

# Clientes em cena no controle do processo de trabalho

Dinâmica laboral em entregas plataformizadas

**Patrícia Marília Félix da Silva**

## Resumo

O trabalho por meio de plataformas demonstra insegurança laboral, com destaque para as entregas, que costumam agregar sujeitos que têm poucas oportunidades laborais. Na perspectiva do trabalho não clássico e do configuracionismo, confirma-se que o processo de trabalho dos/as entregadores/as, além de exigir aspectos técnicos na busca do pedido e de sua entrega, exige atitudes subjetivas no relacionamento com o/a cliente, em qual ele/ela também controla esse processo de trabalho. Este artigo discutirá, a partir da análise do documento Termos e Condições de Uso - iFood para entregadores, a interferência dos/as clientes no controle do processo de trabalho de entregadores/as mediados/as pela plataforma iFood.

**Palavras-chave:** Controle, cliente, plataformização, trabalho não clássico

## Resumen

*El control por parte de clientes en escena: manejo emocional en el proceso de trabajo de entregas plataformizadas*

El trabajo por plataformas demuestra la precariedad laboral, con énfasis en las entregas, que suelen agregar sujetos que tienen pocas oportunidades laborales. Desde la perspectiva del trabajo no clásico y del configuracionismo, se constata que el proceso de trabajo de los repartidores y las repartidoras, además de requerir aspectos técnicos en la búsqueda del pedido y de su entrega, exige actitudes subjetivas en la relación con el o la cliente, en que este o esta también controla este proceso de trabajo. En este artículo se discutirá, a partir de análisis del documento *Termos e Condições de Uso - iFood para entregadores* («Términos y Condiciones de Uso - iFood para repartidores»), la interferencia de clientes en el control del proceso de trabajo de repartidores/as mediado/as por la plataforma iFood.

**Palabras clave:** Control, cliente, plataformización, trabajo no clásico

## Abstract

*Control by clients on stage: emotional management in the work process of platformized deliveries*

Work through platforms demonstrates job insecurity, especially in deliveries, which tend to bring together individuals who have few job opportunities. From the perspective of non-classical work and configurationism, it is confirmed that the work process of delivery workers, in addition to requiring technical aspects in the search for the order and its delivery, requires subjective attitudes in the relationship with the customer, in which he/she also controls this work process. This article will discuss, based on an analysis of the document *Termos e Condições de Uso - iFood para entregadores (Terms and Conditions of Use - iFood for delivery people)*, the interference of customers in the control of the work process of delivery people mediated by the iFood platform.

**Keywords:** Control, client, platformization, non-classical work

**Patrícia Marília Félix da Silva:** Departamento de Sociologia e Ciência Política, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Universidade Federal de Mato Grosso, Brasil.

ORCID: 0000-0002-9190-1917

Email: patriciamfelix@gmail.com

Recibido: 17/9/2024

Aceptado: 28/12/2024

## Introdução

O trabalho mediado por plataformas tem configurado a realidade laboral de diferentes países, por meio de empresas como *iFood*. No Brasil, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2022 havia 1,5 milhão de pessoas que trabalhavam mediante plataformas digitais, das quais 39,5% (589 mil) realizavam suas atividades por meio de aplicativos de entrega (Belandi, 2023). Em estudos realizados pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), no terceiro trimestre de 2022 havia 1,7 milhão de trabalhadores/as inseridos/as no que foi agrupado como *GIG Economy* (Góes *et al.*, 2023).

Com base na PNAD Contínua, Manzano e Krein (2020) concluíram que, do primeiro trimestre de 2016 ao primeiro de 2020, houve um aumento de 39,2% no número de trabalhadores/as que utilizavam motocicletas no Brasil, correspondente à mudança de 522,1 mil para 729,7 mil, o que representou a 7ª ocupação que mais cresceu no país.

Quanto ao rendimento médio destes/as entregadores/as, o estudo da Aliança Bike identificou que, em 2019, em São Paulo, a média era de R\$ 992,00 mensal (Aliança Bike, 2019). Festi e Oliveira (2023) identificaram que, em 2021, nas regiões metropolitanas de Recife e do Distrito Federal, o rendimento por hora ficou abaixo da média nacional. O ganho reduzido se apresenta a despeito da longa jornada laboral, que é superior a 10 horas por dia (Pires e Perin, 2023; Festi e Oliveira, 2023). A precariedade também é constatada no fato de que apenas 23% contribuem para a previdência social como trabalhadores/as por conta própria, em uma porcentagem menor do que a dos/as demais trabalhadores/as que também estão neste grupo (Góes *et al.*, 2023).

Quanto ao nível educacional, não basta a escolaridade para inserção em trabalhos considerados decentes, pois, segundo o IBGE, 61,3% dos/as trabalhadores/as nesta categoria tinham ensino médio completo ou superior incompleto, o que já seria suficiente, por exemplo, para o ingresso em um trabalho formal (Belandi, 2023). De outro lado, este último, por seu aviltamento ao longo dos anos, não tem sido mais um atrativo para muitos/as, que dizem preferir trabalhar autonomamente, com base no discurso do empreendedorismo prevalente neste universo (Purser, 2019; Antunes e Filgueiras, 2020; Pires e Perin, 2023; Abílio, Amorim e Grohmann, 2021; Bridi, Oliveira e Mora, 2023).

O perfil predominante de trabalhadores/as nesta modalidade é de jovens, negros/as, moradores/as das periferias das grandes cidades, em sua maioria homens (Aliança Bike, 2019), que se enquadram no perfil de desempregados/as sem amparo estatal que usam a criatividade para garantir sua sobrevivência (Cacciamali, 2000; García, 2006; Tokman, 2004), em contexto de desigualdade estrutural (Pérez Sáinz, 2019), em que uma das marcas notáveis é o trabalho precário (Cardoso, 2010).

