



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

AS LUTAS POR RECONHECIMENTO E REDISTRIBUIÇÃO DOS ENTREGADORES DE
APLICATIVO NO BRASIL

Autor: Pedro Robson Pereira Neiva

Orientadora: Sayonara de Amorim Gonçalves Leal (UnB)

Brasília, 2025



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

AS LUTAS POR RECONHECIMENTO E REDISTRIBUIÇÃO DOS ENTREGADORES DE
APLICATIVO NO BRASIL

Autor: Pedro Robson Pereira Neiva

Orientadora: Sayonara de Amorim Gonçalves Leal (UnB)

Dissertação apresentada ao Departamento de Sociologia da Universidade de Brasília/UnB como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre.

Brasília, abril de 2025



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

AS LUTAS POR RECONHECIMENTO E REDISTRIBUIÇÃO DOS ENTREGADORES DE
APLICATIVO NO BRASIL

Autor: Pedro Robson Pereira Neiva

Orientadora: Sayonara de Amorim Gonçalves Leal (UnB)

Banca: Prof. Doutor Adalberto Moreira Cardoso (IESP-UERJ)

Prof. Doutor Ricardo Colturato Festi (UnB)

Prof. Doutora Débora Messenberg Guimarães - Suplente (UnB)

À minha querida sobrinha/afilhada,

Ana Luísa

AGRADECIMENTOS

Muitas pessoas me ajudaram nesta jornada. Menciono aqui as que foram mais importantes e que contam com minha profunda gratidão:

- Sayonara Leal, minha orientadora, pelos seus ensinamentos, profissionalismo, dedicação e colaboração.
- Professora Mariza Velozo, pela orientação inicial e por ter me indicado a professora Sayonara como sucessora.
- Professores Matheus Mazzili (UFRGS), Ludmila Abílio (Unicamp), Francisca Coelho (UnB), Tiago Duarte (UnB) e Débora Messenberg (UnB), que, direta ou indiretamente, deram importantes contribuições para a consecução deste trabalho.
- Professores Adalberto Cardoso e Ricardo Festi, membros da banca, que deram preciosas contribuições durante a defesa e me instigaram a pensar novas formas de olhar para o meu objeto.
- Professores Felipe Campelo e Fábio Reis Mota pelas valiosas sugestões na defesa do projeto de pesquisa. Infelizmente, em função de mudanças substanciais no seu rumo, não foi possível tê-los na defesa do trabalho final.
- Minha família e amigos preciosos, que me ajudaram bastante, discutindo comigo as questões da pesquisa, ou simplesmente estando ao meu lado, especialmente: Ana Regina, Cláudio, Fernando, Jacyana, Jorge, José Cruz, Marcelo, Noelma e Simone. Vocês foram fundamentais e moram no meu coração.
- Agradeço ainda às dezenas de motoboys e motogirls que contribuíram com seu escasso tempo para falar sobre suas vidas e seu trabalho. Aprendi muito com eles. Espero que minhas pesquisas possam, ainda que limitadamente, ajudar a melhorar suas vidas.

RESUMO

Esta pesquisa avalia as lutas por redistribuição e por reconhecimento dos entregadores de aplicativos no Brasil. Especificamente, procura avaliar a sua capacidade de mobilização e de ação coletiva em duas situações: quando estão em jogo as questões objetivas, de ordem material, relacionadas à remuneração e às condições de trabalho; e quando lidam com as questões subjetivas, de ordem moral, decorrentes das diversas agressões que sofrem cotidianamente. Concluímos que eles encontram muitas dificuldades para se mobilizar na primeira situação, em função de várias características deste segmento de trabalhadores, a saber: heterogeneidade do vínculo e do nível de dependência em relação às empresas-aplicativo; assimetria de informação em relação às empresas-aplicativo; ausência de sindicatos fortes, que organizem e aglutinem o grupo; indisponibilidade de tempo para tais mobilizações e o alto risco de ficarem sem receber chamadas por terem participado; assimilação (por parte de alguns) do ideário neoliberal de que são empreendedores de si mesmo; satisfação com a remuneração e com a forma flexível de trabalho, sem chefe e sem horários rígidos; polarização política existente hoje no país, que se reflete no grupo e dificulta a articulação contra um inimigo comum. Por outro lado, comparativamente, avaliamos que eles contam com grande capacidade de mobilização no que diz respeito às questões morais, tendo em vista os seguintes aspectos: os grupos que se formam nessas situações são pequenos, informais, de conexão fácil e imediata, por meio das redes sociais; o custo de participação é baixo, neste caso, dada a ausência de repressão policial, a não retaliação por parte das empresas-aplicativo e o fato de a mobilização durar poucos minutos; trata-se de eventos chocantes, repulsivos, inquestionáveis e com fortes impactos emocionais; há pouca divisão de opinião nessas situações; o algoz ou agressor é conhecido, tem rosto e endereço definido; esse tipo de mobilização não prejudica os ganhos das empresas, podendo até ajudá-las a se legitimarem perante os trabalhadores, ao se posicionarem em seu favor. Nossas conclusões convergem também com a percepção de Nancy Fraser de que a luta por reconhecimento tem prejudicado a luta por redistribuição nas sociedades contemporâneas.

Palavras-chave: luta por reconhecimento; redistribuição; entregadores de aplicativo; motoboys; trabalho digital.

SUMMARY

This research assesses the struggles for redistribution and recognition of motorcycle couriers in Brazil. Specifically, it seeks to assess their capacity for mobilization and collective action in two situations: when objective, material issues related to pay and working conditions are at stake; and when they deal with subjective, moral issues arising from the various aggressions they suffer on a daily basis. We conclude that they encounter many difficulties in mobilizing in the first situation, due to several characteristics of this segment of workers, namely: heterogeneity of the employment relationship and level of dependence on the app-based companies; asymmetry of information in relation to the app-based companies; lack of strong unions to organize and bring the group together; lack of time for such mobilizations and the high risk of not receiving calls due to participation; assimilation (by some) of the neoliberal ideology that they are self-entrepreneurs; satisfaction with the pay and the flexible way of working, without a boss and without rigid schedules; political polarization that exists in the country today, which is reflected in the group and makes it difficult to organize against a common enemy. On the other hand, comparatively, we believe that they have a great capacity for mobilization with regard to moral issues, considering the following aspects: the groups that form in these situations are small, informal, and can be easily and immediately connected through social networks; the cost of participation is low, in this case, given the absence of police repression, the lack of retaliation by the app-based companies, and the fact that the mobilization lasts only a few minutes; these are shocking, repulsive, unquestionable events with strong emotional impacts; there is little division of opinion in these situations; the perpetrator or aggressor is known, has a defined face and address; this type of mobilization does not harm the profits of the companies, and can even help them legitimize themselves before the workers, by positioning themselves in their favor. Our conclusions also converge with Nancy Fraser's perception that the fight for recognition has harmed the fight for redistribution in contemporary societies.

Keywords: struggle for recognition; redistribution; app delivery workers; motorcycle couriers; digital work.

I – INTRODUÇÃO

Esta pesquisa procura avaliar a capacidade de mobilização e de ação coletiva¹ dos entregadores de aplicativo no Brasil, também conhecidos como “motoboys”, “motofretistas” ou simplesmente “entregadores”. Ela leva em consideração dois tipos específicos de mobilizações. A primeira delas diz respeito às reivindicações materiais, econômicas, redistributivas, relacionadas à remuneração e ao trabalho. A segunda, que será privilegiada aqui, refere-se à dimensão subjetiva, às questões morais, imateriais, decorrentes das diversas agressões, assédios e injustiças que esses trabalhadores sofrem por parte dos atores com os quais lidam cotidianamente: motoristas, porteiros de condomínios, seguranças de shopping centers, policiais, empresas-aplicativo e, principalmente, funcionários de restaurantes e clientes. Nossa hipótese é que eles encontram dificuldade para se mobilizarem e agirem coletivamente no primeiro caso, mas não tanto no segundo. Nesse último, constituem o fenômeno conhecido como “bololô”, aqui entendido como uma mobilização espontânea em que se reúnem em frente ao estabelecimento do agressor, onde gritam palavras de ordem, aceleram os motores e acionam as buzinas de suas motocicletas. Trata-se de expressão etnologicamente determinada pelos próprios entregadores para designar as suas protestações diante dos maus tratos recebidos no exercício do seu trabalho.

Analisamos as condições, as motivações e os resultados alcançados pelos motoboys quando se mobilizam nestas duas situações, bem como as possíveis relações entre elas. A nossa pergunta principal tem a ver com a que foi apresentada por Barrington Moore (1978): “por que as pessoas tão frequentemente aceitam ser vítimas de suas sociedades, enquanto em outras ocasiões elas têm raiva e tentam, apaixonada e energeticamente, fazer algo diante de sua situação”? Em outras palavras, quais são as raízes da revolta, diante de situações de injustiça? Ou quais são as motivações suficientes para levarem os sujeitos a reagir? Segundo Moore, a resposta está no sentimento de indignação moral; isto

¹ Ação coletiva pode ser definida como a “ação intencional de indivíduos membros de um grupo, em benefício desse grupo” (Louis 2009: 727 in O’Sullivan e Turner). Ou como uma resposta espontânea para um conflito inerente na relação de emprego nas sociedades capitalistas (Atzeni, 2009: 7 in O’Sullivan e Turner). Ou ainda como “qualquer ação que os indivíduos realizam como membros de um grupo, e não como indivíduo” (De Weerd e Klandermans 1999). Uma ideia crucial aqui é a do compromisso entre duas ou mais pessoas que expressam uma disposição para participar em uma ação conjunta, ou de assumir um compromisso conjunto, dirigindo suas forças de uma forma particular, em direção a um certo objetivo (Gilbert, 2006: 146 in O’Sullivan e Turner).

é, para que as injustiças levem a processos de transformação, os seres humanos precisam se indignar diante delas. Sem sentimentos e indignações morais fortes, os sujeitos não agirão contra a ordem social.

Nesse intuito, buscamos os relatos em primeira pessoa, isto é, a manifestação daqueles diretamente afetados. Procuramos identificar como os entregadores de aplicativos são tratados e considerados pelos outros atores da cadeia de entrega de alimentos; como se sentem no exercício da sua profissão; quais são seus sofrimentos, suas angústias e esperanças; como constroem laços de identidade e solidariedade; como se integram ao grupo; como se articulam entre si; como e contra quem realizam a sua crítica; como reagem diante das carências materiais e, principalmente, das agressões morais que sofrem no dia a dia; como e porque se mobilizam, protestam e lutam, em busca de sobrevivência, reconhecimento e justiça.

Um dos desafios mais instigantes das ciências sociais ultimamente tem sido entender o porquê das pessoas se mobilizarem, ou o que as levam a participar de protestos nos espaços públicos online e offline. A literatura sobre os movimentos sociais² tornou-se ampla e heterogênea, envolvendo muitas explicações, abordagens, populações, estratos sociais e temáticas. Segundo Cini (2021), os estudos sobre os “velhos movimentos sociais” – relacionados aos conflitos trabalhistas e ao papel dos sindicatos – não convergem com os “novos movimentos sociais”, uma vez que estes são mais ligados às opressões identitárias, que ocorreram a partir dos anos 70 até o final dos anos 2000. Convergem menos ainda com os chamados “novíssimos movimentos sociais”, ou “movimentos de insurgência”, cujo protótipo surge na Tunísia em 2010 e se espalha pelo mundo, tais como: a Primavera Árabe, os Indignados na Espanha, o Movimento Verde no Irã, os movimentos *Occupy* nos Estados Unidos ou as Jornadas de Junho de 2013, no Brasil.

Conforme veremos no decorrer deste texto, os movimentos dos entregadores de aplicativos contam com muitas das características observadas nos movimentos de insurgência, a saber: ignoram

² Estamos pensando em movimentos sociais em um sentido amplo, de acordo com a concepção dada por Gusfield (2018: 173 e 179): “um sistema de crenças generalizadas e um compromisso engajado dos participantes, que apoiam exigências socialmente compartilhadas de mudança em algum aspecto da ordem social (...) Não se trata de uma soma inadvertida de muitas mudanças, mas de uma acusação explícita e consistente contra a ordem social, e de um pedido consciente de mudança (...) Implica um grupo de pessoas que rejeitam valores e arranjos sociais existentes e se esforçam para conseguir partidários para a sua causa e enfrentar as resistências às suas atividades (...) Possui também um componente ideológico, isto é um conjunto de ideias que especificam o descontentamento, prescrevem soluções e justificam a mudança”.

e negam as instituições coletivas, como os partidos e sindicatos, desconfiam da mídia, não reconhecem programas partidários, rejeitam a organização formal. Eles são permeados por emoções, nascem e proliferam espontaneamente nas redes sociais digitais, mas a insurgência acontece nas ruas, onde as cenas de manifestações reativas costumam ser gravadas. Esses eventos não são necessariamente planejados e não admitem hierarquia nem lideranças formais (Altheman 2022; Goodwin, Jasper, e Polletta 2001). Buscam a dignidade em meio ao sofrimento da humilhação (Castells 2017).

No mundo complexo em que vivemos, acreditamos que esse assunto não pode ser compreendido facilmente, com uma única abordagem teórica. Nesse sentido, seguiremos a sugestão de Cini (2021) de conectar abordagens, adotando uma perspectiva bastante ampla de análise, que vai desde a teoria da escolha racional, baseada na lógica de custos e benefícios (Olson 1971), até a teoria da identidade social, onde a identificação que o indivíduo tem com o grupo determina a sua participação (Van Zomeren, Postmes, e Spears 2008). A discussão passa também pelos elementos simbólicos, os valores e os laços de solidariedade entre os trabalhadores (Della Porta e Diani 2006). Evocamos, inclusive, o fenômeno do bolsonarismo, que se instalou no país nos últimos anos e teve ampla repercussão entre os motoboys.

Valorizamos os significados culturais que acompanham os protestos e a forma como os atores os articulam. Concentramos o foco analítico dos nossos dados nas entidades de nível micro, isto é, mais nas pessoas e menos nas estruturas. Daremos especial atenção à dimensão afetiva no processo de mobilização social dos trabalhadores de aplicativo, considerando seus sentimentos morais, impulsos emotivos e sofrimentos, quando são confrontados com injustiças simbólicas (racismos, injúrias), que são importantes para a formação da identidade coletiva. Em outras palavras, queremos saber o papel das emoções no acionamento das mobilizações dos entregadores de aplicativo no Brasil e o papel dos sentimentos, que transformam indivíduos em ativistas ocasionais. Afinal, as emoções são elementos motores da conduta, que nos levam a ajustar crenças, preferências e valores, que nos dão a energia e a disposição necessárias para mudar o mundo e a nós mesmos (Livet 2002); elas são a “cola da solidariedade, que mobiliza o conflito” (Collins 1990:28), ainda mais nas redes difusas e horizontais.

No caso dos motofretistas brasileiros, as emoções estão presentes de várias formas e com muita constância, não apenas nos seus atos de protestações, mas também no seu cotidiano: no medo

da violência e da insegurança das ruas; no frio e na fome³ que passam entregando comida (Altino 2022); no estresse, cansaço, dores físicas e mentais a que estão sujeitos (Abílio 2020a); na adrenalina do trânsito; na rivalidade com os motoristas; nas críticas que sofrem pela forma de guiar o seu veículo; na incerteza para pagar as suas dívidas; na perseguição que sofrem dos policiais de trânsito; na culpa por não conseguirem entregar a encomenda no prazo; na angústia da má avaliação pelos clientes; no fato de serem confundidos com bandidos; na sensação de não serem ouvidos pela empresa-aplicativo; na ameaça do cerol das linhas de pipa ou do coronavírus (Franco 2021; Machado e Oliveira 2009; Peres 2020); na fuga dos cães que encontram nas ruas; e, principalmente, na arrogância, nos maus tratos e na indiferença dos clientes e donos de restaurantes. Para ilustrar essa confusão de sentimentos, a contradição, a dúvida e a incerteza que os motoboys vivenciam no dia a dia, trazemos o precioso testemunho de Paulo Galo, o mais conhecido líder dos motoboys brasileiros⁴:

já aconteceu de eu sair de casa e a minha esposa falar assim: ‘porra mano, não tem comida, não tem nada, a vida tá uma merda’. Não mano, eu vou resolver. A milhão, ali, dentro do capacete, você chora, dá risada, ali você vira o Coringa. Motoboy é o *Joker*. O cara lembra da felicidade, o cara lembra da tragédia, o cara canta um *rap*, depois o cara lembra, puta, minha vida está uma merda. Sua cabeça tá a milhão, sua moto tá a milhão. É muita velocidade, no trânsito de São Paulo (Galo 2023).

Os estudos sobre o trabalho mediado, organizado e controlado por plataformas digitais avançaram bastante nos últimos anos, mormente a respeito do seu segmento mais visível: os motoristas e entregadores de aplicativo. No Brasil, este debate tem sido especialmente intenso. No entanto, ele voltou-se quase exclusivamente para as questões econômicas, objetivas, materiais, redistributivas, relacionadas ao exercício laboral desses profissionais. Poucos focaram nos aspectos imateriais, subjetivos e afetivos, o que deixa uma lacuna a ser preenchida nessa seara de estudos nas ciências sociais.

³ A pesquisadora da Fiocruz, Márcia Teixeira, reproduziu o relato de um motorista de aplicativo que disse levar consigo seis ovos cozidos para ir comendo ao longo do dia, já que precisava trabalhar 14 horas sem parar (Peres 2020: 21). No caso dos entregadores, Abílio e Santiago (2024) verificaram que metade dos seus pesquisados disse sentir uma sensação frequente de fome e um terço disse não tomar café da manhã, iniciando a jornada de trabalho em jejum.

⁴ Apesar de conhecido, Galo está longe de ser unanimidade entre os entregadores, dada a sua postura marcadamente de esquerda. Vale dizer que a maioria deles se posiciona à direita do espectro político; muitos são admiradores do ex-presidente Jair Bolsonaro; alguns acreditam ser “empreendedores ou empresários de si mesmo”; outros tantos querem distância da política. Galo tem sido chamado para vários debates com intelectuais e especialistas que estudam as relações de trabalho, nos quais ele costuma marcar posição clara a respeito da necessidade de radicalizar a luta de classes, com críticas inclusive ao distanciamento da Academia em relação à vida dura e à realidade concreta dos motofretistas.

Embora não seja uma pesquisa comparativa entre países, recorreremos a algumas referências da literatura internacional sobre o tema, especialmente as que se referem à mobilização dos entregadores. Afinal, as grandes mudanças no mundo do trabalho acontecem quase no mundo inteiro, ainda que seja o contexto nacional (legislação, estrutura econômica, importância dos sindicatos etc.) que prevaleça na explicação dos protestos aqui evocados (Fernández-Trujillo Moares, Betancor Nuez, e Martinez Lucio 2023).

Não obstante, é importante considerar as condições e contradições dos diferentes contextos das manifestações de protestos. Entendemos que uma coisa é o trabalho por plataformas no centro do capitalismo; outra é a sua expansão para o Sul Global, marcado pela desigualdade e pela superexploração dos trabalhadores. Conforme alertam alguns autores (Abílio et al. 2021; Grohmann 2021; Grohmann e Qiu 2020), não podemos desconsiderar os modos de vida tipicamente periféricos, onde a informalidade, a fragilização ou o déficit de direitos, a alta rotatividade, os bicos e biscates, os empreendimentos precários e a flexibilidade são elementos estruturantes do mundo laboral. Nestes contextos, o peso das comunidades locais, da vizinhança, dos amigos e da família é maior no suporte logístico e político para a mobilização, em contraste com o papel marginal das organizações sindicais (Atzeni e Cini 2023). Trata-se de uma forma de gestão da sobrevivência, muito anterior à emergência das plataformas digitais (Abílio 2019; Grohmann 2022; Grohmann e Salvagni 2023; Munck 2013).

A flexibilidade da ralé brasileira (Souza, 2009) sempre esteve presente, não por causa de uma ideologia neoliberal ou por ela se engajar em diferentes projetos (Boltanski e Chiapello 2009; Dardot e Laval 2017a), mas em função das condições de precariedade em que vive boa parte da população. O que há de novo no trabalho uberizado é que as plataformas digitais souberam se aproveitar da precariedade estrutural e do desejo desses trabalhadores por maior autonomia no trabalho para captar consentimentos e engajamentos (Festi, Lapa, e Carvalho 2023).

Apesar de buscarmos a objetividade científica, admitimos um certo envolvimento moral e político por parte do pesquisador, preocupado com o combate à exploração e com a luta por uma sociedade mais inclusiva. Pensamos que não há como fechar os olhos para a herança histórica brasileira, onde os escravos não eram considerados seres humanos, mas semoventes, isto é, animais domésticos ou domesticados, que hoje se tornam sujeitos descartáveis. Vale lembrar que o Brasil foi o país com o maior contingente de escravos no mundo e o último a acabar com a escravidão. Confessamos que diversas vezes nos sentimos tocados pelo sofrimento dos motoboys, pela sua solidariedade de classe e até mesmo por um certo bom humor e altruísmo em relação aos outros atores

com que lidam diariamente. Não obstante, procuramos adotar uma posição de equilíbrio: assumindo um compromisso com a causa e, ao mesmo tempo, buscando manter a neutralidade axiológica, sabendo que ela não é totalmente possível, como nos ensinou o velho Max Weber (2011).

O texto está dividido em 11 partes, incluindo essa introdução. Na seção que se segue, apresentamos algumas informações de caráter metodológico e alguns dados gerais sobre os motoboys no Brasil. Em seguida, na seção III, fazemos uma avaliação sobre a precariedade desse trabalho, aspecto abordado pela grande maioria das pesquisas a respeito desses trabalhadores no país. Na seção IV, procuramos identificar a forma como eles veem a sua profissão, que não converge, necessariamente, com a visão adotada pelos especialistas da área. Na seção V, realizamos uma breve revisão da literatura sobre as transformações que o capitalismo sofreu nas últimas décadas, inclusive no mundo do trabalho. Nas seções VI e VII, avaliamos as mobilizações dos motoboys no mundo e no Brasil, respectivamente, em busca de melhores condições materiais e de trabalho. Na seção VIII, apresentamos diversos exemplos de agressões sofridas pelos entregadores, bem como as formas de proteção que eles encontram a partir da crença em Deus e do apoio da chamada “família motoboy”. Em seguida, na seção IX, apresentamos e avaliamos a maneira como eles reagem às agressões de ordem moral. Por fim, na seção X, formulamos as nossas conclusões.

II - ASPECTOS METODOLÓGICOS E DADOS SOBRE OS MOTOBOYS

Trabalhamos principalmente no nível microsociológico, procurando avaliar a maneira como os motoboys lidam com as situações problemáticas, as experiências desagradáveis, as tretas e confusões em que se envolvem quase diariamente, motivos de boa parte de suas queixas e indignação. Seguiremos a sugestão de Boltanski (Boltanski 2012; Boltanski e Thévenot 2020) de levar a sério as críticas e denúncias realizadas pelos atores, acreditando que eles são dotados de capacidade para julgar reflexivamente a realidade. Também nos inspiramos em Latour (2005), quando este sugere seguir os atores em ação, seus argumentos, suas interpretações, avaliações e críticas, nas micro interações cotidianas, na experiência vivida e nos constrangimentos nos momentos problemáticos. Já Sennett (2015:11) nos ensina que “uma ideia precisa suportar o peso da experiência concreta, senão se torna mera abstração”. Afinal, tais atores não são “meros informantes produzindo dados artificiais, mas sociólogos leigos que produzem interpretações e explicações do que estão fazendo, as quais não são menos sofisticadas do que aquelas realizadas pelos seus colegas profissionais” (Celikates 2012:36–37).

Na mesma linha de pensamento, adotamos uma perspectiva conjuntiva, considerando a realidade objetiva e a capacidade interpretativa dos atores sociais, no sentido de Arlie Hochschild, quando estudou os brancos conservadores americanos: “ouvir e traduzir histórias, na forma como são vistas e ditas por um grupo de pessoas. Traduzir a ‘história profunda’, isto é, uma situação que magnifica uma coleção de situações prévias; um extrato, ou um resumo, de sentimentos que parecem repletos, verdadeiros, de onde se pode tirar fatos e preceitos morais” (Bertelsmann Foundation 2020).

Partimos da ideia de que são os fenômenos cotidianos, em constante criação e transformação, mais do que as normas estáveis, que dão significado ao mundo social. Estamos interessados nas microssituações, nas circunstâncias, no senso comum, nos saberes práticos da vida diária e nas interações constantes entre os atores. Procuramos capturar as vozes, as ações corriqueiras e as emoções, que produzem símbolos e códigos, os quais são reinventados a cada encontro, transformando os sentidos que as pessoas dão às suas vidas, reagindo umas às outras.

Acreditamos no potencial explicativo das questões emotivas, como vetores de agenciamento de práticas e comportamentos na vida social, inclusive no mundo laboral, *locus* de violência e solidariedade, onde estão presentes sentimentos de injustiça, raiva, angústia, tristeza, inveja e ódio; mas, também, de esperança, satisfação, alegria e prazer. Destacamos o sofrimento, especialmente

aquele que é causado pelo desrespeito, pela difamação e desqualificação rotineira e pela negação de reconhecimento. Nosso objetivo principal é avaliar a capacidade dos entregadores de converterem emoções, tidas como irracionais, em energia e crítica social mobilizadoras, elementos motores da conduta (Quéré 2019) e gatilho para envolvimento dos indivíduos em lutas por reconhecimento (Honneth 2003). Concordamos com Atzeni (2023) que, a despeito da ausência de organização prévia e de lideranças, o compartilhamento do sofrimento, mais do que a privação material, tem sido o elemento central gerador de solidariedade e promotor da mobilização de um grupo.

Além da diversidade teórica, recorreremos a diversas fontes de informação e técnicas de pesquisa. Inicialmente, cotejamos reportagens sobre as mobilizações paredistas nacionais de 01.07.21, 23.07.21, 29.09.23, 30.09.23 e 01.10.23, as quais reivindicavam melhores condições de trabalho, tais como: auxílio doença; aumento do valor da taxa mínima de entrega e do quilômetro rodado; fim do sistema de pontuação nos aplicativos e dos bloqueios indevidos de contas, realizados arbitrariamente em função de suposto mal comportamento do entregador – na relação com clientes, recusa sucessiva de chamadas ou ausência do trabalho por alguns dias – sem que ele seja ouvido a respeito. Simultaneamente, utilizamos técnicas de netnografia, uma forma especializada de etnografia virtual que analisa a comunicação em grupamentos sociais dispostos na internet (tais como blogs, fóruns, grupos de notícias, redes sociais etc.), no intuito de entender fenômenos culturais (Kozinets 2014; Recuero 2011). Especificamente, realizamos observações participantes⁵ (virtuais e passivas) em dezessete grupos de motoboys na rede social Facebook e em seis outros grupos no aplicativo de mensagens WhatsApp, onde esses trabalhadores postam conteúdos diversos, tais como: dúvidas e dicas em relação aos aplicativos, informações sobre peças e oficinas de motocicletas, relatos de acidentes, bloqueios de contas, condições de trabalho, motocicletas roubadas, situação do trânsito, locais onde se realizam *blitz*, críticas ao governo, postos com promoção de gasolina, mobilizações, produtos à venda, pedidos de ajuda, comentários sobre valor das corridas, quantidade de chamadas pelos aplicativos etc. Por meio de tais mídias digitais, pudemos ter uma ideia de como os entregadores pensam sobre diferentes temas e como se mobilizam. Como são grupos abertos, participamos sem pedir autorização e sem nos manifestarmos.

⁵ Trata-se de uma metodologia em que o pesquisador participa ativamente das atividades diárias do grupo de pessoas que está estudando, partilhando seus hábitos e papéis, no intuito de observar seus hábitos, rituais e costumes. Dessa forma, pode perceber melhor e revelar o significado de seus comportamentos, atitudes e emoções (Mónico et al. 2017).

Com menor frequência, realizamos também observação participante (presencial) nos locais que os entregadores costumam frequentar, tais como pontos de apoio⁶, praças, balcão de entrega dos restaurantes, de forma que pudéssemos acompanhar as suas conversas. Chegamos a nos aproximar de quatro locais de acidentes, no intuito de avaliar como eles atuam nestas situações. Em um deles, em Brasília, o acidentado permaneceu por cerca de uma hora esperando o socorro, com uma perna seriamente machucada e sentindo muitas dores. Durante este período, cerca de uma dúzia de entregadores parou, controlou o trânsito, ligou para o SAMU e para a família, trouxe água, providenciou proteção contra o sol e o resgate da motocicleta, dando apoio moral e compartilhando o sofrimento.

Coletamos e avaliamos também 160 vídeos postados na plataforma YouTube, geralmente por entregadores ou órgãos de imprensa, no período de 4 anos (de 2021 a 2024). Trata-se de reportagens e/ou produções independentes, envolvendo conflitos em torno das questões morais e identitárias dos motofretistas, oriundos de quase todos os estados do país. Às vezes as imagens ficaram tremidas ou desfocadas e o áudio nem sempre estava perfeito, o que revela o embate e a tensão dessas ocorrências. O objetivo foi identificar os momentos críticos, aqui entendidos como “as situações nas quais os atores se dão conta de que as coisas não vão bem, de que não é possível prosseguir do mesmo modo, de que é preciso agir, fazer alguma coisa (...) já que a ordem atual gera incômodo ou inquietação intolerável” (Corrêa e Dias 2016: 81).

Realizamos ainda 60 entrevistas semiestruturadas com os motoboys, cujo roteiro se encontra no apêndice A. Elas tiveram durações diferentes – desde 3 ou 4 minutos até aproximadamente uma hora – pelo fato destes trabalhadores receberem chamadas a qualquer momento. Em sua maioria, eles se dispuseram a falar, mas, com alguma frequência, precisaram interromper a entrevista para atender a pedidos de clientes. Algumas vezes as entrevistas foram coletivas, com a participação de dois ou mais entrevistados. Acontecia de iniciarmos as conversas com um grupo de trabalhadores e

⁶ Conforme a lei 14.752/23, as empresas de aplicativos devem proporcionar sanitários, chuveiros, vestiários, espaço para estacionamento, sala de apoio e descanso. De acordo com os entregadores que entrevistamos, estes recursos são fornecidos de forma muito precária a partir dos convênios que as empresas-plataforma estabelecem com alguns restaurantes, onde contam com água e banheiro. Segundo o iFood, há 21 estabelecimentos deste tipo em todo o país, construídos em parceria com o poder público. Durante a nossa pesquisa, chegamos a visitar dois deles: um no Lago Norte em Brasília, que possui 24 m² e oferece abrigo contra a chuva, mesas para refeição e tomadas com energia elétrica; um outro no bairro Savassi em Belo Horizonte com estrutura muito boa: ambiente limpo, com mesas, cadeiras, armários, banheiros, fornos de microondas, estacionamento, decorado com as cores do iFood e sob os cuidados de um funcionário.

terminarmos com a sua configuração modificada, pelo mesmo motivo. Isto foi inevitável, já que seria impraticável retirá-los do seu ofício para concederem uma entrevista exclusiva ao pesquisador. Tampouco se mostraram viáveis entrevistas com horários marcados. Desde o início, percebemos que os motoboys não têm controle do seu tempo em período laboral. Em função disso, procuramos encontrá-los nos locais onde circulam, nos horários que estão mais disponíveis: perto dos restaurantes, entre o intervalo do almoço e do jantar. Buscamos também flexibilizar o nosso roteiro de perguntas, com informalidade e improvisação, quando necessário. Na nossa avaliação, nada disso prejudicou os resultados da investigação. As entrevistas coletivas acabaram se mostrando promissoras, já que foi possível colocar opiniões em confronto.

As 60 entrevistas foram realizadas em sete capitais, a saber: Brasília (21); Goiânia (10); Fortaleza (09); São Paulo (07); São Luís (06); Belo Horizonte (04); Campo Grande (03). Pudemos perceber comportamentos diferentes entre os entregadores: os de São Paulo são mais demandados e têm menos tempo para conversar do que nas outras cidades, especialmente em relação aos de Fortaleza. Em Campo Grande e em São Luís, cidades menores que as outras quatro citadas, muitos motoboys almoçam em casa e, supostamente, ficam menos tempo em contato com os colegas. No Distrito Federal, Festi et al. (2023) constataram um percentual menor de entregadores com ensino fundamental incompleto e maior com ensino superior, completo e incompleto, em comparação com o que se observa em nível nacional. Enquanto no Sul 25% dos entregadores estavam desempregados quando começaram a trabalhar com os aplicativos, no Nordeste esse percentual chegou a 40% (CEBRAP, 2023).

É possível que exista diferenças também entre os entregadores de uma mesma cidade, especialmente em função do bairro em que atuam. Um de nossos entrevistados em Brasília levantou esta questão, dizendo que “existia um apartamento social entre os entregadores que trabalhavam no Plano Piloto (área nobre da cidade) e as cidades satélites, sendo que os primeiros recebiam mais entregas, mesmo quando trabalhavam na periferia”. Estudos posteriores poderão esclarecer estas suposições. Não obstante, encontramos muitas semelhanças também entre os entrevistados das diversas regiões.

