

# AS PLATAFORMAS DE ENTREGA E SUA NEBULOSA REDE DE SUBCONTRATAÇÃO

## *DELIVERY PLATFORMS AND THEIR NEBULOUS SUBCONTRACTING NETWORK*

Ana Patrícia Dias Sales<sup>1</sup>

Francisco Jose Lima Sales<sup>2</sup>

### **RESUMO**

Este artigo é desdobramento do projeto de pesquisa intitulado Trabalho, Violência e Cidadania. Investigou-se a relação entre os motoboys e os “parceiros” sociais envolvidos na rede indireta de subcontratação, a qual é forjada pelas plataformas de delivery. Esta investigação se desenvolveu na cidade de Natal, Rio Grande do Norte, e se fundamentou em dados primários recolhidos junto a 22 motoboys cadastrados em distintos aplicativos de comida e uma entrevista com uma ex-trabalhadora terceirizada da empresa subcontratada pelo iFood. Os depoimentos dos entregadores desvelaram suas condições de trabalho e trouxeram à tona a forma de interação que se estabelece entre eles e os demais atores sociais durante o cotidiano laboral. Essa relação de trabalho nem sempre é harmoniosa, aliás, algumas vezes, é marcada por descasos, humilhações, indiferença e desrespeito, conforme se pôde identificar nos relatos dos trabalhadores.

**Palavras-chave:** Plataformas digitais, Motoboys, Subcontratação.

### **ABSTRACT**

The article is a result of the research project entitled “Work, Violence and Citizenship”. The relationship between motoboys and “social partners” involved in the indirect subcontracting network forged by delivery platforms was investigated. The investigation was carried out in the city of Natal, RN, and was based on primary data collected from 22 motoboys registered in different food apps and an interview with a former outsourced worker of the company subcontracted by iFood. The delivery men’s testimonies revealed their working conditions and highlighted the form of interaction established between them and the other social actors during their daily work. This relationship between service providers is not always harmonious, in fact, it is sometimes marked by “negligence, humiliation, indifference and disrespect”, as can be identified in the workers’ reports.

**Keywords:** Digital platforms, Motoboys, Subcontracting.

---

<sup>1</sup> Professora Associada II, lotada no Departamento de Ciências Sociais, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Membro da Pós-Graduação em Estudos Urbanos e Regionais (PPEUR-UFRN) e pesquisadora da área de sociologia do trabalho. E-mail: ana.patricia.sales@ufrn.br

<sup>2</sup> Professor Associado IV, lotado no Departamento de Ciências Humanas, do Centro Multidisciplinar de Angicos e membro do Grupo de Estudo e Pesquisa em Teoria Política, Sociedade e Educação – GETEPS., da Universidade Federal Rural do Semiárido (UFERSA). E-mail: francisco.sales@ufersa.edu.br

## 1. INTRODUÇÃO

Este artigo é desdobramento do projeto de pesquisa, em andamento, intitulado Trabalho, Violência e Cidadania, no qual se analisa a relação entre os motoboys no cotidiano da sua jornada laboral e os “parceiros” sociais envolvidos na rede indireta de subcontratação, a qual é forjada pelas plataformas digitais de delivery. O tema central se alinha ao advento da Quarta Revolução Industrial e às reformas dos governos liberais, com vistas à modernização do trabalho. Destaca-se o Brasil nesse contexto.

É sabido que o capitalismo contemporâneo vem induzindo, desde os anos 1970, relevantes mudanças na base técnica da produção e, com efeito, no mundo do trabalho. Na atualidade, vislumbra-se o que se convencionou nominar de Quarta Revolução Industrial ou Indústria 4.0, que vem impactando na economia global, no mercado de trabalho e nos vínculos laborais. Não sem razão, o mercado de trabalho se configura mais heterogêneo, complexo e estratificado, os vínculos empregatícios se mostram mais flexíveis e os vendedores da força de trabalho apresentam-se mais desprotegidos socialmente.

Dadas essas profundas metamorfoses, presenciaram-se, conforme Sales e Sales (2020), o aumento exponencial do desemprego, a hipertrofia do setor de serviços e a ampliação de modalidades de trabalhos atípicos, a exemplo da pejetização, do trabalho intermitente, do teletrabalho, do home office, da terceirização, do Microempreendedor Individual (MEI), da informalidade e dos trabalhos por plataformas tecnológicas.

Nesse contexto, assiste-se ao desenvolvimento da uberização e o despontar das empresas-plataforma, que irrompem a partir de um conjunto de mudanças forjadas pelo capital desde os anos 1970 e se potencializa com o desenvolvimento das complexas tecnologias caracterizadoras da Quarta Revolução Industrial, como a internet das coisas (IoT), a Robótica, a Inteligência Artificial, entre outras. Essas plataformas fomentam modelos de negócios por demanda que interligam prestadores de serviços e consumidores do mundo todo por meio de uma nebulosa rede de subcontratação. Aqui se remete especificamente às plataformas de delivery, delimitação desta investigação.

No geral, essas empresas tecnológicas utilizam da internet para conectar consumidores e prestadores de serviços em uma densa teia de subcontratação. A rigor, a solicitação de um pedido por um cliente (consumidor) ativa uma plataforma que se conecta ao menos a outros quatro atores sociais envolvidos nessa rede de prestação de serviços, quais sejam: a empresa terceirizada representante da plataforma em cada localidade, o trabalhador terceirizado pela empresa subcontratada pela plataforma (suporte técnico), o estabelecimento comercial (fornecedor do produto) e o motoboy ou bike boy (trabalhador-entregador).

Na tentativa de situar o trabalhador-entregador, sujeito móvel dessa complexa rede de prestação de serviços, a investigação se direcionou a responder à seguinte questão: como se processa a interação entre os motoboys no cotidiano da sua jornada laboral e os “parceiros” sociais envolvidos na indireta rede de subcontratação forjada pelas plataformas digitais de delivery?

A pesquisa se iniciou em meados do ano de 2020 e foi desenvolvida na cidade de Natal, estado do Rio Grande do Norte, localizada no Nordeste do Brasil. Na primeira fase da investigação, contou-se com a colaboração de 22 motoboys, que prestam serviços para distintas plataformas de delivery, como o Ifood, Uber Eats, Rappi, Beer, Delivery, entre outras, e com uma ex-trabalhadora terceirizada da empresa subcontratada pelo Ifood, o que totalizou 23 participantes.

Para alcançar o contingente do grupo dos motoboys, adotou-se a metodologia da técnica da bola de neve (*snowball*), na qual um motoboy entrevistado indicava um outro e assim

por diante. O primeiro contato se deu com a liderança do grupo Motoboy Natal e, por meio dele, deu-se início ao trabalho de campo. O recurso técnico da entrevista semiestruturada foi escolhido como meio de coletar os dados primários junto à categoria. Após socializar a proposta da pesquisa com aqueles que foram estabelecido o contato, seguiu-se com o agendamento das entrevistas, considerando a disponibilidade de tempo e a adesão desses profissionais em colaborar com a investigação.

