despesa do teu veículo e ainda sobra uma pontinha.

Não é nossa intenção avaliar se os valores relatados correspondem exatamente às reais variações oferecidas pelas plataformas, inclusive porque, em face do nível de sigilo com que corporações como Uber, 99 e iFood tratam esse tipo de dado, tal aferição sequer seria possível. Entretanto, a percepção recorrente entre os trabalhadores entrevistados e respondentes da etapa aberta do questionário indica a crescente desvalorização

das categorias como um dado de realidade. Isso aparece tanto pela queda do valor por quilômetro quanto pela diminuição das demandas dinâmicas e outras promoções que, eventualmente, possibilitavam ganhos adicionais. Tudo isso em um cenário em que os custos se mantêm instalados corroendo o ganho líquido ou condicionando o trabalhador a outras formas de compensação, como a expansão da jornada trabalhada. Não à toa, a maioria dos trabalhadores que respondeu ao nosso questionário indica elevado nível de preocupação com a situação financeira: 45,7% afirmam sentir-se “bastante” preocupados e 21,2% declararam estar “extremamente” preocupados, em uma escala de cinco pontos que varia de “nada preocupado” a “extremamente preocupado”.

Interessante notar, ainda, os atravessamentos deste elemento com a subjetividade e a saúde mental dos trabalhadores. A análise de correlação de Pearson indica que a preocupação com a situação financeira está correlacionada negativamente com o reconhecimento pelo trabalho e com a sensação de prazer no trabalho, e positivamente com a dor corporal. Ou seja, que os trabalhadores mais preocupados com as finanças tendem a experimentar menor sensação de prazer no trabalho, sentem-se menos reconhecidos e também apresentam maiores níveis de dor corporal.

A análise qualitativa corrobora para o aspecto subjetivo contido na dimensão financeira do trabalho plataformizado e seus impactos na dinâmica de prazer e sofrimento. Nesse ínterim, vamos identificando que, além da imprevisibilidade, a oscilação negativa dos valores ofertados pelas plataformas, assim como a redução de outras maneiras de premiação, impacta não apenas do ponto de vista material e objetivo, mas também do ponto de vista subjetivo e da saúde mental dos trabalhadores.

Mas ter uma alegria, um prazer em fazer aquilo, hoje em dia, sinceramente, eu não tenho, sabe? [...] hoje em dia, a gente sai para trabalhar por necessidade. Antigamente, a gente saía para trabalhar por necessidade, mas porque a

gente gostava. Porque valia a pena todo aquele esforço. O mesmo esforço que a gente faz hoje em dia. E aí tudo subiu. E desde que a Uber veio para o Brasil, desde que a Uber começou no Brasil, ela não teve um reajuste de taxa. Não teve (Mobi, comunicação pessoal, 2023).

Considerar a dimensão subjetiva não significa, de modo algum, ignorar que é, através da remuneração adequada, que os trabalhadores viabilizam materialmente a vida, mas, compreender que a desvalorização desperta sentimentos desagradáveis, como o de frustração para com o trabalho. Como relata a trabalhadora, não há mais “uma alegria, um prazer” em realizar as atividades de trabalho, apenas a necessidade material. Do ponto de vista da teoria psicodinâmica do trabalho, esse é um indicador importantíssimo, uma vez que o bloqueio das oportunidades de experienciar prazer no trabalho alerta para possível desenvolvimento de agravos à saúde mental (Dejours, 1992, 2013). Nesse caso, o sofrimento parece estar associado à perda do reconhecimento. Se por um lado Dejours (1992) deixa nítido, em sua perspectiva, que o reconhecimento não se limita à retribuição financeira e que envolve muitos elementos simbólicos, achamos importante destacar que, em que pese termos acordo com a afirmação, sob nossa ótica o aspecto financeiro é elementar, sobretudo em trabalhos precarizados, tão presentes no sul global. Consideramos, portanto, que a valorização financeira dos trabalhadores – perdida aos poucos, e que significava tão somente taxas que permitiam-lhes chegar a uma remuneração aceitável – era experienciada como reconhecimento do seu trabalho pela plataforma.

