



Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional.

André Scerb 
Sociólogo, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, USP, São Paulo - Brasil.
andrescerb@gmail.com

Artigo recebido em:

03/10/2022

Artigo aprovado em:

31/10/2022

Artigo publicado em:

01/12/2022

1. Com apoio da FAPESP - Fundação de Amparo à Pesquisa do estado de São Paulo (Processo nº 2021/03544-8).

Os usos de aplicativos de mensagens instantâneas e grupos de redes sociais no cotidiano dos entregadores de plataforma: como jogar as regras do jogo e a produção de identidades coletivas

The uses of messaging apps and social media groups in the daily life of platform delivery workers: how to play the rules of the game and the production of collective identities

Los usos de las aplicaciones de mensajería instantánea y los grupos de redes sociales en el cotidiano de repartidores de plataforma: cómo jugar las reglas del juego y la producción de identidades colectivas

Les usages des applications de messagerie instantanée et des groupes de réseaux sociaux dans le quotidien des livreurs de plateforme: comment jouer les règles du jeu et la production des identités collectives

RESUMO

Este artigo, resultado parcial de pesquisa de mestrado em andamento¹, aborda as dinâmicas e interações estabelecidas entre entregadores de plataformas de trabalho por meio de grupos em aplicativos de mensagens instantâneas e páginas em redes sociais. Primeiro, apresenta-se o descompasso entre as representações feitas pelas empresas-plataforma acerca dos trabalhadores e as formas como eles próprios enxergam-se e entendem o seu trabalho. Em seguida, discute-se os usos dos aplicativos de mensagens instantâneas, atentando para os principais padrões de interação dos trabalhadores em ambientes digitais com o objetivo de mostrar que há racionalidades ambíguas que orientam as formulações deles acerca do seu trabalho. Além disso, que esses espaços têm papel decisivo na formação de identidades coletivas pautadas na valorização do trabalho e do sacrifício ligado a ele. A metodologia utilizada baseou-se na análise de materiais extraídos de páginas de redes sociais e sites institucionais das empresas Rappi e iFood no Brasil de um lado. E, de outro, na realização de pesquisa empírica digital de inspiração etnográfica, junto a grupos de entregadores nos aplicativos WhatsApp e Telegram e páginas de entregadores no Facebook.

PALAVRAS-CHAVE: trabalho por plataforma; mercados de trabalho; solidariedades empreendedoras; identidades coletivas.

ABSTRACT

This article, a partial result of a master's research in progress, addresses the dynamics and interactions established among platform delivery workers through groups in instant messaging applications and social media. First, it presents the mismatch between the representations made by the platform companies about workers and the ways in which they see themselves and understand their work. Then, the article discusses the uses of instant messaging applications, paying attention to the main patterns of worker's interaction on digital environments in order to show that there are ambiguous rationalities that guide their formulations about the work. In addition, that these spaces have a decisive role in the creation of collective identities based on the appreciation of work and the sacrifice linked to it. The methodology used was based, on one hand, on the analysis of materials extracted from social media pages and institutional websites of the companies Rappi and iFood in Brazil. On the other hand, it was conducted an empirical digital research, of ethnographic inspiration, in groups of delivery workers on WhatsApp, Telegram and pages of these workers on Facebook.

KEYWORDS: platform work; labor markets; entrepreneurial solidarities; collective identities.

RESUMEN

Este artículo, resultado parcial de una investigación de maestría en curso, aborda las dinámicas e interacciones que se establecen entre los repartidores de plataformas de trabajo a través de grupos en aplicaciones de mensajería instantánea y páginas en redes sociales. En primer lugar, se presenta el desajuste entre las representaciones que hacen las empresas de plataforma sobre los trabajadores y las formas en que se ven a sí mismos y entienden su trabajo. Luego, se discuten los usos de las aplicaciones de mensajería instantánea, prestando atención a los principales patrones de interacción de los trabajadores para mostrar que existen racionalidades que guían las formulaciones de ellos sobre su trabajo. Además, estos espacios juegan un rol decisivo en la formación de identidades colectivas basadas en la valorización del trabajo y el sacrificio ligado a él. La metodología utilizada se basó por un lado en el análisis de materiales extraídos de páginas de redes sociales y sitios institucionales de las empresas Rappi e iFood en Brasil. Y por otro fue realizada una investigación digital empírica, de inspiración etnográfica, dentro de grupos de repartidores en las aplicaciones WhatsApp y Telegram y páginas de Facebook.

PALABRAS-CLAVE: trabajo en plataformas; mercados de trabajo; solidaridades empresariales; identidades colectivas.



Revista do Programa de
Pós-Graduação em Geografia e
do Departamento de Geografia
da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

RÉSUMÉ

Cet article est le résultat partiel d'une recherche de master en cours, il aborde la dynamique et les interactions établies entre les livreurs de plateformes digitales de travail à travers l'analyse des messages de ces groupes et de leurs pages des réseaux sociaux. Dans un premier temps, le décalage entre les représentations faites par les entreprises de plateformes sur les travailleurs et la manière dont ils se voient et appréhendent leur travail est présenté. Ensuite, les usages des applications de messagerie instantanée sont discutés, en prêtant attention aux principaux modes d'interaction des travailleurs dans les environnements numériques afin de montrer qu'il existe des rationalités ambiguës qui guident leurs formulations sur leur travail. De plus, ces espaces jouent un rôle déterminant dans la formation d'identités collectives fondées sur la valorisation du travail et du sacrifice qui lui est lié. La méthodologie utilisée est, d'une part, basée sur l'analyse de matériaux extraits de pages de réseaux sociaux et de sites institutionnels des entreprises Rappi et iFood au Brésil, et, d'autre part, nous avons effectué des recherches numériques empiriques d'inspiration ethnographique, auprès des groupes de livreurs des plateformes qui utilisent les applications WhatsApp et Telegram et les pages de ces travailleurs sur Facebook.

MOTS-CLÉS: travail sur plateforme; marchés de travail; solidarités entrepreneuriales; identités collectives.

2. *Para uma discussão sobre as origens e definição da noção de plataforma como infraestrutura digital que promove serviços diversos, ver Casilli, A.; Posada, J. The platformization of labor and society. Mark Graham & William H. Dutton. Society and the Internet. How Networks of Information and Communication are Changing Our Lives. (2nd ed.). Oxford University Press, p. 293-306, 2019, 9780198843504. halshs01895137.*
3. *UFPR mapeia trabalho por plataformas digitais no Brasil. AMANHÃ. Disponível em: <https://amanha.com.br/categoria/tecnologia/ufpr-mapeia-trabalho-por-plataformas-digitais-no-brasil>. Acesso em: 7 mai. 2022.*
4. *A mensuração do número de trabalhadores por plataformas varia consideravelmente. Primeiro, porque muitas empresas não divulgam os dados de trabalhadores registrados e ativos e também porque as contagens oscilam entre diferentes institutos de pesquisa em função do que se considera como trabalho por plataformas, podendo abranger ou não atividades como de vendas online e de influenciadores digitais.*

INTRODUÇÃO

O trabalho por plataformas digitais² tem se consolidado como alternativa de obtenção de renda entre parcelas significativas de trabalhadores ao redor do mundo. No caso brasileiro, essa realidade não é diferente: estimativas apontaram que, em agosto de 2021, por volta de 1,5 milhão³ de brasileiros tinham nas diversas formas de trabalho por plataformas sua fonte de renda principal ou complementar⁴.

Pedir uma pizza, um táxi, chamar um encanador ou, até mesmo, contratar um professor particular por meio de aplicativos instalados nos celulares tornou-se prática cotidiana, sobretudo em grandes centros urbanos, com a disseminação de smartphones e do acesso à internet. Ainda que o aumento da contratação desses serviços via plataformas digitais esteja ligado a um processo mais amplo e não tão recente, que passou pela desregulamentação do trabalho e pelo desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), no Brasil, ele foi profundamente acelerado em meio ao contexto de crise econômica, que se acentuou com a pandemia de Covid-19 (ABÍLIO, 2019). Segundo dados disponibilizados no Relatório Fairwork Brasil 2021, com base em pesquisa do IPEA, o

número de entregadores passou de 30 mil para 278 mil entre 2016 e 2021, e o iFood, para citar um exemplo, viu seus pedidos subirem de 30,6 milhões no início de 2020 para 60 milhões em março do ano seguinte (FAIRWORK, 2022).

Diante desse quadro, marcado por altos índices de desemprego, trabalhadores recorreram fortemente a plataformas de trabalho como Uber, 99, Rappi, iFood, Loggi entre outras como meio de obtenção de renda de forma rápida, a despeito das condições de trabalho precárias e da ausência de proteções trabalhistas serem práticas do modelo de negócios das empresas.