A pesquisa de campo, em sua primeira etapa, teve início em março de 2021 e se encerrou em junho do mesmo ano. Faz-se mister esclarecer que, por ocasião da pandemia provocada pelo coronavírus (SARS-CoV-2) e, em respeito ao protocolo sanitário adotado para conter a disseminação da infecção à época, os contatos e as entrevistas ocorreram por meio virtual.

Salienta-se que os recursos eletrônicos como smartphone e notebook foram utilizados para mediar a comunicação e viabilizar as entrevistas por meio de videochamadas. A utilização desses aparelhos tecnológicos foi imprescindível para romper o silêncio dos motoboys e garantir o desenvolvimento da investigação. Ademais, a pesquisa se embasou teoricamente em um referencial teórico concernente à temática em evidência por meio de estudiosos que vêm refletindo sobre o assunto.

Dessa forma, as narrativas dos motoboys, além de fundamentar a reflexão, trouxeram à tona os atores sociais envolvidos na rede de prestação de serviços forjada pelas empresas-plataforma, como também desvendaram a forma de sociabilidade que se estabelece entre eles no cotidiano laboral. Essa relação entre os prestadores de serviços nem sempre é harmoniosa, aliás, algumas vezes, é marcada pelos maus-tratos, pela indiferença e pelo desrespeito, conforme se pôde identificar nas narrativas dos trabalhadores.

Assim, para dar resposta ao problema suscitado, inicia-se a reflexão discorrendo, de modo sucinto, sobre as mudanças tecnológicas da produção capitalista, sobretudo, as de cunho tecnológico, processadas na transição do século XX para o XXI, que confluíram para o surgimento e o processo de desenvolvimento do fenômeno da plataformização. Na sequência, apresentam-se dados acerca do perfil dos profissionais entrevistados que sucumbiram às plataformas de delivery, destacando suas condições de trabalho, os motivos que os levaram a aderir ao trabalho de entrega e a relação deles com os “parceiros” que estão conectados à rede da subcontratação, a saber: os estabelecimentos comerciais, os consumidores e as plataformas (suporte técnico).

## **2. AS RECENTES MUDANÇAS NA BASE TÉCNICA DO CAPITAL E AS PLATAFORMAS DIGITAIS**

A plataformização tem sido fonte de pesquisas, debates e reflexões frente às novas problematizações acerca das transformações do mundo do trabalho no século XXI. Trata-se de um fenômeno que, embora ganhe visibilidade na segunda década do século em curso com a criação da empresa de transporte privado Uber, seu desenvolvimento caminha *pari passu* com as mudanças técnicas processadas na base da produção desde os anos 1970.

A década de 1970 representa o início de um novo patamar econômico e social do modo de organização capitalista. A revolução tecnológica e informacional, bem como o fenômeno da subcontratação, subsidia o novo modelo de acumulação flexível. As novas tecnologias da informação surgidas naquele período e a sua adoção no setor industrial deram origem ao que se convencionou chamar de “a era da informação” (CASTELLS, 1999).

Esse momento histórico, também conhecido como Revolução Técnico-Científica Informacional, foi marcado especialmente pelo aperfeiçoamento de técnicas e avanços

tecnológicos tanto no campo das ciências (puras e aplicadas) quanto no processo produtivo. Essa fase se caracterizará ainda pelo surgimento e pela rápida expansão da informática (computadores mainframes, computadores pessoais e a internet) e da automação, que resultaram em avanços, outrora nunca vistos em áreas como: robótica, telecomunicações, transportes e genética (SALES; SALES, 2020).

A nova configuração ocasionada por essa leva de inovações tecnológicas (de processos e produtos), diferente das revoluções pretéritas, provocou uma crescente substituição do trabalho manual pela máquina, assim como a transformação dos detentores da força de trabalho em meros apêndices de um maquinário cada vez mais complexo, ganhando novas e maiores proporções. Com o uso extensivo de computadores, a força de trabalho tendeu a ser gradativamente substituída por softwares que, em muitos casos, passaram a gerir completamente o processo de trabalho.

Embora essa fase ganhe destaque a partir dos avanços tecnológicos e científicos observados no setor industrial, será com a expansão do setor terciário – o qual teve a maior parte dos empregos gerados no setor de comércio e de serviços – que se observará um aumento da aplicação dessas inovações, como a informatização. Essa Revolução Técnico-Científica Informacional, impulsionada pela aplicação das primeiras tecnologias da informação, desenvolve ainda mais a automação da produção com o uso massivo de computadores.

Esse revolucionamento na base técnica do capital tem um impacto muito mais profundo com a Quarta Revolução Industrial, na medida em que promete tornar os sistemas convencionais de produção gradualmente obsoletos. Tal fenômeno se caracteriza por um conjunto de tecnologias que viabiliza a fusão do mundo físico, digital e biológico, que, ao possibilitar a geração de uma grande quantidade de dados, permite, por sua vez, que as próprias máquinas, uma vez conectadas à internet, possam interagir entre si e, a partir daí, criar padrões de execução de funções, tomando decisões e até se autocorrigindo de forma praticamente autônoma. Salienta-se que, no âmbito do domínio digital, as plataformas tecnológicas serão portadoras de novos negócios.

Para Schwab (2016), o surgimento da Quarta Revolução Industrial implicaria – nada mais nada menos – a transformação de toda a humanidade. Segundo o autor, estaríamos vivenciando uma revolução tecnológica que transformará fundamentalmente a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos. Em sua escala, alcance e complexidade, a transformação será diferente de qualquer coisa que o ser humano tenha experimentado antes. Nessa direção, chama-se atenção para as alterações nas relações de trabalho, em particular do trabalho plataformizado, que irrompe com a ausência total de direitos trabalhistas e, certamente, mais precário, consoante se identificou neste estudo com os motoboys que prestam serviços para os aplicativos de delivery.

Nesse sentido, essa nova fase seria impelida por um complexo de tecnologias disruptivas como a Robótica, a Inteligência Artificial, a realidade aumentada, a Big Data (análise de volumes massivos de dados), a Nanotecnologia, a impressão 3D, a Biologia Sintética, a computação em nuvem e a chamada IoT, em que cada vez mais dispositivos, equipamentos e objetos seriam conectados uns aos outros por meio da internet.

