



Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes
Programa de Pós-graduação em Psicologia

**O TRABALHO SUBORDINADO POR MEIO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS EM
CIDADE INTERIORANA**

Margarida Mayara Moura Miranda

Orientador: Prof. Dr. Fellipe Coelho-Lima

Margarida Mayara Moura Miranda

**O TRABALHO SUBORDINADO POR MEIO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS EM
CIDADE INTERIORANA**

Dissertação de mestrado elaborada sob a orientação do Prof. Dr. Fellipe Coelho-Lima, apresentada ao Programa de Pós-Graduação de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Sistema de Bibliotecas - SISBI
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes -
CCHLA

Miranda, Margarida Mayara Moura.

O trabalho subordinado por meio das plataformas digitais em cidade interiorana / Margarida Mayara Moura Miranda. - 2024.

200f.: il.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Natal, RN, 2024.

Orientação: Prof. Dr. Fellipe Coelho-Lima.

1. Trabalho. 2. Pequenas Cidades. 3. Plataformas de Delivery. 4. Tecnologia. I. Coelho-Lima, Fellipe. II. Título.

RN/UF/BS-CCHLA
331:004

CDU

*É preciso ter esperança, mas ter esperança do verbo
esperançar; porque tem gente que tem esperança do verbo esperar. E
esperança do verbo esperar não é esperança, é espera. Esperançar é
se levantar, esperançar é ir atrás, esperançar é construir, esperançar é
não desistir! Esperançar é levar adiante, esperançar é juntar-se com
outros para fazer de outro modo...*

(Paulo Freire)

*De uma cidade, não aproveitamos as suas sete
ou setenta e sete maravilhas, mas a resposta que dá às
nossas perguntas.*

(Ítalo Calvino, Cidades invisíveis)

Agradecimentos

O mestrado é uma fase desafiadora e, ao mesmo tempo, gratificante na vida acadêmica e profissional de alguém. Porém, nenhum sonho se concretiza sozinho, necessitamos dos outros para realizá-lo. Foram dois anos intensos de muitos desafios, mas não estive sozinha nessa caminhada. Primeiramente, agradeço aos 16 trabalhadores que toparam participar das entrevistas e dar protagonismo a esse trabalho. A classe trabalhadora merece ter voz e protagonismo em todos os espaços possíveis, espero que essa pesquisa tenha contribuído um pouco para isso.

Agradeço ao meu orientador Fellipe Coelho Lima, tenho uma admiração muito grande pela pessoa e profissional que ele é. Obrigada por acreditar em mim e ter contribuído com minha vida acadêmica desde a graduação, seja nas aulas ou quando fui sua bolsista de iniciação científica. Fellipe é um ser humano incrível, ético, humano, comprometido com a educação e com a classe trabalhadora. Tenho orgulho de tê-lo como orientador, ele deu diversos direcionamentos importantes, esteve presente em cada etapa desta pesquisa e não nos abandonou nunca.

Agradeço ao GEPET, GPPOT e ao grupo de pesquisa Nexos da Uberização por todo acolhimento e compartilhamento de ideias e discussões. Um grupo fortalecido no coletivo em prol da ciência brasileira é lindo de se ver. A cada reunião eu saía empolgada e otimista, criei laços incríveis com pessoas que nunca esquecerei.

Gratidão a todos os professores do PPg-Psi da UFRN, por cada aula repleta de ensinamentos e cada contribuição nas qualificações. Tenho orgulho de ter feito parte desse programa ao qual pretendo retornar em breve. Agradeço a CAPES e ao CNPQ pelo apoio financeiro com as bolsas de pós-graduação, tão importante incentivo para podermos nos dedicar com afinho nessa caminhada.

Agradeço imensamente a Mirilly e Ítalo, nosso grupo carinhosamente chamado de Troika. Juntos sorrimos, choramos, nos acolhemos, torcemos uns pelos outros. A amizade de vocês foi, sem dúvida, um presente nesse percurso. Não me senti sozinha, pois, em cada etapa vocês estavam lá, cada momento ficará guardado no meu coração. Agradeço a minha amiga e também companheira da pós-graduação, Cecília Guimarães, por se fazer presente em tantos momentos importantes, inclusive ter dado um grande apoio nas etapas das entrevistas dessa pesquisa em Santa Cruz. Agradeço também a minha amiga Rafaela Pinheiro, que esteve acompanhando esse percurso e fez parte de tantos passos importantes da minha vida acadêmica desde a graduação. Rafa sempre me inspira e me incentiva nesta caminhada.

Às meninas do apartamento 302, Bruna, Camila, Gabriela e Mabel. Vocês foram minha família durante o último ano, me acolheram de uma forma gentil, cada uma de vocês tem um papel importante nesse percurso e um lugarzinho especial no meu coração.

Gratidão a minha Família Miranda, agradeço especialmente a minha Tia Maria José, por ter me acolhido e torcido por mim, fazendo-se presente em minha vida. A minha Avó e também Mãe Francisca Avelino Miranda e a minha Tia e também Mãe Maria Francileide, elas nunca me abandonaram e mesmo longe se fizeram presentes. Ao meu Pai, Flávio Paiva Miranda e a minha Mãe, Maria das Vitórias. Ao meu irmão, primas e primos. A minha cachorrinha Kiara, por ser minha melhor amiga em momentos que ninguém conseguiria ser. Jamais esquecerei de agradecer e dedicar esta conquista a minha Tia Francenir Paiva Miranda, ela não está mais presente fisicamente, mas permanece no meu coração. Tia Zu, dedico essa conquista a Você. Ao meu Avô, Vivaldo Miranda, que também está no céu, ele sempre torcia e se orgulhava de mim, seu desejo era me ver formada. Espero que o senhor esteja orgulhoso. Por último, mas não menos importante, Obrigada Deus!

Sumário

Resumo.....	11
Abstract.....	12
Apresentação.....	13
1. Introdução.....	16
1.1 O conceito de trabalho e seu contexto no sistema capitalista.....	16
1.2 Pequenas cidades - principais conceitos, características e particularidades.....	22
1.3 Objetivos.....	28
1.4 Justificativa.....	29
2. Aspectos Metodológicos da Pesquisa.....	31
2.1 Materialismo Histórico-dialético.....	31
2.2 Método.....	34
2.2.1 Descrição da cidade.....	34
2.2.2 Estudo 1 - Aplicativos de Delivery.....	36
2.2.3 Estudo 2 - Estabelecimentos Cadastrados.....	37
2.2.4 Estudo 3 - Serviços de entrega (entregadores).....	39
2.3 Procedimento de análise de dados.....	41
2.4 Cuidados Éticos.....	44
3. Estudo I – Explorando a Dinâmica do Trabalho em Plataformas Digitais: Uma Análise da Chegada e Impacto em Santa Cruz–RN.....	47
3.1 Resultados e Discussão.....	61
3.1.1 Descrição das empresas-aplicativo - App-delivery.....	61
3.1.2 Descrição das empresas-aplicativo - App-delivery 2.....	63
3.1.2 Entendendo a chegada das plataformas na cidade de Santa Cruz.....	64
3.1.3 Historicizando a chegada das plataformas em Santa Cruz “O aplicativo trabalha principalmente com cidades de pequeno e médio e porte”.....	69
3.1.4 Estratégias para inserção na cidade e relacionamento com a comunidade “A gente viu que a coisa do trabalho com o aplicativo tem que ser uma coisa mais explicada”.....	75
3.1.5 O papel dos entregadores no processo: Como as entregas são feitas aos clientes? “A gente não trabalha mais com entrega em Santa Cruz, porque viu que não tem como, não funciona”.....	81
4. Estudo II - Do Empreendedorismo ao trabalho plataformizado: investigando a dinâmica de funcionamento dos estabelecimentos vinculado às plataformas de delivery... 89	
4.1. Resultados e Discussão.....	102
4.1.1 Caracterização sociodemográfica dos participantes.....	102
4.1.2 Descrição dos estabelecimentos cadastrados nas plataformas “começou como um negócio de família mesmo”.....	107
4.1.3 Dinâmica de funcionamento do trabalho mediado pelas plataformas “A gente entrou para dar uma visibilidade melhor”.....	111
4.1.4 As vantagens e desvantagens do trabalho nas plataformas “uma empresa pequena tem que vender nossos produtos, não pode ser um produto caro, porque no interior não	

vende”	119
4.1.5 Relação dos lojistas com os entregadores “O entregador é próprio daqui, mas a gente paga pela entrega também, né?”	126
5. Estudo III - Da Informalidade à Uberização: Explorando o Trabalho dos Entregadores em Santa Cruz–RN e os Significados Atribuídos às Plataformas de Delivery.....	132
5.1 Resultados e Discussão.....	147
5.1.1 Caracterização Sociodemográficos dos Participantes.....	147
5.1.2. História de vida no trabalho “Eu comecei trabalhar cedo, eu comecei trabalhar em feira livre”.....	152
5.1.3 Dinâmica de Trabalho como entregador “Como é trabalho informal, fica difícil. Se acontecer algum acidente, passar um bom tempo sem poder trabalhar, aí fica complicado”.....	162
5.1.4 Aspectos positivos e negativos do trabalho “Ponto positivo é que a gente tá trabalhando, né?”.....	170
5.1.5 Sentidos das plataformas “Se tivesse e se fosse algo que eu visse que desse certo para mim, eu me cadastraria”	173
6. Conclusão.....	180
Referências.....	188
Apêndice.....	200

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Pré-indicadores do Estudo 1.....	64
Tabela 2 - Pré-indicadores e Indicadores do Estudo 1.....	65
Tabela 3 - Núcleos de significação do Estudo 1.....	67
Tabela 4 - Dados Sociodemográficos do Estudo 2.....	101
Tabela 5 - Pré-indicadores do Estudo 2.....	102
Tabela 6 - Pré-indicadores e Indicadores do Estudo 2.....	104
Tabela 7 - Núcleos de Significação do Estudo 2.....	105
Tabela 8 - Dados Sociodemográficos do Estudo 3.....	147
Tabela 9 - Pré-indicadores do Estudo 3.....	148
Tabela 10 - Pré-indicadores e Indicadores do Estudo 3.....	149
Tabela 11 - Núcleos de significação do Estudo 3.....	151

Lista de Figuras

Figura 1 - Diagrama de análise.....	33
Figura 2 - Fluxograma de funcionamento das plataformas na cidade de Santa Cruz-RN.....	180

Resumo

As tecnologias da informação exercem uma influência dominante no cotidiano, ocupando um espaço central na sociedade contemporânea. Essa ascendência, acompanhada por inúmeras transformações, intensificou algumas modalidades de trabalho, destacando-se notavelmente os aplicativos de delivery. Nesse contexto, surge uma demanda premente por uma compreensão mais aprofundada dos impactos da transição tecnológica nas pequenas cidades, evidenciando a complexidade das mudanças e os desafios enfrentados pelos trabalhadores locais. A crescente presença e influência dos aplicativos de delivery como agentes catalisadores desse fenômeno demandam uma análise crítica, considerando não apenas os benefícios aparentes, mas também os potenciais riscos e precarizações inerentes a esse novo paradigma laboral. A pesquisa realizada em Santa Cruz–RN analisou a organização do trabalho subordinado às plataformas digitais, focando nos aplicativos de delivery. Foram conduzidos três estudos, envolvendo representantes das plataformas, comerciantes locais e entregadores. Utilizando o método de análises de núcleo de significações com o software QDA Miner 5.0, as entrevistas foram transcritas e analisadas. Os resultados revelam que o trabalho por meio dessas plataformas não apenas formaliza, mas consolida a precarização nas pequenas cidades. As empresas plataformas enfrentam desafios e dificuldades para se consolidar na cidade estudada, a pessoalidade é algo forte na cultura local, impedindo as plataformas de serem protagonistas como nas grandes cidades. Os comerciantes não sentem tantas vantagens, nem mesmo os entregadores, que não veem sentido em um cadastro ou vínculo com as plataformas de delivery. Integrado nas dinâmicas locais de algumas pequenas cidades, como evidenciado pelo estudo em Santa Cruz–RN, apesar da presença crescente dos aplicativos de delivery, sua adoção e aceitação enfrentam resistências culturais e estruturais, resultando em desafios tanto para as empresas quanto para os trabalhadores locais. A análise crítica desses resultados aponta para a necessidade de políticas e estratégias mais sensíveis às especificidades dessas comunidades, a fim de mitigar os impactos negativos e promover uma transição tecnológica mais equitativa e sustentável. Dessa forma, a compreensão aprofundada dos efeitos das tecnologias da informação nas pequenas cidades é essencial para orientar intervenções que maximizem os benefícios e minimizar as precarizações associadas ao trabalho subordinado às plataformas digitais.

Palavras-chave: Trabalho; Pequenas cidades; Plataformas de delivery; Tecnologia.

Abstract

Information technologies exert a dominant influence on everyday life, occupying a central space in contemporary society. This ascendancy, accompanied by numerous transformations, has intensified some forms of work, notably highlighting delivery apps. In this context, there is an urgent demand for a deeper understanding of the impacts of technological transition on small cities, highlighting the complexity of the changes and the challenges faced by local workers. The growing presence and influence of delivery apps as catalysts of this phenomenon require a critical analysis, considering not only the apparent benefits but also the potential risks and precarizations inherent in this new labor paradigm. The research conducted in Santa Cruz-RN analyzed the organization of work subordinate to digital platforms, focusing on delivery apps. Three studies were conducted involving platform representatives, local merchants, and delivery drivers. Using the method of core significance analysis with QDA Miner 5.0 software, interviews were transcribed and analyzed. The results reveal that work through these platforms not only formalizes but also consolidates precarization in small cities. Platform companies face challenges and difficulties in consolidating in the studied city; personal relationships are strong in the local culture, preventing platforms from being as prominent as in large cities. Merchants do not feel as many advantages, nor do delivery drivers, who see no point in registering or linking with delivery platforms. Integrated into the local dynamics of some small cities, as evidenced by the study in Santa Cruz-RN, despite the increasing presence of delivery apps, their adoption and acceptance face cultural and structural resistances, resulting in challenges for both companies and local workers. The critical analysis of these results points to the need for policies and strategies more sensitive to the specificities of these communities, in order to mitigate negative impacts and promote a more equitable and sustainable technological transition. Thus, a deep understanding of the effects of information technologies in small cities is essential to guide interventions that can maximize benefits and minimize precarizations associated with work subordinate to digital platforms.

Keywords: Labor; Small cities; Delivery platforms; Technology.

Apresentação

Visivelmente as tecnologias da informação dominaram nosso cotidiano e tomaram um espaço central em nossas vidas, seja para a comunicação com nossos amigos, ou estando no trabalho, vivemos conectados a dispositivos que nos direcionam para diversos lugares sem mesmo sair da nossa casa. Com a pandemia da Covid-19 inúmeras transformações puderam ser notadas e alguns modelos de trabalho se intensificaram. Chamo a atenção para os aplicativos de delivery, tendo em vista que, facilmente era possível enxergar algum motoboy pelas ruas e avenidas carregando uma bag com as logomarcas das empresas Ifood ou Rappi.

Vivendo em um interior de pequeno porte, em um contexto de pandemia, estudando sobre a Psicologia Social do Trabalho e suas implicações para o trabalhador ainda na graduação em Psicologia, refleti como as transformações tecnológicas chegaram de forma avassaladora nesses locais, penetrando nas categorias de trabalho. Neste contexto, era possível perceber que não só em grandes metrópoles, mas também em cidades do interior, os aplicativos de delivery chegavam como uma novidade comentada por toda a comunidade. De repente, os restaurantes, lojas, supermercados ou farmácias estavam acessíveis em um único clique no celular.

No entanto, cresci em uma cidade pequena no interior localizada na região central do Rio Grande do Norte, cidade essa com no máximo 10 mil habitantes, chamada Lajes. A internet não era tão acessível para todos nos anos 2000 e gradualmente fui percebendo algumas transformações. Sempre focada nos meus estudos, resolvi me mudar para outro interior, esse sendo maior em espaço geográfico e no número de habitantes, considerada uma cidade turística do estado e com a política de interiorização das universidades públicas. Assim cursei a minha graduação em psicologia, em um campus interiorano na cidade de Santa Cruz-RN. Na oportunidade em participar de projetos de iniciação científica me apaixonei pelo

mundo da pesquisa, sendo essa paixão a responsável pelo meu olhar mais curioso ao mundo do trabalho.

Em paralelo a isso, participando de discussões em grupos de pesquisa, cursos online, eventos e disciplinas, me chamou atenção o debate sobre a uberização e plataformização do trabalho, algo totalmente novo para mim, e, simultaneamente, próximo da minha realidade. A partir das leituras de alguns autores, como: Ricardo Antunes, Ludmila Abílio, Rafael Grohmann, Tom Slee, entre outros, entendi que esse fenômeno era extremamente importante e as pesquisas sobre esse modelo de trabalho estavam crescendo cada vez mais na América Latina.

Ao acompanhar as notícias nos blogs, nas rádios, nas redes sociais e nas propagandas dos famosos carros de som (que são bastante populares em cidades do interior), fiquei atenta às manchetes que anunciavam a chegada de novos aplicativos de delivery, o que alargou as inúmeras vantagens de cadastro nas plataformas para o aumento das vendas. Simultaneamente, reparei um número crescente de jovens em suas motos carregando uma mochila de delivery e fazendo entregas em diversos bairros da cidade. Entendi então que ali já estava acontecendo a plataformização e uberização do trabalho, porém ainda era necessário compreender de maneira aprofundada este fenômeno em questão. Com curiosidade, eu quis entender como esse modelo de trabalho estava reverberando naquele espaço.

É crucial destacar que, no início da pesquisa, compreender a configuração do trabalho nas plataformas digitais representou um desafio, dado que as dinâmicas observadas diferiram significativamente da realidade da capital, Natal, por exemplo. Com o auxílio das orientações acadêmicas e por meio de um intenso trabalho colaborativo com meu grupo de estudos, além do diálogo constante com os trabalhadores locais e a comunidade de Santa Cruz, tornou-se evidente a necessidade de aprofundar ainda mais a investigação sobre a plataformização do trabalho naquela cidade.

Dessa maneira, ao longo desta dissertação, aprofundaremos a perspectiva de três atores centrais que desempenharam papéis fundamentais na dinâmica laboral das plataformas de delivery, tanto diretamente quanto indireta: os representantes das plataformas, os lojistas e os entregadores.

Diante desta breve narrativa, que realça as indagações oriundas das minhas observações, enquanto pesquisadora dedicada à compreensão da plataformização do trabalho em pequenas cidades, apresentarei ao longo desta dissertação as discussões mais relevantes para fundamentar o meu estudo. Iniciarei, portanto, com a introdução, explorando os estudos pertinentes ao conceito de trabalho e seu contexto no âmbito do sistema capitalista. Em seguida, direcionarei a discussão para as pequenas cidades, destacando os principais conceitos, características e particularidades que permeiam esse contexto específico. Posteriormente, abordarei as questões metodológicas e epistemológicas do estudo, detalhando cada fase da pesquisa. Na sequência, o Capítulo 1 explorará o referencial teórico sobre plataformas digitais, abordando sua estrutura e seu impacto nos modelos de trabalho, além de analisar sua configuração no ambiente laboral. Em seguida, serão apresentados os resultados e as discussões do Estudo 1. No Capítulo 2, será discutido o conceito de empreendedorismo, com foco nos comerciantes, e a lógica empreendedora presente no sistema capitalista, que molda a subjetividade dos trabalhadores. Em seguida, os resultados e discussões do Estudo 2 serão apresentados. O Capítulo 3 será dedicado a uma análise teórica dos conceitos de informalidade, uberização do trabalho e atividades de subocupação em cidades do interior, seguido da apresentação dos resultados do Estudo 3. Por fim, as considerações finais reunirão os resultados encontrados e as conclusões derivadas de cada análise, proporcionando uma visão abrangente e integrada do estudo realizado.

1. Introdução

1.1 O conceito de trabalho e seu contexto no sistema capitalista

O entendimento da categoria trabalho é premissa para compreender como a nossa sociedade é configurada, bem como, o sujeito como ser social. Neste sentido, o trabalho proporciona a constituição do ser humano e a sua distinção dos animais, segundo Marx (2013), para as pessoas existirem é necessário haver a transformação da natureza, visto que, sem tal transformação, a reprodução da sociedade não seria possível. Dessa forma, o trabalho é um processo entre o ser humano e a natureza, no qual, o indivíduo através de sua ação sobre o meio vai mediar, regular e controlar sua vida com a natureza, sendo também afetado nesse processo.

O trabalho, no que lhe concerne, pertence de forma única e exclusiva aos seres humanos. Como exemplo, temos a metáfora da aranha que pode executar tarefas semelhantes às do tecelão, do mesmo modo, a abelha realiza a construção de colmeias, envergonhando qualquer arquiteto humano. Porém, o que diferencia de fato a abelha e a aranha do homem arquiteto ou tecelão seria sua capacidade de ideação, portanto, no final do processo de trabalho é possível enxergar um resultado que previamente já estava na imaginação do trabalhador (Marx, 2013).

Pensando em realizar determinada ação em função da satisfação de suas necessidades e visando conseguir atingir seus objetivos, o ser humano vislumbra diversas alternativas e as idealiza na consciência. Esta prévia-ideação do possível resultado, por meio de alguma escolha do sujeito, possibilita às pessoas optarem por caminhos que avaliam como melhores. Quando determinada escolha é realizada, o indivíduo busca concretizá-la, ou seja, objetiva a alternativa. Assim, o resultado da objetivação será alguma transformação da realidade, pois toda objetivação produz uma nova situação e novas possibilidades, tendo em vista que, nem a realidade, nem o indivíduo são mais os mesmos. O ser humano, portanto, alterou a realidade

material a partir das possibilidades de ação do sujeito (Tonet & Lessa, 2004).

O trabalho se caracteriza por uma relação mediada entre o sujeito (pessoas que executam o trabalho) e o seu objeto (as várias formas da natureza orgânica e inorgânica). Neste sentido, seja um machado, ou uma ferramenta eletrônica sofisticada, haverá sempre um meio de trabalho, um instrumento que fará a mediação entre ambos (Netto & Braz, 2006).

Para Marx (2013), por meio do trabalho os seres humanos constroem a sociedade materialmente e se firmam enquanto indivíduos, a partir disso, o sujeito se faz um autêntico ser social, com leis de desenvolvimento histórico diferentes das leis que regulam os processos naturais. Toda ação do ser humano é formada com base na evolução passada da sociedade, a situação presente concreta em que se encontra o indivíduo, suas aspirações e seus desejos para o futuro. Não há atividade humana fora da história, fora da sociedade. Assim sendo, o trabalho é a base do ser social porque, através da transformação da natureza, produz a base material da sociedade.

Karl Marx aborda a mercadoria em sua obra fundamental, "O Capital" (2013). Uma das contribuições mais conhecidas de Marx é sua teoria do valor-trabalho, que é central para sua análise da mercadoria e do capitalismo. Segundo Marx, uma mercadoria tem dois aspectos principais: valor de uso e valor de troca. O valor de uso refere-se à utilidade ou função prática da mercadoria, enquanto o valor de troca está relacionado à quantidade de trabalho socialmente necessário para produzi-la.

Marx (2013) destaca que, no capitalismo, as relações entre as pessoas assumem a forma de relações entre mercadorias. Isso significa que, no mercado, as mercadorias não são apenas trocadas, mas também o são as relações sociais subjacentes. O valor de uma mercadoria é determinado pelo tempo de trabalho socialmente necessário para produzi-la, o que Marx chama de “tempo de trabalho socialmente necessário”.

Além disso, Marx explora a ideia de fetichismo da mercadoria, sugerindo que, no

contexto do capitalismo, as mercadorias adquirem uma característica mística. As relações sociais entre as pessoas são obscurecidas pela aparência de relações entre as mercadorias. Isso leva à noção de que as mercadorias têm um valor intrínseco, quando, na verdade, seu valor é socialmente construído. Em resumo, Marx (2013) analisa a mercadoria como uma forma peculiar de relação social no contexto do capitalismo, destacando a dualidade entre valor de uso e valor de troca, e explorando as implicações mais amplas dessas relações para a estrutura social e econômica.

Conceituando o trabalho e a sua importância para os indivíduos, é importante discutir sobre o trabalho no modelo de produção capitalista. Os estudos de Marx e Engels no século XIX, por meio de análises críticas ao contexto de trabalho europeu, servem de base para o entendimento da exploração dos trabalhadores nesse modelo econômico hegemônico até hoje. Partindo desse pressuposto, o capitalista paga ao trabalhador (proletariado) o equivalente ao valor de troca da sua força de trabalho e não o valor criado por ela na sua utilização (uso), sendo este último maior que o primeiro. O capitalista compra a força de trabalho pelo seu valor de troca e se apropria de todo o seu valor de uso, gerando valor excedente designado como *mais-valia* (Marx, 2013; Netto & Braz, 2006).

Partindo dos estudos de Marx, por meio dessa lógica é instaurada a exploração do trabalho através da mais-valia, nas quais a classe burguesa se beneficia dessa exploração para enriquecer. A partir do valor criado pela força de trabalho, a parte que excede o valor de sua produção/reprodução é apropriada pelo capitalista. Assim, a relação capital/trabalho é personalizada na relação burguesia/proletariado, consistindo na extração do excedente produzido pelo trabalhador. A exploração na teoria da mais-valia está enraizada na relação fundamental entre capital e trabalho no sistema capitalista. Marx argumenta que, enquanto os trabalhadores vendem sua força de trabalho por um salário fixo, os proprietários dos meios de produção (capitalistas) têm o direito de apropriar-se do valor excedente gerado pelo trabalho,

ou seja, a mais-valia. A análise da mais-valia é fundamental para a compreensão de Marx sobre a exploração no capitalismo, destacando como o valor é extraído do trabalho dos trabalhadores para benefício dos detentores dos meios de produção. Essa dinâmica é considerada por Marx como uma contradição fundamental do sistema capitalista, alimentando as desigualdades sociais e econômicas inerentes a essa forma de organização econômica.

Outro conceito importante nos estudos de Karl Marx fala sobre a alienação no trabalho, esse conceito se refere a um fenômeno complexo e desumanizador que ocorre no contexto do capitalismo industrial. Ele discute essa ideia principalmente em suas obras, como “Manuscritos Econômicos e Filosóficos” (2004) e “O Capital” (2013). A alienação no trabalho se manifesta de diversas maneiras. Em primeiro lugar, os trabalhadores frequentemente não têm controle sobre os produtos que criam. No sistema capitalista, os produtos do trabalho são propriedade dos capitalistas, e os trabalhadores não têm participação significativa nas decisões sobre o que é produzido, como é produzido ou como os lucros são distribuídos.

Além disso, os trabalhadores muitas vezes não têm controle sobre o processo de produção. As tarefas são fragmentadas e especializadas, levando à despersonalização e à falta de conexão com o resultado final. O trabalhador se torna uma pequena parte de um processo maior, perdendo o sentido do todo. Marx também argumenta que a atividade humana é uma expressão vital da identidade humana. No entanto, no sistema capitalista, o trabalhador é frequentemente forçado a realizar tarefas monótonas e repetitivas, levando à alienação do próprio ato de trabalhar e, conseqüentemente, da própria essência humana.

Além disso, as relações sociais no capitalismo são marcadas por relações de poder e exploração. Os trabalhadores podem sentir-se alienados das outras pessoas, já que as relações sociais são mediadas pelas relações de produção e propriedade. Dessa forma, a alienação no trabalho, para Marx, é inerente à estrutura do capitalismo, onde os meios de produção são

propriedade privada e os trabalhadores vendem sua força de trabalho para os capitalistas. Ele via a superação da alienação como parte fundamental da transformação social para uma sociedade mais justa e igualitária.

Com essa breve análise sobre a categoria do trabalho e sua organização no modelo de produção capitalista, torna-se essencial abordar o cenário atual do mundo laboral, especialmente diante das inúmeras transformações que os trabalhadores têm experimentado na era digital. É fundamental examinar tanto o modelo de produção taylorista-fordista quanto o histórico de crises inerentes ao capitalismo, que levaram à reestruturação produtiva e à configuração atual pós-toyotista.

Nesse contexto, a intensificação da precarização do trabalho, amplamente influenciada pela lógica neoliberal, emerge como um fator crucial para compreender a realidade contemporânea dos indivíduos que integram a força de trabalho. Este fenômeno não apenas reflete as mudanças na forma como o trabalho é concebido e executado, mas também destaca os desafios enfrentados pelos trabalhadores em meio às dinâmicas econômicas e sociais da era digital (Antunes, 2018).

Standing (2013) argumenta que, a partir da implementação do neoliberalismo, a interconexão de fatores como o aumento da competição internacional e a globalização desencadeou a flexibilização do mercado de trabalho. Essa conjuntura criou as condições propícias para o surgimento do que o autor denomina de "precariado". Segundo Standing, o precariado é uma resultante direta dos impactos da globalização. Nesse sentido, as transformações ocorridas no capitalismo a partir dos anos setenta do século XX foram marcadas por uma série de ações políticas que tinham como objetivo central a flexibilização do mercado de trabalho. Esse processo contribuiu significativamente para a emergência do precariado, caracterizado por formas instáveis e precárias de emprego, sinalizando uma mudança estrutural nas dinâmicas laborais contemporâneas.

A imposição da flexibilidade no ambiente de trabalho provoca nos trabalhadores sentimentos de angústia, uma vez que eles percebem a incerteza em relação ao seu futuro e a crescente dificuldade de lidar com as condições presentes. Ao analisar as ramificações da flexibilização e da subsequente precarização do trabalho, é possível identificar interconexões sugeridas por diversos fatores. Esses elementos são evidenciados por meio de desdobramentos como o desemprego estrutural, as mudanças tecnológicas, o aumento dos níveis de emprego informal, a extensão das jornadas de trabalho, a retirada de direitos através de reformas trabalhistas, a intensificação dos ritmos de trabalho, as novas exigências de qualificação e as transformações na gestão da força de trabalho (Barros, 2019).

Para entender os traços mais gerais da flexibilização é necessário situar aspectos que o compõem. Um fator importante seria a produção ligada à demanda, mediante o trabalhador conectado a diversas máquinas diferentes simultaneamente, no entanto, é algo distinto da relação homem-máquina vista nos modelos taylorista-fordista. Para além disso, possui uma estratégia de relação com o trabalhador mais horizontalizada, sendo a total intensificação da terceirização um elemento relevante neste processo (Antunes, 2018).

O capitalismo está continuamente criando e renovando novas formas de exploração, procurando se adequar às crises e se apropriando de novas formas de trabalho. Nesta perspectiva, o trabalho digital tornou-se central na vida de diversos trabalhadores no mundo. No Brasil, onde a informalidade é regra, a flexibilização do trabalho é uma realidade presente também no trabalho de plataforma no qual segue se popularizando cada vez mais (Antunes, 2018).

Considerando as reflexões apresentadas sobre o trabalho no sistema capitalista, torna-se crucial estender essa compreensão ao contexto laboral em cidades de pequeno porte. Diante desse cenário, este projeto de pesquisa busca discutir sobre a dinâmica do trabalho em plataformas digitais em municípios do interior. Para alcançar esse objetivo, serão delineados

conceitos teóricos que exploram tanto as características das cidades de menor porte quanto a organização econômica peculiar desses locais. Essa abordagem visa contextualizar o leitor e oferecer uma base sólida para a análise proposta.

1.2 Pequenas cidades - principais conceitos, características e particularidades

Não há consenso na literatura sobre a definição do que seriam pequenas cidades, sendo uma discussão complexa que demanda articulações entre autores e pesquisas realizadas. Entretanto, segundo os estudos elaborados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), os municípios passaram por uma classificação de nível quantitativo considerando a dimensão demográfica das cidades. Neste contexto, as cidades de grande dimensão são aquelas com o quantitativo acima de 250 mil habitantes. São considerados municípios de média dimensão demográfica a população abaixo de 250 mil até 50 mil habitantes, por fim, são apontadas como cidades de pequena dimensão aquelas cuja população possui quantitativo abaixo de 50 mil habitantes (IBGE, IPEA, 2002).

Todavia, a definição adotada para concepção das pequenas cidades mediante dados quantitativos não é suficiente, tendo em vista que, se faz necessário a compreensão das particularidades dessas cidades de maneira qualitativa para uma tradução da realidade local. Considerando o território brasileiro, Souza (2003), ressalta que uma cidade de 100 mil habitantes no interior do estado da Bahia não seria igual a uma cidade com o mesmo número de habitantes no estado de São Paulo. Neste sentido, uma cidade pequena ou média em uma região pobre, como o nordeste brasileiro, pode não apresentar comércios e serviços mais diversificados.

Em suas discussões e classificações sobre as pequenas cidades, Corrêa (2011) destaca a definição desses espaços como um núcleo de povoamento em que as atividades econômicas estão engajadas nas transformações e circulações de mercadorias e prestação de serviços.

Neste contexto, a pequena cidade possui poder administrativo, subordinando-se à gestão municipal, com acesso a instituições públicas e tributos estaduais e federais. Essas cidades podem ser melhor definidas a partir da sua centralidade e menos por seu tamanho demográfico. Tais localidades voltam suas atividades para a agricultura e dificilmente ultrapassam 20-30 mil habitantes.

É importante destacar que as cidades brasileiras possuem diversas variações quando se trata de núcleos urbanos e suas hinterlândias. Essas características são gerais, mas possuem especificidades, de modo a combinar diferentes estruturas. Corrêa (2011) ressalta as seguintes características das pequenas cidades: antiguidade do povoamento da área, estrutura agrária, densidade demográfica, relações com o mercado, nível de renda e acessibilidade, e por fim, sua matriz cultural.

Milton Santos em sua obra “Espaço e Sociedade” (1982) critica a concentração de estudos urbanos em países subdesenvolvidos voltados apenas para as cidades grandes, logo, o geógrafo busca salientar que os pesquisadores esquecem outros fenômenos urbanos de grande importância situados nas cidades locais, onde merecem maior interesse e atenção.

Santos (1982) prefere utilizar o termo *cidade local* para denominar as pequenas cidades. Para o autor, quando se fala em pequenas cidades a noção de volume da população vem logo à mente, porém, uma quantidade mínima para definir esses espaços pode levar a uma generalização perigosa. Portanto, compreender essas cidades de modo qualitativo é essencial para visualizar as particularidades desses espaços.

O autor caracteriza as “cidades locais” como aglomerados populacionais com uma dimensão mínima, que “deixam de servir às necessidades da atividade primária para servir às necessidades inadiáveis da população, com verdadeiras especializações do espaço” e apresentam “um crescimento autossustentado e um domínio territorial”, de modo a, responder

às "necessidades vitais mínimas, reais ou criadas de toda uma população, função esta que implica em uma vida de relações" (Santos, 1982, p.71).

O autor chama a atenção ainda para a compreensão das cidades locais afirmando: "O fenômeno da cidade local acha-se ligado às transformações do modelo de consumo do mundo, sob o impacto da modernização tecnológica, da mesma forma que as metrópoles são o resultado dos novos modelos de produção" (Santos, 1982, p. 72). Isto posto, fica evidente a ligação do conceito de cidade local com territórios em regiões que se modernizaram ou que apresentam transformações espaciais em função dos avanços tecnológicos.

No livro "A urbanização brasileira" Milton Santos vai discorrer no capítulo "A nova urbanização, diversificação e complexidade" sobre a modernização do campo através do uso de máquinas, implementos, componentes, insumos materiais e intelectuais indispensáveis à produção, à administração pública e privada. Com a modernização agrícola, o consumo produtivo tende a expandir e a representar uma parcela importante das trocas entre os lugares de produção agrícola e as localidades urbanas. Assim, a cidade "torna-se o locus da regulação do que se faz no campo" (Santos, 1993, p. 50).

Diante desta discussão, Santos traz uma reflexão importante sobre as cidades locais:

"As cidades locais mudam de conteúdo. Antes, eram as cidades dos notáveis, hoje se transformam em cidades econômicas. A cidade dos notáveis, onde as personalidades notáveis eram o padre, o tabelião, a professora primária, o juiz, o promotor, o telegrafista, cede o lugar cidade econômica, onde são imprescindíveis o agrônomo (que antes vivia nas capitais), o veterinário, o bancário, o piloto agrícola, o especialista em adubos, o responsável pelo comércio especializado." (Santos, 1993, p. 51).

A ideia de pequena cidade pode ser compreendida como um lugar onde o espaço está organizado mediante a uma relação entre o urbano e o rural, neste contexto, para entender

essas localidades é necessário considerar o seguinte: a cidade pequena é um lugar mundial simples onde as ruralidades estão presentes no cotidiano da vida urbana (Silva, 2018).

Sposito e Silva (2013) entendem que as análises sobre as pequenas cidades precisam ser feitas com base no meio geográfico em que elas se encontram e nas articulações estabelecidas com outros centros urbanos. Bacelar (2012) defende investigações focadas no entendimento dos entraves no campo político-administrativo por serem mais relevantes que a questão econômica-financeira, tendo em vista, a dependência das pequenas cidades em termos de recursos advindos das instâncias federais e estaduais.

Seguindo esta lógica, Bacelar (2012) considera alguns aspectos importantes para analisar essas cidades, sendo elas: o reduzido somatório da população, a intensa migração de jovens para as grandes cidades, o sentimento de pertencimento dos habitantes com o município, a intensa articulação do campo-cidade, e sobretudo, a atuação direta da gestão municipal no estímulo das atividades produtivas, sociais e culturais, proporcionando maior fluxo econômico.

Se tratando da realidade de pequenas cidades na região Nordeste do Brasil, Maia (2010) argumenta a existência de semelhanças notáveis no tocante a rede de serviços e na reduzida diversidade no âmbito comercial. Além disso, a autora percebe a forte conexão entre campo-cidade e a influência dessa relação na dinâmica municipal e na economia local. No entanto, essas atividades rurais não conseguem proporcionar uma força na economia local, consequentemente, outra característica em comum às pequenas cidades do Nordeste seria a fragilidade na sua base econômica, gerando uma maior dependência das instâncias públicas.

Buscando trazer essa discussão para o contexto do estado do Rio Grande do Norte, é relevante destacar as pesquisas realizadas por Silva, Gomes e Silva (2009). Inicialmente, os autores defendem o conceito de pequenas cidades como aglomerações urbanas capazes de satisfazer as necessidades mínimas da população. Para essas cidades as relações são de grande

importância, tendo em vista, a caracterização dos locais também como um centro de consumo, assim, é na territorialidade que as pequenas cidades se tornam evidentes.

O Rio Grande do Norte conta com 167 centros urbanos (cidades, sedes municipais), dentre elas 155 possuem menos de 20 mil habitantes, o equivalente a 92,6% da população. Esses dados mostram uma realidade expressa em uma divisão social do trabalho de maneira simples, mantendo uma vinculação com o setor primário (agricultura de subsistência e pecuária), enquanto as cidades sedes dos municípios possuem uma economia voltada para atividades terciárias, em sua maioria, de baixa qualificação (Silva, Gomes & Silva, 2009).

O setor secundário nas pequenas cidades do RN tem se limitado a pequenas indústrias de alimentos ou outros produtos sem grande expressividade comercial. Neste contexto, a atividade industrial nessas cidades atende às necessidades da população, apresentando características da indústria artesanal. Já no setor terciário é comum a existência de comércio de serviços apresentando pouca amplitude, tais cidades possuem uma relação notável com outros centros urbanos maiores, do qual são dependentes (Silva, Gomes & Silva, 2009).

Uma das questões vivenciadas no cotidiano desses pequenos centros diz respeito a falta de dinamicidade econômica, neste sentido, a falta de divisão do trabalho e ausência de alternativas laborais ocasionam um alto índice de desemprego. Assim, levando em consideração a alta taxa de trabalhadores desempregados, é nítido que surjam problemas socioeconômicos, no qual, é comum as famílias residentes dessas cidades se tornarem dependentes de políticas públicas para sobreviverem (Ferreira, 2009).

No entanto, considerando o setor terciário das pequenas cidades do RN, Gomes (2017) ressalta a presença de atividades de comércio e serviços em todos os espaços urbanos do estado, inclusive em áreas rurais, sendo o setor com maior possibilidade de oferta de emprego. Tais oportunidades surgem principalmente no serviço público, no setor informal e em

empreendimentos de base familiar, uma vez que grande parte dos estabelecimentos comerciais tradicionais das pequenas cidades estão concentradas em poucas famílias.

O consumo de novas tecnologias da informação potencializam novas mudanças de hábitos e costumes que vão configurando cada vez mais o urbano potiguar. Vale destacar, que mesmo havendo semelhanças de hábitos e práticas sociais presentes nas pequenas cidades, ainda existe, por meio dessas mesmas práticas, desigualdades reproduzidas a cada instante. Assim, a expansão urbana no RN não eliminou as contradições inerentes aos processos de construção do território, nem diminuiu os problemas sociais vivenciados pelos habitantes dessas cidades, sendo elas pequenas, médias ou grandes (Gomes, 2017).

De acordo com Bacelar (2012), às pequenas cidades se modernizam dia após dia através das exigências do capitalismo, deste modo, as tecnologias são encontradas não só no urbano, mas também no rural. Essa modernidade, portanto, funda-se nos aspectos ideológicos e psicológicos para então refletir nos aspectos político-econômicos, e assim, materializar-se no espaço construído. “Paralelepípedos por asfalto, casarões centenários por construção de concreto e gesso, mercearias por supermercados, praças e jardins pelas *lan houses*. Na pequena cidade, a transição inacabada do tradicional pela ‘modernidade’ repercute no modo de se fazer a administração pública encapsulada por leis da modernidade” (Bacelar, 2012, p. 99).

Diante deste cenário, com a pandemia da Covid-19, as plataformas digitais foram cruciais na mediação entre os clientes, comerciantes e entregadores (Abílio, 2020b). Se tratando do contexto das pequenas cidades, essa realidade não foi oposta. A partir do uso contínuo das TICs (Tecnologia da Informação) e o crescente desemprego, muitas pessoas precisaram cogitar novas estratégias para sobreviver. Desse modo, diversos trabalhadores por conta própria implementaram métodos para alcançar novos clientes, com esse propósito, o uso das plataformas digitais para vendas e entregas passou a ser frequente nas pequenas cidades.

É importante salientar que essas transformações podem diferir de contextos como os de grandes metrópoles, tendo em vista, as diversas particularidades econômicas das cidades interioranas já citadas anteriormente. Neste sentido, a inserção de lojas e serviços nos aplicativos pode ser comum, mas o cadastro de entregadores nas plataformas ainda não é uma realidade vista nesses lugares. Esta situação introduz indagações sobre a relação entregadores-aplicativos e os possíveis sentidos que esses trabalhadores atribuem a essas plataformas.

À luz dessas considerações e reconhecendo a significativa chegada das tecnologias nas pequenas cidades como um fator essencial para análise contemporânea, especialmente diante dos avanços persistentes na plataformização do trabalho e da contínua modernização dos processos laborais, surgem questionamentos relevantes: de que maneira a plataformização do trabalho se manifesta em pequenas cidades, considerando a dinâmica econômica desses espaços? Como esse modelo de gestão se adapta e influencia a realidade laboral em contextos urbanos de menor porte? Estes questionamentos formam a base de indagações essenciais para a compreensão da interação entre a plataformização do trabalho e as dinâmicas específicas das pequenas cidades na contemporaneidade.

1.3 Objetivos

Tendo em vista os questionamentos anteriormente citados, esta pesquisa pretende analisar como o trabalho subordinado às plataformas digitais está organizado em uma pequena cidade. Para atingir o objetivo geral, destaco os seguintes objetivos específicos:

- 1) Historicizar a chegada dos aplicativos de delivery em pequenas cidades;
- 2) Caracterizar as empresas usuárias das plataformas e os impactos para os estabelecimentos da cidade;

3) Investigar os significados dos aplicativos para os entregadores vinculados às empresas cadastradas.

1.4 Justificativa

Considerando o método materialismo histórico-dialético como base epistemológica adotada para o projeto de pesquisa, a exploração da compreensão do fenômeno do trabalho subordinado às plataformas, ainda pouco ou nada explorado nos contextos das pequenas cidades, requer uma análise que vá além da aparência. Nesse sentido, torna-se imperativo buscar a essência do fenômeno para compreender sua configuração nesses espaços. Além disso, é relevante compreender quais processos estão envolvidos na realidade em questão. Dessa maneira, ao adotar a dialética proposta pela base teórica escolhida, será possível captar as dinâmicas processuais e contradições presentes no momento histórico considerado.

Assim, diante dos alarmantes índices de desemprego, precarização, informalidade e da falta de políticas públicas de trabalho nas cidades de menor porte, a realização desta pesquisa se torna crucial. Ela permitirá compreender, por meio das três esferas envolvidas (aplicativos, empresas cadastradas e entregadores), a realidade local de forma contextualizada. O intuito é apreender as particularidades do território investigado e, simultaneamente, contribuir para enriquecer as discussões sobre essa temática na área da Psicologia Social e do Trabalho (PST).