Muita pesquisa sobre a economia de plataforma e sobre os principais atores que capitanearam esse movimento tem sido produzida. Dentre os variados debates que o processo levanta, há atenção especial por parte da literatura acadêmica para o modelo de negócios das empresas, os mecanismos de gerenciamento e controle e as condições de trabalho que elas promovem. Resta, no entanto, espaço para o aprofundamento do estudo das percepções dos trabalhadores acerca do trabalho em plataformas e como enxergam o discurso veiculado pelas empresas. Uma vez que a dimensão discursiva está no centro da economia de

plataforma desde sua origem, e tem papel relevante na promoção de valores e racionalidades neoliberais (GROHMANN, 2020), cumpre aprofundar a compreensão sobre como os trabalhadores percebem essas narrativas. Ademais, isso pode ajudar a esclarecer como e por que as percepções dos trabalhadores provavelmente variam em função de características e circunstâncias locais, a despeito da dimensão global do processo de plataformização.

Tendo a aproximação acerca das percepções de trabalhadores de plataforma sobre o seu trabalho e sobre o discurso das empresas de plataforma como objeto do estudo, o material empírico que subsidiou a análise foi coletado através de metodologia de inspiração na etnografia digital (HINE, 2020), que consistiu em acompanhamento de trocas de mensagens e interações estabelecidas entre entregadores de aplicativo – entre janeiro e abril de 2022 – por meio de grupos em aplicativos de mensagens instantâneas, como Telegram e WhatsApp, e páginas de Facebook. Além do acompanhamento realizado nas páginas e grupos de entregadores, foi realizada análise de materiais de sites institucionais e páginas de redes sociais das empresas Rappi e iFood com in-

tuito de comparar o discurso corporativo ao dos trabalhadores.

A partir do material analisado, pretende-se mostrar neste artigo que os usos e interações estabelecidos por entregadores em grupos de aplicativos de mensagens e redes sociais apontam no sentido da presença de percepções ambíguas, e por vezes até contraditórias, deles em relação ao trabalho por plataformas. Observou-se que aparecem com força, de um lado, formas diversas de cooperação, críticas das condições de trabalho e das dinâmicas de exploração das empresas e, de outro, elaborações de táticas para “jogar o jogo das plataformas”⁵ e valorização de aspectos do trabalho, como flexibilidade e autonomia. Utiliza-se também a noção de *solidariedades empreendedoras*, formulada por Soriano e Cabañes (2020) como forma de definir o conjunto de práticas, disposições e discursos ambíguos empregados pelos trabalhadores de aplicativo para elaborar questões do seu trabalho, da relação com os pares e com as empresas.

Este artigo sugere que os ambientes digitais de troca emergem enquanto espaços centrais para a formação de identidades entre os entregadores de plataforma, construídas em torno do compartilhamento de experiên-

5. Utiliza-se noção de “jogar o jogo das plataformas” (GROHMANN et al., 2022) pensada como elaboração de estratégias para remediar a assimetria de poder estabelecida pelo gerenciamento algorítmico do trabalho.



Revista do Programa de Pós-Graduação em Geografia e do Departamento de Geografia da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

cias comuns nos grupos e baseadas na valorização do trabalho, do esforço individual e do sacrifício ligado aos riscos que permeiam sua atividade. Por conta das condições específicas, de dispersão e deslocamento constante pela cidade, que pouco favorecem a comunicação e o contato, as interações estabelecidas em ambientes online cumprem papel muito relevante no cotidiano desses trabalhadores, pois contribuem inclusive para o aumento da coesão e da solidariedade entre eles.

A discussão está organizada em duas partes. Na primeira, apresenta-se aspectos da origem da economia de plataforma, associados à construção do ideário da Economia do Compartilhamento, e o descompasso entre as promessas formuladas no início desse processo e as condições de trabalho verificadas na prática, partindo de análise das interações de entregadores em ambientes digitais em contraposição às narrativas veiculadas por Rappi e iFood em canais institucionais de comunicação e marketing.

Na segunda parte, serão abordadas algumas das especificidades do trabalho de entregadores de aplicativo e da centralidade do digital para pensar as imbricações entre ambientes *on* e *offline* na rotina desses

trabalhadores para, em seguida, analisar os usos atribuídos por entregadores aos grupos em aplicativos de mensagens e páginas de redes sociais e o que eles sugerem em termos da construção coletiva de identidades.

1. DE EMPREENDEDOR DE SI MESMO A “ESCRAVO DOS APPS”

O trabalho por plataforma é caracterizado pela utilização de infraestrutura digital que viabiliza a interação entre dois ou mais grupos para a realização de trocas de bens e serviços (SRNICKEK, 2017). Associada em sua origem às empresas de tecnologia do Vale do Silício, essa modalidade nova de organização do trabalho teve nas empresas Uber, Airbnb e Taskrabbit seus principais representantes. Além de rejeitarem o rótulo de serem empresas de serviços – hospedagem, transporte de pessoas e mercadorias entre outros – e se caracterizarem apenas como empresas de tecnologia que realizam intermediação entre oferta e demanda. Outro aspecto importante em comum entre elas é o da construção de uma narrativa que as associa a um novo modelo de negócios, baseado na distinção com relação ao que seriam práticas retrógradas da economia dita tradicional. Essas empresas reivindicaram

para si aspectos da “Ideologia do Vale do Silício”, construída em torno de elementos da cultura *hacker*, como disrupção, inovação, autonomia e liberdade. Em suma, todo um ideal de excepcionalismo das empresas foi assumido como forma de legitimação de novas práticas de gerenciamento do trabalho e inserção no mercado, colocando uma série de valores, e não o lucro, como aspecto central desse modelo de negócios (SCHOLZ, 2016; SLEE, 2017).

Essa construção narrativa, elaborada dentro de grandes departamentos de marketing das empresas, foi sintetizada no termo “Economia do Compartilhamento”, que, para além da adoção dos princípios de disrupção, liberdade e inovação da cultura *hacker*, buscou vincular os serviços oferecidos pelas empresas a valores como solidariedade, comunidade, sustentabilidade e racionalização do uso de bens e serviços através do compartilhamento de propriedades, como os carros compartilhados da Uber, as ferramentas de vizinhos no Taskrabbit ou mesmo os imóveis disponíveis no Airbnb, com foco na comunidade e na ideia de substituir corporações sem rosto por conexões humanas reais (SLEE, 2017, p. 14).

Esse discurso do compartilhamento e da autoproclamação

das empresas como de tecnologia para viabilizar um modelo de negócios – baseado em sua desresponsabilização com relação a direitos trabalhistas e na externalização de custos – também buscou legitimação através da narrativa de que os “parceiros”, como costumam ser denominados os trabalhadores pelas empresas-plataforma, usariam a infraestrutura digital disponibilizada como meio de obtenção de renda complementar, na tentativa de descaracterizar a existência de subordinação do trabalho.

Ocorre que não demorou para o discurso da Economia do Compartilhamento cair por terra, na medida em que ficou evidente tratar-se apenas de estratégia de marketing das empresas, incompatível com a realidade da dependência de parcela dos trabalhadores em relação à renda obtida através dos *apps*. O suposto compartilhamento deu lugar então à formação de gigantes corporativos, cujo funcionamento se dá por algoritmos pouco inteligíveis (SLEE, 2017, p. 27). Ademais, a reivindicada excepcionalidade do modelo de negócios, baseado nos princípios enunciados, tampouco se sustentou por muito tempo, conforme caiu o véu que tentava maquiagem a vocação voltada ao lucro, indistinta



Revista do Programa de Pós-Graduação em Geografia e do Departamento de Geografia da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

da lógica mais básica de orientação das empresas no capitalismo, de maneira que alguns autores, como Srnicek (2017), têm defendido a utilização do termo “Capitalismo de Plataforma” como o mais adequado para definir o fenômeno.

Mesmo nos países desenvolvidos, como os Estados Unidos e países da Europa Ocidental, em que a relação formal de emprego chegou a consolidar-se como forma hegemônica de relação de trabalho, o discurso da Economia do Compartilhamento apresenta limites importantes, pois desconsidera a condição de muitos trabalhadores, que retiram a maior parte, senão a integralidade, de sua renda através de atividades mediadas pelas plataformas. Se essa já é uma realidade nos países do centro do sistema, no Sul Global, em países como o Brasil, nos quais parcelas expressivas da população sempre estiveram à margem do mercado formal de trabalho, ela se impõe de forma ainda mais avassaladora.

Os resultados obtidos em pesquisa realizada no ano de 2019 junto a entregadores ciclistas na cidade de São Paulo demonstram bem essa questão no entrecruzamento de variáveis como raça, classe e faixa etária. Segundo a pesquisa, na média dos entrevistados, o en-

tregador ciclista de aplicativo trabalha todos os dias da semana, 9 a 10 horas por dia, e ganha 992 reais por mês; sendo que 75% desses trabalhadores têm até 27 anos e 71% deles se autodeclararam pretos ou pardos (ALIANÇA BIKE, 2019, p. 6).