Essas transformações, marcadas por vários outros acontecimentos, a saber: a reestruturação produtiva do final dos anos 1960, a proeminência do capital financeiro, as fusões de grupos econômicos, as reformas trabalhistas e as crises econômicas constroem o alicerce para a emergência, conforme Srnicek (2017), de modelos de negócios cada vez mais necessitados das tecnologias da informação e da internet. No caso específico, destacam-se as plataformas digitais como parte dos empreendimentos que se ampliam nessa fase do

capitalismo da economia da era digital. Dessa forma, não é demais endossar que o tipo de emprego que mais cresce no mundo todo, conforme dados da Organização Internacional do Trabalho (OIT), é o plataformizado.

Esses negócios, de acordo com Schor (2017), despontam no ano de 1995 com o pioneirismo do comércio eletrônico do site e-Bay. Sua criação possibilitou a comercialização de produtos pela internet. Assim, ao conectar vendedores e consumidores por meio da rede de computadores, o e-Bay instigou a criação de outros empreendimentos tecnológicos. Hoje, esse site é considerado um dos maiores representantes do comércio eletrônico do mundo.

Nos anos 2000, essas plataformas se estabeleceram “na indústria de tecnologia para designar meios digitais de intermediação que conectam pessoas, informações e produtos” (CASSILLI; POSADA apud FONSECA, 2021, p. 33). Elas despontam tendo como eixo tecnológico a internet e se apresentam bem variadas, dividindo-se, segundo tipologia criada por Srnicek (2017), em *plataformas de publicidade*, *plataformas de produtos*, *plataformas enxutas* e *plataformas industriais*.

Logo, esses modelos de negócios se expandem em todo o mundo. Na contemporaneidade, as plataformas dinamizam a economia digital ao fomentar negócios, concentrar capitais e movimentar um mercado rentável. Grandes são os investimentos nesse tipo de comércio. Basta imaginar as vultosas cifras financeiras envolvendo a criação da empresa WhatsApp no ano de 2009. “Para se desenvolver, essa plataforma contou com o suporte de um grande fundo de investimento localizado no Vale do Silício. Não tardou para que fosse vendida a gigante Facebook, no ano de 2014, em uma bilionária transação financeira envolvendo 19 bilhões de dólares” (SALES et al., 2023, p. 175).

Não sem razão, o Vale do Silício se consagra como o lugar de promessa de enriquecimento para os formados em engenharias de programação, uma vez que se constitui como maior polo tecnológico mundial e abriga uma parcela dos homens mais ricos do mundo. Ocupada por *startups*, as grandes corporações conseguem fazer fortunas nesse lugar. Isso porque, nessa localidade, concentram-se relevantes multinacionais e muitos investimentos voltados para a criação e para expansão de empresas inovadoras capazes de revolucionar o mercado e dinamizar a economia.

Nesse contexto, chama-se a atenção para o grau de monopolização das grandes corporações econômicas envolvendo as empresas-plataforma. Essa lógica é mantenedora não somente da subsunção desse novo negócio à estrutura de valorização do capital, como também da concentração de riqueza de fortes grupos econômicos. Aliás, por trás das empresas tecnológicas, existe a integração e o suporte das empresas que dominam a economia mundial. A título de exemplo do aspecto do monopólio nos negócios de plataformas, menciona-se o caso do bilionário Mark Zuckerberg, mentor do Facebook e que controla plataformas como o Instagram e o WhatsApp.

Assim, as plataformas se constituem

[...] por um lado, a concretização da acumulação e extração de valor a partir de mecanismos de dados e das mediações algorítmicas, por outro, significam sua face mais visível (ou interface amigável), infiltrando-se nas práticas sociais com a promessa de oferecer serviços personalizados e causando dependência de suas infraestruturas na web e em diversos setores da sociedade (GROHMANN, 2020, p. 95).

Nessa direção, é conveniente ressaltar que as plataformas não atuam isoladamente. Isso porque se correlacionam com os algoritmos e com a apropriação de dados, significando

esses dados, para Grohmann (2020), “a extração de valor e de recursos”. Dessa forma, esse novo modo de ser e de existir não se acomoda mais no mundo físico e sim no ciberespaço. Nesse ambiente on-line, as pessoas se plugam e dão sentido à sua existência por meio de novos valores. Elas produzem, reúnem-se, relacionam-se, comunicam-se e trabalham “por meio de redes interconectadas de computadores” (LÉVI, 1999, p. 33).

Ao impor novas formas de sociabilidade e de trabalho, essas empresas se movimentam e abarcam distintos setores da economia. Contudo, parece ser na área dos serviços que esses empreendimentos têm alcançado proporções inimagináveis. De repente, empresas físicas se transformam em plataformas e os mais variados serviços são diluídos nelas. Afinal, negócio moderno é empreender em empresas-plataforma, as quais em nada se parecem com as empresas edificadas na fase do capitalismo concorrencial.

Desse modo, assiste-se a uma onda de crescimento desses negócios que usam a “internet para conectar consumidores com provedores de serviço para trocas no mundo físico, como aluguéis de curta duração, viagens de carro, tarefas domésticas”, entre outras (SLEE, 2017, p. 21). Essas empresas se pulverizam no mundo todo e, parte delas, consagram-se gigantes digitais, a exemplo da Amazon, da Google, da Lyft, da TaskRabbit, da Uber, entre outras. Indubitavelmente, a empresa Uber, de prestação de serviços de transporte privados, dá visibilidade a esses novos empreendimentos ao se tornar a maior referência nesse setor.

Esses empreendimentos tecnológicos, ainda que continuem em processo de expansão e de fortalecimento, já forjam mudanças expressivas na maneira das pessoas conviverem, interagirem, consumirem, acionarem serviços e trabalharem. Uma das tendências provocadas pelas empresas-plataformas é, quando da consolidação dos seus negócios, suplantarem indústrias tradicionais. Isso é possível de se identificar tomando como referência o desenvolvimento da empresa Uber, líder no setor de transportes. A sua rápida expansão para dezenas de países desbancou, por exemplo, a indústria de táxi.

Na prática, pode-se afirmar que:

Essas empresas-plataforma de prestação de serviços comerciais se converteram nas grandes provedoras de “renda” para a volumosa reserva de força de trabalho disponível mundialmente. Destarte, elas se transformaram nas poucas oportunidades que a força de trabalho, jovem e adulta, em situação de desocupação e desalento, consegue obter renda nesse contexto em que a economia mundial se encontra estagnada [...]. A título de informação, os trabalhadores de aplicativos já são milhares no mundo todo e, a saber, hoje se constituem na maior categoria também no Brasil (SALES et al., 2022, p. 177).

Especificamente no Brasil, a situação do mercado de trabalho, ainda que sinalize um movimento positivo na taxa de desocupação pós-pandemia, não há muito o que se comemorar no que concerne à qualidade dos vínculos empregatícios. Dados recentes divulgados pela Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios Contínua (PNAD-Contínua de 2023), registram 9,4 milhões de desocupados e 3,9 milhões de desalentados. Adicionando a esses os indicadores dos trabalhadores informais, autônomos, intermitentes e subempregados, o cenário é bem problemático.