Sob essa ótica, torna-se essencial que a Psicologia Social do Trabalho concentre sua atenção em uma extensa gama de contextos laborais, independentemente de seu ambiente específico. Nesse cenário, é fundamental uma compreensão profunda da dinâmica laboral em cidades de menor porte, dado que busca-se enxergar o universo dos trabalhadores pela ótica deles mesmos, conforme destacado por Sato (2013, pp. 101): "A perspectiva da psicologia social nos convida a analisar o trabalho e os processos organizativos a partir da perspectiva

dos trabalhadores, revelando situações desafiadoras, estratégias e táticas desenvolvidas e empregadas para lidar com elas".

Dessa forma, a Psicologia Social do Trabalho reconhece o trabalho como uma categoria central de análise, demandando uma compreensão abrangente dessa categoria nos níveis micro e macro. O trabalho deve ser explorado em sua realidade concreta e em sua evolução histórica. Adicionalmente, é essencial investigar tanto o aspecto singular quanto o geral, o individual e o coletivo, o subjetivo e o objetivo, o mundo material e o simbólico (Sato, 2017).

É importante destacar que essas dimensões não devem ser percebidas de maneira dicotômica, mas sim como interconectadas e interdependentes. Portanto, é crucial considerar as relações intrincadas entre esses elementos para uma compreensão abrangente das complexidades do trabalho em diferentes contextos (Sato, 2017).

Para além dessa discussão, é crucial ressaltar a crescente penetração das plataformas digitais nas cidades do interior, direcionando-se a um nicho que não se restringe às grandes metrópoles. Trata-se de um modelo de negócios em ascensão desde o período da pandemia de covid-19. Presentes em diversas localidades do país, essas startups ou empresas-plataformas são vendidas como inovação, novidade, modernização, oferecem serviços de marketing para inúmeros estabelecimentos, integrando-se nas comunidades e contribuindo para a formação de novas dinâmicas culturais e econômicas nas regiões interioranas. Tais discussões serão melhor exploradas nos capítulos teóricos dessa dissertação.

Portanto, trata-se de uma pesquisa que busca analisar as características desse trabalho plataformizado e uberizado nas pequenas cidades pela perspectiva dos trabalhadores locais, a fim de entender suas nuances e os impactos ocasionados nas relações de trabalho formal ou informal o que torna essa pesquisa relevante e com grandes contribuições para área da Psicologia Social do Trabalho.

2. Aspectos Metodológicos da Pesquisa

2.1 Materialismo Histórico-dialético

Esta pesquisa se baseia epistemologicamente nos estudos sobre o Materialismo Histórico-Dialético de Marx, visando compreender o fenômeno e explicá-lo em sua essência. Seguindo esta premissa, as pesquisas pautadas no materialismo histórico-dialético partem do pressuposto da necessidade de compreensão e explicação de objetos e fenômenos investigados. De acordo com Lukács (1979) a direção essencial do pensamento materialista histórico e dialético é de natureza ontológica e não epistemológica, ou seja, seu interesse era de “como conhecer um objeto real e determinado”.

Para o materialismo histórico-dialético, o conhecimento científico se constitui na prática social humana. Enquanto a própria vida social vai se desenvolvendo e se complexificando, os seres humanos vão adquirindo determinadas condições sociais e culturais para refletir e teorizar sobre essa mesma prática social. O conhecimento, para o materialismo histórico-dialético, não vem do imediatismo do pensamento, o conhecimento do real não pode se limitar àquilo que é imediatamente dado, pensado ou sentido. Se o pensamento se limita a isso, está colocando-se no nível da obviedade, resumindo-se a captar o evidente (Netto, 2011).

A partir desse enfoque, Marx (2013) destaca a importância de o pesquisador assumir um papel ativo no processo de investigação. Nesse contexto, torna-se essencial não apenas capturar a aparência ou a forma superficial do objeto de estudo, mas, primordialmente, buscar compreender sua essência, estrutura e dinâmica subjacentes. Desse modo, o pesquisador deve demonstrar habilidade em mobilizar conhecimentos, submetê-los a uma análise crítica, realizar revisões quando necessário e empregar a criatividade e a imaginação como ferramentas indispensáveis no processo de pesquisa. Essa abordagem enfatiza a necessidade

de uma postura dinâmica e engajada por parte do pesquisador para explorar, de maneira mais profunda e holística, a complexidade dos fenômenos em estudo.

O propósito do pesquisador transcende a mera observação superficial das aparências. Embora a realidade imediata e empírica seja crucial e não deva ser negligenciada, ela representa apenas o ponto inicial do processo de obtenção do conhecimento. A abordagem, no entanto, não se limita à superfície aparente. A partir dessa observação inicial, o objetivo é penetrar na essência do objeto de estudo, compreender a sua lógica interna de funcionamento, que corresponde à sua estrutura e dinâmica fundamentais. Essa perspectiva, fundamentada nas ideias de Marx (2013), ressalta a necessidade de transcender as manifestações superficiais para alcançar uma compreensão mais profunda e abrangente dos fenômenos e processos em estudo.

Iniciar do abstrato para o concreto, no contexto do materialismo histórico-dialético, implica compreender o conjunto intrincado de conexões e relações entre os diferentes elementos que compõem a totalidade de um objeto ou fenômeno. A apreensão dessas relações, a partir das determinações mais simples consideradas como a unidade mínima de análise, possibilita explicar o objeto investigado em sua totalidade. Esse processo segue um movimento lógico-dialético que transita incessantemente do todo para as partes e das partes para o todo. Essa abordagem ressalta a importância de considerar a complexidade e a interconexão das diferentes facetas de um fenômeno para uma compreensão mais profunda e abrangente (Martins & Lavoura, 2018). Dessa forma:

“O que torna científico a abstração é justamente o fato de ela designar uma realidade concreta que existe realmente, mas que não podemos tocar com mãos ou ver com os olhos. Todo conceito abstrato fornece, portanto, o conhecimento de uma realidade cuja existência ele revela: conceito abstrato quer dizer, então, fórmula aparentemente abstrata,

mas, na realidade, terrivelmente concreta pelo objeto que designa.”

(Althusser, 2013, p. 61)

Vale ressaltar que nenhum fenômeno se expressa apenas em sua singularidade e universalidade. Na particularidade, o fenômeno assume as especificidades pelas quais a singularidade se constitui em dada realidade de modo determinado, porém, não completo, não universal. Ainda, segundo Lukács (1968), o particular representa para Marx a expressão lógica da categoria de mediação entre o específico (singular) e o geral (universal), impossíveis de serem compreendidos de modo isolado e por si só.

O fenômeno não aparece explicitamente em sua manifestação sensível, portanto, não se revela de maneira imediata, mas sim, através do desvelamento das suas mediações e de suas contradições internas fundamentais. O materialismo histórico-dialético, portanto, compreende o fenômeno em sua processualidade e totalidade, no desvelamento da sua concretude. Neste contexto, a tarefa principal do pesquisador é entender como a universalidade se expressa e se concretiza na singularidade, quiçá, como as universalidades se expressam e se concretizam na diversidade de expressões singulares dos fenômenos (Pasqualini & Martins, 2015). “Entretanto, é preciso ter uma visão panorâmica do modo de produção capitalista para que se compreenda o sentido pleno da sua contradição” (Gianotti, 2013, p. 102).

Diante desse contexto, o presente estudo adota uma abordagem metodológica qualitativa, empregando entrevistas exploratórias. Nesse sentido, Minayo (2016) destaca que essa modalidade de pesquisa é particularmente adequada às ciências humanas e sociais, pois explora um universo de significados, abrangendo motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes dos participantes. Dentro desse cenário, esse conjunto de fenômenos humanos é compreendido como parte integrante da realidade social, onde a singularidade do ser humano não se limita apenas às suas ações, mas também se manifesta na reflexão sobre suas práticas e

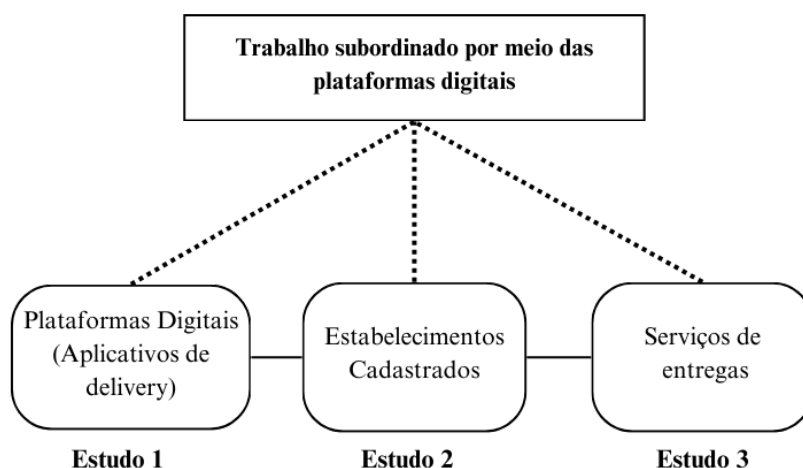
na interpretação dessas ações dentro e a partir da realidade vivida e compartilhada com seus semelhantes.

2.2 Método

O estudo busca analisar o trabalho subordinado às plataformas digitais em uma pequena cidade a partir da investigação de três componentes principais: empresa-aplicativo, estabelecimentos cadastrados e entregadores (Figura 1). Os clientes-consumidores usuários das plataformas, mesmo estando relacionados, não participarão da análise, visto que, a pesquisa foca precisamente nos processos de trabalho que circundam as plataformas digitais. Seguindo esta lógica, serão realizados três estudos com trabalhadores ligados aos aplicativos de delivery (estudo 1), estabelecimentos cadastrados (estudo 2) e serviços de entregas (estudo 3), para melhor compreender as relações de trabalho, dinâmica laboral nas três esferas, e assim, atingir os objetivos propostos.

Figura 1 - Diagrama de análise

Fonte: Elaborado pela autora



2.2.1 Descrição da cidade

O cenário escolhido para este estudo é a cidade de Santa Cruz, localizada no estado do Rio Grande do Norte. O município está a uma distância de 114 km da capital estadual, Natal,

sendo acessível pela BR-226. Santa Cruz é reconhecida por abrigar o polo turístico religioso da imponente Estátua de Santa Rita de Cássia, que se destaca como a maior estátua religiosa da América Latina, a maior estátua católica sacra do mundo, e a segunda maior estátua do Brasil. Além desse notável marco, Santa Cruz também é sede de um campus da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) voltado para a área da saúde, conhecido como a Faculdade de Ciências da Saúde do Trairí (FACISA). O campus interiorano oferece cursos de graduação e pós-graduação na área da saúde, contribuindo significativamente para o desenvolvimento acadêmico e científico da região.

Segundo informações do mais recente censo do IBGE (2022), a população da cidade é aproximadamente de 37.313 habitantes. Em relação ao trabalho e renda na localidade, os dados do instituto indicam que, em 2022, o salário médio mensal era equivalente a 1.7 salários mínimos. A proporção de pessoas ocupadas formalmente em relação à população total era de 10.5%. Ao comparar essas estatísticas com outros municípios do estado, a cidade ocupava a 114ª posição em termos de população e a 60ª posição em relação à proporção de pessoas ocupadas com carteira assinada, em um total de 167 municípios avaliados. Esses dados fornecem uma visão geral da demografia e da dinâmica econômica da cidade no contexto estadual.

A decisão de investigar Santa Cruz foi motivada pela proximidade da pesquisadora com o local em questão. Além disso, a configuração da cidade em sua dinâmica econômica está alinhada ao que a literatura define como uma pequena cidade (Sposito, 2013; Maia, 2010; Bacelar, 2012). A economia local destaca-se pela notável dependência das políticas públicas, caracterizando-se pela presença significativa de diversos empreendimentos familiares. Além disso, observa-se o predomínio do trabalho informal como uma estratégia essencial para a sobrevivência da maioria da população. Essas características econômicas específicas tornam a

cidade um cenário propício para a análise dos impactos da dinâmica do trabalho em um contexto de pequeno porte.

É fundamental destacar que Santa Cruz possui uma marcante interconexão com o ambiente rural. Em virtude do clima semiárido, é possível observar áreas voltadas para a agricultura familiar e criação de animais, coexistindo com as estruturas dos empreendimentos locais. Esta característica confere à cidade uma dinâmica interessante para se investigar, pois as atividades econômicas tradicionais se entrelaçam de maneira intrínseca com a vida urbana, proporcionando um panorama interessante para a análise proposta.

2.2.2 Estudo 1 - Aplicativos de Delivery

Participantes:

Participaram da primeira etapa da pesquisa dois representantes de duas plataformas de delivery distintas presentes na cidade de Santa Cruz. Os entrevistados são responsáveis por cadastrar nas plataformas os estabelecimentos mais populares da cidade de Santa Cruz–RN. O contato com os participantes se deu por meio das redes sociais oficiais das empresas-plataforma, no qual, realizou-se o convite formalmente para participação da entrevista.

As duas entrevistas aconteceram de forma virtual pela plataforma Google Meet para facilitar a comunicação à distância, mediante agendamento prévio com o participante, para permitir interações mais diretas. Essa flexibilidade na abordagem das entrevistas visou a alcançar uma compreensão abrangente e aprofundada do assunto em questão.

Instrumento:

O instrumento utilizado consistiu em um roteiro de entrevista semiestruturada elaborado com o intuito de alcançar os objetivos específicos propostos. Este roteiro inclui uma série de perguntas que abordam diversos aspectos, a saber:

1) História da empresa-aplicativo: começando com uma visão geral da história da empresa-aplicativo, suas origens e evolução ao longo do tempo. 2) Dinâmica de trabalho das plataformas: explorando como a plataforma opera, incluindo aspectos como o processo de registro, a interface para trabalhadores e clientes, e as políticas de funcionamento. 3) Tempo de funcionamento na cidade: investigando por quanto tempo a plataforma está ativa na cidade em questão e qualquer desenvolvimento significativo ao longo do tempo. 4) Motivo da escolha de instalação do negócio nas pequenas cidades: compreendendo as razões por trás da decisão da empresa-aplicativo de operar em cidades menores, bem como quais benefícios ou desafios isso trouxe. 5) Dificuldades enfrentadas: explorando os obstáculos ou desafios que o entrevistado encontrou ao operar na cidade, sejam eles relacionados a regulamentações, concorrência local ou outros fatores e as possíveis estratégias para superar essas dificuldades. 6) Projeções para o futuro do aplicativo na cidade: investigando as expectativas e planos da empresa-aplicativo em relação ao futuro de suas operações na cidade, bem como qualquer visão de crescimento ou mudanças estratégicas.

Além disso, também foram consultados os materiais públicos visíveis nos sites dos aplicativos, como o termo de condições de uso dos estabelecimentos, o discurso de marketing dos sites e das redes sociais, a fim de entender quais são as condições, estratégias, obrigações, promoções e penalidades que norteiam a relação entre aplicativos e lojistas.

2.2.3 Estudo 2 - Estabelecimentos Cadastrados

Participantes:

Na segunda etapa da pesquisa, participaram 7 comerciantes que administram empreendimentos registrados em alguma plataforma de entrega da cidade de Santa Cruz. A escolha desses participantes foi baseada no fato de que a maioria dos empreendimentos em cidades de pequeno porte, como Santa Cruz, são geralmente operados por trabalhadores por

conta própria que podem possuir ou não o cadastro como Microempreendedores Individuais (MEI).

Além disso, a dinâmica de funcionamento do trabalho por conta própria difere notavelmente das empresas de maior porte. No primeiro caso, muitas vezes envolve a execução de tarefas com uma equipe pequena, frequentemente composta por membros da família. Em contraste, empresas maiores tendem a ter uma divisão mais complexa de setores administrativos e um número maior de funcionários.

Essa escolha de participantes visa compreender as particularidades do trabalho por conta própria e como as plataformas de entrega impactam os pequenos negócios em comparação com empresas maiores, contribuindo para uma visão mais abrangente da dinâmica econômica local.

O contato foi efetuado de maneira presencial, com a visita da pesquisadora até os estabelecimentos, esclarecendo os objetivos do estudo e posteriormente o convite à participação.

Instrumento:

O instrumento empregado consistiu em um roteiro de entrevista semiestruturada que abordou vários aspectos relacionados às empresas cadastradas nas plataformas de entrega. Este roteiro incluiu os seguintes eixos: 1) Características dos negócios cadastrados nos aplicativos: explorando as principais atribuições dos estabelecimentos que estão registradas nas plataformas de entrega, incluindo seu tamanho, equipe de trabalho, setor de atuação e público-alvo. 2) Dinâmica de funcionamento: investigando como esses comércios operam dentro das plataformas, abrangendo processos de registro, interações com clientes e logística de entrega. 3) Motivos da escolha da vinculação à plataforma: Compreendendo as razões pelas quais essas empresas optaram por se vincular a essas plataformas, considerando, possíveis benefícios ou oportunidades percebidas. 4) Pontos positivos e negativos do vínculo

com os aplicativos: avaliando os aspectos positivos e negativos da relação entre essas empresas e as plataformas de delivery, incluindo vantagens e desvantagens percebidas.

2.2.4 Estudo 3 - Serviços de entrega (entregadores)

Participantes:

Na terceira fase deste estudo, contamos com a participação de 7 entregadores que desempenham atividades de entrega para empresas vinculadas às plataformas do Estudo 1, é importante ressaltar que **os entregadores não possuem cadastro nas plataformas de delivery**. Os entrevistados podiam apresentar vínculo formal ou informal com os estabelecimentos nos quais prestam serviços. O contato foi estabelecido tanto por meio de recomendações dos entrevistados do Estudo 2 quanto por indicações da comunidade local. Dessa forma, as entrevistas foram conduzidas pessoalmente, mediante agendamento prévio para evitar conflitos com os horários de trabalho dos participantes. Todas as entrevistas foram realizadas presencialmente, ocorrendo em locais apropriados para garantir um ambiente propício tanto para a entrevistadora quanto para o entrevistado.

Instrumentos:

A entrevista semiestruturada visou apreender os sentidos das plataformas para os/as entregadores/as entrevistados. No texto "Pensamento e Palavra", Vigotski destaca a importância do conceito de sentido na investigação da relação entre pensamento e linguagem, partindo da tese da dinamicidade do significado. Ele introduz a questão do "sentido" para enfatizar as peculiaridades da linguagem interior, que se dirige ao próprio indivíduo em relação ao mundo exterior. De acordo com essa perspectiva, o sentido de uma palavra é a soma de todos os fatos psicológicos que ela desperta em nossa consciência. Vale ressaltar que o sentido é uma formação dinâmica, fluida e complexa, com várias zonas de estabilidade variada. Por outro lado, o significado é apenas uma dessas zonas do sentido que a palavra

adquire no contexto de algum discurso. Além disso, o significado é uma zona mais estável, uniforme e precisa (Vigotski, 1934).

A questão central desse debate é que o conceito de "sentido" pode ser entendido como algo que acontece de forma única e particular, resultado das relações sociais e do uso de diferentes sinais e símbolos. Isso possibilita a emergência de processos de individualização em um contexto histórico e cultural específico. A partir disso, surgem novas maneiras de compreender como os significados são construídos, levando em conta a perspectiva histórico-cultural. Em outras palavras, o debate busca entender como o sentido das coisas é formado através das interações sociais e como isso é influenciado pelo contexto histórico e cultural (Vigotski, 1934).

Outro argumento que amplia nossa compreensão sobre o tema da significação é que, segundo as reflexões de Vigotski, o "sentido" não está apenas na consciência, na natureza ou em instâncias transcendentais predefinidas. Ao contrário, o sentido é produzido nas relações sociais, através da interação dinâmica entre a história de formação do mundo psicológico e a experiência atual do indivíduo. Isso significa que o sentido não é fixo ou único, mas sim polissêmico, ou seja, pode ter múltiplas interpretações e construções. Portanto, esse argumento nos leva a considerar que a linguagem é flexível e sujeita a diferentes significados, permitindo que cada indivíduo construa sentidos de acordo com sua experiência e contexto social (Vigotski, 1934).

Portanto, o conceito de "sentido" se torna uma ferramenta importante para questionar dicotomias tradicionalmente presentes no pensamento psicológico, criticadas repetidamente por Vigotski ao longo de seu trabalho intelectual. Além disso, o conceito de sentido ajuda a afirmar a ideia de que a mente humana é um sistema dinâmico e integrado. Em outras palavras, ao considerarmos o sentido como um elemento central na compreensão do pensamento e da linguagem, podemos superar visões dicotômicas que separam aspectos

mentais e sociais, e reconhecer a complexidade e interconexão desses elementos. Isso nos permite enxergar o psiquismo humano como um sistema dinâmico e integrado, em constante interação com o ambiente social e histórico (Vigotski, 1934).

Para capturar os sentidos dados às experiências dos entregadores em relação às plataformas de entrega, o roteiro de entrevista se concentrou em abordar questões essenciais que incluíam: 1) História de Vida laboral: explorando a história de vida dos entregadores no contexto do trabalho, incluindo perguntas sobre as experiências profissionais anteriores, as razões que os levaram a se tornarem entregadores e como essa escolha se encaixa em suas trajetórias de vida. 2) Vida Laboral no Contexto Atual: considerando, aspectos como: as condições de trabalho, carga horária, relações de trabalho, desafios enfrentados no dia a dia em qualquer evolução ou mudanças em suas carreiras desde que se tornaram entregadores. 3) Ponto de vista sobre as plataformas de delivery: coletando as percepções e pontos de vista dos entregadores em relação às plataformas de entrega, incluindo seus sentimentos em relação ao trabalho através dessas plataformas. 4) Benefícios e desafios percebidos, bem como quaisquer considerações sobre o futuro de seu trabalho nesse contexto. Essas questões permitirão uma compreensão profunda das experiências e significados que os entregadores atribuem ao seu trabalho nas plataformas de entrega, fornecendo informações valiosas para a pesquisa.

2.3 Procedimento de análise de dados

Análise documental

Na condução da análise documental proposta no Estudo 1, foram minuciosamente examinados os dois termos de adesão de cadastro nas plataformas que os comerciantes aceitam durante o processo de cadastramento. Ambos os documentos estão acessíveis nos websites das duas empresas-plataforma investigadas no Estudo 1. Adicionalmente, foi atribuída especial atenção às estratégias de marketing empregadas para atrair os lojistas e

consumidores a fazerem o download dos aplicativos em questão. Nesse contexto, foram investigadas as estratégias adotadas e como as condições presentes nos termos de adesão moldam a dinâmica do trabalho nas plataformas da cidade. A análise envolveu uma leitura aprofundada dos mencionados termos e das mensagens veiculadas nos sites, visando destacar elementos relevantes para a compreensão da estrutura e funcionamento dessas empresas no contexto de Santa Cruz.

Análise das entrevistas realizadas

As entrevistas foram gravadas e transcritas de maneira literal. No que lhe concerne, o conteúdo dos textos gerados foi analisado conforme a Análise dos Núcleos de Significação, utilizando o software QDA Miner versão 5.0 para a etapa de categorização, organização e gerenciamento dos dados. Com base nesse método, foram realizadas leituras flutuantes e levantamento dos pré-indicadores, condizentes a trechos que sintetizam formas de significar, sentir e agir dos sujeitos.

Essas leituras possibilitaram identificar e estruturar os pré-indicadores para a construção dos futuros núcleos. Diversos temas começam a surgir, caracterizados por sua maior frequência (devido à repetição ou reiteração), pela ênfase dada nas falas dos entrevistados, pela presença de carga emocional, por ambivalências ou contradições, por insinuações não concretizadas, entre outros aspectos. Normalmente, esses pré-indicadores são numerosos e formam um panorama abrangente de possibilidades para a organização dos núcleos. Um critério fundamental para filtrar esses pré-indicadores é avaliar sua relevância para a compreensão do objetivo da pesquisa (Aguar & Ozella, 2006).

Por conseguinte, foram construídos os indicadores, consoante as complementaridades, similaridades e contradições entre os pré-indicadores levantados, e por fim, os núcleos de significação em si a partir da associação de tais indicadores. No caso dos indicadores, buscaram-se elementos que nos orientem em direção aos potenciais núcleos de significação.

Esses critérios de aglutinação não são necessariamente independentes entre si. Por exemplo, alguns indicadores podem ser complementares tanto pela semelhança quanto pela contraposição: um fato identificado como pré-indicador, ao ser agregado, pode sinalizar o impulso ou motivação para ação em uma condição específica. Dessa forma, é necessário que o processo de análise não se restrinja somente à fala do entrevistado, "ela deve ser articulada e ampliada ao processo interpretativo do investigador com o contexto social, político, econômico, em síntese, histórico, que permite acesso à compreensão do sujeito na sua totalidade" (Aguiar & Ozella, 2006, p. 231).

Por último, iniciamos o processo de estruturação dos núcleos de significação, cujo critério é a articulação de conteúdos semelhantes, complementares ou contraditórios, é possível identificar as transformações e contradições presentes na construção de sentidos e significados. Essa abordagem permite uma análise mais robusta, permitindo ir além da superfície e considerar tanto as condições subjetivas quanto as contextuais e históricas (Aguiar & Ozella, 2006).

Nessa etapa, busca-se um número reduzido de núcleos, evitando diluição e o retorno aos indicadores. Este é o momento efetivo em que se inicia o processo de análise, avançando do empírico para o interpretativo, embora todo o procedimento, desde o início da entrevista, seja caracterizado como um processo construtivo/interpretativo. Os núcleos resultantes devem expressar os pontos centrais e fundamentais que têm implicações significativas para o sujeito, envolvendo-o emocionalmente e revelando suas determinações constitutivas (Aguiar & Ozella, 2006).

A partir desse procedimento, os objetivos específicos desta pesquisa para atingir o Objetivo Geral. Para isso, a partir de uma perspectiva Marxista, é necessário incorporar ao processo de análise a compreensão dialética entre a universalidade, particularidade e singularidade presentes nas falas e consciências dos participantes (Lukács, 1968; Pasqualini &

Martins, 2015). Ou seja, busca-se resgatar a singularidade das consciências dos trabalhadores entrevistados, observando como se expressa a particularidade do trabalho subordinado às plataformas digitais e da Uberização do Trabalho em uma pequena cidade do Rio Grande do Norte, assim como, a universalidade dos processos de trabalho no capitalismo.

As análises dos três estudos não devem ser interpretadas de maneira isolada; ao contrário, elas se complementam e integram uma estrutura mais abrangente que busca ser analisada à luz dos resultados obtidos. Estabelece-se, assim, uma relação dialética entre os estudos, proporcionando uma visão abrangente das experiências dos trabalhadores que vivenciam suas relações laborais em meio ao contexto de plataformização e uberização do trabalho. Portanto, ao término das análises, será possível obter uma compreensão mais contextualizada e aprofundada, permitindo a identificação de todas as nuances e facetas desse fenômeno no contexto específico de Santa Cruz.

2.4 Cuidados Éticos

No que diz respeito aos cuidados éticos é necessário trazer uma reflexão sobre o papel do pesquisador nas ciências humanas e sociais a fim de discutir problemáticas importantes nesse processo de pesquisa. Dessa forma, partimos da premissa de que pesquisa se faz com o outro e não sobre o outro, e nessa perspectiva, a geração de conhecimento demanda assumir uma postura de responsabilidade e responsividade em relação ao que está sendo produzido, ao mesmo tempo, em que é crucial questionar o próprio posicionamento social de onde se emite a fala. Afinal, a produção de conhecimento não ocorre de forma neutra; o pesquisador atua como um agente que interfere e modifica os contextos em que está inserido ao criar discursos e saberes sobre esses contextos e os indivíduos que são objeto de pesquisa (Groff, Maheirie & Zanella, 2010).

A posição do autor ou pesquisador é, portanto, caracterizada pela "responsabilidade", implicando a necessidade de prestar contas por suas ações e responder não apenas a si, mas também ao contexto em que está inserido. No âmbito das ciências humanas, a produção de conhecimento deve ser fundamentada no compromisso social e ético com a humanidade, considerando as diversas manifestações da vida sob as condições de convivialidade (Sobral, 2008a; Groff, Maheirie & Zanella, 2010).

Torna-se essencial, então, gerar conhecimento que não almeje universalizações, uma vez que a diversidade e a capacidade de diferir são características intrínsecas ao humano. Pelo contrário, é essencial promover uma abordagem científica nas ciências humanas que questione as condições de vida, situadas historicamente e localmente, sendo (re)produzidas e (re)inventadas por sujeitos complexos e heterogêneos que estão constantemente em processo de transformação, guiados pela história da coletividade da qual participam ativamente e pelos projetos de futuro construídos coletiva e singularmente. Em suma, uma ciência voltada para compreender os acontecimentos (Groff, Maheirie & Zanella, 2010).

Nesta perspectiva, se tratando de aspectos mais formais, nesta pesquisa foram adotados alguns métodos para garantir a voluntariedade da participação, confidencialidade dos dados e da identidade dos participantes. Um dos procedimentos foi a explicação para o participante sobre os objetivos da pesquisa, os processos para coleta e análise dos dados, bem como a sua finalidade, sendo alertado sobre a possibilidade de desistência a qualquer momento da pesquisa.

Durante as entrevistas virtuais e presenciais, além de explicar novamente os objetivos e procedimentos da pesquisa, também foram apresentados o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e o Termo de Autorização de Gravação de Voz. No encontro, também foi informado os possíveis riscos à participação na pesquisa, bem como, os procedimentos a serem adotados para minimizar qualquer prejuízo. Por fim, este projeto de pesquisa foi

submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFRN, como forma de validar os procedimentos aqui elencados e aprovados, seguido de numeração CAAE: 67945723.7.0000.5537.

3. Estudo I – Explorando a Dinâmica do Trabalho em Plataformas Digitais: Uma Análise da Chegada e Impacto em Santa Cruz–RN

Para dar início à discussão sobre o trabalho subordinado às plataformas digitais em relação ao trabalho nas empresas-plataformas, é importante situar a análise no contexto da crise financeira de 2008 e seus impactos no mundo do trabalho. É fundamental compreender como a crise financeira gerou processos de reestruturação que afetaram profundamente as formas de trabalho e as relações laborais, possibilitando o surgimento de novas formas de subordinação por meio das plataformas digitais. Dessa forma, é necessário analisar a crise financeira como um elemento-chave para entender as transformações no mundo do trabalho e as condições que permitiram a emergência do trabalho subordinado por meio de plataformas digitais (Tonelo, 2021).

Neste contexto, a crise financeira iniciou nos Estados Unidos em meados do ano 2007, porém seu impacto foi visível no ano seguinte. Uma das principais causas para o colapso financeiro estadunidense foi a venda de hipotecas de alto risco ou subprime, ou seja, a concessão abundante de empréstimos para compra de imóveis sem análise adequada de crédito. O excesso de dinheiro emprestado pelos bancos não obteve o retorno de pagamentos, assim as pessoas não tinham como pagar suas dívidas, levando ao aumento da taxa de juros e à instauração da crise (Tonelo, 2021).

Harvey (2019), explica que a crise financeira de 2008, originada nos Estados Unidos, teve repercussões globais devido a dois principais fatores. Primeiramente, a China, que fornecia bens para o mercado imobiliário dos EUA, sofreu quando a demanda diminuiu, demonstrando a interdependência das economias. Em segundo lugar, o sistema financeiro norte-americano estruturou dívidas imobiliárias complexas e arriscadas, vendendo-as como investimentos seguros, embora muitas delas não fossem respaldadas pela capacidade de pagamento. Isso resultou em um colapso no mercado imobiliário dos EUA, que se espalhou

globalmente, evidenciando como a complexidade financeira pode desencadear uma crise que transcende fronteiras.

Para superar a crise financeira, foi necessária a intervenção do estado nos Estados Unidos, que destinou dinheiro público para "salvar" os bancos e empresas falidas pela crise. Dois anos depois, a Europa também sentiu os efeitos da crise na sua economia, quando o euro foi afetado, acarretando como solução políticas de austeridade para superar a fase crítica. A crise financeira de 2007-2008 teve impactos significativos na economia global, afetando vários setores e países de diferentes formas (Freitas, 2020).

Em meio a esta situação, o mundo do trabalho sentiu profundamente as implicações negativas da economia global. Neste sentido, os maiores afetados no processo pertenciam à classe trabalhadora, tendo em vista a grande taxa de desemprego no mundo, além da diminuição da renda da população e defasagem dos direitos trabalhistas. Deste modo, novas formas de exploração do trabalho surgiram para uma chamada “nova reestruturação do capital” (Tonelo, 2020, p. 141).

É importante ressaltar que a crise de 2008 não é uma crise pontual. Faz parte da crise estrutural do capitalismo instaurada em 1970 e desde então nunca resolvida. Então 2008 seria a manifestação dessa crise, protagonizada pelo capital financeiro (Harvey, 2019). Neste contexto, é importante destacar a importância de Marx quando ele defende que essas contradições eram inerentes ao funcionamento do sistema capitalista e criavam um cenário onde as crises eram inevitáveis. Ele via as crises como manifestações agudas dessas contradições e como momentos em que o sistema capitalista enfrentaria tensões insustentáveis. Portanto, ele via as crises não como eventos fortuitos, mas como resultados naturais das contradições internas do sistema (Marx, 2013).

No que se refere aos métodos para essa nova reestruturação capitalista, Tonelo (2021) destaca o surgimento de novas formas de condições econômicas que implicam na

decomposição do trabalho, além da reorganização da estrutura produtiva de diversos países em prol do acúmulo de capital para um conjunto de monopólios. Assim, o autor cita três grandes eixos centrais: 1) os planos de austeridade (2009-2010), que buscaram alterar as condições de produção e reprodução do capital após a crise; 2) o fenômeno da imigração e o aumento desenfreado da xenofobia, que aproveitam a crise para impor novas condições de precarização, principalmente nas condições de trabalho com baixos salários para obtenção de lucro; e 3) por fim, a introdução de novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), robotização e inteligência artificial, que transformam as dinâmicas laborais em todo o mundo.

Considerando o terceiro e último aspecto como decisivo para a reestruturação do capital, aliado ao neoliberalismo, temos a chamada Indústria 4.0, ligada a novas formas de produção com o apoio de tecnologias, automação e controle do trabalho. Nesse sentido, o termo Indústria 4.0 advém da Alemanha, a partir do ano de 2011, com o intuito de promover um salto tecnológico no mundo do trabalho, tendo como base estrutural as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) (Antunes, 2020).

Importante sinalizar que na mesma época, em outros países, projetos parecidos foram criados, como nos EUA e China. Além disso, também é preciso sinalizar que esse novo incremento tecnológico segue a lógica do capitalismo de usar tecnologia para ampliar a exploração, principalmente após períodos de crise, como forma de recompor as perdas dos capitalistas nessas épocas (Araújo, 2022).

Segundo a Plattform Industrie 4.0, site gerenciado pelo governo alemão, a Indústria 4.0 consiste em uma rede inteligente de máquinas e processos industriais com o suporte das tecnologias da informação e comunicação. Nessa nova forma de produção, a inteligência central não está concentrada em um computador, mas sim na internet. Dessa forma, a Indústria 4.0 possibilitaria a integração de processos, máquinas e pessoas em uma rede

colaborativa que permite a produção de bens customizados em grande escala e com maior eficiência.

O termo “Indústria 4.0” foi cunhado na Alemanha e remete a novas tecnologias que permitem maior produtividade, maior interligação entre as áreas de produção que por vezes podem gerar novos serviços. Essa nova indústria se trata de um conjunto de soluções que integram equipamentos, serviços de elevado valor agregado e softwares para explorar o uso de insumos em processos ultra-suficientes na produção de bens customizados (Lima & Gomes, 2020).

A Indústria 4.0 é composta por diversas tecnologias inovadoras, incluindo a nanotecnologia, as plataformas digitais, a inteligência artificial (IA), a robótica e a Internet das Coisas (IoT), entre outras. Essas tecnologias promovem uma mudança significativa no mundo do trabalho com a proliferação do trabalho morto, ou seja, a automatização e robotização dos processos produtivos. Como consequência, o trabalho manual pode ser facilmente substituído por dispositivos automatizados, o que pode levar a uma diminuição do trabalho vivo. No entanto, é importante destacar que tais processos não resultarão na extinção do trabalho humano, uma vez que a força de trabalho é necessária para a reprodução do capital. Portanto, a Indústria 4.0 representa uma transformação profunda no modo como a produção industrial é realizada e exige adaptações e atualizações contínuas nas habilidades e conhecimentos dos trabalhadores (Antunes, 2020).

Segundo Tonello (2021), o eixo da “revolução” ocorrido nas indústrias é a comunicatividade na chamada Internet das Coisas (IoT), ou seja, a capacidade de interação entre humanos à distância mediada pela internet, conectando pessoas a coisas, trocando informações em velocidade rápida, programando objetos e máquinas para processar, selecionar e enviar informações.

No contexto da IoT (Internet das Coisas), pode ser descrita como a relação entre objetos (produtos, serviços, lugares, etc.) e pessoas, possibilitada por meio de plataformas e tecnologias conectadas (Schwab, 2016, p. 26-27). Nesse contexto, a automação, uma aliada desse campo tecnológico que possui vida e inteligência artificial, é capaz de executar algoritmos computacionais digitalmente, com o propósito de realizar tarefas em benefício dos seres humanos. Portanto, na era digital, a gestão de algoritmos se manifesta como uma espécie de mão invisível do trabalho passado, administrando como uma força autônoma. Os algoritmos, assim, estão presentes em todos os lugares, indo além da esfera produtiva, eles determinam a melhor rota para o local de trabalho, filtram as notícias que lemos no final do dia, sugerem produtos a serem consumidos e também controlam a produção, distribuição, comércio e decisões no mercado financeiro. Dessa forma, o processo de trabalho adquire uma nova materialidade no mundo dos algoritmos digitais.

No contexto atual, o termo “capitalismo de plataforma”, adotado por Srnicek (2016), representa as complexas inter-relações entre financeirização e racionalidade neoliberal. Nesse sentido, as plataformas digitais não podem ser analisadas de forma isolada, mas sim em relação ao sistema capitalista, considerando suas múltiplas contradições e evitando determinismos simplistas de causa e efeito.

Segundo Kenney e Zysmann (2016) empresas plataforma são organizações que operam como intermediárias entre usuários e fornecedores de bens ou serviços, utilizando a tecnologia para facilitar e agilizar essas transações. Elas criam plataformas digitais que permitem a conexão entre oferta e demanda de produtos e serviços, muitas vezes utilizando algoritmos para fazer a correspondência entre as partes. Essas empresas podem operar em diversas áreas, como transporte, hospedagem, alimentação, serviços financeiros, entre outras.

O modelo de negócios das empresas plataforma tem como base a economia do compartilhamento e da colaboração, com a promessa de oferecer benefícios como preços mais

baixos, maior eficiência e conveniência para os usuários. No entanto, essa forma de organização também tem sido criticada por gerar relações de trabalho precárias e por concentrar poder econômico e decisório em poucas empresas (Kenney & Zysmann, 2016).

Tom Slee, em sua obra “Uberização: A nova onda do trabalho precarizado” (2017), aborda o impacto da economia de compartilhamento e a ascensão de plataformas como Uber e Airbnb. O autor argumenta que a chamada “uberização” do trabalho não é uma revolução positiva, mas sim uma exploração dos trabalhadores. Neste contexto, as plataformas de compartilhamento prometem flexibilidade e autonomia, mas, na realidade, muitas vezes resultam em condições de trabalho precárias, salários baixos e insegurança econômica para os trabalhadores. Assim, a obra examina como essas plataformas contornam regulamentações trabalhistas tradicionais, criando um ambiente em que os trabalhadores muitas vezes não têm direitos ou benefícios.

Nessa perspectiva, é discutido como as empresas de plataforma muitas vezes não são lucrativas, mas conseguem atrair investidores a crescer rapidamente, explorando os trabalhadores e evitando responsabilidades fiscais e regulamentares. Slee (2017) critica a economia de compartilhamento, argumentando como ela beneficia principalmente as empresas de plataforma às custas dos trabalhadores, e chama a atenção para as implicações sociais e econômicas desse modelo de negócios.

De acordo com Srnicek (2016, p. 43), as plataformas digitais são empresas que operam como intermediárias entre produtores e consumidores, utilizando tecnologias digitais para conectar as duas partes. Essas plataformas são caracterizadas pela criação de mercados digitais e pela utilização de algoritmos para gerenciar as transações entre os usuários. Alguns exemplos de plataformas digitais incluem Uber, Ifood, Airbnb, Amazon e Facebook. Para Srnicek, as plataformas digitais são um novo tipo de empresa que está emergindo como um modelo de negócios central na economia contemporânea.

É importante ressaltar que plataforma digital e aplicativo são termos frequentemente usados de forma intercambiável, mas eles se referem a conceitos diferentes. Uma plataforma digital é um sistema que fornece serviços e infraestrutura para que vários aplicativos possam ser executados em cima dela, permitindo o acesso e o gerenciamento de dados, bem como a interconexão entre diferentes usuários e fornecedores de serviços. Já um aplicativo é um software projetado para ser executado em um dispositivo móvel ou computador e oferece funcionalidades específicas para o usuário. Por exemplo, a plataforma digital Facebook permite que os usuários acessem aplicativos como o Facebook Messenger e o Instagram, enquanto a plataforma Uber permite que os usuários acessem o aplicativo de compartilhamento de viagens (Pererira & Spadoni, 2021).

No que diz respeito à discussão sobre os termos utilizados para descrever o trabalho realizado em plataformas digitais, a tradução do termo "platform labor" para o português pode ser feita como "trabalho em plataforma" ou "trabalho de plataforma". No entanto, a utilização do termo "de" pode limitar a descrição apenas às atividades realizadas pelas plataformas, enquanto o termo "em", embora compreensível, pode obscurecer a natureza material e socioespacial do trabalho. A expressão "trabalho mediado por plataformas digitais" sugere uma relação de mediação, arriscando minimizar a relação de dominação exercida pelas empresas por meio dessas plataformas. Portanto, o consenso é que se utilize a expressão "trabalho subordinado por meio de plataformas digitais", pois isso enfatiza que se trata de um trabalho subordinado e que as plataformas são utilizadas pelas empresas para exercer esse controle (Abílio, Amorim & Grohmann, 2021).

O trabalho subordinado por meio das plataformas digitais, além de possuir diversos termos na literatura, também se vale de características típicas das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), tais como: o contato online entre produtores e consumidores, trabalhadores e empresas; uso de aplicativos ou plataformas para acesso em computadores, ou

dispositivos móveis de comunicação; vasto uso de dados digitais para organizar a gestão das atividades e, por último, relações estabelecidas por demanda (Filgueiras e Antunes, 2020).

Um dos elementos centrais desse modelo de trabalho é o fato de as organizações se apresentarem como empresas de tecnologia "intermediárias" entre consumidores e produtores, construindo um mercado de dois lados, mas sem o compromisso de continuidade do vínculo. Assim, essas empresas de plataformas apresentam o argumento de que os trabalhadores realizam suas atividades apenas quando e onde quiserem (Filgueiras & Antunes, 2020).

O trabalho subordinado às plataformas digitais é organizado por meio de dados e algoritmos, com normas e valores específicos. Tais funcionalidades exigem uma gestão de vigilância e controle do trabalho humano. Nesse sentido, as plataformas digitais se relacionam com o capitalismo por meio da extração de dados durante os processos de produção, circulação e consumo, sendo consideradas meios de produção e comunicação que podem facilitar a relação entre consumidores e trabalhadores (Woodcock & Graham, 2019).

Uma das características mais relevantes das plataformas digitais é que elas não são neutras, nem livres de valores, possuem normas para seu manuseio, são alimentadas por dados, automatizadas e organizadas por meio de algoritmos. Um dos mecanismos centrais dessas plataformas é a dataficação, que se refere à captura de dados que ocorre por meio da seleção e personalização das informações para a escolha de conteúdos, vigilância e controle dos usuários. Esse processo de dataficação é fundamental para o funcionamento das plataformas digitais e é central para a sua relação com o capitalismo, uma vez que permite a extração de dados por meio dos processos de produção, circulação e consumo (Dijck, Poell & Waal, 2018).

Conforme os estudos de Grohmann (2020), existem pelo menos três tipos de plataformas de trabalho: o primeiro tipo refere-se às plataformas que exigem do trabalhador uma localização específica, como o iFood, Rappi e Uber. O segundo tipo são as plataformas

de microtrabalho, que são usadas principalmente para treinar dados para a inteligência artificial. Por fim, as plataformas freelancer e cloudwork, ou macrotrabalho, oferecem trabalhos como passeio com animais, pinturas, programação e design. É importante destacar que esses tipos de plataformas não são excludentes, e muitas vezes um mesmo trabalhador pode estar presente em diferentes plataformas ao mesmo tempo, realizando diferentes tipos de trabalho (Grohmann, 2020).

Souza (2017) classifica o crowdwork em quatro categorias distintas. Primeiro, temos as "microtarefas", que envolvem um grande volume de tarefas de baixa complexidade, oferecendo baixa remuneração e exigindo pouco ou nenhum contato entre o solicitante e o trabalhador, como, por exemplo, pesquisar preços de produtos. Em seguida, as "macrotarefas" compreendem um alto volume de tarefas de média complexidade, também com baixa remuneração e um contato limitado entre as partes, como escrever revisões de produtos.