A persistência histórica de altas taxas de informalidade no mercado de trabalho brasileiro e a prevalência de trajetórias ocupacionais de segmentos expressivos da população marcadas por instabilidade, transitoriedade entre mercado formal e informal, precariedade e ausência de direitos ajudam a sustentar argumento que tem sido utilizado por diversos autores no debate sobre a plataformização do trabalho no Brasil, qual seja, o de que a definição de *gig economy*⁶ traz uma série de desafios analíticos para pensar contextos que não são do centro do capitalismo, sendo um conceito eurocêntrico. Isso porque esse quadro não foi introduzido a partir da proliferação de plataformas digitais de trabalho, mas é a norma por aqui, na medida em que a economia brasileira é historicamente uma *gig economy*, e as camadas populares desde sempre transitaram entre diversos bicos, no setor formal e informal, como forma de garantir sua reprodução social (FAIRWORK, 2022, p. 10). A

6. *Gig economy tem sido traduzida como economia dos bicos no debate sobre o trabalho por plataformas, no sentido de vincular essa modalidade de trabalho a formas instáveis, precárias, sem direitos de relações de trabalho.*

diferença hoje é que as plataformas digitais de trabalho se aproveitam deste contexto para gerar uma força de trabalho de grandes proporções, que se insere de forma precária no mercado (GROHMANN *et al.*, 2022).

A partir dessa argumentação, a literatura tem chamado a atenção para um aspecto crucial do debate sobre a plataformização do trabalho, que é o dos impactos e efeitos diferenciais que o processo adquire em função do contexto em que ocorre, a despeito da dimensão global do fenômeno. Em outras palavras, uma coisa é pensar o impacto do processo sobre a reconfiguração do mercado no Norte Global, em que a direção dele aparenta ser a de substituição de postos formais por arranjos flexíveis. Outra, completamente distinta, é analisar o processo e seus efeitos em contextos do Sul Global, em que as plataformas têm se inserido e capturado sobretudo parcelas da força de trabalho marcadas por trajetórias profissionais que passam ao largo de arranjos formais e estáveis de relações de trabalho.

Esse aspecto é decisivo para a perspectiva que se defende neste artigo, pois considera-se que as características estruturais do mercado de trabalho brasileiro, e que determinam as con-

dições de inserção da população nele, constituem variável central que molda as percepções e a forma como os trabalhadores se relacionam com as plataformas de trabalho e os discursos mobilizados por elas. Em suma, as percepções dos trabalhadores em relação a este processo só podem ser analisadas se consideradas as características históricas e estruturais do mercado de trabalho brasileiro e o contexto atual de crise econômica, altas taxas de desemprego, informalidade e subocupação.

Apesar de ser esse o pano de fundo da entrada de plataformas digitais de trabalho no Brasil e na maioria dos países do Sul Global, é interessante notar como o discurso oficial das plataformas pouco parece se modular ao contexto em que elas se inserem. Isso porque, de início, a ideia do trabalho por plataformas servir como complementação de renda para profissionais autônomos, que buscam maior flexibilidade e liberdade para trabalhar, não se aplica ao quadro descrito.

1.1 DISCURSOS DAS EMPRESAS E PERCEPÇÕES DOS TRABALHADORES: DESCOMPASSO E AMBIGUIDADE NOS GRUPOS DE APLICATIVOS DE MENSAGENS E PÁGINAS DE FACEBOOK

A partir de análise de mate-



Revista do Programa de Pós-Graduação em Geografia e do Departamento de Geografia da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

rial e incursões pelos sites e páginas de redes sociais de plataformas de *delivery*, como iFood e Rappi, ficam evidentes alguns elementos presentes no discurso original, de fundação, da economia do compartilhamento, denotando descompasso profundo entre a representação que se faz dos trabalhadores por parte das empresas-plataformas e a realidade das condições de trabalho, perfis e preocupações deles, como pôde ser verificado pelo acompanhamento dos grupos de trabalhadores em aplicativos de mensagens e em páginas de redes sociais.

Tanto nas páginas oficiais de Rappi e iFood presentes na rede social Facebook, quanto nos sites institucionais das empresas, a narrativa e o imaginário construídos em torno do trabalho por plataformas são muito similares àqueles da Economia do Compartilhamento, com ênfase em três dimensões principais: autonomia e flexibilidade dos “parceiros”, complementação de renda e empreendedorismo.

As noções de autonomia e flexibilidade reivindicadas como características dessa modalidade de trabalho caminham lado a lado com a ideia de fonte de renda complementar. Na página inicial do site da Rappi, “Rappi Brasil”⁷, a única seção que faz menção aos trabalha-

dores mostra uma foto de dois jovens brancos sorridentes, um deles montado em cima de uma bicicleta, e faz referência à ideia de “ganhar dinheiro extra”. Mais um ponto que vai na direção da narrativa de obtenção de renda extra e da flexibilidade do trabalho é a seção em que são apresentados relatos de entregadores inscritos na plataforma. Um dos testemunhos é o de uma estudante que utiliza a plataforma como meio de conciliar trabalho e estudos numa rotina flexível, só possível dadas as condições de autonomia conferidas pela plataforma. Narrativa essa que se repete em relatos de profissionais de outras áreas que usam a plataforma eventualmente.

Esses relatos, minuciosamente selecionados pelos departamentos de marketing das empresas, contrastam não apenas com os dados que têm apontado para as longas jornadas de trabalho enfrentadas por entregadores de aplicativo em cidades como São Paulo (ALIANÇA BIKE, 2019), mas também com os diálogos travados entre trabalhadores em grupos de WhatsApp e Telegram, nos quais são frequentes as queixas relacionadas à dependência econômica que se tem das plataformas, à quantidade de horas disponível no aplicativo sem

7. <https://www.rappi.com.br>.

receber pedidos dentre outros questionamentos que apontam na contramão do discurso corporativo.

A dimensão do empreendedorismo, muito associada à ideia de que os trabalhadores de aplicativo seriam trabalhadores autônomos, tem sido amplamente confrontada pela literatura da plataformização do trabalho. Em oposição ao discurso do empreendedorismo de si mesmo, Ludmila Abílio (2019) cunhou a noção de autogerenciamento subordinado como definição da relação entre os trabalhadores e as plataformas, que está pautada em um conjunto de imposições administradas por algoritmos opacos, a começar pela distribuição de serviços e definição dos valores sobre os quais os trabalhadores não têm nenhum controle, e também por conta da completa externalização de custos e riscos por parte das empresas em direção aos trabalhadores.

Apesar da inconsistência do discurso do empreendedorismo, as empresas-plataforma não se furtam a defendê-lo como válido para caracterizar a atividade de entregadores de plataforma. Além de sua relação com as noções de flexibilidade e autonomia, ele está expresso particularmente na página “iFood Entregador”⁸, dentro do site da

empresa, em que consta seção “Dicas iFood”, com recomendações para “o delivery”, “o bolso”, “a família”, “a segurança” e “a saúde”. Nela, são encontradas pequenas matérias de conteúdo genérico e de caráter totalmente descolado da realidade dos trabalhadores, com orientações sobre, por exemplo, “como cuidar da alimentação no período entre entregas”, “como conciliar vida profissional e lazer”, “como economizar na compra de material escolar”, “como melhorar o planejamento financeiro”, entre outras. Fica evidente, assim, para além do descompasso entre a representação que se faz dos trabalhadores e a realidade, um apelo forte ao imaginário do empreendedorismo, do planejamento, da conciliação entre trabalho e qualidade de vida dentre outras questões que pouco parecem coincidir com as preocupações expressas por esses sujeitos no dia a dia de trabalho.

Em oposição ao discurso oficial veiculado pelas plataformas em seus canais de comunicação, o que se observa em grupos de WhatsApp e Telegram e páginas de Facebook de entregadores serve de contraposição ao quadro descrito pelas empresas. Um exemplo disso é o conteúdo na aba “Iniciativas para você”, dentro da página iFood

8. iFood Entregador: <https://entregador.ifood.com.br>.



Revista do Programa de Pós-Graduação em Geografia e do Departamento de Geografia da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

9. O principal movimento de paralisação dos entregadores de aplicativo ocorreu em julho de 2020 em diversos estados brasileiros e ficou conhecido como “Breque dos Apps”. Depois dele outras mobilizações foram organizadas, porém não tiveram a mesma dimensão e repercussão que o breque ocorrido em 2020.

Entregador, em que a empresa afirma, com base em pesquisa realizada entre março de 2020 e março de 2021, que 76,6% dos entregadores estariam satisfeitos com o iFood. Muito embora não haja mais detalhes para além da menção ao dado feita em trecho que consta no site, ele destoa significativamente do que expressam, de forma geral, as falas e conversas entre entregadores nos canais mencionados. Não se nega a possibilidade dos trabalhadores de fato valorizarem aspectos do trabalho por plataformas, sobretudo quando se leva em consideração as trajetórias profissionais em sua maioria instáveis desses sujeitos. No entanto, o parâmetro ‘satisfação’ medido pela pesquisa encomendada pelo iFood é completamente vago, quando analisado em perspectiva das interações cotidianas entre entregadores no WhatsApp, Telegram e páginas de Facebook. Os trabalhadores criticam cotidianamente aspectos centrais das condições de trabalho oferecidas pelas plataformas como, por exemplo, as baixas taxas praticadas por entrega realizada, que desencadeou diversos movimentos de paralisações e protestos nos últimos anos⁹; os bloqueios injustificados; a falta de transparência com relação aos critérios de distribui-

ção dos pedidos; a oscilação na demanda; a sensação de dependência extrema com relação às plataformas e de exploração do trabalho dentre outras insatisfações compartilhadas nesses canais de comunicação.