Diante de tal realidade, essas empresas-plataforma encontraram o terreno favorável para se instalar, aproveitar do processo de desregulamentação do trabalho e aprofundar os níveis de exploração da classe trabalhadora no Brasil. Não custa recordar as reformas que favoreceram sua consolidação no país, a exemplo da aprovação da terceirização ampla geral e irrestrita (Lei n. 13.429, de 2017) e da Reforma Trabalhista (Lei n. 13.467, de 2017), do governo Michel Temer, que completou seis anos, significando uma verdadeira ofensiva do capital contra o trabalho.

No Rio Grande do Norte, não descolado do contexto geral do país, os indicadores do mercado de trabalho sinalizam saldo positivo na geração de empregos, colocando-se entre os cinco estados da Região Nordeste que diminuiu a taxa de desocupação, ainda que amargue a quarta maior taxa de desemprego (12,1%) no cenário brasileiro, de acordo com os dados da PNAD-Contínua de 2023. A cidade de Natal, capital do estado, destaca-se como aquela que mais gerou empregos no contexto da totalidade dos municípios do estado, conforme dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED). Contudo, não tão distante da realidade das demais capitais do país, Natal acomoda certo panorama de desigualdade de renda e oportunidades de emprego bem delicada para os cidadãos potiguares, sendo o setor de serviços e o do comércio o que mais emprega.

A cidade é cindida por quatro zonas administrativas, que recebem as seguintes denominações: Zona Norte, Zona Sul, Zona Leste e Zona Oeste, o que sinaliza certa segregação social a partir da variável renda no que diz respeito às famílias que habitam as distintas áreas do município. Pode-se afirmar que, nesse estado, o mercado de trabalho, que somatiza os problemas decorrentes de uma conjuntura de encolhimento do Produto Interno Bruto (PIB) pela qual passou o país, assinala, nos últimos anos, um crescimento nas ocupações de características mediana e inferior, manual e tradicional, demandado pelo crescimento e dinamismo do setor de serviços, que usualmente se apresenta como a área de menor valor da força de trabalho (PESSOA; DIAS, 2015).

É diante de um mercado de trabalho mais flexibilizado, complexo e desregulamentado que as plataformas de delivery se acomodam no Brasil e, em particular na cidade de Natal. Assentadas em uma racionalidade neoliberal que anda de mãos dadas com a globalização e a financeirização da economia, conforme chama a atenção Grohmann (2020), essas empresas, com forte apelo publicitário, mobilizam trabalhadores do mundo todo a sucumbirem aos seus negócios sob a falácia da liberdade e da autonomia.

Assim, com a promessa de ganhos rentáveis e a retórica de que o trabalhador pode ser, nos termos da Abílio (2020), nano empresário-de-si, essas plataformas arregimentam, por meio de uma adesão cadastral, inúmeros “parceiros” para prestar serviços de entrega a consumidores que o demandar. A rigor, a atividade de entrega envolve, além do trabalhador-entregador, o consumidor, a empresa terceirizada pela plataforma (o suporte técnico) e vários estabelecimentos comerciais (restaurantes). Importa aqui situar a interação entre os motoboys e esses “parceiros” na rede de prestação de serviços que dinamiza o trabalho das plataformas de delivery. Na ocasião, também se apresenta dados sobre o perfil dos entregadores e suas condições de trabalho.

### **3. O TRABALHADOR-ENTREGADOR E OS “PARCEIROS” DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Como refletido no item precedente, o mercado de trabalho, diante dos processos de reestruturação produtiva, vem se configurando cada vez mais flexível e essa tendência é reforçada por meio das tecnologias advindas com a Quarta Revolução Industrial, que altera a base técnica do capital e forja o desenvolvimento dos trabalhos plataformizados, que se valem da desregulamentação laboral.

Como expressão da devastação do emprego regular, os trabalhos plataformizados, distanciam-se cada vez mais dos modelos de emprego assentados em um projeto trabalhista, que no Brasil, por exemplo, têm como símbolo representativo a carteira de trabalho e, por conseguinte, a formalização de um contrato laboral. Para além disso, o fenômeno da

plataformização individualizou o trabalhador, acabou com o escritório físico e transformou o salário em um custo variável ao construir modelos de negócios por demandas (ABÍLIO, 2020; ANTUNES, 2020; SLEE, 2017).

Esse novo padrão de negócios imprime nova forma de existência dessas empresas, bem como altera o modo de se gerir e controlar o trabalho. O controle do trabalho, Segundo Sales et al. (2022), já não se centra mais na gerência clássica, isto é, na figura de um chefe, sujeito indispensável no modelo de trabalho fabril, mas em complexas tecnologias conhecidas como algoritmos. Sendo assim, as plataformas tecnológicas “detêm os meios técnicos para subordinar, gerenciar e organizar” os trabalhadores, de acordo com Abílio (2020, p. 151).

Com uma dinâmica que se processa em rede, essas empresas tecnológicas contam com a colaboração do consumidor para melhor aferir o desempenho dos motoboys. No caso particular das plataformas de delivery, elas transferiram para o consumidor a responsabilidade de avaliar o trabalhador-entregador e, por sua vez, alimentar os algoritmos com dados indispensáveis para garantir o seu funcionamento, como aponta Grohmann (2020). Assim, essas empresas se movimentam conectando vários prestadores de serviços numa autêntica relação de subcontratação.

Nesses termos, torna-se pertinente salientar que as plataformas de delivery, para dinamizar suas operações, integram-se à trama da terceirização indireta da força de trabalho<sup>3</sup>. Nesse enredo, no que concerne aos clientes, estes, além de consumir o serviço de entrega, alimentam um sistema de informações e registros necessários à concretude da prestação de serviços. Como desdobramento, coloca em movimento uma nebulosa rede de subcontratação mediada e controlada em sua totalidade por essas empresas tecnológicas.

Nessa teia instituída, o trabalhador-entregador aparece como o sujeito móvel dessa prestação de serviços. Ele não desenvolve sua atividade laboral dentro de um gabinete, mas nas ruas e avenidas da cidade de Natal. O seu rito diário é recolher produtos em estabelecimentos comerciais demandados pelos consumidores (clientes) e entregá-los o quanto antes, pois o tempo da entrega tem impacto no seu score e, nessa lógica, tomando uma das máximas de Benjamin Franklin, para os motoboys, tempo é dinheiro.

É bem verdade que os motoboys e os bike boys estão sempre à espera de um chamado e dispostos a dar partida em sua moto ou bicicleta, enfrentando sol, chuva, tráfego intenso, além de outras intempéries no cotidiano da sua jornada laboral. Mas, afinal, quem são esses trabalhadores?