Os "projetos simples" consistem em tarefas de menor volume, remuneração moderada e necessitam de um contato mais relevante entre o solicitante e o trabalhador, incluindo atividades como contatar participantes de um evento, traduzir textos ou criar websites. Por fim, os "projetos complexos" são únicos, oferecem uma remuneração mais alta e exigem um considerável contato entre o solicitante e o trabalhador, envolvendo atividades como o desenvolvimento de software ou consultoria em recursos humanos. Essas categorias fornecem uma visão abrangente das diferentes formas de crowdwork (Souza, 2017).

Nesse contexto, as empresas que utilizam plataformas digitais não apenas buscam atrair consumidores e prestadores de serviços, mas também exercem um poder significativo de controle sobre os trabalhadores que utilizam essas plataformas. Essa relação de trabalho pode resultar em uma subserviência ainda maior do trabalhador devido ao alto desemprego e à precariedade dos empregos disponíveis, fazendo com que a venda de sua força de trabalho por

meio dessas plataformas seja uma opção viável em um contexto de escolhas limitadas (Franco & Ferraz, 2019).

As plataformas digitais se apresentam como empresas de tecnologia que mediam as trocas entre oferta e demanda, mas, na prática, elas exercem um enorme poder sobre os trabalhadores cadastrados. Além de determinar os preços dos serviços, as plataformas controlam quem pode se cadastrar, quem será bloqueado e quem receberá mais chamadas para realizar determinadas tarefas. Essa relação de poder é ainda mais agravada pelo fato de que as plataformas utilizam algoritmos e inteligência artificial para gerenciar essas atividades e controlar os trabalhadores (Abílio, Amorim & Grohmann, 2021).

O trabalho subordinado às plataformas digitais é composto por atividades executadas por trabalhadores que produzem valor para as plataformas por meio do cumprimento de contratos. Essa plataformização envolve uma relação de dependência por parte dos trabalhadores e consumidores, baseada em lógicas algorítmicas, de dataficação e financeirização (Casilli, 2019).

É importante destacar que o trabalho subordinado às plataformas surge no contexto de norte global onde a informalidade não era vista como algo comum desses locais, desse modo, o chamado “gig economy”, termo caracterizado pela predominância de trabalhos temporários, freelancers, autônomos e contratantes independentes em vez de empregos tradicionais de período integral. Nesse modelo econômico, as pessoas geralmente trabalham em tarefas específicas, projetos ou "gigs", muitas vezes através de plataformas online, como Uber, Lyft, Airbnb, Upwork, entre outras (De Stefano, 2016).

No entanto, se tratando do sul global, é importante ressaltar que não se pode haver uma comparação com tais localidades do norte global, visto que, o contexto de trabalho do sul global é totalmente ligado ao trabalho informal e precarizado desde seus antecedentes. Assim, o trabalho uberizado é desenvolvido a partir de marcadores sociais, como gênero e raça, em

um território em que o trabalho informal e de curto prazo sempre foi a norma e não a exceção. Por isso, o termo "gig econmy" não captura a multiplicidade e a dinâmica do trabalho plataformizado nesses contextos (Van Doorn, 2017; Grohmann, 2020; Abílio, 2021).

Os autores Vazquez, Sousa, Biavaschi e Pochmann (2022), analisam como as empresas-plataforma geram valor no contexto do capitalismo sob dominância financeira. Os pesquisadores argumentam que as empresas-plataforma possuem duas formas de obtenção de lucro: a forma produtiva, explorando o trabalho dos trabalhadores cadastrados na plataforma, e a forma fictícia, transformando dados em ativos financeiros que geram rendimentos futuros. Eles também mostram como as empresas-plataforma utilizam tecnologias e algoritmos para controlar e gerir o trabalho dos trabalhadores, além de reduzir os custos de transação e aumentar a eficiência da produção. Por fim, os autores discutem a necessidade de regulação e organização coletiva dos trabalhadores para enfrentar os desafios trazidos pela plataformização do trabalho.

O trabalho subordinado às plataformas digitais é caracterizado pelo modelo just-in-time, uma ideia que não é nova, mas que remonta aos princípios do toyotismo. Nesse contexto, os trabalhadores cadastrados estão disponíveis para serem acionados a qualquer momento e são remunerados conforme as horas e serviços realizados. Além disso, é comum que os trabalhadores sejam responsáveis por parte dos meios de produção, como veículos, celulares, internet e até mesmo a própria bagagem, no caso dos entregadores. Esse modelo de trabalho transfere diversas responsabilidades para os trabalhadores, que vão desde o tempo ocioso aguardando chamadas até a completa responsabilidade em casos de acidentes e manutenções dos instrumentos de trabalho (Abílio, 2020).

Uma das características cruciais para entender o trabalho subordinado às plataformas diz respeito à inexistência de contrato formal de trabalho ou até mesmo recrutamento de trabalhadores para a execução de determinada função. Nesse modelo, o contrato de trabalho é

substituído por um contrato de adesão através do cadastramento nos aplicativos. “A própria relação de subordinação é informalizada, o que pode levar a perda de predeterminações claras ou estáveis sobre a jornada de trabalho, sua precificação e distribuição de trabalho” (Abílio, Amorim & Grohmann, 2021, p. 38-39).

Os processos de trabalho por meio da plataformização têm permitido que qualquer trabalhador formal possa se tornar trabalhador sob demanda, gerando novas formas de desregulamentação social do trabalho. Essa prática vem intensificando a fragmentação da atividade e a exploração, uma vez que o "empregador" se isenta de qualquer responsabilidade e transfere a carga de trabalho e as incertezas do mercado para o trabalhador. A falsa neutralidade dos algoritmos disfarça a ausência de proteção trabalhista, deslocando toda a responsabilidade para os trabalhadores, induzidos a se considerarem empreendedores de si. Nesse contexto, a precarização do trabalho se aprofunda, acentuando as desigualdades sociais e econômicas (Rosenfield & Almeida, 2021).

Segundo o IBGE (2023), dados coletados no ano de 2022 mostram que no Brasil 81,3% dos trabalhadores plataformizados são homens e 18,7% são mulheres. O principal nível de instrução da categoria é ensino médio completo ou superior incompleto, porcentagem de 61,3%, além disso, a principal categoria de emprego são de trabalhadores por conta própria, contabilizando 77,1%. Ainda conforme os dados, as principais plataformas digitais utilizadas são: aplicativos de transporte de passageiros (47,2%); aplicativos de entrega de comida, produtos, etc. (39,5%); aplicativo de prestação de serviços gerais ou profissionais (13,2%).

Seguindo os dados do IBGE (2023), um dos exemplos de trabalho plataformizado que vem ganhando destaque em diversos lugares do Brasil é o ramo de entregas. O setor de delivery por meio de aplicativos cresceu significativamente nos últimos anos no Brasil, e essa tendência se intensificou ainda mais durante a pandemia da COVID-19, já que as pessoas

passaram a usar cada vez mais esses serviços para receber comida e outros produtos em casa (Lapa, 2021a).

De acordo com dados do IPEA a empresa-plataforma de delivery Ifood obteve no ano de 2020 cerca de 175 mil inscrições de candidatos interessados em atuar como entregador da plataforma. Até o ano de 2021 a empresa contava com 140 mil entregadores cadastrados, além de 200 mil terceirizados que atendem diretamente a restaurantes. Além disso, o faturamento das plataformas digitais de delivery no Brasil em 2020 chegou a US\$ 2,6 bilhões, um aumento de 77,8% em relação ao ano anterior (Lapa, 2021a).

No Brasil, 250 aplicativos atuam como plataforma de conexão entre clientes e estabelecimentos. Parte desses serviços não incluem apenas alimentação, como também petshop, farmácias, supermercados, entre outros (Massa, 2022).

No mercado de serviços de delivery no Brasil, o iFood é a plataforma dominante, respondendo por 83% da movimentação. O Uber Eats, antes de encerrar suas atividades, ocupava o segundo lugar, com 13%, e a Rappi com 4%. De acordo com o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE, 2021), a participação de mercado acima de 20% por uma única marca pode representar riscos ao livre comércio. Isso demonstra a influência e poder do iFood no segmento, além dos riscos proporcionais associados. O mercado brasileiro de serviços de delivery é peculiar devido ao crescimento exponencial do uso desses serviços, especialmente no setor alimentício (Massa, 2022).

Buscando discutir alternativas para os inúmeros efeitos trazidos por esse modelo de trabalho, Grohmann (2020) defende três principais construções de estratégias para os trabalhadores. A primeira seria a regulação do trabalho nas plataformas digitais; a segunda diz respeito à organização coletiva dos trabalhadores; a terceira vai em direção de outras lógicas de organização de trabalho, tal como, o cooperativismo de plataforma. Portanto, “A totalização da racionalidade neoliberal dificulta, mas não impede, tentativas de alternativas ao

cenário do trabalho digital, visto que, é a partir desses movimentos que novas circulações de lutas podem ser geradas” (Grohmann, 2020, p. 109).

O uso das tecnologias, mas especificamente das plataformas digitais, debilita qualquer elemento de estabilidade laboral e aumenta o controle do trabalho como uma tentativa de atomizar a classe trabalhadora em determinados ramos possíveis (Tonelo, 2021). Dessa forma, Úrsula Huws (2017) enfatiza a capacidade que o sistema capitalista vem conseguindo incorporar diversos trabalhos, antes informais e fragmentados, a uma rede de monopólios e plataformas digitais, conseguindo um nível de lucro exorbitante através do setor de serviços, setor este visto como “trabalho improdutivo” por Marx em *O capital* (2013).

Uma questão de grande relevância que impulsiona esta pesquisa é o aumento do trabalho subordinado às plataformas digitais em cidades de pequeno porte. As plataformas de entrega estão experimentando um crescimento contínuo, com um foco particular nas áreas rurais e urbanas menores, o que implica em dinâmicas distintas em comparação com os grandes centros urbanos. Segundo o Instituto Service Brasil, as previsões para o ano de 2023 apontam para um aumento significativo de 7,5% no uso das plataformas de entrega nas cidades do interior. Este setor vem registrando um crescimento constante desde o início da pandemia de COVID-19 em 2020.

Gratão (2021), aborda o crescimento de aplicativos de entrega em cidades pequenas. O sucesso desses aplicativos é atribuído ao licenciamento facilitado e ao foco em preços acessíveis. A matéria explora como essas plataformas estão ganhando espaço em mercados menores, destacando estratégias específicas, como licenciamento simplificado e ênfase em preços competitivos, para atender às demandas locais. A matéria sugere que, ao adaptar suas operações para se alinhar às características das cidades menores, os aplicativos de entrega conseguem se estabelecer e prosperar nesses mercados específicos.

O setor de delivery no Brasil continua a crescer, prevendo uma expansão de 7,5% neste ano, impulsionado principalmente pelo aumento da demanda desde o início da pandemia de COVID-19 em 2020. No entanto, as grandes empresas enfrentam desafios ao tentar expandir para áreas fora dos centros urbanos. Para preencher essa lacuna, têm surgido várias plataformas locais, como a Nova Delivery em Piracicaba, a Delivery Much LRV em Lucas do Rio Verde-MT e o AiQFome, que evoluiu de uma presença regional para uma atuação nacional, abrangendo 21 estados e concentrando-se em cidades com até 250 mil habitantes. Essas iniciativas locais visam facilitar a conexão entre estabelecimentos e entregadores parceiros, assumindo a responsabilidade pelo transporte dos produtos (Saragiotto, 2023).

Considerando a explanação do conceito de trabalho subordinado por meio das plataformas digitais, buscando compreender seu contexto atual, o Estudo 1 como afirmado anteriormente, irá abordar sobre a organização e chegada do trabalho das plataformas de delivery na cidade de Santa Cruz-RN. Neste sentido, serão apresentados a seguir os resultados encontrados conforme descrito na metodologia deste primeiro estudo.

3.1 Resultados e Discussão

3.1.1 Descrição das empresas-aplicativo - App-delivery

A primeira empresa-aplicativo analisada neste primeiro estudo, com nome fictício de “App-delivery” para fins de preservação da identidade do entrevistado, vem do estado de Pernambuco, seu principal objetivo de negócio são as pequenas cidades. A partir dessa estratégia, a plataforma hoje em dia pode ser encontrada em mais de 170 cidades do interior em diversas regiões do Brasil. No site da empresa é possível observar o marketing focado em

pequenos negócios com o discurso de: “Somos o aplicativo que mais cresce no interior e ainda temos um grande potencial de mercado”, ou até mesmo, promessas de vantagens como: “é um sistema pronto e bem avaliado”; “Damos suporte de marketing”; “Só cobramos pelas vendas realizadas no aplicativo”.

Se tratando da inserção da plataforma nas cidades, no site da empresa é possível observar que é necessário haver uma pessoa dita como “Licenciado” tipo franqueado de negócios interessado em levar a plataforma para a cidade, investindo uma quantia em dinheiro, segundo o site da empresa, “O valor varia conforme o tamanho da cidade, sendo em média um investimento entre 4 mil e 10 mil reais”.

Neste sentido, existem seis fases para a relação do Licenciado com a plataforma se concretizar, são elas: 1) Preenchimento de um formulário, no qual, a pessoa conhece um pouco mais sobre a plataforma; 2) Após a avaliação do perfil acontece uma reunião da equipe com a pessoa interessada em levar o aplicativo para a cidade, a fim de tirar dúvidas; 3) Assinatura do contrato para iniciar o planejamento de implementação do aplicativo no interior; 4) Etapa de treinamento para aprender técnicas de abordagem comercial e gestão do aplicativo; 5) Etapa de aquisição das empresas, em que, é necessária uma quantidade mínima de estabelecimentos para poder lançar o aplicativo na cidade; 6) Por fim, na última etapa, com a quantidade mínima de estabelecimentos cadastrados, ocorre a disponibilidade do app para receber pedidos e começar as vendas.

Dentro da plataforma, há aproximadamente 40 empresas cadastradas em Santa Cruz, abrangendo uma variedade de setores. Essa diversidade inclui vendas de lanches, refeições prontas, açaí, gás, água, sobremesas e bebidas. Além disso, a plataforma também oferece opções de supermercados, farmácias, restaurantes, pizzarias, hamburguerias e afins. A maioria desses estabelecimentos estão disponíveis principalmente durante o período noturno. Algumas

empresas possuem espaços físicos para atendimento presencial, enquanto outras operam exclusivamente por meio do serviço de entrega (delivery).

3.1.2 Descrição das empresas-aplicativo - App-delivery 2

A segunda empresa-plataforma denominada de App-delivery 2 como nome fictício, é uma startup de tecnologia vinda do estado de Minas Gerais. Segundo o site, a plataforma é *“Uma ferramenta que busca facilitar o serviço de delivery usando o canal de comunicação que cada vez mais cresce no mundo: a internet. Você pode realizar pedidos diversos, e o estabelecimento recebê-los de forma correta, rápida e completamente segura”*.

A respeito das informações disponíveis nos canais de comunicação da plataforma, é válido destacar que a startup consolidou sua presença no mercado ao longo de seis anos. Especializada em serviços de delivery, a empresa se dedica ao propósito de facilitar a interação entre clientes e estabelecimentos de maneira prática, eficiente e confiável.

Atualmente, a startup está em busca de parcerias em todo o território nacional, concentrando esforços principalmente em cidades com população variando entre 10 mil a 50 mil habitantes. Nessas localidades, onde a demanda por tecnologia e inovações capazes de aprimorar o fluxo do comércio de delivery é evidente, a empresa se destaca. No site do App-delivery 2 o discurso de parceria é enfatizado: *“Ao estabelecer uma parceria conosco, o estabelecimento comercial obtém vantagens significativas, o cliente desfruta de benefícios palpáveis, e você, enquanto parceiro, também sai ganhando”*.

Dessa forma, não é preciso ter ponto comercial, visto que o modelo é home based, possuindo custo baixo e retorno rápido prometido pela empresa. Assim, atualmente a plataforma conta com mais de 200 cidades abrangidas, mais de 1,5 milhões de downloads e 18 mil empresas inseridas na plataforma em todo o Brasil, na cidade de Santa Cruz iniciou suas atividades no ano de 2021.

A plataforma promete uma relação de parceria com os estabelecimentos, transparência e suporte na comunicação. Ao visualizar o marketing da empresa no site, chama a atenção o discurso de *“O App-delivery 2 não lucra com seu investimento: tendo a devida prestação de contas, queremos que você tenha toda a certeza que o foco do negócio é fazer acontecer, com ambas as partes ganhando juntas!”*. Além disso, há uma promessa quanto ao estímulo à economia local da região por meio de uma ferramenta confiável, prática e com todas as informações sobre o desempenho local.

No cenário da chegada em Santa Cruz no ano de 2021, a empresa-plataforma adotou a estratégia de contratar um representante dedicado à angariação de clientes na cidade. Esta estratégia difere do modelo da primeira empresa App-delivery, que contou com um investidor licenciado financiando a expansão local. Por outro lado, o App-delivery 2 optou por ter um funcionário contratado, cuja função primordial foi identificar e estabelecer parcerias com os chamados "parceiros", criando assim laços sólidos na comunidade local.

Conforme indicado pelo site da startup, há atualmente 33 estabelecimentos cadastrados em Santa Cruz, abrangendo uma ampla gama de categorias, tais como restaurantes, hamburguerias, lanchonetes, açaiterias, sorveterias, além de serviços essenciais como água e gás, entre outros. Esta diversidade de estabelecimentos destaca a abrangência e a inclusividade da plataforma, oferecendo aos usuários uma variedade de opções para atender às suas necessidades.

3.1.2 Entendendo a chegada das plataformas na cidade de Santa Cruz

Como explicado no tópico “Método” deste estudo, foram realizadas entrevistas de maneira virtual com dois representantes dos aplicativos da cidade de Santa Cruz descritos na seção anterior. Como forma de manter preservada a identidade dos participantes, será usado o nome fictício “Pedro” como representante do App-delivery e “Manoel” para o App-delivery

2. Dessa forma, será descrito a seguir o processo de construção dos Núcleos de Significação proposto no Método. A primeira etapa consiste na identificação dos pré-indicadores, assim, após várias leituras “flutuantes” foram observados inicialmente 34 pré-indicadores.

Tabela 1 - Pré-indicadores do Estudo 1

Pré-indicadores
1) Empresa-aplicativo de nível nacional
2) O aplicativo trabalha principalmente em cidades pequenas
3) Precisa de licenciados nas cidades para se inserir
4) Não tem interesse de trabalhar nos grandes centros
5) Está em Santa Cruz há 2 anos e meio
6) Pesquisa de mercado para saber qual melhor aplicativo
7) Contou com auxílio familiar (irmã e prima)
8) Projeto inicial para trazer para a cidade de Santa Cruz
9) Foi contratado pela plataforma para se inserir na cidade
10) Cadastro simples e rápido na plataforma
11) Desde o pequeno negócio, a gente está começando com o que começa com o aplicativo
12) Preocupação com o fechamento de pequenos negócios
13) Prospecção de empresas
14) Divulgação dos estabelecimentos cadastrados
15) Divulgação da marca da empresa-aplicativo
16) O trabalho com o aplicativo tem que ser uma coisa explicada
17) As pessoas demoraram a se acostumar com essa tecnologia nova
18) Contato de loja em loja, porta em porta
19) Mostrava como era o funcionamento do app
20) Explicava as vantagens do aplicativo para o cliente
21) O aplicativo não pede nenhum investimento do lojista
22) Relação de propriedade é muito mais do aplicativo para o lojista do que do lojista para o aplicativo.
23) Não obriga nada, não exige documento

24) A gente trabalha com percentual.
25) A gente tenta estar muito próximo do lojista
26) Prioriza empresas que dão dedicação exclusiva ao aplicativo
27) A questão da confiança foi o ponto-chave para dar um pontapé
28) Dificuldade em cadastrar o cardápio
29) Divulgação para as lojas e para o consumidor final
30) Disposição praticamente 24 horas para os lojistas
31) Há o suporte da plataforma
32) Tentou implantar cadastro de entregadores, mas não deu certo
33) Dinâmica de preços de entrega ainda é baixo
34) A maioria dos lojistas tem entregador próprio

Na segunda etapa do processo, foram aglutinados os pré-indicadores conforme a similaridade e complementaridade. Dessa maneira, foram reduzidos os pré-indicadores em 12 indicadores. Tais indicadores abordam a chegada da plataforma na cidade, vínculo com os Representantes (Pedro e Manoel), principais estratégias de marketing, relacionamento com os lojistas, mudanças da cultura comercial da cidade, entre outros. No entanto, é importante ressaltar que os indicadores podem ter significados diferentes dentro de condições específicas (Aguiar & Ozella, 2006). Na Tabela 2 é possível observar esses indicadores e os pré-indicadores agrupados.

Tabela 2 - Pré-indicadores e Indicadores do Estudo 1

Pré-indicadores	Indicadores
1) Empresa-aplicativo de nível nacional	1) Caracterização da empresa-aplicativo
2) O aplicativo trabalha principalmente em cidades pequenas	
3) Precisa de licenciados nas cidades para se inserir	
4) Não tem interesse de trabalhar nos grandes centros	2) Principal foco do negócio são as pequenas cidades
5) Está em Santa Cruz há 2 anos e meio	

6) Pesquisa de mercado para saber qual melhor aplicativo	3) Vínculo do licenciado com a empresa
7) Contou com auxílio familiar (irmã e prima)	4) Ajuda familiar para investir no aplicativo
8) Projeto inicial para trazer para a cidade de Santa Cruz	5) Chegada do aplicativo na cidade
9) Foi contratado pela plataforma para se inserir na cidade	6) Foco nos pequenos negócios
10) Cadastro simples e rápido na plataforma	
11) Desde o pequeno negócio a gente está começando com o que começa com o aplicativo	
12) Preocupação com o fechamento de pequenos negócios	
13) Prospecção de empresas	6) Estratégias para conseguir popularizar o aplicativo
14) Divulgação dos estabelecimentos cadastrados	
15) Divulgação da marca da empresa-aplicativo	
16) O trabalho com o aplicativo tem que ser uma coisa explicada	
17) As pessoas demoraram a se acostumar com essa tecnologia nova	7) Mudanças quanto a cultura da cidade e adaptação às novas tecnologias
18) Contato de loja em loja, porta em porta	8) Estratégias utilizadas pelo licenciado para conseguir cadastrar as empresas no aplicativo e se inserir na cidade fazendo o marketing
19) Mostrava como era o funcionamento do app	
20) Explicava as vantagens do aplicativo para o cliente	
21) O aplicativo não pede nenhum investimento do lojista	
22) Relação de propriedade é muito mais do aplicativo para o lojista do que do lojista para o aplicativo.	9) Relacionamento com os estabelecimentos
23) Não obriga a nada, não exige documentos	
24) A gente trabalha com percentual.	
25) A gente tenta estar muito próximo do lojista	
26) Prioriza empresas que dão dedicação exclusiva ao app	
27) A questão da confiança foi o ponto-chave para dar um pontapé	10) Principais desafios encontrados
28) Dificuldade em cadastrar o cardápio	

29) Divulgação para as lojas e para o consumidor final	
30) Tentou implantar o cadastro de entregadores, mas não deu certo	11) Funcionamento das entregas
31) Dinâmica de preços de entrega ainda é baixo	
32) A maioria dos lojistas tem entregador próprio	

Após a criação dos indicadores, é possível adentrar na terceira fase da análise: a formação dos núcleos de significação. Neste caso, após agrupar os indicadores, foram organizados 3 núcleos, nos quais, foram nomeados conforme as temáticas principais da conversa com o participante. Na Tabela 3 estão os núcleos mencionados.

Tabela 3 - Núcleos de significação do Estudo 1

Indicadores	Núcleos
1) Caracterização da empresa-aplicativo	1. Historicizando a chegada da plataforma em Santa Cruz. “O aplicativo trabalha principalmente com cidades de pequeno e médio porte”
2) Principal foco do negócio são as pequenas cidades	
3) Vínculo do licenciado com a empresa	
4) Ajuda familiar para investir no aplicativo	
5) Chegada do aplicativo na cidade	
6) Foco nos pequenos negócios	
6) Estratégias para conseguir popularizar o aplicativo	2. Estratégias para inserção na cidade e relacionamento com a comunidade. “A gente viu que a coisa do trabalho com o aplicativo tem que ser uma coisa mais explicada”
7) Mudanças quanto a cultura da cidade e adaptação as novas tecnologias	
8) Estratégias utilizadas pelo licenciado para conseguir cadastrar a empresa no aplicativo e se inserir na cidade fazendo o marketing	
9) Relacionamento com os estabelecimentos	

12) Funcionamento das entregas	3. Onde estão os entregadores nesse processo? Descrevendo como as entregas chegam até os clientes. “A gente não trabalha mais com entrega em Santa Cruz, porque viu que não tem como, não funciona”.
--------------------------------	--

3.1.3 Historicizando a chegada das plataformas em Santa Cruz “*O aplicativo trabalha principalmente com cidades de pequeno e médio e porte*”

Neste núcleo o principal objetivo foi entender um pouco mais sobre a chegada da plataforma na cidade, o primeiro ponto é uma descrição feita pelo entrevistado sobre a empresa-aplicativo ser reconhecida nacionalmente. Outro ponto importante é o foco da empresa-aplicativo nas cidades pequenas, sobre isso Pedro fala: “*O aplicativo trabalha principalmente com cidades de pequeno e médio porte, ele não tem o interesse, pelo menos atualmente, de trabalhar nos grandes centros*”.

Pedro também relatou sobre como sucedeu o vínculo dele com a plataforma:

“Eu não moro em Santa Cruz, e na época da pandemia eu estava passando uma temporada na casa dos meus pais, fiquei um ano e meio, e através de uma prima minha que morava em Natal e conheceu um amigo que trabalhava em Assú (Cidade do interior do RN) com outro aplicativo de delivery e queria colocar esse aplicativo lá em Santa Cruz. E a gente foi fazer uma pesquisa de mercado, né? A gente estudou alguns aplicativos e acabamos conhecendo o App-Delivery. E foi o que mais interessou pra gente, pela questão de investimentos, pela questão de retorno. E foi o que a gente escolheu pra trabalhar”.

É fundamental notar que durante a pandemia da Covid-19, houve um aumento significativo do comércio por meio do serviço de entrega (delivery). Isso se deu em grande parte devido à necessidade de distanciamento social. Consequentemente, as plataformas de

delivery passaram a desempenhar um papel cada vez mais importante na vida das pessoas trabalhadoras, não apenas nas áreas urbanas mais populosas, mas também em cidades de porte menor ou médio. Nesses locais, várias empresas de aplicativos se estabeleceram e permanecem ativas até o momento atual. Isso também se aplica à cidade de Santa Cruz, como destacado por Pedro em seu relato.

Manoel iniciou um trabalho de prospecção com a empresa App-delivery 2 na área de telecomunicações enquanto já estava envolvido nesse setor. Aproveitando seu tempo para viajar, visitou unidades no interior do Rio Grande do Norte, abrindo cidades como São José de Mipibu e Santa Cruz pela App-delivery 2. Realizou inaugurações bem-sucedidas, captando varejos. O projeto prosseguiu até o início de 2022, quando foi encerrado nas áreas do interior.

“A gente começou fazendo um trabalho muito forte no interior, eu fui captado por eles. Um site de representação, né? Eu coloquei lá o meu nome e eles entraram em contato comigo, procurando alguém que tivesse experiência comercial, que pudesse fazer um trabalho nos interiores, no estado do Rio Grande do Norte” (Manoel).

Após o encerramento do projeto do App-delivery 2 no interior do Rio Grande do Norte, Manoel afirma ter recebido a responsabilidade de cuidar das cidades previamente abertas, exceto a cidade de Parelhas, pois a decisão de encerrar as atividades de prospecção veio antes da abertura no local. Neste contexto, os municípios designados para ela foram Santa Cruz, São José de Mipibu e Currais Novos. No entanto, devido seu trabalho ser mais centrado na capital, o entrevistado enfrentou desafios para dedicar mais tempo a essas localidades.

Com o encerramento do atendimento presencial no interior, Manoel adaptou-se a realizar um trabalho mais online, atendendo clientes remotamente e lidando com problemas e dificuldades à distância. Embora tenha mantido a capacidade de resolver situações que

exigiam sua presença física, os recursos financeiros para esse suporte foram cortados. A continuidade do trabalho passou a depender dos resultados dos varejos existentes. A ausência física nas cidades afetou o acompanhamento, e a prospecção e abertura de novas localidades não são mais realizadas conforme a determinação da empresa. O foco agora é no acompanhamento remoto, sem mais atividades de prospecção.

Ao ser questionado sobre o encerramento de aberturas do aplicativo nas demais cidades do interior do RN, Manoel afirma acreditar que a decisão de encerrar as atividades no interior se deve principalmente a questões de custo e retorno de investimentos. O App-delivery 2, em particular, assim como outras empresas de aplicativos, busca evitar os grandes centros urbanos devido à intensa concorrência com gigantes do setor, como o iFood, por exemplo.

O modelo de negócios da plataforma em questão estava mais alinhado com cidades de menor porte, com população entre 30 mil e 50 mil habitantes, onde o investimento necessário era consideravelmente menor em comparação com cidades maiores, como Natal. Cidades com mais de 200 mil ou 300 mil habitantes não se encaixavam no perfil da empresa. A decisão de focar em cidades menores pode ter sido motivada pelo desafio financeiro e competitivo associado à conquista de mercados mais saturados, porém os lucros não estavam sendo tão fortes em comparação com outras regiões.

Manoel descreve que, durante a expansão do App-delivery 2, o projeto estava captando cidades em várias regiões do Nordeste, não se limitando ao Rio Grande do Norte. A expansão ocorreu na Bahia, Maranhão e outros locais. Posteriormente, a empresa começou a cortar suas operações em vários lugares, mas manteve o foco no Rio Grande do Norte por um período mais longo devido aos resultados positivos na região. O papel de Manoel envolvia a captação de estabelecimentos comerciais para aderirem à plataforma. A empresa cobrava uma taxa sobre o faturamento dos comerciantes, com uma taxa máxima de 10%. Manoel negociava

taxas mais vantajosas, podendo chegar a 8% ou até menos, especialmente para clientes com múltiplos estabelecimentos ou alto faturamento.

O entrevistado Pedro, no que diz respeito ao registro dos estabelecimentos na plataforma, mencionou o processo como sendo descomplicado e rápido. Para estabelecer essa ligação, os proprietários das lojas só precisam possuir um CNPJ ou CPF. Pedro explica essa abordagem como uma maneira de atrair mais empreendimentos para o App-delivery, dado que a maioria dos negócios na cidade são de pequeno porte e frequentemente estão começando sua jornada no local.

Neste sentido, Pedro afirma:

“Não tem necessidade de PJ, pode ser CPF, até porque muitas vezes são empresas que estão começando, né? E têm pequenos microempresários aqui que trabalham desde o bolo de pote, enfim, até o restaurante. Então assim, às vezes o cara que está começando ali um bolo de pote, um din-din, uma coisa, ele não tem CNPJ, ele não tem, né? Ele é um trabalho quase que caseiro. E enfim, como eu falei anteriormente também, como não existe um investimento para entrar no aplicativo, então ele entra tendo a plataforma como sendo uma outra fonte, uma outra oportunidade de venda para ele, que vai ajudar na divulgação”.

Manoel também explicou como funcionou essa inserção na cidade, de início ele precisou visitar os estabelecimentos a fim de criar um vínculo com a comunidade local:

“É, muitas das vezes eu precisava ficar quase um mês dentro da cidade, fazendo a captação dos varejos, visitava diariamente, perdi a conta de quantos varejos, porque nem sempre você encontra o dono, às vezes você precisa negociar, embora a negociação seja muito simples, eles não têm nenhuma taxa, não existe uma taxação adesão, eles não pagam adesão. E até então não

precisava nem ter MEI, bastava cadastrar pelo próprio CPF, mas depois foi exigido MEI, o que iria complicar um pouquinho, porque o interior... do Rio Grande do Norte, as pessoas não têm muito conhecimento do que é ter a sua empresa através de um MEI”.

Isso mostra o quanto a plataforma utiliza estratégias convenientes para ter proveito com a realidade das cidades pequenas, visto que o trabalho informal ou por conta própria é a regra nesses lugares. Para isso, a empresa-aplicativo, utilizando-se do trabalho do licenciado e buscando facilitar a inserção desses micro e pequenos negócios na plataforma, não exige o pagamento de uma taxa inicial, apenas a condição de repasse de uma taxa de 8% por cada produto vendido. Tudo isso é acordado por meio de assinatura de contrato com termos e condições definidas pelas empresas App-delivery e App-delivery 2.

O entrevistado Pedro destaca o quanto é importante dar visibilidade aos estabelecimentos através da plataforma, e enfatiza os pequenos negócios como importantes nesse processo:

“Desde o pequeno negócio a gente está começando com quem começa com o aplicativo, que vê o aplicativo funcionando bem com alguém que ele conhece e fala vou fazer também e vou colocar. Isso de certa forma é bom e não é. É bom porque a gente ajuda o pequeno empreendedor, né? A gente tá ali dando um suporte para ele também, mas também é ruim porque causa, às vezes, uma sazonalidade muito grande em alguns momentos que a gente tenta evitar”.

Por outro lado, Pedro continua sua fala demonstrando a preocupação com o crescente fechamento desses pequenos negócios que por vezes podem não ter sucesso e acabar comprometendo o trabalho da plataforma na cidade:

“Muita gente começa a vender açaí em casa, nos bairros mais periféricos, principalmente. Vai e fala, vou colocar um açaí. Coloca ali o freezer, coloca

seu açai, coloca vários acompanhamentos e vende para a vizinhança e tal. E aí, daqui a pouco o cara entra no aplicativo, é uma coisa que não requer muito investimento. Às vezes não começa nem com freezer, coloca na geladeira de casa. Então assim, monta do zero. E aí começa a vender, passa um mês e pouco, a coisa não dá certo e acaba fechando.”

Vale a pena notar as contradições presentes nessa dinâmica de trabalho. Por um lado, há o incentivo aos empreendimentos de pequena escala e aos indivíduos que iniciam suas atividades por conta própria, partindo de tarefas como a venda de um produto. No entanto, frequentemente esses esforços não são sustentáveis devido à falta de retorno financeiro substancial. Perante essa situação, Pedro se vê desanimado, por investir tempo e dinheiro em negócios que não devolvem retorno positivo:

“Às vezes a gente faz um investimento numa loja, investimento na parte de materiais que a gente fornece, do próprio trabalho mesmo, que a gente tem em fazer o cadastro de cardápio, gasto com divulgação, tudo mais. E daqui a um mês e pouco o cara diz que não, isso aqui não é pra mim... Não dá, não deu e sai”.

Neste primeiro núcleo foram introduzidas algumas discussões sobre a chegada das duas empresas-aplicativos em Santa Cruz por intermédio de Pedro e Manoel. Bem como, foram expostas algumas dificuldades enfrentadas por eles quanto aos estabelecimentos e funcionamento do aplicativo. No próximo núcleo serão abordadas as atividades realizadas para conseguir a inserção efetiva da plataforma na cidade, entendendo um pouco das estratégias utilizadas para conseguir popularizar as plataformas na cidade.

3.1.4 Estratégias para inserção na cidade e relacionamento com a comunidade *“A gente viu que a coisa do trabalho com o aplicativo tem que ser uma coisa mais explicada”*

Se tratando das atividades realizadas pelo entrevistado no início da implementação do App-delivery na cidade, foi relatado por Pedro a execução de um trabalho intenso para conseguir inserir a plataforma. Inicialmente houve uma grande mobilização para conseguir adesão dos estabelecimentos ao aplicativo. “Quando a gente chegou em Santa Cruz há quase três anos, praticamente não havia nenhum aplicativo de delivery. Na verdade, tinha um aplicativo que já existia, mas ele não obteve sucesso”. Pedro enfatizou a necessidade de explicar o que de fato era a plataforma de delivery e quais as vantagens existiam na vinculação com a empresa. “A gente viu que a coisa do trabalho com o aplicativo tem que ser uma coisa mais explicada, porque não é usual. Não era usual da cidade. Todo mundo fazia pedido por WhatsApp, as pessoas demoraram a se acostumar com essa tecnologia nova”.

Ao considerar o que Pedro compartilhou, fica evidente uma estratégia de estabelecer uma relação mais próxima com as lojas da cidade. Isso é feito ao tornar os lojistas mais familiarizados com o próprio aplicativo. Tal ação se justifica pelo fato de que, naquele momento, o exercício de trabalhar por meio das plataformas de delivery ainda não era amplamente conhecido. A cultura de interação com os clientes por meio de outras ferramentas de comunicação ainda estava centrada principalmente em um único aplicativo de mensagens, o WhatsApp.

Manoel relata que parte significativa do trabalho envolvia ações de mídia ao inaugurar o App-delivery 2 na cidade de Santa Cruz. A estratégia de divulgação era intensa, gerando uma repercussão positiva. Durante as inaugurações, eram distribuídos cupons e panfletos com descontos de 20% nos estabelecimentos cadastrados, incentivando a participação dos clientes. Aqueles que se cadastravam na plataforma também garantiam esse benefício inicial em suas compras.

Manoel descreve sua abordagem na promoção das inaugurações, utilizando diversos canais de mídia, como rádio, TV, carro de som e panfletagem. Ele adaptava a estratégia conforme as características e viabilidades de cada cidade, buscando ampla visibilidade e envolvimento da comunidade local. Essa abordagem visava não apenas apresentar a plataforma, mas também proporcionar vantagens imediatas aos usuários e estabelecimentos locais.

“Então essa divulgação era o nosso trabalho. Eu ia atrás de mídia, a gente fazia rádio, se tivesse TV eu fazia TV, eu anunciava nas rádios locais, rádio de Currais Novos, carro de som, teve um carro de som muito forte em Santa Cruz, onde tivesse uma maneira de divulgar, a gente fazia. Panfletagem, carro de som, televisão, rádio, para qualquer intermédio de mídia que existisse na cidade, que fosse viável, eu ia lá e fazia essa captação”. (Manoel)

Durante a implementação do App-delivery em Santa Cruz, também foram realizadas diversas atividades por parte do Licenciado para que aproximação inicial com os estabelecimentos pudesse ocorrer com sucesso. Pedro afirma ter ido de porta em porta visitar os lugares que mais se destacaram em vendas na cidade e que tinham maior popularidade no comércio local:

“A gente ia de loja em loja, de porta em porta, falando sobre o aplicativo. A gente baixou o aplicativo e usava a cidade base, que é Petrolina, para poder mostrar para eles. A gente abordava primeiramente perguntas se a pessoa já conheceu o aplicativo de delivery, caso conhecesse a gente usava um determinado aplicativo como exemplo para dizer ‘ó é como se fosse tal aplicativo, só que esse aqui é pra cidade pequena’. Caso a pessoa não conhecesse, não tivesse

nenhum contato com nenhum outro aplicativo até então, a gente mostrava no celular como era o funcionamento. Dizia que iam ter várias lojas cadastradas, cada loja com o seu cardápio, com os valores que o lojista ia receber. Que a grande vantagem, na verdade, era que o lojista ia receber esse pedido de uma forma muito rápida, muito prática”.

No contexto do aplicativo em questão, a peculiaridade notável é que não exige nenhum investimento inicial por parte do comerciante. O lojista não retira nenhum valor diretamente do caixa da sua empresa, seja em qualquer quantidade. Na verdade, a relação entre o aplicativo e o lojista é frequentemente considerada como um vínculo mais vantajoso para o lojista do que para o próprio aplicativo. Isso se deve ao fato de que, como mencionado, o lojista não precisa realizar nenhum investimento financeiro.

Para ilustrar esse ponto, é comum usar o exemplo extremo: mesmo que o lojista não venda nada por meio do aplicativo durante todo o mês, ele não incorrerá em nenhum custo. Isso ocorre porque a plataforma opera com base em um sistema de percentuais, ou seja, uma porcentagem é retirada das vendas realizadas. Esse percentual, de acordo com Pedro, é justificado pelo investimento que a plataforma realiza em marketing, divulgação, manutenção do sistema e até mesmo em ligações telefônicas. Esse arranjo permite ao lojista uma operação sem riscos financeiros, enquanto o aplicativo sustenta suas operações e crescimento por meio desse modelo de remuneração baseado em percentuais de vendas.

Sobre a relação de Pedro com os lojistas da cidade, ele afirma que o relacionamento entre o aplicativo e os estabelecimentos cadastrados é marcado por uma dinâmica flexível e respeitosa. Alguns lojistas têm um histórico de colaboração intermitente, onde elas podem se afastar temporariamente e, posteriormente, optar por retornar à plataforma. Algumas empresas escolhem trabalhar de forma exclusiva com o aplicativo, sem se cadastrar em outras

plataformas, mesmo não havendo uma obrigação rígida de manter exclusividade com o aplicativo.

Uma analogia usada por Pedro para explicar essa situação é a de um relacionamento amoroso. “É como um namoro. Quando você é fiel ao seu namorado, você acaba recebendo mais coisas em troca, quando você fica com um e fica com outro, você acaba não tendo muita coisa de ninguém”. É importante ressaltar que não há coerção, não são solicitados documentos ou imposições de exclusividade. No entanto, quando a plataforma identifica um estabelecimento que trabalha exclusivamente com ela, oferece incentivos adicionais. “Então assim, a gente não obriga nada, não exige documento, a gente não trabalha com exclusividade, a gente não impõe, mas quando a gente percebe que o Luiz trabalha só com a gente, a gente beneficia ele ainda mais”.

Manoel destacou a importância da empatia e da habilidade de se relacionar ao trabalhar na área comercial. Ele enfatizou a necessidade de ouvir atentamente os comerciantes de Santa Cruz, precisando criar uma sinergia e apresentar a proposta de forma suave e promissora. Manoel reconhece que cada comerciante poderia reagir de maneira diferente e que é preciso utilizar técnicas e habilidades de relacionamento para convencê-los a aderir ao serviço do App-delivery 2.

Ele explicou o processo de convencimento, onde destaca os pontos positivos para os comerciantes, como a ausência de custos para adesão, e os desafios, como a preocupação com a visibilidade do aplicativo na cidade. Manoel enfatiza a importância das ações de mídia realizadas para divulgar a plataforma nas cidades, gerando reconhecimento e confiança.

Manoel enfatiza a complexidade do trabalho de captação, destacando que o sucesso não ocorre rapidamente. Ele menciona a importância de dedicar pelo menos 20 a 25 dias para um trabalho completo de prospecção e relacionamento, visando obter um número mínimo de clientes cadastrados antes de realizar uma inauguração expressiva:

“A ideia de fazer uma inauguração... é você passar pelo menos 20 dias, 25 dias, fazendo um trabalho de prospecção, um trabalho de relacionamento, de adesão, para que você faça um número no mínimo, vamos colocar aí, dependendo do tamanho da cidade, você tem que ter no mínimo 18 a 20 clientes que estejam cadastrados, certo? Para que a coisa comece a girar e tenha força para você fazer uma inauguração do porte que a gente fazia no interior.”

Quanto à sua situação atual, Manoel revela que, apesar de não realizar visitas presenciais às cidades, continua recebendo um ganho financeiro pelo resultado das lojas que captou durante o período em que esteve mais ativo. Ele explica que, mesmo com o contrato reduzido, esse acordo é uma forma de reconhecimento pelo trabalho realizado.

O entrevistado compartilha a rotina envolvida no trabalho comercial, incluindo visitas a estabelecimentos existentes, programadas e revisitas. A dinâmica do trabalho requer uma compreensão profunda das particularidades de cada local, e Manoel enfatiza a importância de se comunicar com a pessoa que toma as decisões nos estabelecimentos. Ele destaca que a construção de relacionamentos é fundamental e que, mesmo ao lidar com influenciadores, é crucial conversar com quem efetivamente decide aderir ao serviço. Muitas vezes, o trabalho do entrevistado precisou se estender até a noite, já que a maioria dos locais só abria nesse horário, especialmente em cidades pequenas.

Manoel enfatizou a importância de experimentar a comida dos estabelecimentos, elogiar e construir relacionamentos de parceria. Ele compartilha experiências pessoais de se tornar cliente frequente de alguns lugares, gerando um ciclo de amizade e parceria que vai além da relação comercial. Esses relacionamentos não só fortalecem a conexão, mas também resultaram em indicações de clientes e colaborações mutuamente benéficas.

“E o cara gosta de você e você acaba fazendo um elo com ele que transcende a questão comercial. E ele acaba sendo seu amigo, indica cliente para você. ‘Já procurou fulano, ele vai e pô, ele precisava de um trabalho assim para começar e tal’. Eu ia muito em fundo de quintal, mas fundo de quintal que vendia todo dia. Aquele delivery que é dentro de casa mesmo, que não abre porta para ninguém, mas em compensação vendia pra caramba. Então, você vai lá ajudar ele, para divulgar mais. São muitos comerciantes que acabam interagindo e trazendo resultado” (Manoel).

Abordando os obstáculos encontrados na execução da plataforma, o foco recai sobre os principais desafios que Pedro enfrentou ao longo de sua jornada de trabalho em Santa Cruz. Uma das questões amplamente destacadas por ele envolve a construção da confiança. Para efetivamente estabelecer a confiança em seu trabalho e nas metas da empresa App-Delivery, Pedro precisou investir tempo na criação de relações mais próximas com diversas pessoas para então conseguir popularizar a empresa que representava.