Para análise dos vídeos e das entrevistas utilizamos a técnica de análise de conteúdo (Bardin 1977), que nos permite descrever sistematicamente, compreender e reinterpretar os significados e sentidos da mensagem, que vão além de uma leitura comum. Neste sentido, consideramos o autor das mensagens, o destinatário, as formas de codificação, a transmissão, as expressões faciais, posturas

movimentos gestos e emoções. Para isso, realizamos visualizações repetidas, com pausas e avanços de som e imagem. Optamos por analisar os vídeos no mesmo formato em que foram produzidos, sem transcrição, pois esta poderia gerar um material excessivo e, ainda assim, insuficiente para dar conta de todos os significados envolvidos.

As entrevistas foram precedidas da assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido. Pedimos autorização para gravar a voz, sem a captura de qualquer tipo de imagem. Conforme nos comprometemos com os entrevistados, nenhum deles será identificado. O mesmo não acontece em relação aos vídeos. Como se trata de material publicizado, foram mantidos como estavam. A pesquisa contou com a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Sociais da Universidade de Brasília (processo número 65565822.3.0000.5540).

II. 1 - DADOS GERAIS SOBRE OS MOTOBOYS NO BRASIL

Antes de apresentarmos a pesquisa propriamente dita, julgamos conveniente expor um panorama geral destes trabalhadores no Brasil. Inicialmente, cabe dizer que a profissão não nasceu com a plataformização. Pelo contrário, os motoboys existem há muito tempo no país, como entregadores de pizzas e documentos. Costumavam ser formalmente contratados por empresas privadas, trabalhavam em horários determinados, atendiam uma clientela específica e percorriam rotas repetitivas (Abílio 2020a). Conseqüentemente, clientes e motoboys se conheciam mutuamente, o que, supostamente, tornava as relações mais estáveis e previsíveis, reduzindo a possibilidade de conflitos.

Com a chegada das empresas-plataforma, o setor modificou-se substancialmente. A primeira constatação que salta aos olhos é o crescimento vertiginoso da categoria: de 25 mil trabalhadores, no início de 2016, para 322 mil no final de 2021 (IPEA 2022). Segundo estudo realizado pelo CEBRAP (2023), esse número chegou a 386 mil em novembro de 2022, o maior contingente de entregadores de aplicativo entre todos os países do mundo, muito em função da agilidade no transporte de mercadorias no trânsito cada vez mais congestionado das cidades brasileiras.

A pesquisa do CEBRAP revelou também que os entregadores têm, em média, 33 anos de idade; 91% contam, no máximo, com ensino médio, sendo que 59% chegaram a completá-lo; 68% são pretos ou pardos e 29%, brancos; 97% são homens; a grande maioria trabalha aproximadamente

9 horas por dia, durante 6 ou 7 dias por semana⁷; 88% trabalham com a sua própria motocicleta; 43% ganham entre 2 e 3 mil reais, quando se dedicam exclusivamente à profissão; 78% querem continuar trabalhando com as plataformas; 66% não procuram outra ocupação laboral.

Outros estudos mostraram que quase todos moram na periferia e já sofreram algum acidente (de gravidade baixa ou média); poucos fazem seguro de vida ou do veículo, seu instrumento fundamental de trabalho (Moraes et al., 2019; Machado e Oliveira, 2009)⁸. Segundo Oliveira e Festi (2023), eles compartilham “modos de vida periféricos” e contam com uma condição social de trabalho marcadamente informal e precária. Em resumo, se fôssemos desenhar (simplificadamente) um tipo ideal de entregador de aplicativo no Brasil, ele se aproximaria de um homem negro ou pardo, com pouco mais de 30 anos, escolaridade em nível de ensino médio, que mora na periferia, pretende continuar na profissão, estava desempregado e agora trabalha de 9 a 10 horas por dia, durante 6 ou 7 dias por semana, o que lhe permite ganhar aproximadamente dois salários mínimos, ou um pouco menos, se considerarmos que muitos não contabilizam todos os gastos necessários para o exercício do seu labor. Pouco se sabe sobre sua trajetória profissional anterior, estado civil, paternidade⁹, prática religiosa¹⁰, preferências políticas, ideológicas e filiação a sindicatos.

Para muitos, a atividade foi pensada para ser apenas um “bico”, um emprego-trampolim ou um trabalho temporário, a ser exercido ocasionalmente como um complemento de renda. Porém, diante da grave crise econômica, do alto nível de desemprego e da informalidade no mercado de trabalho, acabou se tornando a atividade principal de grande parte desses trabalhadores (Vasconcelos

⁷ Este número é bastante alto, se considerarmos que 48% dos *motoboys* exercem outra atividade. Portanto, para os que têm o aplicativo como atividade única, as horas de trabalho costumam ser bem maiores, chegando facilmente a 10 ou 12 horas por dia, conforme identificamos em muitas de nossas entrevistas. Na pesquisa conduzida por Abílio e Santiago (2024), entre aqueles que têm o serviço de entrega como sua atividade principal, 51,9% trabalham sete dias por semana e 34,6%, seis dias; 52,5% trabalham mais que 60 horas semanais e 37,5%, mais que 70 horas.

⁸ Apesar de fundamental, o seguro torna-se inviável, dado o custo mais alto para uma profissão perigosa como essa, conforme nos alertou um entregador: “eu tenho 7 amigos que morreram por causa de moto, mas é impraticável pois uma seguradora cobra 800 reais para o seguro de um motoboy que tem 25 anos”.

⁹ Na cidade de Vitória (ES), Maciel et al. (2015) verificaram que 51% eram casados e 54% tinham filhos. Em Brasília (DF), Cruz (2024) identificou que 47,2% eram casados e apenas 21,7% não tinham ninguém que dependia deles.

¹⁰ Não será o foco principal desse trabalho, mas é um tema que merece ser estudado, já que tem uma importância fundamental na motivação dos *motoboys*, especialmente nos momentos de risco máximo: nos vídeos do YouTube que analisamos, a família (especialmente os filhos) e Deus são lembranças frequentes dos *motoboys* quando passam por situações difíceis, como os acidentes de trânsito. Cruz (2024) verificou que aproximadamente 80% dos entregadores no DF concordam com a afirmação de que “a fé remove montanhas”, sendo que 69% concordam totalmente. O mesmo estudo identificou que 91,5% deles acreditam em Deus.

et al. 2021). Pesquisa realizada pelo IBGE durante a pandemia de Covid-19 mostrou que nada menos que 90% deles trabalhavam exclusivamente para o aplicativo.

III - A PRECARIIDADE DA PROFISSÃO

A grande maioria dos estudos sobre os motofretistas brasileiros mostra a sua situação precária, que começa pela baixa remuneração. Pesquisa realizada pelo CEBRAP (2023) mostrou que eles ganham entre R\$ 1.980 e R\$ 3.039 para uma jornada de 40 horas semanais. No entanto, alguns autores identificaram que, ao se considerar as horas trabalhadas, os entregadores ganham, em média, menos do que um salário mínimo (Filgueiras e Antunes 2020; Oliveira e Festi 2023). Segundo Abílio et al. (2021), o rendimento vem caindo bastante: em 2012, 89% deles ganhavam dois salários mínimos ou mais por mês, dos quais 40% recebiam mais do que três salários mínimos e 9%, mais de cinco. Antes da pandemia, em 2020, os que ganhavam mais de dois salários mínimos baixaram para 52%. Depois da crise sanitária, este número caiu para 27%. Abílio e Santiago (2024) lembram que o valor corrigido da remuneração mínima estabelecida para os motociclistas do estado de São Paulo em 2010 somaria hoje R\$ 3.628,56, valor bem superior ao que recebem os entregadores atualmente, sem falar que eles contavam com os direitos trabalhistas.

Em nossas entrevistas, verificamos que muitos desses trabalhadores não costumam controlar todos os seus gastos e têm poucas noções sobre administração financeira. Geralmente falam de gastos com gasolina e, às vezes, troca de óleo, pneus e manutenção da motocicleta. Quase nunca consideram as despesas com internet, telefone celular, carregador portátil, IPVA, equipamentos de proteção (capacete, botas, capa de chuva, jaquetas), despesas médicas, refeições, aluguel da motocicleta, seguros pessoal e do veículo. Raramente alguém lembrou dos valores pagos em impostos e multas de trânsito. Apenas um deles falou dos prejuízos a que estão sujeitos por conta de roubos e assaltos. Nenhum deles contabilizou a depreciação da motocicleta.

Os entregadores também não costumam incluir nos seus cálculos as remunerações e as vantagens que deixam de receber por estarem na informalidade, tais como: férias, descanso semanal remunerado, 13º salário, adicional de periculosidade, previdência, afastamento remunerado em caso de doença ou acidentes, horas extras, seguro desemprego etc. Tampouco se referiram ao fato de que ganham mais, em comparação com seus empregos anteriores, porque trabalham mais de nove horas por dia, durante seis ou sete dias por semana. Não sabem, portanto, qual é o seu ganho efetivo, que é bem menor do que em geral imaginam (Barbosa, 2020). Ademais, desconsideram que, apesar de ficarem inteiramente disponíveis, só são remunerados pelas entregas feitas; isto é, não recebem pelo tempo de espera de uma chamada ou pelo deslocamento até o local de captação da mercadoria. Esta

modalidade coloca em questão as categorias do que é ou não tempo de trabalho, complicando o que poderia ser uma configuração contemporânea da remuneração por peça¹¹ (Abílio 2020a).

A precariedade deste tipo de trabalho está presente também nos altos riscos de acidentes. Segundo dados da Associação Brasileira de Medicina do Trânsito, de março de 2020 a julho de 2021, 54% dos acidentes de trânsito no Brasil envolveram motocicletas, embora esse tipo de veículo representasse apenas 22% da frota nacional. Dados específicos sobre os motoboys são muito precários, mas estima-se que este número seja proporcionalmente maior entre eles, em função de seu tempo prolongado de trabalho, o período de descanso pouco respeitado e insuficiente, as horas reduzidas de sono e as consequentes perda de atenção e reflexo. Em uma amostra com 200 entregadores na cidade de Campinas, Abílio e Santiago (2024) verificaram que a grande maioria roda mais de 100 quilômetros por dia e que 66% já haviam sofrido algum tipo de acidente, sendo que 44% tiveram que se afastar do trabalho. No Distrito Federal, Cruz (2024) verificou que 35% dos entregadores já sofreram algum acidente grave. O relatório final da “CPI dos Aplicativos”, implantada na Câmara Municipal de São Paulo (São Paulo, 2022), mostrou que cerca de 70% dos acidentados atendidos no instituto de ortopedia do Hospital das Clínicas da USP trabalhavam com aplicativos de transporte.

O risco de acidentes aumenta à medida que estes trabalhadores infringem as regras de trânsito, no intuito de cumprir os prazos de coleta e de entrega de pedidos e de atender à pressão dos clientes, e à sua própria, pela melhor performance. Para transitarem mais facilmente entre os automóveis, alguns chegam a usar artifícios como reduzir a largura do guidom, reposicionar o espelho retrovisor para o lado interno ou substituí-lo por outro de menor dimensão. Não se importam com o fato de tais práticas diminuam o conforto ergonômico, retirem a retro visão e prejudicarem a segurança do condutor (Barbaric 2016).

Como os entregadores não têm vínculo formal de trabalho, a maioria não está coberta pela previdência social. A partir de 2019, o iFood – empresa que domina aproximadamente 80% do mercado – passou a fornecer um seguro que cobre os acidentes ocorridos durante uma entrega ou na

¹¹ Trata-se de uma modalidade de trabalho em que a remuneração não está relacionada à jornada, mas a quanto é produzido pelo operário, materializado em mercadoria. Segundo Marx (2015), ela permite a intensificação do trabalho, o aumento da produtividade, diminui a necessidade de supervisão, além de influenciar a subjetividade do trabalhador, que só consegue ampliar a sua remuneração à custa de um excesso de tempo de trabalho.

volta do trabalhador para casa. Ele garante um pagamento de até 15 mil reais para despesas médicas e hospitalares. A partir de 2021, passou a oferecer também até 1.500 reais para afastamentos superiores a 7 dias. No caso de morte ou invalidez permanente, é proporcionado um benefício de até 100 mil reais. O seguro não cobre os incidentes ocorridos no deslocamento para o trabalho ou enquanto o motoboy não está fazendo uma entrega. Não abrange também qualquer avaria ao veículo ou aos equipamentos utilizados por este trabalhador. De acordo com Festi et al. (2023), na prática, as barreiras burocráticas e as dificuldades na comunicação fazem com que muitos desistam de tentar essa ajuda e tenham que lidar sozinhos, ou com o auxílio de colegas, com os custos financeiros da recuperação da saúde e da falta de renda durante o período parado.

É curiosa a relação dos motofretistas com o risco de acidentes. Por um lado, eles reconhecem que ele é bastante alto, ou mesmo provável. Quase todos já sofreram algum acidente, com graus variados de gravidade. Durante as entrevistas, quando perguntamos se já tinham vivenciado uma situação deste tipo, era comum que rissem, como se isso fosse óbvio nesta profissão. Um entregador de Goiânia fez a seguinte afirmação a respeito: “não era para ser comum, mas acaba sendo. No trânsito, você está à mercê. Como diz aquela frase: você tem que dirigir para você e para os outros (...) Há três semanas eu sofri um acidente. Tive que dar uns pontos na cabeça, mas, graças a Deus, não quebrei nada”.

Alguns entregadores fizeram questão de mostrar as marcas em seus corpos, especialmente nas pernas. Por outro lado, muitos procuraram atenuar a constatação do risco. Frequentemente, o naturalizam, dizendo que os acidentes decorreram de “mera desatenção ou descuido”, que “toda profissão envolve risco”, “que os acidentes acontecem com novatos, jovens, inexperientes, descuidados ou irresponsáveis”. Vale lembrar o alerta de Dardot e Laval (2017a) de que, ao exporem os assalariados às flutuações do mercado, diminuam suas proteções e a solidariedade coletivas, aumentado a sensação de risco, as empresas exigem deles disponibilidade e comprometimento muito maiores.

Por vezes, os entregadores colocam a culpa em outro lugar: nos motoristas desatentos; no governo, que não cuida das vias; na chuva; na falha mecânica. Raramente associam o acidente às condições de trabalho, tais como: as amplas jornadas de trabalho; a necessidade de pilotarem rapidamente para cumprir as metas; o cansaço por conta da carga laboral e das noites mal dormidas; a saúde física; os abalos emocionais que sofrem corriqueiramente. Quase nunca responsabilizam as empresas-aplicativo. É interessante que, mais do que se preocuparem com a saúde, a segurança e a

própria vida, os acidentes são temidos porque os impedem de trabalhar. O medo de não terem como “pagar as suas contas” parece maior do que o medo da morte. Em várias entrevistas, ouvimos afirmações do tipo: “eu tenho que trabalhar com cuidado porque se eu bater a moto, quem vai pagar os dias que eu ficar parado? Se eu sofrer algum acidente, se eu ficar doente... Eu só ganho se eu trabalhar”.

Além do risco de acidentes, os entregadores estão também altamente sujeitos a roubos e assaltos, haja vista que muitos trabalham à noite e precisam andar em localidades com alto índice de criminalidade. Nestes casos, a empresa-aplicativo não oferece nenhum tipo de seguro. Correm riscos também de transportarem drogas ilícitas, sem saberem que o estão fazendo, ou de perderem o emprego de uma hora para outra por um motivo banal, ou sem motivo algum. Para isto acontecer, basta uma reclamação de assédio por parte de uma cliente, tenha ela procedência ou não, conforme vimos em alguns comentários postados em suas redes sociais.

É interessante notar que a precariedade desta profissão é muitas vezes encoberta por meio da chamada “gamificação”. Trata-se de ferramenta utilizada pelas empresas, que transforma o trabalho em uma espécie de jogo de computador, com várias de suas características: quantificação do comportamento, apresentação de desafios, missões a serem cumpridas, prazos para conclusão de tarefas, incitação à competição, distribuição de incentivos, prêmios e recompensas, penalização pelo “mal comportamento”. Com isso, elas promovem uma disputa entre os trabalhadores, conseguem o seu engajamento, moldam a sua subjetividade e fazem com que eles ajam de acordo com o algoritmo, transformando os riscos e a precariedade em estímulos à produtividade. Por meio deste instrumento, os trabalhadores são convocados a permanecer na plataforma ludicamente (Grohmann 2020; Oliveira e Festi 2023), de forma semelhante a como as crianças se comportam em jogos de computador, inclusive no que diz respeito ao vício.

No caso dos motoboys, a gamificação aparece de várias formas: nas avaliações dos clientes, no cálculo da nota, nas metas e missões a serem cumpridas, no estabelecimento de níveis de *performance*, nos gráficos comparativos com os outros entregadores e consigo mesmos nas semanas anteriores, nos índices de aceitação e de cancelamento de pedidos, na quantificação das corridas que completou, no cálculo da distância percorrida em um dia e da que falta para atingir os objetivos, nos cupons de descontos em postos de gasolina, nos bônus para trabalharem além de um determinado horário, nas punições que recebem, nas promoções relâmpagos para realizarem um determinado número de entregas em um dado período de tempo. Não é raro encontrar nas redes sociais dos

motoboys a demonstraco de performances no dia ou na semana de trabalho. A consequência  uma precarizaco ainda maior da profissão, conforme se conclui do desabafo de um motofretista em Brasília: “na hora que começa a fazer dinheiro, você não quer mais parar. A gente acha que pode trabalhar quando quer, que vai embora quando quer... Na verdade, você fica preso, quer ganhar mais; v que pode ganhar mais e quer fazer mais duas entregas. Isso te deixa acabadoo. Fica escravizado”.

Em geral, a precariedade do trabalho de entregador aparece na literatura na forma de indicadores objetivos, estatisticamente definidos e operacionalizveis (Abílio 2020c; CEBRAP 2023). Neste tipo de abordagem, a preocupao está essencialmente em torno de questões como bem-estar material, riscos, estabilidade no emprego, perspectivas de carreira, rendimentos e retribuio material, direitos sociais e trabalhistas, tais como proteo previdenciária, condies e jornada de trabalho, adicional de periculosidade. No entanto, esta não  a única faceta da precariedade. Alguns autores a definem de forma mais ampla, envolvendo também as questões subjetivas.  o caso de Paugam (2014), que chamou a ateno para as experiências vividas, relacionadas  satisfao e ao prazer no trabalho,  insero profissional, ao engajamento e ao pertencimento coletivo. Segundo o autor,  importante olhar para o trabalho como um mecanismo de integrao social, uma forma de o indivíduo sentir-se útil na sociedade e de ser reconhecido pelo que ele faz. Para Paugam, o tipo ideal de integrao profissional  aquele que traz uma dupla garantia, envolvendo tanto a estabilidade e a segurança no emprego como os reconhecimentos material e simbólico. Na sua visão, sentir-se reconhecido e protegido reforça vinculaes sociais na esfera do trabalho, gerando mais solidariedade, reconhecimento e proteo.

A dimensão subjetiva da precariedade no exercício de uma profissão como a de entregador de aplicativo diz respeito ao “trabalho emocional” exercido por esse profissional. Trata-se, segundo Hochschild (1983), da gestão de sentimentos (não verdadeiros), guiada por regras e normas de sentir e de se expressar, de forma a criar uma expressão facial e corporal receptiva, favorável  imagem da empresa em que trabalham, mas que traz sofrimento para o trabalhador. Ele se realiza principalmente no setor de serviços e em profissões que lidam com o público, tais como aeromoças, garçons, secretrias, enfermeiros, professores, esteticistas e vendedores, entre outros. Apesar de vivenciarem sentimentos fortes de horror, ultraje, ódio, indignao ou medo, esses trabalhadores precisam manter o semblante de imparcialidade, mostrando um sorriso profissional, interesse e delicadeza, mesmo que não sincero nem recíproco (Hochschild, 1983).

Além de sofrimento para o empregado, Hochschild (1983) apresenta mais duas condições para a existência do trabalho emocional: que ele seja explorado comercialmente pela empresa e que esta procure treinar seus funcionários a praticá-lo. No caso dos entregadores brasileiros, identificamos que a empresa iFood promove tal treinamento de duas formas. A primeira delas, por meio de dicas direcionadas aos entregadores, publicadas na sua página na internet, onde fazem uma série de recomendações, a saber: “seja atencioso, cordial, ágil e cuidadoso com o cliente e com as lojas”; “solicite que o cliente te avalie, mas tome cuidado para não parecer ‘mandão’”; “seja solícito, principalmente se rolar algum imprevisto, como um erro ou atraso na entrega”; “aborde apenas assuntos leves, evitando polêmicas, como política, religião e futebol”; “para que os produtos cheguem dentro do prazo, separe-os antes de sair, deixando-os rapidamente acessíveis para entrega; verifique antecipadamente se o GPS está recomendando o melhor caminho”; “no caso de algum imprevisto, como algum problema na sua moto ou uma demora excessiva da loja para liberar o pedido, explique brevemente o problema para o cliente”; “antes de sair, sempre verifique se o produto está bem alojado, de modo que o pacote esteja sempre em pé, dentro do bagageiro, evite buracos e velocidade excessiva”.

Identificamos um treinamento específico no iFood, realizado por meio de uma série de nove vídeos, com a duração total de trinta minutos. Eles foram disponibilizados pela empresa (iFood 2024) e podem ser acessados a partir do seguinte [endereço eletrônico](#). Neles, a especialista em “comunicação não violenta” ensina como os entregadores podem evitar as frequentes “tretas”, dando dicas de comportamento, tais como: “seja claro e específico”; “cheque se o que você entendeu é mesmo aquilo que a pessoa quis dizer”; “ao invés de focar no problema, na briga ou na acusação, foque na solução”; “escute, seja melhor ouvinte, ouça com empatia”; “você pode falar baixo, fingir que está super fofo e destruir alguém, sem alterar a sua voz”. Em um dos vídeos, ela sugere atitudes a serem adotadas diante de situações concretas, como, por exemplo, a que foi colocada pelo entregador Murilo: “eu gostaria de utilizar essa comunicação que você falou, mas às vezes chego em um restaurante e o dono vem de grosseria falando que não é para eu ficar no corredor. O que devo fazer”? Na sua resposta, a instrutora diz:

Murilo, lembra que ele também está na correria, no *stress*. Não entrega o seu centro. O que você pode fazer é simplesmente checar. Pergunta para ele: ‘beleza, não é para ficar aqui. É para ficar onde?’ E se ele estiver sendo muito grosseiro, desrespeitando demais, você pode dizer para ele que não precisa falar assim com você. Só não pode entrar na treta, na briga.

Encontramos muito trabalho emocional entre os entregadores brasileiros. Apesar de ser uma profissão de baixa qualificação, os motofretistas precisam saber conduzir bem uma motocicleta, ter alguma noção sobre sua manutenção, razoável conhecimento sobre o trânsito da cidade, noções mínimas de administração financeira, familiaridade com equipamentos eletrônicos e estratégias para organizar o trabalho. O trabalho em contato permanente com pessoas exige equilíbrio emocional, controle sobre os sentimentos, gentileza, uma disposição favorável ao entendimento e capacidade para interpretar padrões não verbais de comunicação. Afinal, sofrem cotidianamente agressões, discriminações e assédios de vários tipos (Grohmann, Mendonça, e Woodcock 2023; Machado e Oliveira 2009), que se manifestam em situações de assimetria de poder na relação com clientes, gerentes de restaurantes, policiais de trânsito, porteiros, seguranças de shopping center, atendentes de restaurantes ou motoristas de ônibus.

De fato, um cliente mal-educado, arrogante ou agressivo, com raiva e com fome, exige muito trabalho emocional por parte dos motoboys. Mesmo que o atraso na entrega seja causado por fatores que não dependem deles – engarrafamento no trânsito, morosidade do restaurante, sinal de internet fraco, chuva, acidente ou erro no endereço, por exemplo –, eles precisam ser amistosos e corteses, assumindo a culpa pelo não atendimento das expectativas dos clientes. Afinal, são constantemente avaliados pelo serviço prestado e precisam das gorjetas. O embate frequente com os clientes, além de provocar o seu bloqueio da plataforma, tornaria emocionalmente inviável a permanência na profissão.

As estratégias que utilizam para lidar com os diversos problemas cotidianos, especialmente na relação com clientes e funcionários de restaurantes, são muito parecidas: evitam entrar em discussão, preferem dar razão à outra parte, “engolir seco” e não estender a conversa, pois sabem que o seu desenrolar poderá tornar-se desfavorável para eles. Os depoimentos que se seguem ilustram bem essa situação: “eu trabalho sempre com gentileza, não olho torto para cliente, entrego na porta. Mesmo se estiver com raiva, eu abro o sorriso para o cliente. Se você o olhar de cara feia, ele vai te avaliar mal e tu se fode... Tem que fingir mesmo”; “eu sou aquele tipo de cara que, se você fala torto comigo, eu só abaixo a cabeça. Tipo assim, a melhor resposta que eu posso dar é ficar calado, menosprezar, entendeu? A gente fica meio abatido, porque a gente tenta agradar, tenta fazer o melhor e só recebe porta na cara”; “cara, eu tento não subir isso pra cabeça, levar numa boa, porque senão você vai discutir com uns 30% ou 40% dos restaurantes”; “a gente tem que ter cabeça para aguentar. Se for um cara esquentado, já faz merda...”; “é aquela questão também: quando um não quer, dois não brigam. A gente tem que ser flexível. Alguém tem que ceder”; “você tem que rir 100% para o

cliente porque senão recebe um *deslike*. E, mesmo não querendo subir, você tem que subir”; “se alguém vai brigar comigo, eu finjo que não estou nem aí e vou embora. Vou caçar briga à-toa para que? Ninguém tem peito de aço, né. Vai saber o que o cara tem?”; “às vezes o cliente reclama que o pedido está demorando, fala umas merda, mas nós não liga para isso aí não. Nós entrega, pede o código e mete marcha. Se nós for dar ouvido para isso aí, nós nem trabalha [sic]”; “entra num ouvido e sai no outro, porque, se for levar para o coração, você vai discutir, vai brigar e adoce da cabeça”; “se o cliente começa a falar, eu não estou nem aí, deixo ele falando sozinho e vou embora. Tenho 10 anos de experiência, não vou perder meu tempo... simplesmente deixo ele falando e com fome. Que ele vá brigar com a plataforma”; “o fato de eu ser da igreja ajuda a não querer revidar. Eu sempre peço para Deus me dar calma”; “o negócio é botar o profissionalismo no lugar: chego, dou um bom dia, um boa noite e, se precisar, eu subo. Para agilizar, eu subo e desço. O tempo que você gasta reportando para o aplicativo que o cliente não quer descer é o tempo que você sobe, desce e vai embora”; “no início, eu abalava com a discriminação dos clientes, agora já nem ligo mais”. Os relatos abaixo, de entregadores de Brasília, Campo Grande e Fortaleza, respectivamente, reforçam a percepção do uso do trabalho emocional por parte dos entregadores:

a gente não tem rancor nenhum. A gente já está acostumado a ser destrutado mesmo (risos), então nem importa mais. O melhor a fazer é respirar fundo e sair. Diz ‘obrigado’, ‘boa noite’, ‘fica com Deus’. Se alimentar isso no coração, a gente adoce, pois a gente é destrutado toda hora. A gente não pode levar muito a sério. A gente está numa profissão em que está exposto a tudo. Olha, você está indo na casa do cara... O cara te destrata lá, você vai caçar confusão na casa dele? É uma coisa que você tem que pensar: o cara está na casa dele, está no direito dele. A gente está na rua. Infelizmente, a gente não tem direito nenhum e tem que relevar muita coisa.

“Eu tenho a minha consciência que, se a pessoa passa ali e eu dou um bom dia para ela, eu estou fazendo a minha parte. Não interessa se ela gostou ou não. Se eu quero uma coisa melhor eu tenho que agir para a coisa ser melhor, e não esperar dos outros (...) A gente não pode ficar na frente do restaurante esperando o pedido chegar. Mandam a gente ir lá para trás. Epa, estou trabalhando também. Isso é chato. Quem guarda isso sofre muito. Eu não... O que me fere eu tenho que pegar e ir descartando, porque é isso que vai fazer o meu caráter. Se guardar muitas coisas que passa na rua, o psicológico do cara vai lá para baixo”.

“Eu fico calado, digo ‘tudo bem, a senhora tem razão’. Porque se você for contra, vai criar um atrito, um bate-boca e piora tudo. O que eu vou ganhar com isso? Nada. Eu faço de conta que a culpa é minha e acabou. Estou na minha consciência de que não é minha. Eu não discuto nem em trânsito. Não adianta não. Eu não vi nenhuma discussão por causa de colisão de trânsito em que alguém tenha se dado bem. Não dá certo não. O negócio é apaziguar. Eu fico calado, às vezes até assumo a culpa, eu peço até desculpa. Já fui xingado por cliente... Tudo bem, só fiquei calado e saí”.

Nos vídeos que coletamos na internet, identificamos vários exemplos do exercício do trabalho emocional na prática dos entregadores. Seleccionamos três deles para ilustrar.¹² Eles mostram situações muito parecidas: de um lado, clientes exaltados e com ar de superioridade agridem e discriminam violentamente os motoboys; de outro, trabalhadores profissionais, corajosos, tranquilos e pacientes, a despeito de todo o desconforto causado pelas agressões.

A ideia do trabalho emocional nos remete novamente ao personagem Coringa, citado anteriormente por Paulo Galo. No filme, dirigido por Todd Phillips, tal personagem (Arthur Fleck), estrelado pelo ator Joaquim Phoenix, diz que foi ensinado (pela mãe) a apresentar uma cara feliz, um sorriso falso e montado. Trata-se do palhaço que ri para esconder a sua tristeza profunda, já que é alvo constante de violência, desprezo e injustiça, em uma cidade sombria, inóspita, perversa e opressiva, marcada pela desigualdade. Remonta também à carta do baralho que não tem identidade própria e assume a face necessária para a vitória no jogo (Tessicini 2019).

Na visão do sociólogo Jessé Souza (2024), o Coringa é uma figura social típica do nosso tempo, e não apenas um personagem de ficção. De acordo com o autor, o seu quadro patológico é apenas a exacerbação de uma característica normal e generalizada do mundo neoliberal do capitalismo financeiro: é o sujeito que é constantemente humilhado e perseguido como o psicopata do filme. Ele faz parte da legião dos esquecidos e não reconhecidos, que aumenta a cada dia em todo lugar, possui uma raiva e um ressentimento contra o mundo, que não consegue explicar nem direcionar; apenas as experimenta e assume como se a culpa por tudo isso fosse sua. Na visão do autor, a sua solidão e isolamento são extremos e já não tem mais os sindicatos e associações sociais que o apoiam. Mas acredita na meritocracia: a crença no mérito individual do sucesso.

De acordo com Hochschild (1983), o trabalho emocional pode acontecer de duas formas principais, ambas com o objetivo de gerar sentimentos e expressões apropriadas ao contexto do trabalho e tornar o ofício menos árduo. Uma delas é a que acabamos de discutir: diz respeito à administração das emoções imediatas, o disfarce do que realmente está sentindo, no intuito de mudar a atitude do seu interlocutor. A autora a chamou de “ação superficial”.

Na outra forma, chamada de “ação profunda”, o trabalhador procura mudar a sua própria percepção ou pensamento sobre uma determinada pessoa ou situação. Isso pode ser feito de várias

¹² <https://youtu.be/H7WvcAtRmvE>; <https://youtu.be/ZAc4Id4DhFQ>; <https://youtu.be/ULXsTcBwpVU>

formas: por exemplo, colocando-se no lugar do outro, supondo que ele está com um problema sério; ou procurando acreditar que algo pior poderia ter acontecido; ou rezando, acreditando que tudo acontece como Deus quer. Trata-se, muitas vezes, de uma negação da situação real, de uma mudança de atitude ou de uma mudança na forma de olhar. Entre os entregadores, acontece, por exemplo, na negação do medo, quando minimizam o risco da profissão, dizendo que “é só ter cuidado e atenção”¹³.

Existe uma ampla literatura a respeito da precariedade do trabalho de entrega de alimentos. Não é nossa intenção esgotá-la aqui. Mais do que verificar como a sociedade ou a Sociologia a percebe, pretendemos avaliar como essa atividade é encarada pelos próprios motofretistas. É o que veremos na seção a seguir.

¹³ Como uma profissão preponderantemente masculina, vemos aqui a virilidade assumindo o papel de uma “estratégia defensiva”, para permitir que eles “aguem o tranco” (Dejours 1993).

IV - A PERCEPÇÃO QUE OS ENTREGADORES TÊM DA SUA PROFISSÃO

A literatura apresenta a situação dos entregadores de aplicativo como muito precária. Em parte, isso é percebido por eles próprios, conforme identificaram Oliveira e Festi (2023): “inúmeros casos de frustrações”; “indignações e desabafos”; “elementos de revolta”; reclamações de que “a renda é muito baixa” ou que “trabalham muito”. Por outro lado, embora minoritários, alguns autores identificaram que eles têm uma percepção razoavelmente positiva da sua profissão, já que ela lhes dá a oportunidade de conhecer pessoas e lugares novos, a possibilidade de determinar o próprio horário, o prazer de pilotar uma motocicleta e a satisfação de estarem servindo o próximo (Moraes et al. 2015).

Em nossas entrevistas, encontramos reclamações, como a de um motofretista de Brasília: “o iFood sacaneia muito o motoboy. Se você recusar uma corrida, ele bate sem pena, te mete o chicote mesmo, te dá um castigo, te deixa sem corrida. É 12 horas logado, para fazer alguma coisa: uns 100 ou 120 reais. Desculpa a palavra, mas o iFood fode mesmo o motoboy”. Com base na técnica de observação participante, tanto *in loco* quanto nos grupos de entregadores na internet, também percebemos reclamações diversas, tensão e preocupação com a vida.