Precariedade intensificada devido às estratégias de controle necessárias para a extração de mais-valia, com carga laboral maior do que a necessária para a sua reprodução (Marx, 2015; Braverman, 1987; De la Garza, 2017). Para além de aspectos técnicos/rationais/cognitivos, o controle também é operacionalizado por questões emocionais/estéticas/morais/cognitivas (De la Garza, 2017, 2020), em que o indivíduo maneja suas emoções para demonstrar e/ou ocultar sentimentos de acordo com a conveniência, com marcas em sua personalidade e em seus corpos (Hochschild, 1983).

Entende-se que o sorriso, indicativo universal de simpatia, pode ser, metaforicamente, vestido ou retirado na prática laboral, a depender das pressões circunstanciais. Ademais, essa lida com as emoções não pode transparecer esforço por parte de quem executa o trabalho emocional, a fim que não seja interpretado pelo/a cliente como se fosse artificial, e sim natural, próprio do agir do sujeito.

Neste jogo comportamental, em que disputam os interesses do capital e a sobrevivência do/a trabalhador/a, o/a cliente não age apenas como consumidor/a, e sim também como agente que interfere diretamente no processo de trabalho, por meio de suas (não) ações (De La Garza Toledo, 2017, 2020). É com base nestes códigos subjetivos que se costuma exigir dos/as entregadores/as tarefas que estão além do que é prescrito como deva ser seu trabalho, fato que os/as pressiona a realizá-las, e com simpatia, principalmente com o objetivo de receber gorjetas.

Portanto, este artigo se pauta na perspectiva epistêmico-teórico-metodológica do trabalho não clássico, em que o mundo laboral não é considerado apenas em sua dimensão técnica, e sim de modo ampliado, a partir da concepção de que este/a entregador/a maneja sua relação com clientes e fornecedores/as dos produtos entregues. No âmbito das entregas plataformizadas, destaca-se o controle sobre o processo de trabalho, operacionalizado nas dimensões de tempo, movimentos e posturas, com destaque para o papel do/a cliente que não se limita a ser apenas um/a consumidor/a, pois também interfere diretamente neste processo. Por conseguinte, este artigo se baseia em análise do documento *Termos e Condições - iFood para entregadores*, com foco no controle sobre o processo de trabalho de entregadores/as, especialmente sua relação com clientes, sob a perspectiva teórica do trabalho não clássico e do configuracionismo.

### **Plataformização do trabalho: continuidade da exploração sob o discurso neoliberal do empreendedorismo**

No processo de adaptação do capitalismo para se adequar às pressões de obtenção de lucros, independentemente de que isso prejudique e ameace a existência coletiva, a democracia e a autonomia (Harvey, 1989), a internet tem provocado reestruturações nos relacionamentos dos indivíduos entre si e com o mundo, sob

termos como plataformas, *big data*, robótica avançada, *machine-learning*, internet das coisas (Srnicek, 2018).

A pulverização da internet, com sua possibilidade de acesso em diferentes lugares e por todos/as, gera uma falácia de que, neste campo, há igualdade, democracia, liberdade de mercado e horizontalidade, sob um discurso de igualdade que encobre desigualdades estruturais (Schradie, 2017), até mesmo no acesso à internet (TIC Domicílios, 2023), em que o marcador classe social se sobressai nesta “desigualdade digital” (Schradie, 2017, p. 87). Seria a “Ideologia do Vale do Silício”, caracterizada por um “fundamentalismo de livre mercado” (Somers, 2008 *apud* Schradie, 2017), cuja propagação é concomitante à difusão massificada de mídias sociais e crescimento do neoliberalismo, conformando uma plataformização da vida (Schradie, 2017).

Nesta ideologia, em alusão ao espaço geográfico que abriga a sede das empresas mais representativas do mundo virtual, como *Google*, *Facebook*, *Apple*, e, mais diretamente relacionado à plataformização do trabalho, a *Uber*, a ideia de participação horizontal tem reflexos diretos na propaganda de que as empresas-plataformas “apenas” intermedeiam oportunidades laborais (Schradie, 2017; Del Bono, 2019).

Todo este caldo, resultado das diferentes reestruturações produtivas que, relacionadas às crises dos anos 1970, 1990, bem como a de 2008, impulsionaram a flexibilização no trabalho, que, por sua vez, serviu de base arquitetônica para a emergência de uma forte economia digital (Harvey, 1989; Antunes, 2023). Flexibilização, portanto, que tem recaído sobre as condições de vida e de trabalho dos/as trabalhadores/as, com impactos diretos em sua saúde física e mental (Neffa, 2020; Nascimento e Borges, 2022; Antunes, 2023).

Nesta lógica, tem-se a empresa brasileira *iFood*, responsável, em 2020, segundo estudos da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), por 0,43% do PIB nacional, com movimentação de aproximadamente 2 bilhões de renda anualmente. Criada em 2011, em São Paulo, cujo objetivo inicial era facilitar os pedidos por meio de uma central telefônica, em 2012 passou a atuar nos sistemas iOS e Android (*iFood*, 2023b). Por meio de tecnologia especializada em entregas, articula clientes, entregadores/as e estabelecimentos comerciais como restaurantes e supermercados (*iFood*, 2023).

A operação do *iFood* se dá por meio de duas modalidades: nuvem e Operador Logístico (*iFood*, 2023a). No primeiro, que abarca 75% dos/as entregadores/as, o cadastro é feito diretamente pelos/as trabalhadores/as, sob o discurso de que têm autonomia e liberdade no processo de trabalho. O tipo Operador Logístico se refere a uma empresa que estabelece contrato de intermediação com o *iFood* para ser responsável por gerenciar toda a dinâmica laboral, como os locais e horários específicos de trabalho para os/as entregadores/as. Salienta-se que todo o valor recebido, até mesmo as gorjetas, são repassados para o OL. Como não

há exclusividade, cada OL e os/as trabalhadores/as que lhes estão vinculados/as podem desempenhar seus serviços para outras empresas (iFood, 2023a). O foco analítico deste artigo é na modalidade nuvem.