Contrariando o discurso da obtenção de renda extra, verificou-se nos grupos de aplicativos que os membros costumam se posicionar a favor das principais pautas de mobilização das categorias nos momentos em que essas discussões são levantadas nos grupos. Entretanto, também se observa uma posição compartilhada de tolerância e compreensão com relação aos pares que não aderem ao movimento, deixando de trabalhar numa data combinada, não por discordância tática ou ideológica, mas por dependerem da renda diária gerada através do trabalho nos aplicativos. Essa observação vinda dos próprios trabalhadores reforça que o discurso da obtenção de renda complementar a partir da atividade de entregadores que atuam por aplicativos não condiz com a situação de boa parte da categoria, além de apontar para a necessidade de se analisar as empresas de plataforma dentro do contexto de desemprego e subocupação do mercado de trabalho brasileiro (FAIRWORK, 2022, p. 9).

Quanto à dimensão da flexibilidade e autonomia que são colocadas como marcas dessa modalidade de trabalho, os trabalhadores as questionam, ainda que indiretamente, quando criticam o controle excessivo que plataformas como iFood e Rappi detêm sobre a força de trabalho. Nas situações, já mencionadas, de mobilização contra determinadas políticas das empresas, foram frequentes mensagens trocadas nos grupos que apontavam para os limites do sucesso das mobilizações por aumento das taxas, uma vez que, nas palavras de um membro de um dos grupos, *“não adianta parar ou protestar contra o iFood, porque sai 2 da plataforma e entra 10 no outro dia”*. Os trabalhadores demonstram, portanto, bastante lucidez com relação ao poder que as empresas detêm sobre a definição das condições de trabalho porque controlam a infraestrutura necessária para realização do trabalho, da qual centenas de milhares de trabalhadores dependem para sobreviver atualmente.

Outra contradição entre o discurso dos *“apps”* e a realidade do trabalho aparece nas críticas dos entregadores *“nuvem”* quanto à concentração da demanda dos aplicativos nos entregadores vinculados a Ope-

radores Logísticos, os entregadores chamados *“OL”*¹⁰. Essa crítica é contundente quanto à dimensão da flexibilidade dos entregadores, na medida em que os entregadores *“OL”* não determinam livremente seu horário de trabalho nem a região onde vão atuar, que fica à cargo dos operadores logísticos, fazendo com que a plataforma garanta maior controle sobre a oferta de entregadores logados em determinados horários e pontos estratégicos na cidade. Os entregadores *“nuvem”*, por sua vez, reclamam constantemente da falta de pedidos que recebem, sem falar no problema relatado da não aceitação ou demora significativa da plataforma para liberar o cadastro de entregadores que selecionam a categoria *“nuvem”* em cidades com alta quantidade de trabalhadores inscritos, como é o caso de São Paulo. Isso não priva os trabalhadores de *“jogar o jogo das plataformas”* (GROHMANN *et al.*, 2022) e elaborar táticas e estratégias coletivas para driblar as restrições e incertezas impostas pelos aplicativos, a exemplo de práticas como selecionar outra cidade, de menor demanda e número de trabalhadores cadastrados no *app*, com o objetivo de reduzir o tempo de liberação do cadastro pela empresa, ou então da própria comercializa-

10. No iFood há duas formas de gestão do trabalho, os modelos *“nuvem”* e *“OL”*. A principal diferença deles está em que os entregadores da primeira categoria têm autonomia para definir local e horário de trabalho, enquanto que os OL são gerenciados por uma empresa terceirizada, que determina os turnos e regiões de trabalho.



Revista do Programa de Pós-Graduação em Geografia e do Departamento de Geografia da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

11. *Dormir na rua e pedalar 12 horas por dia: a rotina dos entregadores de aplicativos.* BBC News Brasil. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-48304340>. Acesso em: 5 mai. 2022.
12. *Ver Trabalho Decente.* OIT. Disponível em: <https://www.ilo.org/brasilia/temas/trabalho-decente/lang-pt/index.htm>. Acesso em: 7 mai. 2022.
13. *Trabalho por aplicativo deve ser regulado, dizem 87% dos paulistanos.* Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/04/trabalho-por-aplicativo-deve-ser-regulado-dizem-87-dos-paulistanos.shtml>. Acesso em: 5 mai. 2022.

ção de contas que se constituiu nos circuitos de entregadores nas redes sociais.

Na seção seguinte do artigo, discute-se os principais usos dos aplicativos de mensagens instantâneas feitos por entregadores, e o papel que essas interações adquirem no sentido de moldar estratégias que os auxiliem a tomar as melhores decisões no dia a dia de trabalho, bem como as identidades coletivas forjadas em meio a esse processo.

2. “JOGAR O JOGO DAS PLATAFORMAS”: OS USOS AMBIVALENTES DOS APLICATIVOS DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS FEITOS POR ENTREGADORES DE PLATAFORMA

Nos últimos anos foram publicadas inúmeras reportagens em veículos de comunicação da mídia tradicional e alternativa trazendo relatos das condições precárias de trabalho de motoristas e entregadores de aplicativos nas grandes cidades brasileiras¹¹. Chamou muita atenção da opinião pública que vários dentre esses trabalhadores sujeitem-se a situações limite, como enfrentar jornadas exaustivas de mais de 12 horas de trabalho; dormir na rua; pedalar mais de 50 km ao dia; trabalhar com medo de ser assaltado; enfrentar fortes chuvas e diversos

outros exemplos que atestam as péssimas condições de trabalho sob as quais muitos trabalhadores de aplicativo encaram seu dia a dia.

Está escancarada a contradição de que empresas que estão na fronteira da inovação e do desenvolvimento tecnológico submetam os trabalhadores a condições degradantes de trabalho sob a narrativa de que se trata de trabalho autônomo utilizado como fonte de complementação de renda. A constatação de tamanho abismo entre o discurso e a prática não poderia deixar de ser tema do debate público: no relatório recente, da iniciativa Fairwork Brasil (2022), foram demonstradas, a partir de estudo das principais plataformas que atuam no país, tanto a péssima nota que elas tiveram com base em critérios de trabalho decente da OIT¹², como a percepção negativa que amplos segmentos da sociedade nutrem em relação às condições do trabalho por plataformas¹³. Contradição essa que se amplificou no período de pandemia e isolamento social, já que o trabalho de entregadores, que se expuseram aos riscos do contágio do vírus, ganhou importância, reconhecimento e esteve ainda mais em evidência.

A discussão que segue aborda os principais usos feitos por entregadores de grupos em apli-

cativos de mensagens instantâneas e páginas de Facebook. Entende-se que, com o relato das diversas maneiras de interação estabelecidas e os diálogos mais frequentes, ficará mais claro o papel que esses espaços digitais de comunicação têm no cotidiano dos entregadores, no sentido de representar um espaço no qual se compartilham informações, estratégias e experiências diversas com o objetivo de mitigar as dificuldades relativas ao trabalho, e que nesse processo dinâmico conforma as condições para a emergência de identidades coletivas. Pretende-se também que a análise ajude a compreender parte das razões pelas quais milhões de brasileiros têm se submetido, quando não optado, a essa modalidade de trabalho, a despeito das condições precárias que a caracterizam hoje.

2.1. TRABALHO POR PLATAFORMAS E O DIGITAL: ENTRE PERMANÊNCIAS E NOVIDADES

Antes de falar sobre as dinâmicas de interação e o papel que cumprem os grupos de WhatsApp e Telegram entre entregadores, é necessário abordar algumas das características do trabalho por plataformas, em particular das plataformas de delivery, que contribuem para

a utilidade que esses ambientes assumem.

Em primeiro lugar, vale pontuar que ter um *smartphone* com conexão à internet é condição imprescindível para o exercício do trabalho, de maneira que a utilização intensa de aplicativos de mensagens instantâneas e redes sociais passou a fazer parte da rotina desses trabalhadores. Nesse sentido, cumpre notar que as próprias exigências materiais do trabalho colocadas pelas empresas estabelecem as condições de interação a partir das quais os entregadores cooperam entre si, trocam informações sobre o dia a dia de trabalho e criticam determinados aspectos do trabalho e das empresas, contornando ao menos em parte as limitações à organização coletiva colocadas pelas plataformas por meio de um modelo de gerenciamento do trabalho que controla a força de trabalho ainda que ela esteja dispersa no território.

Outro aspecto importante de se mencionar, sem o qual não se compreende o papel dos ambientes digitais de comunicação, diz respeito à dinâmica particular da rotina dos entregadores de aplicativos. É muito comum passar por pontos das grandes cidades, em especial de regiões nobres do Centro expandido, como o Largo da Ba-



Revista do Programa de Pós-Graduação em Geografia e do Departamento de Geografia da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

tata, a Avenida Paulista e áreas próximas aos estacionamentos de *shoppings centers*, no caso de São Paulo, e se deparar com entregadores esperando em cima de suas motos, conversando, comendo, descansando e mexendo em seus *smartphones*.