Nas entrevistas que realizamos, nos grupos de Whatsapp e no site “Reclame Aqui”¹⁴, encontramos muitas queixas contra a burocracia, a falta de transparência da plataforma em relação às regras de remuneração e distribuição das chamadas e contra os castigos (ou bloqueios) arbitrários, que podem ser temporários (“bloqueios brancos”) ou permanentes. Não são raros os relatos de que foram punidos injustamente por terem sofrido algum acidente, por recusas de chamadas, por envolvimento em manifestação política contra a empresa-aplicativo, por terem se ausentado alguns dias do trabalho ou por denúncias de má conduta, sem que tenham sido ouvidos a respeito. Tudo isso é feito automaticamente pelo algoritmo despótico e digital (Abílio et al., 2021), como se fosse uma “algocracia”, opaca na forma como opera, que se transforma em caixa preta de uma hora para outra (Danaher 2022) e despersonaliza ao extremo a relação com os entregadores (Oliveira e Festi, 2023).

O ponto acima suscita uma reflexão importante, já que se trata de uma das poucas situações em que os motoboys, quase unanimemente, reclamam das empresas-aplicativo. Interessante é que não se trata de um questionamento fundamentalmente a respeito da remuneração ou das condições de trabalho em si, mas de receberem poucas chamadas pelo aplicativo. Estão lutando para garantirem o

¹⁴ Agradecemos a Ricardo Festi o alerta sobre as queixas que são realizadas no site “Reclame Aqui”.

seu emprego e terem a carga laboral aumentada, e não para trabalhar menos ou para ganharem mais em cada tarefa. A gestão algorítmica deste trabalho tornou-se um instrumento sutil e extremamente eficiente de controlar o “humor” dos trabalhadores, de forma que aceitem a exploração em nível máximo.

Porém, também encontramos muita satisfação com a profissão, aqui entendida no sentido dado por Locke (1969): o resultado que o trabalhador tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessa atividade, que provoca um sentimento de bem-estar. Não foram poucas as frases positivas que ouvimos a respeito deste trabalho, tais como: “eu amo o que eu faço”; “a UBER salvou a minha vida”; “eu gosto pra caramba de trabalhar no aplicativo”; “eu não saio disso aqui para outro trabalho de jeito nenhum”; “é muito melhor trabalhar aqui do que fichado, pois não tem ninguém pegando no nosso pé”; “o serviço de entregador é o melhor que eu já tive”; “eu tenho muito a agradecer. Eu cheguei no fundo do poço. Deus colocou o iFood na minha vida para me levantar”. É importante lembrar que, em um contexto alta precariedade e informalidade, a garantia do emprego e a previsibilidade de uma renda, para quem não tem outra opção, é o maior atrativo das empresas-plataforma¹⁵.

Depois de três anos observando e entrevistando estes trabalhadores, podemos afirmar que encontramos, entre eles, muito mais satisfação do que insatisfação com o seu trabalho. Ao justificarem a sua motivação com a profissão, dois tipos de respostas foram muito frequentes. O primeiro deles refere-se à remuneração: apesar de reconhecerem que seus rendimentos vêm se reduzindo drasticamente e de que os ganhos “poderiam ser melhores”, a grande maioria afirmou que era bem remunerada, dado o seu grau de instrução e a situação desfavorável do mercado de trabalho como um todo. Alguns disseram que, trabalhando “diretinho” (em torno de 10 horas por dia, durante 6 ou 7 dias por semana), conseguiam tirar entre 800 e 1.000 reais por semana. Muitos falaram que “ganhavam com a plataforma em uma semana o que ganhariam em um mês em um emprego com carteira assinada”. Escutamos várias frases do tipo: “não é ruim não”; “se você trabalhar certinho, tem uma renda boa”. As revelações abaixo, coletadas em nossas entrevistas, ajudam a esclarecer o porquê da adesão à ocupação de entregador de plataforma:

Muitos entram enquanto esperam algo melhor, mas acabam ficando presos porque é um trabalho que dá uma renda boa. Para sair dele, é preciso arrumar um trabalho que pague equivalente (...) Além disso,

¹⁵ Agradecemos a Adalberto Cardoso o alerta sobre esta situação.

tem o fato de que a gente recebe semanalmente e as nossas contas vencem semanalmente, e não mensalmente.

Olha, eu não trabalho muito mais agora. Eu trabalhava na Biscoitos Mabel, onde eu entrava às 5:20 da manhã e saía às 2 da tarde, dentro de uma carreta, batendo caixa. Era muito mais cansativo você pegar 3 carretas de 30 metros e bater 50 caixas de bolacha. Hoje não. Hoje eu sento na moto aqui e vou. Tem vez que eu fico uns 10 minutos parado, conversando de boa. Paro pra almoçar a hora que eu quero.

Nós não tem uma faculdade para ganhar um salário a mais e o aplicativo proporciona para a gente ganhar um bom limite por semana, né. Ajuda muito. Os aplicativos facilitou muito para quem não tem estudo [sic].

Eu vou te falar a verdade, gostar mesmo eu não gosto, mas o *iFood* dá mais dinheiro do que muito emprego fichado. Mas é pra quem quer realmente trabalhar, tipo sábado, domingo. Diminuiu muito depois da pandemia, pois muita gente ficou desempregada e aumentou a concorrência, mas na questão de dinheiro é bom.

O segundo aspecto amplamente citado para justificar o gosto pela profissão foi a flexibilidade e a autonomia que ela permite, especialmente em relação ao horário. Em geral, os entregadores não lamentam ter que trabalhar excessivamente; porém, reclamam dos trabalhos rotineiros e burocráticos. Os depoimentos que se seguem mostram quão importante é o fato de não terem horário fixo nem chefe e de terem a possibilidade de conhecer pessoas e não ficar enclausurado em um só lugar: “o bom dessa profissão é você não estar encaixotado num lugar só. Aqui você sai, vai, vê gente”; “eu gosto de ser entregador. Eu mesmo sou hiperativo. Ficar parado para mim não dá não. Eu gosto. Para mim é bom. Passa o tempo mais rápido. É uma coisa que me dá satisfação. Não é uma coisa difícil”; “é uma profissão boa, em que você mesmo faz seu próprio tempo, você mesmo é seu patrão, ninguém pode mandar em você”; “é um trabalho bom porque a gente não tem uma responsabilidade mais séria. Posso agendar, não sou obrigado a ir todo dia, é tranquilo”; “não dá tanto *B.O.*, né. Não tem um patrão ali no seu pé. Não tem alguém perguntando onde você está, o que você está fazendo, por que está demorando”; “eu gosto de trabalhar de entregador porque não tem regra. Se tiver que levar um menino no hospital, fazer um exame... aqui você faz o seu horário”; “eu prefiro estar aqui: é a liberdade, é não ter o dever com o patrão, de estar lá no horário. Aqui a gente não tem aquela pressão. Se acontecer alguma coisa, a gente não tem que dar satisfação para ninguém. É só desligar o aplicativo e ir embora”; “para mim, o lado bom é que eu não sei quem eu vou conhecer nem onde vou parar. Cada rua, cada curva, é uma aventura diferente, entende”?

Nos testemunhos coletados dos motofretistas de Vitória (ES), Moraes et al. (2015) verificaram diversas justificativas para a adesão à profissão, várias delas contrárias às rotinas burocráticas: a percepção de relativa autonomia e controle sobre a organização do trabalho; a possibilidade de

determinar o próprio horário; o prazer de conduzir uma motocicleta; a possibilidade de ter mais de um emprego; a ausência de hierarquia e a distância física em relação ao patrão; o fato de não trabalharem em escritórios fechados; a possibilidade de se vestirem informalmente e de se comportarem de maneira descontraída; a autonomia para decidir o ritmo do seu trabalho, podendo acelerar e frear a sua própria ferramenta de trabalho (a motocicleta) do jeito que quiser. Um de nossos entrevistados em São Luís (MA), a despeito de ter ficado 7 meses parado por conta de um acidente, reforça essa justificativa: “o meu trabalho anterior, com carteira assinada, era tranquilo, mas dava a sensação de que eu não obtinha o que eu almejava; era uma vegetação, uma rotina cansativa, que acabava me desgastando mentalmente. Aqui nunca deu preguiça. Saio de baixo de chuva numa boa”. Na mesma cidade, um outro entregador, com 3 anos de profissão, disse que o seu trabalho é como “uma terapia, pois, quando está com a cabeça cheia de problema, gosta de rodar, de andar de moto, além de não gostar de receber ordem de ninguém”.

Embora cada vez menos entregadores acreditem, o fato é que grande parte deles “comprou” as promessas de empresas como Uber e iFood de que poderiam “fazer seu próprio horário”, “ganhar o dinheiro que precisa, no seu próprio tempo”, “ganhar de maneira fácil”, “ser o seu próprio chefe”, “ser dono do próprio negócio”, “trabalhar pelo tempo que quiser”, “ganhar dinheiro enquanto conhece a cidade”. Percebe-se aqui uma clara mobilização psíquica das motivações, dos desejos e das expectativas desses trabalhadores, canalizando sua capacidade de iniciativa em favor dos objetivos da empresa (Gaulejac 1995; Oliveira e Festi 2023). O trabalho é apresentado como uma experiência interessante, enriquecedora e estimulante.

A quebra da burocracia aparece na dinamicidade da profissão. É interessante notar que os termos “motocicleta”, “motoboy”, “mobilização” e “emoção” têm uma origem latina comum. Eles vêm das palavras “mobilis”, “movere”, “motus”, sobre as quais os dicionários trazem associados os seguintes significados: movimento, emoção, insurreição, impulso, paixão, distúrbio, sensação, agitação, comoção, abalo, perturbação, irritação, manifestação, sentimento, comoção, paixão, motim. Na emoção está implícita, portanto, a propensão para um agir imediato. Ela prepara o corpo para diferentes tipos de respostas, como atacar ou correr, sacar uma arma ou dar um soco em alguém. Na raiva, por exemplo, a pupila dilata-se, os batimentos cardíacos e a frequência respiratória aceleram-se, o sangue flui mais rapidamente para os músculos, e os hormônios – como a adrenalina – geram energia para uma atuação vigorosa.

Não estamos falando de um trabalho padrão. Os motoboys são alguns dos personagens mais presentes e mais participativos no cenário urbano brasileiro. Estão em todo lugar: no trânsito, nos semáforos, nos shopping centers, nas portarias dos condomínios, nos elevadores, nas praças, nos postos de gasolina, nos restaurantes, nos estacionamentos e, também, nos prontos-socorros dos hospitais. Um motoboy que faz 20 entregas por dia entra em contato com, pelo menos, 20 clientes, 20 funcionários de restaurantes e aproximadamente 20 porteiros de condomínio. Se acrescentarmos outras possibilidades de contatos – motoristas, policiais, ascensoristas, frentistas de postos de gasolina e os seus próprios colegas de trabalho – é provável que esse número se aproxime de uma centena. A possibilidade de acontecerem conflitos neste contexto é grande.

De fato, não existe nada de rotineiro aqui. Aparentemente, a maioria dos entregadores parece gostar disso. No depoimento que se segue, um deles resume bem a sua resistência à rotina e à burocracia:

todo dia tem algo novo, um cliente novo, uma situação nova, um desafio novo. Sempre tem. Não é rotina. Por mais que você acorde sempre no mesmo horário, nunca é a mesma coisa. Sempre tem uma situação diferente no trânsito, na empresa, no aplicativo. Sempre tem um cliente diferente, uma entrega diferente. Novos desafios a cada instante. Não é a cada dia, é a cada instante. Às vezes você precisa tomar uma decisão, falar com o cliente, porque não tem todos os dados. Às vezes, aparece um cachorro e você precisa lidar com a situação.

É bem verdade que a flexibilidade e a liberdade para trabalhar quando, onde e na hora que quiser é ilusória. Entre aqueles que têm o trabalho de entregador como única ocupação, quase todos trabalham mais de 8 horas por dia e muitos chegam a trabalhar 12 horas ou mais, durante 6 ou 7 dias por semana. Frequentemente, trabalham no período do almoço e do jantar, à noite, nos feriados e nos finais de semana, quando há maior demanda e a tarifa é melhor. Vale lembrar que quanto menos trabalham nos horários de pico, menos acesso eles têm às chamadas.¹⁶ Na visão de Gonsales (2023:314), a suposta liberdade para acelerar a motocicleta tornou-se uma imposição das empresas de delivery, verdadeiras “máquinas de moer carne humana”.

Mas essa não é a discussão principal da nossa pesquisa. O que importa é que, na percepção dos entregadores, a autonomia, a flexibilidade de horário e o fato de não terem que dar satisfação a um chefe foram fundamentais na escolha da profissão. Trata-se de uma concepção individualista de

¹⁶ Em entrevistas recentes, os entregadores nos informaram que a opção de trabalhar quando quiser praticamente acabou, já que o iFood está exigindo que você planeje e agende previamente o período que irá trabalhar.

autonomia, que considera que a justiça social acontece à medida que as pessoas dependem o mínimo possível de outras, que se empenhem na “busca da sua própria felicidade”. Envolve uma idealização (enganosa) de que os indivíduos são autossuficientes e autoconfiantes, desprezando a sua carência, vulnerabilidade e interdependência.

Com menos frequência, o prazer de pilotar uma motocicleta colabora também para a adesão ao motofretismo. Um entregador de Goiânia afirmou que “a moto é da família. Ela não tem meu sobrenome, mas é da minha família, é meu ganha pão (...) se você não gosta de moto, nem inventa”. Um outro, da mesma cidade, disse que “a moto representa tudo, tudo que precisa ela faz. Fica o dia inteiro com ela, mais do que com a mulher”. De fato, conforme sugere Weiss (2021:62), “qualquer pessoa que passa mais de 10 horas por dia pedalando cria uma conexão especial e profunda com a sua bicicleta”.

Durante a pesquisa de campo encontramos também uma satisfação por estarem ajudando uns aos outros e aos clientes. Trata-se, de acordo com Dardot e Laval (2017b), do componente moral, do sentimento de utilidade social do que produzimos, da satisfação diante de um “bom trabalho”, de abertura para o outro na realização da tarefa. Para os dois autores, trabalhar é engajar-se no agir comum de dimensões morais, culturais e estéticas. Eles falam de um componente do trabalho que vai além do aumento dos lucros da empresa ou da elevação do salário do trabalhador: diz respeito à sua vontade de se firmar como um membro de uma comunidade, de um grupo de pares. Segundo eles, o trabalho revela-se instituinte, criador de laços de amizade, de ajuda mútua e de cumplicidade entre os assalariados. Apesar das péssimas condições de emprego e renda, o trabalho continua sendo a atividade pela qual os indivíduos se socializam em massa e estabelecem laços recíprocos.

Na mesma linha, Davezies (2006: 156 *apud* Dardot e Laval, 2017: 514) considera que “o prazer que o trabalhador pode sentir deriva do fato de que ele se descobre capaz de contribuir bem mais para o coletivo (...) ele vai além de suas exigências de satisfação imediata, abrindo-se para a construção de um mundo comum”. Embora não fosse unânime, a preocupação com o outro esteve presente em nossas entrevistas, como podemos observar no testemunho de um motofretista em Goiânia: “você ver o cliente sorrindo e te agradecendo... isso é importante demais; você se sente útil e bem”. É interessante que, apesar de reclamarem muito dos clientes que querem receber o produto na porta de casa (e não na portaria do condomínio), eles dizem que não se incomodam em fazê-lo no caso de mulheres grávidas, idosos, doentes ou deficientes físicos.

Embora possa parecer surpreendente que trabalhadores tão precários se sintam contentes com a sua profissão, precisamos ir além da subjetividade neoliberal, encarnada na concepção de autonomia e liberdade no exercício de um trabalho precário. Postulamos que é preciso ponderar que muitos motofretistas experimentaram situações ainda mais precárias ou com menor rendimento, encontrando nessa profissão a possibilidade de ganhar um pouco mais, ainda que tenham que trabalhar muito e renunciar a direitos trabalhistas. Devemos considerar também que o fato deles enfatizarem que “ganham bem” não significa que essa seja a realidade de suas finanças. Conforme vimos anteriormente, eles geralmente não fazem seus cálculos de despesas levando em consideração todos os custos da prestação do serviço de entrega.

Durante as entrevistas, alguns motoboys ficaram surpresos com as ponderações que fizemos a respeito destes cálculos, e com os itens que pesam no orçamento, mas que não eram considerados em suas contabilidades. Eventualmente, mostraram-se decepcionados com a realidade de suas despesas e se surpreenderam com o resultado dos cálculos feitos sob nossa orientação. Na maioria das vezes, porém, tentaram nos convencer – ou convencerem a si mesmos – de que não era bem assim. Um motoboy de Goiânia, por exemplo, fez a seguinte observação: “veja, se eu quiser ficar quatro dias parado e viajar, eu viajo. Eu sou autônomo”.

Por outro lado, é possível que alguns motoboys procurem, estrategicamente, não pensar na sua vulnerabilidade, até porque a alternativa é o desemprego. No decorrer da pesquisa, inferimos que os motoboys entrevistados evitavam exercícios de autorreflexão a respeito das agruras de sua profissão, motivados pelas perguntas de nosso roteiro de questões. Pelo contrário, tendiam a ressaltar o seu lado positivo. Em alguns registros, eles contaram, com satisfação, o recebimento de uma gorjeta extraordinária de 50 reais, um café ou uma água oferecida pelo funcionário de um restaurante ou por um cliente. As falas são contraditórias acerca da satisfação com o seu trabalho, que figura ora como escolha pelas vantagens já suscitadas e ora como falta de opção, em função do baixo grau de instrução escolar.

Esta atitude está bem de acordo com o argumento de Hoggart (1973) de que as pessoas sabem da sua situação difícil, mas procuram se adaptar e não lembrar demasiadamente dela, até para não caírem em desespero. A ideia do autor é que, diante da impossibilidade de mudança, em vez de transformarem a vida em uma tragédia, os trabalhadores proletários procuram a resignação, a tolerância, o conformismo, o movimento de seguir em frente, mantendo a sua dignidade. É como disse um dos nossos entrevistados: “você tem que gostar do que você faz. Se você trabalhar

insatisfeito, fica pior ainda, você adoece, o psicológico da gente fica meio abalado. Eu queria ganhar dinheiro sem trabalhar (risos), mas não dá, né”.

Segundo Hoggart, os operários não se interessam pelas questões gerais, abstratas ou metafísicas, mas pelo mundo concreto, que valoriza os pormenores, os elementos pessoais, sensoriais, a intimidade, as minúcias da vida habitual; enfim, aquilo que podem compreender e que sabem como lidar, tais como: o casamento, os filhos, as relações com os outros, o sexo, as traições, o crime. Isso não significa que não sejam capazes de formular “juízos perspicazes ou realistas, mas que esses são obtidos com facilidade, sem complicações” (Hoggart, 1973: 129). De fato, uma das coisas que mais nos surpreenderam nessa pesquisa foi a extrema simplicidade, inteligência e senso crítico com que alguns motoboys formularam suas ideias diante dos desafios concretos da sua própria profissão. Confirma-se aqui a capacidade crítica dos atores de julgar reflexivamente a realidade social na qual transitam e contribuem para a sua reprodução, mas demonstrando potencialmente serem capazes de operar mudanças ao demonstrarem seus sentidos de justiça (Boltanski e Thévenot, 2020), mesmo que isso se dê de maneira não ideologicamente engajada ao modo das lutas de classe.

V - TRANSFORMAÇÕES NO CAPITALISMO E NAS FORMAS DE MOBILIZAÇÃO SOCIAL

Para avaliar melhor a precariedade e a capacidade de mobilização dos entregadores, convém entender as transformações sofridas pelo capitalismo nas últimas décadas, especialmente no mundo do trabalho. Os anos 1970 do século passado são um marco importante nesse sentido. Até então, tínhamos um mundo ordenado, previsível e calculado, onde predominou o sistema de produção fordista/taylorista, que encontrava uma forte correspondência com o tipo ideal de burocracia weberiana. Estava mais voltado para a produção em massa, a economia de escala, a padronização dos produtos e a planificação de longo prazo. Apesar de terem sido fundamentais para o avanço do capitalismo nos seus anos dourados, as burocracias tornaram-se ultrapassadas e deram sinais de esgotamento já no final dos anos 1960. Passaram a ser criticadas pela sua rigidez, desperdício de recursos, rotina excessiva, tédio mortal, alienação do trabalhador, quebra da espontaneidade e da criatividade (Boltanski & Chiapello, 2009; Lash & Urry, 1987; Sennet, 2015). Nesse contexto, o binômio taylorismo/fordismo foi substituído por modelos alternativos, com destaque para o toyotismo, que se caracterizava essencialmente pela flexibilidade. As empresas tornaram-se enxutas, leves, inovadoras e capazes de se adaptarem às transformações em um mundo globalizado e fora dos trilhos (Sennett 2012).

No mundo do trabalho, as mudanças também foram expressivas. Durante o período taylorista/fordista, caracterizou-se pela rotina, estabilidade, repetição, funções rigidamente estabelecidas, impessoalidade, disciplina, horários fixos, carreiras ascendentes, lineares, estáveis, planejadas, vitalícias ou de longo prazo (Boltanski e Chiapello 2009; Sennett 2012). Estava claro quais eram o local e o turno de trabalho, quem era o patrão, qual era o salário. A partir do toyotismo, o trabalhador assalariado, de tempo integral, valorizado pela experiência, com estabilidade e certeza de reajustes regulares, foi sendo substituído pelo “colaborador” intermitente, remunerado de acordo com a produção. Em muitas profissões, os horários tornaram-se menos rígidos e os locais de trabalho menos fixos, tendência que se acentuou com o avanço das tecnologias de informação e de comunicação, da automação e da inteligência artificial.

As transformações se expandiram durante o século XXI. Diferente do que acontecia na era de regulação fordista, os trabalhadores já não dividem mais as mesmas tarefas, regras e condições de trabalho e não convivem por tanto tempo no mesmo ambiente físico. A referência está deixando de

ser o local de trabalho e o tradicional portão de fábrica, onde os operários se reuniam para fazer piquetes grevistas. Além disso, o capitalismo, em seu formato neoliberal, ataca o trabalhador no plano das ideias, da subjetividade, buscando introjetar valores individualistas (Antunes 2015). As consequências são isolamento, competição, fragmentação, dispersão, atomização e individualização das performances dos trabalhadores, que diluíram seus movimentos contra a opressão e reduziram a sua capacidade de organização e de luta.

Alguns analistas chegaram a supor o fim da sociedade do trabalho e sugeriram que a sociologia mudasse o foco das questões redistributivas e de classe para outras necessidades humanas, como a dignidade, o direito fundamental de ser respeitado como ser humano e como cidadão (Castells 2017). Observa-se assim um deslocamento da preocupação com a luta de classes para a luta por reconhecimento, pela afirmação da identidade, em busca de bens simbólicos, modificando os valores, as necessidades e as representações.

Outro efeito decorrente dessas mudanças foi o enfraquecimento do senso de identidade do grupo, aqui entendida como uma “conexão cognitiva, moral e emocional de um indivíduo com uma comunidade, categoria, prática ou instituição” (Polletta & Jasper 2001: 285). Ela aparece em função de um processo de autoidentificação e da aspiração de se diferenciar do resto do mundo e de ser por ele reconhecido (Della Porta e Diani 2006). Trata-se de saber quem somos e quem são as outras pessoas e o lugar que ocupamos na sociedade, em dimensões como nacionalidade, etnicidade, gênero, idade. Expressa-se também em nomes, práticas coletivas, experiências, narrativas, símbolos, mitos, rituais e roupas; profissões e ocupações exercidas; estilos verbais e o vocabulário próprio do grupo; graus de amizade e parentesco; participação em associações voluntárias e clubes; percepção de *status* e sentimentos comuns; visão sobre formas de vida, expressas em situações como encontrar uma boa esposa, criar os filhos, fugir de uma confusão (Della Porta e Diani 2006; Fireman e Gamson 1979; Polletta e Jasper 2001). Tem a ver com quem nós somos, o que acreditamos, o que gostamos e o que nos deixa confortáveis.

Esta identificação com o grupo é fundamental para o envolvimento, a lealdade e a mobilização dos participantes (Jasper 2016). Afinal, as pessoas tendem a não se engajar quando seus grupos significam pouco para elas ou quando não existe um componente afetivo, tais como um sentimento de insatisfação, indignação ou descontentamento (Van Zomeren et al. 2008). Acontece que a identidade não se constrói apenas pelo trabalho e pela luta redistributiva, mas também pelo que ocorre nas comunidades, nos bairros periféricos, abarcando a religião, a música, as questões étnicas, de raça,

gênero e sexualidade. Lee e Tapia (2023) falam da necessidade, típica do século XXI, de “instituições interseccionais”, capazes de organizar as pessoas tanto no que diz respeito às questões trabalhistas quanto às identitárias. Os autores sugerem uma reconceitualização da contestação trabalhista por meio de uma teoria racial crítica, em que movimentos como o “Black Lives Matter” não sejam considerados separadamente das greves de trabalhadores.

Isso explica porque, segundo Braga (2023), os sindicatos de trabalhadores precários nos Estados Unidos estão buscando aproximar-se dos grupos identitários, não somente no local de trabalho, mas também nas comunidades onde vivem, nos grupos sociais racializados, adaptando-se ao aumento da diversidade étnico-racial de suas bases. Na visão do autor, o “sindicalismo de justiça social” abriu uma janela de oportunidades para a revitalização do movimento trabalhista naquele país.

Reduziu-se também entre os trabalhadores a solidariedade, outra ferramenta muito importante para a sua organização e agir coletivo. Ela diz respeito à percepção dos membros do grupo de que existe entre eles ligação, reciprocidade, dependência, senso de envolvimento, responsabilidade e apoio mútuos, que nascem das experiências comuns (Hodson et al. 1993). Também de que partilham propósitos, objetivos e condições materiais semelhantes, mesmo que seus interesses individuais não sejam totalmente coincidentes. Envolve ainda a coesão do grupo em torno de interesses coletivos definidos (Simms e Dean 2015) ou a percepção de que a sua melhoria é melhor atingida coletivamente (Tassinari e Maccarone 2020).

Segundo Heckscher & McCarthy (2014), a solidariedade define o que se espera do indivíduo quando a sua comunidade se engaja em uma ação coletiva. Não se trata apenas de dividir o mesmo ponto de vista, mas de uma certa “cola” que mantém as pessoas juntas, de uma disposição e senso compartilhado de obrigação, que dá suporte para a ação coletiva, mesmo quando elas não estão perfeitamente alinhadas. De acordo com os dois autores, a solidariedade dá solidez e flexibilidade ao movimento e permite que sacrifícios sejam exigidos, além daqueles que o indivíduo assumiria sozinho. Para isso, enfatizam os dois autores, são importantes as relações diárias, as conexões emocionais e as obrigações recíprocas.

A solidariedade não se forma facilmente nem no curto prazo, entre indivíduos desconectados. Ela é socialmente construída e institucionalmente incorporada, dando densidade e qualidade às relações. Encerra um entendimento coletivo da situação e de como ela pode ser melhorada por meio da ação coletiva, de contribuições pessoais para os necessitados, de inclusividade, de apoio moral

para as minorias, de alianças políticas (Morgan e Pulignano 2020). O seu enfraquecimento dificultou a situação da classe trabalhadora, pois é ela que dá força ao grupo, que forma a base para a militância, a organização, a coesão e a luta coletiva dos trabalhadores (Dixon, Roscigno, e Hodson 2004; Fantasia 1989; Morgan e Pulignano 2020).

No contexto de atomização e individualização, os trabalhadores passaram a ter poucas oportunidades para se encontrarem, trocarem experiências e se organizarem, perdendo capacidade de mobilização, de resistência e de elaboração de respostas coletivas para as dificuldades que enfrentam (Webster 2016). Segundo alguns autores, isso é ainda mais visível entre os trabalhadores de plataforma, tais como motoristas e entregadores de aplicativo (Lehdonvirta 2016; Morgan e Pulignano 2020). As conexões digitais, tão presentes nesses grupos, não são suficientes para gerar a solidariedade entre as pessoas (Heckscher e McCarthy 2014). Tampouco esta última, por si só, é suficiente para provocar mobilização (Tassinari e Maccarone 2020). Ademais, há quem diga que a própria inexistência de direitos trabalhistas da categoria pode reduzir a solidariedade, resultando em mais competição e anomia, ao invés de defesa mútua (Hodson et al. 1993).

Um outro efeito da fragmentação e da atomização dos trabalhadores foi o declínio do poder dos sindicatos no mundo inteiro, traduzido em queda nas taxas de sindicalização e na perda de influência política. Eles desempenharam um papel muito importante na mobilização dos trabalhadores nos séculos XIX e XX, organizando e estruturando as relações sociais, a resistência à exploração capitalista, o senso de pertencimento de classe, o entendimento dos seus interesses comuns e a defesa dos seus direitos. No entanto, na era da comunicação digital, da automação e da robótica, os sindicatos perderam muito espaço e tornaram-se incapazes de mobilizar os trabalhadores (Standing 2020).

No Brasil, os sindicatos também entraram em crise, especialmente a partir da década de 1990, período que marca o início do projeto neoliberal, promovido especialmente pelos governos Fernando Collor e Fernando Henrique Cardoso (Farias e Schmitz 2024). Porém, Cardoso (2015) pondera que, apesar de os sindicatos terem também experimentado uma queda acentuada nas taxas de filiação, o número deles não parou de crescer, as greves foram, em geral, bem sucedidas, a negociação coletiva tem conseguido manter o poder de compra dos salários e assegurar ganhos reais. Além disso, completa o autor, um partido com origem no movimento sindical esteve no poder durante mais de 12 anos, com altos níveis de aprovação, dentre outros indicadores relevantes.

Entre os trabalhadores plataformizados, a descrença e a resistência aos sindicatos são marcantes. Isso ficou claro na discussão do projeto de lei 12/2022¹⁷, que regulamenta o trabalho de motorista de aplicativo para transporte de passageiros no Congresso Nacional. Em seu discurso na Comissão de Legislação Participativa em 21/03/24, o presidente da Federação de Motoristas por Aplicativos no Brasil, Paulo Xavier, afirmou que foi um “erro o governo chamar as centrais sindicais e os sindicatos para representar os trabalhadores do setor, dado que, apesar de terem a legalidade dada pela Constituição, eles não são seus representantes legítimos”. Na sua visão, “o projeto apresentado pelo governo amarra os motoristas aos sindicatos, o que é inaceitável para a categoria”. Vale dizer que, durante a sua fala, ele foi amplamente apoiado pelos motoristas presentes.

O problema é que este tipo de liderança aparece espontaneamente, empolga no curto prazo, mas não se solidifica e enfraquece o movimento. Sem lideranças estáveis e sem os sindicatos, os trabalhadores encontram dificuldades para construir consenso nos locais onde se mobilizam: as redes sociais. A discussão que se segue, realizada em um grupo de WhatsApp de entregadores, ilustra a dificuldade para se decidir a respeito de uma simples mudança da data de realização de uma mobilização, do dia 31/03/24 (um domingo, quando há mais pedidos) para o dia 01/04/24: “o pessoal aí tá tudo dividido, porque sempre vem uns otário [sic] para contrariar a parada. E agora? Capaz de ninguém parar, nem dia 31, nem dia 1”. Um outro complementou: “eu tô fora, velho, na moral. Quando for para organizar um negócio de homem, eu participo. Mas os cara só cria [sic] o grupo e pula fora, e não tem moral. Joga a bomba e espera explodir. Aí vem o sindicato com a memória que eles têm, vai e faz um negócio melhor. Tapa na nossa cara”.

Desde os anos 60 e 70, paralelamente a essas transformações no mundo do trabalho, mudaram também as temáticas de interesse dos movimentos sociais. No lugar das demandas materiais, características da sociedade industrial, a preocupação maior passou a ser com as questões não materiais, vinculadas ao reconhecimento identitário e às questões de justiça social, típicas das sociedades ditas “pós-industriais”. Entraram em pauta novos temas e novos valores, com significados simbólicos e culturais, tais como: meio ambiente, paz, diversidade, igualdade de gênero, orientação sexual, liberdade religiosa, cidadania, juventude, vida cotidiana, qualidade de vida, igualdade,

¹⁷ Apesar de os entregadores terem ficado de fora, eles se mobilizaram intensamente contra o projeto, que deveria nortear também a regulamentação do seu trabalho.

autorrealização individual, direitos humanos, direitos dos animais e saúde mental, entre vários outros (Alonso 2009).