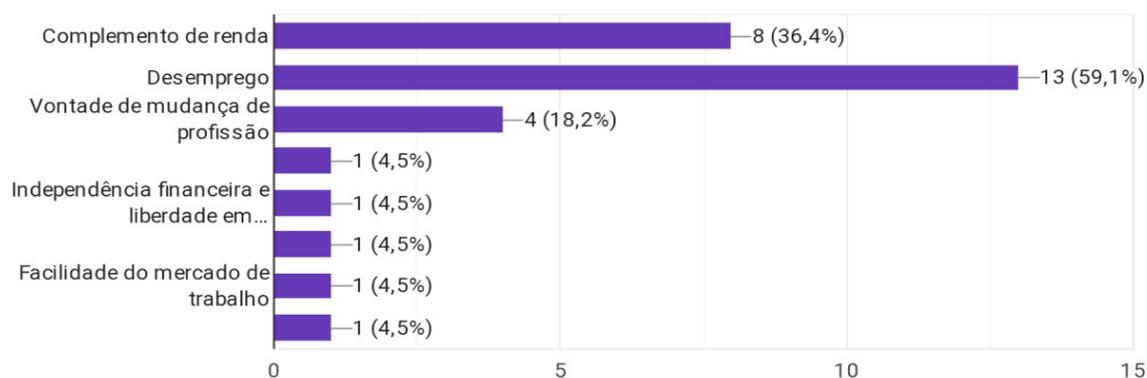
Aqui se faz referência a 22 trabalhadores que prestam serviços de entrega para inúmeras plataformas de delivery. Eles são predominantemente jovens e adultos, intercalando a faixa etária entre 18 e 39 anos. Boa parte deles, ou seja, 40,9% (9), são casados e constituíram família. Logo, prestar serviços para essas empresas, diante da situação de desemprego e da falta de oportunidade de recolocação no mercado de trabalho na realidade da cidade de Natal, que amarga elevada taxa de desemprego (12,1%), é uma questão de sobrevivência para a maioria dos entrevistados.

Óbvio que não foi somente o desemprego, ainda que essa variável apareça como a principal causa desses trabalhadores terem sucumbido ao trabalho por plataforma. Outras questões foram apontadas como critérios motivacionais para a escolha desse tipo de atividade, como se pode visualizar no gráfico abaixo.

---

<sup>3</sup> Cabe destacar que o processo de terceirização da força de trabalho é parte da política de flexibilização das relações de trabalho advinda com o Toyotismo e contempla tanto as atividades meio quanto as atividades fim, podendo assumir também uma forma indireta ou direta do uso da força de trabalho. Como as plataformas não estabelecem contrato direto com os prestadores de serviços, toma-se neste estudo, que essas empresas tecnológicas se valem da terceirização indireta da força de trabalho, inclusive, transfere não somente o serviço de entrega, como também custos e riscos para os motoboys.

## GRÁFICO 1 – MOTIVAÇÃO DA ESCOLHA DA OCUPAÇÃO PROFISSIONAL



Fonte: elaborado pelos autores, com base nos dados colhidos junto aos entregadores

Com base nos dados acima, identificam-se vários motivos que estimularam esses trabalhadores a se cadastrar nas plataformas. Chama-se a atenção para os indicadores como o desemprego e o complemento de renda que aparecem como os fatores que mais os condicionaram à escolha por essa atividade. Isso posto, não se deve estranhar o elevado volume de trabalhadores que aderiu ao trabalho plataformizado na realidade analisada, quando se tem noção do panorama do mercado laboral no Rio Grande do Norte e da cidade do Natal, apresentado nas páginas precedentes.

Esse cenário pode ser sugestivo de que a falta de oportunidade por uma ocupação formal, e até decente, nos termos do que defende a OIT, eleva a relevância das plataformas como geradoras de renda para pessoas em situação de desocupação ou subutilizada pelo mercado laboral. Interessante ressaltar que, para a maioria dos entrevistados, sua principal e única fonte de renda, decorre da atividade de entrega.

Malgrado esses tempos de incertezas e perspectivas sombrias provenientes dos processos de reestruturação do capital, das revoluções tecnológicas, da crise pandêmica, das reformas dos governos liberais em direção à flexibilização e à desregulamentação do trabalho, como pontuado anteriormente, adverte-se para a problemática do mercado laboral e desses trabalhadores que apresentam grau de instrução predominantemente entre ensino médio completo e incompleto e que acabaram por experienciar o desemprego e sobrevivem dos subempregos. No geral, eles vêm escapando ou conseguindo auferir alguma renda graças ao trabalho plataformizado.

Indubitavelmente, referindo-se a Natal, essas plataformas aparecem como a alternativa possível e capaz de ser acessada por qualquer cidadão que apresente os acessórios indispensáveis a esse tipo de prestação de serviço e que se encontre excluído do mercado de trabalho ou necessitando complementar renda. Ainda que o valor que elas ofereçam por cada entrega seja pífio, variando em média entre R\$ 5,00 a R\$ 20,00, devido aos adicionais por quilometragem e bonificações, ao menos garantem, ao término de um mês, para aqueles que têm somente as plataformas como fonte de renda, receitas que se intercalam entre R\$ 1.000,00 a R\$ 3.000,00.

Essa quantia é conquistada após jornadas de trabalho que variam entre 10 e 12 horas e a realização (em média), entre 15 e 20 entregas diárias. O volume das entregas oscila durante os dias da semana, sendo o fim de semana referência de maior demanda para os motoboys, considerado por eles dias bem produtivos. Acrescenta-se que a segunda etapa da pandemia, segundo relatos deles, reduziu em muito a quantidade de pedidos, a qual refletiu diretamente nos seus ganhos.

Assim, tendo em vista que se trata de um trabalho de elevado nível de exploração, acredita-se que a adesão a ele acontece, sobremaneira, pela necessidade de sobrevivência, porque, como disse um dos motoboys entrevistados,

[...] é um trabalho que não tem garantia de nada, não tem segurança, não tem vínculo. Você não tem direito a nada, o valor da entrega é baixo e é muito perigoso. Depois, você trabalha debaixo do sol e só recebe algum dinheiro se trabalhar, pois a plataforma só visa o seu lado. É um trabalho de exploração (Relato de um motoboy do grupo entrevistado, 2021).

Nessa narrativa, o motoboy traduz com precisão a composição do trabalho plataformizado, a saber: desregulamentado, sem rede protetiva, baixa remuneração, insalubre e sem vínculo formal. No caso específico desse profissional, ele tem total ciência da sua condição e do nível de exploração a que está submetido. Com isso, não é demais endossar que, para além da categoria estar sujeitada a esse nível de precarização, também se curva diante dos demais “parceiros” que se conectam ao trabalho de entrega de comida, integrando-se a essa ampla rede de prestação de serviços.