De acordo com ele:

“Com relação aos desafios... Eu acho que foi a questão da confiança, por dois motivos, como eu falo, era uma tecnologia que apesar de não ser nova, porque nos grandes centros o aplicativo já é muito mais utilizado há mais tempo, mas em Santa Cruz não é, então a confiança de saber que aquilo ali dava certo, a questão de confiar em mim, já que eu sou uma pessoa que não moro na cidade, eu estava lá, então eu tinha que recorrer, eu sou filho de fulano, minha irmã trabalha em tal lugar, para poder fazer com que as pessoas acreditassem em mim e não achassem que era golpe”.

Posteriormente, enfrentar outros desafios centrou-se na divulgação do aplicativo na cidade para que a comunidade pudesse tomar conhecimento. Pedro teve que engendrar uma variedade de estratégias para introduzir o App-Delivery em Santa Cruz, recorrendo à sua inventividade para atrair a atenção das pessoas:

“E depois disso, quando a gente já tinha o mínimo, a gente tinha que precisar de pelo menos 10 lojas, eu acho, para poder abrir. Quando a gente conseguiu essas 10 lojas, depois fomos fazer a divulgação para o consumidor final. E aí a gente tentou de todas as formas. A gente fez a panfletagem, a gente fez ação na feira, no sábado, distribuição de din-din para quem baixasse o aplicativo, a gente fez rádio, carro de som, o que a gente podia fazer de divulgação a gente fez. Trabalho com influencer, influenciador Digital, e esse trabalho continua até hoje”

Nesse contexto, a cultura das pequenas cidades desempenhou um papel crucial nesse desenvolvimento. Foi necessário realizar uma adaptação específica para a região. Por exemplo, o entrevistado compartilhou informações sobre sua origem familiar e sua linhagem para estabelecer uma conexão mais próxima e fortalecer a confiança com os trabalhadores. Isso ilustra como as particularidades locais influenciaram as abordagens adotadas para criar um ambiente propício à construção de relacionamentos sólidos e confiáveis.

3.1.5 O papel dos entregadores no processo: Como as entregas são feitas aos clientes? “A gente não trabalha mais com entrega em Santa Cruz, porque viu que não tem como, não funciona”

O terceiro e último núcleo do Estudo 1, chamado de "O papel dos entregadores no processo: Como as entregas são feitas aos clientes", aborda como a logística de entregas funciona na cidade. Além disso, examina as responsabilidades associadas a essa função por

parte dos estabelecimentos, uma vez que as plataformas não têm essa responsabilidade. Nesse novo modelo, a gestão das entregas, a administração dos contratos dos entregadores e a definição dos preços dos serviços de entrega passam a ser tarefas dos próprios lojistas. Isso representa uma mudança na maneira como as operações acontecem, transferindo o controle para os estabelecimentos e retirando do aplicativo a responsabilidade pelas entregas.

Além disso, este último núcleo também traz a narrativa do entrevistado Pedro com relação à tentativa de implantar um cadastro de entregadores na cidade. De acordo com licenciado do App-delivery, a tentativa de implementação não teve êxito devido à incompatibilidade com o sistema de entregas em Santa Cruz. Existe um segmento dentro do serviço, encarregado dos entregadores e das entregas próprias. No entanto, essa abordagem não obteve sucesso em Santa Cruz, devido à baixa remuneração das entregas na região, normalmente situando-se entre R\$1,00 e R\$3,00, apesar da inconsistência dessa tarifação.

Esse cenário contrasta com o custo máximo de R\$3,00 para entregas via Delivery, enquanto as corridas de mototáxi na cidade custam R\$5,00. A maioria dos comerciantes emprega seus próprios entregadores e acrescenta uma taxa extra às contas dos clientes, a fim de cobrir os gastos relacionados aos entregadores. A tentativa de incorporar as entregas pelo aplicativo revelou-se inviável, uma vez que isso implicaria em subsidiar as entregas com recursos próprios do licenciado. Sugeriu-se, então, um aumento nas taxas cobradas dos clientes, a fim de viabilizar o modelo.

Pedro ressalta:

“A gente tentou, mas acho que só teve dois lojistas que tiveram interesse, e mesmo assim, esses dois lojistas, um tinha uma demanda muito pequena, que era justamente uma pessoa que vendia bolo de pote, que estava começando, uma coisa muito pequenininha, então assim, que não tinha demanda. Às vezes tinha um pedido no dia, às vezes tinha dois, três, mas assim, muito pouco”

Ainda sobre esse contexto, Pedro relata um fato acontecido quando se tentou a implementação de cadastro de entregadores:

“As pessoas que se cadastraram como entregadores, pelo fato de não ter demanda, acabavam deixando o aplicativo de segunda mão. Porque tem que ficar em atenção, quando o aplicativo toca, tem que ir lá, pegar o pedido para fazer a entrega, como não tinham uma demanda frequente, eles acabavam esquecendo de olhar, esquecendo de ir. Enfim, não dava atenção. Aí pra não deixar o lojista na mão, o que eu fazia, muitas vezes, eu chamava o moto-táxi e completava do meu bolso. Mas a entrega era feita”.

Em síntese, a experiência evidenciou que o modelo de entrega não se alinhava à realidade de Santa Cruz. Diante desse panorama, a estratégia foi reconfigurada, e atualmente não há mais envolvimento dos entregadores com o App-delivery. De acordo com Pedro, ficou claro que essa abordagem não era viável nem eficaz. No presente momento, o ideal adotado consiste nos estabelecimentos possuírem seus próprios entregadores. “Então hoje o protocolo é tipo, ter o seu entregador e aí a forma que eles trabalham realmente não compete a gente”.

A realidade trazida pelo entrevistado Manoel se assemelha com a fala de Pedro. No contexto do App-delivery 2 também não há cadastro de entregadores na plataforma e essa responsabilidade é direcionada para os estabelecimentos vinculados. Assim, cada local tem seu próprio entregador e o pagamento deles é acordado com o lojista. Podem ser pagos por cada entrega, ou, receberem um valor fixo por mês. Tais questões não competem a plataforma decidir ou mediar. Manoel explica que geralmente os entregadores que executam a atividade são pessoas próximas, familiares ou pessoas de confiança, podendo também haver contrato com alguma cooperativa de motoboys da cidade que faça a mediação com os estabelecimentos.

“Geralmente o interior talvez até contrate, mas eles não querem esse vínculo com o entregador. Você tem um funcionário entregador, ou ele é da família, ou ele é um parente, ou ele é um amigo muito próximo deles para ser um entregador deles, ou eles contratam uma cooperativa. Geralmente, uma cooperativa assume toda a responsabilidade, eles pagam para a cooperativa um valor X, vamos lá. A cooperativa cobra R\$150 por mês. Todo dia tem um profissional lá, um motoboy, que fica no teu estabelecimento, mas ele recebe também pelas entregas que ele faz.”

O entrevistado defende a importância de cada lojista ter seu entregador pela questão de praticidade e exclusividade quanto aos pedidos solicitados pelos clientes, cada um possuindo seu entregador melhora a dinâmica dos pedidos tornando-os mais ágeis e garantindo a entrega mais eficaz para os clientes: “O ideal, na minha opinião, é que ele (lojista) realmente tivesse um cara dedicado a ele, porque o ganho que ele tem de tempo para entrega, tudo isso, faz muita diferença para quem recebe, para o cliente dele”.

Análises dos núcleos do Estudo 1

O primeiro estudo teve como propósito analisar o trabalho subordinado por meio das plataformas digitais, averiguando como se deu a chegada das empresas-aplicativos na cidade interiorana. Além disso, buscou observar as características, a organização dessa atividade e os impactos que ele gera no cenário atual do mundo do trabalho. Como evidenciado na parte teórica inicial deste capítulo, esse formato de atividade vinculado às plataformas não surge de maneira espontânea, mas é o resultado de um extenso processo de crises e reestruturações dentro do modelo capitalista.

No que diz respeito ao objetivo desse estudo, foi de extrema relevância compreender como esse tipo específico de trabalho foi implementado na cidade em questão para averiguar as estratégias de inserção das empresa-plataformas a fim de apreender particularidades distintas em relação às metrópoles.

Assim, conforme os núcleos abordados nos resultados, é possível observar a forma particular de como ocorreu a chegada da empresa-aplicativo naquele território, sendo utilizada diversas estratégias de aproximação com os mais variados recursos. É importante destacar o significativo aumento no número de plataformas de entrega com foco direcionado para cidades de menor porte com incentivos de criação de Startups, por exemplo, financiadas pelo SEBRAE. Esse é um setor empresarial em franca expansão, que tem conquistado espaço ao longo dos últimos anos nas cidades menores (Saragiotto, 2023; Gratão, 2021). Ao invés de entrar em competição com as grandes empresas estabelecidas nacionalmente e já consolidadas nos centros urbanos maiores, essas iniciativas buscam prosperar nos espaços locais, visando à obtenção de lucros.

A chegada dessas plataformas trouxe consigo mudanças na dinâmicas de visibilidade dos pequenos negócios, oferecendo uma praticidade que anteriormente estava ausente. Entretanto, essa abordagem não é isenta de interesses lucrativos e de exclusividade por parte

das empresas-aplicativo. Isso se traduz na imposição de taxas relacionadas ao marketing e aos cupons, visando impulsionar as vendas (Franco & Ferraz, 2019; Woodcock & Graham, 2019; Abílio, Amorim & Grohmann, 2021).

Na narrativa de Manoel, fica evidente a decisão abrupta do App-delivery 2 de encerrar suas operações em cidades pequenas do Rio Grande do Norte, sem fornecer explicações claras, tanto para os representantes dos trabalhadores quanto para os lojistas locais que têm seus negócios cadastrados na plataforma. A abordagem inicial da empresa ao entrar na cidade, destacando benefícios para os lojistas, contrasta com a falta de transparência ao explicar a razão da saída para esses mesmos estabelecimentos. Se a rentabilidade esperada não está sendo alcançada, a empresa opta por deixar a localidade, encerrando assim o vínculo estabelecido. Nesse cenário, a lógica capitalista do lucro prevalece como prioridade para a empresa-plataforma, mesmo que isso resulte na quebra do relacionamento previamente estabelecido.

É relevante destacar como os discursos adotados pelas empresas para ingressarem nas cidades desempenham um papel crucial. Ambos os entrevistados enfatizam as vantagens das plataformas de delivery, como os baixos custos e a facilidade de cadastro. Essas propostas são fundamentais para estabelecer uma presença significativa na cidade. A força dos discursos das plataformas, aliada à presença midiática, exerce uma influência considerável na persuasão de comerciantes locais. Portanto, as empresas-plataformas dedicam atenção significativa à gestão de sua imagem, investindo em estratégias de marketing, pois isso desempenha um papel crucial em sua reputação e credibilidade. Vale ressaltar que esses discursos são flexíveis, ajustando-se ao contexto e evoluindo ao longo do tempo (Grohmann & Salvagni, 2023).

Nesse contexto, o neoliberalismo, caracterizado como uma lógica econômica e política, fundamenta efetivamente a financeirização, as orientações econômicas e os padrões de vida no âmbito do sistema capitalista. Uma manifestação clara desse fenômeno se revela

nas empresas-plataformas, que fomentam discursos empreendedores como estratégia central para a consecução de lucros. Essa constatação é extraída tanto dos discursos de marketing presentes nos sites das empresas quanto das declarações dos licenciados que enfatizam a visibilidade como estratégia primordial para atrair o cadastro de lojistas.

Essa perspectiva, muitas vezes, é considerada como a única visão de mundo viável, sendo enquadrada como a norma predominante. Dessa forma, configura-se como uma faceta ideológica do capitalismo, onde o empreendedorismo é apresentado como uma solução universal para desafios econômicos, sendo as plataformas ávidas seguidoras desse discurso. Em última análise, a racionalidade neoliberal estabelece a universalidade do sujeito-empresa, conforme discutido por Grohmann e Salvagni (2023) e Dardot e Laval (2016).

Diferente das plataformas nos grandes centros que tem como um dos seus braços o serviço de entrega (Abílio, 2020), em Santa Cruz toda a lucratividade da plataforma é centrada na porcentagem em cima das empresas cadastradas. Segundo, que essas empresas, em sua maioria, não são pessoas jurídicas em si, no geral, são trabalhadores autônomos. Logo, o lucro e mais-valor produzido nas empresas-plataforma está mais ligado aos trabalhadores por conta própria do que aos entregadores. Essa é uma reflexão importante, porque mostra como o trabalho informal é apropriado no circuito formal (empresas-plataformas). Há uma formalização às avessas nesse caso, algo que é comum no processo de uberização (Abílio, 2021).

Por último, é importante refletir como é necessário o uso do apelo pessoal para efetivar o negócio. Se nas plataformas nos grandes centros há apenas um simulacro dessa pessoalidade (uso de textos nos sites, mensagens e nos robôs dos chats para os lojistas, mas há uma ausência de pessoas reais para se comunicar) (Grohmann & Salvagni, 2023), no caso dos interiores é decisivo a presença de alguém, de carne e osso, para que o negócio se efetive e

crie-se um vínculo de confiança e amizade, como bem destacado na narrativa de Manoel e Pedro.

Isso tanto pode ser algo provisório, e posteriormente os trabalhadores autônomos tenham que passar a lidar com as máquinas quando a empresa-plataforma ganha estabilidade em pedidos, ou é algo particular do modo como essas empresas-plataformas se expandem para o interior, já que é a pessoalidade é algo muito próprio dessas localidades que ainda conservam senso de comunidade ou mesmo das relações de trabalho fora dos grandes centros de produção do capital (Gomes, 2017).

O objetivo deste primeiro estudo foi historicizar a chegada das plataformas na cidade de Santa Cruz. Assim, as nuances do trabalho por meio dessas plataformas são diversas, o fenômeno da plataformização do trabalho tenta alcançar seu espaço nessas localidades e se adaptar de diversas formas na cultura local, porém não obtém tanto sucesso, visto que em um dos casos a plataforma precisou encerrar suas atividades na cidade. A estratégia de porcentagem menores, facilidade no cadastro e discurso de inovação e sofisticação para os empreendimentos são exemplos de como essas plataformas vem tentando ganhar espaço por meio de terceiras pessoas, licenciados ou representantes, que são também trabalhadores. A introdução em cidades menores precisa ser estabelecida com vínculos de confiança e uma maior comunicação revelando uma tentativa de adaptação e apropriação por parte das empresas.

Dessa forma, o fenômeno do trabalho em plataformas adquire várias facetas ao ser implementado em cidades menores no Brasil. Isso reflete uma necessidade de ajustes e de ressonância com as particularidades dessas localidades, enquanto o conceito de trabalho "uberizado" se expande e se faz sentir em diversas regiões do país.

4. Estudo II - Do Empreendedorismo ao trabalho plataformizado: investigando a dinâmica de funcionamento dos estabelecimentos vinculado às plataformas de delivery

Dando início a discussão neste segundo capítulo, é crucial dar enfoque ao debate sobre o trabalho por conta própria e o empreendedorismo, levantando uma visão mais crítica da sua lógica de funcionamento. Além disso, é importante buscar adentrar em reflexões relacionadas ao mundo do trabalho atualmente. Neste contexto, torna-se necessário destacar conceitos relevantes para compreender a lógica do empreendedorismo e seus impactos para os trabalhadores por conta própria que veem nessa perspectiva uma possibilidade de mitigar situações de desemprego, subemprego e similares.

Neste segundo capítulo, o enfoque volta-se para trabalhadores por conta própria que possuem seus estabelecimentos cadastrados nas plataformas de delivery, plataformas essas, analisadas no Estudo 1. Assim, o objetivo central da discussão busca abordar a temática do empreendedorismo com uma perspectiva mais crítica deste processo, estabelecendo conexões com o conceito de uberização do trabalho. Neste contexto, é fundamental reconhecer os pequenos negócios como centrais na movimentação da economia das cidades pequenas, o que traz, consequentemente, o interesse das empresas-plataformas de delivery para esses lugares.

Isto posto, para iniciar esta discussão, é necessário falar sobre o termo trabalho por conta própria. Para o IBGE (2008), trabalho por conta própria é uma forma de ocupação, no qual, uma pessoa exerce alguma atividade profissional de forma autônoma, sem estar formalmente vinculada a uma empresa ou empregador. Nesse tipo de trabalho, a pessoa é responsável por todas as etapas do processo, desde a prestação do serviço ou produção do bem até a gestão financeira e operacional do negócio.

Os trabalhadores por conta própria, assim como os trabalhadores informais tradicionais, muitas vezes dependem não apenas do uso de sua própria força de trabalho, mas

também da contribuição de membros de suas famílias, sem receberem remuneração, além dos recursos disponíveis para o trabalho. Essa dinâmica é observada nos pequenos proprietários, que, devido à falta de capital e tecnologia em larga escala, tendem a intensificar a exploração de outros trabalhadores, que também estão inseridos no setor informal (Alves & Tavares, 2006, p. 432).

A informalidade, o empreendedorismo e outras formas de trabalho surgem como alternativas ao mercado de trabalho formal, especialmente no Brasil, onde a informalidade é predominante. Os modelos de trabalho empreendedor são vistos como atrativos, pois promovem a ideia de que qualquer trabalhador pode se tornar um empreendedor, detendo seu próprio capital e organizando seus processos de trabalho. Essa crença na autonomia é respaldada por discursos ideológicos que buscam transformar a percepção da informalidade e precarização em autonomia e valorização da tomada de decisões no trabalho. Tal visão promove um individualismo disfarçado de autonomia no trabalho (Coelho-Lima, 2016).

O empreendedorismo, como ponto importante nessa discussão, é um conceito amplamente estudado em áreas como Economia, Administração, Filosofia e Sociologia. Ele é melhor compreendido como uma ideologia ou cultura laboral, em vez de uma regulamentação ou modalidade de trabalho específica. Tanto indivíduos que criam seu próprio negócio quanto trabalhadores que adotam uma visão empreendedora em um contexto de trabalho informal podem ser considerados empreendedores (Oliveira, 2022).

Neste sentido, o termo semântico da palavra empreendedorismo vem da palavra francesa “entrepreneur” derivada do latim “imprehendere”, com o significado de “aquele que empreende e se encarrega ou se compromete com alguma coisa” (Hoselitz, 1951). Do ponto de vista social, a atividade do empreendedor é antiga e somente em 1770 o termo foi utilizado para se referir a alguém que controla uma empresa (Vale, 2014). Neste sentido, tal conceito

passou a ser importante com a emergência do capitalismo e sua lógica de mercado, bem como, com a evolução das fábricas e manufaturas (Verga & Silva, 2014).

As mudanças envolvendo o conceito é reflexo de várias transformações sociais, caracterizando uma sociedade, antes voltada para a produção manufatureira e agrária, para uma produção mercantil e industrial, até chegar aos modelos de produção contemporâneo (Vale, 2014). A "era econômica" (1870-1940), enfatizava o indivíduo, com estudos que investigavam os traços de personalidade dos empreendedores com o auxílio de psicólogos, além de contextualizar as mudanças sociais com o apoio de sociólogos (Carmo, Assis, Júnior e Teixeira, 2021).

Neste contexto, a década de 1970, conhecida como um marco para a história do empreendedorismo, tornou-se um campo de interesse para os estudos na área da gestão, no qual, foram disseminados discursos enfatizando a importância do empreendedorismo como solução para a crise do desemprego. Dentro dessa lógica há intensa responsabilização do indivíduo por sua situação econômica (Cordeiro & Melo, 2006).

No Brasil essa visão obteve maior proeminência a partir da década de 1990, com a eleição de Fernando Collor para presidência da república, ocasionando diversas mudanças políticas e econômicas, pautando uma agenda mais competitiva baseada na lógica neoliberal (Cordeiro e Melo, 2006).

No ano de 2008 ocorreu no Brasil a criação de políticas públicas voltadas para a classe trabalhadora, sendo esta a lei do Microempreendedor Individual - MEI (Lei 128/2008). Com a nova lei foram estabelecidos novas definições da categoria, neste sentido, para ser considerado MEI é preciso obedecer alguns critérios, são eles: ser um trabalhador por conta própria; faturar até R\$ 60,000,00 por ano; se for o caso de empregado contratado, deve receber salário-mínimo ou piso salarial da categoria; e não ter participação em outra empresa como sócio ou titular. (Brasil, 2008).

Neste contexto, também foi inserida a Lei complementar 128/2008 (Brasil, 2008), no qual, criou condições especiais para o trabalhador informal se tornar um MEI, com o propósito de simplificar o processo de legalização do empreendimento e estimular a formalização daqueles que atuam na informalidade. Assim, dentro da lei é possível a realização do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), facilitando a abertura de contas bancárias, empréstimos e emissão de notas fiscais. Além disso, o MEI fica isento de pagar impostos federais, sendo necessário o repasse de um valor fixo mensal de R\$ 44,40 (prestação de serviços) ou R\$ 45,40 (comércio e serviços) para a previdência social, Imposto de circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) e Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - (ISS). Tais quantias são atualizadas anualmente, conforme o salário-mínimo vigente (Campanha, Lorenzo, Fonseca & Paulillo, 2017).

Segundo o Global Entrepreneurship Monitor (GEM) Brasil em 2022 os dados mostravam um crescimento da taxa de empreendedores no Brasil, no total foram 38%, isso corresponde a 52 milhões de brasileiros com idades entre 18 e 64 anos, ou seja, a cada cinco brasileiros/as dois se declararam empreendedores/as. Enquanto isso, no ano de 2002, esse número era de 14,4 milhões de pessoas, totalizando a taxa de 13,5% da população brasileira realizando essa atividade.

Para o GEM Brasil, o empreendedorismo engloba qualquer esforço para criar um novo empreendimento, seja de forma formal ou informal, incluindo atividades autônomas, a criação de uma nova empresa ou a expansão de um empreendimento existente. É importante ressaltar que a atividade empreendedora começa antes mesmo da criação do negócio em si (GEM Brasil, 2022, p. 3).

Os dados da pesquisa da GEM mostram a necessidade financeira como principal motivação para empreendedores iniciais, tendo em vista a ausência de oportunidades no mercado de trabalho formal. Neste contexto, é notório que o empreendedorismo é sustentado

por pequenos negócios, tendo em vista que, cerca de 82% destes não possuem nenhum funcionário, ou seja, envolve apenas o trabalhador autônomo (GEM Brasil, 2022).

Ainda segundo o GEM Brasil (2022), metade dos negócios tem um faturamento anual abaixo de R\$24 mil por ano, sendo a renda média de um salário mínimo por mês. Ainda conforme os dados, os pequenos negócios, em sua maioria, passam dificuldades para conseguirem manter-se de pé, possuem ajuda de familiares, pouca inovação tecnológica e sem perspectiva de crescimento. Dessa forma, para Tavares (2018), o empreendedorismo é uma categoria de trabalho informal carregado pelo discurso da autonomia, colocando o sujeito empreendedor como patrão, enxergando nesse trabalho uma oportunidade de ascensão social.

A lógica de empreendedorismo e todo seu discurso sedutor consiste em uma ideologia da racionalidade neoliberal. Neste sentido, o neoliberalismo se configura como um conjunto de discursos, práticas e dispositivos que determinam um novo modo de controle dos sujeitos, seguindo o princípio universal da concorrência. A oposição entre estado e mercado surge como um dos principais obstáculos à caracterização exata do neoliberalismo. Neste sentido, o neoliberalismo não é apenas uma ideologia, mas um tipo de política econômica, um sistema normativo de grande influência no mundo inteiro, no qual, estende a lógica do capitalismo a todas as relações sociais e demais contextos da vida (Dadarot & Laval, 2016).

Seguindo esta perspectiva, vale ressaltar que a cultura do empreendedorismo, fortemente introduzida na sociedade contemporânea, é intensamente enaltecida pelas mídias e diversas organizações como panaceia para os problemas econômicos, sendo tal discurso defendido como soluções estratégicas de enfrentamento às situações de crises financeiras vivenciadas pela classe trabalhadora (Ésther, 2019).

O empreendedor, na verdade, um trabalhador comum, se vê obrigado a empregar o seu trabalho em uma atividade para garantir todo o seu sustento. Na perspectiva do capitalismo, isso significa diminuição dos custos trabalhistas mediante contratação de serviços temporários

e flexível a partir da prestação de serviços de empreendedores. Já na perspectiva dos sujeitos que desenvolvem as atividades, isso significa menos direitos garantidos e mais riscos, menos tempo livre, mais trabalho, o que constitui um quadro sujeito à precarização laboral (Oliveira, Aquino & Nascimento, 2022).

A ideologia do empreendedorismo traz um discurso pautado em uma lógica individual, focado na ideia do sujeito munido de um poder, sendo ele capaz de levá-lo a conquistar tudo que quiser, basta ter força de vontade e determinação. Nessa perspectiva, todas as situações são de responsabilidade do indivíduo, inclusive o seu fracasso. É importante ressaltar que, tal discurso da responsabilização promove a crescente ênfase da individualidade nas relações de trabalho, principalmente com a ideia do controle total sobre si e do seu negócio (Oliveira, et. al., 2022; Castel, 2005).

O processo de incentivar o pensamento empreendedor encobre a precarização subjacente à atividade. O ato de se tornar um empreendedor automaticamente o insere na perspectiva do trabalho precário, uma vez que ele não desfruta dos direitos assegurados aos trabalhadores assalariados. Nessa condição, a vinculação trabalhista torna-se vulnerável, independente da atividade exercida, que pode variar desde a de um ambulante de comida de rua até a de um proprietário de food truck (Oliveira, et. al., 2022).

Se tratando do processo de precarização, essa atividade atinge, em maior ou menor grau, outras esferas da vida, enquanto esse trabalho torna-se fundamental ao nível de tomar todo o tempo de vida, impactando completamente a subjetividade dos trabalhadores. Neste sentido, existe aí a “invasão” permanente do trabalho na vida dos indivíduos para além do espaço laboral tradicional. Delineia-se então uma extensão no qual a precarização se torna um fenômeno crucial na formação subjetiva do trabalhador contemporâneo (Aquino, 2008).

É importante direcionar o olhar além do indivíduo e compreender como o contexto social, político e econômico exerce pressão para transformar os trabalhadores em

empreendedores, mesmo em condições frequentemente desfavoráveis e precárias. Para Coelho-Lima:

“A saída do pauperismo pelo empreendedorismo constitui-se em uma falácia: por um lado, permanece a submissão do trabalhador a condições aviltantes de trabalho e, por outro, reduz a pressão pela ampliação de vagas com melhores condições de trabalho.”
(Coelho-Lima, 2016, p. 261).

A relação entre a informalidade, o empreendedorismo e a precarização laboral é histórica, e seus impactos se intensificam diante dos últimos acontecimentos sociopolíticos no Brasil, como a aplicação da Reforma da Legislação Trabalhista e da Reforma da Previdência Social. Sob essa conjuntura, surge um percurso em que a precarização se torna a base da trajetória laboral, resultante de rupturas com condições anteriormente favoráveis de vínculo de trabalho, ou como a única opção para aqueles que nunca experimentaram a segurança de um emprego assalariado (Oliveira, et. al., 2022).

Baron e Shane (2007), definem três aspectos importantes que sustentam o discurso do empreendedorismo e seu crescimento, são eles: 1) Disseminação de relatos empolgantes de empreendedores de sucesso pela mídia; 2) A reestruturação produtiva e alteração de vínculos empregatícios; 3) Mudança nos valores.

Se tratando do primeiro aspecto, é frequente a mídia propagar o discurso de empreendedores que alcançaram sucesso em seus negócios, reforçando o estereótipo de uma imagem positiva, destacando figuras como "modelos ideais" para o sucesso almejado. Como aliado, utiliza da indústria do management, representada pelas empresas de consultoria, escolas de administração pautadas em literatura científica (Baron & Shane, 2007; Wood, 2013).

O segundo fator está relacionado à reestruturação produtiva e às novas formas de contratos de trabalho surgidas. As mudanças nas configurações de vínculos entre empregadores e empregados resultaram em uma menor fidelidade dos funcionários às suas organizações empregadoras. Esse fenômeno foi intensificado na década de 1990, quando as grandes corporações norte-americanas reduziram mais de seis milhões de empregos. Contrariando as expectativas, a taxa de desemprego durante esse período diminuiu para níveis historicamente baixos, o que pode ser atribuído à criação de novas empresas por empreendedores - na verdade, por trabalhadores que haviam perdido seus empregos (Baron & Shane, 2007).

De acordo com Ésther (2019), o discurso do empreendedorismo e a figura do empreendedor ganharam destaque com a reestruturação produtiva. A demissão em massa de grandes grupos de trabalhadores levou as pessoas a buscarem novas formas de sobrevivência como alternativa ao emprego formal. No entanto, o resultado foi uma precarização do trabalho que se manifestou desde os primeiros anos e continua até os dias atuais. Ésther (2019) argumenta que “esse processo contribuiu para a formação de uma nova classe, o "precariado" - uma combinação de trabalhadores precários e proletários” (p. 864).

Enquanto isso, o terceiro aspecto enfatiza como os valores dos trabalhadores têm passado por mudanças significativas. A busca por segurança no emprego e construção de uma carreira estável na mesma empresa não são mais prioridades. Em vez disso, os novos valores, especialmente entre os jovens, estão focados na possibilidade de escolha, mesmo que isso signifique incerteza ou falta de previsibilidade. A segurança conferida pelos diplomas universitários diminuiu e as aposentadorias estão em risco. As carreiras também não são mais garantidas. Para que o sistema capitalista permaneça como dominante, é necessário surgir um novo espírito que atenda às novas demandas (Baron & Shane, 2007; Boltanski & Chiapello, 2009).

A precarização do trabalho é camuflada pelo discurso sedutor do empreendedorismo que atribui ao “empreendedor” uma posição oposta à do mercado de trabalho formal assalariado, e enxerga este como opressor da criatividade e da autonomia do indivíduo. O empreendedorismo prega uma ilusória liberdade, opondo-se a rotina e a burocracia, neste contexto, vão surgindo novos valores e ideais cultivados pelos indivíduos empreendedores (Tavares, 2018).

O espírito empreendedor está intrinsecamente ligado ao espírito do capitalismo. O fenômeno do empreendedorismo, como uma manifestação política, econômica e social, representa uma intensificação das relações de produção capitalistas atuais. Essas relações são marcadas por lutas de classe em um contexto de trabalho intermitente, uberização e indústria 4.0, onde o empreendedorismo se torna o símbolo predominante. É uma forma de extrair mais valor sem a necessidade da figura tradicional do empregador (Ferraz & Ferraz, 2022).

Nessa discussão, é essencial examinar a conexão entre a plataformização do trabalho e o discurso do empreendedorismo. Além disso, é relevante abordar a situação dos trabalhadores por conta própria que adotam essa perspectiva empreendedora como uma estratégia de sobrevivência para o desemprego nas pequenas cidades, é nesse contexto que as plataformas digitais se inserem e se aproveitam da realidade desses lugares (Grohmann & Salvagni, 2023). Ao cadastrar seus negócios nos aplicativos de entrega, eles buscam aumentar a visibilidade de suas atividades. Esse contexto é de suma importância na análise do cenário das pequenas cidades, uma vez que os pequenos negócios desempenham um papel crucial em suas economias.

A Associação Nacional de Restaurantes (ANR), em colaboração com a Galunion Consultoria e o Instituto Foodservice Brasil (IFB), conduziu uma pesquisa no período da pandemia do Covid-19 envolvendo 800 empresas de diversos perfis, representando 22.907 lojas em todo o Brasil. Destaca-se que 67% das lojas estão nas ruas, enquanto 22% estão em

shoppings e centros comerciais. A pesquisa focou em marcas e operadores que operam exclusivamente com aplicativos de delivery, revelando que 88% são trabalhadores independentes, 46% surgiram durante a pandemia e 67% operam como Microempreendedores Individuais (MEI) (Moura & Estarque, 2019).

No que diz respeito à região de atuação, 77% dos participantes estão localizados no Sudeste do Brasil. Quanto às principais culinárias com foco em delivery, 18% são estabelecimentos de doces, bolos e chocolates; 17% de pizzas; 14% de comida brasileira caseira e variada; 8% de sanduíches (hambúrguer, cachorro-quente, frango frito, tacos, wraps e sanduíches variados); e 7% de açaí e sorvetes (Moura & Estarque, 2019).

A pesquisa também destaca desafios enfrentados pelo setor, como o impacto da inflação e a necessidade de ajustes e digitalização. Diante dos aumentos nos custos de eletricidade, combustível e produtos alimentícios, 42% dos entrevistados optaram por aumentar os preços ao consumidor. Adicionalmente, 50% realizaram ajustes nos cardápios nos últimos seis meses para lidar com as adversidades do cenário econômico.

Antes de partir para os dados, vale ressaltar que até o momento boa parte da literatura sobre essa questão foca sobre os entregadores, porém, essa mesma lógica pode ser percebida nos trabalhadores autônomos que ofertam seus serviços nos aplicativos. Sendo isso que estará exposto a partir dos dados na sequência. Portanto, cabe refletir se o autogerenciamento subordinado também se aplica aos trabalhadores autônomos que oferecem seus produtos nas plataformas digitais.

Após a análise teórica deste capítulo, torna-se essencial compreender como as plataformas de delivery estão se apropriando do trabalho por conta própria nas pequenas cidades, lugar esse que apresenta características de informalidade, precariedade e envolvimento familiar em diversos níveis no âmbito ocupacional. Além disso, é importante

explorar o discurso sedutor com uma perspectiva positiva do empreendedorismo, marketing e visibilidade adotado pelas plataformas para obter lucros (Grohmann & Salvagni, 2023).

A tendência conhecida como Uberização do trabalho revela-se como uma manifestação dos novos paradigmas laborais que se disseminam nas plataformas digitais. Nesse contexto, as interações tornam-se mais individualizadas e, ao mesmo tempo, menos visíveis. Sob a fachada de oferecer liberdade e flexibilidade, conforme propagado pelas empresas, essa abordagem representa uma transferência de riscos, objetivando aumentar o controle sobre os trabalhadores. Estratégias de controle são empregadas, incluindo restrições sobre quem pode se associar às plataformas, definição das tarefas permitidas, especificação das metodologias de execução, imposição de prazos para a conclusão do serviço e a estipulação unilateral dos valores a serem remunerados (Filgueiras & Antunes, 2020).

As plataformas digitais trouxeram uma nova forma de organizar o trabalho, baseada em números. Nesse modelo, há uma relação triangular entre o trabalhador, o cliente final e a plataforma, que age como intermediária. Essas plataformas usam tecnologia para juntar quem oferece um serviço e quem precisa, e ganham uma parte do pagamento pelo serviço. Os custos são cortados e transferidos para o trabalhador, que precisa ter todos os equipamentos necessários. Algoritmos cuidam da coordenação e organização do trabalho (Schinestsck, 2020).

O gerenciamento algorítmico introduz um elemento significativo de vigilância sobre os trabalhadores, uma configuração histórica que remonta aos tempos do chão de fábrica industrial. A distinção crucial reside nas formas automatizadas de vigilância, realizadas por meio do rastreamento programado e codificado dos trabalhadores (Barilli, 2022). Dessa forma, torna-se evidente que os algoritmos não são simplesmente resultados aleatórios nas ações automatizadas das plataformas para administrar a força de trabalho; pelo contrário, são escolhas deliberadas e estratégicas.

Na organização do trabalho por meio dessas plataformas, percebemos alguns pontos: controle por programação, onde o trabalhador precisa alcançar os objetivos do sistema; surge o sujeito objetivo, que se adapta às mudanças do ambiente em tempo real para atingir os objetivos impostos pelo algoritmo. Quem escreve o código pode mudar as regras a qualquer momento, e o trabalhador tem que se adaptar para atingir os objetivos da plataforma. Há uma fragmentação no mercado de trabalho, onde os trabalhadores não têm laços solidários e veem os outros como competidores em um verdadeiro leilão da força de trabalho (Schinestsck, 2020).

Um estudo realizado por Guarnieri & Vieira (2023) com o aplicativo de delivery Aiqfome buscou entender a articulação dos principais atores envolvidos no processo de trabalho plataformizado, assim o texto descreve as transformações ocorridas no contexto do aplicativo de delivery desde 2007. Inicialmente, a plataforma enfrentou desafios na falta de instrumentos essenciais nos restaurantes e precisou ensinar os proprietários a utilizar o canal de vendas online. O aplicativo passou por constantes mudanças, incluindo sua versão desktop, expansão para outras localidades e reformulações relacionadas ao contexto digital e práticas de mercado. A empresa-plataforma Aiqfome focaliza cidades do interior, expandindo mediante licenciados e destacando-se como uma plataforma de entrega voltada para áreas menores.

A pesquisa destaca o papel do Aiqfome na rede de delivery, influenciando relações entre aplicativo-usuários, aplicativo-estabelecimentos e aplicativo-equipes internas. O aplicativo transformou práticas, otimizando a produção interna, adaptando a estrutura de trabalho e impulsionando o faturamento. Em resposta às taxas pagas ao aplicativo, alguns estabelecimentos buscam canais próprios de vendas, como sites ou aplicativos, embora continuem a usar a plataforma. Além disso, a pandemia global ampliou o setor de delivery,

criando oportunidades de negócios para fornecedores de refeições e aumentando a demanda por serviços de entrega. Houve um crescimento significativo na oferta de trabalhos como entregadores, embora tenha aumentado a concorrência entre os estabelecimentos, resultando em uma variedade expandida de cardápios para os usuários (Guarnieri & Vieira, 2023).

O estudo sustenta que os aplicativos de delivery, ao serem utilizados, funcionam como mediadores entre os diversos atores na rede de delivery. Isso resulta na reconfiguração das práticas de mercado e na instituição de novas práticas de consumo em toda a rede. A análise aborda fatores impulsionadores da rede, destaca os aplicativos como catalisadores de mudanças, identifica práticas que foram suprimidas e outras que surgiram com a presença desses aplicativos, além de explorar os modelos de negócios que se desenvolveram a partir das práticas dos diversos atores envolvidos (Guarnieri & Vieira, 2023).

Dessa forma, torna-se evidente que há diferenças nos interesses ao operarem na rede de delivery. A plataforma concentra-se no aumento do número de estabelecimentos cadastrados, diversificação nos segmentos de estabelecimentos, aumento do volume de uso de cupons de desconto, entre outros. Os restaurantes priorizam o aumento do volume de pedidos e a eficiente gestão dessas solicitações. Os usuários buscam praticidade e comodidade na utilização da rede. Por outro lado, os entregadores direcionam seus esforços para a entrega eficiente dos pedidos (Guarnieri & Vieira, 2023).

No Estudo 2, concentra-se a meticulosa caracterização dos estabelecimentos inseridos nessas plataformas, com o objetivo primordial de arrojear luz sobre a identidade desses profissionais e as nuances que permeiam a dinâmica de interação entre as plataformas de delivery e os empreendimentos da cidade de Santa Cruz. Adicionalmente, busca-se obter uma compreensão abrangente sobre como as plataformas têm exercido sobre os trabalhadores autônomos em relação às suas atividades laborais. Neste tópico, os resultados serão explanados e discutidos conforme os objetivos e método deste estudo.

4.1. Resultados e Discussão

4.1.1 Caracterização sociodemográfica dos participantes:

Esta seção tem por objetivo iniciar os resultados obtidos no Estudo 2. Resgatando o objetivo, neste segundo estudo o foco está em entender a dinâmica de funcionamento dos estabelecimentos/trabalhadores por conta própria com as plataformas de delivery presentes na cidade. Assim, na Tabela 4 estão as características dos sete participantes desta análise, contendo informações como: idade, sexo, raça, escolaridade, renda e tempo de trabalho no setor. É importante ressaltar que todos os nomes dos participantes são fictícios.

Tabela 4 - Dados Sociodemográficos do Estudo 2

Lojista	Idade	Sexo	Raça	Escolaridade	Tipo de negócio	Renda	Tempo de trabalho no setor
Maria	30-49 anos	Feminino	Parda	Médio completo	Açaiteria	3 a 4 salários mínimos	7 anos
João	24-29 anos	Masculino	Pardo	Médio completo	Hamburgueria	1 a 2 salários mínimos	4 anos
Antônio	24-29 anos	Masculino	Pardo	Médio completo	Pizzaria	1 a 2 salários mínimos	6 anos
Roger	30-49 anos	Masculino	Pardo	Superior Incompleto	Hamburgueria	3 a 4 salários mínimos	7 anos
Fátima	50-59 anos	Feminino	Parda	Fundamental completo	Hamburgueria	1 a 2 salários mínimos	8 anos
Murilo	30-49 anos	Masculino	Branco	Médio Completo	Pizzaria	3 a 4 salários mínimos	20 anos
Vicente	30-49 anos	Masculino	Branco	Médio Completo	Lanches	1 a 2 salários mínimos	10 anos

Segundo os dados da Tabela 4, os sete comerciantes apresentam uma série de aspectos em comum, contribuindo para um panorama diversificado no setor varejista. Todos eles têm idades que variam entre 24 e 59 anos, compartilham a formação educacional de nível fundamental incompleto, médio completo e superior incompleto, fornecendo uma base de conhecimento para suas atividades comerciais. Além disso, suas rendas estão situadas entre 1 a 4 salários mínimos, refletindo um padrão de renda das cidades do interior. O tempo de trabalho no setor comercial varia, mas todos possuem uma experiência que se estende de 4 a 20 anos, o que sugere um grau de familiaridade com o ambiente de vendas.

Assim como no primeiro estudo, será exposto na sequência os pré-indicadores, indicadores e núcleos do Estudo 2, conforme sugere a análise do núcleo de significação proposto por Aguiar & Ozella (2006). Dessa forma, a Tabela 5 irá ressaltar os pré-indicadores provenientes dos discursos dos três participantes, após a realização das leituras flutuantes constatou-se 34 pré-indicadores expostos a seguir:

Tabela 5 - Pré-indicadores do Estudo 2

Pré-indicadores
1) Começou com um negócio de família mesmo
2) Aqui só tem um funcionário que é o entregador.
3) Aqui é só eu, minha namorada e o entregador
4) São três funcionários fixos, eu, minha vizinha e ele é meu sobrinho.
5) Morava no sítio, eu tinha um mercadinho.
6) Na pandemia quase tive que fechar
7) Na semana trabalha três, final de semana cinco
8) Eu sou pizzaiolo e tenho duas ajudantes.
9) Minha fonte de renda é a pizzeria.
10) Atualmente a gente está com dois aplicativos
11) Tem um site próprio da gente
12) É mais, vamos dizer, mais amplitude, de visão do negócio
13) Vai estar lá o aplicativo oferecendo nossos produtos

14) O meu interesse era realmente ganhar mais cliente
15) Essas plataformas, agiliza a vida da gente
16) A gente entrou para dar uma visibilidade melhor
17) Precisa assinar um documento porque tem a questão de uma porcentagem de lucro
18) O dinheiro vem todo para gente, no final do mês a gente paga como boleto.
19) Hoje em dia, a média é de três, quatro pedidos por dia.
20) Tem dias que sai 2, 3 pedidos e tem dias que sai 20, 30
21) Só vende pelo aplicativo quando tem promoção
22) Quando não tá na promoção vende mais no WhatsApp
23) O ponto positivo é a divulgação deles.
24) E a vantagem é que eles soltam muitos cupons por conta deles
25) Eles oferecem muito cupom, cupom de desconto
26) Às vezes o aplicativo trava, a gente tenta entrar em contato com o administrador e não obtém resposta
27) Nesse aplicativo é mais complicado falar com o suporte. Tipo, eles não funcionam a noite
28) Eu não sou muito entendedora, mas assim, pra mim acho que não fluiu muita coisa não
29) Não pode ser um produto caro, porque no interior não vende
30) A desvantagem eu creio que para cidade pequena os 8% são muito
31) A gente tem um entregador próprio e a gente paga um valor fixo a ele
32) A entrega é a gente que define
33) O entregador é próprio daqui, mas a gente paga pelas viagens.
34) Não é um valor fixo para o entregador por dia

Na segunda fase, procedeu-se à aglutinação dos pré-indicadores como parte do processo. Através da identificação de semelhanças, foi possível condensar os 34 pré-indicadores em 14 indicadores representativos. Essa síntese encontra-se apresentada na Tabela 6, a qual abrange os indicadores delineadores da dinâmica operacional dos estabelecimentos em relação às plataformas, além de refletir o funcionamento geral dos negócios na cidade.