Além dos temas motivadores, mudaram também as formas de mobilização. Na era industrial, elas costumavam acontecer em torno das lutas dos trabalhadores, que buscavam redistribuição, melhores salários e condições de trabalho. Quase sempre se davam por meio de greves, conduzidas por estruturas sindicais, congregação de propósitos e renovação das identificações entre os participantes. Eram fundamentais também as lideranças estratégicas, que administravam as emoções dos seus seguidores, movidos pela paixão, impulsivos e propensos a se envolverem em protestos espontâneos e eruptivos. Na sociedade pós-industrial, a atenção voltou-se para o que ocorre fora do local de trabalho, abrangendo todo o contexto social. O importante não são mais as políticas coerentes ou a distribuição de benefícios, mas os projetos inovadores, que espalham informações, promovem as interações e capacitam as pessoas para definirem suas próprias ações e prioridades. As mobilizações costumam ser espontâneas, repentinas, imprevisíveis e conduzidas por estruturas organizacionais fluidas, não hierárquicas, participativas e descentralizadas. Em vez de se preocuparem com as instituições e as vantagens materiais, elas focam nos aspectos culturais, na identidade, no reconhecimento, nos processos intersubjetivos, na defesa da solidariedade interpessoal e dos espaços autônomos, contra as burocracias (Della Porta e Diani 2006).

Na era da *internet*, os movimentos sociais em rede reforçaram esses aspectos e acrescentaram alguns outros. Na visão de Castells (2017), além de não terem um centro de comando e de controle, eles desafiam a ordem institucional disciplinar; são atemporais, isto é, livres de restrições cronológicas; são amplamente espontâneos em sua origem, geralmente desencadeados por uma centelha de indignação; recorrem fortemente ao poder das imagens; são virais e ágeis na distribuição de mensagens; rejeitam as lideranças e a política instituída; são horizontais e autogovernados pelos participantes; criam companheirismo, por meio do qual superam o medo e geram esperança; reforçam a cultura da autonomia, a matriz cultural básica das sociedades contemporâneas; tendem à não violência, embora costumem ocupar o espaço urbano público; raramente são programáticos; voltam-se para a mudança de valores da sociedade; e, até um certo ponto, protegem seus membros contra a repressão.

As mídias sociais desempenham um papel importante nesse contexto, pois transformaram a forma como as pessoas se socializam e se organizam. Ao promoverem uma comunicação rápida e interativa, elas permitem que os participantes de uma mobilização troquem experiências e

preocupações, oferecendo suporte em situações concretas e solidificando o sentimento de coletividade. Compartilham sentimentos mobilizadores, tais como a raiva, a indignação, a amizade, a identificação com o grupo, o senso de pertencimento, o entusiasmo e a percepção de interesses comuns. Servem ainda como um eficiente veículo de mobilização e de coordenação das ações, ao permitir a discussão de questões operacionais, a organização de encontros e a troca de informações rápidas tais como: transporte para o evento, a presença da polícia, a quantidade de pessoas e o grau de violência (Atzeni 2010; Castells 2017; Jost et al. 2018; Tassinari e Maccarone 2020).

Outra mudança importante na análise das mobilizações sociais diz respeito ao peso que passou a ser dado às emoções. Durante muito tempo, elas foram consideradas, nas ciências sociais, como irracionais, singulares, incertas e indescritíveis (Ballet 2016 apud Leal et al. 2024). No entanto, é crescente o interesse em relação às teorias das emoções para tratar de fenômenos políticos na contemporaneidade, com notável proliferação de publicações que analisam os afetos como gatilhos para as mobilizações, com enfoque especial em configurações emocionais coletivas (Leal et al. 2024).

A oposição entre razão e emoção no estudo das mobilizações sociais expressava-se de diversas formas. Conforme assinala Emirbayer e Goldberg (2005), as instituições eram apresentadas como se fossem racionais, emocionalmente neutras, ordenadas e estáveis, enquanto os movimentos sociais seriam passionais, suscetíveis à manipulação, extremistas e paranoicos. Apareceu também na obra seminal de Robert Michels (1982 [1911]), que apresentava as lideranças partidárias como maximizadoras de poderes racionais e os seus seguidores como dependentes e incapazes de agir racionalmente. Está presente ainda no trabalho inovador de Hochschild (1983) sobre a gestão de emoções na indústria aérea, onde os executivos corporativos, movidos apenas pela busca racional do lucro, estariam fora das restrições emocionais que impõem aos seus funcionários, os comissários de bordo. Ainda segundo Emirbayer e Goldberg (2005), a dicotomia permaneceu nas três abordagens principais da teoria dos movimentos sociais, em que os líderes e os ativistas mais engajados eram considerados calculadores não emocionais que administravam as emoções dos menos engajados ou dos envolvidos em protestos eruptivos e espontâneos.

Hoje, sabemos que as emoções (e os afetos) são fundamentais para a ação coletiva; estão relacionadas não apenas às experiências pessoais, mas também ao que acontece nos grupos com os quais se identificam. Para Livet (2002), elas revelam para nós mesmos a dissonância existente entre uma dada situação e os nossos valores, dando motivação para resistirmos à uma realidade concreta. Na mesma linha, Heinich (2021) propõe que a sociologia observe as ações dos atores em situações

conflituosas e emocionalmente carregadas, dado que elas revelam o sistema de valores dos atores. Sem desprezar o papel das ideias e da ideologia, Castells (2017) acredita que a origem dos movimentos sociais deve ser encontrada nas emoções, desencadeada pela indignação que a injustiça gritante provoca. Segundo Jasper (2016), a indignação – emoção que combina raiva com ultraje moral – é o cerne do protesto, o primeiro sinal de que há algo errado, que precisa ser consertado.

Em uma entrevista concedida a Eduardo Fernandes (2019), Donatella della Porta afirma que “trabalha com as emoções porque os movimentos sociais são políticas passionais, e não políticas rotineiras”. Para Cefai (2009), a afetividade não é um tema entre outros e a ação coletiva não está toda no agir, mas também no sofrer e no compartilhar; há uma dimensão de afeição e paixão coletiva que é compartilhada pelos sujeitos ao experienciarem uma determinada situação.

As emoções serão fundamentais para entendermos a mobilização dos motoboys no Brasil, especialmente nas que se referem aos aspectos morais, que são o foco principal desta pesquisa. Antes de analisá-la, porém, fazemos uma breve retrospectiva de como esses trabalhadores têm se mobilizado no mundo.

VI - A MOBILIZAÇÃO DOS ENTREGADORES NO MUNDO

Apesar de a profissão de entregador, na modalidade de plataforma, ser razoavelmente nova, já existem muitas pesquisas a seu respeito em diversos países no mundo. Elas mostram similaridades e diferenças com o que estamos encontrando em nosso país. Sabemos que na Europa, por exemplo, os entregadores permanecem menos tempo no emprego¹⁸ do que no Brasil, contam com uma proporção maior de imigrantes (muitos deles brasileiros), tendem a ser mais jovens, recorrem mais às estruturas sindicais, têm uma conversação mais direta com a plataforma (sem interferência do Estado) e costumam ter uma postura mais crítica em relação às empresas-aplicativo (Cant 2021; Della Porta, Chesta, e Cini 2022a; Festi, Borges e Oliveira 2023; Grohmann et al. 2023; Tassinari e Maccarone 2020; Vandaele 2021). Na Alemanha, Heiland e Schaupp (2021) não encontraram um grau expressivo de satisfação com esse trabalho, como verificamos no Brasil.

As semelhanças aparecem mais claramente entre os trabalhadores de plataforma dos países periféricos. A exemplo do que ocorre no Brasil, na Índia e na África do Sul, muitos motoristas trabalham mais de 12 horas por dia, 7 dias na semana, correndo riscos no trânsito. Ao serem perguntados sobre o que poderia ser melhorado, suas respostas foram muito parecidas com as que encontramos por aqui: “mais dinheiro”, como se a precariedade estivesse limitada a isso. No estudo que realizou com os mototaxistas na Indonésia, Panimbang (2022) identificou a formação de grupos pequenos e informais, vinculados às comunidades locais, que se encontram nos grupos de WhatsApp e nos locais próximos aos restaurantes durante os intervalos de entrega. A exemplo dos motoboys brasileiros, eles costumam ser muito solidários entre si diante das dificuldades do dia a dia, tais como um acidente de trânsito ou uma dificuldade financeira. Verifica-se semelhança também entre os entregadores brasileiros e os filipinos que, além de contarem com esse mesmo tipo de solidariedade, tendem a considerar a sua profissão altamente atrativa, dada a estagnação financeira e as tensões socioeconômicas presentes no país (Soriano & Cabañes, 2020).

No entanto, a similaridade entre os entregadores de países periféricos não é garantida, nem é total. Diferentemente do que encontramos no Brasil, na Indonésia, seus grupos costumam ter uma marca forte, que se expressa em logotipos, rótulos, crachás, emblemas e adesivos. Outra diferença

¹⁸ Enquanto na Alemanha apenas 31% dos entregadores imaginam que estarão realizando o mesmo trabalho nos próximos 5 anos e 51% procuram por outro emprego (Heiland 2020), no Brasil, apenas 14% não querem continuar (CEBRAP 2023).

em relação aos entregadores e mototaxistas brasileiros é que, naquele país, os grupos informais têm desempenhado um papel importante na mobilização pelas reivindicações trabalhistas (Panimbang 2022). Na Colômbia, no Equador e na Venezuela, há uma quantidade maior de entregadores imigrantes do que no Brasil, onde quase todos são nativos (Grohmann e Salvagni 2023). São apenas exemplos; há muitas outras diferenças. Estudos comparativos entre países periféricos são raros. É muito importante que sejam realizados, para que tenhamos uma compreensão melhor desse tipo de trabalho.

No que diz respeito às mobilizações, apesar de todas as dificuldades apontadas, há uma literatura que mostra que elas foram possíveis em diversos países no mundo, especialmente na Europa Ocidental. No caso específico dos entregadores de aplicativos, vários estudos analisaram a sua mobilização e resistência, mormente por meio de grupos organizados em redes sociais e fóruns online (Gonsales 2023; Heiland 2020; Kellogg, Valentine, e Christin 2020; Tassinari e Maccarone 2020; Vandaele 2018, 2021), em contraste com outros segmentos do trabalho digital onde a presença de sindicatos tem sido mais visível (Della Porta, Chesta, e Cini 2022b).

Desde a primeira greve da *Deliveroo* em Londres em 2016, o movimento se espalhou por outras cidades do Reino Unido e alguns países europeus, como Holanda, Alemanha, Espanha, Bélgica, França, Itália e Áustria. Depois deles, entregadores de aplicativo entraram em greve também em Hong Kong, na África do Sul, na Índia (Woodcock e Graham 2022), na Argentina e no Chile (Crocco e Atzeni 2022). Segundo Vera Trappmann et al. (2020), entre janeiro de 2017 e maio de 2020, foram identificados 527 movimentos paredistas em 36 países. Eles se organizaram de forma heterogênea, mais em função das características locais e regionais, do que das especificidades do setor (Della Porta, Chesta, e Cini 2022c).

Nas Filipinas, Soriano (2021) percebeu que os trabalhadores digitais encontraram formas de estabelecer vínculos de solidariedade, não aceitando passivamente as condições precárias de trabalho. Fizeram isso trocando informações por meio das redes sociais, que se tornaram um canal de ajuda mútua, utilizado para auxílio financeiro e apoio emocional, em casos de acidentes e descredenciamento. Soriano e Cabañes (2020) sugerem que existe entre os trabalhadores plataformizados naquele país o que eles chamaram de “solidariedades empreendedoras”, isto é, uma ambiguidade de discursos que abrange tanto precariedade quanto oportunidade e adaptação. Por um lado, há sinais de uma visão empreendedora, que incita a competição entre eles e a ideia de que a boa

remuneração só depende do próprio esforço; por outro lado, os autores percebem ações de ajuda mútua e colaboração entre os membros do grupo.

Na China, Lei (2021) observou que, apesar de atomizados e de não dividirem o mesmo espaço de trabalho, os motofretistas conseguiram criar uma solidariedade grupal e agir coletivamente. Também na China, Chen (2018) mostrou que as redes sociais digitais, além de serem uma ferramenta de troca de informações, tornaram-se o instrumento mais importante para a realização de greves e para o ativismo coletivo dos trabalhadores de plataforma.

Mas o que explica tais mobilizações, quando se esperava o contrário? Certamente não existe uma explicação única nem universal. No caso desses países, arriscamos algumas possibilidades, que não são exaustivas, obviamente. Uma delas tem a ver com os efeitos causados pela tecnologia de informação e comunicação. É verdade que isso dificultou a comunicação vertical dos trabalhadores com a plataforma, provocou o isolamento dos trabalhadores e proporcionou um controle quase total do seu trabalho. Não obstante, ela permitiu um contato horizontal entre eles, sem a vigilância do patrão, onde podem expor as suas demandas. Permitiu a produção de um coletivo, um público, aqui entendido como uma comunidade auto-organizada de discussão e deliberação, limitada por uma identidade coletiva ou questões de interesse comum.

No caso dos motoboys, espera-se que essa comunicação seja intensa, dado que a propriedade de um telefone celular e uma assinatura de conexão à internet são condições imprescindíveis para o exercício da profissão. Por meio das redes sociais, eles discutem formas de aumentar os seus ganhos; trocam alertas sobre o tráfego; informam sobre os bons e os maus restaurantes para trabalhar; fazem denúncias sobre assédios de clientes e extorsões de policiais; ensinam e aprendem como lidar com os problemas mecânicos; expõem suas angústias e apoiam-se mutuamente nas diversas dificuldades que encontram no dia a dia.

As redes permitiram também que eles pudessem se articular rapidamente, de forma quase imediata, a partir de ampla participação em fóruns ou grupos de discussão na internet. Trouxeram novas formas de autonomia, solidariedade, mobilização, resistência e partilha de sentimentos coletivos de indignação e de esperança (Cant 2021; Castells 2017; Gonsales 2020, 2023; Grohmann et al. 2023; Maffie 2020; Vandaele 2018). Na visão de Tassinari e Maccarone (2020), não interessa se os trabalhadores não ocupam o mesmo espaço (físico) de trabalho, desde que compartilhem a mesma condição e se comuniquem entre si.

No entanto, corremos o risco de superestimar o poder das inovações tecnológicas para impulsionar a capacidade de resistência e organização dos trabalhadores. Conforme sugere Byung-Chul Han (2018), ainda que as redes sociais digitais possam promover mobilização, elas são incontroláveis, inconstantes, efêmeras, instáveis, fugidias e dispersas. Na visão do autor, os indivíduos digitais ocasionalmente se organizam em grupos, mas o fazem como animais, em enxames, de forma volátil, viral, muito efêmera e instável; consiste tão somente em um mero aglomerado de pessoas, que não resulta em um “nós” nem tem a capacidade de agir conjuntamente. Na mesma linha de pensamento, Donatella della Porta (Fernandes 2019) afirma que as novas tecnologias permitem uma mobilização mais fácil, mas também desmobilizam muito facilmente, já que não se baseiam em uma estrutura organizacional forte. Nas duas seções que se seguem, avaliamos mais de perto como os entregadores de aplicativo se mobilizam no Brasil; primeiramente no que diz respeito às questões materiais (seção VII) e depois (seção VIII) nas questões imateriais e morais.

VII - A MOBILIZAÇÃO DOS ENTREGADORES NO BRASIL

Alguns pesquisadores, sindicatos, partidos e militantes de esquerda acreditam que os entregadores brasileiros também estejam começando a se organizar e a superar a super individualização característica do setor. Fizeram isto por meio de uma nova forma de organização e atuação coletiva, que chamaram de “Breque dos Apps”, a qual reivindicava melhores condições de trabalho, reajuste no valor recebido por entrega, seguro contra acidentes e fim dos bloqueios injustificados. É curioso que os entregadores não utilizaram a palavra “greve”, que, historicamente, definiu a mobilização e a resistência dos trabalhadores, especialmente durante o período fordista. Diferente de “breque”, ela sugere uma paralisação bem mais duradoura: em princípio, até que as reivindicações sejam atendidas.

De acordo com Galvão (2020), os trabalhadores e as forças de esquerda viram na mobilização nacional realizada em 01/07/20 um alento para as várias derrotas que vinham sofrendo desde o impedimento da presidente Dilma. Apesar de reconhecer que se trata de um movimento em constituição, com desafios e obstáculos pelo caminho, a autora considera que a mobilização foi vitoriosa, ao suscitar a solidariedade, mostrar que os trabalhadores precários são capazes de se organizar e de obrigar as plataformas a prestar esclarecimentos sobre sua forma de operar.

Na mesma linha de pensamento, Salvagni et al. (2021) consideram que a situação dos entregadores chegou a um esgotamento, desnudaram uma realidade precária e tornaram possível a realização de uma paralisação histórica. Na visão dos autores, os mesmos meios digitais que serviram como ferramenta para impulsionar um massivo movimento de trabalho informal também deram suporte para a organização do movimento.

Abílio (2021b; Fachin 2020) vislumbrou nos movimentos paredistas dos entregadores e motoristas no Brasil o início de reconhecimento e visibilização desses trabalhadores, provocando um breque na exploração, um freio coletivo contra esse modo de degradação do trabalho. Abílio et al. (2021) consideram que as greves de julho de 2020 foram um fato histórico, ao expor as condições de trabalho criadas pela uberização e inventar novas formas de resistência contra um novo tipo de administração e controle do trabalho. Os autores acreditam estar “germinando” entre os entregadores brasileiros, por meio das plataformas digitais, uma nova forma de resistência e de mobilização política, em sintonia com as lutas destes trabalhadores ao redor do mundo.

Esta crença é partilhada por Antunes (2020), que percebe no “Breque dos Apps” a evidência do florescimento de uma nova morfologia das lutas sociais, de auto-organização e de novas formas de lutas sociais. Delgado e Carvalho (2020:1) chamam o movimento de “potente”, pois se difundiu de ponta a ponta, fortalecendo os laços de solidariedade, as pautas coletivas e o direito de resistência. Souza (2023) afirma que, mesmo sem a participação das entidades representativas, os entregadores têm sido capazes de se organizarem por meio das redes sociais e aplicativos de comunicação pessoal, bem como da socialização que realizam nos espaços físicos como praças, parques e estacionamentos. Na visão de Gonsales (2020: 133-134),

inúmeros trabalhadores intermediados por aplicativos se conscientizaram e se organizaram, logrando importantes conquistas por melhores condições de trabalho (...) Eles contam com seus sindicatos e associações, deixando evidente que há limites ao modelo de controle e organização do trabalho efetuado pelas empresas-plataforma.

Braga e Santana (2020) também consideraram que o movimento do dia 01/07/20 foi um sucesso, embora tenham reconhecido tratar-se apenas de um primeiro teste. Isso porque, na visão dos autores, ele tornou públicas as demandas destes trabalhadores, politizou parte da categoria, criou um sujeito coletivo no debate público, atraiu a atenção da imprensa e recebeu a solidariedade dos consumidores. Na opinião de Gonsales (2023), a habilidade para conquistar as mentes e os corações dos consumidores foi a novidade desta onda de protestos, que se efetivou não só no apoio à paralisação, mas também no atendimento à solicitação dos entregadores para reduzir o número de pedidos, avaliar negativamente as empresas e realizar doações para o fundo da greve.

A ideia dos autores acima converge com a percepção de Grohmann et al. (2023) de que, ainda que os entregadores não consigam sufocar as empresas parando a produção, como faziam na era industrial, eles têm conseguido atingir uma reputação, uma imagem pública, ganhando apoio para a sua causa. Um pouco mais cautelosos, Filgueiras e Antunes (2020) reconheceram que os trabalhadores de plataforma enfrentaram dificuldades para se mobilizarem, mas acreditam que eles serão capazes de encontrar novas formas de representação e de resistência ao intenso processo de corrosão dos seus direitos sociais.

De fato, os motoboys brasileiros promoveram algumas mobilizações importantes em busca de melhores remuneração e condições de trabalho. Em 16/04/20 fizeram uma manifestação em São Paulo (SP), que reuniu cerca de dois mil motoboys e *bikeboys*. No mesmo ano, duas grandes greves nacionais foram convocadas em pelo menos 13 estados e no Distrito Federal contra a exploração

desmedida da categoria. De acordo com pesquisa realizada pela CUT/OIT (2021), 41% dos entregadores participaram do “Breque dos Apps” em Brasília. Em 2021, aconteceram algumas greves menores, dispersas em algumas cidades espalhadas pelo país, como por São José dos Campos (SP) e Jundiaí (SP). No início de abril de 2022 outra greve foi programada em cinco estados. No dia 15/06/23 e entre 30/09/23 a 01/10/23, os entregadores articularam uma paralisação nacional.

No momento, com o benefício da visão retrospectiva, temos a oportunidade de analisar melhor a situação. Na nossa visão, ao contrário do que pensam os autores citados, as manifestações não foram tão expressivas e não tiveram ampla repercussão. Isso vale inclusive para uma das últimas, convocada para 09/12/2024, mesmo tendo a situação dos motofretistas piorado bastante, dado que a remuneração vem caindo e a carga de trabalho, aumentando. A divulgação do movimento pela imprensa foi mínima, poucas pessoas ficaram sabendo e os trabalhadores não conseguiram melhoria expressiva na sua condição. No monitoramento de grupos de entregadores no Facebook, observamos ter havido pouquíssima referência à greve nesses períodos. E, quando aparecia, logo se percebia a divisão da categoria. Como resposta aos convites dos companheiros para aderirem, não era raro encontrar opiniões contrárias, do tipo: “mimimi... Reclamam, mas não largam”; “se tá ruim, mete o pé. Tanta gente precisando e você aí reclamando e segurando vaga”; “não está satisfeito, desliga o aplicativo e arruma uma CLT¹⁹”; “greve é para quem não está precisando de dinheiro”.

Em vários outros testemunhos, observamos um sentimento de apatia. Por exemplo, no que foi dado pela *motogirl* Lucy, uma das lideranças do movimento denominado “Entregadores Antifascistas”, em uma discussão no YouTube destinada a avaliar os resultados do “Breque dos Apps”: “quando a gente conversa com outros entregadores, a gente vê uma normalização da situação, tipo: eu tenho que rodar 12, 15 horas, mas é isso aí. Tipo assim, 80% das pessoas com quem eu falo na rua, quando a gente está esperando entrega, acha isso suave, entendeu?” Na mesma reunião, o entregador Álvaro reconhece que o “Breque dos Apps” não foi tão vitorioso quanto relatado por alguns:

¹⁹ Trata-se da Consolidação das Leis Trabalhistas, um conjunto de leis que regulamenta as relações de trabalho no país, garantindo direitos como férias, salário, licenças remuneradas, entre outros. Há que se considerar, no entanto, que o entendimento dos entregadores sobre o que seja a CLT é diferente: nas discussões sobre a regulamentação dos trabalhadores em aplicativo junto aos Poderes Executivo e Legislativo, bem como em suas redes sociais, a CLT costuma estar associada aos partidos de esquerda, aos sindicatos, à não autonomia, aos horários fixos e à limitação de suas remunerações. Por isso, resistem tanto à ela.

os aplicativos não atenderam nenhuma pauta da greve. Tanto que, se tivesse atendido, não seria necessário marcar uma segunda greve. A respeito do dia 25.07 (quando se deu a segunda greve), aqui no Rio de Janeiro, foi um pouco fraco. Tinha mais apoiador do que entregador em si. Mas, é isso, a guerra continua. Que sirva de aprendizado, galera...

Oliveira e Festi (2023) consideram que o movimento teve alguns méritos: pautou o tema dos direitos dos trabalhadores de plataforma; atingiu uma dimensão nacional; expôs o caráter contraditório do discurso da autonomia/liberdade *versus* o da subordinação às plataformas; desafiou o sindicalismo a assumir um compromisso mais enfático com a organização dos trabalhadores precários. No entanto, os dois autores também avaliam que a mobilização não avançou em conquistas básicas para esses trabalhadores, dadas as suas dificuldades para se organizar e negociar com as empresas, a falta de apoio mais direto das centrais sindicais e as divergências internas quanto à proposta de regulamentação da profissão. Na visão de Oliveira (2024), a capacidade de reação dos entregadores é ainda muito tímida e embrionária, estando ainda muito distante da complexidade, abrangência e contundência do problema. Eles não têm claro nem mesmo que modelo de regulação do trabalho e proteção social deve entrar na pauta. Na mesma linha, Desgranges e Ribeiro (2021) constataram um certo ceticismo entre os entregadores de que o “Breque dos Apps” tenha trazidos melhorias para a categoria.

No Distrito Federal, os entregadores obtiveram um avanço expressivo na sua luta por melhores condições de trabalho, ao conseguirem emplacar uma lei local, publicada em 22/09/20, para criação de pontos de apoio com sanitários, chuveiros, vestiários, sala para descanso, serviço de *internet*, espaço para refeição e local para estacionamento. No entanto, apenas dois deles foram inaugurados, equipados tão somente com um banco, uma mesa e tomadas para carregamento dos celulares; não há banheiro nem conexão com a rede mundial de computadores. O iFood, empresa que domina mais de 80% do mercado nacional, tem investido na ampliação do suporte para seus entregadores nos últimos anos: em 18/11/24, a empresa informava em sua página na internet que havia 23 pontos de apoio, distribuídos por diversas cidades brasileiras. Em Belo Horizonte, tivemos a oportunidade de visitar um deles, um ambiente agradável, bem montado e decorado, com estacionamento, banheiro, mesas, bancos, ventiladores, televisão, fornos de micro-ondas, pia, armários e prateleiras.

Apesar destes pequenos avanços, a precariedade continua. Há várias explicações possíveis, insuficientes individualmente e não excludentes entre si, para o suposto insucesso da mobilização dos motoboys nas demandas materiais e objetivas. Algumas são de natureza genérica e acontecem em

diversos países. Outras dizem respeito às peculiaridades do Brasil. Falaremos sobre elas, começando com as primeiras e passando, lentamente, para aquilo que ocorre mais frequentemente no nosso país.

Uma primeira sugestão para explicar o fraco resultado das mobilizações no Brasil passa pela obra clássica da ciência política, escrita pelo economista Mancur Olson (1971): “A lógica da ação coletiva”. Segundo o autor, dois motivos principais explicam o insucesso das ações coletivas. Um deles é que os indivíduos avaliam que a sua contribuição individual será mínima e que não fará tanta diferença para o resultado. O outro é o fato de os trabalhadores “pegarem carona”, isto é, acreditarem que os ganhos eventualmente obtidos serão distribuídos para todos, independentemente de terem participado ou não da mobilização. A ideia é que eles não precisam incorrer nos custos de participação, já que mesmo assim serão beneficiados. Isso pode ocorrer em qualquer tipo de ação que se destine a obter um bem comum, seja ele um benefício trabalhista, seja a luta pela despoluição de um rio, por exemplo. O paradoxo que se apresenta de imediato é que, quando muitos pensam dessa forma, o grupo perde força e não consegue atingir o seu objetivo.

Nos grupos de entregadores que acompanhamos no aplicativo WhatsApp, durante a mobilização para a paralisação no dia 31/03/24, poucos assumiram terem agido como “carona”. Não obstante, as evidências sobre isso aparecem nos depoimentos daqueles que reclamaram contra a desunião e a “esperteza” de alguns que aproveitaram as melhores tarifas para rodar, a saber: “mano, eu estava no MacDonalds outro dia e os caras dizendo que não iam paralisar coisa nenhuma. Veja como é a união. Ninguém é unido não. O pessoal pensa no bolso deles [sic], mas não pensa no futuro, tá ligado”; “enquanto boa parte está fazendo passeata, boa parte está subindo no shopping para pegar pedido”; “a turma gosta de reclamar, mas quando chega na situação de lutar é cada um por si”.

Uma segunda explicação tem a ver com a assimetria de informação entre os entregadores e as empresas-aplicativo, que lhes permite determinar as penalidades, os bloqueios e a admissão de trabalhadores, o ritmo, a jornada e o preço do trabalho prestado. Elas rastreiam e sabem detalhes minuciosos e exatos sobre a performance desses trabalhadores: onde estão, o que estão fazendo, as rotas que tomaram, o quanto custa cada minuto de trabalho, como estão sendo avaliados pelos clientes e restaurantes e até onde podem estressar a exploração. Nas paralisações, sabem quem está participando, já que contam com monitoramento preciso e em tempo real de suas localizações, em uma espécie de “taylorismo digital” (Altenried 2020; Lei 2021). Podem, inclusive, mudar a situação

muito rapidamente, aumentando a tarifa dinâmica²⁰, para diminuir a adesão ao movimento paredista²¹. Os trabalhadores, no entanto, não sabem nada sobre o algoritmo, a não ser especulativamente, a partir de suas experiências. Esta diferença confere uma força extraordinária para a administração algorítmica, muito difícil de resistir; afinal, como convencer um trabalhador a aderir a uma greve quando as “suas contas estão vencendo e precisa levar o leite das crianças para casa”, tendo ele a oportunidade de melhorar essa situação ganhando em cima da própria paralisação? A não adesão neste caso significa trocar uma perda imediata e um ganho coletivo incerto por um ganho individual certo e imediato.

Nesse último caso, teríamos uma ampliação da figura do “carona” discutida anteriormente (Olson, 1971), já que aqueles que furam a greve não só se aproveitam dos ganhos eventualmente obtidos pela paralisação, como também tiram vantagem da situação para ganhar mais dinheiro. De acordo com aquele autor, um grupo aumenta o seu potencial de mobilização, ou torna-se viável como um ator coletivo, quando a expectativa de benefícios supera a expectativa de custos da ação coletiva. Na visão dos motoboys, não parece que seja esse o caso. Nos testemunhos coletados, apesar de alguns deles condenarem os seus colegas por furarem a greve, vários outros justificaram essa ação diante da necessidade de “colocar as contas em dia”. Realmente, é muito difícil aderir a uma greve nessa situação, quando o que está em jogo é a sua própria sobrevivência e da sua família.

Outra explicação possível para a pouca mobilização dos entregadores no Brasil pode ser porque, apesar de terem se tornado o símbolo da precarização do trabalho, a maioria deles está contente com a profissão. Conforme vimos anteriormente, e reforçamos aqui, esse contentamento decorre, principalmente, de dois fatores. O primeiro deles é a remuneração, que muitos acham boa ou razoável, dadas a sua qualificação e a situação do mercado de trabalho. É importante notar que a remuneração varia bastante entre eles, não apenas em função das horas trabalhadas, mas também nas estratégias que utilizam para trabalhar e, principalmente, em função da distribuição de corridas, que é feita de acordo com a pontuação de cada um. Embora as plataformas não confirmem, os

²⁰ É a tarifa variável, que é usada para equilibrar a oferta e a demanda de chamadas. Ela é acionada pela empresa-aplicativo quando há um aumento de demanda por parte dos clientes ou redução de oferta por parte dos entregadores em uma região. Dessa forma, a empresa-aplicativo estimula o motoboy a ir trabalhar naquele local e horário. Cabe lembrar que as corridas mais rentáveis estão associadas às piores condições de trabalho: dias de chuva, feriados, horário noturno.

²¹ Nem sempre eles percebem ou refletem sobre isso, mas alguns dos nossos entrevistados apontaram essa discrepância, como fez um entregador de Brasília: “o iFood sabe de tudo sobre a vida de cada um... Vamos supor, se um cliente reclamar, seu score vai lá pra baixo e o iFood pode até te banir”.

entregadores sabem que recebem mais quem trabalha “certinho”, isto é, sem recusar chamadas, entregando o pedido no prazo previsto e com boa avaliação de clientes e restaurantes. Essa diferença de tratamento acaba gerando uma divisão entre eles, já que uma parcela está mais satisfeita e a outra, menos. Consequentemente, dificulta a mobilização, conforme nos ensinou um dos entrevistados:

às vezes, eu estou com o aplicativo ruim (isto é, recebendo poucas chamadas), então quero fazer uma greve para melhorar. Já o outro, que está com o aplicativo bom (segundo o entrevistado, “aquele que trabalha de 8 da manhã à meia noite”), não quer, pois pensa que pode piorar para ele. É esse pessoal que fura a greve e usa as vantagens para si. Como tem um acúmulo grande de pedidos, ele fura a greve e vai rodar.

O segundo fator que mais gera satisfação com o trabalho de entregador refere-se à forma não burocrática de trabalho, sem hierarquia, sem chefe, sem horário rígido e sem local fixo para trabalhar. Conforme vimos, boa parte destes profissionais não quer trabalhar em ambientes fechados, enclausurados, com horário definido e com alguém fiscalizando. Gostam da autonomia e da liberdade que esse trabalho supostamente proporciona para conhecer pessoas, trabalhar descontraidamente, com aventura e adrenalina no trânsito, além de outras situações que fogem da rigidez burocrática.

A satisfação aparece não apenas nas entrevistas que realizamos, mas também nos números encontrados pela pesquisa do CEBRAP (2023), a qual revelou que 78% dos motoboys querem continuar na profissão, contrariando a suposição de que se trata de um bico ou de um trabalho temporário ou passageiro, como se esperava inicialmente. Vale citar as manifestações de motoboys no Facebook, capturadas por Pereira (2022), que ajudam a ilustrar a situação: “se acha a tarifa ruim, é só não logar, malandro. Menos mimimi. A solução para vocês é arrumar outro emprego”; “trabalha quem quer. Não está satisfeito, vai fazer outra coisa. Para de mimimi e vai trabalhar”. Também no Facebook, no grupo chamado “Não Breca Meu Trampo”, um entregador postou um vídeo com a seguinte mensagem:

Para muitos que estão correndo para os sindicatos, queria falar que outros dependem do aplicativo para sobreviver. Então, quem quer parar fique à vontade, mas não vamos atrasar a vida de quem está no corre (...) O aplicativo está aí para quem quer trabalhar. Quem não quer que abra espaço para quem quer. Foi o aplicativo que abriu as portas para quem não tinha para onde correr (...) Estão dizendo que é trabalho escravo, mas eu não vejo assim. Eu vejo como um subterfúgio para você defender o pão de cada dia, sem depender de ninguém.