Em seu documento Termos e condições de uso - iFood para entregadores, a empresa deixa explícito que seu objetivo é apenas "intermediar", e que não há "vínculo empregatício", sob o discurso de liberdade, (iFood, 2022, p. 5). Porém, a prática mostra bloqueios arbitrários (Antunes e Filgueiras, 2020; Henderson, 2020; Grohmann *et al*, 2021; Antunes, 2023; Pires e Perin, 2023; Machado, 2020) e controles evidenciados em aspectos como imposição de tais termos e unilateralidade na comunicação.

Com base na constatação de que o entendimento da contemporaneidade depende fundamentalmente de como funciona o capitalismo, este artigo, com lentes analíticas alicerçadas no configuracionismo e no trabalho não clássico, contribui para evidenciar uma realidade de exploração, entendê-la e criar estratégias para superá-la.

A vitalidade e o sucesso das plataformas está em que as redes formadas por elas sejam cada vez mais fortes e densas, de maneira que a busca por determinados serviços tenha que passar por elas, como é o exemplo do Google enquanto uma plataforma de busca. E, assim, quanto mais usuários/as inseridos/as nelas, mais forte é a sensação de exclusão por parte de quem está à margem desse processo.

Nas plataformas de entregas, clientes e responsáveis por estabelecimentos comerciais tendem a se submeter aos aplicativos mais usados em sua região se querem sucesso em seus objetivos (Schradie, 2017). Onde são instaladas essas empresas-plataformas, o cotidiano das pessoas é modificado de maneira tal que é difícil competir com elas.

A plataformização é condizente com a lógica do culto ao individualismo, em que há uma fragilização do ethos trabalhador aos sujeitos que nela se inserem para buscar alternativa de sobrevivência (De Marchi, 2018). A atuação laboral submissa e controlada é discursivamente convertida em "parceria", como se houvesse igualdade entre quem planeja e domina as plataformas e quem nelas se insere como usuários/as. Assim, o Estado e sua atuação para garantia de direitos passam a ser vistos como entraves à fluidez dessas relações supostamente horizontais e pautadas por uma proatividade empreendedora que vincula o sucesso ao esforço individual (De Marchi, 2018).

Segundo Purser (2019), esta dinâmica se relaciona à lógica do *mindfulness*, prática de concentração muito usada em empresas de inovação tecnológica do Vale do Silício, que estimula o esforço individual e heroico para alcance de objetivos, com defesa neoliberal de dedicação ao trabalho e de que o eu, autêntico e de natureza competitiva, deve estar acima de tudo, com base, segundo Laval e Dardot (2016), em uma nova razão do mundo.

Porém, o capitalismo, sob uma retórica de que poderia se apresentar em uma faceta mais humana e reformista, capta estas experiências e as transforma em meio para produção de mais-valia (Karatzogianni, Codagnone e Matthews, 2019; Chaves, 2020), mediante uma lógica algorítmica que não é neutra (Langley e Leyshon, 2017). Um algoritmo é uma fórmula matemática responsável pelo funcionamento de uma determinada plataforma, com base em modelos estatísticos sem que haja uma explícita intervenção humana, passando a ideia de que as decisões, independentemente do que elas possam implicar para os/as trabalhadores/as, são fruto de um acaso sistêmico (Duggan *et al*, 2020).

É o discurso do compartilhamento e do cooperativismo, como capa para revestir a desconstrução do trabalho em acumulação flexível, mediante explorações, trabalho árduo, alienação, cansaço crônico (Karatzogianni, Codagnone e Matthews, 2019; Antunes, 2023), e controle panóptico (Karatzogianni, Codagnone e Matthews, 2019), o que acirra as desigualdades já existentes (Antunes, 2020; Antunes e Filgueiras, 2020; Abílio, Amorim e Grohman, 2021).

Do que se depreende que, ao invés da crença apressada de que os/as trabalhadores/as seriam substituídos por robôs, eles/as próprios são robotizados/as (Karatzogianni, Codagnone e Matthews, 2019), conforme a experiência da *Amazon Mechanical Turk* (Karatzogianni, Codagnone e Matthews, 2019; Casilli, 2020; Antunes, 2023). Em decorrência desta precariedade laboral, os/as entregadores/as platformizados/a têm desenvolvido estratégias de organização para levar adiante suas reivindicações (Del Bono, 2019; Figueredo, 2023; Souza, 2023; Hiessl, 2024; Limeira, 2024).

### **Controle sobre o processo de trabalho: análise configuracionista de sua expressão contemporânea**

Considerando que o trabalhar é próprio do ser humano, o que se vende e se compra no capitalismo é a força de trabalho, que é a capacidade humana para o exercício laboral por um período de tempo (Braverman, 1987), com características plásticas e não limitadas, diferentemente de máquinas programadas para execução de tarefas, da qual o/a capitalista se vale para expandir infinitamente seu capital (Marx, 2015; Braverman, 1987). Em razão da incerteza do quanto renderá esta força de trabalho, é fundamental o controle sobre o processo de trabalho (Braverman, 1987, p. 59), para gerar a mais-valia, com consequentes desigualdades sociais e pobreza.

A necessidade de ampliar as perspectivas analíticas sobre o controle está diretamente relacionada ao crescimento da participação dos serviços no Produto Interno Bruto (PIB) de diferentes países, dado constatado em Dal Rosso (2014), Aboal, Crespi e Rubalcaba (2015), De la Garza (2017, 2020), Silva, Menezes Filho

e Komatsu (2016). No Brasil, de acordo com o IBGE (2020), em 2019 essa representação foi de 73,9%, enquanto que a agropecuária foi 5,2% e a indústria 20,9%.

Essa maior expressão dos serviços, atrelada às transformações tecnológicas, sequenciaram diferentes formas de conceber o controle sobre o processo de trabalho, como a ideia de “cadeia invisível” (Durand, 2011) e do suposto desaparecimento da lei de valor e ausência de controle sobre o processo de trabalho no conceito de trabalho imaterial (Negri e Lazzarato, 2001).