Tabela 6 - Pré-indicadores e Indicadores do Estudo 2

Pré-indicadores	Indicadores
1) Começou com um negócio de família mesmo	1) Equipe pequena composta por familiares
2) Aqui só tem um funcionário que é o entregador.	
3) Aqui é só eu, minha namorada e o entregador	
4) São três funcionários fixos, eu, minha vizinha e ele é meu sobrinho.	
5) Morava no sítio, eu tinha um mercadinho.	2) Dinâmica de funcionamento do trabalho na cidade
6) Na pandemia quase tive que fechar	
7) Na semana trabalha três pessoas, final de semana é cinco	
8) Eu sou pizzaiolo e tenho duas ajudantes.	
9) Minha fonte de renda é a pizzeria.	
10) Atualmente a gente está com dois aplicativos	3) Auxílio de outras plataformas
11) Tem um site próprio da gente	
12) É mais, vamos dizer, mais amplitude, de visão do negócio	4) Plataforma como estratégia para visibilidade do negócio na cidade
13) Vai estar lá o aplicativo oferecendo nossos produtos	
14) O meu interesse era realmente ganhar mais cliente	
15) Essas plataformas, agiliza a vida da gente	
16) A gente entrou para dar uma visibilidade melhor	
17) Precisa assinar um documento porque tem a questão de uma porcentagem de lucro	5) Contrato e Remuneração
18) O dinheiro vem todo pra gente, no final do mês a gente paga como boleto.	
19) Hoje em dia, a média é de três, quatro pedidos por dia.	6) Fluxo de pedidos
20) Tem dias que sai dois, três pedidos e tem dias que sai vinte, trinta	
21) Só vende pelo aplicativo quando tem promoção	7) Vendas maiores mediante cupons de desconto
22) Quando não tá na promoção, aí vende mais no WhatsApp	
23) O ponto positivo é a divulgação deles.	8) Cupons vistos como benefício para o negócio
24) E a vantagem é que eles soltam muito o cupom por conta deles	
25) Eles oferecem muito cupom, cupom de desconto	

26) Às vezes o aplicativo trava, às vezes a gente... tenta entrar em contato com o administrador, não obtém resposta	9) Comunicação por vezes falha
27) Nesse aplicativo é mais complicado falar com o suporte. Tipo, eles não funcionam nessa hora (a noite).	10) Suporte não funciona a noite
28) Eu não sou muito entendedora, mas assim, pra mim acho que não fluiu muita coisa não.	12) Vendas na cidade
29) Não pode ser um produto caro, porque pra interior não vende	
30) A desvantagem, eu creio que pra cidade pequena os 8% é muito	13) Porcentagens elevadas
31) A gente tem um entregador próprio e a gente paga um valor fixo a ele	14) Funcionamento da entrega
32) A entrega é a gente que define	
33) O entregador é próprio daqui, mas a gente paga pelas viagens.	15) Precificação das entregas
34) Não é um valor fixo para o entregador por dia	

Por fim, a terceira fase desse processo consistiu em estabelecer os núcleos correspondentes a cada etapa anterior, os indicadores são importantes nessa etapa para identificar os conteúdos principais das falas dos entrevistados. Na Tabela 7 estão os 4 núcleos organizados a partir das falas dos participantes:

Tabela 7 - Núcleos de Significação do Estudo 2

Indicadores	Núcleos
1) Equipe pequena composta por familiares	1) Descrição dos estabelecimentos cadastrados nas plataformas: “Começou com um negócio de família mesmo”
2) Dinâmica de funcionamento do trabalho na cidade	
3) Auxílio de outras plataformas	
4) Plataforma como estratégia para visibilidade do negócio na cidade	2) Dinâmica de funcionamento do trabalho mediado pela plataforma: “A gente entrou para dar uma visibilidade melhor”
5) Contrato e Remuneração	
6) Fluxo de pedidos	
7) Vendas maiores mediante cupons de desconto	
8) Cupons vistos como benefício para o negócio	

9) Comunicação por vezes falha	3) As vantagens e desvantagens do trabalho nas a plataforma: “uma empresa pequena tem que vender nossos produtos, não pode ser um produto caro, porque no interior não vende”
10) Suporte não funciona a noite	
12) Vendas na cidade	
13) Porcentagens elevadas	4) Relação dos lojistas com os entregadores: “O entregador é próprio daqui, mas a gente paga pela entrega também, né?”
14) Funcionamento da entrega	
15) Precificação das entregas	

Após a exposição da Tabela 7, que apresenta os 6 núcleos em questão, procederemos agora com a descrição dos núcleos de significação. Os quatro primeiros núcleos abordam diretamente a dinâmica operacional das lojas em relação às plataformas de delivery. Com isso, essa primeira análise da pesquisa visa fornecer informações relacionadas ao segundo objetivo do estudo.

4.1.2 Descrição dos estabelecimentos cadastrados nas plataformas “começou como um negócio de família mesmo”

O primeiro núcleo deste Estudo 2 busca caracterizar e descrever sobre os empreendimentos dos entrevistados. Em primeiro lugar, cabe ressaltar que os sete negócios variam quanto a composição de suas equipes, Maria, Antônio, Murilo, Fátima e João ressaltaram a composição da equipe com familiares dos responsáveis (tio, sobrinho, esposa, padrasto, irmão) e ambos ajudam no desenvolvimento do trabalho em questão. Além disso, não são empregados formais, não possuem carteira assinada, recebem uma quantia inferior a um salário mínimo para a execução da tarefa.

A entrevistada Maria ao contar sobre a história do seu negócio afirma:

“Eu sempre tive um mercadinho, nunca deixei de trabalhar. Morava no sítio.

Vim pra morar aqui em Santa Cruz, aí continuei com o meu mercadinho, né?

Aí depois eu quis mudar de ramo. Primeiro assim, eu fiz uma pesquisa, todos

os dias eu vinha olhar o movimento, ia olhar horários diferentes pra saber se valia a pena. Porque eu achava o ponto muito paradinho, entendeu? Aí eu passei umas duas semanas vindo de horários diferentes pra ver como é que era. Para poder negociar também, né?”.

João ressaltava como começou seu trabalho na hamburgueria:

“Começou com um negócio de família mesmo. Meu cunhado teve a ideia de colocar uma hamburgueria para conseguir uma renda, que na época ele tava desempregado. E aí a gente começou. Eu, ele, minha namorada e a mãe dele. Aí como foi se expandindo, a gente veio de Tangará (cidade vizinha) pra cá e ficou aqui e em Tangará”.

Antônio, no ramo de pizzaria, afirmou:

“Conheci um amigo que era dono de pizzaria, e ele me deu a oportunidade, eu tive um conhecimento na pizzaria dele, trabalhei um ano e meio, e resolvi montar a minha, o negócio próprio. Aí faz quatro anos e uns meses que eu montei minha pizzaria”.

Roger descreve o início do seu negócio, a empresa dele surgiu durante a pandemia decidiu abrir um serviço de entrega noturna de hambúrgueres. Diante das dificuldades enfrentadas em 2018 e 2019, a iniciativa do delivery se tornou crucial para complementar a renda, já que a lanchonete só podia operar por metade do dia. Ele trabalhava das 5h às 13h na lanchonete e, em seguida, dedicava o restante do dia até a meia-noite ao delivery em casa. Utilizando os auxílios do governo durante a pandemia, aplicou os recursos em seu empreendimento, transformando-o na principal fonte de renda para sobreviver às adversidades.

Há aproximadamente duas décadas, após concluir o ensino médio, Murilo deu início à sua jornada empreendedora com lanches, gradualmente expandindo para incluir pizzas. O

estabelecimento, de propriedade da família desde o início, tornou-se um empreendimento familiar, contando com a colaboração da pessoa, seu irmão, padrasto, mãe e esposa, totalizando uma equipe de cinco pessoas. O negócio começou no mesmo local em que está situado atualmente, com a pessoa responsável pela preparação e venda dos lanches, enquanto a presença ativa da família foi uma constante desde os primórdios.

O empreendedorismo nesse contexto passou a refletir a principal opção para estratégia de sobrevivência na cidade, os entrevistados buscaram investir nos seus negócios contando com amigos e familiares para prosseguir no ramo e não ficarem desempregados. Entretanto, como destacado na literatura, o empreendedorismo é caracterizado como uma forma de trabalho informal, impulsionada pela retórica da autonomia, retratando o empreendedor como líder e oferecendo a perspectiva de progresso social. No entanto, o estímulo ao pensamento empreendedor mascara a precarização inerente à atividade. Ao adotar o papel de empreendedor, a pessoa assume automaticamente a condição de trabalho precário, desprovida dos direitos garantidos aos trabalhadores assalariados. Essa situação torna a relação laboral vulnerável, independentemente da natureza da atividade. A ideia de escapar da pobreza por meio do empreendedorismo é ilusória, pois, por um lado, mantém o trabalhador em condições precárias e, por outro, reduz a pressão por mais oportunidades de emprego com condições laborais melhores (Tavares, 2018; Oliveira, et al, 2022; Coelho-Lima, 2016).

Vicente compartilhou sua trajetória laboral, no qual, há cerca de quatro anos, movido pela necessidade de uma renda adicional, iniciou com um trailer de cachorro-quente. Diante do sucesso, optou por estabelecer uma lanchonete fixa em 2020, coincidindo com o início da pandemia. Inicialmente com quatro funcionários, a crise levou a uma redução para três, refletindo as dificuldades enfrentadas pelo negócio durante esse período desafiador. Durante a pandemia, o foco foi exclusivamente no serviço de delivery, adaptando-se às circunstâncias do momento.

Segundo os entrevistados, a quantidade de funcionários de cada estabelecimento gira em torno de 3 a 5 pessoas, sendo familiares ou amigos próximos na realização do trabalho: *“Aqui é só eu, minha namorada e o entregador”*; *“Aí quem trabalha aqui sou eu, a menina da cozinha e o entregador, que também me auxilia na recepção, no caixa sou eu. É minha vizinha e ele é meu sobrinho”*. Neste contexto, os entrevistados não possuem mais nenhuma outra fonte de renda e trabalham unicamente nos seus empreendimentos.

É frequente observarmos nas cidades de menor porte a abertura de pequenos negócios como uma maneira de gerar renda e garantir a sobrevivência. Isso ocorre, em parte, devido à crescente popularidade da lógica empreendedora, que promove a ideia de liberdade e autonomia, evitando a supervisão direta de um chefe. Conforme ressaltado por Gomes (2017), o setor terciário, que engloba comércio e serviços, está presente em todos os espaços urbanos e mesmo em áreas rurais do Estado do Rio Grande do Norte. Destaca-se como o principal gerador de empregos, abrangendo setores como o serviço público, o trabalho informal e as atividades de base familiar. Em pequenas cidades, muitos estabelecimentos comerciais operam com uma estrutura tradicional, dependendo fortemente do trabalho familiar. O setor terciário, especialmente através do consumo, desempenha um papel fundamental na reprodução do fenômeno urbano como modo de vida, manifestando-se de maneira significativa.

Antônio, ao falar sobre seu negócio, trouxe a pandemia como parte negativa do processo, tendo em vista que passou por dificuldades no período: *“Peguei a pandemia, no começo foi bom, mas foi enfraquecendo, questão de venda. Na pandemia quase tive que fechar, aconteceu também como muitos fecharam, mas eu consegui encarar, diminui funcionário, assim foi e graças a Deus deu tudo certo”*, foi também nesse contexto que surgiu a ideia do vínculo com as plataformas de delivery para poder continuar as vendas na cidade.

Outra questão relevante abordada pelos entrevistados diz respeito à relação dos comerciantes com múltiplos aplicativos de entrega. Todos eles mantêm vínculos com até duas plataformas de delivery, além de possuírem um website exclusivo. Esse site é utilizado para efetuar pedidos, embora a utilização exija o pagamento de uma taxa mensal para viabilizar o recebimento das demandas. Trata-se de uma estratégia para não depender só das plataformas.

A narrativa dos entrevistados revela os desafios enfrentados por esses comerciantes ao abrir seus negócios, alguns durante a pandemia de Covid-19. De acordo com pesquisas conduzidas pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br, 2021) sobre a interação entre a pandemia de Covid-19 e o uso da internet no Brasil, cerca de um terço dos usuários envolvidos em atividades laborais durante esse período recorreram a plataformas digitais para comercializar produtos ou serviços. Nesse cenário, a pesquisa destaca casos como a venda de bolos no pote pelo Instagram, ilustrando a diversidade de empreendimentos inseridos no ambiente digital. Embora a prática de vendas por meio desses canais não seja novidade, ela experimentou um impulso significativo no contexto brasileiro, tornando-se mais diretamente dependente de plataformas de delivery ou redes sociais. Isso evidencia um potencial de ampliação da dependência desses meios para a realização de atividades laborais.

4.1.3 Dinâmica de funcionamento do trabalho mediado pelas plataformas “*A gente entrou para dar uma visibilidade melhor*”

No segundo núcleo o foco está em introduzir o que levou os entrevistados a interessarem-se pelas plataformas de delivery na cidade, além de mostrar como funciona o trabalho nas plataformas. Desse modo, para os entrevistados o maior motivo para o vínculo foi dar visibilidade para seus negócios. Nesse contexto, muitos clientes dos mais diversos

bairros e turistas de Santa Cruz, ao acessar o aplicativo, poderiam visualizar o cardápio e assim tornarem-se clientes dos estabelecimentos.

Antônio relata:

“Me indicaram ao responsável pelo aplicativo na cidade e eu também fui atrás dele. E conversei com ele porque o meu interesse era realmente ganhar mais clientes, fazer mais pedidos e assim surgiu o interesse, apareceu a oportunidade e me cadastrei no aplicativo. Sempre procurando cadastrar no máximo de aplicativos, porque alguém que pede lá não é meu cliente e chega um dia a pedir e vai virar meu cliente”.

A estratégia de conseguir mais clientes por intermédio das plataformas é o principal discurso dos lojistas. Como em cidades do interior consistem diversos empreendimentos pequenos e de base familiar, é necessário usar de métodos para obter lucro. Nesse contexto, as plataformas de delivery são usadas como vitrine para o funcionamento e popularização do comércio na cidade e em troca são cobrados taxas que representem o trabalho realizado pela empresa-plataforma.

Seguindo a mesma opinião de Antônio, João enfatizam a necessidade de alcançar mais clientes, vendo nas plataformas uma solução para tal questão:

“A gente entrou porque tipo, para dar uma visibilidade melhor, tem alguns alcances que a gente não pegava, tipo alguns bairros, muita gente a gente não entregava. Mas aí quando a gente entrou nos aplicativos, aí esse pessoal que não conhecia a gente passou a conhecer e aí abriu mais o leque de clientes. A gente conseguiu pegar mais um pessoal devido a isso” (João).

É importante destacar que o discurso da visibilidade também faz parte da estratégia das plataformas com os licenciados para conseguir obter as lojas cadastradas no aplicativo e seguir rendendo lucro. Para Maria cadastrar seu negócio nos aplicativos “*É mais, vamos dizer,*

mais amplitude, de visão, né? Que é um aplicativo que várias pessoas às vezes nem entra no nosso site, mas entra no dele, né? E vai estar lá o aplicativo oferecendo nossos produtos, né? ”.

Roger afirma a satisfação do cadastro nas plataformas também pela visibilidade que elas proporcionam,

“Quando a gente vinculou esse aplicativo, o número de vendas acabou aumentando porque como eles trabalham muito com o marketing da empresa, né? eles trabalham com promoções, com datas comemorativas, então eu acabei ficando muito conhecido dentro da plataforma. E aí ajudou no quesito de vendas”.

O entrevistado enfatizou que o iFood, embora tenha chegado mais tarde ao cenário local, é reconhecido em capitais e nacionalmente, ao passo que o aplicativo regional é mais popular entre os moradores locais. Sua estratégia ao aderir ao iFood foi atrair turistas, oferecendo opções locais destacadas, como hambúrgueres da cidade, resultando em maior visibilidade e vendas, especialmente entre visitantes. Por outro lado, o aplicativo de nível regional é utilizado principalmente pela comunidade local, com pouca presença de clientes de outras regiões.

Se tratando do contato com os lojistas, Roger afirma que inicialmente dois representantes do iFood, provenientes da cidade de Natal–RN, procuraram estabelecimentos em Santa Cruz para expandir a presença do aplicativo na cidade. Os representantes demonstraram dedicação ao visitar vários locais, estabelecendo comunicação e fornecendo contatos, mas, eventualmente, desapareceram, sem mais assistência aos lojistas santacruzenses. Por outro lado, a experiência com outros aplicativos locais foi mais positiva, já que conta com representantes conterrâneos da cidade, proporcionando um atendimento mais eficiente e rápido, seja pessoalmente ou online.

Em contrapartida, Murilo afirmou não se interessar pelo cadastro na plataforma do iFood:

“Essas outras plataformas que nem o iFood eu não acho legal não. O iFood eu não entrei nele não, eu tenho evitado porque tem tanta despesa com comissão, porcentagem, aí minha porcentagem de lucro já é meia pouco, aí tem taxa de cartão de crédito. Eu não cobro taxa, aí eu tenho evitado. Aí eu tô só com um aplicativo mesmo, já tá bom”.

As plataformas exercem um papel fundamental na promoção de discursos que fortalecem os laços com os comerciantes, conforme evidenciado no Estudo 1. Paralelamente, as empresas buscam incessantemente transmitir uma imagem de inovação e modernidade. Essas narrativas predominantes frequentemente alegam que as plataformas não mantêm conexões convencionais com os trabalhadores, mas atuam meramente como intermediárias, colaborando com eles como "parceiros". Nesse cenário, a comunicação das plataformas emerge como um instrumento para concretizar a racionalidade neoliberal e as tentativas de controle, estendendo suas influências para efetivar tais ideais (Grohmann & Salvagni, 2023, p. 90).

No que diz respeito à adesão às plataformas, os entrevistados indicaram a necessidade de firmar um contrato, por meio do qual os termos e condições para a parceria com a empresa-aplicativo seriam esclarecidos. Desta maneira, os comerciantes concordam em pagar taxas variando entre 8% a 12% (dependendo da plataforma) sobre o valor de cada item comercializado. Além disso, com o intuito de impulsionar as vendas e atrair uma clientela maior, as plataformas fazem uso de cupons de desconto, visando aumentar o volume de produtos vendidos. Consequentemente, conforme relatado pelos entrevistados, os custos associados aos cupons são compartilhados entre o estabelecimento e a plataforma. Todas essas

condições são formalizadas no contrato de adesão, e os lojistas as aceitam. Regularmente, o licenciado entra em contato com uma seleção de estabelecimentos para oferecer os cupons:

“A gente precisa assinar um documento porque tem a questão de uma porcentagem de lucro que a gente paga para eles para poder participar do aplicativo. Aí a gente precisa assinar um documento, um termo. É de 7% a 8% os dois. A gente recebe todo o dinheiro de todos os pedidos, tanto nos aplicativos quanto no site. Porque a gente também tem a opção de pagamento online, só que não é ativado. O dinheiro não vai pra eles, o dinheiro vem todo pra gente, no final do mês a gente paga como boleto” (João).

João continua sua fala sobre os cupons de desconto:

“Sempre que vai ter uma promoção eles falam: ‘Ó vai ter promoção tal com tantos porcentos de desconto, quer participar?’ Aí só é incluída para promoção se a gente aprovar, se não, não é inclusa. Aí nunca tem um valor fixo, às vezes é 10%, 5%, 20%, 30% dependendo da promoção”.

Antônio faz o relato sobre o funcionamento das plataformas que está vinculado:

“Pronto, aí elas trabalham da seguinte forma, eles colocam a empresa da gente no sistema deles, cobrando 8% mensal de todas as vendas. Tanto em um aplicativo que eu trabalho, mas não tenho vendas nele porque tá fraco, como no outro aplicativo mais regional. Recentemente também cadastrei no iFood. Já no iFood a taxa é maior, em média de 12%”.

Roger exemplifica como ocorre o funcionamento de precificação e valores depositados para as plataformas da seguinte forma:

“Se você vendeu 20 mil, então é 8% de cima de 20 mil. Vendi 200 reais o mês todinho, não importa o valor que eu venda ou 200, ou 20 mil é 8% pela plataforma. Aí, se, por exemplo, se as pessoas realizarem pagamento online

dentro da plataforma, ele comprou o produto, pagou online, o cara só vai lá deixar e vem embora. Então quando o pagamento online acontece, aí eles cobram em torno de 3% em cima desse pagamento. No iFood isso se torna mais complicado porque no iFood eles cobram 12% da receita. Mais 3,5% do pagamento online. Dependendo da situação fica bem complicado, a porcentagem do iFood é a mais pesada do mercado, é a mais difícil para o empreendedor”.

Roger explicou que, para se manterem no iFood, os empreendedores geralmente precisam ajustar os preços de seus produtos para compensar as altas taxas da plataforma. Ele mencionou que, por exemplo, o preço de um item como um hambúrguer, que originalmente custa R\$12,00 no cardápio físico, pode subir para R\$16,00 ou R\$17,00 no iFood devido às taxas elevadas. Essa prática visa equilibrar as despesas, mas acaba sendo uma desvantagem para o cliente que opta por comprar pelo iFood, já que o aumento de preço ocorre para compensar as taxas cobradas pela plataforma.

As plataformas digitais operam por meio de mecanismos de mediação que são gerenciados e controlados. De acordo com Grohmann e Salvagni (2023), esses mecanismos podem ser comparados a “rodas” essenciais para impulsionar a plataformação do trabalho. Esse processo se desenvolve em três dimensões interconectadas: tecnológica, financeira e política, por meio dos fenômenos da dataficação, financeirização e da racionalidade neoliberal. Nesse contexto, os algoritmos e dados desempenham papéis simultâneos, atuando tanto como moldadores das lógicas e modelos de compreensão do mundo quanto como expressões do capital em circulação, influenciando diretamente a dinâmica do mundo do trabalho. Esses mecanismos estabelecem uma interligação entre elementos “antigos”, representados por modos de dominação tradicionais, e elementos “novos”, que emergem a partir das tecnologias digitais e suas aplicações no mundo contemporâneo. Essa interação dá

origem a concepções mais complexas e sutis do capitalismo, evidenciando uma evolução e transformação nas dinâmicas de poder e controle social (Grohmann & Salvagni, 2023).

Observando a lógica algorítmica destacada na literatura, é possível analisar que na cidade de Santa Cruz a dinâmica de funcionamento das plataformas de delivery independe desses algoritmos, pois a comunicação dos comerciantes com os clientes e trabalhadores é direta e pessoal, ao contrário de cidades maiores onde os algoritmos são amplamente utilizados para atrair e captar clientes e pedidos.

No que diz respeito ao fluxo de pedidos nas plataformas, todos os envolvidos destacaram as vendas surpreendentemente baixas realizadas por meio desses canais. No contexto da cidade de Santa Cruz as solicitações continuam ocorrendo principalmente via WhatsApp, com encaminhamento para um site próprio que apresenta o catálogo de produtos juntamente com seus respectivos preços. Adicionalmente, de acordo com essas fontes, observa-se um aumento significativo nas vendas somente quando são disponibilizados cupons de desconto; é dessa maneira que os clientes demonstram maior interesse nos aplicativos de compra. Sobre isso, João ressalta:

“Sai mais pedidos pelo site da gente, que é onde a gente divulga mais os aplicativos, tem dias que sai 2, 3 pedidos e tem dias que sai 20, 30. Não é uma coisa padrão. Tem dia que sai bastante, tem dia que não sai. Porque eles oferecem muito cupom, cupom de desconto. Aí esses cupons são abatidos na fatura.”

Antônio narra sobre a realidade do seu negócio com as vendas pelos aplicativos:

“Eu acho que hoje, hoje em dia, a média é de 3, 4 pedidos por dia. Já foi melhor e também já foi pior. Mas agora está se mantendo. 2, 3, 4. Às vezes pode sair um hoje, amanhã sai 6, 7, 8. Aí sai a média de três pedidos por dia”.

Maria, por sua vez, reforça a perspectiva dos demais entrevistados: “Quando coloca promoção, aí o pessoal... tá ligado, tá ligado, é porque os clientes querem o quê? Vantagem, né? fora isso, acho que 97% das vendas é no WhatsApp mesmo”. Já Vicente, ao abordar as vendas, destaca a baixa incidência de transações nas plataformas de delivery: “Minhas vendas são mais pelo WhatsApp. Pelo aplicativo da gente é muito pouco. O que roda muito é o iFood”.

É evidente que a dinâmica de vendas em Santa Cruz requer uma abordagem que mantenha um contato direto com os moradores da cidade. A utilização de plataformas de delivery ainda não se tornou uma prática comum na cultura econômica local. Essa resistência pode ser atribuída tanto aos elevados preços dos produtos nessas plataformas, como no iFood, quanto à preferência das pessoas em manter uma comunicação direta, seja por meio de chamadas telefônicas ou mensagens no WhatsApp, assim como evidenciado na pesquisa de Guarnieri e Vieira (2023).

Como exemplo destaca-se a fala de Vicente:

“A gente tem muita venda pelo WhatsApp mesmo, né? Que tem muita gente que não consegue ainda, por incrível que pareça, né? se adaptar à tecnologia. Às vezes manda só um áudio dizendo: ‘mande aí um hambúrguer desse daí, que tem esse negócio dentro e um suco aí de qualquer sabor e pronto. É pra casa de tal pessoa’. É, ele consegue até mandar um áudio, porque ele não sabe escrever, mas não consegue se cadastrar numa plataforma porque ele não tem um estudo ainda para isso, entendeu?”.

Os cupons de desconto são empregados como estratégias para incentivar o cadastro nas plataformas, uma prática comum (Guarnieri & Vieira, 2023). No entanto, essa abordagem no contexto de Santa Cruz não garante uma interação contínua e a permanência da população

nos aplicativos. Vale ressaltar que, as pessoas mantêm um contato mais próximo entre si, contribuindo para a preferência por formas de interação mais diretas.

4.1.4 As vantagens e desvantagens do trabalho nas plataformas *“uma empresa pequena tem que vender nossos produtos, não pode ser um produto caro, porque no interior não vende”*

O terceiro núcleo objetiva trazer falas dos entrevistados referentes às observações deles quanto às vantagens e desvantagens do vínculo com a plataforma. Neste sentido, foram notadas aspectos positivos e negativos relacionados aos aplicativos da cidade. Como ponto positivo foi destacado mais de uma vez a vantagem de visibilidade proporcionada pelas plataformas para a comunidade de Santa Cruz, além disso, os cupons de descontos são avaliados como uma estratégia benéfica para obtenção de lucro, fora isso, o marketing realizado pelas empresas-plataformas mediante notificações do aplicativo e das redes sociais é visto como ponto positivo:

Antônio:

“O ponto positivo é a divulgação deles. Eles têm bastante divulgação, pega o blogueiro da cidade, joga muito cupom...” Para João: “A vantagem é que eles soltam muito o cupom por conta deles. Por exemplo, já chegou um cliente aqui com 30 reais de desconto, uma pizza de 40 paga 10. E é tudo por conta deles. Eu não tenho nenhum custo, só os 12% que já incluí na taxa. Então pra mim hoje o mais vantajoso é o iFood. Mais do que os outros aplicativos.”

João observa os aspectos positivos: “Vantagens, eu acho que é como eu falei no início, a gente tem uma demanda de cliente muito mais alta do que tinha antes, porque a gente alcança um público que a gente não alcançava”. Além do destaque positivo quanto à visibilidade oferecida pelos aplicativos, Vicente enfatiza como vantagem a praticidade

proporcionada pelas plataformas para o seu trabalho: “É uma maravilha, cara! Ele consegue vender para nós de uma forma muito vantajosa. Ninguém quer perder tempo. A praticidade é incrível e o melhor é que eles já incluem a margem de lucro deles no valor final”.

Vicente afirma que a utilização de um aplicativo traz vantagens significativas. Ele destaca que gerenciar tudo manualmente envolveria muito mais trabalho administrativo. Com um aplicativo, tudo está ao alcance das mãos, o que representa uma grande vantagem. Ele destaca a praticidade, imaginando a situação de ter que lidar com papelada, anotar endereços e realizar outras tarefas manualmente durante a noite. Para ele, a experiência com o aplicativo foi positiva.

Se tratando das desvantagens, as limitações são referentes ao próprio aplicativo, que frequentemente apresenta problemas de travamento e mau funcionamento. Segundo Antônio, “A desvantagem é realmente em cima do aplicativo. Às vezes o aplicativo trava, às vezes a gente tenta entrar em contato com o administrador, não obtém resposta”.

Adicionalmente, a avaliação das taxas cobradas pelas plataformas é considerada alta por Antônio, especialmente para uma cidade de pequeno porte:

“A desvantagem, eu creio que pra cidade pequena os 8% é muito. Eu acho muito, de taxa. Sei que é trabalho deles, mas seria uma desvantagem. Eu creio que é que uma empresa pequena tem que vender nossos produtos, não pode ser um produto caro, porque no interior não vende. Se eu botar uma pizza de 40, 50 reais, não vou vender. Aqui em Santa Cruz não vou vender, enquanto em cidades grandes, se eu botar 80 eu vendo. Aí já é um produto que a gente está ganhando um lucro pequeno, aí a gente vai ter que passar 8% para a empresa”.

Fátima demonstra sua insatisfação e desmotivação com os aplicativos em que sua hamburgueria está cadastrada, para ela as taxas cobradas são altas e compromete o lucro do seu negócio:

“Mulher eu vi que não tem futuro não, porque além de eu ter desconto da minha máquina, quando passa cartão ainda ia ter desconto do aplicativo, né? Aí você pega um aplicativo, você já vai perder um pouco do seu dinheiro também. É por isso que eu não me esforço mais de procurar eles, porque eu não vejo vantagem não. Que se você já tem um desconto na sua máquina que você paga, aí você vai ter desconto do aplicativo ainda? com a entrega você vai receber o quê? nada de lucro. Aí você tem funcionário, você tem aluguel, você tem luz, você tem água, você tem tudo? aí fica difícil”

Os depoimentos dos entrevistados ilustram de maneira clara as desvantagens e desafios enfrentados pelos estabelecimentos que aderiram às plataformas de venda. As preocupações giram em torno das limitações e instabilidades dos aplicativos, que frequentemente comprometem a experiência do usuário e a comunicação com os administradores. Além disso, a questão das taxas cobradas pelas plataformas é uma fonte de apreensão, especialmente em cidades de menor porte, onde os custos podem representar uma parcela significativa dos lucros já reduzidos.

É importante ressaltar que os algoritmos não agem de forma autônoma (Dijck, Poell & Waal, 2018), 2016); eles dependem das decisões, que são sempre de natureza técnica e política, tomadas pelas empresas que os utilizam para gerenciar o trabalho, ditando sua dinâmica de precificação, avaliação e estratégia de vendas. Em resumo, um algoritmo nunca assume a função exata de um chefe, mas representa sua face mais visível, sendo moldado e direcionado pelas decisões estratégicas das empresas que o empregam (Mohlmann & Zalmansoni, 2017).

A demanda por preços acessíveis para atender ao mercado local se choca com as porcentagens aplicadas pelas plataformas. Essa dicotomia entre oferecer produtos competitivos e cobrir as taxas necessárias destaca o desafio contínuo que os negócios menores

enfrentam ao operar nessas plataformas. Neste sentido, Mohlmann e Zalmanson (2017) enfatizam características do gerenciamento algorítmico feito pelas empresas-plataformas como: rastreamento e avaliação, automatização de decisões por meio de algoritmos e ausência de transparência com os trabalhadores que não possuem acesso de regras que regem os algoritmos.

Outra desvantagem observada pelo entrevistado Roger diz respeito quanto a transparência das plataformas em relação ao funcionamento dos pedidos:

“Dentro do iFood existe uma polêmica muito grande, porque geralmente a plataforma não quer perder nada. A plataforma diz o seguinte, se o cliente fizer um pedido e desistir a gente paga a porcentagem por isso. Se, por exemplo, o pedido foi realizado, o pagamento foi dado online, mas o cliente não recebeu o produto, o cliente perdeu o produto, eu não perdi porque foi vendido, mas eles cobram a taxa de 3.5% do produto, mesmo não tendo sido feita a entrega até o cliente”.

Roger afirma que há uma grande controvérsia em relação a essa situação, gerando a necessidade de implementar algumas mudanças. Ele destaca a injustiça percebida nessas políticas do iFood. Apesar de ser reconhecido como a maior plataforma e apresentar muitos pontos positivos, o iFood é considerado complexo, com diversas complicações. Roger, como proprietário da empresa, enfrenta dificuldades em questões pouco claras, como taxas, cobranças e descontos inesperados aplicados pelos clientes. Sobre a questão dos descontos ele exemplifica como uma dificuldade enfrentada na rotina do trabalho:

“Tenho também dificuldades em algumas coisas que não tá claro, de taxas, de cobranças, de descontos que às vezes acontece e o produto, porque o cliente do nada botou um cupom lá e o produto que era 45 ficou por 25. E aí você fica meio que sem entender como ele conseguiu dar um desconto tão alto de

repente, entendeu? E esse desconto, quem é que está pagando? Está pagando a plataforma ou está pagando eu que sou o patrão, o dono do empreendimento?”

Essas nuances frequentemente não são compreendidas, e ao tentar obter esclarecimentos, Roger destaca a complexidade de se comunicar com responsáveis, muitas vezes enfrentando sistemas automatizados antes de conseguir falar com um atendente “*Então assim, a pessoa que é para explicar isso quando você entra em contato, muitas vezes é um robô*”. Ele ressalta que, nesse sentido, o iFood se mostra desafiador e, por vezes, frustrante.

Murilo, destaca um aspecto negativo das plataformas de entrega ao compartilhar sua experiência com a dinâmica de cupons de desconto. Ele ressalta a falta de transparência em relação aos motivos pelos quais os valores dos cupons são determinados. Murilo exemplifica:

“Uma vez a cliente do disse: ‘veio um Voucher de R\$70 para mim’, eu não posso dar um uma promoção de R\$70 porque sai do nosso bolso. O rapaz do aplicativo disse ‘mas a gente pode descontar na mensalidade’, a mensalidade não chega nem a R\$20 por mês, uma venda pouca, mas nesse aplicativo eles fazem uma porcentagem de 5%, mas 70 reais eu não aceitei não. Não vi vantagem, não aceitei”

Ao analisar as falas dos entrevistados, torna-se evidente a dinâmica da gestão dos trabalhadores nas plataformas, destacando a centralidade da “supervisão, governança e controle conduzidos por algoritmos em trabalhadores remotos”. Em termos simples, os algoritmos desempenham uma função crucial no gerenciamento dos trabalhadores, reconfigurando suas atividades e desempenhando um papel essencial na criação das chamadas “assimetrias da informação” no trabalho mediado por plataformas, conforme delineado por Rosenblat e Stark (2016). Vale ressaltar que, embora esses autores tenham direcionado sua atenção principalmente para o trabalho dos entregadores ao discutir essa vigilância, a mesma lógica pode ser aplicada aos lojistas. Isso se justifica pelo fato de que as plataformas e os

algoritmos desempenham uma função semelhante de vigilância e controle, mesmo em contextos distintos de trabalho.

Diante das assertivas dos entrevistados, é claramente perceptível que a dinâmica envolvendo taxas e precificação não se desenrola de forma arbitrária. Pelo contrário, é regida por um intrincado sistema de gerenciamento algorítmico, conforme salientado por Abílio (2020). As flutuações nos preços das entregas, o uso de cupons de desconto, a distribuição temporal e espacial, o horário do dia e as promoções destinadas a impulsionar as vendas nas lojas são elementos passíveis de minucioso mapeamento, processamento e análise através de algoritmos, que desempenham o papel de ferramentas e tecnologias preditivas. De maneira aparente, os processos de gerenciamento que afetam os entregadores e motoristas também incidem sobre os trabalhadores autônomos que comercializam seus produtos nas plataformas.

Para Maria as desvantagens são em torno do baixo índice de vendas das plataformas,

“Eu não vi nenhuma vantagem, sinceramente. A divulgação, assim, divulga, mas é como eu digo, só vende pelo Aplicativo quando tem promoção. Quando não tem assim, é só dois, três pedidos no máximo por dia, no máximo. Não chega mais que cinco entregas por dia. Então assim, muito pouco, muito pouco. Aí eu não vi muita vantagem não”.

Além disso, a comunicação com algumas plataformas também é percebida como um aspecto negativo. Isso se deve ao fato de que houve situações em que estabelecer contato com o suporte se tornou uma tarefa difícil. Dado que muitos estabelecimentos do interior operam principalmente durante a noite, ocorreram casos em que tentativas de comunicação foram feitas e, lamentavelmente, não obtiveram resposta, resultando em problemas significativos no atendimento aos clientes.

Antônio relata:

“No aplicativo que uso tem um representante e é tranquilo se comunicar com ele, mas também tem o suporte dentro do sistema. Na outra plataforma é mais complicado de falar com o suporte. Tipo, eles não funcionam nessa hora (no caso a noite). Entendeu? Se eu precisar do suporte deles, eu não vou ter. E é a hora que o estabelecimento abre, né? Eu acho que é um erro deles, né? Porque é uma plataforma de comida, eles teriam que ter um suporte. Eu, pelo menos, nunca consegui falar com eles nessa hora”.

A comunicação com as plataformas, conforme observado nas entrevistas, apresenta aspectos positivos e negativos. Nota-se que interagir com plataformas como o iFood pode ser mais desafiador em comparação com plataformas regionais. Nestas últimas, os lojistas têm um contato direto com licenciados, podendo esclarecer dúvidas e negociar questões como cupons, estabelecendo assim um vínculo mais forte para continuar na plataforma. Por outro lado, no iFood, a comunicação é mediada apenas por um robô, o que é percebido negativamente, uma vez que não oferece explicações claras sobre descontos e outras tarifas.

Num contexto em que a plataformização do trabalho desempenha um papel central nas relações laborais, observa-se que as plataformas optam por não priorizar uma comunicação humanizada, favorecendo abordagens impulsionadas por algoritmos e robôs. Esse modelo, cada vez mais orientado por dados, resulta em ganhos financeiros para as plataformas, que buscam maximizar seus lucros enquanto economizam em interações e vínculos diretos com os estabelecimentos, seguindo um padrão de comportamento diário (Filgueiras & Antunes, 2020). A ausência desse elo humano parece representar um obstáculo para o avanço do modelo tradicional das plataformas digitais, considerando especialmente a relevância que essa dimensão ainda detém nas cidades do interior. Nesse contexto, uma hipótese plausível é que essas plataformas consigam prosperar nas cidades maiores, onde esses laços mais pessoais já estão, em grande parte, rompidos desde o início.

Isto posto, as experiências compartilhadas pelos entrevistados destacam a importância crítica da comunicação eficaz e do suporte adequado nas plataformas de delivery. Enquanto os aplicativos regionais demonstram um modelo mais favorável, com um representante disponível e opções de suporte interno, outras plataformas, como o iFood, enfrentam desafios ao oferecer um suporte acessível e oportuno, especialmente durante os horários em que os estabelecimentos estão em pleno funcionamento, ou seja, à noite. A falta de capacidade de comunicação nessas horas cruciais, como, por exemplo, no pagamento de um produto ou cancelamento de pedidos, cria obstáculos para os lojistas, afetando o atendimento ao cliente e potencialmente prejudicando suas operações.

4.1.5 Relação dos lojistas com os entregadores “*O entregador é próprio daqui, mas a gente paga pela entrega também, né?*”

O foco do último núcleo do Estudo 2 consiste na interação entre os estabelecimentos e os entregadores associados. Como previamente introduzido no Estudo 1, cada comerciante mantém sua equipe de entregadores, e as plataformas não desempenham nenhum papel no processo de entrega. A definição dos métodos de pagamento e dos valores envolvidos fica a cargo dos responsáveis pelos estabelecimentos.

As plataformas, por sua vez, estabelecem os valores das entregas a serem repassados aos clientes. No momento em que se adere ao aplicativo, os estabelecimentos determinam um custo fixo para as entregas, que varia entre: oferta de entregas gratuitas ou, no máximo, cobrança de 5 reais por entrega. Em geral, a maioria dos estabelecimentos opta por uma taxa de R\$2 a R\$3 por entrega, uma vez que esse valor é considerado acessível e bem aceito pelos clientes.

Ao ser perguntado sobre o funcionamento das entregas, o entrevistado Vicente afirmou possuir seus próprios entregadores. Ele explica que nos finais de semana há um

entregador exclusivo, enquanto durante a semana, em períodos mais calmos, uma funcionária cuida dos pedidos, sendo os garçons responsáveis por tirá-los e o proprietário assumindo as entregas. Quanto às taxas de entrega dos aplicativos, o entrevistado revela que não são definidos pelas plataformas; ele mesmo estabelece os valores. No caso do iFood, após uma análise dos pedidos, o representante do iFood sugeriu uma promoção de entrega grátis, mas ao questionar se a plataforma contribuiria financeiramente, foi informado que essa responsabilidade seria exclusivamente do estabelecimento para impulsionar as vendas.

Como já citado anteriormente, os entregadores são pessoas conhecidas ou da família, em sua maioria jovens e possuem a moto para realizar as entregas, trabalham apenas um horário e recebem por entrega. João argumenta que

“A entrega é a gente que define, mas tipo, não é um valor fixo para o entregador por dia. Porque em alguns locais é por dia. Se você fizer uma entrega, você recebe x. 30 entregas você também recebe x. Já com a gente não, com a gente é por entrega. Cada entrega que ele faz ele ganha um valor. Então se ele fizer 60 entregas ele vai ganhar 60 vezes. Se ele fizer 100 entregas ele vai ganhar 100 vezes. E é assim, a gente que define o valor da entrega também dependendo da localidade. Porque tem os locais mais distantes, aí o valor já é um pouquinho mais alto”.

Fátima comenta que também optou por estabelecer um valor fixo para o entregador, pois reconhece que se fosse pagar por entrega, o trabalhador poderia não se sentir motivado, dado que a demanda pode variar significativamente. Ela enfatiza que, em dias de alta demanda, pode ser justificável pagar por entrega, mas como a variação é considerável no estabelecimento dela, com dias de movimento irregular, ela decidiu fixar um valor constante para o entregador. Essa escolha visa garantir uma compensação justa, independentemente da oscilação na quantidade de entregas realizadas.

Antônio, por sua vez, explica como funciona em seu estabelecimento:

“Hoje a gente tem um entregador. Um entregador próprio e a gente paga um valor fixo a ele. Por ele estar aqui, ele já recebe esse valor. E toda entrega que sair, o valor da entrega é dele. Além do valor fixo. Tipo, eu posso colocar pro bairro, pro raio. Quatro quilômetros é tal valor. Mas tem empresa já cobrando 4, 5, 6 reais. Mas eu, para não perder cliente, hoje eu cobro de 2 a 3 reais”.

Murilo explica que eles contam com um entregador próprio, com quem estabeleceram uma taxa fixa para todas as entregas: 3 reais para destinos mais distantes e 2 reais para aqueles mais próximos do centro. Esse entregador recebe uma remuneração por cada entrega realizada. Em relação ao entregador, decidiram não apenas terceirizar as entregas para ele, mas também fecharam um acordo de um valor fixo de 800 reais por mês. A decisão de estabelecer esse valor fixo foi tomada após calcular e perceber que repassar os 2 ou 3 reais das entregas diretamente aos clientes poderia se tornar complicado. A escolha do valor fixo permite que o entregador planeje seus gastos, já que terá uma renda constante, evitando depender exclusivamente dos valores provenientes das entregas realizadas.

Sobre os requisitos para a escolha do seu entregador, Vicente ressalta:

“Geralmente a gente cobra que o entregador tenha a sua própria moto. E preferência tenha a sua habilitação. Tem a sua habilitação porque aí caso tenha alguma movimentação de fiscalização na cidade não impede de fazer as entregas. Basicamente é isso. Dentro desse valor, a gente já calculou também que dá pra livrar gasolina. Se porventura a gasolina aumentou, está tendo muita movimentação na moto, a gente dialoga entre patrão e funcionário, né?”

Por fim, Maria narra a sua relação com a questão das entregas da sua açaiteria, ela diz:

“O entregador é próprio daqui, mas a gente paga pela entrega também, né? Paga pelas viagens. Só que assim, é dois reais a entrega. Agora assim, tem

exceções que esses loteamentos são novos, são muito distantes, aí aumenta o valor. Então assim, eu falei que eles podiam colocar pelo menos assim, cobrar 3 reais no loteamento, mas se é para colocar três reais tem que colocar para geral, entendeu? E eu não quero aumentar a entrega por três reais, porque assim, 2 reais a gente cobra porque a gente tem despesa, mas eu já acho caro, né? Assim o cliente vai comprar e ainda tem que pagar, mas aí eu mantive os dois reais mesmo, entendeu?”.

A análise do núcleo final do Estudo 2 revela a diversidade de abordagens adotadas pelos estabelecimentos em relação à gestão de entregadores em plataformas de entrega. A autonomia concedida aos comerciantes na definição de métodos de pagamento e valores reflete um aspecto descentralizado no processo, onde as plataformas não desempenham um papel ativo na logística de entrega. Essa descentralização proporciona uma maior flexibilidade aos estabelecimentos, permitindo-lhes adaptar suas práticas de pagamento conforme as demandas específicas de seus negócios.

As entrevistas com os estabelecimentos indicam uma tendência de preferência por entregadores com motos próprias e habilitação, atribuindo importância não apenas à eficiência nas entregas, mas também à conformidade com regulamentações e à capacidade de enfrentar situações inesperadas, como fiscalizações.

Além disso, as considerações sobre custos e benefícios são evidentes nas escolhas dos estabelecimentos. A fixação de valores para as entregas busca equilibrar a compensação justa para os entregadores com a manutenção da atratividade dos serviços para os clientes. A decisão de estabelecer acordos mensais em alguns casos destaca uma abordagem estratégica de garantir uma renda estável para os entregadores, evitando a dependência exclusiva dos valores variáveis provenientes das entregas.