Eis o que confere à relação para com o seu trabalho sua dimensão dramática. Não podendo gozar dos benefícios do reconhecimento de seu trabalho nem alcançar assim o sentido de sua relação com o trabalho, o sujeito se vê reconduzido ao seu sofrimento e somente a ele (Dejours, 1999, p. 34-35).

Esta é a dimensão da importância que Dejours (1999) atribui ao reconhecimento: a capacidade de dar sentido ao sofrimento e, por isso, até mesmo convertê-lo em prazer. Esses aspectos convergem com a associação estatística já mencionada, que identificou que a preocupação com a situação financeira dos trabalhadores está correlacionada negativamente com o reconhecimento e com a sensação de prazer no trabalho, ao mesmo tempo em que está correlacionada positivamente com a dor corporal. Além desses elementos já elencados na articulação entre os aspectos financeiros e o sofrimento, precisamos mencionar, ainda, que a forma de remuneração por tarefa, cuja demanda e valor ofertados são variáveis, tende a provocar uma pressão sobre os trabalhadores. Essa tensão, capaz de conduzir à fadiga é bem representada no relato do motorista da plataforma Uber, em resposta à questão aberta do questionário sobre o sofrimento: “A pressão constante pelo resultado (trabalhou, ganha; não trabalhou, não ganha) sem perspectiva de poder, em algum momento no futuro, relaxar, descansar” (Nivus, comunicação pessoal, 2024). Resposta semelhante foi obtida de um entregador do iFood: “Por ser um trabalho por produção, tenho que trabalhar mais e mais para ganhar mais” (Yamaha, comunicação pessoal, 2024). Ou seja, a remuneração por produção pressiona os trabalhadores, ainda que inexista uma cobrança direta da plataforma pelo resultado.

Embora o conceito de carga psíquica tenha caído em certo desuso na maioria das produções ancoradas na psicodinâmica do trabalho, ele parece adequado para tratarmos essa pressão pelo resultado no trabalho plataformizado. Diferentemente de inúmeras outras situações, falamos aqui de uma organização do trabalho que não exerce o mando direto sobre a jornada de trabalho ou metas financeiras, mas que, em última instância, determina as condições para que o autoestabelecimento de metas financeiras submeta o trabalhador à pressão por produção. Nesse sentido, apesar da aparente “livre escolha”, as condições objetivas impõem uma alta carga psíquica, “isto é, o eco ao nível do trabalhador da pressão que constitui a organização do trabalho” (Dejours, 1994, p. 28). O resultado dessa alta carga psíquica pode apontar para a fadiga.

Jornada de trabalho: “A gente não faz outras coisas, a gente leva as pessoas para fazerem outras coisas”

A frase escolhida para ilustrar esta seção foi proferida por Mobi, quando questionada se, ao fim do dia, costumava estar cansada e se dispunha de tempo e energia para realizar outras atividades, ou seja, para a “vida além do trabalho”. Essa expressão se tornou palavra de ordem e um movimento social – Vida Além do Trabalho (VAT) – de trabalhadores precarizados, que pauta, sobretudo, o fim da escala “6x1”. Em nossa pesquisa, 40% dos trabalhadores participantes indicaram trabalhar acima de 10 horas diárias, sendo que 12% relataram jornada superior a 12 horas. A escala “6x1”, cujo fim é pautado pelo VAT, é realidade para 45% dos respondentes, sendo que outros 30% afirmaram que costumam trabalhar todos os dias da semana. Nossos achados convergem com inúmeras pesquisas que têm buscado apresentar a realidade de trabalho de motoristas e entregadores (Aliança Bike, 2019; CUT, 2021; Fairwork, 2023). A extensão das jornadas têm sido um dos principais pontos discutidos em estudos sobre plataformaização do trabalho, em especial porque conflita com a retórica que insinua consistentemente que as plataformas digitais libertariam os trabalhadores das escalas impiedosas do trabalho formal.