A cena do entregador encostado em sua moto, olhando para a tela de seu smartphone é possivelmente aquela que se vê com maior frequência dada a natureza desse trabalho: ele é gerenciado em todas as suas etapas, da distribuição feita por algoritmos até a avaliação por parte dos clientes, por um aplicativo instalado nos celulares pessoais dos trabalhadores. Assim, estar conectado e atento ao celular para ver se “tocou” algum pedido é tarefa básica dos entregadores; enquanto aguardam a notificação de algum pedido a ser entregue, os entregadores interagem entre si, seja presencialmente, seja através do WhatsApp ou Telegram. Daí que, seguindo premissa básica da etnografia digital (HINE, 2020; MILLER e SLATER, 2004), o cotidiano dos trabalhadores por plataforma evidencia a impossibilidade de separação entre esferas *on* e *offline* como dimensões apartadas da vida social. Ademais, como a rotina de trabalho dos entregadores é marcada por deslocamentos

constantes pela cidade, muitas vezes as principais interações se dão pelos aplicativos de mensagens, mais do que presencialmente, de maneira a consolidar esses ambientes como espaços privilegiados de troca e comunicação.

Essa concepção do digital auxilia a subsidiar uma discussão sobre as novidades do trabalho mediado por plataformas digitais enquanto forma nova e particular de organização e gerenciamento do trabalho. Embora diversos aspectos descritos pela literatura sobre o processo de platformização pareçam repetir grandes questões abordadas pela sociologia do trabalho, como exploração, controle, subordinação, dentre outras, a abordagem do digital permite pensar os elementos verdadeiramente novos dessa modalidade.

Apesar de entender que a relação capital-trabalho continua se estruturando em torno do conflito básico de apropriação do valor da produção, o digital promove alterações que não podem ser desconsideradas. As mais evidentes dizem respeito aos novos mecanismos de controle e gerenciamento de uma força de trabalho enorme e dispersa, que se dá por meio de algoritmos automatizados, sem contato direto estabelecido entre patrão ou gerente e trabalha-

dores (SRNICEK, 2017). Nesse sentido, com base na pesquisa empírica realizada, o discurso de que os trabalhadores de plataforma não têm padrão, ou são os seus próprios padrões parecerem importante entre trabalhadores, ainda que as críticas constantes contra as empresas-plataforma expressem sentidos de indignação contra a subordinação a elas. Além disso, o digital, como já foi mencionado, também é central como mecanismo que possibilita comunicação, interação e troca entre trabalhadores de plataforma, que caso não estivessem em contato nos ambientes online, muito provavelmente teriam seus recursos de elaboração, cooperação e organização coletiva profundamente limitados - mais do que já o são.

2.2. WHATSAPP, TELEGRAM E FACEBOOK: OS VARIADOS ESPAÇOS DE COMUNICAÇÃO E SUAS DINÂMICAS E USOS PARTICULARES POR ENTREGADORES DE APLICATIVO

A pesquisa digital foi realizada em diferentes ambientes online frequentados por entregadores de plataforma: grupos em aplicativos de mensagens instantâneas, como WhatsApp e Telegram, e páginas de Facebook. As dinâmicas observadas variaram significativamente em

função da plataforma digital utilizada. Se de um lado as interações em grupos de aplicativos de mensagens costumam ser mais constantes, estendem-se na rotina de trabalho dos entregadores e, por vezes, envolvem longas discussões e elaborações coletivas, as trocas estabelecidas através das páginas no Facebook são, em geral, sobre questões pontuais e ocorrem de forma esporádica. Nos grupos de WhatsApp, em especial, por serem menores do que os de Telegram percebe-se também uma dinâmica em que há um grau mais elevado de respeito mútuo entre os membros, enquanto que nas páginas de Facebook observou-se menor preocupação em ser solícito e tentar atender às demandas colocadas por usuários e também ocorrência mais frequente de provocações e discussões ríspidas. Vários dos grupos de aplicativos de mensagens, por outro lado, têm dinâmica diretamente ligada à rotina de trabalho, que se expressa na preocupação entre os membros de ajudar-se mutuamente e de não “tumultuar” com discussões que não são pertinentes do ponto de vista do dia a dia de trabalho, o que ocorre com alguma frequência nas páginas de Facebook.

Cumprir pontuar que mesmo dentro do universo de grupos



Revista do Programa de Pós-Graduação em Geografia e do Departamento de Geografia da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

de aplicativos de mensagens também há diferenças de dinâmicas em função do caráter dos grupos. Observou-se na pesquisa feita três principais “tipos” de grupos: grupos para organização de mobilizações, grupos mais voltados para questões do dia a dia do trabalho e os grupos de Telegram, que têm algumas características específicas em relação àqueles de WhatsApp.

Começando pelos grupos de Telegram, as dinâmicas observadas nesses grupos são particulares devido ao funcionamento distinto do aplicativo em relação ao WhatsApp. Existem grupos públicos no Telegram, que não impõem nenhuma barreira de entrada nem limite de membros – os grupos nos quais se realizou a pesquisa possuem entre 500 e 3000 participantes. Essas características fazem com que as dinâmicas no Telegram se assemelhem um pouco mais ao que foi observado em páginas de Facebook, onde não se verifica tanta organicidade e coesão entre os membros, que não se conhecem entre si em sua imensa maioria. Em geral, observa-se que poucos membros participam ativamente das conversas e que as interações giram em torno de questões pontuais de membros com dúvidas ou problemas com a plataforma, por exemplo: como proceder

após um bloqueio injustificado; o que fazer com pedidos cancelados pelos clientes; como melhorar avaliação no aplicativo; dentre inúmeras outras questões com as quais se deparam os entregadores de aplicativo em sua rotina de trabalho.

Um segundo conjunto de grupos dentro dos aplicativos de mensagens são os grupos organizados em torno de alguma mobilização específica da categoria no WhatsApp. Uma primeira diferença com relação aos grupos de Telegram é que no WhatsApp há limite de membros por grupo, o que faz com que normalmente eles apresentem entre 100 e 200 membros. Dentre os grupos acompanhados, a maioria tem entre 80 e 100 membros, e aqueles com o maior número de integrantes não passam de 250. Outro ponto de distinção é que os grupos de WhatsApp só são acessados através de um “convite” com o link para entrar no grupo. Isso faz com que os grupos de WhatsApp apresentem uma composição um pouco mais coesa, já que o caminho padrão para entrar nos grupos é o de receber o convite de algum contato ou em algum grupo do qual a pessoa já faça parte. A pesquisa empírica realizada indica, inclusive, que os grupos de WhatsApp são mais

homogêneos do ponto de vista da região em que vivem e trabalham os seus membros, sendo comum grupos com nomes que fazem referência a uma localidade, região ou cidade específica, como “motoboy Sorocaba e região”, “breque dos *apps* Goiânia”, “motocas RJ”, etc.

Os grupos que se formam em torno de greves, paralisações e outras formas de mobilização coletiva apresentam características bastante particulares em vários aspectos. Primeiro, eles atingem rapidamente o número limite de membros após o momento de sua criação, pois são espalhados de forma intensa nos primeiros dias. Outro ponto interessante é que esses grupos são extremamente ativos, com alto engajamento e participação dos membros nas discussões desde o momento de organização que antecede a mobilização até a data de realização dela, em que são compartilhados intensamente áudios e vídeos dos trabalhadores em ações de protesto, paralisação, assembleias e assim por diante. Na mesma velocidade que crescem antes das ações e produzem engajamento entre os trabalhadores, esses grupos minguam depois de realizada a mobilização com a saída de diversos membros ou então com uma queda brusca nas interações e postagens.

Percebe-se também que eles costumam contar com a participação de pessoas que não são entregadores, mas que integram coletivos, movimentos sociais e outras organizações interessadas em acompanhar, contribuir e dirigir a mobilização dos entregadores.

Por fim, há um terceiro tipo de grupo, a partir dos quais se reuniu as principais dinâmicas que subsidiaram a análise, caracterizado aqui em função do seu aspecto ligado ao dia a dia de trabalho dos entregadores, que se reflete em discussões, trocas e interações frequentes a respeito de dúvidas, informações, questões, problemas, dificuldades dentre uma série de outras demandas que vão surgindo e sendo compartilhadas no cotidiano dos entregadores em sua relação com as plataformas digitais de trabalho. Esses grupos ofereceram material empírico riquíssimo, na medida em que, dentre os diversos tipos de ambientes digitais navegados pelos entregadores de aplicativo, são os que apresentam a maior regularidade de interações, as relações mais próximas entre seus membros, a maior diversidade de discussões e também o mais alto grau de engajamento dos membros nos diálogos estabelecidos.