Especificamente as plataformas de delivery, que operacionalizam seus serviços por meio das “parcerias”, projetando-se pela narrativa da quebra de burocracia, da prevalência da horizontalidade das relações com os colaboradores e pelo forte discurso ideológico de que todos ganham de igual para igual, como destaca Slee (2017), acabam por se expandirem e se consolidarem, reproduzindo, por meio da gestão algorítmica, as pretéritas contradições que envolvem o capital e o trabalho.

Isso é perfeitamente comprovado quando se alcança as relações que se instituem entre os entregadores, os estabelecimentos comerciais, os consumidores e as plataformas, os ditos “parceiros” que se conectam à prestação de serviços das empresas de delivery. Nessa rede assimétrica, o profissional de entrega, ou seja, o motoboy, polo mais frágil dessa relação, fica à deriva da seguridade social (assistência social, previdência, saúde) e condicionado às situações de descasos e humilhações dispensados pelos restaurantes, pelos consumidores e pelas plataformas.

No que diz respeito ao procedimento de retirada de pedidos nos estabelecimentos comerciais, assim declarou um entregador sobre o tratamento que corriqueiramente lhe é dispensado:

É humilhante, na maioria das vezes, desrespeitosa. O restaurante demora a passar o produto, ficamos muito tempo esperando. Há muito arrumadinho, têm entregadores que passa por baixo uma grana para ser atendido rápido, eu sei disso porque eu já fiz isso. Muitos restaurantes não deixam a gente entrar para retirar o pedido, é uma frescura danada, ficamos do lado de fora, na rua. O motoboy está jogado na rua, como se fosse um mendigo (Relato de um motoboy do grupo entrevistado, 2021).

A partir dessa narrativa, pode-se ter noção das situações pelas quais o trabalhador de aplicativo passa no cotidiano laboral com os estabelecimentos comerciais. Óbvio que esse trato não se aplica à totalidade dos restaurantes “parceiros” cadastrados nas plataformas. Todavia, mesmo havendo exceções, episódios de humilhações e constrangimentos, representam as queixas da maioria dos entrevistados perante a relação que se estabelece com esses parceiros.

Considere que o entregador não é um cliente e, talvez, por essa razão, não possa desfrutar de um espaço reservado no interior do restaurante enquanto espera a liberação do pedido de quem o demandou. No caso, seu limite de acesso se restringe à porta dos fundos, uma vez que o motoboy não deve ser visto pelos clientes que estão acomodados dentro do restaurante e,

como esses pagaram pelo serviço, não devem sofrer constrangimentos por pessoas que entram “suadas e não arrumadas” no estabelecimento.

Nesse contexto, tudo parece indicar que, desde que o entregador reconheça o seu lugar de não cliente, aguardando a retirada do pedido na “rua feito um mendigo”, como citado acima, a parceria pode se processar dentro de um contexto de relativa harmonia. Pois, qualquer forma de apelo do motoboy dentro do restaurante pode provocar sanções por parte do parceiro, por exemplo, “passar um o pedido à frente quando da sua vez”, o que provoca maior tempo no despacho, maior tempo na espera e, conseqüentemente, perda de dinheiro.

A rigor, a forma de remuneração desse *trabalhador just-in-time*, como se reporta Abílio (2020, p. 112), é por “demanda” e, sendo assim, ele é “utilizado na exata medida do mercado”. Dessa forma, mesmo quando o motoboy se percebe imerso em situações-problema, como a de perder a vez na fila na retirada de um pedido, ele se curva. Isso porque tem ciência da necessidade dessa viração para sobreviver e custaria muito ser bloqueado pela plataforma. Assim, como foi mencionado por eles, tendem “a não fazerem confusão com o restaurante, mesmo quando têm que encarar o forte sol e chuvas enquanto aguarda a retirada de um pedido”.

Essas situações de indiferença e descaso com o trabalhador-entregador se replicam também por meio dos consumidores (clientes), um dos principais atores dessa teia de subcontratação, pois são eles que dão partida ao serviço de entrega. Atente-se que é pela solicitação de um pedido que se aciona a rede de parceiros. Ademais, para lembrar o relato lúcido de um motoboy, “quem paga o salário do entregador é o cliente, pois sem pedidos não há entrega e não há dinheiro”. Desse modo, ciente de tal realidade e do poder que o consumidor exerce sobre a sua avaliação e, conseqüentemente, sobre sua “permanência” na plataforma, os entregadores fecham os olhos frente aos descasos dos consumidores e assumem que tentam estabelecer com eles a:

[...] melhor relação possível porque eles que pagam o salário do motoboy. Veja, somos a cara do aplicativo e do restaurante e aí temos que tratar bem o consumidor, até porque ele também nos avalia. Mas têm clientes que fazem os motoboys de palhaço, humilha, demora para pegar o produto. Ele tem que entender que agente ganha pelo número de entregas, quanto mais ele demora, mais eu deixo de ganhar (Relato de um motoboy do grupo entrevistado, 2021).

Depreende-se desse relato que pelo fato do cliente ter o direito de deliberar sobre a avaliação do motoboy, ele se empondera. Não por acaso o entregador estabelece com esse parceiro “a melhor relação possível”, já que dessa dinâmica provém a sua avaliação e sua renda, pois “sem pedido não existe entrega”. Contudo, mesmo tratando bem o cliente, como mencionado acima, o entregador sofre humilhações, lida com os cancelamentos de pedidos e com a morosidade no recebimento do produto. Diga-se que a prática do cancelamento de pedidos é uma ação banalizada por parte dos clientes. Porém, isso acontecendo, quem paga a conta é o motoboy, o que impacta nos seus ganhos e na sua métrica.

Nessa perspectiva, embora os motoboys admitam que haja práticas de desprezo por parte dos parceiros, insistem em manter uma:

[...] relação profissional, distante. Cumprimenta, agradece e é geralmente positivo. Dessa forma, metade costuma avaliar bem, metade não avalia, e uns 2% avaliam a gente mal. Geralmente o pessoal de condomínio quer que o entregador suba para entregar o pedido, mas é proibido (o app não recomenda e tem condomínio que não deixa a gente entrar). Eu faço isso para não receber dislike (Relato de um motoboy do grupo entrevistado, 2021).

Parece ficar evidente que o temor em receber “deslike” e, com efeito, sofrer punição por parte da plataforma, conduz o motoboy a decidir por uma atitude não autorizada pelo aplicativo, como a de acessar o condomínio a pedido do cliente. Óbvio que por trás dessa tomada de decisão existe o temor de ser bloqueado pela plataforma e, então, perder a fonte de renda. Assim, para não perder os seus recursos, ele se submete a um conjunto de constrangimentos, por exemplo: humilhações, discriminação, deslikes, cancelamento de pedidos, entre outros.