Há de se considerar que coexistem diferentes formas de “contratação” que impactam diretamente na organização do tempo de trabalho, particularmente no caso dos entregadores de alimentos. Na plataforma iFood, há dois modelos de adesão ao trabalho. No modelo de “nuvem”, não há predeterminação da jornada ou dos turnos trabalhados (Fairwork, 2022), de modo que “os entregadores trabalham de modo independente” (iFood, 2023). Já no modelo de “operador logístico” (OL), uma empresa conveniada ao iFood fica responsável por definir a dinâmica de trabalho (iFood, 2023), determinando, por exemplo, a região de abrangência e os turnos de trabalho. No entanto, em nenhuma das duas formas que o entregador dispõe para aderir à atividade

na plataforma, ele é considerado empregado do iFood ou da empresa terceira.

Fioravanti, Rangel e Rizek (2024) indicam que os OLs representavam, em 2022, entre 30% e 50% do total de entregadores de São Paulo. A opção por esse modelo aparece, muitas vezes, porque circula entre os entregadores a informação de que há preferência na distribuição das entregas ao OL em detrimento de nuvem, o que é negado pelo iFood quando a empresa é questionada em fóruns públicos, como o Reclame Aqui. Segundo o motoboy Honda CG (comunicação pessoal, 2024), a desvantagem na modalidade OL era que, por vezes, realizava entregas em regiões mais distantes da sua praça de trabalho, o que significava percorrer o caminho de volta sem possibilidade de receber novas chamadas para entrega, o que fez com que optasse pela modalidade de nuvem. Outro aspecto vantajoso do modelo de nuvem é a possibilidade de determinação pelo trabalhador da própria agenda de trabalho. Como explica o ciclo-entregador Caloi (comunicação pessoal, 2024):

[...] como nuvem, a gente que liga o aplicativo a hora que quer e desliga a hora que quer, como nuvem. E o OL, eles que te logam, eles que ligam seu aplicativo às 11 horas, eles que te logam e, às 10 horas, eles que te desligam. Essa é a diferença. É uma diferença grande, né, **gigante**, porque a gente não tem a liberdade de escolher a hora de desligar ou ligar o aplicativo né (grifo nosso).

Essa diferença importante não deixa de ser curiosa uma vez que, apesar da suposta liberdade, os trabalhadores acabam executando jornadas muito semelhantes àquelas que normalmente são definidas pelo operador logístico. Como Honda CG (comunicação pessoal, 2024) admite a determinação dos horários que estipula para o trabalho está inspirada naqueles que exercia como OL. Do ponto de vista da plataforma, a operadora de logística cumpre um papel fundamental, que é garantir a disponibilidade de entregadores nos locais, dias e horários determinados pelo iFood

(Fioravanti; Rangel; Rizek, 2024); porém, o entregador, se almejar atingir uma remuneração razoável, não poderá se desvincilar dos horários de maior demanda de entrega, a não ser pontualmente. Por esse motivo, os três entregadores entrevistados, embora trabalhem na modalidade de nuvem, relatam iniciar a jornada em horários muito semelhantes, começando entre 11 horas e meio-dia, para atender à demanda de entrega de almoço. Entre os ciclo-entregadores, Caloi (comunicação pessoal, 2024) prefere se manter trabalhando no turno da tarde, apesar da queda na demanda, e finalizar as atividades entre 20 e 21 horas, enquanto Oggi (comunicação pessoal, 2024) opta por descansar entre 15 e 18 horas, retomando as entregas no turno da noite “até o horário que conseguir pedalar”. Honda CG (comunicação pessoal, 2024) adota estratégia semelhante, dividindo a jornada de trabalho em dois turnos, que vão do meio-dia às 16 horas e das 20 horas até a meia-noite.

Se, por um lado, o exemplo dos entregadores de alimentos contradiz a retórica da liberdade para o autogerenciamento do trabalho, por outro, não se pode perder de vista que a restrita margem de autonomia frequentemente aparece como um dos principais pontos positivos relacionados ao trabalho, tanto entre os entregadores quanto entre os motoristas – discussão que retomaremos adiante. Com a demanda padrão menos circunscrita que os entregadores (esses, condicionados pelo fluxo de pedidos principalmente do almoço e/ou janta), os motoristas variam um pouco mais na definição dos horários de trabalho, embora mantenham a característica de longas jornadas.