Revista do Programa de Pós-Graduação em Geografia e do Departamento de Geografia da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

2.3. RACIONALIDADES AMBIVALENTES E FORMAÇÃO DE IDENTIDADES COLETIVAS NAS INTERAÇÕES DE ENTREGADORES EM AMBIENTES DIGITAIS

As principais interações observadas podem ser divididas em dois grandes padrões de utilização desses espaços online, quais sejam: de um lado dinâmicas de ordem mais prática, como o compartilhamento de dúvidas e problemas, com objetivo de saná-los com a ajuda dos demais membros; e, de outro, interações variadas, sem finalidade específica, que parecem reproduzir nos espaços digitais as formas de sociabilidade que ocorrem entre colegas em locais de trabalho.

Dentro do conjunto de diálogos voltado às dinâmicas de cooperação e resolução de problemas identificou-se uma gama ampla de interações, como: troca de informações sobre taxas e promoções dos aplicativos ao longo do dia; relatos sobre acidentes, golpes, assaltos de motos e batidas da polícia militar; discussões sobre estratégias de maximização dos ganhos com os aplicativos; dúvidas sobre manutenção e troca de peças de motos e bicicletas; sugestões de seguros; questões sobre burocracias diversas; e legislação de trânsito. Todas elas apontam no

sentido da utilização dos grupos enquanto espaço privilegiado de compartilhamento de experiências, troca de informações e resolução coletiva de questões concretas enfrentadas no exercício cotidiano do trabalho. Chama especial atenção o alto nível de engajamento dos membros dos grupos, que se reflete na prontidão com que as perguntas costumam ser atendidas e na riqueza de detalhes conferida a algumas das respostas, que se desdobram em longas discussões.

O segundo conjunto de interações passa por questões diversas como vídeos, piadas, mensagens motivacionais e religiosas, além de discussões sobre assuntos e eventos que não dizem respeito ao trabalho realizado. Importante pontuar que os “administradores”¹⁴ dos grupos de WhatsApp e Telegram e das páginas de Facebook de entregadores estabelecem um conjunto de regras a serem respeitadas no uso dos espaços, que envolve a interdição do compartilhamento de certos conteúdos e discussões, como religião, futebol, política, pornografia, drogas, vendas, assim como postagens de vídeos e fotos de mortes, cenas de violência e acidentes. Os membros que desrespeitam tais combinados estão sujeitos à expulsão pelos administradores

14. Os administradores de grupos de aplicativos de mensagens instantâneas e de páginas de Facebook são as pessoas responsáveis pela criação dos grupos, que em geral têm alguma ascendência sobre os demais, na medida em que são responsáveis por alguma moderação das discussões e tem o poder de expulsar aqueles que desrespeitarem os combinados estabelecidos..

dos grupos e/ou páginas em que estão inseridos.

Apesar do conjunto de regras estar claro na descrição dos grupos, o rigor com que as transgressões são censuradas pelos administradores varia bastante conforme o ambiente digital e o assunto específico abordado. Futebol, piadas, cenas violentas e mensagens religiosas costumam não sofrer nenhum tipo de retaliação por parte dos responsáveis por decidir quem fica ou é excluído dos grupos. Por outro lado, há um consenso tácito em torno do respeito ou do maior cuidado ao se abordar temas da política nacional. As discussões político-partidárias, portanto, são evitadas nos grupos de Telegram e WhatsApp, sobretudo naqueles que servem à organização de mobilizações políticas da categoria, sob risco de implosão do movimento. Em grupos de Facebook, excepcionalmente, é mais comum haver quebra dessa regra, o que pode se dever, em alguma medida, ao baixo grau de organicidade das interações nesses espaços e ao relativo anonimato experimentado em relações estabelecidas em redes sociais, em que os membros dos grupos são muitos e mantêm relação entre si mais distanciadas. Além disso, a ameaça de exclusão dos grupos de WhatsApp parece maior do

que nas páginas de Facebook, e o custo de ser excluído de um grupo de WhatsApp que tem utilidade concreta no dia a dia desses trabalhadores parece muito mais importante do que de páginas de Facebook, em que o acesso costuma ser aberto.

As discussões e interações envolvendo assuntos e problemas ligados ao cotidiano de trabalho dos entregadores são as que mais interessam para fins do que se pretende mostrar; os usos dos grupos e páginas de redes sociais feitos por entregadores. Merece destaque o fato de que concorrem racionalidades e lógicas aparentemente ambíguas, quando não contraditórias, nas dinâmicas estabelecidas. Isso porque verificam-se combinações de interações com sentido de cooperação e ajuda mútua, que sugerem existência de grau importante de solidariedade e coesão entre os membros, ao mesmo tempo em que essas mesmas interações têm orientação pragmática, de racionalização das práticas no trabalho. Embora as interpretações para lidar com o alto nível de incerteza e imprevisibilidade imposto pelo gerenciamento algorítmico do trabalho e a opacidade das plataformas sejam resultado de um processo coletivo de colaboração entre vários membros presentes nos grupos,



Revista do Programa de Pós-Graduação em Geografia e do Departamento de Geografia da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

não se pode negligenciar o fato de que o acúmulo de elaborações está voltado para o desempenho individual e a superação das metas diárias impostas por cada trabalhador para si mesmo no cotidiano de trabalho.

Para tentar decifrar a complexidade das interações observadas, toma-se emprestada a noção de “solidariedades empreendedoras” cunhada por Soriano e Cabañes (2020) para descrever as distintas lógicas contidas nos usos de grupos e redes sociais feitos por trabalhadores digitais filipinos. Mesmo que desenvolvida para análise de outro contexto, ela se mostrou adequada para analisar o caso dos entregadores brasileiros. Segundo os autores, nas interações entre trabalhadores por redes sociais e aplicativos de mensagens, eles trocam informações e cooperam com o objetivo de mitigar os efeitos mais deletérios do trabalho por plataformas. Nesse sentido, as interações apontam para práticas de adaptação articuladas em torno de uma experiência de trabalho precário, embora do ponto de vista desses sujeitos a precariedade seja vivenciada de modo particular. Sobre o conceito de solidariedades empreendedoras, Soriano e Cabañes (2020, p. 2. Tradução do autor) colocam:

Esse conceito captura como as interações sociais e trocas entre trabalhadores digitais são caracterizadas por discursos concorrentes de ambiguidade, precariedade, oportunidade e adaptação. Ele também ressalta que essas interações e trocas são principalmente articuladas e visualizadas através das sociabilidades proporcionadas pelos espaços de redes sociais

Outro conceito importante para o argumento dos autores acerca das ambiguidades na relação dos trabalhadores digitais filipinos com o seu trabalho consiste na noção de “marginalidade ambivalente”. A partir dela, Soriano e Cabañes lançam luz sobre as disposições contraditórias e nuançadas com que os trabalhadores do Sul Global experienciam a precariedade, em particular no caso do trabalho por plataformas, que apresenta elementos valorizados por eles, como os aspectos de flexibilidade e autonomia. Isso não significa, contudo, que eles entendam que os trabalhadores aceitem passivamente os discursos neoliberais das empresas-plataforma, senão que as condições dessa atividade laboral são vividas e avaliadas por eles com base em suas próprias trajetórias profissionais e suas possibilidades restritas de inserção no mercado de trabalho (*ibid.*, 2020, p. 2).

Por outro lado, as interações frequentes em redes sociais e aplicativos de mensagens mos-

tram como esses espaços servem também enquanto local de compartilhamento de insatisfações e descontentamentos por trabalhadores, contrariando perspectiva de adesão alienada deles a um conjunto de valores que, no limite, contribui com a naturalização de condições precárias de trabalho. Essas ambivalências, a que fazem referência os autores citados, se traduzem no reconhecimento explícito por parte dos entregadores da importância que as plataformas de trabalho tiveram e ainda têm para garantir uma alternativa de sustento num momento de crise, ao mesmo tempo em que esses discursos são atravessados por críticas às empresas e às condições de trabalho impostas por elas.

Mano, os caras não tá nem aí pra nós. Os caras joga lá 1 por 1¹⁵ e sabe que alguém vai pegar, não tem jeito. O cara tá lá parado na rua há mó cota, o cara vai lá e pega. Os caras sabe, é muita gente trampando. Os caras fazem isso de pirraça memo, de propósito. Que eles sabem que ninguém é bobo não. Todo mundo tá vendo que é 1 por 1. É foda, mano. Aplicativo tá ficando osso ein. Por isso que o app se aproveita através da necessidade de cada um. Principalmente o Ifood que tá dominando a área do delivery (Fernando, entregador de aplicativo).

As muitas formas de interação que se reúnem aqui sob a noção de solidariedades empreendedoras manifestam-se nas dinâmicas de cooperação nas quais os membros dos grupos

se engajam, como a troca de informações sobre promoções e valores de taxas praticadas pelos diferentes *apps* ao longo do dia, comunicados sobre pontos de *blitz* da polícia e orientações sobre procedimentos adequados em caso de bloqueios. Elas vão sendo elaboradas de forma contínua à medida que os trabalhadores compartilham situações vivenciadas e interpretações feitas a partir delas. Dessa forma, os membros do grupo auxiliam-se mutuamente através do compartilhamento de conhecimento adquirido sobre o trabalho.