Também contribui para a fraca capacidade de mobilização dos motoboys, em busca de melhores condições de trabalho, o fato de uma parte deles ter incorporado a ordem neoliberal, que faz com que não se vejam como empregados, mas como “empreendedores de si mesmos” (Dardot e

Laval 2017a), como sujeitos do desempenho (Han 2017) ou como “parceiros” das empresas-plataforma. Trata-se de indivíduos competitivos, que supervalorizam o trabalho duro, que exploram a si mesmos, se adaptam a condições cada vez mais duras, têm iniciativa, se engajam plenamente, assumem riscos e fracassos. Pensam que a empresa não tem qualquer responsabilidade sobre eles, já que são autônomos e trabalham quando querem. Não teriam, portanto, motivos para protestar. Essa ideia aproxima-se daquilo que Gaulejac (1995) chama de poder gerencialista, que é capaz de seduzir e angariar a adesão e o engajamento total dos trabalhadores, a partir da mobilização de sua energia psíquica, do seu desejo, imaginário e dos seus sentimentos. Aproxima-se também da ideia do trabalho emocional apresentado por Hochschild (1983), discutido anteriormente, dado que se espera do empreendedor de si mesmo que ele tenha domínio das emoções, do estresse, das relações com clientes e outros atores com que lida no ambiente de trabalho (Dardot e Laval 2017a).

Este tipo retrata também a ideia de meritocracia, identificada por Galière (2020) entre os motofretistas da empresa *Deliveroo* na Europa, os quais pensam que os que “merecem” mais devem ter as melhores oportunidades. Ela aparece entre os entregadores que entrevistamos; apesar de vários deles terem se mostrado conscientes de que são explorados e descartáveis, e outros tantos acharem que “precisa melhorar”, surpreende o número (não desprezível) daqueles que consideram que a relação com a empresa-aplicativo é justa. Embora haja exceções, pouco se questiona que o ganho das empresas-aplicativo vem do fato de os próprios trabalhadores serem os donos dos meios de produção, de explorarem a mão de obra no seu nível máximo, de não pagarem os encargos trabalhistas e de não arcarem com os custos sociais da profissão, especialmente dos acidentes. Não percebem que o suposto critério de meritocracia na distribuição dos pedidos baseia-se muito mais na sua disponibilidade para trabalhar incessantemente, e não na qualidade do seu trabalho. O indivíduo assume a responsabilidade pela sua sobrevivência, retirando-a do capital e do Estado. Um de nossos entrevistados afirmou: “estou dando a minha contribuição e estou tendo o meu retorno. Eu estou fazendo para mim. Não está sendo para o meu patrão, para alguma pessoa”. Os depoimentos abaixo reforçam a ideia de justiça da relação com a empresa-aplicativo:

sim, eu sou uma empreendedora. Eu tenho até um MEI aberto, eu tenho uma empresa, uma mini empresa, com certeza. Acho que todo mundo aqui é um empreendedor. É um negócio que é dinheiro rodando, né. Tanto distribui quanto recebe. Então é um dinheiro que roda. Quem é inteligente ganha bem. Eu considero que tenho um salário ótimo. Um salário que eu nunca ganhei na minha vida. A gente faz um salário mínimo em uma semana ou menos. Eu já fiz um salário mínimo em 2 ou 3 dias (uma *motogirl* de São Paulo).

meu sucesso só depende de mim, de eu trabalhar certinho, fazer as coisas certas. Quanto mais eu trabalhar certinho, mais certo o aplicativo vai trabalhar comigo. Não me sinto explorado. Quando a gente entra a gente já está sabendo. Eu já entrei sabendo. Alguns amigos me falaram que depois que eu começasse a rodar normal, eu não iria mais querer trabalhar para ninguém. É igual eu falei, enquanto esse trabalho estiver suprimindo o que eu quero, eu vou continuar. Outra coisa, em outra profissão eu não vou ganhar o que eu ganho com isso aqui. Hoje eu trabalho quando eu quero; a vantagem é essa. Não tenho que dar satisfação para ninguém, não tenho patrão; eu que cuido de mim (um motoboy de Goiânia).

Segundo Abílio (2021a; Abílio et al. 2021) não se trata de empreendedorismo nem de trabalho autônomo, mas de “autogerenciamento subordinado”, “autotaylorização”, autocontrole, autoeficiência, autoeficácia, responsabilização individual, pois, apesar de não se ter a figura física do chefe, do relógio de ponto e da própria empresa, há uma série de formas de cobrança e de exploração. Ao contrário da literatura em Sociologia, que tem considerado estes trabalhadores como “escravos digitais”, boa parte dos entregadores sentem-se “livres” e autônomos, pois acreditam que podem trabalhar na hora que quiserem e não têm que dar satisfações a um chefe.

Abílio tem razão; os entregadores estão longe de serem empreendedores. Eles não possuem qualquer ingerência nas tomadas de decisão dos negócios e o empreendedorismo não passa de mera retórica para justificar e legitimar a exploração desses trabalhadores. Porém, mais do que o que eles são, interessa-nos aqui avaliar o que eles pensam que são. Não estamos preocupados em explicar a exploração destas pessoas, mas como elas se engajam, tendo em vista os seus horizontes de expectativas e suas possibilidades reais e objetivas. Essa mesma preocupação foi encontrada em Magaldi et al. (2024), os quais identificaram resultados muito parecidos com os nossos: uma certa satisfação com o trabalho subordinado às plataformas; a valorização da liberdade e da autonomia, que julgam não encontrar em outras ocupações; a sensação de que trabalham “quando querem”, mesmo quando se sujeitam a jornadas de mais de 10 horas diárias; o elogio da suposta ausência de patrão e de uma relação pessoal de subordinação. Enfim, parece haver um descolamento entre o que pensam acadêmicos e entregadores a respeito de alguns termos, tais como “precariedade do trabalho”, “autonomia” e “satisfação”.

Identificamos em nossas entrevistas que uma parte considerável dos entregadores julga ser responsável pelo seu sucesso e pelo seu fracasso. Ao comparar o trabalho que exerce agora com os que exerceu anteriormente (como repositor de supermercado e promotor de vendas), um motoboy de Fortaleza (CE) chegou a dizer que “antes eu era escravo, mas agora tenho liberdade”, bem diferente do que pensam alguns sociólogos a respeito dessa atividade laboral. Um de nossos entrevistados nos

ajudou a interpretar a afirmação do seu colega: “no esquema anterior (da CLT), você trabalhava muito para ganhar pouco. Aqui, não. Se você quiser esticar a hora ou chegar mais cedo, só depende de você... O fracasso ou o sucesso depende da gente. Por isso que é mais gratificante ser autônomo”. O mesmo entregador disse que se trata de um problema individual, pois “se você se mete numa coisa onde você é seu patrão e quem faz as suas horas trabalhadas é você, se passar das suas horas trabalhadas, o problema é seu. Se o motoboy está na pista por 12 ou 13 horas é porque ele quer. Quem faz o seu dia é você”.

Percebemos em tais depoimentos uma assimilação do ideário neoliberal do sujeito empresarial, ou neossujeito, caracterizado por Dardot e Laval (2017a). Estamos falando do indivíduo empreendedor, cuja subjetividade está inteiramente envolvida na atividade que exerce; que é ativo, que participa e se engaja plenamente, se envolvendo e se entregando por completo à sua atividade profissional. Trata-se do trabalhador disponível e comprometido, que busca sempre maximizar os seus resultados, expondo-se a riscos e assumindo inteira responsabilidade por eventuais fracassos (Dardot e Laval 2017a).

Acreditamos que a parcela dos motoboys que pensa assim não é pequena. Quando perguntados o que gostariam de estar fazendo daqui a 5 anos, muitos disseram querer montar seu próprio negócio. Para sabermos mais precisamente qual o tamanho efetivo do contingente de “empreendedores de si mesmo” precisaríamos realizar uma pesquisa quantitativa. O fato é que a categoria está muito dividida neste aspecto, o que pode dificultar uma organização para lutar pelos seus direitos trabalhistas.

A divisão aparece nos grupos de entregadores do Facebook, como podemos observar nas reações a uma postagem (figura abaixo) realizada no dia 05.01.24. Em poucos dias, ela recebeu 85 curtidas e 121 comentários, sendo a maioria deles contrária ao que diz a figura, como mostram os seguintes exemplos: “o cara faz 300/400 reais na semana, não sai do lugar e quer colocar todos no mesmo cestinho de depressão que ele tá. Motoboy que não consegue fazer dinheiro é um mal gestor. Gasta com maconha, bebida e acha que tá ruim, que é o iFood que não paga direito”; “eu faço entrega para o iFood há 3 anos, visto a melhor roupa, como a melhor comida, moro bem, graças ao iFood. É só trabalhar, e não reclamar. Obrigado, iFood”; “vou te ensinar, camarada: você pega seu celular, desinstala o aplicativo, procura um emprego CLT e seja feliz”.



Figura 1. Postagem realizada em um grupo de entregadores por aplicativo

Outra divisão da categoria, não desvinculada da anterior, aparece em função da polarização política/ideológica que assolou a sociedade brasileira nos últimos anos, a qual tem se expressado mais claramente na oposição entre os seguidores dos presidentes Bolsonaro e Lula. O tema dos motoboys vem sendo abordado pelos dois políticos desde a campanha eleitoral de 2022, seja nas motociatas promovidas por Bolsonaro, seja pelo destaque que ganhou nas agendas de Lula. Em 24/09/22, este último postou no twitter a seguinte provocação ao seu adversário: “o povo está precisando de trabalho decente. A gente não quer fazer bico. A gente quer ser tratado como cidadão. Vamos legalizar a profissão de quem trabalha na moto. E não vamos fazer motociata com as motos dos ricos, mas com os entregadores de aplicativos” (grifos nossos). E a disputa por este importante eleitorado continua. Recentemente (em 20/09/23), o presidente Lula disse que “esse trabalho se assemelha à escravidão e que alguns motoboys precisavam usar fraldões (grifo nosso), haja vista que não tinham nem mesmo onde fazer suas necessidades fisiológicas”. Embora o seu discurso tenha sido realizado em clara defesa daqueles trabalhadores, muitos sentiram-se agredidos com tal manifestação. Não demorou para que Bolsonaro desse uma resposta dizendo que “quem tinha que usar fraldões era o Lula, para conter as ‘cagadas’ que ele anda fazendo”.

Nos grupos de entregadores nas mídias sociais, a polarização aparece com frequência, como podemos ver nos seguintes comentários à mesma postagem anterior (figura 1): “isso é propaganda de comunista filha da puta, que tá doido para embaçar o trampo dos motoca. Nós tá tirando é alto, seus

otários. Vai se fuder”; “só pelo símbolo no canto da imagem, já sabemos o nível de retardo. Papinho de sindicalista do caralho...”; “sai fora do grupo, não gostamos de sindicalistas aqui”; “lógico, mula. Gado burro. Vai lá apoiar o genocida e bancar cidadão de bem e de ‘Deus’”; “pqp, ainda tem animal que acredita crl, tinha que ser eleitor do Bolsonaro”; “fala aí, gado do Bozo: o que o teu mito fez por nós? Não fez nada”; “faço campanha para o Bolsonaro e não desistirei. Estou apenas lutando pelo futuro do meu país, dos meus filhos e vou até o fim. Tá muito nítido que Lula não vale a Pitu que ele bebe”.

Em outros grupos de motoboys, encontramos mais exemplos da polarização política entre seguidores de Bolsonaro e de Lula. Por exemplo, no que diz respeito à regulamentação da profissão, que é um desejo do atual governo e que muitos associam como uma “volta” da CLT, notamos duas situações. Quando alguém está na dúvida se vale ou não a pena trabalhar apenas sob tal regime ou como autônomo, o debate flui civilizadamente e de forma respeitosa, mesmo que as opiniões sejam diferentes. Nessa situação, argumentam, ponderam os prós e contras, apresentam números e sugerem que cada um deve escolher o que for melhor para si. Porém, quando há qualquer insinuação de uma disputa política, o desdobramento passa a ser bem diferente: o diálogo acaba e as agressões tornam-se ácidas, como vem ocorrendo nos últimos anos na sociedade brasileira como um todo, até mesmo dentro das famílias. Uma simples pergunta como “alguém sabe dizer se os aplicativos vão virar CLT?”, postada em um grupo de entregadores, desencadeou diversas agressões e acusações entre grupos de esquerda e de extrema direita, identificados com um dos dois presidentes, conforme podemos ver na discussão abaixo:

- Se virar CLT, pode dizer adeus para o ganha pão.
- Isso saiu da boca do seu presidente, animal. Se virar CLT, ainda vai ser bom, pois elas (as empresas) não vão sair do país. Só burro não vê isso.
- Meu caro, se você não quer direitos, tudo bem, fique sem. Se você quer viver na escravidão, viva, problema seu; mas não venha atrapalhar a vida dos outros.

Não é difícil perceber que tal polarização prejudica substancialmente qualquer tentativa de mobilização em torno das questões trabalhistas, ainda mais se considerarmos a expressiva influência de Bolsonaro – um político marcadamente hostil aos sindicatos e aos partidos de esquerda – sobre eles, como acontece também com os motoristas de aplicativo (Grohmann e Qiu 2020). Embora não tenha focado sobre esse tema, o estudo de Cruz (2024) mostra que, curiosamente, 43% dos motoboys votariam em Bolsonaro e apenas 10%, em Lula, “caso a eleição fosse amanhã”, mesmo depois de

decorrido mais de um ano da eleição. Apesar de ter uma história de luta em favor da classe trabalhadora, a desconfiança deles em relação ao presidente Lula é muito grande, o que dificulta a tentativa do novo governo de regulamentar a profissão.

Associada à polarização ideológica está a crise de representatividade que atravessa as ações coletivas, decorrente da desconfiança em relação aos políticos, partidos e sindicatos, vistos como inúteis e exploradores dos trabalhadores. Dessa forma, excluem-se também os seus líderes, que são aqueles capazes de transformar o sentimento de injustiça (contra o empregador) em ação coletiva (Kelly 2012). Sobre esse assunto, é importante apresentar o alerta de Atzeni (2010) de que o decréscimo nos índices de sindicalização e de participação dos trabalhadores pode ser mais uma reação a lideranças corruptas do que às organizações em si. De fato, pudemos perceber em algumas de nossas entrevistas que a decepção dos entregadores era mais com as pessoas, que se apropriam dos seus recursos em proveito próprio. Na mesma linha, Oliveira e Festi (2023) avaliam que, apesar de não se evidenciar uma clara posição de reconhecimento do papel dos sindicatos, também não há uma posição explicitamente contrária a eles.

Não obstante, a exemplo do que aconteceu em outros países e com intensidade ainda maior no Brasil, o enfraquecimento dos sindicatos tem um peso nesta história. Eles perderam densidade, representatividade e força na sociedade, arrefecendo sua capacidade de ação coletiva, em um contexto de desestruturação do mercado de trabalho, de inserção do país na globalização e de flexibilização das relações de trabalho (Cardoso 2014; Krein e Dias 2017). Tal perda intensificou-se a partir da reforma trabalhista de 2017, que eliminou a obrigatoriedade de contribuição sindical e deu mais liberdade de negociação entre empregadores e empregados, sem a participação das entidades sindicais, além de ter criado formas atípicas de emprego, que aumentaram a rotatividade e reduziram o tempo de permanência média nos empregos.

A situação é ainda pior entre os trabalhadores intermitentes, subempregados, informais, que labutam individualmente, de forma fragmentada, perdendo a noção do grupo e às vezes considerando-se um “empreendedor de si mesmo”. No caso específico dos motofretistas, os poucos sindicatos existentes são fracos. O único expressivo é o SindmotoSP, criado desde que surgiu a categoria dos motoboys, bem antes da plataformização desse trabalho. Em 18.01.80, ele organizou uma manifestação contra o aumento abusivo do seguro obrigatório e a proibição de circulação de motos pelas vias marginais, onde compareceram mais de 10 mil trabalhadores (Pereira 2022), número bem maior do que os 2 mil que se reuniram na Avenida Paulista no dia 01.07.20 por ocasião do “Breque

dos Apps”. Em fevereiro de 2022, o SindimotoSP contava com 4,5 mil filiados, o que não parece ser muito, dado que a cidade de São Paulo tem mais de 200 mil motofretistas.

Outra possível explicação para a fraca mobilização vem do fato de que os membros dos grupos em desvantagem não necessariamente procuram melhorar as suas circunstâncias, até porque a forma como os indivíduos percebem o seu mundo influencia profundamente como eles respondem a ele (Van Zomeren e Iyer 2009). É importante lembrar que pessoas em situação de vulnerabilidade podem fazer ajustes (positivos) de suas expectativas diante de pequenos passos de ascensão social em relação aos seus iguais, tais como a compra de um móvel novo ou por ter feito um “puxadinho” na sua casa. Porém, também podem se contentar com o que tem, como mostram os diversos depoimentos que coletamos dos entregadores, que se consideravam bem remunerados, diante do baixo grau de instrução que tinham. Em outras palavras, ajustam seus horizontes de expectativas diante da realidade, sabendo que não teriam como ter um rendimento melhor do que o de entregador, contando apenas com ensino médio, muitas vezes, incompleto²².

Conforme alerta Abílio (2019, 2021b), é preciso entender também a uberização sob uma perspectiva periférica como a do Brasil, onde as empresas-plataforma tiram proveito da vulnerabilidade social, caracterizada pela informalidade, intermitência, incerteza, instabilidade, ausência de garantias e pelo trânsito por diversas ocupações e acúmulo de tarefas²³. O que estamos dizendo é que o que parece precário para alguns pode ser a salvação para outros. O depoimento de um motoboy de São Paulo resume bem esta situação:

uma pessoa como eu, que nasce em uma comunidade, em uma favela, já cresce com isso dentro dela, de querer andar de moto, ter uma moto. Todos lá querem ter uma moto. Já começa com uma bicicleta. Pô, uma bicicleta já é legal, dar grau (empinar), essas coisas; imagina de moto. Meu sonho era andar de bicicleta e hoje eu tenho uma moto (...) Já sofri discriminação por causa do meu cabelo, porque eu sou preto. Mas eu relevo, não pago na mesma moeda.

Outro aspecto que dificulta a mobilização dos motoboys no Brasil tem a ver com a hipótese de Jasper (1998) de que as questões difusas, assim como os fenômenos da natureza, geram menos reação porque não temos a quem culpar ou responsabilizar. Em outras palavras, o autor sugere que quanto mais claramente for definida a fonte de ameaça, o vilão, mais provável será a reação ou a

²² Agrademos Adalberto Cardoso por ter-nos alertado sobre este ponto.

²³ Sabemos pouco sobre a experiência profissional anterior desses profissionais, mas há estudos que sugerem que a grande maioria deles passou por outros serviços tão ou mais precários e com pouca tradição de organização sindical e de mobilização, tais como pedreiros, garçons, atendentes, vendedores, pintores, marceneiros etc (Reis 2023).

indignação. Afinal, o ódio aos oponentes é uma força tão poderosa para a solidariedade no grupo quanto o amor e a afeição (Jasper e Owens 2014). No mesmo sentido, cabe lembrar o alerta de Boltanski (2012) de que “a pessoa que reclama contra a injustiça que sofreu e que está buscando reparação tem que identificar o seu autor”.

De fato, não temos no capitalismo de plataforma a vigilância humana explícita, expressa na figura do gerente e do patrão, que seriam os destinatários do protesto (Martinez Lucio e Stewart, 1997: 53). Isto é, o inimigo para o qual seriam dirigidas as queixas e as reivindicações não está visível. As empresas-aplicativo ficam escondidas atrás do algoritmo, que parece neutro, objetivo e transparente, mas é quem monitora, avalia e gerencia todas as ações dos trabalhadores, determinando a alocação das entregas, a remuneração, a punição e até a sua “demissão”. Acrescente-se que os entregadores costumam trabalhar para mais de uma empresa simultaneamente. Mesmo que a relação de emprego fosse reconhecida, ficaria difícil dizer se o motofretista trabalha para o iFood, a Uber ou a Rappi. A este respeito, lembramos que a solidariedade entre os trabalhadores tende a aumentar em resposta à supervisão direta, especialmente quando ela é excessivamente rigorosa (Hodson et al. 1993); como ela é quase inexistente nas empresas de delivery, esta tendência não se realiza.

Quando as críticas dos motoboys são feitas às empresas-aplicativo, elas dizem respeito mais à falta de transparência do algoritmo, do “bloqueio branco”²⁴, de serem atendidos por um robô e de não terem resposta para os seus questionamentos²⁵, do que à exploração. Situação semelhante foi identificada por Magaldi et al. (2024). Ou seja, quando reclamam, o foco está na impossibilidade de trabalhar, e não nas condições de trabalho e de remuneração em si. Faltam, portanto, dois aspectos fundamentais para qualquer mobilização proveniente do sofrimento material: uma percepção mais clara de injustiça (Atzeni 2010) e a indignação (Jasper 2016). Falta também semelhança nas crenças

²⁴ Trata-se de uma forma de punição aplicada (mas não admitida) pela empresa-aplicativo, que consiste em “dar um gelo” no entregador, isto é, parar de mandar ou reduzir drasticamente os seus pedidos. Ele pode ocorrer por diversos motivos, tais como: não entrega ou entrega atrasada da mercadoria; reclamação do cliente ou do estabelecimento; recusa frequente de corridas (mais de três em um dia); ficar deslogado por longos períodos; pontuação abaixo de um score mínimo; envolvimento com movimentos paredistas.

²⁵ De acordo com Oliveira e Festi (2023), este tipo de embate vem ganhando centralidade nos protestos de entregadores, conforme mostram os cartazes que levantam nos protestos. No entanto, parece que ainda é bem diferente do que acontece na Europa, onde os entregadores pressionam fortemente as empresas-aplicativo por uma maior transparência em relação aos algoritmos (De Stefano e Taes 2023).

sobre a legitimidade de um tipo de comportamento, que trazem unidade e coerência ao movimento (Gusfield 2018).

Na mesma linha de pensamento, ao falar sobre a gamificação, Mason (2019) afirma que há uma certa benevolência com essas empresas. É como se os jogadores, ao não obterem sucesso, colocassem a culpa nos obstáculos do próprio jogo, e não na classe capitalista, que estabelece as suas regras. Ou seja, o antagonismo de classe acaba sendo transferido para um antagonismo entre o jogo e o jogador.

É interessante notar que enquanto grande parte dos entregadores economiza críticas à empresa-plataforma, ou a direcionem para o “algoritmo”, como se fossem separados, o mesmo não acontece em relação ao governo. Em sua pesquisa com os *bikeboys*, Altheman (2021) identificou que ele (o governo) é visto como a fonte maior de suas mazelas e adversidades cotidianas. Isso ficou muito claro em algumas de nossas entrevistas, como na reação de um motoboy ao responder à pergunta sobre a exploração do seu trabalho: “eu não sou explorado. Se o governo tivesse um retorno maior para nós, a gente conseguiria mais: o preço da gasolina, o valor da água, da luz, dos impostos, as condições da pista, que acaba estragando a moto. Não sei se a empresa poderia pagar tanto, pois os custos são altos”.

Outra explicação para o suposto insucesso da mobilização dos motoboys deve-se à facilidade de contratação de novos trabalhadores, sem passar por qualquer seleção ou entrevista, praticamente sem custos para a empresa-aplicativo. Em função dos altos níveis de desemprego e desta facilidade, a empresa pode manter um exército de reserva imediatamente disponível, caso tenha necessidade: na hipótese de greve, por exemplo. As plataformas não divulgam dados sobre as listas de espera, mas, segundo a revista “Época Negócios” (2020), em 4 meses de pandemia (de março a junho de 2020), o iFood recebeu nada menos que 480 mil novos cadastros, um número equivalente a quase três vezes a quantidade de entregadores habilitados na empresa naquele momento. De acordo com a mesma reportagem, a empresa Rappi disse ter registrado em abril de 2020 um aumento de 128% no número de motoboys, em comparação com o mesmo mês do ano anterior. Em entrevista a Patrícia Fachin (2020), Ludmila Abílio fala em mais de 100 mil trabalhadores cadastrados, que ainda não foram aprovados.

Um aspecto que também colabora para a desmobilização desses trabalhadores diz respeito à sua heterogeneidade, que se expressa de várias formas. Por exemplo, nos diferentes níveis de

vinculação à plataforma: enquanto alguns dependem integralmente deste trabalho, outros contam com empregos formais e trabalham apenas parte do tempo no serviço de delivery. Na pesquisa realizada com trabalhadores de várias plataformas instaladas na cidade de Boston, Schor et al. (2020) verificaram que, quando elas não eram a sua única fonte de renda, suas condições eram melhores, e os seus rendimento, satisfação e autonomia, maiores. Por outro lado, quando dependiam totalmente das plataformas para sobreviverem, eles demonstraram menos satisfação com o trabalho e mais precariedade.

De maneira análoga, em um estudo realizado junto aos motoristas da Uber na China, Wu et al. (2019) verificaram que trabalhadores que têm essa ocupação como única fonte de renda demonstraram-se muito preocupados com as avaliações dos clientes e com o sistema de incentivos da empresa, enquanto aqueles que têm outras fontes de renda tenderam a se preocupar menos com estes aspectos, e mais com a questão da flexibilidade de horário. Nas nossas entrevistas, percebemos a mesma situação: os motoboys que têm um emprego fixo e usam a plataforma apenas como complemento de renda têm muito menos a reclamar, já que para eles o serviço de delivery é apenas um “bico”, que ajuda “a pagar as contas”.

A heterogeneidade é ampliada pela existência dos chamados “operadores logísticos” (OL), entregadores que trabalham de forma diferenciada dos entregadores normais (chamados de “nuvens”). Eles são contratados por uma empresa terceirizada pelas plataformas e trabalham sob o comando de um supervisor, em horários e locais pré-determinados. Segundo a empresa iFood, eles representam apenas 10% dos motofretistas, mas estes acreditam que esse número seja maior; alguns nos disseram que eles deveriam responder por cerca de 30% da categoria. Além de ajudarem a garantir a oferta de mão de obra em horários de alta demanda, os OL prejudicam a mobilização, já que não podem participar de movimentos paredistas. Na opinião de um de nossos entrevistados, “eles são quase todos bolsonaristas, de direita”, o que não foi possível confirmar no âmbito dessa pesquisa.

Novamente, vale citar o relato da motogirl Lucy, integrante do grupo “Entregadores Antifascistas”, em que reconhece as dificuldades para a paralisação. Em grande parte, ela resume vários dos problemas apontados nos parágrafos anteriores:

eu sei o quão complicado pode ser por conta das divergências... A esquerda em geral tem muita divergência e é muito natural isso (...) Por que é difícil a gente se unir? Eu até entendo porque a propaganda antipolítica é muito forte. Todo mundo quer sair fora dessa coisa da política, ninguém quer se envolver. É muito compreensível a discordância. Dá um certo desânimo a gente ver que a segunda manifestação (em 25/07/20) não foi tão impactante quanto a do dia primeiro, mas a gente sabe que

tem muitos motivos para isso: a repressão policial, a repressão dos aplicativos, o medo, né, porque a gente tem conta para pagar; para muita gente, é a principal fonte de renda. Como a gente vai enfrentar isso em um país que tem muita gente desempregada? Essa escolha é muito difícil. A gente sabe que a gente pode sofrer retaliação a qualquer momento (Balanço dos Breques dos Apps 2020).

De forma parecida, um motoboy de Fortaleza explica o porquê da fraca mobilização quando estão em jogo as questões materiais, distributivas:

a gente não sabe como é a vida de cada um. Enquanto eu paro, ele aqui não pode parar porque tem conta para pagar, tem algo importante para resolver amanhã e precisa conseguir o dinheiro hoje. Então, é muito isso, é muito individual quando entra a questão do dinheiro. Não tem como reivindicar valores. Enquanto tem um aqui se mal dizendo, tem cem ali, esperando a vaga dele.

Tais depoimentos trazem à tona a ideia original de Wanderley Guilherme dos Santos (2006) de que nem sempre os indivíduos agem para maximizar utilidades, mas para evitar o custo do fracasso. O ponto do autor é que o fracasso das ações coletivas e a apatia característica da sociedade brasileira devem-se ao fato de que grande parte da população carece de bens básicos para suprir as suas necessidades, convivendo com a miséria cotidiana, material e cívica: o desemprego prolongado, o afastamento do processo produtivo, a violência institucional e a marginalização. Segundo o autor, não sobra tempo nem recursos para a sua mobilização, os quais são canalizados para solução de problemas pessoais e familiares urgentes. Na visão de Santos (2006), apesar dos péssimos indicadores sociais, a ambição e o horizonte de desejo destas pessoas são muito baixos, dado que a elevada taxa de incerteza as fazem adotar uma atitude de aversão ao risco e um comportamento cauteloso diante das instituições políticas e judiciárias. Cria-se, assim, um hiato entre a condição de vida percebida pelo indivíduo e aquela que ele considera que deveria ter. No caso específico dos entregadores, o custo do fracasso em uma greve é muito alto: a retaliação por parte da empresa, seja por meio do “bloqueio branco”, seja pela perda do emprego e a consequente situação de miséria para toda a sua família. Afinal, por pior que seja, tal profissão garante uma renda que outras atividades informais não proporcionam. Inevitavelmente, esta situação reduz o ânimo reivindicante dos entregadores, gerando imobilismo e comportamento inercial²⁶.

Em resumo, ao contrário de alguns autores, não estamos percebendo uma atitude homogênea de ativismo de classe, que mobilize os entregadores contra a exploração das empresas-aplicativo. Concordamos com Oliveira e Festi (2023) que vários deles utilizam as redes sociais para trocar

²⁶ Agradecemos a Adalberto Cardoso o alerta sobre esta possibilidade.

informações sobre o cotidiano do trabalho, compartilhar queixas, fazer denúncias e prestar solidariedade em situações no trânsito, episódios com clientes, restaurantes, porteiros de condomínios etc. Porém, a nossa percepção é diferente com relação às críticas dirigidas às empresas-aplicativo, como vetor de protestação coletiva. Apesar delas serem o alvo principal das queixas nos movimentos paredistas, tais críticas têm sido fracas diante do nível de exploração. Tampouco concordamos que existe “cada vez mais a disposição para ações coletivas de protesto contra as condições a que estão submetidos”.

Não estamos dizendo que os entregadores são incapazes de se mobilizarem politicamente. Pelo contrário, o seu potencial de mobilização é grande, dados o seu número expressivo, a presença nas grandes cidades e a facilidade de comunicação pelas redes sociais mediadas por computador. Estamos apenas ressaltando que grande parte dos entregadores está satisfeita com o seu trabalho, o que dificulta uma mobilização nos moldes de lutas de classe, contra o capital: as empresas-aplicativo.

É curioso que a aparente letargia que estamos observando parece estar se revertendo, desde que o governo encaminhou ao Poder Legislativo um projeto de lei para regulamentar a profissão. Porém, no sentido contrário, isto é, contra a regulamentação, que garante a autonomia – exigência fundamental da categoria – e alguns benefícios mínimos para esses trabalhadores²⁷. A resistência é visível nos grupos de Facebook e de WhatsApp que acompanhamos, onde prevalecem críticas aos sindicatos, aos partidos e aos políticos, especialmente ao presidente Lula. É muito frequente o discurso de que “o único objetivo do governo com a regulamentação é arrecadar”.

Há muita preocupação também com a possibilidade de que a atividade fique inviável para as empresas-aplicativo, o que as levariam a desistir de operar no país. Vale citar o depoimento de Márcio Jovino, dono do canal “Entregador de Lanches”, que foi testemunha da empresa iFood contra o Ministério do Trabalho. Ele se opôs ao regime CLT, alegando que não gostaria de perder a liberdade para trabalhar em outros aplicativos na hora que quisesse:

o discurso do sindicato não está de acordo com o desejo da maioria. Tem coisa que o sindicato quer tomar frente, mas na realidade não é o que a rua pede. Por acreditar que não vai funcionar, eu fui defender o pessoal do iFood, fui defender o que eu acredito, o que eu acho mais correto, o que a maioria quer, que é não ficar preso em aplicativo. Na verdade, o sindicato não tem aquela coisa de querer realmente ajudar o trabalhador; é mais interesse próprio. Sai pra rua mano, sai pra rua, vem

²⁷ Basicamente, cobertura previdenciária (com correspondente contribuição de 7,5% dos trabalhadores e 20% das empresas); remuneração mínima; maior transparência por parte das plataformas em relação à forma de pontuação, suspensão ou exclusão; direito de contestação.

trocar ideia com os caras da rua, entendeu? Os caras quer [sic] uma taxa justa, uma taxa mínima, um tempo de espera... Por que o sindicato não briga por isso? Por que quer brigar por CLT, sendo que é uma coisa que ninguém quer, né? (Desgranges e Ribeiro 2021: 194).

Nos comentários à publicação acima, reforçam a crítica: “esses pilantras só estão querendo morder uma grana, jamais lutaram pelo nosso bem”; “eles inventam histórias para poder ter a taxa deles. Sindicato só serve para arrecadar para eles”; “a gente se mata para fazer uma entrega de 10 reais sem sindicato. Com sindicato, esta entrega vai cair para 7. Os outros 3 eles roubam” (Desgranges e Ribeiro 2021). Nas seções VIII e IX, avaliamos como as agressões sofridas pelos motofretistas promovem uma reação moral traduzida em sentimento de injustiça, que se objetiva em mobilizações coletivas, vinculadas ao chamado trabalho “emotivo”, na forma singular do “bololô”.