Em suma, a exploração das relações entre os estabelecimentos e os entregadores vinculados, no contexto das plataformas de entrega, revela uma variedade de abordagens adotadas por diferentes proprietários. Enquanto alguns optam por um sistema de pagamento por entrega, oferecendo um valor fixo para cada entrega realizada, outros escolhem uma estratégia mais abrangente, fornecendo um valor fixo aos entregadores como parte de sua equipe e, adicionalmente, remunerando-os por cada entrega efetuada. Essas variações refletem a complexidade do ambiente comercial, onde as considerações financeiras, como custos operacionais e atração de clientes, desempenham um papel vital.

As diferentes perspectivas sobre a definição de preços das entregas também são notáveis. Os estabelecimentos se esforçam para equilibrar o incentivo para seus clientes, mantendo tarifas competitivas, enquanto, ao mesmo tempo, procuram garantir uma remuneração justa para os entregadores. A customização dos valores de entrega com base na localização demonstra uma adaptação às particularidades geográficas e econômicas da cidade em questão.

Portanto, o pagamento de 2 reais por entrega ressalta as questões subjacentes ao trabalho precário, como baixa remuneração, insegurança financeira e falta de benefícios, destacando a necessidade de considerações mais abrangentes sobre as condições de trabalho e a remuneração adequada para os entregadores que desempenham um papel vital nas operações das plataformas de entrega. Assim, a análise revela a complexidade das dinâmicas entre estabelecimentos, plataformas de entrega e entregadores, destacando as estratégias adaptativas adotadas pelos comerciantes para enfrentar desafios específicos e manter a eficiência e atratividade em um ambiente de entrega em constante evolução. Essa variedade de abordagens reflete a natureza dinâmica e multifacetada das relações de trabalho em plataformas de entrega.

Conclusões:

No Estudo 2, buscou-se caracterizar as empresas que utilizam as plataformas e avaliar os impactos que isso causa nos estabelecimentos em Santa Cruz. Nesse contexto, a dinâmica da cidade apresenta algumas características importantes para serem enfatizadas, sendo elas: como os preços são determinados, a utilização de cupons, bem como as taxas de comissão cobradas pelas plataformas.

Diante dessa organização do trabalho, os participantes identificam vantagens e desvantagens que afetam os pequenos negócios. Isso inclui a comunicação muitas vezes ineficaz por parte de algumas empresas que operam via aplicativos, as elevadas taxas de comissões exigidas e, em alguns casos, as baixas vendas realizadas por meio dessas plataformas. Em muitas situações, ainda é comum nessas localidades o uso de outros aplicativos de mensagens, como o WhatsApp, para efetuar compras, isso mostra que mesmo com o discurso forte de visibilidade, cupons de desconto e estratégia de marketing nas redes sociais usadas pelas plataformas, a comunidade de Santa Cruz ainda preferem a figura do responsável pelo estabelecimento como modo de confiança e devido aos altos custos dos produtos nas plataformas.

O trabalho subordinado às plataformas digitais continua tentando se integrar à cultura da cidade, e algumas formas de relação tradicionais persistem. Por exemplo, os consumidores ainda preferem entrar em contato pessoalmente com os responsáveis pelos estabelecimentos para negociar seus pedidos, muitas vezes isso se torna uma opção mais econômica, tal característica demonstra uma valorização da pessoalidade nas relações como sendo importante.

5. Estudo III - Da Informalidade à Uberização: Explorando o Trabalho dos Entregadores em Santa Cruz–RN e os Significados Atribuídos às Plataformas de Delivery

É evidente que as pessoas do século XXI estão testemunhando profundas transformações no cenário laboral, caracterizadas pela presença marcante do desemprego estrutural, concomitantemente ao aumento do subemprego, a proliferação de trabalhos precários, a flexibilização das relações de trabalho e as frequentes alterações nas leis trabalhistas e sociais. Essa conjuntura, permeada pela informalidade nas relações laborais, submete os trabalhadores a uma condição na qual são privados de direitos e garantias mínimas de proteção, conforme enfatizado por Antunes (2015).

Segundo o DIEESE (2023, p. 76), chama-se “mercado informal”, como sugere o nome, aquele em que as relações de trabalho não estão formalizadas. Nesse caso, muitos analistas incluem os/as assalariados/as sem carteira de trabalho assinada (que, na verdade, antes de tudo, estão sujeitos/as relações de trabalho ilegais), além dos/as trabalhadores/as autônomos/as ou por conta própria, as pessoas que trabalham sem remuneração em negócios familiares e os/as empregadores/as sem registro no CNPJ e sem recolhimento ao INSS.

O uso da expressão trabalho informal tem sua origem em estudos realizados pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), no Programa Mundial de Empregos em 1972. Tais discussões aparecem de forma particular nos relatórios sobre as condições de trabalho dos países Quênia e Gana no continente africano. A OIT, portanto, defendeu a divisão do segmento de setor formal, caracterizada por setores produtivos organizados; e setor informal,

composto por unidades produtivas não organizadas (OIT, 2006). Nesta divisão, o setor informal contava com pouco capital para sua organização de produção, em mercados não regulamentados e de baixa competitividade (Cacciamali, 2000).

Assim, nos anos 70, a OIT definiu características que permitem o trabalho informal, sendo elas: 1) baixo nível de tecnologia, gerando baixa produtividade. 2) utilização de recursos locais; 3) propriedade familiar; 4) escala de atividade reduzida; 5) uso de tecnologias e recurso à mão-de-obra; 6) qualificação adquirida fora do sistema oficial de formação; 7) mercados de concorrências e sem regulamentação.

A partir dos anos 70 o conceito de setor informal passou a ser utilizado nas análises dos países latino-americanos por meio da experiência do Programa Regional do Emprego para América Latina e Caribe (Prealc). De acordo com Cacciamali (2000), as principais características do setor informal eram: 1) o trabalhador vivia da sua força de trabalho, podendo utilizar do trabalho familiar, ou, raramente, subcontratar ajudante como uma extensão do seu trabalho; 2) tinha como objetivo uma renda para consumo individual e familiar, a fim de manter sua atividade econômica. 3) o proprietário mantinha o domínio sobre toda a totalidade dos processos que envolviam aquele trabalho. Vale ressaltar que tais características correspondem aos trabalhadores informais com uma renda advinda de sua atividade econômica, sem quaisquer possibilidades de acúmulo de capital.

Na década de 1990, ocorreu então um grande crescimento da economia informal nas médias e grandes cidades do Brasil, assim, ao mesmo tempo, tem-se o aumento de outras formas de trabalho não regulamentadas pela legislação trabalhista. Nesse contexto, os estudos da área do trabalho passam a privilegiar a análise das formas de organização social da produção informal e as relações de trabalho não tradicionalmente capitalistas, na tentativa de busca para estabelecer a relação com o processo de acumulação capitalista (Alves & Tavares, 2006).

Tendo em vista a tendência à precarização dessa forma de atividade, Alves e Tavares (2006) defendem a necessidade de qualificar a heterogeneidade dessa força de trabalho. Para tanto, fez-se necessária a ampliação dos conceitos de trabalho formal e informal por não darem conta da dimensão do fenômeno. Assim, o conceito de informalidade surge para caracterizar as diversas mudanças que ocorrem nessa área. Para Malagutti (2000), o conceito de informalidade, por ser mais amplo, engloba o conceito de trabalho informal, abrangendo situações diversas que não poderiam ser apreendidas por meio de conceitos fechados ou setoriais.

O entendimento de Malagutti (2000) revela que mesmo em relações de trabalho mais formalizadas, ainda há situações informais presentes. Isso se manifesta em práticas como a realização de horas extras não remuneradas, labor em condições inseguras, trabalho durante períodos de folga, entre outras ocorrências. Nesse contexto, a economia informal está profundamente interligada às estruturas das empresas capitalistas, de modo que os trabalhadores informais acabam dependendo do mercado de trabalho formal e regulado para garantir sua subsistência (Alves & Tavares, 2006).

Dentro desse contexto, formas de trabalho articuladas em torno do capital se apresentam como se os trabalhadores fossem autônomos, apesar de o conteúdo e a função social do trabalho indicarem claramente sua natureza como "empregos informais". Estes, por sua vez, têm implicações práticas e teóricas cruciais que precisam ser analisadas. Ignorar essa análise pode levar a um aprofundamento da desigualdade e, por conseguinte, a um agravamento da questão social (Tavares, 2004).

É importante destacar que o trabalho informal sempre esteve profundamente enraizado na tessitura das relações laborais brasileiras (Oliveira, 2003), sendo uma característica intrínseca ao panorama econômico do país. Embora tenha se tornado um ponto de destaque

nas discussões acadêmicas, isso não significa que sua presença seja uma novidade surgida apenas nos anos 1990.

A informalidade laboral ganhou maior ênfase nos debates acadêmicos a partir da reestruturação capitalista na década de 1970. No Brasil, é crucial reconhecer que a informalidade sempre esteve presente, moldando as nuances do mercado de trabalho brasileiro ao longo do tempo. Dessa forma, ao abordar a questão, é necessário contextualizá-la em uma trajetória mais ampla, que transcende o recorte temporal mais recente. Nesse cenário, encontram-se trabalhadores terceirizados, subcontratados e temporários, representando várias facetas do trabalho informal, sendo esta última predominante em países periféricos. No Brasil, essa realidade abarca tanto o aumento de trabalhadores autônomos quanto aqueles em empregos sem carteira assinada, desprovidos de estabilidade ou mesmo desempregados. Dessa forma, o conceito de informalidade abarca uma ampla gama de situações, incorporando não apenas atividades informais tradicionais, mas também novas formas de trabalho precário (Alves, 2001).

Para uma melhor compreensão da informalidade, as autoras Alves e Tavares (2006), definem uma divisão de conceitos em: 1) Trabalhos informais tradicionais: atividades historicamente consideradas informais, como vendedores ambulantes, pequenos artesãos, catadores de materiais recicláveis, entre outros. Esses trabalhos muitas vezes operam à margem das estruturas formais de emprego. Neste universo é possível encontrar os trabalhadores menos “instáveis”, que possuem um mínimo conhecimento profissional e os meios de trabalho e, na grande maioria dos casos, desenvolvem suas atividades no setor de prestação de serviços, exemplo disso são as costureiras, pedreiros, jardineiros, vendedores ambulantes de artigos de consumo mais imediato (alimentos, vestimentas, calçados e consumo pessoal), camelôs, empregados domésticos, sapateiros, e oficinas de reparo. 2) Trabalhos assalariados e sem registro: incluem trabalhadores que desempenham funções em

empresas ou organizações, mas sem o registro formal, sem os benefícios e proteções legais associados a um emprego formal. Isso pode abranger desde funcionários sem carteira assinada até aqueles subcontratados por terceiros. 3) Trabalho por conta própria: refere-se a pessoas que atuam de forma independente, sem estarem diretamente vinculadas a uma organização empregadora. Isso pode envolver empreendedores individuais, autônomos, freelancers e outros profissionais independentes que não se enquadram nas estruturas tradicionais de emprego. Essa divisão permite uma análise mais detalhada das diferentes facetas da informalidade, evidenciando as diversas formas e contextos em que ela se manifesta na sociedade.

Nesse contexto, a informalidade da força de trabalho emerge como um dos mecanismos fundamentais empregados pelo capitalismo para intensificar os ritmos e fluxos laborais, além de ampliar o processo de valorização do capital. Ao fazê-lo, ela se torna um elemento significativo no impulso da precarização estrutural do trabalho. A visão de Tavares (2004) destaca que qualquer interação entre capital e trabalho na qual a aquisição da força de trabalho é mascarada por mecanismos que distorcem a relação formal de emprego, criando a ilusão de uma simples transação de compra e venda de trabalho como se este fosse uma mercadoria, é caracterizada como trabalho informal.

Para Francisco de Oliveira (2003), o trabalho informal é uma faceta significativa do capitalismo contemporâneo, especialmente em países periféricos, onde sempre esteve arraigado. Esta perspectiva crítica diverge das teorias de modernização, que veem a marginalidade como uma inadequação do sistema arcaico ao moderno. Em vez disso, o autor baseia-se na lei da acumulação capitalista de Marx, argumentando que a informalidade em economias subdesenvolvidas resulta de um modo de acumulação estruturado pela dominação de classes. Esse modo gera um excedente de trabalho, representado por um exército industrial de reserva, funcional para o padrão de acumulação ao baratear e disciplinar a força de

trabalho. Oliveira destaca que a oposição entre moderno e atrasado é formal, pois, na prática, há uma simbiose onde o moderno cresce alimentando-se do atrasado, argumentando que o subdesenvolvimento é uma produção da expansão do capitalismo.

Por outro lado, a crença dos estruturalistas na capacidade de incorporação da força de trabalho marginalizada nas atividades capitalistas encontra limites na capacidade do sistema de absorver essa força de trabalho, devido ao estágio avançado das forças produtivas. A análise comparativa com os países do norte indica que a industrialização tardia na América Latina ocorreu com uma base técnica avançada, capital-intensiva e poupadora de trabalho, tornando-se incapaz de universalizar o trabalho assalariado, como aconteceu nas primeiras formas históricas de desenvolvimento industrial (Oliveira, 2003).

Ao analisar o conteúdo e a função social do trabalho informal, percebemos que ele se configura como uma modalidade de trabalho assalariado sem garantia de direitos trabalhistas. Empregado por empresas formais, tanto públicas quanto privadas, frequentemente por meio de estratégias respaldadas pelo Estado para redução de custos, esse tipo de trabalho resulta em danos materiais para a classe trabalhadora. Além disso, essa prática tende a distorcer a categorização do trabalho informal, vinculado à acumulação de capital, como trabalho por conta própria. Essa interpretação reforça a ilusão de autonomia dos trabalhadores, apesar de sua verdadeira condição de vulnerabilidade (Tavares, 2015).

A informalidade pode ser entendida como a ação de pessoas ou grupos que, estando à margem do estado, lutam para efetivar estratégias para satisfazer suas necessidades econômicas e sociais (Lomnitz, 2009). Desta forma, abrange atividades econômicas, capitalistas e não capitalistas, não sendo estas reguladas por leis vigentes (Filgueiras, Druck & Amaral, 2006).

O trabalho em contexto de informalidade pode ser associado ao processo de precarização e de flexibilização laboral (Antunes, 2011; Filgueiras et al, 2006). Neste

contexto, a precarização pode ser entendida como um movimento sistemático de desregulação das relações de trabalho e das perdas de direitos trabalhistas e previdenciários, pode incluir, ainda, situações atípicas no âmbito laboral e em condições precárias.

É importante salientar que tais elementos fazem parte do contexto de outros países latino-americanos. Estudos publicados pela Organização Internacional do Trabalho revelam que apesar da significativa tendência de formalização do trabalho na América Latina entre os anos de 2005 e 2015, os números relativos à informalidade ainda superam 50% do total de trabalhadores (Salazar-Xirinachs & Chacaltana, 2018).

Os impactos ocasionados pela informalidade, conforme Alves e Tavares (2006) são: falta de autonomia embutida, de forma controversa, falso controle do trabalho e sobre as condições que o cercam, um processo de autculpabilização, ressaltando um forte individualismo, isolamento social e perda de vínculos, corroborando para novos quadros de doenças relacionadas ao trabalho.

Uma pesquisa realizada com feirantes na cidade de Fortaleza–CE por Carvalho e colaboradores (2020), destacou a vivência dos trabalhadores em condições precárias de trabalho, além da exclusão de direitos, subcontratações, vínculos sem quaisquer formalização de trabalho pautado em laços de familiaridade e amizades, característico da informalidade. No entanto, há também relatos de vivências positivas sobre o trabalho que realizam, como a ideia do retorno financeiro, autonomia nas tarefas e flexibilidade do tempo. Porém, há também o cansaço como contraponto, ausência de descanso ou férias, ritmo intenso de trabalho com horários e dias sujeitados a atividade para não comprometer a renda que garante o sustento dos entrevistados.

Neste sentido, a partir do estudo, os autores concluíram que a convivência com as contradições envolvidas no trabalho informal pode ser compreendida frente as trajetórias laborais das feirantes, marcadas pela informalidade e precarização, porém, de certa forma, há

a naturalização da vivência dessas condições penosas sem enxergar os aspectos negativos desse trabalho (Carvalho, Maciel, Matos & Aquino, 2020).

Durães (2020) explora a relação entre os trabalhadores informais que vendem produtos tecnológicos no Camelódromo do Feiraguaí, em Feira de Santana, Bahia, e a lógica do negócio e do lucro. O autor define o trabalho informal de rua como uma forma multifacetada de trabalho que pode ser tão rentável e precária quanto o trabalho formal assalariado. Ele também menciona que a informalidade, especialmente aquela exercida nas ruas, sempre foi concebida como o lado precário e não produtivo, mas que atualmente, emerge um tipo de trabalho de rua que se mostra singular, como fruto da própria metamorfose da organização capitalista. Assim, conclui que a informalidade está relacionada ao capitalismo porque a própria dinâmica do sistema criou e usa dessa informalidade (para valorização, produção e circulação de riquezas), por esse motivo esta não poderia representar espaços de autonomia simplesmente, mesmo porque esse tipo de trabalho informal possui elementos similares aos do trabalho formal.

De acordo com uma pesquisa conduzida por Oliveira, Nascimento e Aquino (2022) junto a trabalhadores informais do segmento de comida de rua, torna-se evidente que o setor reflete a crescente convergência entre empreendedorismo e precarização. Através das análises de discursos, foram identificadas questões como a intensificação do trabalho, o comprometimento da saúde física e mental, condições financeiras impraticáveis, longas jornadas de trabalho e a impossibilidade de estabelecer um planejamento de vida. A informalidade, a autonomia aparente, a intensificação do esforço laboral e a responsabilização pelo risco de fracasso são características destacadas pelos próprios trabalhadores que atuam nesse setor. Suas narrativas revelam que as experiências informais permeiam significativamente suas vidas como profissionais, revelando um cenário no qual a informalidade e a precarização se tornam a norma na trajetória desses trabalhadores. Esse

panorama revela uma realidade em que as condições precárias de trabalho se tornam inseparáveis da experiência laboral, gerando impactos tanto na esfera profissional quanto na vida cotidiana desses indivíduos.

Outro conceito importante trata-se de "circuito inferior", conforme proposto por Milton Santos (2004 [1979]), refere-se a uma parte da economia urbana dos países subdesenvolvidos, sendo caracterizado por atividades de pequena escala, voltadas para o mercado de consumo local e a população com menor mobilidade social e econômica. Nesse circuito, encontramos atividades de comércio de pequena escala, como pequenos comerciantes, mascates e vendedores ambulantes, que atendem principalmente às necessidades locais da população de baixa renda. Essas atividades não estão diretamente associadas à modernização tecnológica e aos grandes monopólios, ao contrário do que ocorre no "circuito superior".

O "circuito inferior" não deve ser entendido como um setor tradicional, mas como uma parte da economia que surge como um produto indireto da modernização, dependendo, em parte, do setor moderno para seu abastecimento e funcionamento. É uma forma de compreender a dualidade na economia urbana dos países em desenvolvimento, destacando a coexistência de diferentes dinâmicas econômicas dentro desses contextos (Santos, 2004 [1979]).

Segundo dados do IPEA (2023), a taxa de subocupação no Brasil atingiu seu pico em junho de 2021 e desde então tem diminuído, registrando 4,7% em março de 2023, 1,7 ponto percentual abaixo do mesmo período do ano anterior. Essa redução representa uma diminuição absoluta de 2,1 milhões de trabalhadores subocupados, passando de 7,0 milhões em março de 2022 para 4,9 milhões em março de 2023.

É importante notar que a subocupação não se limita a ocupações informais, abrangendo também contratos formalizados com jornadas semanais inferiores a 40 horas,

conforme permitido pela reforma trabalhista de 2017. Essa reforma ampliou as opções disponíveis aos empregadores, introduzindo novos contratos, como o "contrato de trabalho intermitente", no qual os trabalhadores não têm garantias quanto ao número de horas ou ao valor a receber ao final do mês (Oliveira e Silva, 2023).

Paralelamente, o número de trabalhadores fora da força de trabalho por desalento diminuiu, alcançando 3,4% no primeiro trimestre de 2023, uma redução de 0,6 ponto percentual em comparação com o ano anterior. Em março de 2023, cerca de 3,5 milhões de pessoas estavam fora da força de trabalho devido ao desalento, o menor valor desde agosto de 2016. O Gráfico 6 apresenta a evolução recente desses dois indicadores (IPEA, 2023).

Quando se observa a dinâmica em cidades pequenas, a informalidade emerge como um traço distintivo que permeia o mercado de trabalho nesses locais (Côrrea, 2011). Dentro desse contexto, uma das atividades que se destaca é a função de moto-táxi. Para muitas pessoas que não encontram oportunidades no mercado formal, o moto-táxi se revela uma estratégia vital para a sobrevivência e geração de renda. Essa função se configura como uma alternativa de transporte acessível e ágil. O surgimento dessa atividade remonta ao ano de 1995 em Crateús/CE, sendo a cidade de Sobral/CE pioneira na regulamentação da profissão em 1996 (Gomes & Duque, 2009).

Uma pesquisa do IBGE (PNAD contínua) realizada em 2019 revela que, apesar de taxas de desocupação mais baixas em cidades do interior, muitas pessoas empregadas estão subocupadas, desejando trabalhar mais horas. Em 19 unidades federativas, a taxa de subocupação no interior é superior à taxa do estado. Exemplos incluem Sergipe, com uma taxa de desocupação de 13,7% no interior e subocupação de 23,7%. O coordenador do IBGE destaca a importância dos indicadores de subutilização e subocupação propostos pela OIT em 2013, enfatizando que a avaliação exclusiva da taxa de desocupação pode distorcer a

compreensão do mercado de trabalho. Segundo os dados, no Rio Grande do Norte a taxa de subocupação em cidades do interior chegava a 15%, comparado a capital Natal com 13,3%.

Os resultados apresentados não indicam necessariamente condições de mercado de trabalho melhores fora dos grandes centros urbanos. Pelo contrário, 62,4% dos trabalhadores informais estão localizados em áreas interiores, totalizando 20,8 milhões de pessoas sem carteira assinada, sem CNPJ, sem contribuição para a previdência oficial ou sem remuneração. No Brasil, 36,3% da população ocupada encontra-se em uma dessas condições de informalidade.

A prevalência da informalidade no interior é mais significativa do que nas regiões metropolitanas, exceto nos estados de São Paulo e Santa Catarina. Em relação à proporção dessa população, 13 estados têm pelo menos metade de seus trabalhadores no interior em condições informais, todos localizados no norte e nordeste. O interior do Amazonas apresenta a maior percentagem, com 71,7% de trabalhadores informais, enquanto o interior de Santa Catarina possui a menor taxa, com 19,4% de ocupados na informalidade. Quando se trata da diferença entre trabalhadores informais no interior e em regiões metropolitanas, o estado do Amazonas lidera, seguido por Sergipe, Ceará, Piauí, Bahia, Paraíba e o Rio Grande do Norte.

Além dos desafios relacionados à desocupação e informalidade no interior, os microdados da PNAD Contínua também revelam o rendimento médio dessas regiões no primeiro trimestre do ano. Segundo a pesquisa, o rendimento mensal dos ocupados no interior é inferior à metade do recebido pelos trabalhadores das capitais de oito estados. A média nacional é de R\$ 2.291. A desigualdade entre o interior do país e as regiões metropolitanas, reforça a importância de abordagens específicas para cada contexto. Destaca-se a necessidade de políticas públicas diferenciadas para enfrentar a subocupação, a força de trabalho potencial e o desalento no interior. Ele conclui ressaltando que um olhar direcionado ao interior é crucial para desenvolver estratégias eficazes (IBGE, 2019).

Nesse contexto, a demanda por serviços de entrega no Brasil, especialmente em cidades pequenas, experimentou um aumento significativo durante e após a pandemia da Covid-19, impulsionando a expansão da atividade dos entregadores em todo o país. O mesmo fenômeno ocorreu na cidade de Santa Cruz/RN, onde a chegada de aplicativos e o aumento nas vendas mediadas por essas plataformas estimularam uma maior procura por serviços de entrega, conforme detalhado no Capítulo 2 desta dissertação.

Introduzindo mais nuances a essa discussão, é essencial para dialogar com a informalidade, explorar o conceito de "uberização" do trabalho. Este fenômeno vai além das transformações iniciadas pelas plataformas digitais e não está limitado à atuação particular da empresa Uber. Com uma representação que abrange um número significativo de motoristas no Brasil, a uberização do trabalho evidencia uma nova dinâmica na organização, controle e gerenciamento laboral, cujos processos estão em evolução no cenário profissional há mais de quatro décadas (Abílio, 2019b).

Nesse contexto, é crucial perceber a economia digital como um campo impactante na reorganização do trabalho, destacando sua influência nos processos relacionados às reconfigurações do papel do Estado. Isso abrange desde a supressão de direitos trabalhistas até a remoção de barreiras para o fluxo do capital, impactando o desemprego e a transformação nas formas de trabalho. Essa realidade nos conduz a repensar novos significados para a informalidade, ao mesmo tempo, em que observamos mudanças nas formas de subjetivação do trabalhador (Abílio, 2021; Dardot & Laval, 2016; Chesnais, 1996).

Se tratando de componentes centrais que definem a uberização do trabalho, destaca-se primeiramente a ausência do vínculo empregatício, ou seja, as empresas não reconhecem o trabalhador como empregado e trata-o como “parceiro”, não havendo qualquer tipo de contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviço. Além disso, outro elemento complexo da uberização com nível difícil de estabelecer críticas se refere a liberdade do

trabalhador sobre o seu próprio trabalho, para Abílio, concerne a um autogerenciamento subordinado, no qual o trabalhador administra seu tempo laboral e suas estratégias pessoais para obter resultados econômicos para sobreviver. Nesse contexto, o trabalhador arca com os riscos e os custos e continua tendo seu trabalho subordinado, controlado e gerenciado (Abílio, 2019b).

Neste sentido, Ludmila Abílio (2019b) defende que estamos presenciando um fenômeno global amplo, marcado por diversas características, que envolve a constituição de um trabalhador "just-in-time", conceito oriundo do toyotismo. Esse trabalhador mantém uma subordinação enquanto assume riscos, enfrenta diversos custos e não desfruta dos direitos tradicionalmente associados à exploração de sua mão de obra. Adicionalmente, é conferida a ele uma parcela do controle sobre a gestão de seu próprio trabalho.

A uberização, como estratégia, se baseia na utilização da força de trabalho, contando principalmente com a disponibilidade dos trabalhadores. As empresas de aplicativos, por exemplo, exercem o controle sobre a gestão da demanda, estabelecendo regras de bonificação, distribuição de tarefas, porcentagem definida para cada produto e valores a serem pagos aos trabalhadores. Essa dinâmica evidencia a centralização do poder nas mãos das empresas e a subordinação dos trabalhadores aos termos e condições estabelecidos. Em síntese, estamos diante da metamorfose do trabalhador em um profissional "just-in-time", ou seja, alguém disponível para o trabalho conforme as exigências do capital. Esse trabalhador "just-in-time" assume a responsabilidade pelo próprio gerenciamento em meio a essa disponibilidade instável de sua força de trabalho. Para além de estar pronto para atender às demandas quando solicitado, ele necessita criar estratégias pessoais que assegurem a sua própria reprodução (Abílio, 2019).

A novidade de contar com uma multidão de trabalhadores que "prestam serviços" para uma única empresa, a qual externaliza o controle e gerenciamento do trabalho enquanto

mantém a propriedade sobre eles e extrai lucro dessa relação, não é algo tão recente. Um exemplo disso era evidente no exército de 1,4 milhão de revendedoras de cosméticos da empresa Avon-Natura, mulheres que combinavam as vendas com diversas outras ocupações e atividades, gerenciando seu próprio trabalho em uma forma que nem mesmo se enquadrava claramente na definição tradicional de trabalho (Abílio, 2014). Portanto, ao associarmos a "uberização" à economia digital e às inovações promovidas pelas plataformas digitais, é crucial considerar suas raízes, como no exército de trabalhadores que enfrentam a ameaça do desemprego, a desvalorização da força de trabalho, os trabalhos temporários e até múltiplas jornadas – tudo isso faz parte do campo da economia digital, mas vai além dele e, na verdade, o antecede (Abílio, 2021).

Neste sentido,

“A uberização do trabalho nomeia um amplo processo de informalização que traz mudanças qualitativas ao trabalho formal e informal, aos direitos, às formas de subordinação. Transformar o trabalhador em nanoempreendedor – melhor seria dizer, num autogerente subordinado – significa que as mediações que regulam seu trabalho não terão mais essa dimensão pública que pode estabelecer medidas, proteções e alguns freios à exploração” (Abílio, 2021, p. 176).

Abílio (2021), em suas pesquisas sobre trabalhadores uberizados, destaca as realidades enfrentadas por eles. O relato de manicures, como o de Clara, ilustra uma melhora em sua situação ao se tornarem independentes pelo aplicativo Singu. Ao romperem com a subordinação aos salões de beleza anteriores, ganham autonomia na definição da distribuição e duração de suas jornadas de trabalho. Essa dinâmica reflete a experiência dos motoboys quando a Loggi entrou no mercado. Inicialmente, a relação dos motoboys com a empresa-aplicativo era semelhante à de Clara com o Singu, proporcionando independência e

maior controle sobre o trabalho. Entretanto, ao longo de cinco anos, as condições dos trabalhadores uberizados passaram por mudanças significativas.

A competição entre empresas-aplicativo e a busca por monopólio em setores econômicos são evidentes. No caso dos motoboys, as pequenas empresas terceirizadas têm dificuldade em competir com as empresas-aplicativo, levando à monopolização. A concorrência entre aplicativos intensifica-se, resultando na redução dos valores do trabalho para atrair clientes. As mudanças nas condições de trabalho dos motoboys indicam uma degradação ao longo dos anos, evidenciada pelo aumento da carga horária, redução da remuneração, adoecimentos físicos e mentais, e falta de perspectivas de melhoria (Abílio, 2021).

As plataformas digitais operam sob novas dinâmicas. Ao transformar-se em um autônomo just-in-time, o trabalhador não é formalmente selecionado ou contratado pela empresa. Isso, contudo, não implica ausência de seleção ou na eliminação da constante ameaça do desemprego sobre o trabalhador. Pelo contrário, a ameaça de exclusão assume bases novas, sendo constante, porém sem uma forma definida ou regras claras. As empresas-aplicativo não demitem no sentido tradicional, mas, ao ranquearem os trabalhadores e deterem o poder de decidir quem terá acesso a determinado trabalho, podem bloquear temporária ou permanentemente o acesso dos trabalhadores (Abílio, 2020).

A uberização do trabalho vai além da mera flexibilização laboral; ela se revela como uma centralização produtiva que permeia um modo de vida característico das regiões periféricas e que agora se dissemina de maneira mais ampla. Portanto, a uberização também pode ser compreendida como uma forma de informalização das relações de trabalho, inclusive aquelas vinculadas ao emprego formal. No entanto, é uma informalização inédita, visto que a "viração" (Abílio, 2014) que historicamente costurou a sobrevivência de grande parte da população brasileira passa agora a ser subordinada de maneira produtiva, organizada,

centralizada e monopolizada. Portanto, as estratégias pessoais, a transição entre diversas ocupações, o acúmulo de tarefas variadas e a incerteza sobre as condições de sobrevivência não são novidades para esses trabalhadores e não surgiram com a uberização (Abílio, 2021).

Diante de toda discussão teórica abordado neste capítulo, o Estudo 3 foi concebido com o propósito de analisar a atividade dos entregadores na cidade de Santa Cruz/RN, entendendo a sua organização na cidade, bem como, as trajetórias laborais e os vínculos formados pelos entrevistados com os estabelecimentos ligados às plataformas digitais. Os resultados serão apresentados na seção subsequente.

5.1 Resultados e Discussão

5.1.1 Caracterização Sociodemográficos dos Participantes

Como previamente detalhado na seção "Introdução", o propósito deste capítulo reside na compreensão do significado que os entregadores atribuem às plataformas de delivery na cidade de Santa Cruz–RN. Para abordar essa temática, exploramos a história de vida profissional dos entregadores, a dinâmica de trabalho sob a perspectiva desses participantes, os aspectos positivos e negativos da ocupação e, por fim, os sentidos que as plataformas têm para os entrevistados. Destaca-se que, para alcançar o objetivo geral desta pesquisa, a compreensão do trabalho dos entregadores é crucial para desvelar a dinâmica da plataforma de trabalho em cidades de menor porte.

Mesmo quando os entregadores não estão formalmente cadastrados nas plataformas, uma prática comum em grandes metrópoles, a atividade desses trabalhadores desempenha um papel fundamental no funcionamento dos serviços de entrega na cidade. Portanto, mesmo que de forma indireta, o trabalho desses entregadores está intrinsecamente conectado a alguma plataforma, visto que elas determinam previamente a opção de valores das entregas para os lojistas, conforme afirmado pelos entrevistados do Estudo 2.

A seguir, serão apresentados os resultados obtidos por meio de entrevistas em profundidade realizadas com sete entregadores da cidade de Santa Cruz–RN. Vale ressaltar que todos os nomes utilizados são fictícios, adotados para preservar a identidade dos participantes.

Tabela 8 - Dados Sociodemográficos do Estudo 3.

Entregador	Idade	Sexo	Raça	Escolaridade	Renda familiar	Tempo de trabalho como entregador
Walter	30 a 49	Masculino	Preto/pardo	Médio completo	1 a 2 salários mínimos	5 anos
Romeu	30 a 49	Masculino	Preto/pardo	Médio completo	1 a 2 salários mínimos	5 meses
Rodrigo	30 a 49	Masculino	Preto/pardo	Médio completo	3 a 4 salários mínimos	1 ano e 6 meses
Alberto	30 a 49	Masculino	Preto/pardo	Médio completo	1 a 2 salários mínimos	3 anos
Nando	50 a 59	Masculino	Branco	Médio completo	3 a 4 salários mínimos	4 meses
Inácio	30 a 49	Masculino	Preto/pardo	Médio incompleto	1 a 2 salários mínimos	4 anos
Tião	25 a 29	Masculino	Preto/pardo	Fundamental completo	3 a 4 salários mínimos	2 anos

A Tabela 5 fornece uma visão detalhada dos entregadores, destacando diferentes aspectos demográficos e profissionais. A maioria deles, incluindo Walter, Romeu, Rodrigo, Alberto e Inácio, está na faixa etária de 30 a 49 anos. Todos os entregadores são do sexo masculino, e a maioria se identifica como preto/pardo, com exceção de Nando, que é branco. Em relação à escolaridade, a maioria dos entregadores possui educação de nível médio completo, sendo Inácio o único com educação de nível médio incompleto, e Tião com educação fundamental completa. Quanto à renda familiar, a maioria dos entregadores ganha

entre 1 e 2 salários mínimos, com exceção de Nando, com uma renda entre 3 e 4 salários mínimos.

Uma análise do tempo de trabalho como entregador revela uma variedade de experiências. Alguns entregadores, como Romeu e Nando, estão na profissão por alguns meses, enquanto outros, como Walter, Rodrigo, Alberto, Inácio e Tião, têm uma experiência que varia de anos, sendo Inácio o entregador com mais tempo de serviço, totalizando 4 anos.

É importante recapitular que o modelo de análise empregado no Estudo 3 é são os Núcleos de Significações proposto por Aguiar & Ozella (2006). Nesse contexto, serão apresentados a seguir os pré-indicadores do Estudo 3, abordando os aspectos relevantes destacados nas leituras flutuantes para compreender as principais falas dos entrevistados.

Tabela 9 - *Pré-indicadores do Estudo 3*

Pré-indicadores
1) Vida laboral começando na infância ou adolescência
2) Quem faz bico tem que saber de tudo um pouquinho.
3) Possui várias profissões, sempre está trabalhando
4) Começou a trabalhar na feira desde criança
5) Os pais não tinham condições materiais
6) O trabalho é mediante indicação ou contato próximo com os donos dos estabelecimentos
7) Precisou ir para a capital conseguir emprego, mas acabou retornando para o interior
8) Nunca trabalhou de carteira assinada
9) Oportunidade mínima de trabalho formal na cidade
10) Trabalho intenso, sem hora de entrada e saída
11) Realiza outros trabalhos como estratégia para conseguir renda
12) Dificuldade de conseguir emprego após aposentadoria
13) O cliente paga o valor da entrega
14) Entregas com valor de R\$ 3
15) remuneração um pouco maior que um salário mínimo
16) O valor recebido depende da quantidade de entregas feita

17) Custos com gasolina e reparo da moto arcados pelo entregador
18) Os entregadores possuem as motos
19) Trânsito na cidade é arriscado para o entregador
20) Alto risco de acidentes na cidade
21) Reclamação dos clientes por atrasos dos pedidos
22) Ter uma renda extra como ponto positivo
23) Ter um trabalho como ponto positivo
24) Trabalho de carteira assinada não compensa
25) Trabalho de bico é visto como vantajoso
26) Liberdade no trabalho
27) A gente tem aqui um grupo da gente mesmo
28) Não se cadastraria em nenhuma plataforma
29) Acha legal as plataformas
30) Trabalharia na plataforma dependendo do salário

Na segunda fase, procedeu-se à aglutinação dos pré-indicadores como parte do processo. Através da identificação de semelhanças, foi possível condensar os 30 pré-indicadores em 10 indicadores representativos. Essa síntese encontra-se apresentada na Tabela 10, a qual abrange os indicadores delineadores da dinâmica laboral dos entregadores, bem como, desafios em relação ao trabalho, além de refletir aspectos relacionados à remuneração, instrumentos de trabalho, relação com os clientes e com os demais entregadores da cidade.

Tabela 10 - Pré-indicadores e Indicadores do Estudo 3

Pré-indicadores	Indicadores
1) Vida laboral começando na infância ou adolescência	1) Início da vida laboral
2) Quem faz bico tem que saber de tudo um pouquinho.	
3) Possui várias profissões, sempre está trabalhando	
4) Começou a trabalhar na feira desde criança	
5) Os pais não tinham condições materiais	

6) O trabalho é mediante indicação ou contato próximo com os donos dos estabelecimentos	2) Escassez de oportunidades
7) Precisou ir para a capital conseguir emprego, mas acabou retornando para o interior	
8) Nunca trabalhou de carteira assinada	
9) Oportunidade mínima de trabalho formal na cidade	
10) Trabalho intenso, sem hora de entrada e saída	3) Desafios do trabalho
11) Realiza outros trabalhos como estratégia para conseguir renda	
12) Dificuldade de conseguir emprego após aposentadoria	
13) O cliente paga o valor da entrega	4) Remuneração
14) Entregas com valor de R\$ 3	
15) remuneração um pouco maior que um salário mínimo	
16) O valor recebido depende da quantidade de entregas feita	
17) Custos com gasolina e reparo da moto arcados pelo entregador	5) Custos e instrumentos de trabalho
18) Os entregadores possuem as motos	
19) A gente tem aqui um grupo da gente mesmo	6) Grupos de comunicação para sanar dúvidas
20) Trânsito na cidade é arriscado para o entregador	7) Descuido no trânsito
21) Alto risco de acidentes na cidade	
22) Reclamação dos clientes por atrasos dos pedidos	8) Relação com os clientes
23) Ter uma renda extra como ponto positivo	9) Sentimentos sobre o trabalho
24) Ter um trabalho como ponto positivo	
25) Trabalho de carteira assinada não compensa	
26) Trabalho de bico é visto como vantajoso	
27) Liberdade no trabalho	
28) Não se cadastraria em nenhuma plataforma	10) Relação com as plataformas de delivery
29) Acha legal as plataformas	
30) Trabalharia na plataforma dependendo do salário	

Finalmente, na terceira fase deste procedimento, ocorreu a definição dos núcleos associados a cada fase anterior. Nesta etapa, os indicadores desempenham um papel crucial ao identificar os pontos-chave nas falas dos entrevistados. A Tabela 11 apresenta a organização dos 4 núcleos, derivados das contribuições dos participantes, em seguida serão destrinchados os núcleos de significação e a descrição dos resultados.

Tabela 11 - Núcleos de significação do Estudo 3

Indicadores	Núcleos de Significação
1) Início da vida laboral	1) História de Vida no Trabalho: "Eu comecei a trabalhar cedo, eu comecei a trabalhar em feira livre"
2) Escassez de oportunidades	
3) Desafios do Trabalho	
4) Remuneração	2) Dinâmica do trabalho como entregador: "Como é trabalho informal, fica difícil. Se acontecer algum acidente, passar um bom tempo sem poder trabalhar, aí fica complicado"
5) Custos e instrumentos do trabalho	
6) Grupos de comunicação para sanar dúvidas	
7) Descuido no trânsito	3) Aspectos positivos e negativos do trabalho: "O ponto positivo é que a gente ta trabalhando"
8) Relação com os clientes	
9) Sentimentos sobre o trabalho	
10) Relação com as plataformas de delivery	4) Sentido das plataformas de delivery: "Se tivesse e se fosse algo que eu visse que desse certo para mim, eu me cadastraria"

5.1.2. História de vida no trabalho *"Eu comecei trabalhar cedo, eu comecei trabalhar em feira livre"*

A história de vida laboral dos entrevistados perpassam por vivências de trabalho na fase infantil e adolescência, Walter relatou que:

“A partir de sete anos de idade eu comecei a frequentar a Feira Livre. Como o frentista, pegando as feiras, né? E aí eu passei mais ou menos uns... até meus 14 anos... pegando frete pra ajudar minha mãe, ia todos os sábados, eu ia pra feira logo de madrugada pra poder ajudar no sustento de casa.”.

A entrada no mercado de trabalho é frequentemente caracterizada pela participação no setor informal, impulsionada pela maior acessibilidade a oportunidades nessa esfera. No entanto, para alguns, a busca por empregos formais fora de cidades interioranas é necessária. Deslocar-se para as grandes metrópoles é considerado uma solução viável, porém também há o movimento contrário de retorno a cidade, conforme exemplificado na história de Rodrigo:

“Eu comecei a trabalhar a partir dos 16 anos. Eu comecei logo como servente de pedreiro, mas quando eu completei meus 18 anos eu procurei uma empresa para trabalhar. Fui trabalhar em Natal, trabalhei dois anos e sete meses fechado de carteira assinada, voltei para minha cidade. Comprei uma moto, fiquei trabalhando de mototáxi. Passei 11 anos trabalhando de moto-táxi, aí arrumei uma vaga de entregador, a partir desse momento eu comecei a trabalhar só como entregador aqui na cidade e faz três meses que eu estou trabalhando aqui.”

Tião, por sua vez, compartilha sua trajetória profissional diversificada, iniciando na feira livre e posteriormente explorando diferentes caminhos. Ele descreve ter atuado como segurança, ASG (Auxiliar de Serviços Gerais) e jardineiro. Atualmente, desempenha funções como entregador e mototaxista em Santa Cruz, acumulando cerca de 10 anos de experiência como mototaxista e aproximadamente dois anos como entregador. Tião revela ter trabalhado em Natal–RN por quatro anos, retornando a Santa Cruz por motivos familiares, não por demissão. Em relação à feira livre, Tião trabalhava na banca de verduras e frutas de seu pai.

O entrevistado Alberto relata sua experiência profissional, começando com um emprego formal em uma padaria da cidade de Santa Cruz, onde trabalhou por dois meses antes de se mudar para João Pessoa, lá permaneceu trabalhando por cerca de um ano e meio. Após retornar, dedicou cerca de três anos ao trabalho como mototaxista antes de conseguir emprego no estabelecimento atual, onde já trabalha há aproximadamente três anos.

Romeu começou sua trajetória profissional aos 16 anos, dedicando cerca de quatro anos a um emprego em uma padaria, trabalhava de maneira informal, sem contrato. Posteriormente, após deixar a padaria, ele ingressou na área de costura por um período. Então, há aproximadamente 16 anos, Alberto passou a atuar no ramo de moto-táxi, desempenhando o papel de mototaxista e entregador.

O entrevistado Nando relata sua experiência de trabalho, mencionando que está há 4 meses e 15 dias no emprego atual, sendo o membro mais recente da equipe de mototaxistas. Anteriormente, trabalhou por 25 anos na área de segurança privada em Natal, onde se aposentou após 25 anos e 4 meses de serviço. Ao ser questionado sobre sua mudança para Santa Cruz, o entrevistado explica que já possui família na cidade e decide retornar para começar a trabalhar. Toda sua família reside em Santa Cruz, motivando sua decisão de retorno.

A história de vida laboral dos entrevistados apresenta um panorama diversificado, revelando trajetórias marcadas por experiências desde a infância até a vida adulta. As narrativas refletem a realidade de muitos trabalhadores que, devido à falta de oportunidades formais, encontram no setor informal uma maneira de participar ativamente do mercado de trabalho desde adolescentes (Coelho-Lima & Bendassoli, 2018)

O relato de Rodrigo, buscando na migração uma estratégia para buscar empregos formais em grandes cidades, evidencia a procura por estabilidade financeira e oportunidades profissionais mais amplas. No entanto, o retorno à cidade de Santa Cruz, o envolvimento com

o trabalho de mototaxista e, mais recentemente, como entregador, ressalta os desafios e a dinâmica flutuante do mercado de trabalho (Miranda, Medeiros & Coelho-Lima, 2021).