Essas situações de constrangimentos até poderiam ser amenizadas, caso os aplicativos adotassem uma política funcional de atendimento e suporte aos entregadores, mas não parece ser o caso. O suporte técnico até existe, mas é inoperante diante das demandas do dia a dia de trabalho dos motoboys. Em tese, o suporte é o meio que as plataformas disponibilizam como canal de diálogo para dirimir dúvidas, assistir e orientar os motoboys perante as situações-problema ocorridas no exercício do trabalho. Todavia, ampará-los com eficácia requer ajustes, pois, como dito, falta:

[...] agilidade no atendimento, precisa de rapidez, pois quanto mais eu entrego, mais ganho. A lentidão da plataforma [suporte técnico] não contribui com o nosso trabalho. É preciso estabelecer uma melhor comunicação com os entregadores, demoram muito a responder. Eu já esperei 30 minutos, é muito tempo para alguém que está na rua, precisando de ajuda (Relato de um motoboy do grupo entrevistado, 2021).

Nessa perspectiva, acrescenta-se o desabafo de outro entregador:

[...] as plataformas deveriam atender os interesses do motoboy, ficar do lado do motoboy e não do cliente. Tudo sobra para o motoboy. O cliente cancela o pedido e sobra para o motoboy. A comida chega fria devido à demora do restaurante, a culpa é do motoboy, tudo de ruim o culpado é o motoboy. A plataforma só quer saber dela, o motoboy que se “tore”. Ela deveria escutar os motoboys. Têm bugs no aplicativo, ex.: a rota desaparece, mostra como se eu tivesse aceitado o pedido, mas não aceitei, e aparece rejeitado, e isso prejudica as métricas do motoboy, mas o erro não é do motoboy (Relato de um motoboy do grupo entrevistado, 2021).

No caso, fica evidente que os trabalhadores de entregas constituem o polo subordinado da teia de subcontratação que envolve o trabalho por plataformas. Mesmo eles não estando vinculados a um sistema clássico de contratação, mantêm-se, em uma relação de prestação de serviços; o controle a subordinação e o gerenciamento, transferindo custos, deveres e obrigações ao elo mais fraco da relação.

No relato acima, fica perceptível que os motoboys são obrigados e se responsabilizam por quaisquer prejuízos, falhas ou imperfeições que ocorrem por conta dos outros parceiros. Nesse sentido, não é demais lembrar que estudos como o de Slee (2017), Abílio (2020a) e Antunes (2020) assinalam que a subordinação, o controle e o gerenciamento são elementos que objetivamente caracterizam o trabalho por plataformas.

A rigor, o processo que faz triunfar o fenômeno das plataformas tecnológicas vai conformando um nível de parceria no qual a ponta dessa relação, que é o motoboy, fica à deriva de tudo e subordinado indiretamente a todos os parceiros. Esses trabalhadores têm as vidas marcadas pela falta de empatia, pelos níveis de insensibilidade, por situações vexatórias e pela discriminação, que se justapõem na rede de subcontratação a que estão conectados. Dessa forma, como aponta Dias (2014, p. 254), essas empresas consolidam “relações sócio-humanas diferenciadas, complexas e desiguais” entre os parceiros.

Desse modo, justificar a subsunção desses trabalhadores diante das inúmeras situações de constrangimentos e exploração que se banalizam no dia a dia da sua atividade profissional, faz sentido, sobremaneira, por ocasião da necessidade de sobrevivência, até porque estar prestando serviços para as plataformas de delivery constitui uma vida sem vínculo regular de trabalho, baixa remuneração, risco e insegurança. Talvez, por isso, a ideia de permanecer nesse tipo de atividade seja passageira, por um tempo, até que se consiga um emprego com carteira assinada e boa remuneração. Essa é a situação almejada pela maioria dos entrevistados.

Interessante destacar que o desejo dos motoboys pelo trabalho regular está condicionado à boa remuneração. Essa situação almejada por eles faz muito sentido quando se pensa o mercado de trabalho para a juventude na realidade analisada. Isso porque se identifica que a remuneração desse segmento que trabalha com registro na carteira, conforme Sales e Sales (2019), variam entre 1,01 e 1,50 salários-mínimos, valores inferiores aos recebidos em média pelos motoboys entrevistados.

Esses trabalhadores conseguem, após fechar um mês de trabalho, auferir renda que oscila entre dois e três salários-mínimos, o que extrapola o que recebem no geral os jovens trabalhadores absorvidos no setor de serviços na cidade de Natal. Óbvio que se reconhece que a política de remuneração entre as plataformas não é homogênea e tampouco transparente, porém o aplicativo iFood é considerado pelos motoboys como a menos pior. Essa plataforma opera com um sistema que divide os entregadores em Operador Logístico (OL) e os Nuvens.

Os operadores logísticos contam com uma taxa de remuneração fixa pelo dia de trabalho, são considerados “parceiros” fixos, trabalham por escala, cumprem horários e têm de se manter on-line nos três turnos. Já os nuvens são tidos como volantes, não cumprem esse tipo de obrigação e, portanto, não têm direito à taxa adicional de remuneração fixa. Normalmente, os trabalhadores que conseguem mais renda estão na condição de fixos pelo iFood, chegando, inclusive, a alcançar rendimento de R\$ 3.000,00 por um mês de trabalho.

Dessa forma, os motoboys vão dando o rastro do que pode significar a relação que se estabelece entre os atores sociais na parceria que se constrói em torno das plataformas de delivery. Eles estão atados a uma rede de subcontratação que acaba por expor a precarização das condições de trabalho, a subordinação e a desigualdade de classe, essa que se identifica por meio da exploração, da elevada jornada de trabalho, da discriminação, do descaso e das humilhações.

Todo esse processo ganhou forma e se desenvolveu a partir de um conjunto de acontecimentos de natureza social, política e econômica que se processa na sociedade capitalista desde os anos 1970, com a crise estrutural do capital e o advento de um modelo de gestão de princípio flexível e que rebate, sobremaneira, no mundo do trabalho. Com efeito, deu-se vida à economia de bicos, consolidou-se o trabalho plataformizado e se edificou o sujeito do desempenho.

Esse sujeito do desempenho, que é a personificação dos motoboys, precisa mostrar que tem disposição para produzir, independentemente das condições de trabalho que lhe são oferecidas. Diga-se que quanto mais entregas o motoboy realiza durante um dia de labor, mais pode conseguir renda. Esse “sujeito neoliberal” tende a acreditar, como diz Han (2017, p. 29), “livre das instâncias externas de domínio que o obriga a trabalhar ou que poderia explorá-lo. É o senhor soberano de si mesmo [...]”.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou situar a condição dos trabalhadores que desenvolvem a atividade de delivery, os motoboys, na cidade de Natal. O foco foi demarcar a relação que se estabelece entre eles e os “parceiros” da rede de subcontratação conectada pelas plataformas, tais quais: o estabelecimento comercial (restaurante), o consumidor (o cliente) e a plataforma (suporte técnico).