O impacto da extensão da jornada de trabalho determina que motoristas não façam outras coisas, apenas levem pessoas para fazerem outras coisas, como se refere uma entrevistada. Embora se trate, é claro, de uma hipérbole, proferida em certo tom de brincadeira, ela revela uma dimensão importante da experiência da interface entre o trabalho e a vida fora dele. O aspecto tempo é mencionado oito vezes quando questionados sobre o que gera sofrimento no trabalho em uma das questões abertas do

questionário. A associação entre sofrimento e tempo aparece especialmente relacionada à jornada e/ou aos turnos de trabalho, o que contribui, por um lado, para um sofrimento mais subjetivo, por permanecerem longos períodos do dia fora de casa/longe da família, e, por outro, pelo impacto físico do trabalho, que demanda jornadas no trânsito, sentados ao volante ou pilotando *bikes* ou motocicletas. Ainda, o fator tempo também surge associado ao sofrimento por certa ociosidade, quando o trabalhador está à disposição da plataforma, mas à espera de (boas) corridas. Comentaremos brevemente esses três aspectos.

Em resposta à questão aberta no questionário, um motorista pontua uma série de insatisfações ligadas à remuneração e à insegurança e complementa: “[...] o mais importante é que fico tempo demais longe da família, é extremamente doloroso” (Strada, comunicação pessoal, 2024). Não se pode deixar de observar, novamente, o impacto da demanda na definição do trabalho. Todos os entrevistados afirmam que trabalham ao menos um dia do fim de semana, sendo que a maioria opta por folgar em dias em que há queda na procura por corridas ou entregas, o que implica menor convivência com amigos e familiares. As implicações da extensão da jornada e dos dias trabalhados para o convívio além do trabalho aparecem como constatação frequente em diferentes estudos (Barros, 2020; Santos; Kerber; Rissi, 2022; Souza, 2022) e são retratadas em obras ficcionais como o longa-metragem britânico “Você não estava aqui” (“Sorry We Missed You”, no original) (VOCÊ [...], 2019). Esse fator tem sido abordado também do ponto de vista do debate legal, uma vez que a delimitação da jornada de trabalho pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) tem como finalidade garantir um direito básico do trabalhador, que é o direito ao descanso.

Conhecemos bem a argumentação liberal que atribui ao trabalhador a responsabilidade pelas jornadas extensas, afinal, é ele quem a define. No entanto, sabemos também que, se há algo que tem sido chamado de autoexploração, isso se deve às condições financeiras proporcionadas pelas próprias plataformas,

uma realidade que exige de o trabalhador compensar os baixos valores recebidos por tarefa ampliando a jornada de trabalho. Essa condição tem se naturalizado na sociedade, alinhando-se a uma ideologia neoliberal que conforma um *self empreendedor* (Dardot; Laval, 2016), segundo a qual a remuneração será a compensação pela dedicação ao trabalho, o que é compreendido, frequentemente, como horas dedicadas ao trabalho. Todo esse contexto explica a resistência, inclusive no interior das categorias, ao estabelecimento de um teto de horas trabalhadas em uma eventual regulamentação de caráter progressista.

O segundo aspecto associa longas jornadas, sofrimento e desgaste físico. Não é nosso objetivo, neste artigo, aprofundar a discussão sobre os impactos das longas jornadas sobre o corpo do trabalhador, mas não podemos perder a perspectiva da sua interface com a questão do tempo, afinal, o desempenho da atividade que demanda dirigir ou pilotar uma motocicleta ou bicicleta por várias horas consecutivas, frequentemente com peso às costas, é capaz de produzir prejuízos à saúde. Como relata Civic (comunicação pessoal, 2024), motorista na plataforma Uber, o sofrimento é gerado pela “quantidade excessiva de horas sentado atrás de um volante”. Ele menciona, ainda, “dores na musculatura, coluna” e “ansiedade” e conclui dizendo que, após horas a fio, há um “desgaste físico e mental gigante”. Também identificamos, através da análise estatística utilizando a matriz de correlação de Pearson, uma forte correlação entre o número de dias trabalhados por semana com variáveis como a preocupação financeira e a dor corporal ao fim do dia. Isso sugere que quanto mais dias o trabalhador dedica à plataforma, mais exausto ele se sente, mais preocupado está com sua situação financeira e mais dores físicas ele experimenta. Estudos recentes também mencionam o quadro de desgaste dos trabalhadores associado às longas jornadas, o que pode gerar agravos à saúde física e mental (Diniz; Carvalho Neto; Costa, 2024; Santos; Kerber; Rissi, 2022; Souza, 2023).