A mudança de Nando de Natal para Santa Cruz, após uma longa carreira na segurança privada, destaca não apenas a busca por oportunidades de emprego após a aposentadoria, mas também a influência dos laços familiares nas decisões profissionais. Sua trajetória de trabalho em diversos setores evidencia a adaptabilidade e as mudanças nas prioridades ao longo do tempo, aspectos que se relacionam com a noção de "viração". O termo "viver por um fio" nas periferias brasileiras reflete a constante busca por oportunidades, manifestando-se na alta rotatividade do mercado de trabalho nacional e na transição frequente entre trabalho formal e informal (Abílio, 2017).

Em relação à migração da cidade do interior para a capital, as histórias de Rodrigo e Nando oferecem perspectivas valiosas sobre os fatores que impulsionam as pessoas a buscar oportunidades em centros urbanos. Essa migração pode ser motivada por uma variedade de razões, incluindo a busca por empregos mais estáveis, melhores salários e uma variedade maior de oportunidades profissionais que não são oferecidas nas cidades locais (Ferreira e Bonfim, 2013).

A temática do desemprego na cidade do interior surge indiretamente, conforme as histórias sugerem que alguns entrevistados procuraram empregos formais em grandes cidades devido à falta de oportunidades em suas cidades natais. Essa dinâmica ressalta os desafios enfrentados por áreas menos desenvolvidas economicamente e a necessidade de políticas que incentivem o crescimento econômico em todo o país (Coelho-Lima, et al, 2019).

Assim como Ferreira e Bonfim (2013) ressaltam que devido à falta de políticas públicas eficazes para valorizar as pequenas cidades e melhorar as condições de vida, a solução frequentemente buscada é a emigração para grandes centros urbanos, embora isso nem sempre resulte em uma melhoria nas condições de vida. Muitas vezes, essa migração

implica apenas na troca da miséria nas cidades pequenas pela miséria nas cidades grandes, acarretando diversas consequências socioambientais, econômicas e psíquicas. O deslocamento frequentemente gera sofrimento devido ao desenraizamento, falta de apropriação espacial e perda dos parâmetros identitários das comunidades de origem, pois, na cidade grande, os indivíduos se tornavam apenas mais um na multidão.

A questão do trabalho infantil também é explorada na narrativa de Walter, que começou a trabalhar na Feira Livre aos sete anos para ajudar no sustento da família. Isso destaca a vulnerabilidade das crianças a entrar no mercado de trabalho de maneira precoce, muitas vezes devido à necessidade econômica das famílias. Essa observação ressalta a importância de políticas e medidas para combater o trabalho infantil e garantir o acesso das crianças à educação e um desenvolvimento saudável.

Em suma, as histórias de vida laboral dos entrevistados oferecem uma visão complexa das dinâmicas do mercado de trabalho, abordando questões de migração, desemprego e trabalho infantil. Essas narrativas individuais contribuem para uma compreensão mais abrangente das realidades enfrentadas pelos trabalhadores nas pequenas cidades, destacando a importância de políticas que promovam oportunidades econômicas mais equitativas e sustentáveis (Miranda, et. al 2021; Coelho-Lima et. al., 2019; Ferreira & Bonfim, 2013; Silva, Gomes & Silva, 2009; Ferreira, 2009).

Em relação ao trabalho crescente de entregadores na cidade de Santa Cruz, Romeu observou um aumento significativo desta função no período da pandemia:

“Tô satisfeito porque depois da pandemia, focou muito, né? Essa questão de entregador, essas coisas, de delivery, antes da pandemia o delivery quase não existia, porque muita gente preferia sair para lanchar. Aí quando aconteceu a pandemia o pessoal se acostumou a lanchar em casa, aí muita gente prefere nem sair de casa. É muito melhor do que estar na rua arriscando”.

Se tratando da escolha pelo trabalho de entregador, Alberto começou na função após ser solicitado por lojistas, aceitando o convite e continuando com sucesso nas entregas. Romeu conhecia o dono e acabou assumindo o papel de entregador devido às dificuldades do colega que também trabalhava no local, cobrindo suas folgas e, eventualmente, assumindo o trabalho integralmente. Inácio conseguiu a vaga de moto entregador após procurar emprego e contar com a ajuda de amigos que já trabalhavam na empresa. Ele iniciou durante a pandemia, lidando com um aumento na demanda de pedidos e seguindo protocolos de segurança, como o uso constante de máscaras.

Nando, por sua vez, explicou que sua escolha de trabalhar como entregador está relacionada à sua idade, 50 anos, e à falta de opções de emprego na sua faixa etária. Ele destaca as dificuldades em encontrar trabalho, especialmente empregos que ofereçam salários dignos, e menciona que, mesmo se oferecidos, ele recusaria ofertas de emprego em supermercados, preferindo continuar no serviço de entregas. Tião compartilhou que a oportunidade de se tornar entregador surgiu por meio de um colega que já trabalhava no mesmo local. Encorajado por essa indicação, Tião decidiu entrar no ramo de entregas em um período em que não estava empregado como forma de estratégia para conseguir renda.

O entrevistado, Romeu, compartilha que iniciou como entregador ao substituir um colega que trabalhava no mesmo local. Embora tenha conhecido o dono, foi o outro rapaz que o indicou para a função. O colega, que era vigilante na escola, tinha dificuldades em conciliar o trabalho como entregador devido aos seus múltiplos empregos, incluindo eletricitista durante o dia. Romeu começou a cobrir suas folgas e, eventualmente, assumiu integralmente as entregas, uma vez que o colega não conseguia dar conta da carga de trabalho. A transição ocorreu devido à habilidade de Romeu em lidar com as demandas do trabalho de entregador.

Walter começou a trabalhar como entregador na empresa atual há 4 meses, mas já possui experiência anterior na mesma função, tanto na empresa atual quanto em um emprego

anterior relacionado ao ramo de peixes. Ele precisou sair por questões de trabalho, mas agora voltou à função de entregador e atualmente realiza entregas para 5 estabelecimentos localizados na praça central da cidade. Rodrigo, conta que a oportunidade surgiu quando estava trabalhando como moto-táxi em sua cidade anterior. Um conhecido o convidou para fazer um teste como entregador na nova cidade, oferecendo inicialmente R\$ 2 por entrega. Após 90 dias, ele percebeu que o valor não era suficiente devido ao tamanho da cidade e negociou um pagamento de R\$ 200 por semana, o que manteve por um ano e dois meses. Posteriormente, ele organizou a transição para que outro profissional assumisse o posto e passou a trabalhar no atual estabelecimento.

A narrativa de Walter ecoa as pesquisas e os conceitos apresentados por Ludmila Abílio (2019b, 2020a) sobre a uberização do trabalho. Por meio de seu depoimento, torna-se evidente que sua ocupação se alinha à categoria de um trabalhador just-in-time, adaptando-se às demandas conforme surgem. Nesse contexto, a remuneração de Walter está intrinsecamente vinculada a cada entrega realizada nos estabelecimentos. Além disso, ele precisa gerenciar autonomamente suas atividades, coordenando-se com cinco estabelecimentos simultaneamente para efetuar as entregas e garantir sua renda.

Vale destacar a singularidade desse dado: trata-se de um trabalhador just-in-time mesmo sem estar inserido em uma plataforma digital. O modelo de negócios típico da cidade do interior já pressupõe a presença desse tipo de trabalhador. Essa observação é crucial para ressaltar que esse modo de trabalho não representa uma novidade no contexto interiorano; ele já está incorporado na dinâmica tradicional de trabalho na região.

Conforme relatado por todos os entrevistados, a necessidade de buscar fontes adicionais de renda é uma realidade, uma vez que o trabalho como entregador por si só não proporciona um salário suficiente para atender às despesas. Diante desse cenário, Inácio, Alberto, Tião e Nando desempenham a função de mototaxista em conjunto com o trabalho de

entregador. Por outro lado, Romeu, Walter e Rodrigo diversificam suas atividades, atuando como feirante, pedreiro, cuidador de animais, eletricista, mecânico em refrigeração, entre outras ocupações. Destaca-se que o participante Nando, além de suas funções como mototaxista e entregador, também é aposentado. Essa pluralidade de ocupações ressalta a necessidade de múltiplas fontes de renda para sustentar uma vida digna, como bem ressalta Ludmila Abílio, a trajetória de trabalhadores formais e informais não é retilínea, é feita de uma constante gestão sobre suas oportunidades de vida (Abílio, 2021, p.30).

Destaca-se aqui o relato de Romeu explicando sua rotina profissional:

“Eu também trabalho na área de refrigeração, as entregas são um bico né? um extra. Também trabalho de pedreiro. E eletricista de tudo um pouquinho não é? Quem faz bico tem que saber de tudo um pouquinho, né? Porque não é fácil não, tipo assim, se você tivesse só uma profissão só vai viver mais parado, como eu tenho várias profissões, eu sempre tô na área de trabalho, né? encaixando em vários locais onde tem a oportunidade e a vaga de emprego”.

Essa diversidade de ocupações paralelas sugere uma versatilidade profissional entre os entrevistados, que buscam oportunidades na cidade em diferentes setores para complementar suas fontes de renda. Visto que, na cidade, há uma grande escassez de oportunidades no mercado de trabalho formal (Ferreira & Bonfim, 2013). Essas informações destacam nuances significativas à compreensão do perfil desses trabalhadores, ressaltando não apenas suas funções como entregadores, mas também o envolvimento em múltiplas atividades profissionais, inclusive após a aposentadoria.

Romeu, ao abordar sobre as oportunidades de trabalho em Santa Cruz, destaca:

“Rapaz, a questão do desemprego no Brasil sujeita a gente viver assim, né? Nessa situação de estar correndo atrás de uma coisa aqui e acolá, sempre correndo atrás do pão de cada dia. Não é fácil não no Brasil. Aqui quando

também tem um emprego, geralmente o salário é baixo, não é bom. Aí a gente acha melhor trabalhar fazendo bico, ganha mais. Aqui no contexto de Santa Cruz, né? Tem gente que não tem nada... Aí fazendo um bicosinho aqui acolá, ganha mais do que trabalhar fixo, eu acho, pra mim eu ganho mais. Porque como eu trabalho de dia e uma parte da noite, né? Aí eu ganho mais um pouquinho de salário”.

O relato de Romeu pode ser relacionado com o estudo realizado por Coelho-Lima et al. (2019) que buscou analisar a vivência do desemprego em cidades do interior. Os resultados do estudo delinearam um quadro da vida dos trabalhadores desempregados em um município do interior, similar a pesquisas em capitais e grandes centros. Pequenas diferenças foram observadas, especialmente na participação limitada de políticas públicas e contatos pessoais como estratégias contra o desemprego. A presença de mais semelhanças do que diferenças entre experiências de desemprego em cidades desenvolvidas e menos desenvolvidas sugere um compartilhamento de valores culturais e características de precariedade no trabalho, indicando uma inserção desigual no modo de produção capitalista.

A análise das experiências dos entrevistados revela uma realidade complexa e multifacetada em relação ao trabalho de entregador em Santa Cruz. O impacto da pandemia na demanda por entregas é evidente nas observações de Romeu, destacando um aumento significativo nessa função após as restrições impostas pela pandemia, levando as pessoas a se acostumarem com o serviço de delivery.

A diversificação de ocupações é uma constante nas histórias dos entrevistados, evidenciando a necessidade de buscar múltiplas fontes de renda para atender às despesas. A prática comum de combinar o trabalho de entregador com o de mototaxista destaca a necessidade de diversificação para garantir uma renda mais estável. Além disso, a realização de múltiplas atividades profissionais, como feirante, pedreiro, cuidador de animais, eletricitista

e mecânico, destaca a precarização do trabalho e superexploração em que estão submetidos, algo comum em países periféricos e latinoamericanos. O termo "superexploração", segundo Marini (1979), refere-se à intensificação da exploração da força de trabalho nos países latino-americanos. Isso ocorre como uma estratégia para compensar as perdas de valor no cenário internacional, resultando em uma acumulação interna ampliada. A superexploração não é apenas uma maior exploração; desde o início do capitalismo dependente, é usada para compensar quedas internas nas taxas de lucro devido a imposições internacionais pelos capitais hegemônicos. Essa abordagem busca a apropriação imperialista de capital, sendo uma resposta às demandas do sistema global.

A citação de Romeu sobre a questão do desemprego no Brasil ressalta os desafios enfrentados pelos trabalhadores em uma realidade de escassez de oportunidades e salários baixos. A preferência por trabalhos temporários e "bicos" em detrimento de empregos fixos, devido à possibilidade de ganhar mais, destaca as dificuldades do mercado de trabalho na cidade de Santa Cruz, porém não se trata de uma realidade apenas local e sim de um contexto de precarização que perpassa todo o Brasil, quiçá a América Latina (Antunes, 2011, Marini, 1979). No entanto, a análise dessas condições reforça a necessidade de compreender o contexto socioeconômico das pequenas cidades, onde a oferta de empregos formais são limitadas, levando os trabalhadores a buscar subempregos em diversos setores para garantir sua subsistência.

No geral, as narrativas dos entrevistados fornecem uma visão rica das complexidades e condições do trabalho de entregadores em Santa Cruz, destacando não apenas as condições específicas desse setor, mas também a diversidade de estratégias adotadas pelos trabalhadores para enfrentar os desafios do mercado de trabalho local.

Conforme destacado por Silva, Gomes e Silva (2009), o mercado de trabalho em cidades de menor porte configura-se como um desafio agravante no estado do Rio Grande do

Norte, visto os altos índices de desemprego. Isso se deve ao fato de que o mercado de trabalho nessas localidades está predominantemente concentrado em atividades no meio rural, no serviço público municipal e/ou estadual, trabalho informal, além de envolver micro e/ou pequenos empreendimentos.

Além da busca por complementar a renda ou tornar-se a principal fonte de sustento diante do desemprego, é fundamental destacar a relevância das relações interpessoais no processo de ingresso no trabalho como entregador. Em todos os cenários analisados, a inserção nessa ocupação ocorreu por meio do convite de colegas ou amigos. Essa dinâmica, marcada pela indicação pessoal, constitui uma prática difundida no Brasil. Contudo, observa-se que sua influência é mais expressiva em cidades do interior, onde a informalidade laboral é mais acentuada, propiciando uma maior proximidade entre as pessoas.

Assim, favores e informações personalizadas integram a "rede de relações interpessoais", atuando junto ao Estado e Mercado como regulador do mercado de trabalho. Desempregados adotam estratégias, como o uso dessas redes, na busca por emprego. Contudo, assim como o mercado de trabalho não se resume a fatores econômicos e políticos, as estratégias de recolocação são influenciadas por aspectos subjetivos, como elementos sociais, políticos, culturais e afetivos. Isso evidencia a complexidade do processo de busca por emprego, onde interações pessoais são cruciais, mas diversos fatores moldam as escolhas individuais (Azevedo, et. al., 1998).

5.1.3 Dinâmica de Trabalho como entregador *“Como é trabalho informal, fica difícil. Se acontecer algum acidente, passar um bom tempo sem poder trabalhar, aí fica complicado”*

Neste Núcleo, serão abordadas temáticas relacionadas à rotina laboral dos entregadores, entendendo minuciosamente o funcionamento do trabalho, remuneração,

horários voltados para atividade, dinâmica de pedidos, entre outros. Segundo os entrevistados, eles são remunerados por cada entrega realizada, tal serviço equivale ao valor de R\$3,00. Trabalham o dia todo, seja como mototáxi (mais comum), ou em outro serviço, no entanto, as entregas são comumente realizadas entre o período da tarde e noite.

Rodrigo: “Cada entrega é R\$3 pra qualquer canto da cidade, tanto faz eu pegar uma entrega aqui como eu entregar aí na outra rua. R\$3 e também se eu pegar uma entrega aqui ou entregar lá no final da cidade que é lá no bairro Laís ou lá no bairro São Lourenço ou lá no final de Santa Cruz. São R\$3 também.”

O entrevistado Walter explica que, trabalhando na entrega de hambúrgueres, o rendimento varia mensalmente, pois depende da alta demanda do setor. Ele destaca que não recebe um salário fixo, mas sim por pedido. A estratégia adotada envolve otimizar o tempo e tentar atender múltiplos pedidos simultaneamente para aumentar a eficiência na entrega, garantindo rapidez ao cliente. O pagamento é feito conforme o número de pedidos entregues, com a possibilidade de agrupar múltiplos pedidos em uma única rota para otimizar o processo.

Alberto e Nando complementam sua renda atuando como entregadores em paralelo ao trabalho de mototáxi. Essa atividade engloba a entrega de produtos para lojas de roupas, açaiterias e farmácias na cidade. Ambos mantêm um contato fixo com esses estabelecimentos, e quando há demanda, são acionados para buscar os pedidos e efetuar as entregas. A tarifa padrão para seus serviços gira em torno de R\$3,00 a R\$4,00. Sobre sua realidade, Nando conta:

“Assim, hoje no Moto-táxi e nas entregas dá pra você tirar 3 mil reais, 3 ou um pouco mais de 3, só que quando você tirar a manutenção e tudo, aí baixa mais. Você tem gasolina, a troca de óleo, troca de peça. Para você sobreviver, só pagar suas contas. Hoje, com certeza fica 2 mil reais por mês. Agora do jeito

que eu trabalho, não é qualquer moto-táxi e entregador que trabalha não. Não é querendo ser melhor não, eu trabalho os 30 dias no mês, não folgo, e começo rodar de 6 da manhã, só paro de 22h-22h30. Todos os dias.”

No que diz respeito ao horário de trabalho, a função de entregador geralmente tem início à noite em Santa Cruz, coincidindo com a abertura dos estabelecimentos. Os entregadores mantêm uma carga horária que vai das 18h às 00h. Durante a semana, a demanda por pedidos é menor, sendo que o final de semana se destaca por um aumento na movimentação de entregas. Em períodos de baixa demanda, a remuneração diária também tende a ser menos expressiva.

Quanto aos instrumentos de trabalho, todos os entrevistados são proprietários de suas motos e assumem os custos de gasolina e manutenção. O uniforme, a bag, a maquineta e outros itens necessários são fornecidos pelo estabelecimento. Inácio esclarece: "A moto é do entregador. E as bags são da empresa. Fardamento também. A gente recebe o fardamento e as bags para a gente trabalhar, máquina de cartão, etc".

Rodrigo destaca os desafios financeiros, apesar da contribuição de R\$ 20 do estabelecimento para o abastecimento:

"Além da cidade ser grande a gente roda muito, não tem nenhum que eu não faça 30 entregas, é 30 entregas aqui numa cidade dessa daqui, praticamente o que eles dão lá tem vez que eu ainda boto sempre R\$ 5 ou 6 reais do meu bolso, que a cidade não é muito grande, mas quando você vai é uma viagem que você volta e tem feito 7 km numa viagem."

Essa dinâmica pode ser compreendida à luz da atual era de uberização, na qual a atenção se volta para a figura consolidada do trabalhador como autogerente subordinado. Nesse cenário, o indivíduo é responsável por sua própria sobrevivência e permanência em um

ambiente onde a garantia de condições estáveis é praticamente inexistente. O trabalhador inserido nesse contexto inicia sua jornada sem certeza acerca da carga de trabalho, remuneração e do tempo necessário para obtê-la. As estratégias pessoais para a gestão da própria sobrevivência tornam-se cruciais na reprodução social dos trabalhadores, ao mesmo tempo, em que são integradas e gerenciadas no processo de trabalho (Abílio, 2020).

Entretanto, é válido observar que, no contexto específico de Santa Cruz, a plataforma ainda exerce pouco poder na determinação das relações sociais e de trabalho dos entregadores no interior. Por enquanto, ela parece mais se beneficiar das relações já estabelecidas. Dessa forma, práticas como o pagamento por entrega, a associação da entrega com outras atividades e o uso dos próprios meios pelo trabalhador já eram existentes em Santa Cruz e em outras cidades do interior antes mesmo da chegada das plataformas. A análise de Ludmila Abílio sugere que o autogerenciamento sempre foi uma característica marcante da classe trabalhadora ao longo do tempo. O que a uberização traz de novo é a subordinação direta à plataforma. Contudo, até o momento, os trabalhadores não estão completamente subordinados à plataforma, mas sim exercendo a condição histórica de se autogerenciarem.

Sobre as condições de trabalho enfrentadas ao pilotar a moto, Alberto aborda a falta de benefícios trabalhistas em casos de acidentes. Ele destaca a necessidade de agir com precaução para evitar possíveis contratempos, pois, em um contexto de trabalho informal, a ausência de direitos torna a situação mais desafiadora. O entrevistado ressalta a importância de se esforçar ao máximo para prevenir acidentes e as consequências financeiras associadas a períodos sem poder trabalhar.

Apesar de enxergar significativas vantagens em sua ocupação, Romeu reconhece que a falta de direitos trabalhistas representa uma desvantagem no contexto em que atua. Ele destaca:

“Só é desvantagem na questão de eu precisar do INSS porque eu não pago, né? Que nem eu sofri um acidente há dois anos... Eu ia descer na rua de casa, um mototáxi foi tirar o celular do bolso, tirou atenção e puxou a moto para mim. Aí eu ia bater de frente com ele, aí para não bater de frente, eu peguei no freio e desviei, aí a moto derrubou, caiu por cima do meu pé, peguei três pontos no meu dedão. Deu um trabalho danado, passei três meses para cicatrizar, para ficar bom, para conseguir trabalhar de novo na minha área. Aí não foi fácil, né? Para quem não pagar direito, não tem direito de INSS, essas coisas. Aí fui gastando o que eu tinha juntado”.

A criação do grupo "Família Motoboy Santa Cruz" no WhatsApp, conforme relatado por Rodrigo, destaca a importância da comunicação entre os entregadores na cidade. O grupo foi formado visando a troca de informações sobre as ruas do município, proporcionando uma rede de suporte e conhecimento coletivo. A iniciativa demonstra uma abordagem colaborativa entre os entregadores, reconhecendo a necessidade de atualização constante sobre as localidades atendidas. Rodrigo:

“A gente formou o próprio grupo da gente. A gente se reuniu e falou: vocês não acham que a gente tá desatualizado demais não? Pessoal vocês não acham que tá na hora da gente formar nosso próprio grupo não? Pessoal a gente vai formar um grupo pra troca de informações”.

Rodrigo destaca a utilidade do grupo ao mencionar situações em que um entregador pode não conhecer determinada área ou precisa de informações sobre um endereço específico. A prontidão das respostas no grupo facilita a resolução dessas situações, contribuindo para a eficiência das entregas e a prestação de um serviço de qualidade aos clientes.

Walter ressalta que o grupo atualmente possui 111 participantes “*e ainda tem mais de 111 atrás de ser entregadores*”. Walter destaca a procura de muitas pessoas pelo trabalho:

“Os entregadores são geralmente entre 18 a 40 anos. Como eu disse, a oportunidade de emprego é muito baixa em Santa Cruz. Então, quando a gente consegue trabalhar, consegue uma moto, a gente precisa trabalhar. E motoboy não é uma coisa ruim, se a gente conseguir um estabelecimento bom, a gente ganha bem. Se conseguir um estabelecimento devagar, a gente vai ganhar um pouco que dá pra viver. Certamente quando a gente é muito novo, a gente não tem emprego”.

O expressivo número de participantes no grupo, conforme destacado por Walter, ressalta a amplitude e a adesão significativa dos entregadores a essa modalidade de comunicação. A crescente busca por oportunidades de emprego na área de entregas evidencia uma demanda considerável por esse tipo de trabalho na cidade. Além disso, observam-se culturas compartilhadas que facilitam a construção de uma rede de apoio entre os profissionais. O uso disseminado de métodos de comunicação digital, seja por meio do WhatsApp, Facebook ou outras redes sociais, é uma constante no cotidiano dos entregadores, independentemente de estarem vinculados a plataformas específicas ou não. Essa prática é inerente à natureza técnica do trabalho, uma vez que não existem meios deliberados para a comunicação entre os trabalhadores. Essas redes não apenas preenchem uma lacuna deixada pela falta de meios de comunicação, mas também se entrelaçam e se sobrepõem às redes sociais preexistentes, destacando a composição social fluida e anterior dos trabalhadores submetidos à uberização. Tais redes e espaços digitais desempenham um papel crucial na formação de identidades coletivas, proporcionando uma base sólida para a solidariedade e o apoio mútuo entre os membros da comunidade de entregadores (Woodcock, 2023).

Walter também enfatiza a importância do trabalho de entregador, sublinhando que, se associado a um estabelecimento bem-sucedido, pode proporcionar ganhos significativos. Ele reconhece a flexibilidade desse tipo de trabalho e como ele se torna uma opção viável diante das limitadas oportunidades de emprego na cidade. A análise da situação econômica da região revela um cenário em que a busca por empregos informais, como o de entregador, se torna uma alternativa quase inevitável para os jovens, dada a escassez de oportunidades formais.

A criação do grupo de WhatsApp e a ativa participação dos entregadores evidenciam a importância da comunicação e colaboração entre os profissionais desse setor em Santa Cruz. Esse fenômeno não apenas facilita o intercâmbio de informações práticas para otimizar as entregas, mas também revela a resiliência e a busca ativa por oportunidades de emprego em um contexto econômico desafiador.

Este núcleo fornece uma visão detalhada das condições de trabalho dos entregadores, destacando a remuneração variável por entrega e a necessidade de estratégias para otimizar ganhos. A descrição das longas jornadas de trabalho, com entregadores dedicando-se desde a manhã até a noite, revela a intensidade do esforço necessário para atingir as metas financeiras. No entanto, a dependência da demanda do setor e as variações na renda mensal indicam uma instabilidade financeira para esses profissionais, tornando-os vulneráveis aos desafios econômicos.

A prática de complementar a renda atuando simultaneamente como entregador e mototaxista, eletricista, pedreiro, etc., destaca a busca por fontes adicionais de ganhos, sublinhando a dificuldade de sustentar-se exclusivamente através das entregas. A análise das falas de Alberto e Nando sobre os custos associados ao trabalho, mesmo com contribuições dos estabelecimentos, evidencia desafios financeiros que requerem muitas vezes aporte pessoal, ressaltando uma possível fragilidade do modelo de remuneração adotado.

A propriedade das motos pelos entregadores, combinada com o fornecimento de uniformes e equipamentos pelos estabelecimentos, destaca uma dinâmica complexa de responsabilidades compartilhadas. A ausência de benefícios trabalhistas, especialmente em casos de acidentes, ressalta a vulnerabilidade dos entregadores e a falta de redes de segurança social, indicando uma lacuna significativa na proteção desses profissionais.

A consciência dos entrevistados sobre a falta de direitos trabalhistas, exemplificada pelo relato de Romeu sobre a dificuldade de acessar o INSS após um acidente, aponta para a necessidade urgente de regulamentação e proteção social para os entregadores. Isso levanta questões mais amplas sobre a natureza precária e desregulamentada do trabalho nesse setor, chamando a atenção para a importância de políticas que abordem essas lacunas e promovam condições mais equitativas e seguras para os profissionais envolvidos.

Os achados deste estudo corroboram com as conclusões de Pontes e colaboradores (2023). Na pesquisa conduzida por esses autores com mototaxistas em Sobral/CE, identificaram-se desafios semelhantes aos relatados pelos participantes entrevistados em Santa Cruz/RN. De acordo com Pontes, et al. (2023), a atividade dos mototaxistas é regulamentada por normas estabelecidas pela prefeitura, sendo também suscetível às condições e à manutenção adequada dos equipamentos de trabalho. Tanto os mototaxistas quanto os entregadores analisados neste estudo demonstraram preocupação com a integridade de seus instrumentos de trabalho, além de conciliarem atividades complementares, como a entrega de encomendas e realização de viagens em suas motos.

Corroborando as afirmações de Abílio (2020), os discursos dos entrevistados destacam as condições resultantes da uberização do trabalho. Na flexibilização da atividade, parte do gerenciamento é transferida para o próprio trabalhador, resultando na eliminação ou transferência de custos. A suposta liberdade na definição do local, duração e dias de trabalho não implica a perda de produtividade; pelo contrário, houve um aumento. Contudo, esse

cenário é acompanhado pela crescente eliminação de proteções trabalhistas, incluindo limites de jornada, remuneração, e regulamentações sobre riscos e custos. Nas décadas de flexibilização, destaca-se a indistinção entre tempo de trabalho e não trabalho, a perda de regulações públicas no espaço de trabalho e a introdução de novas formas de remuneração que, embora controlem a produtividade, resultam na eliminação de direitos e proteções para o trabalhador.

5.1.4 Aspectos positivos e negativos do trabalho “*Ponto positivo é que a gente tá trabalhando, né?*”

Em relação aos aspectos positivos, os entrevistados compartilham perspectivas boas em relação ao trabalho como entregador. Para Romeu, Tião, Alberto e Inácio, o destaque está na renda extra e na satisfação de fazer o que gostam. Walter ressalta que a vantagem é a possibilidade de ganhos superiores ao salário mínimo, dependendo da demanda. Já para Nando e Alberto, o ponto positivo é a sensação de liberdade ao trabalhar, permitindo conhecer a cidade enquanto realiza suas tarefas. Alberto ressalta: “É, eu gosto da liberdade. Eu acho melhor do que estar trabalhando no canto fixo, acho melhor. É um trabalho informal, mas que eu acho bom. Gosto”.

A perspectiva apresentada por Alberto encontra respaldo em diversos estudos, incluindo os de Pontes et al. (2023); Silva et al (2009); Macedo, Costa e Justo (2019) e Luna e Oliveira (2014). Essas pesquisas destacam a importância atribuída à liberdade no contexto laboral, identificando a agilidade de deslocamento, o custo acessível e a autonomia de trabalho como as principais vantagens do uso de motocicletas para transporte. Essa autonomia, segundo os estudos, liberta o trabalhador da submissão a uma classe patronal, proporcionando uma sensação ampliada de liberdade, tal como salientado pelo entrevistado Alberto.

Sobre os aspectos negativos enfrentados pelos participantes, Alberto expressa sua preferência pelo trabalho como entregador, mas destaca os desafios, especialmente durante o dia, devido ao trânsito intenso e às irresponsabilidades de alguns motoristas que impactam a eficiência das entregas. Para Walter: “O ponto negativo é o risco que a gente corre toda noite. Esse é uma coisa que a gente não tira da nossa cabeça. São trânsitos irregulares, um trânsito que todo mundo desobedece a todo mundo. Principalmente no final de semana”.

Romeu aponta o maior risco como sendo acidentes devido à falta de respeito de alguns motoristas em relação aos motoboys. Para ele, a atenção constante é crucial para evitar possíveis acidentes causados por condutores imprudentes. Nando destaca a dificuldade de trabalhar como mototaxista em Santa Cruz também devido à falta de educação no trânsito, mencionando a ausência de sinais de seta e retrovisor. Ele compara a situação com Natal, onde o respeito no trânsito é melhor. O ponto negativo comum mencionado por Nando é o calor intenso, tornando desconfortável o uso do capacete durante todo o dia. Ele descreve a sensação como se estivesse fazendo uma tocha de fogo dentro da cabeça.

O perigo do trânsito na cidade de Santa Cruz foi algo recorrente na fala dos entrevistados, mesmo sendo uma cidade de pequeno porte, o movimento é grande durante os horários das entregas. Destaca-se o relato de Rodrigo:

“Aqui o sinal o pessoal não respeita, e esses entregadores parece que eles estão mortos por uma entrega. Eu digo direto ‘pessoal, vamos se organizar. que uma entrega não vale a nossa vida’. A prioridade da gente, que somos motoqueiros, que fazemos delivery é a vida. Será que o cliente não pode esperar? se ele reclamar por esperar o entregador tem que chegar lá e comunicar: ‘eu peço desculpa que demorou um pouco o estabelecimento está super lotado. Eu tô saindo com muitas entregas’”.

A relação com os clientes também foi mencionada pelos entrevistados. Segundo os entregadores, ocorreram situações em que os clientes não saíram para receber as entregas ou reclamaram da demora dos pedidos. Inácio fez o seu relato:

“Os clientes, às vezes ignora a pessoa, às vezes é meio rude, às vezes o pedido chega com um pouco atraso, mas as pessoas... é meio assim, né? Complicado, né? Não entendem a nossa... a nossa corrida de lá. Às vezes, pode atrasar até mesmo na produção dos meninos lá. E na parte da entrega a gente chega atrasado, entendeu? Às vezes a gente recebe reclamação do... do cliente lá, a gente que ouve as reclamações, o rudimento, né? Mas eu ajo com tranquilidade, com sabedoria pra não correr de a gente perder cliente. Porque a nossa meta é a gente ganhar mais cliente para ter mais entregas, né? tratar sempre o cliente bem, como tem acreditado, o cliente sempre possui razão, né? Então a gente procura ser mais gentil com nossos clientes”.

O texto destaca perspectivas contrastantes dos entregadores em Santa Cruz em relação ao trabalho de entrega. Aspectos positivos incluem a renda extra, satisfação pessoal, ganhos superiores ao salário mínimo e a sensação de liberdade ao trabalhar. No entanto, os entregadores enfrentam desafios consideráveis, como os riscos constantes no trânsito, a falta de respeito de alguns motoristas, dificuldades climáticas e situações complicadas com clientes, incluindo reclamações de atrasos. Estratégias de conscientização sobre segurança no trânsito e uma abordagem tranquila com clientes são mencionadas como formas de lidar com esses desafios.

5.1.5 Sentidos das plataformas “Se tivesse e se fosse algo que eu visse que desse certo para mim, eu me cadastraria”

O último núcleo diz respeito ao que os entregadores pensam sobre as plataformas de delivery no contexto da cidade de Santa Cruz. Os entrevistados divergiram de opiniões e na fala não era uma realidade imaginada por eles. Não fazia sentido o trabalho deles cadastrados em uma plataforma sem uma perspectiva de remuneração, direitos e afins. Alberto ressalta que não se cadastraria em uma plataforma de delivery por não compensar para ele: “Acho legal, mas pra mim eu não me cadastraria não. Pra mim não compensa. Devido já ter umas clientelas assim, é bom, aí não compensa pra mim. Prefiro o meu estilo de trabalho assim”

Romeu destaca que o vínculo nas plataformas de delivery está condicionada às condições de trabalho e à assistência em casos de acidentes. Ele enfatiza a importância de direitos para os entregadores em situações como acidentes, mencionando a necessidade de um seguro e auxílio de desemprego. Romeu critica a falta de busca por essas questões e sugere que, ser entregador, é como se fosse um empregador de si mesmo e que seria positivo ter um sistema de cadastro para obter suporte em momentos de necessidade, como acidentes.

Inácio considera positiva a ideia de estabelecer um vínculo com as plataformas de delivery, desde que haja um processo de cadastramento para os entregadores:

“Durante o dia eu me cadastraria. Acho legal. Inclusive, tem um amigo meu que queria fazer esse projeto para Santa Cruz. Aí eu não sei se deu certo, eu nunca mais conversei com ele. Aí, ele queria fazer esse projeto pra cá pra entrega, justamente pra entrega. Aí, ele falou comigo pra ver se eu queria me cadastrar, e eu disse que se ele fizer o aplicativo, der certo, durante o dia eu tô disponível. Mas à noite não pretendo sair de lá.”

Nando, ao falar do cadastro nas plataformas, destaca a importância dos valores pagos pelos serviços de entrega, expressando preocupação com o baixo pagamento de R\$3,00 por corrida. Ele enfatiza os custos associados à manutenção da moto, argumentando que as despesas vão além do preço da gasolina. Nando destaca a necessidade de considerar as despesas com peças e manutenção contínua, ressaltando que, para ele, R\$3,00 não são suficientes para cobrir esses custos. Ele explica que, mesmo com uma boa quantidade de entregas, não renunciaria a ganhar pelo menos R\$5,00 por corrida para compensar os gastos com a moto, que já percorreu aproximadamente 15 mil quilômetros em quatro meses, principalmente dentro da cidade.

Rodrigo expressa que o estabelecimento de um vínculo com as plataformas de delivery seria positivo, desde que houvesse uma conversa prévia para discutir as condições financeiras, como o capital de renda. Ele destaca que ter informações claras sobre a remuneração seria crucial, e se essa transparência estivesse garantida, ele estaria disposto a se cadastrar. Rodrigo enfatiza a importância de compreender como seria a compensação financeira antes de formalizar o vínculo com a plataforma de entrega.

Tião, assim como Rodrigo, resalta a importância de entender as condições da plataforma para então se cadastrar: “São uns aplicativos muito bom, só falta mais divulgação dos aplicativos da cidade. Tem vantagem pra gente porque a gente tá ganhando para fazer o serviço, né? Aí se torna vantagem. Como tô falando, assim depende da forma do cadastro porque a gente não sabe né? Que maneira vai ser esse cadastro? Se tivesse e se fosse algo que eu visse que desse certo para mim, eu me cadastraria”.

Walter expressa ceticismo em relação ao cadastro em plataformas de entrega, a menos que todos os comerciantes da região aderissem. Ele destaca que trabalha na praça e possui uma boa relação com cinco estabelecimentos locais, o que lhe permite realizar algumas entregas diretamente para eles: *“Porque como eu trabalho aqui na praça e tenho cinco*

comércios, graças a Deus, eu tenho uma certa intimidade com todas as empresas da praça, então eu consigo fazer algumas entregas deles. E se tivesse essas plataformas a gente perderia muito, né?''.

As falas destacam diferentes perspectivas e preocupações dos entregadores em relação ao cadastro em plataformas de entrega na cidade de Santa Cruz. Aqui estão algumas observações: 1) Divergência de Opiniões: Os entrevistados apresentam opiniões divergentes sobre a ideia de se cadastrar em plataformas de entrega. Suas visões variam desde a descrença na compensação adequada até a consideração positiva, dependendo das condições oferecidas. 2) Prioridade nas Condições de Trabalho: Vários entrevistados, como Romeu, Inácio, Rodrigo, e Tião, destacam a importância de condições de trabalho adequadas, incluindo remuneração justa, direitos, transparência nas informações e uma perspectiva clara sobre o cadastro na plataforma. 3) Preocupação com Remuneração e Custos: Nando ressalta a preocupação com os valores pagos pelos serviços de entrega e destaca os custos associados à manutenção da moto. Sua análise se concentra na necessidade de remuneração adequada para cobrir os gastos relacionados ao trabalho. 4) Relação Pessoal e Desvantagens Percebidas: Walter expressa ceticismo em relação ao cadastro em plataformas, destacando sua boa relação com os estabelecimentos locais. Ele percebe desvantagens potenciais para os comerciantes locais se essas plataformas forem introduzidas. 5) Ênfase na Necessidade de Diálogo Prévio: Tanto Rodrigo quanto Tião enfatizam a importância de uma conversa prévia e transparência nas condições oferecidas pelas plataformas de entrega. Isso sugere a necessidade de uma comunicação clara e aberta para garantir a adesão dos entregadores.

No geral, os discursos indicam uma variedade de preocupações, desde a compensação financeira até as relações pessoais e as condições de trabalho. Isso destaca a complexidade da decisão de se cadastrar em plataformas de entrega e a importância de considerar diferentes aspectos antes de tomar uma decisão. Além disso, é perceptível o pouco conhecimento do

funcionamento dessas plataformas e os termos e condições exigidos por elas em um contexto de plataformização do trabalho.

Diante das narrativas dos entregadores, torna-se evidente corroborar a tese de Ludmila Abílio (2021), a qual destaca que a natureza uberizada do trabalho transcende as meras plataformas digitais. Uma análise aprofundada dos relatos dos entregadores revela que a uberização não se limita apenas à interface virtual, mas permeia diversas dinâmicas da atividade laboral.

O conceito de autogerenciamento subordinado, conforme proposto por Abílio (2019), encontra aplicação no contexto de Santa Cruz como uma forma de “autogerenciamento indiretamente subordinado”. Nesse contexto, os trabalhadores estão diretamente subordinados aos lojistas, não às plataformas. Mesmo assim, essa subordinação é exercida com cautela, uma vez que os próprios lojistas afirmam que as plataformas tiveram um impacto limitado em seus processos de trabalho. Como mencionado anteriormente, parece que as plataformas não conseguiram alterar significativamente as relações de trabalho no interior, mas estão empenhadas em se inserir e se apropriar delas.

Os entregadores se deparam com o desafio significativo de administrar não apenas suas rotas e horários de trabalho, mas também de zelar pela manutenção de seus veículos, garantir o abastecimento necessário para realizar as entregas e conciliar suas responsabilidades como entregadores com outras ocupações paralelas. Tudo isso é feito visando assegurar uma renda mínima que permita sua sobrevivência. Assim, ao analisar mais profundamente as experiências dos entregadores, fica claro que a uberização do trabalho não se restringe apenas às interações digitais, mas influencia e molda diversas facetas das dinâmicas laborais desses profissionais.

Os entregadores entrevistados operam em um sistema por demanda, caracterizado por uma abordagem just-in-time, conforme destacado por Abílio (2020a). Nesse modelo, a

obtenção de remuneração está diretamente atrelada à existência de demanda, ou seja, ao número de entregas disponíveis nos estabelecimentos. Além disso, executam suas atividades sem a formalidade de contratos estabelecidos com os lojistas da cidade.

Nesse cenário, mesmo que manifestem preocupações em relação às plataformas, é inegável que estas já exercem considerável influência sobre as condições de trabalho. Assim, o trabalho dos entregadores vai além de uma simples presença em aplicativos de delivery convencionais; ele já exhibe características inerentemente uberizadas, mesmo quando os profissionais não estão formalmente cadastrados em tais plataformas, como aponta Abílio (2021).

O trabalho de entregas na cidade de Santa Cruz tem crescido nos últimos anos, impulsionado pelo aumento do comércio de delivery no local. Assim como visto no Estudo 1, as plataformas de delivery, inicialmente introduzidas como uma novidade, estimularam o comércio local, beneficiando desde pequenos estabelecimentos até trabalhadores autônomos que optam por vender seus produtos. Esse crescimento reflete a mudança na crescente demanda por serviços de delivery em todo o país.

Conforme debatido na literatura e corroborado pelos resultados deste estudo, as pequenas cidades enfrentam uma série de desafios relacionados à precarização do trabalho, em grande parte devido à ausência de políticas públicas efetivas (Ferreira & Bonfim, 2013; Coelho-Lima et al., 2019; IBGE, 2019). Nesse cenário, os trabalhadores veem na atividade de entregador uma estratégia para assegurar uma fonte de renda, muitas vezes complementando outras ocupações informais, conhecidas como "bicos", e utilizando a função de entregador como uma fonte adicional de sustento financeiro.

Os dados sociodemográficos revelam que a maioria dos entrevistados é de origem preta/parda, todos do sexo masculino e pertencentes a diversas faixas etárias. Essa demografia

salienta que a atividade de entregador, assim como nas grandes metrópoles, também reflete questões sociais e raciais como marcadores significativos.

Conclusões

O trabalho dos entregadores em Santa Cruz tem diversas características importantes de se destacar:

1) A ausência de cadastro dos entregadores nas plataformas, mesmo que elas sirvam como intermediárias para os estabelecimentos nos quais os entregadores trabalham, é considerado positivo para os aplicativos de delivery, uma vez que elas não precisam gerenciar diretamente as entregas, delegando essa responsabilidade aos estabelecimentos e servindo apenas de vitrine para esses lojistas terem a visibilidade do seu negócio.

2) Nas entregas, constata-se um valor fixo notavelmente baixo, mesmo considerando a vasta extensão territorial da cidade. Contudo, como evidenciado no Estudo 2, os lojistas argumentam não ser viável cobrar mais do que 3 reais, levando em conta a dinâmica econômica local. Esse cenário expõe a precariedade da remuneração dos entregadores, uma vez que o valor fixo estabelecido não abrange todos os gastos necessários, especialmente diante da considerável área para as entregas. Mesmo em situações em que há uma ajuda de custo por parte do lojista, a comparação com os riscos enfrentados revela que os trabalhadores não têm uma segurança financeira adequada. Em face da dimensão do território a ser percorrido para efetuar as entregas, o valor fixo não é suficiente para cobrir todos os custos associados, o que contribui para a fragilização da remuneração dos entregadores. Além disso, essa vinculação direta aos lojistas pode acabar funcionando como um subterfúgio para eventual regulamentação do trabalho em plataforma. Tirando a responsabilidade da empresa-plataforma e transferindo para o empresário/trabalhador por conta própria esse ônus (como já ocorre hoje).

3) A importância da pessoalidade no contexto de se tornar um entregador em áreas urbanas menores está profundamente enraizada na natureza das relações sociais e na dinâmica econômica dessas comunidades. Vários fatores contribuem para essa realidade: em cidades pequenas, as comunidades muitas vezes são mais próximas e interconectadas do que em áreas urbanas maiores. As pessoas se conhecem, frequentam os mesmos lugares e estabelecem laços sociais mais fortes, nesse contexto, a confiança é um elemento essencial em qualquer transação comercial.

Em uma cidade pequena, onde as interações sociais são mais diretas e frequentes, estabelecer relações pessoais permite que os entregadores ganhem a confiança dos comerciantes, o que é vital para serem solicitados para realizar entregas. Em resumo, a pessoalidade é crucial para obter sucesso como entregador em cidades pequenas porque a confiança, a reputação pessoal e as relações interpessoais desempenham um papel central nessas comunidades. Estabelecer amizades, contatos e relações de confiança é uma estratégia eficaz para garantir uma demanda constante e sustentável no contexto de entrega de serviços.