VIII - O SOFRIMENTO SOCIAL EM TORNO DO DESRESPEITO: UMA PROPEDÊUTICA DA MOBILIZAÇÃO

A precariedade dos motoboys brasileiros não se resume às questões trabalhistas e materiais, que se conecta a diversos sofrimentos que vivenciam cotidianamente: a fome, o frio, o sol e a chuva que eles têm que enfrentar; a dor nas costas; a pressão constante do tempo de entrega; o desconforto dos locais onde aguardam as chamadas; o tempo de espera sem saber se vai receber chamadas; a falta de sanitários para suas necessidades fisiológicas e de tomadas elétricas para carregamento das baterias de seus celulares; os problemas de saúde, tais como estresse, desidratação, hipertensão, insônia, pedras nos rins e problemas respiratórios (Abílio e Santiago 2024).

A precariedade está também no não reconhecimento de suas atividades socioprofissionais, por parte de muitos que consideram o serviço de entrega uma profissão menor, desqualificada, típica de desocupados e marginais, como mostram vários dos vídeos que coletamos. No incidente de [Valinhos](#) (SP), o cliente afirma: “seu lixo (...) esse negócio de motoboy, filho. Você é semianalfabeto. Você ganha o que? Você não tem nem onde morar”. No [parkshopping](#), em Brasília, o dono do restaurante diz: “você não folga, não. Estou neste restaurante há 15 anos. Não vai chegar um motoboy aqui e achar que manda não (...) Isso não pode acontecer. Pago 140 mil de aluguel para um motoboy vir e sentar” (no banco fora do restaurante).

Estamos falando de uma profissão que exige contatos permanentes com diferentes públicos e uma gestão emocional capaz de conter respostas sentimentais ao que se considera indevido, inapropriado como tratamento recebido pela clientela. Trata-se de um “trabalho emocional” nos termos de Arlie Hochschild (1983), mais recorrentes entre subalternos, cujo sofrimento ocasionado pelo controle excessivo dos sentimentos morais pode encontrar compensação em manifestações orquestradas de indignação acerca do senso de injustiça, como veremos mais adiante.

Os entregadores são expostos a ocorrências de agressão verbal e física, abuso de autoridade policial, ameaças de morte, uso de armas, danos ao patrimônio (*bags*, motocicletas, celulares), proibição de entrar em certos ambientes e outras exigências absurdas, tais como serem obrigados a usar calça comprida no shopping center ou pilotar sem capacete nas ruas internas de um condomínio (Neiva 2024). As agressões tornaram-se tão frequentes que motivaram o Deputado Federal Emanuel Pinheiro Neto (MDB – MT) a apresentar o projeto de lei 3539/23, que estabelece medidas de proteção

contra violências física, psicológica, patrimonial e oral aos entregadores de aplicativo em serviço, garantindo-lhes acesso aos serviços de Defensoria Pública ou de Assistência Judiciária Gratuita.

Boa parte das agressões sofridas pelos entregadores são realizadas por funcionários, proprietários e gerentes de restaurantes. Em uma entrevista realizada em 12/01/22, um motoboy de Goiânia fez a seguinte reclamação: “o ruim da profissão é a raiva que você passa. Quando chega num estabelecimento, o povo te trata que nem cachorro. O dono chega e te fala: ‘olha, não quero você aqui não. Espera lá fora’. Não oferece água nem banheiro.” Em Brasília, os entregadores apresentaram queixas semelhantes, tais como: “a maioria dos restaurantes vê nois [sic] como um cachorro, você não pode entrar, não pode tomar um copo d’água, fica mais de meia hora esperando em pé. Motoboy é tratado como cachorro. Infelizmente é da nossa profissão. Mas a gente precisa, né”; “às vezes, você chega no estabelecimento e eles te negam até água ou te dão água quente. Eles te tratam como se você não fosse ninguém e mandam aguardar ‘dali para trás’”; “você chega no estabelecimento pisando em ovos, pois se você falar alto, falar algo que não agrada ou qualquer tipo de coisa, você é mal avaliado”. Em Campo Grande (MS), um motoboy chegou a calcular o número de estabelecimentos que os tratam mal: “85% te tratam bem, perguntam se quer água e tal. Mas outros 15% tratam a categoria como se fosse mais baixa do que eles” (referindo-se aos empregados dos restaurantes). Em uma entrevista realizada em São Luís em 06/02/24, um motoboy deu a seguinte declaração: “é comum ser discriminado. Naqueles restaurantes da Ponta da Areia, quando o cabra chega para pegar o pedido, te olham torto (risos), os clientes ficam olhando... Não sei se é só comigo, não sei se é a vestimenta. Entrei naquele Ferreiro Grill... porra, tu é [sic] doido, não quero entrar ali mais não”.

A relação com os clientes também pode ser problemática. Embora os motoboys reconheçam que a maioria deles os trata bem – 80% ou 90%, segundo alguns – estes também são alvo de reclamações. Em uma delas, um entregador de Brasília, apresentou a seguinte queixa:

o cliente tem que entender que a gente não está à-toa, que a gente não sai de casa, arrisca a vida em cima de uma moto, para ser maltratado na rua (...) Tem que reconhecer que nós somos pais de família, somos humanos, cidadãos; eu saio da minha casa debaixo de chuva, deixo uma esposa incapaz e uma filha de 5 anos para dar comida... infelizmente, nem todos reconhecem, mas essa é a verdade.

Uma das maiores fontes de conflito com os clientes deve-se ao local de entrega da encomenda. Os entregadores são remunerados pelo transporte até o primeiro ponto de contato da demanda do serviço: o portão da casa ou a portaria de um prédio; mas, não inclui a subida em elevadores ou escadas nem o deslocamento dentro do condomínio, que pode significar em torno de 15 ou 20 minutos

a mais de trabalho, além de atraso para o próximo cliente e conseqüente má avaliação. Eles reclamam também do risco de terem a motocicleta roubada nesta situação, já que, em geral, os condomínios não lhes permitem guardá-las em seus apartamentos. No entanto, alguns clientes querem receber o pedido na sua porta. A discordância costuma gerar reações por parte destes últimos, tais como: demora para buscar o pedido, recusa a entregar o código (que comprova a entrega), destrato, humilhação, agressão física, ameaça de morte, retirada brusca do produto da mão ou da *bag* do motoboy.

Boa parte desses conflitos acontece porque as empresas-aplicativo não informam claramente ao cliente sobre a desobrigação do entregador de levar o pedido até a sua porta e a obrigatoriedade de fornecer o código que comprova a entrega. Diante da sua multiplicação, o iFood passou a tomar posição, como na controvérsia entre um motoboy em [Brasília no dia 01.12.23](#), quando soltou a seguinte nota: “não toleramos agressão ou manifestação de preconceito ou assédio contra os entregadores parceiros (grifo nosso). Estamos fornecendo apoio jurídico e psicológico para o Marcos. Informamos que o referido cliente foi banido da plataforma”. Recentemente a empresa lançou a campanha “#bora descer para pegar o pedido”, o que, segundo ela, reduziu em 40% os conflitos entre entregadores e clientes em apenas 4 meses.

Tanto nos vídeos coletados quanto nas entrevistas, os motoboys mostraram-se incomodados com dois estereótipos, ou estigmas, que são produzidos sobre eles, pela mídia e pela opinião pública. Um deles é o de serem confundidos com bandidos, marginais. Nos semáforos, os motoristas fecham os vidros dos seus automóveis; na rua, as pessoas se assustam, pensando que serão assaltadas. Nos elevadores, são olhados como se não devessem estar ali, conforme relata um entregador de Fortaleza: “uma vez entrei num elevador de serviço e a cliente falou para mim que ela tinha entrado primeiro e me ameaçou dizendo que iria reclamar para o restaurante para o qual eu fazia entregas. Fiquei triste, né”.

Na imprensa, esta visão distorcida aparece com frequência, muitas vezes porque bandidos, traficantes e ladrões se disfarçam de motoboy para praticarem seus crimes. Quando são os próprios entregadores que os cometem, jamais são identificados pelos nomes, mas pela profissão, prejudicando toda a classe. É o caso do “maníaco do parque”, o motoboy que aterrorizou o país em meados dos anos 1990 e ficou famoso por estuprar e assassinar diversas mulheres (CNN Brasil 2024). Um dos motofretistas que entrevistamos fez o seguinte depoimento:

tem condomínio em que o porteiro faz a sua ficha, entra em contato com o morador e ainda manda o ronda te seguir. Você é identificado pelo iFood, o porteiro pega o seu RG, tira a sua foto, pega a placa do veículo e ainda manda o cara te seguir. É muito chato, é constrangedor. Tem um condomínio no SOF Sul que o ronda te segue e ainda sobe o elevador junto contigo. Seria até melhor te revistar na portaria para ver se você está armado.

O outro estereótipo que os incomoda é o de que eles são irresponsáveis, folgados ou loucos, especialmente no trânsito (Silva 2010). Por exemplo, em uma reportagem publicada em 30.01.08, a revista *Veja São Paulo* os chamou de “os donos da rua” e disse que “embora realizassem um trabalho útil, eles desrespeitavam as leis de trânsito, viviam em guerra com os motoristas, eram temerários e, quando resolviam protestar, atravancavam ainda mais o tráfego de São Paulo”. Afirmou ainda que eles “eram um mal necessário, andavam sempre em grupo, prometiam fazer mais barulho e atrapalhar todos os paulistanos (...) Para driblarem o trânsito, cometiam toda sorte de infrações”. Quando se referem aos movimentos paredistas de entregadores, a imprensa costuma enfatizar o seu lado negativo para a população, tais como: “protesto de motoboys complica a vida do paulistano”; “protesto de motoboys atrapalha o trânsito” (Silva 2010: 46), esquecendo as contribuições que eles trazem para a vida de uma metrópole.

Há duas décadas, Diniz et al. (2005) identificaram na opinião pública um sentimento dúbio em relação a esses trabalhadores. Nas palavras dos autores, “uma verdadeira hipocrisia social: avaliamos positivamente o seu trabalho, mas negativamente o seu comportamento, como se um e o outro existissem separadamente”. De fato, a contradição é visível: por um lado, queremos que eles cumpram as regras de trânsito; nos condomínios, os moradores costumam exigir regras rígidas contra a movimentação de entregadores em suas dependências, seja por questão de segurança, seja por pura discriminação. Por outro lado, como consumidores, queremos que eles sejam ágeis e flexíveis e que “deem um jeitinho”, entregando o alimento na nossa porta.

Apesar de se revoltarem contra os estereótipos acima, alguns entregadores o justificam fazendo uma crítica a seus próprios colegas, tais como: “tem muito molequinho novo, que entrou agora, que não sabe das coisas. Já chega fumando maconha na frente dos outros, na porta dos restaurantes. Aqui, no nosso grupo, a gente não aceita”; “por causa de uns, todos perdem, até porque tem muita gente usando o motoboy para fazer assalto, né. Mas eu sou um pai de família, a gente está aqui porque a gente precisa. Alguns usam para fazer safadeza, mas a maioria é trabalhador....”; “tem gente que suja a classe, que realmente é bandido, vagabundo, ex-presidiário”; “a sociedade pensa que somos malandros, mas é por causa de muitos que dão motivo, que não entregam o pedido e que

estragam a nossa imagem”; “é por causa da gente mesmo. A galera mesmo é que bagunça. Tem muita gente que trabalha certinho e tal, mas tem uns e outros aí... o cara passa com o escapamento miserável, fazendo zoadá. Por causa de um, todos pagam”.

Vários outros motivos costumam motivar agressões contra os trabalhadores de aplicativo, tais como o simples fato de estacionarem a moto na calçada, acionarem a buzina para chamar um cliente, não terem máquina para pagamento com cartão. Um dos motoboys entrevistados afirmou que um motorista desceu do automóvel apontando uma arma para a sua cabeça por causa de uma pequena colisão com o veículo dele, que tinha sido provocada pela outra parte. Muitas ofensas acontecem por causa de atrasos na entrega, ainda que frequentemente ocorram por motivos que fogem da alçada dos entregadores, tais como: ineficiência dos restaurantes, falha no sinal de internet, chuva, trânsito congestionado, demora do cliente anterior para buscar o pedido, erro no endereçamento.

As agressões podem ocorrer também por um motivo ainda mais fútil, como o uso do elevador social. Na plataforma YouTube, encontramos diversos casos de racismo e de injúria racial, como aconteceu na cidade de Goiânia (GO), em outubro de 2020, quando um cliente se recusou a receber a encomenda e mandou as seguintes mensagens escritas para a lanchonete: “esse preto não vai entrar no meu condomínio; manda outro motoboy que seja branco”. Na cidade de Campinas, um cliente passou a seguinte mensagem (falada) para o restaurante:

Cara, eu vou fazer um comentário racista porque eu odeio esse cara... Quando vem um entregador preto, cara de bandido, que parece um chipanzé. Aquele lazarento não fala bom dia. Ele pega e digita o código e o valor. E quer pegar meu cartão para passar com aproximação (mostrando desconfiança). Já aconteceu todas as vezes que ele veio aqui. E eu acredito que ele me odeia, né. Por eu ser branco, alemão e velho (risos), eu acho que ele me odeia. Mas o ódio é de ambas as partes, porque eu odeio aquele chipanzé.

Encontramos na plataforma do YouTube mais de 160 ocorrências de agressões a entregadores de aplicativo, as quais reunimos em um canal específico, que pode ser acessado através desse [endereço eletrônico](#), de forma que o leitor possa tirar suas próprias conclusões. Para facilitar a consulta, fizemos um [resumo](#), com a duração de pouco mais de duas horas, onde editamos alguns casos emblemáticos. De qualquer modo, apresentamos abaixo alguns comentários gerais a respeito:

- Cerca de 2/3 dos vídeos apresentam alguma agressão física contra o entregador (socos, pontapés, estrangulamentos, tapas na cara etc.) ou dano a algum de seus pertences (derrubada da motocicleta, arremesso de capacete, quebra da *bag*, retirada

brusca do pedido de suas mãos etc.). O terço restante envolve agressão verbal, com xingamentos, ameaças de vários tipos e humilhações de classe e racial.

- Em 21% dos vídeos coletados há presença de armas (branca ou de fogo).
- Curiosamente, observamos um número de ocorrências maior no Distrito Federal em relação a outras capitais, levando em conta a proporção da população. Talvez esteja relacionado com o fato de Brasília ter altíssima segregação social, a maior do Brasil e uma das maiores do mundo (OECD 2018). Não foi nosso objetivo investigar especificamente esta questão; estudos futuros, que comparem cidades entre si, poderão esclarecer a situação.
- Há um número surpreendentemente grande de problemas com policiais: nada menos que 23% dos vídeos envolvem incidentes com esses agentes, estando eles em serviço ou à paisana. Possivelmente, reflete a forte violência policial que existe hoje no país e sugere que o preconceito e a discriminação que os motoboys sofrem da sociedade é ainda maior entre os policiais. Em três dos vídeos coletados, o *modus operandi* dos policiais lembra o assassinato do trabalhador negro George Floyd nos Estados Unidos em 2020, que acabou se tornando um símbolo do movimento antirracista e contra a violência policial no mundo, conhecido como “Black Lives Matter” (CNN Brasil 2022). A exemplo do que aconteceu com Floyd, os policiais imobilizam os motoboys ajoelhando-se sobre o seu pescoço, mesmo quando não oferecem resistência. Um motoboy de Goiânia disse que “os motoqueiros são discriminados principalmente pela polícia. Toda hora a gente é abordado na blitz. Se passam cinco carros e um motoqueiro, o policial para o motoqueiro, especialmente se for entregador”.
- Há também uma presença marcante de armas de fogo. Elas foram observadas em 23% dos vídeos cotejados. Em grande parte, isso tem a ver com o dado anterior referente aos policiais²⁸.

²⁸ Cabe apresentar dois esclarecimentos a respeito deste número. O primeiro é que estamos incluindo no cálculo todas as situações em que as armas estão presentes, ainda que não estejam sendo usadas: por exemplo, quando um motoboy é detido pela polícia apenas com a força física. O segundo é que embora estejam correlacionados, o número de armas não se limita aos policiais, já que nem sempre eles estão armados e que há ocorrências em que elas estão na posse de não policiais.

- Os ataques com violência física ou simbólica, de cunho racista, não costumam ficar sem reação. Os motoboys reagem, independentemente de serem pretos, pardos ou brancos.
- A câmera do celular tornou-se uma ferramenta muito potente para a proteção desses trabalhadores. Por meio delas, eles costumam realizar gravações, as quais são utilizadas para se defender perante a empresa-aplicativo, mobilizar a sua base de apoio, acionar a imprensa e buscar reparações futuras na Justiça.

As respostas das agressões contra negros e mulheres (as motogirls) sugerem um embrião daquilo que Braga (2023) observou entre os trabalhadores precários norte-americanos: uma intersecção de identidades raciais e de gênero em torno da luta por justiça social nos locais de trabalho. Na opinião do autor, o movimento negro está ajudando a reconstruir e revigorar o movimento sindical, em direção a um sindicalismo que busca não só melhores condições de trabalho, mas também justiça social contra o racismo. Na Europa envolve também etnicidade e migração.

De acordo com Abílio e Santiago (2024: 30), trata-se de uma profissão tipicamente negra e masculina. Na visão das autoras, “a sobrerrepresentação dos negros está associada à sua presença majoritária nas ocupações de baixa renda e/ou menor remuneração, no emprego informal, nas ocupações que apresentam condições mais precárias, insalubres e arriscadas”. Em uma das agressões mais emblemáticas contra os motoboys – a que aconteceu em [Valinhos \(SP\)](#) – o agressor deixa muito claro o seu preconceito, conforme podemos ver no diálogo abaixo:

- Cliente: esse negócio de motoboy... você é semianalfabeto, moleque. Quanto você tira por mês? Você não tem nem onde morar.
- Motoboy: claro que tenho. Só porque o senhor mora num condomínio? Eu tenho uma vida fora daqui.
- Cliente: seu lixo. Você tem inveja disso aqui (mostrando a rua do condomínio). Você tem inveja dessas famílias aqui. Você tem inveja disso aqui (mostrando a cor da pele).
- Motoboy: eu posso ter a mesma coisa que o senhor. O senhor tem por quê? Por que o seu pai te deu? Ou o senhor trabalhou?
- Cliente: você nunca vai ter (gritando).

Em alguns vídeos, os entregadores reclamam do tratamento recebido, como se “eles fossem cachorros”. A denúncia de um motoboy de 18 anos em [Aracaju \(SE\)](#) mostra a que ponto pode chegar a humilhação sofrida:

o cliente insistiu em pagar com cartão, o que a empresa '99' não aceita. Ele queria que eu aceitasse de qualquer jeito. Achou ruim, pegou a pizza e jogou no chão, me tratando igual cachorro. Tirou-me para fora do condomínio. Achou pouco, então pegou a pizza e jogou na minha cara e derramou o refrigerante de um litro na minha cabeça. E ainda disse que se eu ficasse lorotando demais ia pegar a pistola e dar quatro tiros na minha cabeça.

Um cliente em [Manaus \(AM\)](#) derrubou violentamente o entregador no chão e retirou o alimento da sua mochila. Isso porque esse último tinha se recusado a lhe entregar o alimento, dado que a transferência do dinheiro, supostamente realizada por *pix*, não havia entrado na conta do restaurante. Nas palavras do motoboy:

eu disse para ele que estava demorando muito e eu ia retornar para o remetente. Aí, quando eu vim para subir no veículo, ele me agrediu e surtou. Surtou e começou a me ameaçar, disse que sabia onde eu morava, que tinha todos os meus dados, placa da minha moto (...) Eu estou péssimo. Eu procuro fazer tudo dentro do profissionalismo. Existem normas. Existe uma série de procedimentos que a gente deve efetuar e seguir essas normas.

Além das agressões explícitas, há outras mais sutis como não serem cumprimentados pelos clientes, que não os olham nos olhos, abrem apenas a fresta da porta, demonstrando medo e nojo, como muitos motoboys reclamam. De fato, muitas vezes são invisibilizados, como podemos perceber em algumas de suas manifestações: “as pessoas pedem delivery e acham que é um robô que te entrega. Tem essa coisa, né... ninguém pensa que é uma pessoa que está ali, que tem a sua família, que tem as suas angústias, que tem os seus problemas”; “tem lugar que eu faço entrega onde a pessoa nem abre a porta e tem outros que mandam deixar em cima de uma mesinha, onde nem vejo ninguém”. Vale a pena citar o depoimento da entregadora Taiane Ribeiro, negra, poeta, com 30 anos de idade:

é uma classe bem esquecida. É tipo o porteiro com quem você não fala, o gari, o segurança. São pessoas meio que invisíveis para a sociedade (...) Se o dia tem 24 horas, eu passo pelo menos 16 delas na minha moto. Ela é o meu trabalho. Mas ela também me leva e me traz por essa cidade de uma forma muito gostosa (Peres 2020: 24).

Novamente, o líder Paulo Galo consegue resumir quase toda a precariedade desse trabalho em poucas palavras. Ele fala da privação material, dos riscos que correm, das agressões físicas e morais, da capacidade de adaptação e da falta de reconhecimento:

a minha maior tristeza, minha maior dor era não ser enxergado. O trabalhador passa por muitas dores: tapa na cara de polícia, ter a moto roubada, ser despejado do aluguel, ter a luz e a água cortadas. O mais difícil de tudo não é essa dor, pois você vai se adaptando a ela. O mais difícil é parecer que você não existe, que você está sofrendo, chorando, gritando e ninguém te escuta (Mecila Merian Centre 2021).

Obviamente, as agressões, humilhações, o desrespeito e a invisibilidade não são exclusividade dos entregadores. Elas estão presentes em muitas outras relações na sociedade brasileira, onde o racismo envolve não apenas a raça, mas também a classe. Na visão de Jessé Souza (2023),

a classe média real (dos 20%) é branca e se sente superior e humilha o povo mestiço, negro e pobre, reproduzindo o escravo, tirando a sua autoestima, autoconfiança e humanidade, explorando o seu trabalho a preço vil, como no caso da empregada doméstica, da faxineira e do adolescente que passa 14 horas numa bicicleta entregando pizza quentinha (...) Há um prazer nessa humilhação, de se sentir superior, de obrigar o mais frágil a fazer as coisas, de inferiorizá-lo e abusá-lo de todas as formas. A humilhação é o sentimento que predomina na nossa sociedade.

Conforme vimos, no decorrer desta pesquisa, nos deparamos com muitos elementos característicos do bolsonarismo. Nas agressões aos entregadores, encontramos forte presença de policiais, armas, racismo, misoginia e o flerte com a violência física. Esses aspectos nos mostram uma contradição marcante e um quebra-cabeça a ser resolvido: de um lado, observamos que grande parte dos entregadores são adeptos e simpatizantes do ex-presidente Bolsonaro; de outro, alguns desses elementos característicos do bolsonarismo se voltam contra os próprios entregadores. Tal contradição aparece de várias formas. Por exemplo, no fato de que, a despeito da evidente violência policial, eles não costumam reagir na mesma proporção. É possível que isto tenha a ver com o discurso do ex-presidente de que as forças de segurança deveriam ser valorizadas, que as suas ações mais incisivas deveriam ser apoiadas, que os policiais são as vítimas (e não os algozes) e que a crise na segurança pública decorria do avanço das ações dos Direitos Humanos e proteção legal aos criminosos (Messenberg e Camargos 2024). Isso aparece no apoio de alguns motoboys à ação da polícia, como um de Goiânia que, apesar de reconhecer a discriminação, disse que a perseguição tinha que ser feita, já que havia muitos entregadores “vagabundos”.

É contraditória também a adesão dos entregadores, majoritariamente negros e pardos, ao ex-presidente que várias vezes apresentou atitudes racistas e que é votado preferencialmente por uma classe média branca (Gallego 2019). Vale lembrar o alerta de Standing (2020) de que o precariado é uma classe diferente da que se formou na era taylorista-fordista, isto é, mais desorganizada, oscilante, ideologicamente difusa, e, portanto, mais vulnerável e mais facilmente atraída por políticas populistas, suscetíveis de acolher inclusive apelos neofascistas (Antunes 2018). Não é nosso propósito esgotar a discussão sobre o vínculo entre o bolsonarismo e os entregadores aqui, mas ela merece ser melhor explorada em trabalhos futuros.

VIII.1 – A FONTE DE PROTEÇÃO: DEUS E A FAMÍLIA MOTOBOY

Diante da invisibilidade dos entregadores perante a sociedade e da falta de proteção por parte do Estado e das empresas-aplicativo, eles buscam outras formas de ajuda. Uma delas vem de Deus, que tem uma presença muito frequente no seu discurso, especialmente nas situações difíceis. Isso aparece no [vídeo](#) postado por um entregador agredido por ter pisado na grama do condomínio, no qual responde com as seguintes frases: “Deus abençoe a sua vida, viu (...) Amém... Quem me protege não dorme. Se você não tem Deus na sua vida, o problema é seu”. Está presente também no incidente de [Valinhos](#), em que o motoboy lembra que seu nome, “Mateus”, está na Bíblia.

A crença em Deus se mostra frequente também nas entrevistas realizadas. Quando os entregadores são perguntados sobre “quem os protege”, a resposta quase sempre é a mesma: “Deus”. Suspeitamos que ela tenha aparecido por três motivos principais, não excludentes entre si: para os que acreditam, a certeza de que algo sobrenatural os protege; para os que não acreditam, a percepção de que não resta a eles outra opção a não ser acreditar em Deus; pode ser também uma forma de lembrar o perigo que cerca a sua profissão.

A única pesquisa que conhecemos acerca do tema (Cruz 2024) verificou que 94% dos motoboys, em uma amostra de 106 respondentes, disseram acreditar em Deus²⁹ e 70%, que existe uma força superior que os protege no seu trabalho. Apenas 18% disseram ser protegidos pela empresa-aplicativo e 5%, pelo governo. Quando perguntados sobre a importância de “Deus” na vida deles, 83% disseram ser “muito importante”, enquanto apenas 49% disseram o mesmo sobre o “dinheiro”. Por sua vez, 78% acreditam que “a solução para todos os problemas está nas palavras de Deus”. Paralelamente, 76% afirmaram ter uma religião, sendo que 48% costumam rezar com alguma frequência e 20%, algumas vezes.

A outra fonte de proteção muito importante na visão da grande maioria dos entregadores é proporcionada pelos próprios pares: a “família motoboy”. Machado e Oliveira (2009) a situam na chamada “defesa social emergente”, que se expressa na formação de grupos de apoio a colegas

²⁹ Os dados precisam ser interpretados com cautela, pois eles não são muito diferentes do que acontece com a população brasileira como um todo. Segundo o instituto IPSOS (2023), o Brasil está entre os países onde mais se acredita em Deus: 89%, contra uma média de 61% entre 26 países pesquisados. De qualquer forma, parecem ser expressivos, dado que estamos lidando com um segmento da população mais jovem (a idade média dos entregadores está por volta de 32 anos), onde a religiosidade costuma ser menor.

envolvidos em conflitos nas ruas e se funda na solidariedade, nas condições de trabalho, na estigmatização, na sensação de desproteção, na concepção reativa da masculinidade. Até um certo ponto, tal comportamento confirma a sugestão de Hodson et al. (1993) de que as condições de trabalho perigosas promovem a solidariedade entre os trabalhadores tanto quanto a defesa contra as ameaças do patrão. E também a de Jasper (2014) de que mesmo um estigma pode ser uma fonte de solidariedade.

Na visão de Franco (2021), os motoboys são guerreiros e nunca estão sozinhos: lutam com o apoio da sua rede de “parças” e se articulam no seu território pessoal, seja no sentido físico, seja no sociocultural. Na mesma linha de pensamento, Pereira (2022) ressalta o fato de eles se tratarem como iguais – utilizando termos como “irmão”, “mano”, “brother” e “família” – e sugere que o traço que os une não é a empresa em que trabalham, mas a atividade que desempenham. Segundo Cruz (2024), 80% dos motoboys que entrevistou concordaram com a afirmação de que “motoboy é tudo família”.

A confiança na “família motoboy” aparece com força nos vídeos analisados. O entregador que foi perseguido pelo dono de uma camionete em [Cascavel no Paraná \(PR\)](#), por conta de uma briga de trânsito, fez a seguinte declaração: “motoboy não é uma classe. A gente é família. Motoboy é tudo família. E ele não denegriu só a mim. Denegriu a todo mundo”. A denúncia da *motogirl* Rebeca, agredida por um cliente em [João Pessoa \(PB\)](#), também retrata bem a solidariedade e o sentimento de proteção proporcionado pelo grupo. Ao ser perguntada o que achou sobre o protesto realizado pelos seus colegas na ocasião, ela respondeu que “se sentiu muito feliz, muito representada e muito amada”.

A proteção da família motoboy ficou clara também nas entrevistas realizadas. Recorrentemente, os motofretistas enfatizaram a ajuda que trocam nos momentos difíceis: no socorro mecânico, na falta de combustível, na hora do acidente, quando são bloqueados pelo aplicativo e na reação aos insultos que sofrem no dia a dia. Um entregador fez o seguinte depoimento: “motoboys são parceiros mesmo. A maioria, 97%, é parceiro. Motoboy é unido. Se você estiver em dificuldade, tenho certeza. Quantas vezes precisei de gasolina...”. Um outro disse que “motoboy é como marimbondo. Mexeu com um, mexeu com todos.” Em uma entrevista realizada em Campo Grande (MS), com dois entregadores simultaneamente, descobrimos que ficaram muito amigos em uma circunstância deste tipo: um deles estava empurrando a motocicleta na chuva e o outro parou para ajudar. Acabaram levando a encomenda que tinha para ser entregue e carregaram o veículo juntos para a oficina.

A ajuda mútua e a solidariedade entre os entregadores não aparecem apenas nas ações concretas, como a pane mecânica, a falta de gasolina ou os acidentes de trânsito. Ela pode aparecer também por meio do reconhecimento recíproco, manifesto através de um simples gesto, um aceno ou uma informação sobre endereço. Pode vir ainda durante o período de espera de chamadas. Forma-se ali um grupo de apoio, extremamente importante, onde dividem alegrias, problemas e angústias que enfrentam na profissão, incluindo as agressões. Apesar de falarem pouco sobre este apoio emocional, ele está presente, como relata uma motogirl em Brasília: “toda hora que a gente para pra pegar alguma coisa em um restaurante, sempre tem alguém ali e a gente bate um papo enquanto espera o pedido, o que acaba deixando mais leve o trabalho que a gente faz”. Aparece também no testemunho de um motoboy de São Luís (MA), quando perguntado sobre como era a relação entre eles: “aqui é tranquilo demais, só brincadeira mesmo, a gente desestressa aqui. Como não sou daqui da capital, sou do interior, os amigos que eu tenho são estes aqui”. A sua alegria ao falar dos colegas contrasta com as condições duras de trabalho, pois se trata de um entregador que labuta 12 horas por dia, durante 7 dias por semana.

IX - A REAÇÃO ÀS AGRESSÕES MORAIS: OS BOLOLÔS

Nas seções anteriores, identificamos a dificuldade que os entregadores encontram para se organizarem e se mobilizarem diante de demandas materiais, relacionadas ao trabalho. Verificamos também uma tolerância destes profissionais frente aos maus tratos de clientes, empregados de restaurantes e policiais, muito próxima do que Hochschild (1983) chama de “trabalho emocional”. Há, porém, um limite, quando a agressão envolve discriminação, racismo ou humilhação. Nestes casos, pode-se chegar a uma situação de crise, em que as pessoas percebem que algo está errado, que a injustiça não pode mais ser tolerada, que algo tem que mudar, que não se pode mais silenciar e é necessário partir para o confronto, sem violência física (Boltanski e Thévenot, 2020). Trata-se de um momento crítico que sedia um descontentamento, que pode terminar em uma cena de discussão, trocas de críticas, queixas, acusações em torno da indignação contra os agressores.

Com frequência, estes momentos geram uma intensa mobilização, ainda que breve, por parte dos entregadores. O sentimento moral de desrespeito é o gatilho para uma ação coletiva refletida. Nesta situação, ocorre uma transição entre o trabalho emocional de Hochschild (1983) e o trabalho das emoções sugerido por Quéré (2019). É como o Coringa, lembrado por Paulo Galo, inicialmente apático, passivo e submisso, frustrado e oprimido pelo ambiente, que perde o controle sobre as suas emoções e se rebela, passa a lutar por justiça e reconhecimento, de forma improvisada, mas com força e resistência quase sobre-humana (Tessicini 2019).