Por fim, o tempo de espera por corridas ou entregas também é mencionado pelos participantes como aspecto produtor de

sofrimento. Vale relembrar que, do ponto de vista das plataformas, esse *gap* não é considerado tempo de trabalho, uma vez que o motorista ou entregador não está efetivamente em atividade relacionada ao transporte de um passageiro ou mercadoria. Nem sempre a espera se deve precisamente pela ausência de demanda, mas frequentemente por uma avaliação do trabalhador de que a oferta não atende às condições financeiras mínimas para que o aceite seja compensatório. Ou seja, há situações em que atender a demanda significaria praticamente “pagar para trabalhar”, já que o custo seria próximo à receita ofertada.

Temos acordo com Maior e Vidigal (2022) quando pontuam que não se descansa efetivamente nesses intervalos, uma vez que se mantém uma aguda expectativa pelas chamadas. Embora existam algumas diferenças entre os casos de motoristas e entregadores (sendo que estes também se ressentem do tempo de espera nos bares e restaurantes após o aceite da entrega, e não apenas do tempo à espera da “banda”/corrida), ambos compartilham o fato de esse tempo não é remunerado, o que gera angústia. “Em outras palavras, os tempos de espera, além de não serem remunerados, são nocivos para a saúde mental dos uberizados, em razão da ansiedade gerada pela obrigação do cumprimento das metas” (Maior; Vidigal, 2022, p. 67).

Não se pode negar que há certo paradoxo quando os trabalhadores abordam a questão da jornada de trabalho, uma vez que embora o tema esteja frequentemente relacionado ao sofrimento, tendo em vista as longas jornadas, não raro há apreciação positiva da margem de flexibilidade que o trabalho oferece. Desconsiderar esse elemento nos parece ser um erro persistente em diversos estudos sobre o trabalho plataformizado. Analisando a pergunta aberta do questionário, em que interrogamos sobre os aspectos do trabalho que geram a sensação de prazer, verificamos que esse tema aparece em oito menções, entre as quais destacamos a resposta de Saidx (comunicação pessoal, 2024), ciclo-entregador de 28 anos que trabalha na plataforma iFood. Ele menciona o seguinte fato: “poder escolher trabalhar muito mais

em um dia para folgar dois e ficar com minhas filhas e namorada". Dispomos de informações limitadas sobre o respondente, mas, aparentemente, a oportunidade de gozar de duas folgas para aproveitar com pessoas amadas surge como uma conquista, ainda que para isso necessite "trabalhar muito mais em um dia". Entre os entrevistados, esse aspecto também é mencionado:

O aspecto positivo é a liberdade que ele te dá. Isso, pra ti, hoje em dia, trabalhar de carteira assinada é complicado, sabe? Porque aí tu vai ter que cumprir aquele horário. Então, a liberdade, **principalmente eu, como mãe solteira, que crio meus filhos sozinha, é uma liberdade de que, ah, eu preciso ir na escola amanhã, de eu escolher o meu horário pra trabalhar, sabe?** E isso é um aspecto mega importante, sabe? E isso é ainda o que me segura no aplicativo, sabe? (Mobi, comunicação pessoal, 2023, grifo nosso).

Reforçamos os exemplos que ilustram a associação entre a questão da flexibilidade de horários para embasar nossa posição de que a apreciação positiva dos trabalhadores em relação a esse aspecto não se deve exclusivamente pela captura das subjetividades pela ideologia neoliberal. Isso não significa negar que parte dos trabalhadores assimilam tais ideias, no entanto, o que visualizamos nos excertos acima é que essa limitada margem de liberdade representa um ganho frente às demandas de quem trabalha. O que observamos a partir do contato com a história de vida dos trabalhadores entrevistados é que o trabalho plataformizado não se opõe ao trabalho justo e de remuneração digna, senão que a experiência da precarização é persistente, o que se deve às condições estruturais do trabalho no Brasil como país de capitalismo dependente e histórico colonial (Campos; Bresolin, 2024).