4) É importante observar que o pagamento das entregas não é feito pelos estabelecimentos diretamente, mas sim pelos clientes. Por esse motivo, os entregadores valorizam uma boa relação com os clientes. Em cidades pequenas, a peculiaridade de os clientes pagarem diretamente pelas entregas destaca a importância crucial de construir relações sólidas. Nesse cenário, os entregadores dependem da satisfação do cliente para garantir pedidos consistentes. A proximidade e a concorrência limitada tornam a boa relação pessoal um diferencial decisivo, influenciando diretamente a fidelização, reputação e sucesso a longo prazo dos entregadores no mercado local.

5) A realidade das plataformas ainda se mostra distante para os entregadores, mesmo que haja interesse em se cadastrar quando a oportunidade surge. No entanto, eles são percebidos como trabalhadores "uberizados". Esse termo reflete a natureza precária e pouco

regulamentada do trabalho em plataformas. Nota-se um desconhecimento generalizado sobre as práticas de mediação do trabalho nesses ambientes, incluindo falta de transparência em relação a valores, custos com ferramentas, assistência em casos de acidentes e outras nuances complexas envolvidas nesse tipo de emprego. Esse cenário destaca a necessidade de regulamentações mais claras e proteções para os trabalhadores nessas plataformas emergentes.

6) A uberização do trabalho alcançou esses espaços e, com a proliferação dos serviços de entrega na cidade, aumentou a demanda por indivíduos interessados em atuar como entregadores. Este grupo já se auto identifica como uma categoria específica e está em busca de formas colaborativas para aprimorar e facilitar essa forma de trabalho. O reconhecimento como uma categoria distinta destaca não apenas a consciência coletiva desses trabalhadores, mas também a busca por solidariedade e cooperação para melhorar as condições de trabalho e enfrentar os desafios inerentes à entrega de serviços em um contexto de economia de plataformas. Essa dinâmica sugere uma resposta proativa por parte dos entregadores para fortalecer sua posição e melhorar suas condições de trabalho diante da uberização do setor.

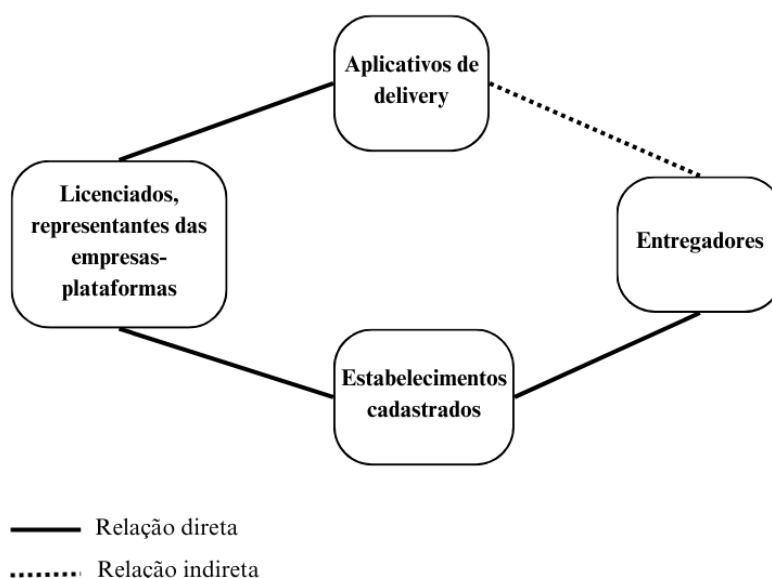
Em suma, o trabalho de entregador em cidades pequenas é um fenômeno multifacetado que demanda uma compreensão abrangente de seus aspectos sociais, econômicos e culturais. O desenvolvimento de políticas públicas e regulamentações adequadas torna-se essencial para abordar os desafios enfrentados por esses trabalhadores e garantir condições de trabalho justas e equitativas em meio às transformações contínuas na economia local.

6. Conclusão

A pesquisa de mestrado teve como objetivo analisar a organização do trabalho subordinado às plataformas em uma pequena cidade, assim, os resultados dos Estudos 1, 2 e 3 proporcionam percepções relevantes sobre essa dinâmica. A Figura 2 ilustra a estrutura

organizacional deste trabalho plataformizado, destacando os principais participantes e suas interações. Notavelmente, os entregadores, mesmo sem o cadastro formal nas plataformas, mantêm uma ligação indireta. Isso ocorre porque as plataformas conseguem articular com os comerciantes os valores a serem cobrados pelas entregas, evidenciando uma influência significativa dessas plataformas na configuração do trabalho local. Essa interação indireta destaca a complexidade e os desafios do trabalho subordinado às plataformas digitais, mesmo em contextos urbanos menores.

Figura 2 - Fluxograma de funcionamento das plataformas na cidade de Santa Cruz–RN



A dinâmica das plataformas de delivery em Santa Cruz compartilha diferenças com as grandes metrópoles, mas de forma ainda mais acentuada. O Estudo 1 e o Estudo 2 destacou nas entrevistas a prevalência de empreendimentos familiares e pequenos negócios exclusivamente voltados para o delivery, que operam sem um espaço físico para interação presencial com os clientes. Estes estabelecimentos recebem, em média, cerca de dois salários mínimos. Embora essa realidade também exista em grandes centros urbanos, ela se intensifica consideravelmente em Santa Cruz, onde os empreendimentos de maior porte são a exceção, não, a regra.

Esta observação é crucial, ao evidenciar a singularidade da realidade econômica local, onde trabalhadores autônomos e Microempreendedores Individuais (MEIs) estabelecem seus próprios empreendimentos de vendas. Esses profissionais não apenas gerenciam seus instrumentos de trabalho, mas também se colocam como empreendedores de si. Eles percebem nos aplicativos de delivery uma estratégia para aumentar a visibilidade de seus negócios, investindo neles como uma ferramenta essencial para impulsionar seus lucros. É importante ressaltar que os aplicativos não necessariamente contribuem para o fortalecimento desses negócios, mas se beneficiam das relações e prestígio que esses empreendimentos possuem na cidade.

Uma análise do Estudo 1 revela que os representantes das plataformas buscam parcerias com negócios já consolidados, capazes de atrair clientes. Nesse contexto, as plataformas, assim como fazem na capital (ainda que de maneira distinta), se apropriam de estruturas já existentes. A distinção na cidade interiorana é que essas plataformas ainda não conseguiram efetivamente se apropriar e transformar as relações consolidadas, encontrando-se em uma fase inicial de inserção.

No contexto das plataformas de delivery, conforme descrito pelos entrevistados, a realidade se diferencia notavelmente das capitais. A chegada dessas plataformas durante a pandemia evidenciou a importância de estabelecer vínculos sólidos com os lojistas, destacando uma comunicação detalhada que destaca todas as vantagens do cadastro. É essencial reconhecer que as estratégias empregadas por essas plataformas, que focam principalmente nas pequenas cidades, envolvem captar licenciados para representá-las, facilitando assim o estabelecimento de vínculos. Esse cenário ilustra a habilidade do capitalismo em aplicar estratégias diversificadas para obter lucro em diferentes contextos. Apesar da baixa porcentagem por pedido, essas plataformas usam de discursos sedutores, associando a adesão a elas como um indicativo de modernidade e garantia de sucesso.

Além disso, embora o Estudo 1 não tenha enfatizado, o Estudo 2 revelou, por meio dos depoimentos dos entrevistados, que empresas de plataformas de nível nacional também ingressaram nesse cenário para competir com as plataformas menores. Essa busca por lucratividade e popularização evidencia uma concorrência ativa na dinâmica econômica da cidade, onde se destaca a importância de estratégias eficientes para atrair e manter clientes. A entrada de empresas de plataformas de alcance nacional intensifica ainda mais a competição, ressaltando a dinâmica acirrada envolvida na conquista da preferência dos clientes e na maximização dos lucros.

Neste contexto, o processo de oligopolização relaciona-se com a concentração de capital e a tendência de empresas maiores (de grande capital) absorverem as menores. Essa dinâmica é comumente observada, sendo as startups bem-sucedidas muitas vezes adquiridas por grandes fundos. O Ifood, por exemplo, começou como uma startup brasileira que obteve sucesso ao concentrar o mercado de entregas, sendo posteriormente adquirida por um fundo europeu. Essa será, provavelmente, a tendência no interior, seja o Ifood dominando ou eliminando as concorrentes, ou até mesmo adquirindo-as. No entanto, isso dependerá da adaptabilidade do modelo do Ifood à realidade do interior, algo que, conforme os dados indicam, pode não ser viável em Santa Cruz no momento.

O cenário descrito sugere uma dinâmica na qual tanto os lojistas quanto os entregadores assumem funções que, em grandes capitais, seriam desempenhadas pelas próprias plataformas. Essas responsabilidades incluem a designação de entregadores e a mediação nos valores e pagamentos das corridas. Essa redistribuição de tarefas permite que as plataformas tenham um potencial maior de lucro e possam enfrentar menos resistência por parte dos entregadores.

Essa situação levanta a possibilidade de antecipar futuras mudanças na regulação. Há o risco de as plataformas transferirem novamente para os empreendimentos a

responsabilidade de prover entregadores, contornando potencialmente as leis trabalhistas vigentes. Esse movimento não apenas destaca a adaptabilidade das plataformas para otimizar seus lucros, mas também evidencia a constante evolução e adaptação das dinâmicas de trabalho digital em resposta às mudanças regulatórias. Essas práticas levantam questões sobre como as leis trabalhistas podem ser desafiadas e reconfiguradas em um contexto de economia de plataformas, com adaptações para continuar o processo de precarização.

Nesse contexto, a plataformização do trabalho permite formalizar e consolidar a precarização já existente nessas regiões. Esta situação não é apenas uma novidade, mas sim um fenômeno com uma história longa, agora agravado pelo acréscimo de requisitos e regras que estabelecem um modelo formal de vínculo de trabalho. Isso alimenta a narrativa do “empreendedor de si”, onde os trabalhadores, mesmo em condições precárias, são levados a acreditar que estão construindo suas próprias oportunidades e empreendendo em suas carreiras.

O desafio reside na compreensão de que, embora a formalização do trabalho por meio de plataformas possa oferecer uma estrutura aparentemente mais organizada, ela muitas vezes mascara a persistente precarização, exacerbada nas cidades menores devido à escassez de opções econômicas e investimento em políticas públicas de trabalho. O resultado é uma formalidade que, ao invés de proporcionar segurança e estabilidade, pode intensificar as desigualdades e a vulnerabilidade dos trabalhadores nas áreas periféricas, rurais e interioranas. Isso destaca a importância de uma análise crítica das implicações sociais e econômicas da plataformização do trabalho em contextos regionais específicos.

A configuração do trabalho mediado por plataformas em cidades pequenas apresenta características particulares que se distinguem das dinâmicas nas grandes capitais, principalmente devido à economia local. É crucial ressaltar que a precarização desse modelo

de trabalho tende a ser ainda mais acentuada em áreas interioranas, onde as oportunidades de emprego são limitadas e o desemprego é mais prevalente.

Entretanto, na cidade de Santa Cruz, as plataformas de delivery enfrentam desafios significativos para alcançar popularidade, em contraste com as capitais e grandes centros urbanos. Isso se deve em grande parte à cultura local, onde o valor da pessoalidade é muito mais relevante. Os comerciantes estabelecem uma ligação pessoal forte com os clientes, tornando as plataformas de delivery menos atrativas. Os consumidores da cidade tendem a utilizar essas plataformas apenas quando há cupons de desconto disponíveis, indicando uma falta de percebida vantagem em relação ao contato direto com os estabelecimentos.

Além disso, os entregadores também não veem sentido em estabelecer vínculos com as plataformas. Eles valorizam o contato pessoal com os lojistas, com quem muitas vezes têm uma relação de amizade e confiança de longa data. Essa dinâmica local evidencia a importância das relações interpessoais e a resistência à digitalização total dos serviços de entrega.

Essa análise aponta para a necessidade de adaptação das plataformas de delivery para se adequarem às particularidades culturais e sociais de diferentes regiões, reconhecendo que modelos que funcionam bem em grandes centros urbanos podem não ser eficazes em comunidades onde os laços pessoais são mais valorizados.

Diante de toda exploração desse contexto, a discussão e regulamentação do trabalho uberizado e plataformizado em pequenas cidades são de extrema importância, enfatizando a necessidade de uma abordagem proativa por meio de políticas públicas e uma gestão pública eficiente. Nesse contexto, as políticas públicas podem estabelecer padrões mínimos para salários, benefícios e condições de trabalho, assegurando tratamento justo aos trabalhadores. Além disso, podem incentivar a integração do trabalho uberizado na economia local,

fortalecendo a colaboração entre as plataformas e os negócios locais por meio de incentivos fiscais, programas de capacitação e outras iniciativas.

A gestão pública desempenha um papel central na busca do equilíbrio entre a flexibilidade desejada pelos trabalhadores e a necessidade de proteção. Regulamentações adaptadas às características específicas das pequenas cidades garantem que as plataformas operem de maneira ética e justa. A gestão pública também deve ser sensível às nuances locais, adaptando as regulamentações conforme as necessidades específicas dessas comunidades.

Além disso, regulamentações eficazes evitam práticas anticompetitivas, garantindo que todas as partes envolvidas na economia de plataforma atuem em conformidade com as normas estabelecidas. A participação e consulta públicas são fundamentais, envolvendo a comunidade e os interessados na elaboração de políticas. A gestão pública pode facilitar discussões públicas, ouvir as preocupações dos trabalhadores ativamente, incorporando essas perspectivas na formulação de políticas.

Em resumo, a discussão e regulamentação do trabalho uberizado em pequenas cidades exigem políticas públicas sensíveis e uma gestão em esfera nacional, estadual e municipal eficiente para proteger os trabalhadores, integrar essas atividades na economia local e garantir um trabalho justo e sustentável.

A Psicologia, enquanto ciência e profissão, também deve desempenhar um papel crucial no entendimento e apoio aos trabalhadores em contextos interioranos. É importante que essa prática profissional esteja atenta à realidade desses trabalhadores, imersos em um contexto histórico marcado pela informalidade e pelo desemprego estrutural. Ao reconhecer as peculiaridades desses cenários, os profissionais de psicologia podem adaptar suas abordagens para lidar de maneira mais efetiva com os desafios enfrentados por essa classe trabalhadora em um contexto de intensa precarização intensificada pelo fenômeno da uberização do trabalho. Fazer ciência nesses espaços ainda é algo urgente e necessário, a

Psicologia necessita se integrar cada vez mais a essas realidades e buscar junto a outras áreas de atuação um fazer contextualizado, empenhado na transformação e emancipação da classe trabalhadora.

Referências

- Abílio, C. L., Amorim, H., & Grohmann, R.. (2021). Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. *Sociologias*, 23(57), 26–56. <https://doi.org/10.1590/15174522-116484>
- Abílio, L. (2014). *Sem maquiagem: O trabalho de um milhão de revendedoras de cosméticos*. São Paulo: Boitempo Editorial.
- Abílio, L. (2015). *Segurando com as dez: o proletário tupiniquim e o desenvolvimento brasileiro. Relatório Final de Pesquisa de Pós-Doutorado*. São Paulo: FEA-USP/Fapesp.
- Abílio, L. (2017). Uberização do trabalho: subsunção real da viração. *Passa Palavra*. Acessado em: 7 de Outubro 2022, <https://passapalavra.info/2017/02/110685/>
- Abílio, L. C. (2018a). Uberização e viração: mulheres periféricas no centro da acumulação capitalista. In: *Revista Margem esquerda*, (31), 54-61.
- Abílio, L. C. (2018b). Pré-análises das entrevistas com motoboys. *Projeto Informalidade e Periferia no Brasil Contemporâneo, Projeto Reconexão Periferias*, Mimeo.
- Abílio, L. C. (2019a). *Informalidade e periferia no Brasil contemporâneo. Relatório final de pesquisa*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo.
- Abílio, L. C. (2019). Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Psicoperspectivas*, 18(3), 1-11. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1674>
- Abílio, L. C. (2020a). Uberização: a era do trabalhador just-in-time? *Estudos Avançados*, 34(98), 111-126. <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3498.008>
- Abílio, L. C. (2020b). Uberização: gerenciamento e controle do trabalhador just-in-time. In Antunes, R. (org.) *Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0*. (pp. 111-124). São Paulo: Boitempo.
- Abílio, L. C. (2021). Uberização: informalização e o trabalhador just-in-time. *Rev. Trabalho, Educação e Saúde*, 19(1), 1-3. DOI: 10.1590/1981-7746-sol00314
- Abílio, L. C. (2021). Uberização: Manicures, motoboys e a gestão da sobrevivência. In L. Marques (Org.), *Trajetórias da informalidade no Brasil contemporâneo* (pp. 173-189). São Paulo: Fundação Perseu Abramo.
- Aguiar, W. M. J., & Ozella, S. (2006). Núcleos de significação como instrumento para a apreensão da constituição dos sentidos. *Psicologia: ciência e profissão*, 26(2), 222-245. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932006000200006>

- Aguiar, W. M. J., Soares, J. R., & Machado, V. C. (2015). Núcleos de significação: uma proposta histórico-dialética de apreensão das significações. *Cadernos de pesquisa*, 45(155), 56-75. <https://doi.org/10.1590/198053142818>
- Alves, M. A., & Tavares, M. A. (2006). A dupla face da informalidade do trabalho: autonomia ou precarização. In R. Antunes (Ed.), *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil* (pp. 67–82). São Paulo: Boitempo.
- Alves, R. (2000). *Trabalho e subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório*. São Paulo: Boitempo.
- Alves, M. A. (2001). “Setor informal” ou trabalho informal? Uma abordagem crítica sobre o conceito de informalidade* (Dissertação de mestrado). Universidade Estadual de Campinas.
- Alves, R. (2006). *Trabalho e subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório*. 10. ed. São Paulo: Boitempo.
- Althusser, L. (2013). Advertência aos leitores do Livro I d’O Capital. in Marx, K., *O capital*. p. 56-85.
- Amorim, H., & Lacerda, G. A. (2016). Os acertos de contas dos entregadores de água: considerações sobre o trabalho na informalidade. In: *Psicologia & Sociedade*; Vol 28, Nº 1 (2016); 107-117.
- Antunes, R. (2001). *Os sentidos do trabalho: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 6a edição. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. (2011). *O continente do Labor*. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. (2015). *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez (Edição especial de 20 anos.)
- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão*. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. (2020). *Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0*. São Paulo: Boitempo
- Araujo, W. P., (2022). Marx e a indústria 4.0: trabalho, tecnologia e valor na era digital. *Revista Katálisis*, 25(1), 22–32. <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82591>
- Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL). (2020). Delivery e take away: Panorama do setor na pandemia e perspectivas futuras. Disponível:<https://abrasel.com.br/files/ckfinder/files/panorama%20delivery%20e%20take%20away.pdf> Recuperado em 03 de maio de 2023,

- Aquino, C. A. B. (2008). O processo de precarização laboral e a produção subjetiva: um olhar desde a psicologia social. *O Público e o Privado*, 6(11), 169-178. https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/26742/1/2007_art_cabaquino.pdf
- Alves, M. A., & Tavares, M. A. (2006). A dupla face da informalidade do trabalho: autonomia ou precarização. In R. Antunes (Ed.), *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil* (pp. 425-444). São Paulo: Boitempo.
- Alves, M. A. “Setor informal” ou trabalho informal? Uma abordagem crítica sobre o conceito de informalidade. (2001). 166 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?view=vtls000232687>> Acesso em: 23 mar. 2023.
- Azevedo, J. T., Bogre, M. C., Bombardi, V. M., Chen, M. C., Mampo, E. Y., Martins, A. N., Moraes, A. L., Silva, A. P. O. e, & Silva, M. F. N. da. (1998). As estratégias de sobrevivência e de busca de emprego adotadas pelos desempregados. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 1*, 15-42. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37171998000100003&lng=pt&tlng=pt.
- Bacelar, W. K. A. (2012). Análise da pequena cidade sob o ponto de vista político-administrativo. In Dias, P. C. & Santos, J. (org.) *Cidades médias e pequenas: contradições, mudanças e permanências nos espaços urbanos* (pp. 81-101). Salvador: SEI.
- Barili, F. (2022). Plataformização da vigilância no trabalho: uma tecnografia nas plataformas Time Doctor e Teramind (Dissertação de mestrado). Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo.
- Baron, R., & Shane, S. A. (2007). *Empreendedorismo: uma visão do processo*. São Paulo, SP: Cengage Learning.
- Barros, A. (2019). *Precarização: degradação do trabalho no capitalismo contemporâneo*. Maceió: Coletivo Veredas.
- Boltanski, L., & Chiapello, È. (2009). *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo, SP: WMF Martins Fontes.
- Brasil. (2008). Lei Complementar no 128, de 19 de dezembro de 2008. Altera a Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, altera as Leis nos 8.212, de 24 de julho de 1991, 8.213, de 24 de julho de 1991, 10.406, de 10 de janeiro de 2002 –

- Código Civil, 8.029, de 12 de abril de 1990, e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da República Federativa do Brasil.
- Cacciamali, M. C. (2000). Globalização e processo de informalidade. *Economia e Sociedade*, 14(2), 153-174.
- Campanha, L. J., De Lorenzo, H. C., Fonseca, S. A., & Oriani e Paulillo, L. F. (2017). Formulação e implementação, convergências e desvios: facetas da política pública do MicroEmpreendedor Individual (MEI) no plano local. *Gest. Prod.*, São Carlos, v. 24, n. 3, p. 582-594. DOI: 10.1590/0104-530X3896-16
- Carvalho, R. G., Maciel, R. H., Matos, T. G. R., & Aquino, C. A. B. de. (2020). Vivências de trabalho na informalidade: um estudo com feirantes de roupas na cidade de Fortaleza-CE. *Psico (Porto Alegre)*, 51(2), 337-344.
- Carvalho, S. S. de. (2023). Retrato dos rendimentos do trabalho – resultados da PNAD Contínua do primeiro trimestre de 2023. Carta de Conjuntura, Rio de Janeiro, n. 59, nota 21, abr.-jun. 2023. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/wp-content/uploads/2023/06/230605_cc_59_ota_21_rendimentos.pdf.
- Carmo, L. J. O.; Assis, L. B.; Júnior, A. B. G.; Texeira, M. B M. (2021). O empreendedorismo como uma ideologia neoliberal. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395120200043>
- Casilli, A. (2019). *En Attendant les Robots: enquête sur le travail du clic*. Paris: Seuil.
- Casilli, A. (2020). Da classe virtual aos trabalhadores do clique: a transformação do trabalho em serviço na era das plataformas digitais. *MATRIZES*, 14(1), 13-21. <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1982-8160.v14i1p13-21>
- Castel, R. (2005). A insegurança social: o que é ser protegido? Vozes.
- Cetic.br (2021); Pesquisa Web sobre o uso da internet no Brasil durante a pandemia do novo coronavírus: painel TIC covid-19; São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil.
- Chesnais, F. A mundialização do capital. São Paulo: Xamã, 1996.
- Coelho-Lima, F. (2016). Ideologia e significado do trabalho: o caso dos trabalhadores por conta própria [Tese de doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Norte]. Repositório Institucional UFRN. https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/22039/1/Fellipe-CoelhoLima_TESE.pdf
- Coelho-Lima, F., & Bendassolli, P. F. (2018). A ideologia e o significado do trabalho para trabalhadores por conta própria. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 23(3), 259-270. <https://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20180025>

- Coelho-Lima, F., Teixeira, M. R. C., Lima, K. L. S., & Medeiros, A. L. G. de. (2019). As vivências do desemprego entre trabalhadores no interior do Rio Grande do Norte. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 22(1), 99-115. <https://dx.doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v22i1p99-115>
- Conselho Administrativo de Defesa Econômica (2021). Mercados de plataformas digitais. Brasília/DF: CADE
- Corrêa, R. L. (2011). As pequenas cidades na confluência do urbano e do rural. *Rev. Espaço e Tempo*, 15(3), 5-12. <https://doi.org/10.11606/issn.2179-0892.geousp.2011.74228>
- Cordeiro, A. T., & Mello, S. C. B. (2006). Rupturas, permanências e ressignificações na estrutura discursiva do empreendedorismo. In *Anais do 30º Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração*, Salvador, BA.
- Dardot, P. & Laval, C. (2016). *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo.
- De Stefano, V. (2016). The rise of the just-in-time workforce: on-demand work, crowdwork and labour protection in the "gig-economy" (Conditions of Work and Employment Series No. 71). Genebra: International Labour Organization (ILO).
- DIEESE. (2023). Dicionário da atividade sindical: 100 termos técnicos úteis ao trabalho de sindicalistas, militantes e assessores/as sindicais. São Paulo: DIEESE.
- Dijk, J. V., Poell, T., & Waal, M. D. (2018). *The Platform Society*. New York: Oxford.
- Doorn, N. V. (2017). Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. 20(1), 898-914. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>
- Durães, B. J. R. (2020). O trabalho informal de rua reconfigurado: sua função como agente da acumulação. *Caderno CRH*, 33, e020023. <https://doi.org/10.9771/ccrh.v33i0.28167>
- Ésther, A. B. (2019). A política de identidade do empreendedorismo: uma análise na perspectiva da sociologia figuracional e da psicologia social crítica. *Cadernos EBAPE.BR*, 17(esp.), 857-870.
- Ferraz, J. M., & Ferraz, D. L. S. (2022). Do espírito do capitalismo ao espírito empreendedor: a consolidação das ideias acerca da prática empreendedora numa abordagem histórico-materialista. *Cad. EBAPE.BR*, 20(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395120200246>
- Ferreira, L. S. (2009). Pequenas cidades e cotidiano. In Silva, A. B. Gomes, R. C. C. Silva & V. P. (org) *Pequenas Cidades: uma abordagem geográfica*. Natal: EDUFRN.

- Ferreira, K. P. M., & Bomfim, Z. Á. C. (2013). Juventude no semiárido nordestino: caminhos e descaminhos da emigração. In J. F. Leite & M. Dimenstein (Eds.), *Psicologia e contextos rurais* (pp. 89-116). Natal: EDUFRN.
- Filgueiras, V.; Antunes, R. (2020) Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. in (org) Antunes, R. *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. p. 59-78. São Paulo: Boitempo
- Filgueiras, L., Druck, G., & do Amaral, M. F. (2006). O Conceito De Informalidade: um exercício de aplicação empírica. *Caderno CRH*, 17(41). <https://doi.org/10.9771/ccrh.v17i41.18490>
- FoodBiz Brasil. (28 de outubro de 2021). Pesquisa aponta que operador foodservice vende por delivery. Instituto Foodservice Brasil. Recuperado de: <https://foodbizbrasil.com/ifb/pesquisa-aponta-operador-foodservice-vende-por-delivery/>
- Franco, D. S., & Ferraz, D. L. da S. (2019). Uberização do trabalho e acumulação capitalista. *Cadernos EBAPE.BR*, 17(Especial), 844–856.
- Franco, D. S., Ferraz, D. L. da S., & Ferraz, J. de M. (2023). Uberization Political Economy: Worker Exploitation Regarding Three Forms of Work Intermediation in Platform Companies. *Organizações & Sociedade*, 30(105), 360–387. <https://doi.org/10.1590/1984-92302023v30n0012EN>
- Freitas, B. A. (2020). Crise financeira de 2008: você sabe o que aconteceu? Disponível em: <https://www.politize.com.br/crise-financeira-de-2008/> Acesso em: 2 de maio de 2023
- Gianotti, J. A. (2013). Considerações sobre o método. in Marx, K. *O capital*. p 85-108. São Paulo: Boitempo.
- Global Entrepreneurship Monitor [GEM]. (2022). Empreendedorismo no Brasil: 2016. IBQP Recuperado de: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/GEM%20Nacional%20-%20web.pdf>
- Gomes, R. C. C. (2017). O urbano no Rio Grande do Norte: uma realidade diversa. *Rev. Franco-brasileira de Geografia*, 32(1), 1-13. <https://doi.org/10.4000/confins.12382>
- Gratão, P. (27 de setembro de 2021). Aplicativo de delivery cresce em cidades pequenas com licenciamento e foco no preço. *Pequenas Empresas & Grandes Negócios*. Recuperado de: <https://revistapegn.globo.com/Tecnologia/noticia/2021/09/aplicativo-de-delivery-cresce-em-cidades-pequenas-com-licenciamento-e-foco-no-preco.html>

- Grohmann, R. (2020). Plataformização do trabalho: características e alternativas. In Antunes, R. (org) *Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0*. São Paulo: Boitempo.
- Grohmann, R. & Salvagnni, J. (2023) Trabalho por plataformas digitais: Do aprofundamento da precarização à busca por alternativas democráticas. São Paulo: Editora Sesc.
- Groff, A. R., Maheirie, K., & Zanella, A. V. (2010). Constituição do(a) pesquisador(a) em ciências humanas: Constitution of the researcher in human sciences. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 62(1), 97-103. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672010000100011&lng=pt&tlng=pt
- Guarnieri, F., & Vieira, F. G. D. (2023). Rede de delivery de comida e seus atores: práticas de consumo e de mercado. *REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 29(01), 66-97. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.373.122078>
- Hoselitz, B. F. (1951). The early history of entrepreneurial theory. *Explorations in Economic History*, 3(4), 193-220.
- Harvey, D. (2019) *A loucura da razão econômica: Marx e o capital no século XXI*. São Paulo: Boitempo.
- Huws, U. (2017). *A formação do ciberterriado: trabalho virtual em um mundo real*. 1ª ed. São Paulo: Editora Unicamp.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2008). *Pesquisa Mensal de Emprego: Trabalhadores por Conta Própria - Perfil e Destaques [Relatório]*. Recuperado de : https://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Mensal_de_Emprego/Estudos/Trabalhadores_por_Conta_Propria_parte1.pdf
- IBGE, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios. (2023). *Teletrabalho e trabalho por meio de plataformas digitais 2022*. Rio de Janeiro: IBGE. Recuperado de: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2102035>
- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2012). *Censo Brasileiro de 2010*. Rio de Janeiro: IBGE, 2012.
- IBGE. (2022). Interior do país tem desemprego menor, porém sofre mais com subocupação. Agência de Notícias IBGE. <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/23919-interior-do-pais-tem-desemprego-menor-porem-sofre-mais-com-subocupacao>

- IBGE (Cidades) Santa Cruz/RN. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/santa-cruz/panorama> Acesso em: 2 de maio de 2023
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) & Universidade Estadual de Campinas. (2002). *Caracterização e tendências da rede urbana do Brasil: configurações atuais e tendências da rede urbana*. Brasília: IPEA.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) (2023). Conjuntura do mercado de trabalho no Brasil: análise dos dados até o 1º trimestre de 2023. Brasília: Ipea
- Kenney, M., & Zysman, J. (2016). The rise of the platform economy. *Issues in Science and Technology*, 32(3), 61-69.
- Lapa, R. S. (2021a). Trabalho em plataformas digitais durante a pandemia da Covid-19: análise dos dados da PNAD Covid-19/IBGE. Parte 1 – Entregadores de aplicativo. Brasília: UnB.
- Lessa, S., & Tonet, I. (2004). *Introdução à filosofia de Marx*. São Paulo: Expressão Popular.
- Lima, F. R., & Gomes, R., (2020). Conceitos e tecnologias da Indústria 4.0: uma análise bibliométrica. *Revista Brasileira De Inovação*, 19, e0200023. <https://doi.org/10.20396/rbi.v19i0.8658766>
- Lomnitz, L. A. (2009). *Redes sociais, cultura e poder*. Rio de Janeiro: E-papers.
- Lukács, G. (1968). *Marxismo e teoria da literatura*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Lukács, G. (1979). *Ontologia do ser social. Os princípios ontológicos fundamentais de Marx*. São Paulo: Ciências Humanas.
- Maia, D. S. (2010). *Cidade média e pequena do nordeste: conferência de abertura. Série Estudos e Pesquisa*, 87, 15-41.
- Malaguti, M. L. (2000). *Crítica à razão informal: A imaterialidade do salariado*. São Paulo: Boitempo.
- Marx, K. Manuscritos econômico-filosóficos [1844] (2004) (trad. Jesus Ranieri). São Paulo: Boitempo.
- Marx, K. (2013). *O capital (Livro I): Crítica da economia política. O processo de produção do capital*. São Paulo: Boitempo.
- Martins, L. M. & Lavoura, T. N. (2018). Materialismo histórico-dialético: contributos para a investigação em educação. *Educar em revista*, 34(71) 223-239. DOI: 10.1590/0104-4060.59428

- Massa, R. M. (2022). *O “Boom” das plataformas de delivery no Brasil e suas consequências peculiares*. Fundação Getúlio Vargas. Disponível em: <https://portal.fgv.br/artigos/boom-plataformas-delivery-brasil-e-suas-consequencias-peculiares> Acesso em: 2 de maio de 2023.
- Minayo, M. C. S. (2016). In *Pesquisa Social, teoria, método e criatividade*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Miranda, M. M., Medeiros, M. W. S. D. de, & Coelho-Lima, F. (2021). A Vivência da demissão para trabalhadores desempregados no interior do nordeste. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 21(1), 1398-1406. <https://dx.doi.org/10.5935/rpot/2021.1.21467>
- Möhlmann, M., & Zalmanson, L. (2017). *Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy. Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS 2017)*, December 10-13, Seoul, South Korea.
- Moura, J., & Estarque, M. (2019). Boom de delivery por app fomenta restaurantes virtuais e coworking de cozinha. Folha de S.Paulo. Recuperado de <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2019/09/uber-eats-fomenta-coworking-de-cozinha-e-restaurantes-digitais.shtml>
- Netto, J. P. (2011). *Introdução ao estudo do método de Marx*. São Paulo: Expressão Popular.
- Netto, J. P., & Braz, M. (2006). *Economia Política: uma introdução crítica*. São Paulo: Cortez.
- Oliveira, F. de. (2003). *Crítica à razão dualista: o ornitorrinco*. São Paulo: Boitempo.
- Oliveira, E. N. P., Aquino, C. A. B., & Nascimento, J. S. (2022). *Informais, empreendedores ou precarizados? A trajetória de trabalhadores de comida de rua*. *Actualidades en Psicología*, 36(132), 58-71. doi: 10.15517/ap.v36i132.43532.
- Organização Internacional do Trabalho (2006). *A OIT e a economia informal*. 1ª ed; Recuperado de: <https://www.ilo.org/pt-pt/media/320136/download>
- Pasqualini, J. C., & Martins, L. M. (2015). Dialética singular-particular-universal: implicações do método materialista dialético para a psicologia. *Psicologia & Sociedade*, 27(2), 362-371. <http://dx.doi.org/10.1590/1807-03102015v27n2p362>
- Plattform Industrie 4.0 (s.d.) Who is Industrie 4.0? Disponível em: <https://www.plattform-i40.de/IP/Navigation/EN/Industrie40/WhatIsIndustrie40/what-is-industrie40.html> Acesso em: 30 de abril de 2023

- Pereira, G. V., & Spadoni, E. (2021). A economia dos aplicativos e a lógica de plataforma. In F. P. Ferreira & F. C. Soares (Org.), *Economia dos aplicativos: desafios e oportunidades para o desenvolvimento* (pp. 15-36). Elsevier.
- Redação Food Service News. (2022, junho 6). O poder do delivery. Food Service News. Disponível em: <https://www.foodservicenews.com.br/o-poder-do-delivery/> Acesso em: 15 de junho de 2023
- Rosenfeld, C. L., & Almeida, J. (2021). Plataformização do trabalho. *Sociologias*, 23(57), 9-16. <https://doi.org/10.1590/15174522-117636>
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016, July 30). Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers. *International Journal Of Communication*, 10(27). DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2686227>
- Salazar-Xirinachs, J. M. & Chacaltana, J. (2018). Políticas de Formalización en América Latina: Avances y Desafíos. Lima: OIT, Oficina Regional para América Latina y el Caribe, FORLAC. 484 p.
- Sato, L. (2013). Recuperando o tempo perdido: a psicologia e o trabalho não regulado. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 16(spe), 99-110. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172013000300010&lng=pt&tlng=pt.
- Sato, L. (2017). Diferentes faces do trabalho no contexto urbano. In *Psicologia social do trabalho*. Petrópolis: Vozes.
- Santos, M. (1982). *Espaço e Sociedade*. Petrópolis: Vozes.
- Santos, M. (1993). *A urbanização brasileira*. São Paulo: Hucitec
- Santos, M. (1979/2004). O espaço dividido: os dois circuitos da economia urbana dos países subdesenvolvidos (Myrna T.R. Viana, Trad.). São Paulo: EDUSP.
- Saragiotto, D. (23 de junho de 2023). Delivery no interior: aplicativos agitam o mercado com soluções locais de entrega. Estadão. Recuperado em 20 de novembro de 2023, de <https://mobilidade.estadao.com.br/mobilidade-para-que/delivery-no-interior-aplicativo-s-agitam-o-mercado-com-solucoes-locais-de-entrega/>
- Schwab, K. (2016). *A Quarta Revolução Industrial*. São Paulo: Edipro.
- Schinestsck, C. R. (2020) As condições de trabalho em plataformas digitais sob o prisma do direito ambiental do trabalho. In: Antunes, R. (org.). *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. 1 ed. São Paulo: Boitempo.
- Silva, S. P., Lameiras, M. A. P., Carvalho, S. S. de, Ramos, L. R. A., & Fernandes, L. V. (2023). Conjuntura do mercado de trabalho no Brasil: análise dos dados até o 1º

- trimestre de 2023. (1ª ed.). Brasília/DF: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea).
- Silva, O. A. (2018). Cidade pequena: possibilidades de definição. In Baqueiro, P. R. (org.) *Cidades médias e pequenas: reflexões sobre dinâmicas espaciais contemporâneas*. Curitiba: Prima.
- Silva, A. B., Gomes, R. C. C., & Silva, V. P. (2009). *Pequenas cidades: uma abordagem geográfica*. Natal: EDUFRN.
- Slee, T. (2017). *Uberização: A nova onda do trabalho precarizado*. Brasil: Editora Elefante.
- Sobral, A. (2008b). Ético e estético: Na vida, na arte e na pesquisa em Ciências Humanas. In B. Brait (Org.), *Bakhtin: conceitos-chave*. São Paulo: Contexto.
- Sousa, M. L. (2003). *A B C do desenvolvimento urbano*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Souza, I. M. D. F. (2017). Um estudo do uso de testes de qualificação na plataforma Amazon Mechanical Turk (Tese de Doutorado). Universidade Federal de Campina Grande, Campina Grande, PB.
- Sposito, E. S., & Silva, P. F. J. (2013). *Cidades Pequenas, Perspectivas teóricas e transformações socioespaciais*. Jundiaí: Paco Editorial.
- Standing, G. (2013). *O precariado, a nova classe perigosa*. Belo Horizonte: Autêntica.
- Srnicek, N. (2016). *Plataform Capitalism*. Cambridge/Malden: Polity Press.
- Tavares, M. A. (2004) Os fios (in)visíveis da produção capitalista: informalidade e precarização do trabalho. São Paulo, Cortez.
- Tonelo, I. (2021). No entanto, ela se move: a crise de 2008 e a nova dinâmica do capitalismo. São Paulo: Boitempo.
- Tonet, I. (2013). O padrão marxiano. In *Método Científico: uma abordagem ontológica* (pp. 65-112). São Paulo: Instituto Lukács.
- Uchôa de Oliveira, F. M. (2020). *Somos todos empreendedores? A demanda empreendedora como dispositivo de governo neoliberal*. Tese de Doutorado, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo. doi:10.11606/T.47.2020.tde-09072020-161211. Recuperado em 2023-07-03, de www.teses.usp.br
- Vale, G. M. V. (2014). Empreendedor: origens, concepções teóricas, dispersão e integração. *RAC-Revista de Administração Contemporânea*, 18(6), 874-891.
- Vigotski, L. S. (1934) *Pensamento e palavra*. São Paulo: Martins Fontes.

- Verga, E., & Silva, L. F. S. (2014). Empreendedorismo: evolução histórica, definições e abordagens. *Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas*, 3(3), 3-30.
- Vasquez, B. V., Sousa, E. J. S., Biavashi, M. B., & Pochmann, M. (2022). economia política da plataformização: geração de valor nas empresas - plataforma no capitalismo sob dominância financeira. *Rev. Ciências do Trabalho*, 21(1), 1-12.
- Wood, T., Jr. (2013). *Capitalismo Selvagem: Crônicas da vida corporativa e do trabalho*. São Paulo, SP: Edição do Autor.
- Woodcock, J., & Graham, M. (2020). *The Gig Economy: A Critical Introduction*. Cambridge/Malden: Polity Press.
- Woodcock, J. (2023). Compreendendo a resistência às plataformas. In R. Antunes (Org.), *Icebergs à deriva: O trabalho nas plataformas digitais*. São Paulo: Boitempo.

Apêndice

Instrumento de pesquisa

I. ROTEIRO DE ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE

Estudo 1: Empresas de Aplicativos - Pesquisa documental

Pesquisa de dados nos sites dos aplicativos: pesquisar nos sites a história da empresa; documentos que mostram os termos de adesão para o cadastro das empresas com os aplicativos e a dinâmica de funcionamento.

Estudo 1: Trabalhadores representantes dos aplicativos

Contextualização da chegada dos aplicativos na cidade e os procedimentos de instalação do aplicativo em Santa Cruz

1. Investigar como se deu a vinculação do trabalhador com a empresa-aplicativo (há quanto tempo você trabalha para a empresa? Como aconteceu o contato? Quais são as atividades que você realiza? como funciona a remuneração?).
2. Período de chegada do aplicativo - Qual ano ocorreu a chegada e como ocorreu o interesse para o cadastro?
3. Como se deu o contato do aplicativo com o representante da cidade? Como foi a divulgação? Como ocorreu o contato com os estabelecimentos da cidade? Como foi a recepção das empresas? houve algum tipo de resistência? Como se dá a remuneração?
4. Você possui algum tipo de contato periódico com a empresa-aplicativo? reuniões, eventos, e afins.
5. Quantas empresas estão cadastradas no aplicativo?
6. Há cadastro de entregadores? se não, por quê?

Estudo 2: Estabelecimentos cadastrados nas plataformas de delivery

1. Pedir para contar um pouco sobre a história da empresa: quanto tempo do negócio? quantos funcionários? São contratos formais? possuem pessoas da família trabalhando na empresa?
2. Possui MEI?
3. Como surgiu o interesse no cadastro das plataformas? Por que você escolheu
4. cadastrar seu estabelecimento?
5. Em quantas plataformas seu estabelecimento está vinculado?

6. Como funciona a dinâmica de comunicação com as plataformas que a empresa está cadastrada?
7. Percebeu alguma vantagem ou desvantagem após iniciar as vendas por meio dos aplicativos?
8. Como funciona a dinâmica de entregas dos pedidos?
9. Quais as expectativas para o futuro da empresa mediante ao vínculo com os aplicativos?

Estudo 3: Serviços de entrega

1. História de vida no trabalho: há quanto tempo começou a trabalhar? Que trabalhos já realizou, (podem ser trabalhos formais ou informais)? Qual o motivo da mudança de trabalho?
2. Quando iniciou seu trabalho como entregador?
3. Como funciona a sua rotina de trabalho?
4. Sobre os instrumentos de trabalho: Quem arca com os custos da moto, gasolina, manutenção? A moto é sua? A bag é sua?
5. Quais os pontos positivos e negativos do seu trabalho?
6. Como você avalia as condições de trabalho a que está submetido? (Direitos trabalhistas? Sobre a remuneração que recebem?)
7. Você realiza outras atividades de trabalho além das entregas, como estudar, por exemplo?
8. Qual sua opinião sobre os aplicativos de delivery na cidade?
9. Se houvesse cadastro de entregadores nas plataformas, você teria interesse em se cadastrar? Se sim, por quê? Se não, por quê?
10. Quais são suas expectativas em relação ao seu futuro no trabalho?

QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO E LABORAL

- a) **Idade:** () até 17 anos () 18 a 24 () 25 a 29 () 30 a 49 () 50 a 59 () 60 ou mais
- b) **Raça:** () Preto/Pardo () Branco () Amarelo () Indígena
- c) **Gênero:** () Masculino () Feminino () Outros. Qual?
- d) **Estado civil:** () Solteiro () Relação estável () Casado () Divorciado () Viúvo ()
- e) **A situação da casa é:** () Própria () Alugada () Favor
- f) **Há quanto tempo você trabalha neste setor?**
- g) **Você realiza alguma outra atividade de trabalho atualmente? Qual?**
- h) **Você estuda atualmente?**
- i) **Qual a sua formação?** () Não alfabetizado () Fundamental Incompleto () Fundamental completo () Médio incompleto () Médio completo () Superior incompleto () Superior completo () Pós-graduação
- j) **Renda familiar:** () Menos de 1 salário mínimo () 1 a 2 salários mínimos () 3 a 4 salários mínimos () 5 salários mínimos ou mais
- k) **Com quantas pessoas você mora?**