Porém, a despeito das transformações produtivas e do aumento das tecnologias no processo de trabalho, tem-se constatado um forte controle eivado de mecanismos subjetivos e objetivos na produção de mais-valia, com impactos diretos e variados na constituição de sua subjetividade (De la Garza, 2017). Desse modo, toda a dinâmica de entrega plataformizada pode ser analisada como um processo de trabalho em seus variados níveis e formas de expressão objetivas e subjetivas, com base no pressuposto de que os sujeitos não são simples autômatos dentro do processo produtivo.

Dinâmica que também envolve o trajeto até o local do trabalho, pois o controle é efetivado em todo o momento em que o sujeito está nas ruas. A vivência da casa, então, limita-se, no geral, a dormitório. Nesse sentido, já há registro de entregadores/as mediados/as por aplicativo que, sem condições financeiras e para evitar o desgaste corporal, dormem nas ruas trabalhar no dia seguinte (Machado, 2019; Lucchese, 2022; Latourrette, 2022), o que se caracteriza como uma situação de rua, comum em outras modalidades laborais, como comércio informal de rua e catação de materiais recicláveis (Silva, 2024). Esta separação entre espaço de moradia e de trabalho evidencia as desigualdades estruturais existentes entre as zonas centrais e as periféricas, inclusive no acesso ao serviço enquanto consumidor/a.

Esta jornada laboral é significativamente marcada pelas emoções, em que se requer do/a trabalhador/a indução ou supressão de sentimentos, a fim de sustentar uma aparência externa que produza um estado de espírito adequado nas outras pessoas, em um trabalho emocional. Para o êxito desta ação, é necessária uma coordenação entre mente, sentimento e corpo, para que a mensagem transmitida ao/à cliente seja vista como autêntica, com reflexos reais na própria constituição identitária dos sujeitos (Hochschild, 1983).

A respeito do controle nas entregas plataformizadas, identificou-se que ele opera em três dimensões: tempos, movimentos e postura. Quanto ao tempo, a empresa dita o período em que o sujeito deve trabalhar, quando precisa estar conectado. Sobre os movimentos, deixa explícito que é a empresa quem determinará a área de atuação, a qual demandará movimentos específicos. A respeito da postura, o *iFood* especifica como deve ser a relação estabelecimentos comerciais e clientes. Controla também a forma de comunicação, pois os/as entregadores/as não



dispõem de um meio eficaz para realizar reclamações, nem tirar dúvidas sobre a plataforma.

Nesse contexto, a análise configuracionista que concebe a realidade a partir da articulação entre dimensões estruturais, subjetivas e de ações, como um elemento não estático, e sim em movimento (De la Garza, 2001, 2012b, 2018), em uma concretude histórica indeterminada (Zemelman Merino, 2012), permite compreender a plataformização como uma configuração produtiva.

Uma configuração produtiva define-se “não como modelo teórico homogêneo, sem contradições, funcionalmente integrado, mas como Configuração”<sup>1</sup> (De la Garza, 2020, p. 85), caracterizada como uma rede em que há níveis e subníveis, locais e macroeconômicos, eivados por contradições e descontinuidades subjetivas marcadas por fatores como os emocionais, morais, estéticos, cognitivos, de senso comum, em contextos tecnológicos, organizacionais, do perfil da mão de obra, de relações laborais e de culturas, cujas interações com os sujeitos, como os/as clientes, podem ser presenciais ou mediadas pela tecnologia.

Assim, cada situação concreta, em seu caráter heurístico, depende da abstração de cada objeto de estudo, conforme as circunstâncias —do espaço, do tempo, dos sujeitos envolvidos—, cujas interações são dialeticamente marcadas por consensos, conflitos, em que se nota o exercício de poder e resistência, bem como possíveis modulações de regras. As configurações também são plásticas e mudam de acordo com o contexto, ou seja, não possuem o caráter cristalizado e eterno (De la Garza, 2020; De la Garza; Hernández, 2017). No caso dos trabalhos nas ruas, o controle se apresenta de maneira multidimensional (Silva, 2024)

Nesse sentido, em lugar de tomar o nome de um serviço como representativo de todos os demais, como se tem adotado o termo uberização —postura que tende a desconsiderar as especificidades destes—, bem como elaborar termos específicos para cada serviço —opção em que se perderia a possibilidade de agregar os serviços em torno de elementos em comum—, De la Garza (2020) desenvolveu o termo configuração produtiva como uma estratégia teórico-metodológica que explica a dinâmica atual no mundo dos serviços, com destaque para a intervenção do/a cliente.

### **Plataformização da entrega e trabalho do/a cliente**

Sob a análise do mundo laboral plataformizado como uma realidade concreta, concebe-se o trabalho ativo do/a cliente em ações como avaliação do/a entregador, com alto poder de influenciar o posicionamento deste/a nas possibilidades oferecidas pela plataforma. O trabalho do/a cliente também é verificado em

---

1 “No como modelo teórico homogêneo, sin contradicciones, funcionalmente integrado, sino como Configuración”.

atividades imprescindíveis para que ele/a próprio/a tenha acesso ao serviço, assim como para que o próprio trabalho ocorra, como nos casos em que a produção, a circulação e o consumo ocorrem ao mesmo tempo (De la Garza, 2017).

Neste último caso, trata-se de trabalhos interativos, nos quais circulam expressões subjetivas, tanto por parte do/a trabalhador/a quanto do/a cliente, necessariamente requeridas para o curso laboral (De la Garza, 2017). O/a cliente também controla o processo de trabalho por meio de avaliações após acesso ao serviço, como no exemplo da empresa *Airbnb*. Com graus e objetivos variados, o/a trabalhador/a está em posição de dependência do/a cliente para continuidade de seu vínculo trabalhista, formal ou informal.

Semelhante processo ocorre em dinâmicas de *call center*, em que o/a cliente é demandado/a a cumprir algumas etapas antes de acessar o serviço pretendido; etapas mais segmentadas e largas são enfrentadas em caso de que necessitem falar com um/a atendente humano, pois elas são planejadas para dificultar este acesso, e que o/a cliente consiga resolver suas questões com no atendimento robotizado, organizado para oferecer respostas curtas aos possíveis problemas mapeados anteriormente (Huws, 2017). Trata-se da prática denominada pela autora de “trabalho de consumo” (Huws, 2017), que, para De la Garza (2012a, 2017), seria “trabalho de cliente”.