Apesar de Grohman et al. (2023) afirmarem que esse tipo de mobilização não é uma exclusividade dos entregadores brasileiros, temos a impressão de que ele seja mais frequente por aqui. Novamente, estudos comparativos entre países são necessários para melhor compreensão desta atividade laboral. No Brasil, tais manifestações seguem um padrão mais ou menos recorrente: o(a) entregador(a) filma o incidente (como geração de prova), convoca os seus pares em suas redes sociais (dispositivo de atração de aliados), que se reúnem improvisadamente em frente ao estabelecimento ou à residência do agressor (ação coletiva em forma de protesto). Lá, fazem um buzinaço, andam em círculo, aceleram suas motocicletas e gritam palavras de ordem, exigindo respeito e reparação. Às vezes, soltam rojões ou picham muros. Quando a manifestação envolve a morte de um colega, empilham suas *bags*, dão as mãos, rezam, apresentam cartazes com seu nome e fotografia, pedem justiça. Quando se voltam contra o poder público, levantam seus capacetes e costumam apresentar faixas e cartazes, onde clamam por respeito, segurança e disponibilização de vacinas; protestam

contra as multas de trânsito e o abuso de autoridade policial, dizendo que “não são bandidos, mas trabalhadores que buscam o pão de cada dia”. As mobilizações são gravadas e viralizadas pela internet, como forma de mostrar o seu descontentamento e de inibir futuras agressões.

Estas ações tornaram-se comuns nas grandes cidades brasileiras, ao ponto de os entregadores terem criado uma expressão específica para designá-las: “bololôs”, uma onomatopeia do ruído produzido pela aceleração dos motores de suas motocicletas. Trata-se de uma forma muito peculiar de mobilização, exclusiva desse segmento social³⁰, que concretiza a mobilização por respeito e consideração, a partir do sentimento moral de indignação. Na nossa visão, os bololôs são hoje a forma mais efetiva de reação dos motoboys às agressões que sofrem corriqueiramente. Embora eles continuem invisibilizados, sem nenhuma proteção trabalhista e com pouco apoio do Estado, surpreende como são capazes de reagirem diante das agressões individuais do ponto de vista moral. Rapidamente mobilizam o seu grupo e tornam o problema coletivo.

Nos vídeos que coletamos, encontramos diversos tipos de reações, sendo três mais frequentes: revidar a agressão, levar a disputa para os tribunais e convocar os parceiros motoboys. Esta última é certamente a mais frequente e merecerá nossa atenção específica. É inviável analisar cada um dos eventos individualmente no âmbito dessa pesquisa. Não obstante, a título de exemplo, avaliamos os comentários ao vídeo que mostra a agressão de uma procuradora de justiça a um motoboy na [Barra da Tijuca](#) no dia 13.12.23. Três semanas após o ocorrido, identificamos 27 sugestões para que o colega agredido mobilizasse os pares, das quais retiramos alguns exemplos: “pelo simples fato de não dar o código, você acabou com a sua paz. Motoqueiros em ação”; “se prepara para a tropa dos milhão [sic], a família dos motocas está a caminho”; “esse povo não aprende, a tropa está a caminho”; “passa o endereço dela aí, mano, o reforço está a caminho”; “cadê os motoboys do Rio, para ir lá esculachá-la?”; “agora os parças devem fazer uma visitinha a ela”; “ela recebeu a visita dos motoboys com o buzinaço?”; “queria ver se fosse em São Paulo. Iria brotar uns 500 motoboys no endereço dela em 10 minutos”.

Trata-se de representações, gestos, ícones e símbolos muito próprios dos entregadores. Aproximam-se daquilo que Durkheim chamou de efervescência coletiva, isto é, momentos em que

³⁰ Francine Altheman (2022) escreveu um livro chamado “Bololô, vamô ocupar!”, em que analisa a ocupação de mais de 200 escolas por estudantes secundaristas no estado de São Paulo nos anos de 2015 e 2016. Porém, não tem relação com o bololô que analisamos aqui, além do título e de algumas características dos chamados “novíssimos movimentos sociais” ou “movimentos de insurgência”.

os participantes defendem uma causa, mantêm um foco de atenção, criam uma moralidade, geram comprometimento, trocam experiências, energia emocional, paixões e humores de diversos tipos. Nos bololôs, os entregadores transportam-se para outro plano, onde se sentem fortalecidos e etéreos. Vemos aqui estilos de comportamento, narrativas e rituais característicos, que marcam suas diferenças em relação a outros grupos.

Tais elementos desempenham um papel importante nas práticas do movimento e, acima de tudo, na produção de identidade e nos sentimentos coletivos de pertencimento. Os procedimentos são mais ou menos codificados, por meio dos quais se comunica uma visão de mundo, se reproduz uma experiência histórica e se derruba um código simbólico, além de capacitar os atores para expressar as suas emoções (Della Porta e Diani 2006). Vemos os bololôs como protestos movidos por emoções de curto prazo, oriundas das crenças e sentimentos do grupo, rituais que geram entusiasmo intenso, reforçam os compromissos e as fronteiras do grupo, demonizam o inimigo e enaltecem os seus membros (Jasper e Owens 2014). Como rituais, são capazes de amplificar as emoções iniciais ou criar outras a partir delas. Podem, por exemplo, transformar a raiva ou o medo em solidariedade ou entusiasmo.

Apesar de barulhentos, os bololôs costumam ser pacíficos. Quando há violência, ela costuma se voltar contra o patrimônio material, em ações como jogar pedras nos telhados, derrubar portões, quebrar vidros, soltar rojões, depredar automóveis. Raramente se voltam contra indivíduos. Mesmo assim, muitos motoboys condenam tal violência, classificando o movimento como “confusão”, “baderna” ou “bagunça”. Para ilustrar, trazemos o depoimento de um entregador de Brasília sobre os bololôs: “desde que não haja agressão, desde que seja organizado, todo protesto é válido. É uma forma de você se expressar, de mostrar a sua indignação. Mas, se partir para algum tipo de agressão, algum problema com a polícia, eu não acho muito legal”.

Embora os bololôs sejam, quase sempre, pacíficos, encontramos também sinais de agressividade. Nos vídeos que coletamos, podemos perceber que a reação violenta costuma acontecer em residências individuais dos clientes agressores, isto é, quando não há a estrutura e a proteção de um condomínio, onde encontrariam resistência de agentes de segurança e da polícia. Às vezes estas reações estão ligadas a um estereótipo de masculinidade, que aparece com frequência entre eles: na ideia do provedor, responsável pelo sustento da família; na coragem para pilotar uma motocicleta e enfrentar os obstáculos e as intempéries do clima; na proteção que proporcionam às motogirls; no enfrentamento a motoristas e policiais de trânsito.

Nossos dados não são suficientes para concluir a respeito da eficácia dessas manifestações. Isto é, não sabemos até que ponto elas geram efetivamente os resultados pretendidos: produzir respeito, justiça e reconhecimento. Para termos uma visão melhor a respeito, seria necessária uma pesquisa com os outros atores da cadeia de entrega de alimentos e com a sociedade em geral, para saber como reagem a elas. Não obstante, parecem ter um caráter intimidador, dado que os agressores não costumam aparecer para enfrentar os entregadores em protesto. Alguns chegam a gravar vídeos pedindo desculpas pelas agressões que realizaram. Entre eles, identificamos dois casos de clientes que chegaram a se ajoelhar diante dos manifestantes, com medo, diante da reação coletiva destes trabalhadores. Além da represália de vizinhos, tais eventos têm repercutido também na imprensa, o que pode ser muito ruim para a imagem pessoal do agente agressor e dos estabelecimentos envolvidos. De qualquer forma, os bololôs geram um certo sentimento de êxtase entre os participantes, como nos mostram vários dos vídeos que coletamos.

Parece acontecer nessas manifestações aquilo que Jasper e Poulsen (1995) chamam de “choques morais”, isto é, ocorrências ou situações públicas, inesperadas, inquietantes, perturbadoras, repulsivas e altamente publicizadas. Trata-se de eventos chocantes, com forte impacto emocional, tais como um acidente com uma planta nuclear, a contaminação da água pelos dejetos de uma fábrica, os maus tratos a um animal, a morte de um negro em função de uma abordagem policial, fotos de fetos que são abortados, um acidente causado por um motorista embriagado, um tapa desferido por um cliente no rosto de um motoboy. Os choques morais quebram nossas rotinas e expectativas, causam um sentimento de indignação, que serve tanto para recrutar novos membros, como para manter ou radicalizar a ação política daqueles que já participam, mesmo que não estejam formalmente organizados ou que não contem com uma rede de contatos que os aglutine. Em outras palavras, os choques morais podem motivar uma reação coletiva quando os membros de um grupo se sentem injuriados e insultados por um evento ou informação.

Por conta de sua natureza persuasiva, os choques morais costumam ser utilizados como uma ferramenta de recrutamento de pessoas para os movimentos de protesto, inclusive daquelas que não são politicamente engajadas. De acordo com Jasper (2016), em situações desse tipo, não é necessário nem mesmo a atuação de ativistas; bastam algumas imagens alarmantes, ou histórias de crueldade e opressão, para que as pessoas se indignem e se mobilizem. A perturbação causada por um determinado acontecimento pode ser de tal monta, a ponto de elas buscarem ajuda em grupos de sua comunidade ou, em casos extremos, chegarem a criar o seu próprio grupo. É o caso, no exemplo

apresentado por Jasper, do movimento “Mães Contra Motoristas Bêbados”, criado por mulheres que perderam seus filhos em acidentes de trânsito, as quais transformaram a sua dor e o seu desespero em estímulo para a ação política. Isso acontece muito claramente nos vídeos que coletamos, especialmente nos casos de acidentes fatais com os entregadores, conforme verificamos nos depoimentos abaixo daqueles que acompanhavam o cortejo fúnebre:

para a gente é uma perda lastimável. Uma maneira, assim, totalmente irresponsável... A pessoa falar que não tinha placa ou que não viu a placa... Acho que é uma desculpa, porque desde criança a mãe da gente ensina a olhar para os dois lados da rua antes de atravessar ([Pouso Alegre - MG](#));

o nosso objetivo com essa manifestação é mostrar, cada vez mais, a nossa união, o amor, o afeto pela família. Porque a gente sai de casa para ganhar a luta do pão, sai para trabalhar. A gente toma sol, toma chuva... E, às vezes, acontece um acidente desse, que acaba deixando uma família chorando. E a gente quer chamar a atenção de todos para ter cuidado no trânsito: se beber, não dirija... Esse nosso irmão morreu porque a pessoa que bateu nele estava bêbada e saiu sem prestar socorro. Então a gente está aqui para prestar esse apoio e procurar justiça ([Americana – SP](#));

a nossa intenção é mostrar a nossa indignação com o que aconteceu. Esse é o terceiro caso que acontece em Joinville em menos de dois anos. E o que a gente quer é que a justiça seja feita nesse caso. Porque não foi um acidente. Ele passou por cima de um rapaz que estava exercendo a sua função, o seu trabalho ([Joinville – SC](#)).

Em síntese, a nossa sugestão é que há duas situações principais nas relações que os entregadores de aplicativos estabelecem entre si. Por um lado, eles parecem trabalhar individualmente, e não em grupo. Por esse motivo, têm menos chances de criarem laços fortes e duradouros com seus pares. Por outro lado, contam com algumas oportunidades de socialização por meio das redes sociais; nas conversas despreziosas nos intervalos entre o almoço e o jantar, onde trocam experiências, opiniões, anedotas, alegrias, angústias, revoltas; durante o período de espera nos balcões dos restaurantes; nos acidentes de trânsito; nas ajudas para resolver as panes nas motocicletas. Na visão de Silva (2010), a rua é quase tão importante quanto a casa deles; é nela onde tudo acontece: as amizades, as refeições, as situações imprevisíveis e instantâneas, os acidentes e as mortes. Às vezes descobrem histórias comuns e outros vínculos que os unem, como morar no mesmo bairro ou frequentar a mesma igreja. Alguns foram levados para a profissão por meio de amigos, vizinhos e parentes que exerciam a profissão. Estes aspectos são muito ricos, mas não temos tempo para aprofundá-los aqui. Certamente, merecem ser explorados em trabalhos futuros.

Os fatores que determinam as mobilizações de caráter moral são múltiplos. Em primeiro lugar, é preciso considerar que as conclusões apresentadas por Olson (1971) sobre os entraves à realização da ação coletiva dizem respeito aos grupos grandes e às organizações formais de longa duração, que

contam com uma estrutura interna de controle (como os sindicatos de trabalhadores, por exemplo). Isso porque neles, segundo o autor, os custos de coordenação são maiores e os incentivos para participação – tais como prestígio, amizade e respeito – são menores. Portanto, seus argumentos aplicam-se mais às disputas que envolvem toda a classe dos entregadores, ou seja, àquelas de cunho material e distributivo. Aplicam-se menos às mobilizações contra as agressões morais, que são efêmeras, informais e envolvem grupos menores, articulados em redes sociais, onde esses trabalhadores contam com alguma proximidade, ainda que, na maior parte do tempo, seja experimentada virtualmente. Nestes, a lealdade ao grupo tende a ser maior, assim como acontece com os soldados em relação ao seu pelotão, em comparação com a unidade maior (Jasper e Owens 2014).

Na mesma linha de pensamento, Jasper (2016) lembra que, quanto mais um grupo ou um movimento cresce, torna-se mais provável que haja discordâncias acerca de objetivos e táticas, e mais difícil a coordenação de suas ações. Cabe considerar também que o WhatsApp – o principal meio de comunicação entre os motoboys brasileiros, e o que traz menos risco de identificação pela empresa-plataforma – apenas recentemente aumentou o número pessoas que podem participar de um grupo: de 256 para 512 em maio de 2022 e para 1.024 em março de 2023, quando criou também o recurso “comunidades”, que permite a conexão de até 50 grupos em um mesmo lugar. É possível que tais mudanças ampliem a capacidade de articulação desses trabalhadores, o que ainda não podemos identificar com precisão.

Outra sugestão para a efetividade das mobilizações dos entregadores mediante agressões de cunho moral é que, diferentemente do que acontece nas reivindicações de natureza material e trabalhista, o custo de participação nelas é muito baixo, dado que se trata de paralisações rápidas, realizadas em poucos minutos. Não chega, portanto, a afetar seriamente as metas de ganhos que eles estabelecem para um dia específico. O custo se torna baixo também porque não provoca reação da polícia nem da população como um todo, como pode acontecer em um movimento paredista que bloqueie o trânsito, por exemplo. Conforme ouvimos em uma entrevista, a repressão policial em um movimento grevista é bem mais enérgica:

eu não encaro uma manifestação, porque esse é o nosso trabalho do dia a dia... uma viatura, uma CET (Companhia de Engenharia de Tráfego), uma ROCAM... eles acabam com a gente. Tipo, meu, eu tomei 1.300 de multa, aqui, trabalhando, no dia a dia. Agora, sabe quando eles vai [sic] pra rua, a polícia trava tudo, pega placa. Meu, é muita multa. Aqui, se você não andar com tudo certinho, você perde. Então, como a gente vai debater em um negócio que é mais forte que a gente? A maioria não encara. Se você vai para uma manifestação e leva uma multa caríssima, você tem que parar, porque a gente ganha bem, mas não ganha o tanto de uma multa. O mínimo de uma multa é 180. Eu tomei 3

multas de viseira aberta. Se a gente estiver em um lugar errado, eles mandam a CET, mandam a ROCAM, mandam a polícia... eles vão tacando multa em quem estiver lá. Eles não querem saber se estão reivindicando, eles querem saber é de liberar a via. E o nosso único jeito de manifestar é interditando. Você acha que todo mundo vai ficar em casa? Todo mundo precisa. Como a gente vai parar? Se deixar a moto parada, você está gastando: IPVA, licenciamento, manutenção, tudo vem... Então, não tem como parar (uma motogirl de São Paulo).

Ao contrário do que acontece com as mobilizações com objetivos materiais – onde o rosto do padrão está ausente, escondido por trás de um algoritmo, supostamente neutro – aqui o inimigo é fraco (um único consumidor ou restaurante), está bem visível, tem atitude e endereço definidos. Vale citar a resposta de um motoboy de Fortaleza quando questionado do porquê de a categoria não se mobilizar contra as plataformas: “se tivesse um escritório do iFood bem aqui, essa rua não existiria mais, pois teria gente chegando toda hora. A gente sabe que o iFood tem escritório em São Paulo, mas como chegamos até eles”?

Para entendermos as diferenças de mobilização dos motofretistas frente às questões materiais e imateriais, é preciso considerar as suas respectivas percepções nas duas situações. No primeiro caso, não há convergência nem mesmo sobre a justiça da remuneração: enquanto alguns pensam que ela é muito ruim, outros a acham razoável e outros tantos estão satisfeitos com o que ganham. No contato com esses profissionais, ouvimos muitas afirmações do tipo “se você trabalhar certinho, dá para tirar uma boa renda”. Associada a essa convicção, ouvimos com frequência críticas aos colegas que “não sabem trabalhar” ou que “não estão dispostos a se sacrificar”. É revelador o achado de Cruz (2024) de que apenas 26% dos entregadores discordaram da afirmação de que “emprego tem muito; o que não tem é quem queira trabalhar”, quando sabemos como são precárias as condições desses trabalhadores. Obviamente, fica mais difícil mobilizar a categoria nesse contexto.

Já as insatisfações com gestos de desprezo social suscitam reações morais que não os fragmentam e não fazem aflorar a sua heterogeneidade. Pelo contrário, aqui não interessa se o indivíduo tem outra profissão, se é operador logístico ou nuvem³¹, se é homem ou mulher, se é pai de família ou não, se é branco ou preto, simpatizante do Bolsonaro ou do Lula; a agressão quase sempre se estende para todos. Também não interessa o posicionamento ideológico do indivíduo, que tanto divide a categoria nas disputas materiais; eles sabem que algum dia também podem ser humilhados,

³¹ “Nuvem” é o entregador que trabalha de forma autônoma, no horário e lugar que quiser. Já o OL (operador logístico) é aquele que é contratado por uma empresa terceirizada, trabalha em horários e locais predeterminados, sob o comando de um supervisor, e recebe uma quantia garantida por turno trabalhado.

se é que isso já não aconteceu. Diferentemente da remuneração, que muitos não acham ruim, quando um motoboy recebe um tapa no rosto, tem a sua *bag* chutada ou a sua moto derrubada, isso atinge a todos. Como afirma Honneth (2003), “as experiências individuais de desrespeito são interpretadas como experiências cruciais típicas de um grupo inteiro, de forma que elas podem influir, como motivos diretores da ação, na exigência coletiva por relações ampliadas de reconhecimento”. Depois de uma humilhação, a vingança pode se tornar o objetivo central do grupo (Jasper 2011).

Por fim, também diferentemente do que acontece nos movimentos grevistas, este tipo de mobilização não precisa de intermediários: sindicatos, associações, políticos ou partidos. Os motofretistas simplesmente reagem, contando apenas com o apoio da imprensa e da população, que têm se posicionado com indignação diante dessas situações³². Percebemos nas nossas entrevistas que a única coisa que divide os trabalhadores nestes casos é o uso de violência, como a quebra de portões ou a depredação de automóveis; muitos disseram que concordavam com as manifestações, mas não concordavam com a forma (agressiva) com que eram realizadas.

Outros fatores contribuem para motivar a participação dos entregadores nessas manifestações, tais como: os imperativos morais, o sentimento de injustiça (Lei, 2021; Morgan & Pulignano, 2020), a recompensa emocional, a identificação com o movimento e/ou com o grupo, a alegria das atividades coletivas, a satisfação de participar de um protesto, o alívio da culpa, da vergonha e da frustração, o sentimento de dignidade e de autoestima que se adquire, as amizades que são feitas, os amigos que são revistos, a geração de redes informais de suporte (De Weerd e Klandermans 1999; Fireman e Gamson 1979; Goodwin e Jasper 2014; Jasper 1997, 1998, 2016; Polletta e Jasper 2001), o prazer de uma transformação catártica (Della Porta e Diani 2006).

Conforme vimos, um dos elementos que dificultam a mobilização e a ação coletiva dos motoboys é o fato de eles trabalharem individualmente e, conseqüentemente, não terem criado uma identidade profissional comum. Trata-se de um trabalhador amador, que aderiu a uma atividade

³² Segundo a plataforma Fairwork (2023), 7 em 10 cidadãos paulistanos estão dispostos a não usar os aplicativos de delivery em protesto contra as baixas remunerações e as condições de trabalho dos entregadores. Noventa e três por cento deles acreditam que os *motoboys* merecem melhores pagamento e proteção; 84% consideram injusto que os aplicativos os punam com bloqueios e cancelamentos sem a adequada justificação; 80% consideram justas as greves que eles fazem; 87% acham que as plataformas deveriam ser forçadas a ouvir e a negociar com os representantes desses trabalhadores.

informal, sem regulamentações, à qual praticamente qualquer um pode aderir. Basta ter um cadastro aprovado por uma plataforma e uma motocicleta, própria ou alugada. Alguns não contam nem mesmo com carteira de habilitação para pilotar, mas usam cadastros alugados ou emprestados por outros. A qualidade de seu trabalho é certificada pelo mundo das avaliações online e seu reconhecimento profissional vem informalmente de seu sucesso em permanecer na atividade ao longo do tempo (Abílio 2019).

Porém, acreditamos que esta identidade esteja sendo construída de outras formas, além do contato que travam nos intervalos das entregas e nas redes sociais na *internet*. Segundo Barbaric (2016), os entregadores isolam-se em uma espécie de redoma social, redefinindo seus espaços geográficos, sociais e de poder: o bairro e os amigos, onde encontram identificação e a sensação de pertencimento; onde sentem-se acolhidos e ajustados, podendo construir uma identidade sociocultural; onde podem pensar e se comportar em desalinho com o formal, com o que está estabelecido. Goodwin et al. (2001) ressaltam que parte da importância das redes sociais é que elas conectam pessoas não apenas com opiniões e crenças comuns, mas também por seus laços afetivos. Segundo os autores, “nós aceitamos o convite de um amigo para um protesto por que nós gostamos dele, ou por que tememos pela sua desaprovação ao decapcioná-lo, e não apenas por que concordamos com ele” (Goodwin et al. 2001:8). Uma evidência do peso desses laços pode ser vista na revelação de um motoboy entrevistado por Barbaric (2016: 61): “nós sentimos as mesmas coisas, falamos do mesmo jeito, nascemos no mesmo bairro, sofremos com as mesmas coisas. Motoboy sabe o que motoboy passa na rua”. Esta última frase apareceu também, com alguma frequência, nas entrevistas que realizamos.

Em estudo realizado em Vitória (ES), Moraes et al. (2015) identificaram entre os motoboys gestos e trejeitos específicos, modos de falar, comportar-se, vestir-se, raciocinar, sentir e viver a vida, passatempos, tipo de gozação que fazem. O grupo conta com elementos que o ajudam a criar uma identidade própria: a roupa, a postura, a moto adesivada, a solidariedade entre eles, a procedência periférica, um sistema de negociação, um uso específico da cidade e da velocidade e a semântica, que os diferem dos demais atores sociais (Santos 2010; Silva 2010). Com uma rica linguagem particular, composta por gírias e jargões (veja apêndice B), eles aumentam o sentimento de pertencimento e de identificação social. Conforme afirmam Honneth e Anderson (2011), esse contexto semântico-simbólico parece ser importante para aproximá-los, proporcionando-lhes autonomia e uma rica autointerpretação. Com base nas entrevistas que realizamos e nos vídeos coletados, elaboramos uma

relação (veja apêndice B) com o que tinha de mais típico e característico no vocabulário destes trabalhadores. Obviamente, ela não é exaustiva, e nem sempre as palavras são exclusivas do grupo; muitas foram tomadas por empréstimo de outros segmentos e profissões.

A formação da identidade grupal passa também pelo processo de profissionalização. Na opinião de Abílio (2019, 2021a), ela vem caindo entre os entregadores, que já não têm mais uma profissão estabelecida, um emprego (mesmo que informal) obtido por meio de processo seletivo, uma forma de organização do trabalho ou clareza sobre o valor da hora de trabalho. Segundo a autora, qualquer um hoje pode ser motoboy; basta que adira a um aplicativo, tenha uma moto em condições apropriadas e saiba dirigir sem colocar a própria vida em risco. Não é necessário nem mesmo conhecer a cidade.

A baixa profissionalização divide o grupo e dificulta as mobilizações. Em estudo realizado na cidade de Belo Horizonte, Miranda e Nascimento (2018) descobriram que uma parcela dos motoboys buscava diferenciar-se dos “não motoboys”, de forma muito clara e direta. Por um lado, os primeiros classificavam-se como “profissionais, experientes, habilidosos, parceiros, responsáveis, capazes de olhar adiante (antecipando o movimento de outros veículos) e de saber a hora de transgredir uma regra, avançar o sinal ou andar no corredor”. Por outro lado, isolavam aqueles que qualificavam como “amadores, inexperientes, inábeis, irresponsáveis, seguidores de regras, não parceiros, medrosos, inseguros, capazes de colocar a si mesmos e os outros em risco”.

Em Fortaleza (CE), tivemos a oportunidade de ouvir dois veteranos, um com 43 e outro com 53 anos de idade, respectivamente, que deixaram clara a diferença entre os motoboys antigos, que eles chamaram de “raiz”, e os novatos, chamados de “nutela”:

esses caras que entraram agora acabaram com a classe. Motoboy com moto nova, fazendo corrida a R\$ 3,70, que não paga nada; é lamentável. Foi isso que desgraçou a nossa categoria. Eles têm raiva quando a gente fala... Eu não participo das coisas deles não; são parasitas. Os antigos se parecem. Os novatos, não (...) Um motoboy raiz é aquele cara que não tem formação, mas visa dinheiro, busca uma vida melhor, é honesto, trabalha muito, tem acima de 40 anos. É o cara da telelista, que penava para achar um endereço. Hoje qualquer um pode ser motoboy; foi por isso que lascou... Eles têm moto nova, estão aí apenas para complementar renda, fazer um extra. Nem precisam; estão de curtação.

Eu não sei nem como descrever como o motoboy é, mas a gente sente. A gente sente. Quando é motoboy verdadeiro mesmo. É aquele cara que tem responsabilidade, que cumpre suas coisas direitinho, que anda na linha. Esse é o verdadeiro motoboy. Tem muitos aí que é só gaiatice. Não são só os antigos. Tem muito garotão bom, profissional, que cumpre suas coisas direitinho, gosta de trabalhar. Porque tem que gostar. Não pode ser só a necessidade. Tem motoboy que ouve a história de alguns e acha que dá para ele, mas isso aqui não é para qualquer um; não é coisa simples. Eu gosto de

estar em cima de uma moto. Não é só para trabalhar, mas também para o lazer. Só paro no dia que não tiver mais condições.

Nas entrevistas que realizamos, pudemos verificar uma grande heterogeneidade entre os motofretistas, em diversos aspectos: semianalfabetos, com curso superior, ex-presidiários, usuários de drogas, pais de família, negros, brancos, jovens, idosos, evangélicos, católicos, bolsonaristas, lulistas; alguns trabalham apenas como entregadores e outros não. Mas enxergamos também convergência. Quando foram perguntados se eles eram parceiros ou concorrentes, pouquíssimos escolheram a segunda opção. Quase sempre optaram pela primeira. Em geral, não percebem que, ao não limitar o número de entregadores, as plataformas ganham ainda mais força em relação aos trabalhadores. O fato de não existir hierarquia ou possibilidade de ascensão profissional, que frequentemente geram conflitos no trabalho, talvez contribua para isso. Nas falas que se seguem, eles veem a identificação a partir do sofrimento: “a maioria dos moleque aí é sofredor, né. A gente se põe no lugar do outro. Mesmo que eu não conheça o cara, o que eu não quero para mim não quero para ele. Se acontecer alguma coisa com ele, nós vai correr junto [sic]”; “tá todo mundo querendo colocar comida dentro de casa, pagar as contas. Muitos se ajudam, se motivam, temos histórias muito parecidas. Numa situação complicada como a nossa, a gente acaba se tornando amigo mesmo”.

Acreditamos que a trajetória profissional dos entregadores também colabora para a criação de uma identidade própria do grupo. Quase sempre, eles são oriundos de trabalhos precários, especialmente no setor de serviços, tais como balconista, garçom, pedreiro, pintor, borracheiro, repositor de supermercado, atendente de call center etc. (Altheman 2021; Reis 2023). Muitos decidem tornar-se motofretistas por influência dos amigos e parentes que estão na profissão.

Outro aspecto sugerido como dificultador da ação coletiva dos trabalhadores controlados pelas plataformas digitais é a alta rotatividade que existe na profissão, dado que os impede de criar laços sólidos entre integrantes da categoria. De fato, nos Estados Unidos, Rosemblat e Stark (2016) verificaram que a taxa de permanência entre os motoristas da empresa UBER é baixa: pouco mais da metade dos que estavam cadastrados em 2013 continuavam ativos um ano depois. De acordo com Woodcock e Cant (2022), a média de tempo de permanência na Deliveroo, uma das maiores empresas de entregas de alimentos no Reino Unido, é de apenas dez meses.

Isso, porém, não está acontecendo entre os entregadores de alimentos no Brasil. Moraes et al. (2015) identificaram que eles contam com um tempo médio de permanência de 4 anos, sendo que

10% exerciam a atividade por mais de 10 anos. Números ainda mais surpreendentes foram encontrados por Abílio e Santiago (2024): 42,3% trabalhavam como motoboy entre 2 e 5 anos e 38%, há mais de 5 anos. Nas entrevistas que realizamos, encontramos muitos entregadores com 2 anos ou mais na profissão. Portanto, a ideia de que eles não se mobilizam porque não têm oportunidade de socialização não procede: existem momentos em que se encontram; articulam-se pelas redes sociais digitais; e permanecem um tempo razoável nessa ocupação. Também não prevalece entre eles o desejo ou a perspectiva de mudança, confirmando um estudo realizado pelo CEBRAP (2023) com 1.518 entregadores, o qual mostrou que 78% deles querem continuar trabalhando na profissão e apenas 3% dizem que “querem muito deixar de trabalhar nela”.

Em síntese, a sugestão que estamos apresentando é que a atomização e a individualização desse trabalho podem ter colaborado para enfraquecer as reivindicações de cunho redistributivo e material, como afirma grande parte da literatura sobre os movimentos trabalhistas. Acrescente-se a expressiva divisão e fragmentação da categoria no que diz respeito à visão de mundo sobre o trabalho, a relação com as plataformas, o governo, as instituições políticas e sindicais³³. Por outro lado, percebemos uma situação diferente quando estão em jogo as questões imateriais, relacionadas aos assuntos identitários, aos direitos humanos, à cidadania, ao reconhecimento e respeito profissional e pessoal. Nestes casos, os entregadores foram, sim, bastante ativos na sua luta por reconhecimento. Na visão de um entregador que entrevistamos em Fortaleza (CE), a explicação para isso passa pela via institucional: “esse tipo de agressão é crime, né. Uma atitude racista, por exemplo, é crime; é diferente de pagar pouco por uma entrega, que não é crime. Você vai se você quiser”.

De fato, os entregadores criaram um *modus operandi* de insurgência próprio, eficiente e efetivo, que traz alguma proteção para a sua dignidade. Ele é diferente das mobilizações tradicionais, que eram conduzidas por organizações formalizadas, como os sindicatos, as associações, os partidos políticos, as ONGs etc. Não se constitui em um movimento social organizado, de longo prazo, com atuação sistemática e com objetivos de transformação das relações de classe.

Em parte, os bololôs se assemelham às chamadas “novas mobilizações sociais”, pois são espontâneos, imediatos, voláteis, horizontais, sem lideranças, sem representações e fortemente

³³ Em parte, podemos perceber isso na manifestação do motoboy Abel Santos, entrevistado por Festi et al. (Festi, Borges, e Oliveira 2023): “os entregadores novos têm facilidade de aderir à AMAE-DF, por que é um pensamento mais ou menos igual, mas os entregadores que eram CTPS, mais antigos, estão mais ali, alinhados com a Sindimotos e a Coopermotos. E são dois inimigos que se uniram pra vir contra a AMAE-DF”.

motivados por impulsos emocionais. Surgem a partir da divulgação das agressões nas redes sociais na internet, onde são tratados os mais diversos assuntos³⁴, sendo as ações de protesto contra as agressões apenas um deles. Ainda que possam fortalecer a identidade dos motoboys, eles não criam vínculos fortes e permanentes. Após os “bololôs”, o grupo se dissipa novamente.

Apesar das semelhanças com outras formas recentes de mobilização, os bololôs contam com características próprias: a luta não é antissistêmica, contra órgãos do Estado ou anticapitalista, mas contra uma determinada pessoa (o agressor); os participantes são semelhantes entre si: trabalham no mesmo setor, têm remuneração parecida, vestem uma mesma estética e passam pelo mesmo sofrimento; eles acontecem a partir de um sofrimento individual, mas que é sentido pelo grupo como um todo; o canal de expressão é restrito (geralmente um ou poucos grupos no WhatsApp); os participantes pressionam por um objetivo específico (reagir contra uma agressão evidente); eles parecem ter uma preferência política relativamente homogênea (maioria bolsonarista); parte deles se conhece há algum tempo, nas redes sociais ou pessoalmente. Além disso, suas práticas não geram continuidade entre as diversas mobilizações, ou seja, um bololô não leva a outro e não parece criar vínculos sólidos entre os participantes; em outras palavras, não há coordenação, não se configurando, portanto, em um movimento social organizado, mas apenas em protestos isolados (Jasper 2016).

³⁴ Entre eles, dúvidas e dicas sobre o funcionamento do algoritmo; bloqueios realizados pela plataforma; assaltos; acidentes; *blitz* no trânsito; aluguel de contas nas plataformas; venda de rifas, celulares, motocicletas, peças, *bags* etc; postagem de piadas; informações sobre peças e mecânica de motocicletas; dificuldades para receber chamadas; informações sobre ganho e performance no dia.