Portanto, o parecer positivo desses trabalhadores plataformizados quanto à margem decisória que dispõem sobre a jornada de trabalho não surpreende, mesmo porque

historicamente a classe trabalhadora têm lutado contra o trabalho rígido (Woodcock, 2022). O que acontece no trabalho por plataformas é o que Woodcock (2022) chama de “recomposição do trabalho precário”, isto é, a apropriação pelo capital de uma reivindicação justa dos trabalhadores, porém mediante à inserção de outras formas de espoliação do trabalho, nesse caso, a informalidade e a transferência crescente dos custos e dos riscos do trabalho ao próprio trabalhador. A abordagem limitada desse aspecto, sem considerar sua complexidade, além de um erro metodológico, pode conduzir a um erro político importante ao passar a mensagem de que essa flexibilidade é uma benesse das plataformas quando, em verdade, é uma reivindicação histórica da classe trabalhadora organizada.

Considerações finais

Exploramos, ao longo deste artigo, os três principais elementos tratados como vantagens do trabalho plataformizado em comparação ao trabalho formal. Os dados apresentados, tanto em sua dimensão qualitativa quanto quantitativa, e a discussão estabelecida demonstram que as benesses anunciadas pela plataforma de inteligência artificial ChatGPT, que reproduzem em larga medida o discurso apologético neoliberal, revelam-se contraditórias em relação à realidade experienciada por quem trabalha.

A autonomia propagandeada, por exemplo, encontra limites objetivos. A ausência de patrões ou gerentes fisicamente presentes não tratou de superar – e nem tinha este objetivo – a histórica cisão entre planejamento e operação, embora tenha atualizado e complexificado o mecanismo de gestão. No trabalho plataformizado, o controle é exercido algorítmicamente através de um sistema de scores que estabelece recompensas e/ou punições, cuja vigilância é compartilhada com os usuários do serviço e acaba sendo, em última instância, incorporada pelos próprios trabalhadores. Do ponto de vista subjetivo, essa forma de gestão produz angústia

nos trabalhadores, uma vez que se vêm administrando taxas nem sempre explícitas, como de aceite e cancelamento de corridas, e a relação com os usuários, cuja avaliação compõe o sistema de ranqueamento do trabalhador.

Os ganhos variáveis que foram apontados como possivelmente vantajosos na resposta gerada por inteligência artificial, em verdade, têm variado negativamente, reduzindo o poder de consumo dos trabalhadores, que acabam adotando medidas de compensação. Os relatos demonstram que houve uma redução da relação do valor por quilômetro repassada ao trabalhador, o que é percebido especialmente pela categoria de motoristas. Isso é possível porque o trabalho plataformizado incorporou uma estratégia de remuneração por atividade, excluindo da contabilidade o tempo que o trabalhador está disponível para a plataforma e que é indispensável para o negócio. Essa forma de remuneração tem induzido os trabalhadores a adotar medidas como a intensificação do trabalho e o aumento da jornada para compensar o baixo valor das corridas. A percepção de desvalorização por parte das plataformas tem produzido um sentimento de não reconhecimento entre os trabalhadores, elemento que, do ponto de vista da psicodinâmica do trabalho, seria significativo para que o sofrimento não evolua para uma psicopatologia.

Por fim, quando abordamos a jornada de trabalho, não negamos o aspecto flexível destacado na resposta gerada pela plataforma de inteligência artificial, mas consideramos que é tendenciosa a redução da abordagem àquele elemento. Concretamente, a margem de flexibilidade é estreita, embora real e valorizada por quem trabalha. Ao mesmo tempo, a realidade dos trabalhadores é de longas jornadas e muitos dias de trabalho, como fica evidente pelos dados de que quase 40% dos respondentes trabalham por mais de dez horas diárias e de que 44,6% dos participantes costumam trabalhar seis dias por semana, enquanto outros 29,8% trabalham todos os sete dias da semana. Isso tem impactado a saúde física e mental desses indivíduos, seja pela exposição à tensão do trânsito, seja pela ansiedade das metas autoestabelecidas.