Constata-se que as empresas já organizam sua gestão laboral de modo a considerar o/a cliente no processo de trabalho (Huws, 2017, De la Garza, 2012a, 2017), como nessas avaliações e no tempo investido para ter acesso ao serviço pretendido. E, como o/a cliente, no geral, também é um/a trabalhador/a, trabalha duas vezes, uma de forma paga e outra não paga, com redução em seu tempo de ócio e impacto negativo em sua saúde mental. Ademais, em decorrência desta forte atuação do/a cliente, o/a trabalhador/a precisa constantemente desenvolver estratégias de trabalho emocional para evitar prejuízo em seu labor.

Discursivamente, ao invés de assumir o controle do processo de trabalho, o *iFood* se coloca como “responsável pela conexão entre as partes” (iFood, 2023b, p. 4). E, reconhecendo este papel, afirma que pode “permitir que os Clientes e Estabelecimentos Parceiros opinem sobre a qualidade da entrega”, bem como “analisar as reclamações feitas pelos Clientes e Estabelecimentos Parceiros cadastrados na plataforma” (iFood, 2023b, p. 4). Nesses pontos, há um reconhecimento por parte da empresa sobre o papel atribuído ao/à cliente como agente que pode interferir no processo de trabalho das entregas (De la Garza, 2012a, 2017; Huws, 2017). Assim, o capitalismo concede aos/às clientes o papel de analisar e avaliar o trabalho, de maneira que a relação do capital sobre o/a trabalhador/a se torne mais intensificada (De la Garza, 2012a, 2017; Ortega; Canovas, 2006; Abal Medina, 2007). A análise do controle por parte do/a cliente também é verificada em Korczynski *et al* (2000).

Este poder atribuído ao/à cliente para atestar a qualidade da entrega gera, como consequência, o fato de o *iFood* se eximir de qualquer dano relacionado ao produto entregue. O documento afirma que o/a entregador/a “se compromete a: “*responder por qualquer dano causado aos produtos enviados pelos Estabelecimentos Parceiros aos Clientes*” (iFood, 2023b, p. 11, grifo do autor). O/a trabalhador/a, pois, fica à mercê de como o/a cliente vai agir, pois não pode contar com o *iFood* para intermediar. “O *iFood* não responde por qualquer indenização devida ao Cliente ou ao Estabelecimento, que fica a cargo do Entregador ou Entregadora. Assim, para preservar sua própria segurança e evitar prejuízos, dirija com responsabilidade” (iFood, 2023b, p. 11).

Esta situação deixa uma larga margem para a instauração de conflitos entre entregador/a e cliente, muitos, inclusive, decorrentes de atos baseados em má-fé por parte destes/a, com flagrante prejuízo para o/a trabalhador/a. Uma das formas de conflito advém de práticas desonestas de clientes que reportam à empresa-plataforma não terem recebido o pedido, o que acarreta o bloqueio do/a entregador/a sem justificativa e sem direito de defesa e apresentação de outro lado da história, ocasionando-lhes danos físicos e psicológicos (Liberato, 2022).

Queixas dessa magnitude são um problema para os/as entregadores/as, por não disporem de ferramentas semelhantes às que são ofertadas aos/às clientes e aos estabelecimentos para efetuar reclamações. Ou seja, realizam suas atividades sob o discurso de que se trata de uma relação de parceria, sem vínculo laboral (Duggan *et al.*, 2020), como se fossem apenas uma peça de uma engrenagem cujo fluxo não foi também pensado por eles/as. Assim, *iFood* é só mais uma empresa que, segundo Abal Medina (2007) e Guiamet (2012), segue a lógica de adotar um discurso e uma prática de concordância com a versão do/a cliente, pois dependem do consumo deste/a para alcance de seus lucros.

O processo de entrega, avaliado negativamente, ainda que seja de modo injusto, pode trazer consequências graves à própria manutenção deste/a trabalhador/a, considerando que quaisquer incongruências entre o que deveria ser e o feito pode impactar na diminuição de sua renda, conforme o trecho abaixo: Caso a gente suspeite ou possua qualquer prova de dano ou prejuízo sofrido, pelo *iFood*, pelos Clientes Finais, pelos Estabelecimentos Parceiros e/ou terceiros —durante a atividade de entrega— *o Entregador ou Entregadora nos autoriza a realizar a retenção de quaisquer valores referentes a este dano* (iFood, 2023, p. 21, grifo do autor).

Portanto, suas ações, incluindo posturas integradas que envolvem corpo e mente, são regidas, neste contexto, sob o medo não apenas de ser mal avaliadas, mas de implicarem na falta de alguma necessidade básica garantida, na medida em que sua renda pode ser afetada neste jogo nem sempre pautado pela justiça e honestidade.

Em termos de rendimentos, o controle por parte do/a cliente também se efetiva na expectativa de que o/a entregador/a receba um acréscimo em seu rendimento, pois “o iFood possibilita aos Clientes Finais pagar gorjetas pelas entregas” (iFood, 2023, p. 22). Assim, este/a entregador/a vive em constante ansiedade para saber se seus posicionamentos são eficazes para garantia de um aumento em sua renda, de modo que tendem a realizar atividades que ultrapassam a entrega, pois seu objetivo não se limita a receber uma avaliação positiva.

Compreender os códigos subjetivos nesta relação entregador/a-cliente se torna ainda mais importante no contexto de discriminação e desprezo a estes/as trabalhadores/as no exercício de sua função. Embora a empresa iFood deixe explícito que “a obrigação do entregador é entregar no primeiro ponto de contato que existe na residência da pessoa” (iFood, 2022, p. 1) —ou seja, que não precisam entrar em condomínios para deixar o pedido diretamente nas salas e nos apartamentos—, há clientes que insistem em reivindicar este ato, muito com base numa questão moral de que ser servido/a é uma comodidade vinculada a um status social, mesmo que isto implique em sofrimento e trabalho não pago para um/a outro/a.