Nessa trama, os motoboys se articulam às plataformas digitais consoante às contradições do modo de produção capitalista. Alertar para esse fato é uma tentativa de reiterar que o capital tem se encarregado de reproduzir compulsoriamente a desigualdade e o isolamento do trabalhador e, por meio das tecnologias caracterizadoras da Quarta Revolução Industrial, impor à gestão algorítmica e uma nova forma de controle sobre essa categoria.

Nessa direção, entende-se que os motoboys estão subordinados às plataformas e controlados por elas. Ademais, interação de forma assimétrica com os demais “parceiros” que se integram a esse tipo de prestação de serviços, como: restaurantes e consumidores. Nessa relação, ficou patente o quão constrangedoras são as relações que se instituem entre os “parceiros” envolvidos com as plataformas de delivery. Os motoboys, polo mais vulnerável dessa rede, mesmo imersos nas mais adversas situações de descaso e discriminação, mantêm-se cordiais e gentis com os seus parceiros. Contrário a isso, podem sofrer sanções por parte deles e até ser bloqueado pelo aplicativo.

Aliás, os motoboys ficam à deriva de um amparo regular pela plataforma, como também de um suporte técnico eficiente na hora que os acionam. Logo, ficam entregues à própria sorte e cada vez mais distanciados de um trabalho normativo. Todavia, a necessidade de prover o seu sustento – bem como o da família – em uma conjuntura de retração das ofertas de emprego regular que se agudizou com a crise sanitária, deixa-os, para além da desproteção social, diariamente frente às situações de constrangimentos, humilhações, descaso e discriminação.

A elevada jornada de trabalho e os pífios valores pagos por cada entrega agudizam a relação em um alto nível de exploração, que encontra certa semelhança com aqueles praticados com os operários durante a Primeira Revolução Industrial, tão bem analisada por Engels na clássica produção *A situação da classe trabalhadora na Inglaterra*. Na atualidade, talvez, a capacidade de poder camuflar no alto nível de exploração, a falsa sensação de plena autonomia e liberdade junto aos motoboys, seja uma das mais eficientes fábulas perversas do capital para acomodá-los nesses tempos de digitalização do mundo físico.

Assim, o fenômeno da plataformização cria párias seduzidos pelo discurso do empreendedorismo, da desburocratização da renda, da ausência do chefe físico, da rigidez da jornada de trabalho e que acreditam equivocadamente ter controle pelo seu tempo de trabalho. Não sabem eles que se entregam “à liberdade coercitiva ou à livre coerção de maximizar o seu desempenho” (HAN, 2017, p. 30).

Certamente, o desdobramento da ampliação das empresas-plataformas impulsiona cada vez mais em uma sociedade marcada por uma desigualdade exacerbada e por um trabalhador apartado do emprego regular, normativo e com renda satisfatória.

#### REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços da era digital**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2018.

\_\_\_\_\_. Trabalho intermitente e uberização no limiar da indústria 4.0. In: **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. **Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo**. Contracampo, Niterói, v. 39, n. 1, p. 12-26, abr./jul., 2020.

\_\_\_\_\_. De motoboy invisível a entregador organizado: uberização e o trabalhador just-in-time na pandemia. In: **Devastação o trabalho: a classe do labor na crise da pandemia**. Brasília: Gráfica e Editora Positiva: CNTE, 2020a.

ABÍLIO, L.C. **Uberização: subsunção real da viração**. Passapalavra/Blog da Boitempo, 2017.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DIAS, ANA PATRÍCIA(a). **A terceirização da força de trabalho: precarização, desigualdade e conflitos**. Natal/RN: EDUFRN, 2014.

FONSECA, Wagner de Sousa. **O trabalho por plataforma digital: o caso dos motoristas da Uber**. Natal/UFRN. Dissertação de mestrado, 2021.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do Cansaço**. 2ed. Petrópolis/RN: Vozes, 2017.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed.34. 1999.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). Trabalho decente. Disponível em: [www.ilo.org/brasilia/temas/trabalho-decente/lang--pt/index.htm](http://www.ilo.org/brasilia/temas/trabalho-decente/lang--pt/index.htm). Acesso em: 1 agosto. 2023.

PESSOA, Zoraide Souza; DIAS, Ana Patrícia. O perfil sócio-ocupacional da Região Metropolitana de Natal: análise 2000 e 2010. In **Natal: transformações na ordem urbana**. Rio de Janeiro: Letra Capital, 2015.

SALES, Ana Patrícia Dias. Trabalho e gênero: o caso das trabalhadoras terceirizadas do setor de limpeza. In: **Entrecruzando saberes: gênero, sexualidade, memória e violência**. Vitória da Conquista/BA: Navegando, 2020. (e-book)

SALES, Ana Patrícia Dias; SALES, Francisco José Lima. Terceirização e Segregação dos trabalhadores. In: **Canto do Assum Preto**. Fortaleza: dições UFC, 2018.

\_\_\_\_\_. As máquinas inteligentes e o impacto sobre os empregos. In: Revista Labor – Edição 23 Volume 01. Fortaleza: Laboratório de Estudos do Trabalho e Qualificação Profissional – LABOR/UFC e Núcleo de Pesquisa em Educação Profissional – UPEP/IFCE. Junho de 2020.

Sales A. P. D., Sales, F. J. L.; Silva, E. A. da; Donati, L. G. (2022). **Violência urbana e vulnerabilidade social como parte do trabalho de entregadores por aplicativos**. Revista de Ciências Sociais Política & Trabalho. 57(1), 172-186. SCHOR, J. Debatendo a economia compartilhada. In: KIRA, B.; DE PAULA, P. C. B.; ZANATTA, R. A. F. **Economias do Compartilhamento e o Direito**. Curitiba, Editora Juruá, 2017.

SRNICEK, N. **Platform capitalism**. Cambridge: Polity Press, 2017.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.

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

VINUTO, Juliana. **A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto.** Temáticas, Campinas, v. 22, n. 44, p. 203-220, 2014

TESSARINI JUNIOR, Geraldo e SALTORATO, Patrícia. **Impactos da indústria 4.0 na organização do trabalho: uma revisão sistemática da literatura.** Revista Produção Online. Florianópolis, SC, v. 18, n. 2, p. 743-769, 2018. Disponível em: file:///C:/Users/CHICOD~2/AppData/Local/Temp/2967-10174-1-PB.pdf. Acesso em 15 de agosto de 2019.

Recebido em: 03/03/2022

Aceito para publicação em: 16/05/2023