Outro aspecto em comum que carregam é o fato de essas trocas estarem em sua maioria voltadas a fins pragmáticos com que os entregadores se relacionam com seu trabalho: todas elas passam pela elaboração de táticas, estratégias e recursos com o objetivo de reverter a assimetria de poder e informação que marca a relação entre trabalhadores e as empresas-plataforma e, assim, “jogar o jogo das plataformas” (GROHMANN *et al.*, 2022). Os trabalhadores visam contornar a falta de clareza dos algoritmos que determinam as regras do jogo e, com isso, mitigar as dificuldades e os obstáculos. Os grupos aparecem, portanto, como espaços privilegiados de elabora-

15. “Um por um” é uma referência a taxas que remuneram as entregas em 1 Real por cada quilômetro rodado a mais pelos entregadores, que são alvo de críticas duras por parte deles por não compensar financeiramente.



Revista do Programa de Pós-Graduação em Geografia e do Departamento de Geografia da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

ção conjunta e mostram que os trabalhadores não são apenas vítimas do processo, mas desenvolvem práticas e constroem espaços para produzir fissuras no gerenciamento algorítmico do trabalho a que estão submetidos. Como na citação exposta a seguir, são comuns diálogos entre trabalhadores nos grupos em que os membros compartilham suas experiências com diferentes plataformas de entrega e comparam as vantagens e desvantagens de cada uma delas. Em referência a uma plataforma específica de entregas, Borzo Delivery, um dos membros do grupo compartilhou a seguinte avaliação:

Não é dos piores. Uma das vantagens é que vc pode pegar 3 entregas ao mesmo tempo, então dá pra otimizar os ganhos pegando entregas próximas, vc economiza tempo e gasolina. | Em dias de chuva ou alta demanda, eles aumentam o valor das taxas em 20, 30 até 50%. | Outra vantagem é que os pedidos são bem detalhados. Tem o endereço completo de onde vc vai retirar e entregar, e tb o que vc vai levar e o peso estimado. | O valor da corrida que aparece é exatamente o que vc vai receber, diferente do lalamov, por exemplo, onde a comissão deles fica meio escondida (João, entregador de aplicativo).

Soriano e Cabañes escolheram o termo solidariedades empreendedoras também para ressaltar a dimensão de uma racionalidade empreendedora contida nesse padrão de interação, que se verifica, segundo eles, no freio que os usos dos

grupos colocam à organização coletiva e à elaboração de saídas de ruptura com o modelo de negócios das plataformas digitais de trabalho:

Em segundo lugar, no entanto, as solidariedades empresariais que emergem dos grupos do Facebook também servem para diminuir as possibilidades de desafiar significativamente as estruturas de poder subjacentes ao trabalho da plataforma digital. Conforme mostrado nas descobertas, as aspirações de um ambiente de trabalho flexível e “oportunidades ilimitadas” são promovidas nos círculos locais de freelancers enquanto treinam os trabalhadores para “navegar com sabedoria no espaço de trabalho digital” para ter sucesso (SORIANO e CABAÑES, 2020, p. 9. Tradução do autor).

Para os autores, na medida em que os grupos servem para o compartilhamento de informações que mitigam o sofrimento e as dificuldades impostas pelas plataformas aos trabalhadores, eles servem também para tornar o trabalho possível e a “navegação” no espaço de trabalho digital mais racionalizada. Noutras palavras, os usos atribuídos por trabalhadores aos espaços de comunicação digital tornam o jogo mais palatável, pelo menos do ponto de vista dos jogadores inseridos nele. A construção de uma noção de pertencimento, baseada no compartilhamento de experiências comuns de trabalho, também é pontuada pelos autores, que defendem que esses espaços possuem papel importante na formação de uma

identidade coletiva entre os trabalhadores digitais (*ibid.*, 2020).

A característica de tornar o trabalho possível, pelo compartilhamento de táticas e informações sobre o trabalho, foi amplamente identificada no acompanhamento junto aos entregadores em seus grupos, na medida em que a elaboração e o compartilhamento de críticas contundentes e bastante lúcidas acerca de aspectos prejudiciais aos trabalhadores impostos pelas empresas, como a exploração, o monopólio de mercado e as políticas de bloqueios, convivem com a formulação de estratégias que têm como pano de fundo uma crença quase que inabalável na possibilidade de contornar as limitações impostas pelas plataformas por dentro do sistema.

Em um dos grupos, para citar um exemplo, entregadores estavam discutindo as dificuldades encontradas no início do ano para manter os ganhos sem ter que aumentar a quantidade de horas trabalhadas. Um dos membros compartilhou a estratégia que tinha elaborado da seguinte forma:

Sempre procuro aplicar alguma estratégia. 1ª regra: nunca depender de um app só. No mínimo 3 contas on. 2ª fazer um turno de OL no modal de bike ou patinete. 3ª Não ficar muito tempo no mesmo local. Aí você pensa: fazendo tudo isso e ainda assim tá fraco. Mas no geral tem funcionado bastante. Tenho conseguido fa-

zer mil, mil e pouco por semana. Mas como tá muuito fraco, então é hora de repensar: então agora tô mirando na cornershop e em outras... assim que chegar minha habilitação definitiva a gente dá uma aperfeiçoada nisso. Mas tem dias que é tão fraco que se você não se mover mano aí é que o bagulho endoia mesmo (Jonas¹⁶, entregador de aplicativo).

A conversa evoluiu com outros membros do grupo compartilhando as dificuldades enfrentadas para manter as metas de rendimento estabelecidas e as tentativas colocadas em prática para tal:

É mano tá embaçado. Eu tenho 3 apps e mesmo assim tá embaçado. Acho que tem que mudar os horários. Não sei se começo a vir só na hora do almoço. Faço o almoço e aí volto a noite. Chego umas 19h e aí fico até umas duas da manhã... Tem que fazer o teste. Porque a Rappi tá osso, mano, tá muito devagar. Bagulho não tá tocando nada! (Fernando, entregador de aplicativo).

Esses são exemplos dentre vários relatos que sustentam a perspectiva levantada pelos autores no sentido da maneira como as interações e usos dos grupos podem contribuir para a elaboração de estratégias e táticas que visam “jogar o jogo das plataformas” em detrimento do horizonte de tentar alterar as regras do jogo. Essa dinâmica que sugere aposta na possibilidade de reverter o jogo, otimizando o trabalho, racionalizando práticas e aproveitando eventuais fissuras das plataformas para aumentar os ganhos parece estar bastante introjetada numa

16. *Todos os nomes próprios dos meus interlocutores foram substituídos por nomes fictícios neste texto.*



Revista do Programa de Pós-Graduação em Geografia e do Departamento de Geografia da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

disposição dos trabalhadores de aplicativo. Considera-se que ela tem relação profunda com a noção de “pragmática vitalista”, formulada por Veronica Gago (2018), como uma subjetividade de sujeitos que não podem contar com nada para além de seu trabalho e de sua iniciativa individual. Em etnografia realizada junto a trabalhadores informais em feiras na Argentina, Gago (2018) desenvolveu interpretação do neoliberalismo como racionalidade vinda de baixo, isto é, produzida e mobilizada pelos próprios sujeitos em situações de precariedade, que é posta em jogo pelas subjetividades e táticas da vida cotidiana (GAGO, 2018, p. 16). Os cálculos e estratégias dos entregadores de aplicativo formulados no cotidiano de trabalho podem ser inscritos dentro dessa chave de interpretação. Esses sujeitos muitas vezes não encontram alternativa possível senão apostar na possibilidade de superação das barreiras colocadas por plataformas, polícia, governo, clientes, bandidos e demais figuras que “atrasam” o lado dos entregadores. Muito comum a esse respeito se deparar nos grupos com frases como, “Se não tá bom pra você nos *apps*, é só deslogar do aplicativo e procurar outra coisa. Ninguém é obrigado”; ou então

frases de exaltação do trabalho, do esforço e do resultado em termos de remuneração obtido após um dia de trabalho, com o compartilhamento de *print-screen* da tela com os rendimentos das entregas.

As crenças em si mesmo, no trabalho e no esforço individual também aparecem muitas vezes permeadas por mensagens de conteúdo motivacional, religioso e pela fé quase inabalável de que “hoje vai ser melhor, se Deus quiser”. Apesar da lucidez que uma parte dos membros dos grupos demonstram em relação à exploração do trabalho e da constatação de que as condições de trabalho têm se deteriorado nos últimos tempos com a não recomposição da renda em função do aumento da gasolina e da inflação, as formulações de estratégias e a construção da identidade em torno dos valores do trabalho, do esforço e da luta apontam para a persistência da esperança expressa em frases como “pior que tá não fica” e “trabalhe que o que é seu tá guardado”.