Postura que, como se observa em Cardoso (2024), especificamente a entrevista concedida pelo pesquisador Leonardo Dias Alves, está relacionada a um padrão estrutural que remete à escravidão no Brasil, principalmente ao considerar os/as entregadores/as, em sua maioria, são negros/as. Por não atenderem a pedidos dessa natureza, muitos/as têm sofrido represálias por parte de clientes que se sentem no direito de tal exigência, conforme se constata nos inúmeros casos de agressão ocorridos no país (Henrique, 2023; Mesquita, 2023; Barros e Gomes, 2023; Silvério, 2023; Cassiano e Nestlehner, 2024), o que se indica fortemente o controle por parte do/a cliente.

Estas diferentes formas de controle que envolvem um papel ativo do/a cliente são operacionalizadas com base em um discurso segundo o qual as ações do aplicativo são geridas pelo próprio sistema, de forma automática sob ditames algorítmicos. A precarização, com prejuízos significativos sobre o corpo e a mente desses/as trabalhadores/as, é intensificada em decorrência das condições laborais em que são tratados/as, como se fossem apenas uma peça de um jogo planejado por pessoas com quem não têm contato, em uma completa falta de transparência (Etchemendy; Ottaviano; Scasserra, 2022) que esvai destes sujeitos o próprio sentido do trabalho.

### **Considerações finais**

Os argumentos apresentados neste artigo levantam a reflexão sobre o próprio conceito de trabalho e de trabalhador/a, num contexto de constantes transformações no mundo laboral, em que os níveis de exploração são tão elevados que atingem a própria constituição mental do sujeito, fazendo-lhe crê que seus esforços

acima da dignidade humana compõem um ethos empreendedor que lhe confere autonomia no processo de trabalho. Esta retórica, atualizada pelo meio em é veiculada, especificamente em trabalhos plataformizados, é a mesma que ao longo da história tem posto o trabalho ao lado da dignidade, no polo oposto ao da vadiagem, com base em uma concepção moral, inclusive bastante difundida por igrejas evangélicas, de a identidade de um indivíduo respeitado precisa estar associada ao ser trabalhador.

Este processo, em conexão direta com o projeto neoliberal que busca desmantelar qualquer intuito de organização laboral, tem provocado o esvaziamento da categoria “trabalhador/a”, numa prática discursiva que intenta iludir o sujeito para que acredite que é um colaborador. E, no caso das entregas plataformizadas, seria alguém que “apenas usa” a plataforma.

Em um discurso que busca transfigurar o/a trabalhador/a a um/a colaborador, e o trabalho a uma atividade de parceria, o processo de controle é visto de forma ainda mais rarefeita. Pois, se não há gestão, como haveria o controle? Mais ainda, como o/a cliente poderia ser pensado como um sujeito que não se resume a ser um/a consumidor/a? Portanto, problematizar o tema do controle para além do que é dado, considerando sujeitos que escapam à díade capital-trabalho, consiste em um desafio analítico difícil de ser operacionalizado, mas necessário para a compreensão crítica do mundo laboral.

Este trabalho, por meio da análise do documento Termos e Condições de Uso - iFood para entregadores, constatou que o controle sobre o processo de trabalho dos/as entregadores/as mediados/as por plataformas digitais é operacionalizado por práticas subjetivas que envolvem o/a cliente como alguém cuja ação não se limita a de um/a consumidor/a. Já neste documento, antes mesmo analisar qualquer prática laboral, o controle por parte deste sujeito é identificado em ações como avaliações da entrega; possibilidade de entregas de gorjetas; queixas à empresa sobre o comportamento do/a entregador/a e a qualidade da entrega, com possibilidades de impactos na renda deste/a; exigências de tarefas que ultrapassam a entrega.

Por conseguinte, a análise do/a cliente no processo de trabalho evidencia a própria dinâmica da gestão empresarial, que, sede sua concepção, considera o papel do/a cliente no fluxo das atividades, como forma de baratear os custos da produção, pois o trabalho deste sujeito é fortemente requerido com o objetivo de dispensar, por exemplo, avaliações e controles profissionais.

## Referências bibliográficas

- Abal Medina, P. (2007). *Dispositivos de poder em empresas: un estudio de la relación capital-trabajo em grandes cadenas de supermercados*. Informe de Investigación nº 19.
- Abílio, L., Amorim, H., Grohmann, R. (2021). Uberização e plataformação do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. *Sociologias*, 23(57), 26-56.
- Aboal, D., Crespi, G., Rubalcaba, L. (2015). *La innovación y la nueva economía de servicios en América Latina y el Caribe: Retos e implicaciones de política*. Centro de Investigaciones Económicas.
- Aliança Bike. (2019). *Pesquisa de perfil dos entregadores ciclistas de aplicativo*. [https://aliancabike.org.br/wp-content/uploads/2020/04/relatorio\\_s2.pdf](https://aliancabike.org.br/wp-content/uploads/2020/04/relatorio_s2.pdf)
- Antunes, R. (2020). Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da Indústria 4.0. Em R. Antunes e V. Filgueiras, *Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0*. Boitempo.
- Antunes, R. (2023). Trabalho e (des)valor no capitalismo de plataforma: três teses sobre a nova era de desantropomorfização do trabalho. Em R. Antunes (Org.), *Icebergs à deriva: o trabalho das plataformas digitais*. Boitempo.
- Antunes, R., Filgueiras, V. (2020). Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. Em R. Antunes e V. Filgueiras, *Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0*. Boitempo.
- Barros, L., Gomes, B. (2023). Entregador é ameaçado após se recusar a subir até apartamento com pedido. *Uol*, <https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2023/11/29/agressao.htm>
- Belandi, C. (2023). Em 2022, 1,5 milhão de pessoas trabalharam por meio de aplicativos de serviços no país. *Agência IBGE Notícias*. <https://agencia-denoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38160-em-2022-1-5-milhao-de-pessoas-trabalharam-por-meio-de-aplicativos-de-servicos-no-pais>
- Braverman, H. (1987). Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX. Guanabara.
- Cacciamali, M. (2000). Globalização e processo de informalidade. *Economia e Sociedade*, 9(1), 153-173.
- Cardoso, A. (2010). *A construção social da sociedade do trabalho no Brasil*. Editora da FGV.
- Cardoso, R. (2024). Violência contra entregadores tem herança escravista, diz pesquisador. *Agência Brasil*. <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2024-03/violencia-contras-entregadores-tem-heranca-escravista-diz-pesquisador>