Portanto, podemos dizer que, se não mentiroso, há pelo menos um recorte tendencioso dos três aspectos apresentados como vantagens do trabalho plataformizado. Na nossa perspectiva, trata-se da precarização do trabalho apresentada sob uma narrativa apologética e que tem contribuído para a produção de sofrimento psíquico e potencial desdobramento em psicopatologias, condição que deverá ser abordada em novas produções sobre a saúde mental do trabalhador plataformizado.

Referências

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Plataformas digitais e uberização: globalização de um Sul administrado? **Contracampo**, Niterói, v. 39, n. 1, p. 12-26, 2020.

ALIANÇA BIKE. **Pesquisa de perfil de entregadores ciclistas de aplicativo**. São Paulo: Aliança Bike, 2019. E-book. Disponível em: https://aliancabike.org.br/wp-content/uploads/2020/04/relatorio_s2.pdf. Acesso em: 22 fev. 2025.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 10. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

ANTUNES, Ricardo. Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da indústria 4.0. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020. p. 11-22.

ARÃO, Cristian. Por trás da inteligência artificial: uma análise das bases epistemológicas do aprendizado de máquina. **Trans/Form/Ação**, Marília, v. 47, n. 3, p. e02400163, 2024. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/transformacao/article/view/15196>. Acesso em: 20 mar. 2025.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Persona, 1977.

BARREIRA, Thaís Helena. Aspectos psicossociais do trabalho para a saúde do trabalhador em empresas-plataforma. **Ciências do Trabalho**, [S. l.], n. 20, p. 1-11, 2021.

BARROS, Gabriela Ramos de. **Análise do trabalho de motoristas de aplicativo:** um novo paradigma de trabalho? 2020. 80 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2020.

BELANDI, Caio. Em 2022, 1,5 milhão de pessoas trabalharam por meio de aplicativos de serviços no país. **Agência de Notícias IBGE**, Rio de Janeiro, out. 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>. Acesso em: 15 fev. 2025.

CAMPOS, Marlon Freitas de; BRESOLIN, Felipe Treviso. O museu de grandes novidades do trabalho no Brasil: plataformação do trabalho e novas faces da velha exploração do trabalho no sul global. **Tematicas**, Campinas, SP, v. 32, n. 63, p. 75–109, 2024.. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/thematicas/article/view/18480>. Acesso em: 22 jul. 2025.

CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES. **Condições de trabalho, direitos e diálogo social para trabalhadoras e trabalhadores do setor de entrega por aplicativo em Brasília e Recife.** São Paulo: CUT, 2021.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo.** São Paulo: Boitempo, 2016.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho:** estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

DEJOURS, Christophe. Trabalho e saúde mental: da pesquisa à ação. In: DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica do trabalho:** contribuições da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994. p. 45-65.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Eliete. Itinerário teórico em Psicopatologia do Trabalho. In: DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica do Trabalho:** contribuições da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994. p. 119-145.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social.** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

DEJOURS, Christophe. A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho. **Revista Portuguesa de Psicanálise**, [S. l.], v. 33, n. 2, p. 9-28, 2013.

DINIZ, Daniela Martins; CARVALHO NETO, Antônio; COSTA, Gabriel Resende. O trabalho uberizado de motoboyse bikeboys de aplicativos: entre uma flexibilidade enganosa e a ausência de direitos. **BASE - Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, São Leopoldo, v. 21, n. 1, p. 6-33, 2024. Disponível em: <https://revistas.unisinos.br/index.php/base/article/view/26232/60749970>. Acesso em: 15 fev. 2025.

FAIRWORK. **Fairwork Brasil 2021:** por trabalho decente na economia de plataformas. Porto Alegre: Fairwork, 2022. Disponível em: <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2022/03/Fairwork-Report-Brazil-2021-PT-1.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2025.

FAIRWORK. **Relatório Fairwork Brasil 2023:** ainda em busca de trabalho decente na economia de plataformas. Porto Alegre: Fairwork, 2023. Disponível em: <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2023/07/Fairwork-Brazil-Ratings-2023-report-PT-red.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2025.

FAUSTINO, Deivinson; LIPPOLD, Valter. **Colonialismo digital:** por uma crítica hacker-fanoniana. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2023.

FILGUEIRAS, Vitor; ANTUNES, Ricardo. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0.** São Paulo: Boitempo, 2020. p. 59-78.