Outro efeito, possivelmente colateral, dos usos atribuídos a esses grupos parece ser o da formação de identidades coletivas entre trabalhadores que estão expostos às mesmas condições e rotinas de trabalho. Embora muitas vezes esses sujeitos

nem se conheçam pessoalmente, os grupos criam dinâmicas em que são relatadas insatisfações, críticas, estratégias, alegrias, incômodos e uma série de outros sentimentos e questões despertados pelo trabalho, que são compartilhadas e têm nas reações de outros membros do grupo espaço de acolhida e reverberação. Com isso, questões práticas vivenciadas no cotidiano de trabalho se politizam e ganham dimensão coletiva, fazendo com que elas deixem de ser percebidas meramente como experiências individuais. Como colocado por Soriano e Cabañes, “por meio dessas interações e trocas facilitadas por recursos de conexão das redes sociais, trabalhadores digitais conseguem promover solidariedades com seus pares (Keller, 2019), mas em formas que refletem sua marginalidade ambivalente” (2020, p. 4).

Experiências essas que vão construindo um *ethos* entre os entregadores fortemente assentado sobre um culto do “trabalho duro”, do sacrifício e do esforço individual de “guerreiros” e “pais de família em busca de seu sustento”. O trabalho dos motoboys, desde antes do aparecimento das plataformas digitais, sempre foi associado aos riscos, às adversidades e à coragem, daí o termo “profissão

perigo” para se referir à atividade e “cachorro louco”, aos entregadores. Essas identificações são compartilhadas e resignificadas pela experiência de trabalho através das plataformas e ganham forte apelo no sentido de formar um grupo que se define em torno da identidade de trabalhadores, lutadores em contraposição a um imaginário associado ao não-trabalho, que se expressa em falas frequentes observadas nos grupos de WhatsApp e Telegram, que opõem os entregadores e seu dia a dia de trabalho a figuras genéricas de vagabundos, bandidos, golpistas, oportunistas e políticos. Importante frisar o significado de luta atribuído por esses sujeitos, que está muito mais vinculada a ideias de sacrifício, trabalho, esforço individual do que propriamente a dinâmicas de organização coletiva e mobilização por direitos.

Com isso fica evidente a complexidade das interações estabelecidas e das racionalidades ambivalentes expressas nos usos feitos por entregadores de plataforma dos ambientes online no qual interagem em seu cotidiano de trabalho. Se por um lado grupos de WhatsApp, Telegram e páginas de Facebook ajudam a forjar solidariedades baseadas no compartilhamento de rotinas, sofrimentos, revol-



Revista do Programa de
Pós-Graduação em Geografia e
do Departamento de Geografia
da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

tas e alegrias de um trabalho suado e perigoso, que podem servir de base para o estreitamento de laços que solidificam as bases para a organização coletiva, por outro esses grupos também estimulam e propagam valores e narrativas que valorizam determinados aspectos do trabalho por plataformas, que acabam servindo à naturalização de condições precárias de trabalho e da elaboração de saídas individuais para questões estruturais colocadas, que não envolvem desafiar o modelo de negócios das plataformas digitais de trabalho.

Nesse sentido, é impossível pensar a introdução das plataformas digitais no mercado de trabalho e os efeitos produzidos sobre a classe trabalhadora se não de forma contextualizada, como apontam as interações observadas entre entregadores brasileiros. Não tomar o quadro de crise econômica aguda e a falta quase total de horizonte e de perspectiva de melhora de vida para amplas parcelas da classe trabalhadora como pano de fundo das disposições e percepções desses sujeitos em relação ao trabalho por plataformas seria um equívoco grave, que se espera ter sido demonstrado a partir da pesquisa empírica e do conjunto de reflexões apresentado no trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da discussão realizada, pretendeu-se, em primeiro lugar, mostrar que há um descompasso evidente entre o discurso e as representações feitas pelas plataformas de trabalho acerca dos trabalhadores e a realidade experienciada por esses sujeitos. Por outro lado, parte das representações ligadas às dimensões de autonomia e flexibilidade no trabalho por plataformas digitais parece contar com alguma adesão desses trabalhadores, o que precisa ser mais estudado para entender até que ponto e como o processo de plataformização incide e contribui para o aprofundamento desses valores nas camadas populares.

Em seguida, apresentou-se, por meio da descrição e análise de interações observadas em grupos de aplicativos e páginas de entregadores em redes sociais, quais os principais usos atribuídos a esses espaços pelos trabalhadores. Com isso, buscou-se mostrar que os grupos servem fundamentalmente a práticas de cooperação mútua e resolução de problemas tendo em vista capacitar-se para melhor “jogar o jogo das plataformas”. Ademais, sugere-se que esses grupos têm relevância para a formação de identidades coletivas com base em vivên-

cias comuns e assentadas sobre noções de sacrifício, risco, coragem e disposição que envolvem o trabalho dos entregadores e são reivindicadas por eles como elementos centrais do seu cotidiano.

O artigo pretendeu incidir sobre aspecto relativamente pouco explorado dentro dos estudos sobre a plataformização do trabalho, qual seja, o das percepções e racionalidades dos trabalhadores de plataforma em relação ao seu trabalho e às narrativas corporativas da economia do compartilhamento, marcadas por lógicas ambivalentes, que mesclam aspectos de solidariedade entre os trabalhadores e indignação contra as condições de trabalho por um lado, e adesão a valores de autonomia, flexibilidade e elaboração de estratégias de mitigação das dificuldades colocadas pelas plataformas por outro. Para isso, foi dada ênfase sobre a necessidade de pensar os efeitos do processo de plataformização considerando a dimensão histórica e estrutural do mercado de trabalho local, sendo utilizado o conceito de “marginalidade ambivalente” de Soriano e Cabanes (2020) que lança luz sobre a relação particular que os sujeitos no Sul Global estabelecem com a precariedade, dadas as suas trajetórias instáveis nos

mercados de trabalho.

A partir do que foi desenvolvido e das lacunas não resolvidas, resta combinar metodologia etnográfica digital com pesquisa presencial junto a entregadores para afinar o entendimento das racionalidades, discursos e disposições desses trabalhadores, considerando o efeito que variáveis como faixa etária, raça e trajetórias profissionais podem apresentar, já que a categoria dos entregadores é ampla e bastante heterogênea. Cumpre também investigar como chegam os discursos institucionais das plataformas digitais para os trabalhadores engajados nessas atividades para aprofundar entendimento do papel direto que o discurso corporativo das plataformas de trabalho pode estar desempenhando no sentido de estimular perspectivas e valores neoliberais em relação ao trabalho. Assim, apontam-se alguns dos caminhos e desdobramentos de pesquisas futuras com base nas discussões preliminares aqui apresentadas. ●



Revista do Programa de
Pós-Graduação em Geografia e
do Departamento de Geografia
da UFES

Volume 2, n. 35
Julho-Dezembro, 2022
ISSN: 2175-3709

REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, L. Uberização: do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Revista Psicoperspectivas*, v.18, n. 3, 2019.
- ALIANÇA BIKE. *Pesquisa de perfil de entregadores ciclistas de aplicativo*. São Paulo: Aliança Bike, jul. 2019.
- CASILLI, A.; POSADA, J. The platformization of labor and society. Mark Graham & William H. Dutton. *Society and the Internet. How Networks of Information and Communication are Changing Our Lives* (2nd ed.), Oxford University Press, p. 293-306, 2019.
- FAIRWORK. *Fairwork Brazil ratings 2021: towards decent work in the platform economy*. Porto Alegre, Brazil; Oxford, United Kingdom; Berlin, Germany, 2022.
- GAGO, V. A razão neoliberal: economias barrocas e pragmática popular. São Paulo: Elefante, 2018. p. 372.
- GROHMANN, R.; PEREIRA, G.; GUERRA, A.; ABÍLIO, L.; MORESCHI, B.; JURNO, A. Platform scams: Brazilian workers' experiences of dishonest and uncertain algorithmic management. *New Media & Society*, p. 1611-1631, 2022.
- GROHMANN, R. Plataformização do trabalho: entre a dataficação, a financeirização e a racionalidade neoliberal. *Revista Eptic*, v. 22, n. 1, 2020.
- HINE, C.; PARREIRAS, C.; & LINS, B. A. A internet 3E: uma internet incorporada, corporificada e cotidiana. *Cadernos De Campo*. n. 29(2). São Paulo (1991): 2020.
- MACHADO, L. Dormir na rua e pedalar 12 horas por dia: a rotina dos entregadores por aplicativo. *BBC News Brasil*, São Paulo, 2019.
- MILLER, D.; SLATER, D. Etnografia on e off-line: cybercafés em Trinidad. *Horizontes Antropológicos*. Porto Alegre, ano 10, n. 21, p. 41-65, jan./jun. 2004.
- SCHOLZ, T. *Uberworked And Underpaid: how workers are disrupting the digital economy*. Cambridge, UK; Malden, MA: Polity Press, 2016.
- SLEE, T. *Uberização: a nova onda do trabalho precarizado*. São Paulo: Elefante, 2017.
- SORIANO, C. R. R.; CABAÑES, J. V. A. Entrepreneurial solidarities: social media collectives and Filipino digital platform workers. *Social Media + Society*. Apr. 2020.
- SRNICEK, N. *Platform capitalism*. Cambridge: Polity, 2017.