- Casilli, A. (2020). Da classe virtual aos trabalhadores do clique: a transformação do trabalho em serviço na era das plataformas digitais. *MATRIZES*, 14(1).
- Cassiano, L., Nestlehner, C. (2024). Neste ano, iFood registra mais de 13 mil denúncias de ameaça e agressão física contra entregadores no Brasil. *CNN Brasil*, <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/neste-ano-ifood-registra-mais-de-13-mil-denuncias-de-ameaca-e-agressao-fisica-contra-entregadores-no-brasil/>
- Chaves, A. (2020). Da planta taylorista/fordista ao capitalismo de plataforma: as engrenagens da exploração do trabalho. *Research, Society and Development*, 9(6).
- Dal Rosso, S. (2014). Teoria do valor e trabalho produtivo no setor de serviços. *Caderno CRH*, 27(70), 75-89.
- De la Garza, E. (2001). La epistemología crítica y el concepto de configuración. *Revista Mexicana de Sociología*, 63(1), 109-127.
- De la Garza, E. (2012a). El trabajo no clásico y la ampliación de los conceptos de la sociología del trabajo. *Revista de Trabajo*, 8(10), 109-123.
- De la Garza, E. (2012b). La metodología marxista y el configuracionismo en América Latina. Em E. de la Garza e G. Leyva (Orgs.), *Tratado de metodología de las ciencias sociales: perspectivas actuales*. Fondo de Cultura Económica.
- De la Garza, E. (2017). ¿Qué es el Trabajo no clásico? *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 22(36), 5-44.
- De la Garza, E. (2018). *La metodología configuracionista para la investigación social*. Universidad Autónoma Metropolitana. Gedisa.
- De la Garza, E. (2020). Configuraciones Productivas y Circulatorias y Trabajo no Clásico. Em E. de la Garza e M. Hernández (Coords), *Configuraciones Productivas y Circulatorias en los Servicios y Trabajo no Clásico: Fundamentos teóricos y estudios de caso*. Universidad Autónoma Metropolitana. Gedisa.
- De la Garza, E., Hernández, M. (2017). *Configuraciones productivas y relaciones laborales en empresas multinacionales en América Latina*. Universidad Autónoma Metropolitana. Gedisa.
- De la Garza, E., Neffa, J. (2010). Modelos económicos, modelo productivo y estrategia de ganancia: conceptos e problematización. Em E. De la Garza e J. Neffa, *Trabajo y modelos productivos en América Latina. Argentina, Brasil, Colombia, México y Venezuela luego de la crisis de modo de desarrollo neoliberal*. Clacso, Conicet, UAM.
- De Marchi, L. (2018). Como os algoritmos do YouTube calculam valor? Uma análise da produção de valor para vídeos digitais de música através da lógica social de interativo. *MATRIZES*, 12(2), 193-215.

- Del Bono, A. (2019). Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. *Cuestiones de Sociología*, 20, 2019.
- Duggan, J. et al. (2020). Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 114-132.
- Etchemendt, S., Ottaviano, J., Scasserra, S. (2022). La gestión algorítmica del Trabajo. Hacia un modelo de derecho para el trabajo en plataformas digitales. *Fundar*. [https://fund.ar/wp-content/uploads/2022/11/Gestion\\_algoritmica\\_Plataformas-Doc2.pdf](https://fund.ar/wp-content/uploads/2022/11/Gestion_algoritmica_Plataformas-Doc2.pdf)
- Festi, R., Oliveira, R. (2023). Entregadores de aplicativos no Brasil: entre a subordinação e a "autonomia". *Contemporânea*, 13(1).
- Figueredo, F. (2023). *Uma análise da estrutura sindical brasileira a partir da experiência de organizações coletivas de entregadores de aplicativos*. (Dissertação de mestrado). Universidade de Brasília.
- García, B. (2006). La situación laboral precaria: marcos conceptuales y ejes analíticos pertinentes. *Trabajo*, 2(3), 23-51.
- Góes, G. et al. (2023). *A proteção social dos trabalhadores da Gig Economy do setor de transporte no Brasil*. Mercado de Trabalho. Carta de Conjuntura. Número 58 - Nota de conjuntura 16 - 1º trimestre de 2023. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. [https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/wp-content/uploads/2023/02/230215\\_nota16.pdf](https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/wp-content/uploads/2023/02/230215_nota16.pdf)
- Grohmann, R. et al. (2021). As Estratégias de Comunicação das Plataformas de Trabalho: Circulação de Sentidos nas Mídias Sociais das Empresas no Brasil. *Comunicação e Sociedade*, 39, 17-37.
- Guiamet, J. (2012). El cliente siempre tiene la razón: procesos de construcción de subjetividad en trabajadores jóvenes de una cadena multinacional de supermercados en la ciudad de Rosario. *Trabajo y Sociedad*, (19).
- Harvey, D. (1989). *A condição pós-moderna*. Edições Loyola.
- Henderson, M. (2020). Breque dos Apps: Entenda as pautas e exigências dos entregadores na greve. *Diário 24h*, <https://www.diario24horas.com.br/noticia/53558-breque-dos-apps-entenda-as-pautas-e-exigencias-dos-entregadores-na-greve>
- Henrique, V. (2023). Entregador de aplicativo diz que foi agredido por cliente por causa de código de verificação. *G1*. <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2023/11/23/entregador-de-aplicativo-diz-que-foi-agredido.ghtml>
- Hiessl, C. et al. (Orgs.) (2024). *Trabalho em plataformas: regulamentação ou desregulamentação?: o exemplo da Europa*. Boitempo.



- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Huws, U. (2017). *A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real*. Editora da Unicamp.
- iFood. (2022). *Afinal, o entregador tem ou não que subir até o apartamento?* <https://institucional.ifood.com.br/noticias/entregador-subir-ate-o-apartamento/>
- iFood. (2023a). *O que é o iFood? Conheça a história e a operação da empresa*. <https://institucional.ifood.com.br/noticias/o-que-e-o-ifood/>
- iFood. (2023b). *Termose condições de uso - iFood para entregadores*. [https://entregador.ifood.com.br/wp-content/uploads/2023/08/T\\_C\\_Entregadores-v5.2.pdf](https://entregador.ifood.com.br/wp-content/uploads/2023/08/T_C_Entregadores-v5.2.pdf).
- Karatzogianni, A., Codagnone, C., Matthews, J. (2019). *Platform Economics: Rhetoric and Reality in the "Sharing Economy"*. Emerald Publishing Limited.
- Korczynski, M. et al. (2000). Service Work in Consumer Capitalism: Customers, Control and Contradictions. *Work, Employment and Society*, 14(1), 669-687.
- Langley, P., Leyshon, A. (2017). Platform capitalism: The intermediation and capitalisation of digital economic circulation. *Finance and Society*, 3(1), 11-31.
- Latourrette, A. (2022). O relato de entregador de comida que passa fome e dorme nas ruas de SP. *BBC News Brasil*. <https://www.bbc.com/portuguese/media-63073689>
- Laval, C., Dardot, P. (2016). *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. Boitempo.
- Liberato, L. (2022). Situações de violência física produzidas pelos bloqueios injustos no trabalho de entrega de comida por aplicativos. *Recis - Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde*, 16(4), 785-799.
- Limeira, L. (2024). *Construindo a ação coletiva: registro e análise das práticas de luta e organização coletiva dos entregadores plataformizados em Porto Alegre*. (Dissertação de mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Lucchese, B. (2022). Crise financeira: entregador por aplicativo que mora em São Gonçalo dorme nas ruas do Rio para economizar. *G1*, <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2022/06/28/crise-financeira-entregador-por-aplicativo-que-mora-em-sao-goncalo-dorme-nas-ruas-do-rio-para-economizar.ghtml>
- Machado, L. (2019). Dormir na rua e pedalar 12 horas por dia: a rotina dos entregadores de aplicativos. *BBC News Brasil*. <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-48304340>
- Machado, L. (2020). Greve dos entregadores: o que querem os profissionais que fazem paralisação imediata. *BBC News Brasil*. <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-53124543>

- Manzano, M., Krein, A. (2020). *A pandemia e o trabalho de motoristas e de entregadores por aplicativos no Brasil*. CESIT. UNICAMP.
- Marx, K. (2015). *O Capital-Livro 1: Crítica da economia política. Livro 1: O processo de produção do capital*. Boitempo.
- Mesquita, C. (2023). Entregador do iFood é vítima de agressão no Rio após recusar subir em apartamento. *Brasil de Fato*. <https://www.brasildefato.com.br/2023/02/23/entregador-do-ifood-e-vitima-de-agressao-no-rio-apos-recusar-subir-em-apartamento>
- Nascimento, V., Borges, S. (2022). A precarização do trabalho e a saúde mental dos trabalhadores por aplicativo. *Disciplinarum Scientia*, 23(1), 133-157.
- Neffa, J. (2020). Proceso de trabajo, relación salarial y salud de los trabajadores de plataformas. *Voces en el Fénix*, (80). <https://vocesenelfenix.economicas.uba.ar/proceso-de-trabajo-relacion-salarial-y-salud-de-los-trabajadores-de-plataformas/>
- Negri, A., Lazzarato, M. (2001). Trabajo Inmaterial y Subjetividad. Em A. Negri e M. Lazzarato, *Trabajo Inmaterial: Formas de vida y producción de subjetividad*. DP&A Editora.
- Pérez Sáinz, J. (2019). *Una historia de la desigualdad en América Latina: la barbarie de los mercados, desde el siglo XIX hasta hoy*. Siglo XXI.
- Pires, A., Perin, J. (2023). Juventude e os sentidos do trabalho: experiências e perspectivas dos cicloentregadores plataformizados. *Revista Brasileira de Sociologia*, 11(29).
- Purser, R. (2019). *McMindfulness: How Mindfulness Became the New Capitalist Spirituality*. Repeater.
- Schradie, J. (2017). Ideologia do Vale do Silício e Desigualdades de Classe. *Parágrafo*, 5(1), 86-99.
- Silva, C., Menezes Filho, N., Komatsu, B. (2016). Uma abordagem sobre o setor de serviços na economia brasileira. *Insper Policy Paper*, (19), 1-34.
- Silva, P. (2024). *Nas ruas do labor: Configuração do processo de trabalho de pessoas em situação de rua*. EdUFMT Digital.
- Silvério, L. (2023). Entregador é agredido por não subir para entrega; iFood explica regra. *Autopapo*. <https://autopapo.uol.com.br/motos/entregador-agredido-ifood-explica-regra/>
- Souza, L. (2023). O “breque dos apps”: resistência dos entregadores de aplicativos à precarização plataformizada. *Temporalis*, 23(45), p201-216.
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra.
- Tokman, V. (2004). *Una voz en el camino. Empleo y equidad en América Latina: 40 años de búsqueda*. Fondo de Cultura Económica.

**Contribución de autoría**

Este trabajo fue realizado en su totalidad por Patrícia Marília Félix da Silva.

**Disponibilidad de datos**

El conjunto de datos que apoya los resultados de este estudio no se encuentra disponible.

**Nota**

Aprobado por Paola Mascheroni (editora responsable).