FIORAVANTI, Lívia Maschio; RANGEL, Felipe Rangel; RIZEK, Cibele Saliba. Plataformas digitais e fluxos urbanos: dispersão e controle do trabalho precário. **Cadernos Metrópole**, [S. l.], v. 26, n. 59, p. 69-96, 2024.. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cm/a/TSqKFZwBjjtDZ3gVfnydgGL/>. Acesso em: 10 fev. 2025.

FRANCO, David Silva; FERRAZ, Deise Luiza da Silva; FERRAZ, Janaynna de Moura. Economia política da uberização: a exploração dos trabalhadores conforme as três formas de intermediação do trabalho nas empresas-plataforma. **Revista Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 30, n. 105, p. 367-396, 2023.. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/zH4jGR87cRqFxsgVSZFp7hB/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 5 fev. 2025.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna:** uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. 26. ed. São Paulo: Loyola, 2016.

IBGE. **Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022.** Rio de Janeiro: IBGE, 2023. E-book. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2102035>. Acesso em: 10 fev. 2025.

IFOOD. **OL e Nuvem**: como entregadores trabalham no app do iFood? iFood, jan. 2023. Disponível em: <https://institucional.ifood.com.br/entregadores/ol-e-nuvem-como-entregadores-trabalham-no-app-do-ifood/>. Acesso em: 1 jan. 2025.

IFOOD. **Venha descobrir como seu Score é calculado**. iFood, 2025. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/como-o-score-ifood-e-calculado-confira-aqui/>. Acesso em: 20 fev. 2025.

MAIOR, Nívea Maria Santos Souto; VIDIGAL, Viviane. Em modo de espera: a condição de trabalho e vida uberizada. **Revista Katálysis**, [S. I.], v. 25, n. 1, p. 62-72, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/VWSTX7d8TZNvyD8sQ4WqLqv/?format=pdf>. Acesso em: 10 fev. 2025.

OPENAI. **ChatGPT (modelo GPT-4)** [assistente virtual]. Resposta a: "Por favor, cite três vantagens do trabalho em plataformas digitais como o Uber em comparação ao trabalho com carteira assinada". Disponível em: <https://chat.openai.com/>. Acesso em: 15 mar. 2025.

PINTO, Geraldo Augusto. A. **A organização do trabalho no século XX**: taylorismo, fordismo e toyotismo. 3. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2013.

SANTOS, Jefferson João dos; KERBER, Gabriel Bacarol; RISSI, Vanessa. "Estamos sendo submetidos a uma escravidão disfarçada": análise de relatos de motoristas de aplicativo à luz da psicodinâmica do trabalho. **PSI UNISC**, Santa Cruz do Sul, v. 6, n. 2, p. 107-123, 2022. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/psi/article/view/17330>. Acesso em: 5 fev. 2025.

SLEE, Tom. **Uberização**: a nova onda do trabalho precarizado. São Paulo: Elefante, 2017.

SOUZA, Diego de Oliveira. "Decifra-me ou te devoro", o enigma da uberização: análise do trabalho e da saúde. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, v. 146, n. 2, p. 1-21, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/G8Hq7MhsHTxQTkKMP8DkWzM/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 fev. 2025.

SOUZA, Rodrigo Stringheta. **Novas e velhas faces do trabalho precarizado e seus impactos na saúde do trabalhador**: análise de matérias jornalísticas sobre trabalho informal. Botucatu, 2022. 84 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Botucatu, 2022.

UBER. Código da Comunidade Uber. **Uber**, abr. 2022. Disponível em: <https://www.uber.com/legal/en/document/?country=brazil&lang=pt-br&name=general-community-guidelines>. Acesso em: 10 fev. 2025.

VOCÊ não estava aqui. Direção: Ken Loach. Reino Unido: BBC Films, Sixteen Films, 2019. Filme.

WOODCOCK, Jamie. O panóptico algorítmico da Deliveroo: mensuração, precariedade e ilusão do controle. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020. p. 47-58.

WOODCOCK, Jamie. **A luta contra o capitalismo de plataforma**: uma investigação das lutas globais da economia Gig. São Paulo: Lavra Palavra, 2022.