X – AS MOBILIZAÇÕES SOB A ÓTICA DAS MUDANÇAS DO CAPITALISMO

Outra possibilidade de explicação para a diferença que estamos vendo entre os dois tipos de mobilização – que chamamos de “morais” e “materiais” – tem a ver com as transformações nas lutas por justiça social desde o final dos anos 1960. Elas abarcaram novas demandas, além da luta de classes, passando a incluir as questões de gênero, raça, etnicidade, sexualidade, religião e nacionalidade. As reivindicações que antes estavam centradas na redistribuição, voltaram-se, cada vez mais, para o reconhecimento, isto é, para o acolhimento amistoso das diferenças.

Axel Honneth (2003) foi um dos principais autores a abordar o tema, ao perceber que as lutas sociais contemporâneas se originam e são impulsionadas pelas experiências morais negativas, vividas pelos sujeitos nas suas subjetividades. Para o autor, a justiça social não se baseia mais na eliminação da desigualdade, mas na prevenção da humilhação, do menosprezo e das ofensas vivenciadas pelos sujeitos no cotidiano, bem como na preservação do respeito humano e da dignidade das pessoas e dos grupos.

Na mesma linha, Nancy Fraser (2006) sugere que a identidade do grupo suplantou o interesse de classe como meio principal de mobilização política, tornando-se a forma paradigmática de conflito. A autora diagnostica um cenário de polarização política e intelectual marcado por um quase abandono de reivindicações por redistribuição igualitária e por um aumento significativo de mobilizações sociais em torno de questões culturais ligadas ao reconhecimento e à diferença. Segundo ela, as lutas socioeconômicas foram subordinadas à luta por reconhecimento, isto é, a ênfase no reconhecimento levou ao esquecimento das demandas por redistribuição.

De fato, o diagnóstico dos dois autores parece fazer sentido no contexto desta pesquisa. Estamos observando que os entregadores pouco lutam pela redistribuição, isto é, pouco se mobilizam pela melhoria das suas condições materiais, relacionadas às condições de trabalho e à remuneração. Porém, lutam fortemente por reconhecimento, diante das agressões morais que sofrem no dia a dia. Nos vídeos estudados, e em várias entrevistas, eles insistem em dizer “que não são bandidos, que são trabalhadores, pais de família e que só estão atrás da sua sobrevivência”. No limite da sua tolerância a agressões físicas e verbais, chegam a organizar “bololôs” em momentos críticos episódicos, com gestos intoleráveis de desprezo e desrespeitos sociais.

Embora Honneth e Fraser convirjam no diagnóstico que fazem sobre as motivações para as mobilizações sociais contemporâneas, eles divergem quanto às consequências. Enquanto Honneth considera que as duas lutas andam juntas, Fraser (2002, 2009; Fraser e Honneth 2003) acredita que as experiências bem fundadas de reconhecimento podem esconder outras formas de dominação. Na visão da autora, ao invés de contribuir para complementar e aprofundar a luta por uma redistribuição igualitária, o que a luta por reconhecimento fez foi deslocá-la, marginalizá-la, eclipsá-la e subordiná-la. Segundo Fraser, ao tentar compreender todas as formas de injustiça a partir do conceito de reconhecimento, Honneth deixou de lado as injustiças relacionadas à economia e às reivindicações por redistribuição material, que continuam fazendo parte da sociedade contemporânea. De acordo com a autora, ao invés de chegarmos a um paradigma de justiça social amplo e rico, que envolvesse tanto a redistribuição quanto o reconhecimento, trocamos um economicismo truncado por um culturalismo igualmente truncado. Ou seja, as conquistas no eixo do reconhecimento corresponderam a perdas no eixo da distribuição.

Além disso, Fraser (2022) alerta para a diferença entre as coletividades. Em um dos seus extremos, há aquelas que se enquadram essencialmente no modelo redistributivo de justiça, ou seja, as que tem como raiz da injustiça a má distribuição econômica e a exploração dos trabalhadores. No outro extremo, temos as coletividades sujeitas às injustiças de caráter identitário, mas que não sofrem discriminação de classe, como os gays, por exemplo. A raiz da injustiça, neste caso, está no não reconhecimento cultural, e não na economia política. A injustiça sofrida por seus membros revela-se em humilhações, assédio, discriminação, violência e negação de direitos jurídicos. O remédio para a injustiça aqui é o reconhecimento, e não a redistribuição.

O problema maior, segundo Fraser (2022), está nas coletividades híbridas ou bivalentes: aquelas que sofrem tanto a má distribuição econômica quanto o não reconhecimento cultural. É o caso dos entregadores de aplicativo, que, além de se constituírem um subproletariado marginalizado e explorado, são também de maioria negra. São, portanto, duplamente discriminados.

De acordo com Fraser (2022), nessa situação, somente remédios redistributivos ou de reconhecimento não são suficientes; são necessárias ambas as formas de luta, que devem ser integradas, e não colocadas como modos opostos de pensar e reivindicar justiça. Para ela, tanto uma visão economicista, que reduza as injustiças sociais referentes à redistribuição, quanto uma culturalista, que as reduza ao reconhecimento, seriam compreensões simplistas e incompletas das práticas sociais. Segundo a autora, os mecanismos econômicos e culturais refletem duas formas de

injustiça e devem ser entendidos em suas especificidades, embora estejam interligados e se reforçam mutuamente. Para possibilitarem uma visão mais ampla da sociedade, ambos devem ser devidamente integrados. Na visão dela, não se pode descartar as lutas por igualdade social, num mundo em que as desigualdades materiais são enormes e crescentes.

Fraser (2018) traz ainda uma importante reflexão sobre as transformações do capitalismo, quando afirma que a popularização da luta por reconhecimento está relacionada à expansão do neoliberalismo no mundo. Segundo a autora, o capitalismo foi reembaçado, em busca de um apelo mais amplo, além das aspirações econômicas de emancipação. É preciso, na visão dela, uma forma de legitimação moral externa à racionalidade econômica. Isso foi feito por meio de um bloco neoliberal progressista, resultado de uma aliança entre dois companheiros pouco prováveis: os novos movimentos sociais (feminismo, antirracismo, multiculturalismo, ambientalismo e os direitos dos LGBTQIA+) e os setores mais dinâmicos da economia, de alto nível simbólico e financeiro, que se propagaram em Wall Street, em Hollywood e no Vale do Silício. Tal bloco combina um programa econômico expropriatório – com a propagação do trabalho precário, a redução do padrão de vida dos trabalhadores, o enfraquecimento dos sindicatos e a transferência de recursos para os 1% mais ricos da população – com uma política meritocrática de reconhecimento, superficialmente igualitário e emancipatório, envolvendo uma ideia de diversidade e empoderamento.

O que estaria em jogo, segundo Fraser, é a propensão das forças econômicas e políticas neoliberais em absorver, de maneira seletiva e instrumental, as reivindicações por reconhecimento, em detrimento das demandas por redistribuição. Na visão dela, o comprometimento das empresas com problemas ambientais, sociais e de governança corporativa são práticas que, em geral, não são vistas como contraditórias à não proteção aos trabalhadores. A consequência é que o deslocamento da agenda econômica para a agenda cultural permitiu o arrefecimento da crítica ao capitalismo, enfraquecendo os movimentos sociais progressistas (Fraser 2022).

É o que estamos vendo entre os motofretistas. A resistência maior entre eles não se dá contra as empresas-aplicativo. Como vimos, apesar de reclamarem das taxas que recebem, dizendo que poderiam melhorar, muitos deles afirmam que estão satisfeitos com a profissão e que ganham bem, dado o seu nível de instrução e o quanto ganhariam em outras atividades. E a crítica, antes feita ao capital, passou a ser direcionada ao Estado, à CLT, ao governo, aos políticos, aos sindicalistas, ao algoritmo, aos próprios “motoboys que não trabalham certinho”, a pessoas específicas, como os clientes e funcionários de restaurantes, que os submetem a preconceitos, humilhações, discriminação

e desrespeito. Aparentemente, a defesa da agenda identitária e dos direitos humanos substituiu, ou enfraqueceu, a agenda da luta de classes.

A nosso ver, no caso dos entregadores brasileiros, isso acontece de duas formas principais. Em primeiro lugar, o foco no sofrimento e na injustiça que sofrem cotidianamente, de caráter moral e identitário, acaba escondendo (ou minimizando) o sofrimento relacionado diretamente às relações de trabalho. As questões morais mobilizam mais, não apenas eles próprios, mas também a opinião pública. Nos vídeos que coletamos, pudemos perceber o apoio e a solidariedade das pessoas que presenciam as cenas de agressão e o posicionamento da imprensa diante delas. Na ocorrência em que o tenente-coronel da Polícia Militar agride fisicamente o motoboy no bairro [Vicente Pires no Distrito Federal](#), por exemplo, o repórter fala enfaticamente da sua indignação com o ocorrido:

Olha que discussão idiota. Eles brigam no meio da rua. Vocês viram que o coronel está sem razão nenhuma? A mulher dele tenta segurá-lo, mas ele joga a moto do cara no chão. Ele está desnorreado. E dá pra ver que o motociclista não tem nada a ver com essa treta (...) O motoboy sai, tenta se desvencilhar, tenta ir embora, mas o coronel corre atrás dele, caçando briga a todo momento (...) Estou abismado com a falta de consciência. Eu não estou entendendo. Não sei o que esse coronel sofreu ali. A mente dele apagou, os zoi [sic] dele virou, não pode estar normal, pode não.

Acreditamos que a agenda identitária dos motoboys se sobrepõe à agenda materialista/trabalhista, o que favorece a necessidade de renovação constante e legitimação racional do capitalismo, a partir da criação de uma base de consenso moral, do reconhecimento (Honneth 2003) e da absorção das próprias críticas que a ele são dirigidas (Boltanski e Chiapello 2009) e por ele assimiladas, como a criação de dispositivos de acolhimento de denúncias dos entregadores contra maus-tratos da clientela. Dessa forma, ele se relegitima com uma nova roupagem, dotada de uma significação moral, capaz de motivar novas gerações a conviverem com a ideia de acumulação infinita. Para Boltanski e Chiapello (2009), o capitalismo se reproduz não apenas renovando a sua base tecnológica, mas também oferecendo um certo número de crenças, representações e justificações compartilhadas, que o apresentam como aceitável, ou como a melhor das ordens possíveis.

Neste contexto, as empresas costumam adotar um discurso em prol de temas identitários ou que contam com forte apoio popular, valorizando a responsabilidade social corporativa, a diversidade, os direitos humanos, a sustentabilidade, a solidariedade e a qualidade de vida, voltados para a sociedade como um todo, para os clientes ou para seus empregados. No setor de delivery de alimentos e de transporte de passageiros, esses temas aparecem com muita frequência, a começar pela denominação “nuvem”, que dá para os seus “parceiros”, que trabalham por conta própria. Trata-se de

uma expressão idiomática, que frequentemente significa “sentir-se feliz, no melhor dos mundos, inteiramente realizado”. Ela revela a imagem metonímica do modelo da indústria 4.0, que remete à ideia de que o capital globalizado, com a revolução tecnológica digital, o capitalismo de dados e a governança dos dispositivos digitais de controle, teria, enfim, se libertado das determinações e limitações do mundo concreto do trabalho, realizado por pessoas de carne e osso, e do território, conquistando assim a sua própria felicidade (Leme 2023).

Com relação à questão identitária, a empresa UBER diz em sua página na internet que: “trabalha para melhorar a mobilidade das pessoas, ajudá-las a ir a qualquer lugar, conseguir o que quiserem, de uma forma sustentável para o planeta”. Diz ainda que, “independente do gênero, raça, religião ou orientação sexual, defende o direito das pessoas se movimentarem, livremente e sem medo”. O iFood fala que, na perspectiva da empresa, “toda diferença tem espaço”, que “a diversidade é um compromisso e permeia a sua cultura”, que “entende a importância de criar um ambiente que inclua todas as pessoas, com autonomia” e que, lá, “o padrão é ser livre para ser quem você é”.

No que diz respeito à sustentabilidade, o iFood reserva amplo espaço no seu portal na internet para notícias sobre causas e ações de caráter ambiental. Fala em “alimentar o futuro do mundo de forma mais sustentável, reduzindo a poluição plástica associada ao serviço de entrega, apoiando as cooperativas de reciclagem, investindo em veículos não poluentes, como as bicicletas, as motos elétricas e os drones”. Afirma que forma “um ecossistema (grifo nosso) com 100 milhões de pedidos, que conecta mais de 310 mil entregadores e 350 mil estabelecimentos, e que a sua entrega vai muito além do delivery”.

Estas empresas buscam legitimação também a partir da imagem que tentam passar para seus funcionários. No portal o iFood, encontramos diversas manifestações neste sentido, a saber: “estamos aqui para te apoiar nos momentos críticos, te oferecer apoio emocional, te ajudar a lidar com momentos difíceis, te oferecer suporte completo e acolhedor, garantir que se sinta acolhido e amparado, reforçando nosso compromisso com o bem-estar de todos”; “os canais de ajuda no *app* estão sempre *on*, para te dar suporte quando precisar (...) não deixe de dar um alô para a gente sempre que precisar de uma força”; “queremos que todos se sintam bem por aqui”. Tal discurso, porém, não combina com as inúmeras reclamações dos entregadores sobre a dificuldade de comunicação com a empresa.

O ponto que estamos levantando é que as estratégias de justificação e de engajamento dos trabalhadores e clientes, por parte das empresas-aplicativo, não se limitam ao discurso da “parceria”, da flexibilidade, da autonomia, da autodeterminação, da responsabilidade social, do empreendedorismo de si mesmo ou do lazer e da sustentabilidade (Boltanski e Thévenot, Laurent 2020; Dardot e Laval 2017a). Elas adotam também uma perspectiva de proteção à diversidade, às minorias e aos direitos humanos, “contra qualquer tipo de discriminação”, como se os entregadores fossem realmente “parceiros”.

Em consonância com os autores acima, estamos percebendo que as empresas-aplicativo no Brasil não se opõem à mobilização dos entregadores em torno das questões morais. Pelo contrário, ultimamente elas têm apoiado tais iniciativas, manifestando-se contra as agressões e excluindo da plataforma um cliente agressor, dando a impressão de que estão do lado dos trabalhadores³⁵. Dessa forma, podem praticar uma ação de justiça, atendendo as suas demandas identitárias e simbólicas, sem atender as demandas materiais e redistributivas. O nosso ponto é que, ao encamparem a luta por reconhecimento dos entregadores, tais empresas inibem a sua luta por redistribuição, que poderia ameaçar o seu lucro. É como se compensassem a injustiça da redistribuição pela justiça do reconhecimento. Do lado dos trabalhadores, dado que a luta por reconhecimento não ameaça o seu emprego e nem traz retaliações patronais, sentem-se mais impelidos ao bololô e menos motivados para mobilizações em torno de mudanças estruturais.

³⁵ Concordamos com Assad (2024:98) que as agressões ocorriam com “total anuência das empresas”. Porém, temos observado que elas vêm visivelmente mudando esse comportamento, posicionando-se a favor dos entregadores.

XI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Procuramos nesta pesquisa dar uma contribuição para compreender a lógica de ação coletiva dos motoboys brasileiros em duas situações específicas. A primeira delas envolve as demandas de caráter material e redistributivo, em que lutam por melhores condições de trabalho e remuneração. A segunda diz respeito às questões de ordem moral e identitária, decorrentes dos diversos tipos de agressões que sofrem cotidianamente, quando lutam por reconhecimento. Observamos atitudes muito diferentes nas duas situações. No segundo caso, apresentam forte solidariedade e união, chamam-se de “família”, “parceiros”, “irmãos”, e alcançam uma surpreendente capacidade de articulação. No primeiro caso, demonstram-se divididos e constroem outro tipo de relação, com agressões recíprocas, em que trocam adjetivos pouco amistosos. Nessa situação, “querem matar uns aos outros”, conforme afirmou um motoboy de Brasília que furou uma greve. Consequentemente, apresentam baixa eficiência na sua mobilização.

Múltiplas são as explicações para esses resultados. Sugerimos que o suposto “insucesso” nas demandas por questões materiais e trabalhistas passa pelos seguintes aspectos:

- 1) Tamanho muito grande do grupo, sem que haja um centro que coordene as ações.
- 2) Heterogeneidade de vínculo/dependência em relação à plataforma (operadores logísticos, nuvens, fichados em outras atividades).
- 3) Polarização política existente no país hoje. Identificamos entre os entregadores, em expressiva maioria, inclinação clara para o bolsonarismo, aversão aos partidos de esquerda e defesa da desregulamentação do trabalho.
- 4) Enfraquecimento dos sindicatos, que tradicionalmente conduziram greves e lutaram pelas causas dos trabalhadores.
- 5) Assimetria de informação entre as empresas-plataforma e os entregadores. As primeiras podem usar estrategicamente as muitas informações que têm, de forma a inibir qualquer mobilização da categoria.
- 6) Horizonte de expectativas e histórico de precariedade de boa parte dos motoboys, o que os levam a concluir que são bem remunerados e de que a relação que mantém com as empresas-aplicativo é justa.
- 7) Desemprego estrutural e informalidade do trabalho no país, o que gera um enorme exército de reserva de trabalhadores.

- 8) Assimilação do ideário neoliberal do “empreendedor de si mesmo” e da supervalorização do trabalho duro.
- 9) Resistência à rotina burocrática e satisfação com a forma flexível de trabalho, sem chefe e sem horário rígido, ainda que exaustivo.

As explicações para a bem-sucedida articulação e ação coletiva dos motoboys diante das questões de ordem moral também são múltiplas e não excludentes entre si. Especificamente, consideremos as seguintes possibilidades:

- 1) Os grupos que se formam nessas ocasiões são pequenos, informais, de conexão fácil e imediata por meio das redes sociais.
- 2) A ação coletiva, nesta situação, é de custo relativamente baixo, dado que praticamente não existe repressão policial nem risco de retaliação por parte da empresa-plataforma, podendo ser executada em poucos minutos, sem que seja necessário o sacrifício de todo um dia de trabalho.
- 3) Existe uma identidade grupal em formação, reforçada pelos contatos em momentos de espera e por conexões anteriores ou fora do ambiente de trabalho, tais como pertencimento ao mesmo bairro, à mesma raça, graus de parentesco e compartilhamento da mesma religião. Identificam-se também pela semelhança da roupa, da pele queimada pelo sol, do capacete, da *bag*, da cor vermelha do iFood, do jeito agitado de se comportar, do vocabulário próprio, do toque do aplicativo no celular ou até mesmo pela forma de mobilização (com buzinaço e ronco dos seus motores). Ou, ainda, pelo sofrimento na hora da pane mecânica, do acidente no trânsito, do risco de assaltos ou das injúrias e agressões a que estão sujeitos, quando entra em cena a rede de solidariedade da “família motoboy”.
- 4) Trata-se de eventos chocantes, repulsivos, inesperados, inquestionáveis, com fortes impactos emocionais e sentimentos de indignação, o que explica o apoio que têm recebido de grande parte da imprensa e da população.
- 5) Esses incidentes não dividem os trabalhadores. Um tapa na cara de um motoboy atinge a todos, independentemente de ser negro ou branco, OL ou nuvem, raiz ou nutela, lulista ou bolsonarista.
- 6) O algoz ou agressor, neste caso, diferentemente do que acontece nas questões materiais/redistributivas, é bastante conhecido, tem cara e endereço muito bem definidos.
- 7) Este tipo de ação não prejudica o capital, isto é, não implica maiores custos para as empresas-aplicativo. Pelo contrário, elas podem até se beneficiar da situação ao excluírem o cliente da plataforma e dizerem que “são contra qualquer tipo de discriminação”. Podem,

assim, se legitimarem, dando a impressão de que estão do lado do trabalhador e praticando um ato de justiça.

Chama a atenção a constante mobilização das emoções, que aparecem de várias formas: no intenso trabalho emocional necessário para sobreviver nessa profissão; na paciência que precisam ter quando as chamadas rareiam; nas agressões dos atores com que lidam diariamente; nos afagos inesperados que recebem, como um simples sorriso, um elogio ou uma boa gorjeta recebida de um cliente; nos muito frequentes estímulos nervosos característicos das metrópoles (Simmel 1973), relacionados ao trânsito (fechadas, xingamentos, multas, acidentes, abordagens policiais). De um dia para o outro, ou de uma hora para outra, a percepção desses trabalhadores sobre o seu trabalho pode mudar substancialmente: quando tudo parece estar caminhando bem, um acidente ou uma agressão pode fazer o entregador repensar toda a sua situação. Da mesma forma, um momento de desânimo pode ser superado com o oferecimento inesperado de uma água por um cliente ou pela ajuda solidária de um colega de profissão.

São notórias também a mobilidade e a flexibilidade características da profissão. Ela requer extremo dinamismo, muito claramente visível na sua dimensão física, em ações como: a velocidade da motocicleta em relação aos outros veículos, as costuras que são feitas no trânsito, a rapidez na busca e na entrega do alimento, as frequentes alterações de ambientes e de humores. Não temos aqui o mundo fixo, rotineiro e previsível de uma grande fábrica fordista, mas a incerteza, a insegurança, a inconstância e a imprevisibilidade das ruas.

Na nossa visão, tanto esse apelo constante às emoções quanto a ideia do movimento casam muito bem com a facilidade com que se mobilizam diante do sofrimento e das agressões. Trata-se de manifestações de indignação, que envolvem uma articulação rápida (quase imediata) e eficiente para fazer face às agressões e humilhações sofridas. Portanto, favorecem a luta por reconhecimento. No entanto, não geram um movimento coletivo organizado e duradouro, com resultados eficientes de longo prazo, necessário para a luta por redistribuição. As associações são rápidas, baseadas em questões específicas, meras explosões de hostilidade e protestos, que não se refletem em demandas explícitas por mudança social (Gusfield 2018).

Cabe aqui uma reflexão que não foi possível desenvolver no âmbito desta pesquisa, mas que parece importante e merece ser investigada futuramente: as possíveis semelhanças entre as duas mobilizações que temos colocado até então como divergentes, quase opostas: as defesas das questões

morais e materiais. A primeira tem a sua expressão máxima no movimento que os próprios entregadores denominaram de “bololô”. A segunda, no que eles chamaram de “Breque dos Apps”. Ainda que o “breque” tenha uma duração um pouco maior (um dia ou dois) que a do bololô (alguns minutos), ambas são novas formas de mobilização, que comungam as características de serem breves, fugazes e efêmeras.

Uma semana após o envio desta dissertação para a banca examinadora, os entregadores realizaram num novo “Breque dos Apps” nos dias 31/03/25 e 01/04/25. Diferente das anteriores, a mobilização foi bastante expressiva e muito bem-sucedida, no que diz respeito ao percentual de adesão. A pergunta que fica é: o que ela tinha de diferente para isto ter acontecido? Na nossa avaliação, são quatro os fatores que ajudam a desvendar esse quebra-cabeça, a saber: 1) o nível de exploração aumentou substancialmente, dado que estavam sem reajuste desde julho de 2023, quando a taxa mínima havia aumentado de R\$ 6,00 para R\$ 6,50 reais; 2) dessa vez, a mobilização foi programada com bastante antecedência (cerca de um mês antes) e a divulgação nas redes sociais foi amplamente realizada; 3) diferente das mobilizações anteriores, a pauta de reivindicações foi muito clara e objetiva: taxa mínima de R\$ 10 por entrega, aumento do valor do quilômetro rodado para R\$ 2,50, distância máxima de 3 quilômetros para as entregas por meio de bicicletas; 4) apesar do caráter passageiro da maioria das lideranças, algumas começaram a se consolidar e tiveram um papel importante na última mobilização, tais como: Sorriso, Abel, Douglas Benites, Nicolas, Rodrigo, Gringo, entre outras³⁶.

É curioso que, ao contrário do que aconteceu nos breques anteriores, desta vez, eles não resistiram em chamá-lo de “greve”, ao invés de paralisação. Ou seja, na vez em que foi melhor sucedida, a paralisação aproximou-se das velhas formas de mobilização paredista: com planejamento, organização, pauta específica, presença de lideranças e formato de greve. A despeito de não contarem com uma organização centralizada como os sindicatos, que sempre foram fundamentais para criar uma identidade de classe e superar o problema da ação coletiva, parece que os entregadores se aproximaram mais da antiga estrutura sindical. O fato da coordenação do movimento não estar muito evidente, e de ser supostamente horizontal, não quer dizer que ela não exista. O desafio é identificá-la. Por óbvio, a discussão não termina aqui; ela é instigante e merece ser aprofundada em estudos futuros.

³⁶ Agradecemos a Ricardo Festi o alerta sobre este fenômeno.

Outra reflexão que trazemos, que não foi possível aprofundar no âmbito desta pesquisa, mas que merece análise futura, diz respeito à possibilidade de que, ao invés de os dois fenômenos serem colocados em oposição, como fizemos ao longo da dissertação, que eles sejam vistos como complementares, isto é, que os “bololôs” sejam uma forma de combustível, de preparação, para os “breques”. Em outras palavras, estamos apresentando a sugestão de que há uma linha de continuidade entre os bololôs, tão frequentes entre os motoboys, e o breque de 2025. A ideia é que os primeiros podem ter servido como uma forma de gerar solidariedade, consciência, identidade e sentimento de grupo entre eles, o que pode ter favorecido a mobilização pelo último breque. Apesar de novas lideranças terem desaparecido tão rapidamente quanto apareceram, observa-se também que algumas lideranças continuaram.³⁷

Obviamente, as nossas propostas não são exaustivas. Acreditamos que, no mundo complexo em que vivemos e que experimenta transformações tão rápidas na esfera do trabalho, é necessário recorrer a múltiplas perspectivas teóricas e metodológicas. Assim como os motoboys, as ciências sociais também precisam ser múltiplas, flexíveis, móveis e adaptáveis na sua luta por reconhecimento. Ou não, pois sempre existe a opção da ruptura proposta pela luta de classes. Que venham muitos outros estudos a respeito. E que eles ajudem, minimamente, a melhorar a situação dessa categoria tão guerreira, alegre, informal, companheira; e, ao mesmo tempo, tão vulnerável, expropriada e sofrida.

³⁷ Agradecemos a Ricardo Festi por ter-nos alertado para tais possibilidades, para as quais não havíamos atentado antes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abílio, Ludmila. 2019. “Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado”. *Psicoperspectivas* 18(3):1–11.
- Abílio, Ludmila. 2020a. “Plataformas digitais e uberização: Globalização de um Sul administrado”. *Contracampo* 39(1):12–26.
- Abílio, Ludmila. 2020b. “Uberização: A era do trabalhador just in time”. *Estudos avançados* 34:111–26.
- Abílio, Ludmila. 2020c. “Uberização e juventude periférica. Desigualdades, autogerenciamento e novas formas de controle do trabalho”. *Novos Estudos - CEBRAP* 39(3):579–97. doi:10.25091/s01013300202000030008.
- Abílio, Ludmila. 2021a. “O trabalhador inserido na uberização está longe de achar que a moto dele é uma microempresa”.
- Abílio, Ludmila. 2021b. “Uberização: Informalização e o trabalhador ‘just-in-time’”. *Trabalho, Educação e Saúde* 19:e00314146. doi:10.1590/1981-7746-sol00314.
- Abílio, Ludmila, Henrique Amorim, e Rafael Grohmann. 2021. “Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas”. *Sociologias* 23:26–56.
- Abílio, Ludmila Costhek, Rafael Grohmann, e Henrique Chevrand Weiss. 2021. “Struggles of Delivery Workers in Brazil: Working Conditions and Collective Organization during the Pandemic”. *Journal of Labor and Society* 24(4):598–616. doi:https://doi.org/10.1163/24714607-bja10012.
- Abílio, Ludmila, e Sílvia Santiago. 2024. “Apresentação”. em *Dossiê das violações dos direitos humanos no trabalho uberizado: O caso dos motofretistas na cidade de Campinas*. Campinas: Diretoria Executiva de Direitos Humanos — UNICAMP.
- Alonso, Angela. 2009. “As teorias dos movimentos sociais: um balanço do debate”. *Lua Nova: Revista de Cultura e Política* (76):49–86. doi:10.1590/S0102-64452009000100003.
- Altenried, Moritz. 2020. “The platform as factory: Crowdwork and the hidden labour behind artificial intelligence”. *Capital & Class* 44(2):145–58.
- Altheman, Eduardo. 2021. “Empreendedorismo de si no capitalismo de plataforma: Um estudo com entregadores ciclistas em São Paulo”. *Desafio: Estudos por mobilidade de bicicleta*, 69–119.
- Altheman, Francine. 2022. *Bololô, vamô Ocupar! Processos comunicativos, arranjos e cenas de dissenso da resistência secundarista*. Curitiba: Appris.
- Altino, Lucas. 2022. “Fome, exaustão e bloqueios de Apps: Dura vida de entregadores no Brasil chama atenção do mundo”. *O Globo*, março 27.
- Antunes, Ricardo. 2015. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. Boitempo Editorial.
- Antunes, Ricardo. 2018. *O privilégio da servidão: O novo proletariado de serviço na era digital*. São Paulo: Boitempo.

- Antunes, Ricardo. 2020. "Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da indústria 4.0". *Uberização, trabalho digital e indústria* 4(1):11–22.
- Assad, Renato. 2024. *Entregadores de aplicativos: A luta de um novo proletariado*. Rio de Janeiro: Multifoco.
- Atzeni, Maurizio. 2010. *Workplace Conflict: Mobilization and Solidarity in Argentina*. London: Palgrave Macmillan.
- Atzeni, Maurizio. 2023. "Worker's Organization, Class and Collective Action in Precarious Time". em *Handbook of Research on the Global Political Economy of Work*. Edward Elgar Publishing.
- Atzeni, Maurizio, e Lorenzo Cini. 2023. "New theories and politics for working class organizing in the gig and precarious world of work". *Economic and Industrial Democracy* 0143831X231201009.
- Balanço dos Breques dos Apps. 2020.
- Ballet, Marion. 2016. "L'appel aux émotions dans les campagnes présidentielles. État de la recherche et approche interdisciplinaire". *Mots. Les langages du politique* (112):37–44.
- Barbaric, Silvana. 2016. *Motoboys: Filhos do asfalto nas artérias da exclusão*. Jundiaí: Paco Editorial.
- Barbosa, Daniele. 2020. *A precariedade politicamente induzida e o empreendedor de si mesmo no caso uber: Sob uma perspectiva de diálogo entre Butler, Dardot e Laval*. Rio de Janeiro: Lumen Juris.
- Bardin, Laurence. 1977. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bertelsmann Foundation, dir. 2020. *Arlie Hochschild*. V. Season 2. Episode 15. How to Fix Democracy.
- Boltanski, Luc. 2012. *Love and justice as competences*. Cambridge: Polity.
- Boltanski, Luc, e Ève Chiapello. 2009. *O novo espírito do capitalismo*. WMF Martins Fontes.
- Boltanski, Luc, e Laurent Thévenot, Laurent. 2020. "A justificação: sobre as economias da grandeza". *Rio de Janeiro: Editora UFRJ*.
- Braga, Ruy. 2023. *A angústia do precariado: Trabalho e solidariedade no capitalismo racial*. São Paulo: Boitempo.
- Braga, Ruy, e Marco Aurélio Santana. 2020. "#BrequeDosApps: enfrentando o uberismo". <https://blogdaboitempo.com.br/2020/07/25/brequedosapps-enfrentando-o-uberismo/>.
- Cant, Callum. 2021. *Delivery fight: A luta contra os patrões sem rosto*. São Paulo: Veneta.
- Cardoso, Adalberto. 2014. "Os sindicatos no Brasil". *Nota Técnica - IPEA* (56):21–27.
- Cardoso, Adalberto. 2015. "Dimensões da crise do sindicalismo brasileiro". *Caderno CRH* 28(75):493–510.
- Castells, Manuel. 2017. *Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet*. Editora Schwarcz-Companhia das Letras.

- CEBRAP. 2023. *Mobilidade urbana e logística de entregas: um panorama sobre o trabalho de motoristas e entregadores com aplicativos*. São Paulo: CEBRAP - Centro Brasileiro de Análise e Planejamento. <https://cebrap.org.br/cebrap-e-amobitec-lancam-estudo-sobre-mobilidade-urbana-e-logistica-de-entregas-no-brasil/>.
- Cefaï, Daniel. 2009. “Como nos mobilizamos? A contribuição de uma abordagem pragmatista para a sociologia da ação coletiva”. *Dilemas* 4(2):11–48.
- Celikates, Robin. 2012. “O não reconhecimento sistemático e a prática da crítica: Bourdieu, Boltanski e o papel da teoria crítica”. *Novos Estudos - CEBRAP* (93):29–42. doi:10.1590/S0101-33002012000200004.
- Chen, Julie Yujie. 2018. “Thrown under the Bus and Outrunning It! The Logic of Didi and Taxi Drivers’ Labour and Activism in the on-Demand Economy”. *New Media & Society* 20(8):2691–2711. doi:10.1177/1461444817729149.
- Cini, Lorenzo. 2021. “(Re) mobilizing labour. A lesson from recent labour struggles in Italy”. *Social Movement Studies* 22(2):163–70.
- CNN Brasil, dir. 2022. *Assassinato de George Floyd completa dois anos | CNN PRIME TIME*.
- CNN Brasil. 2024. “Relembre o caso do Maníaco do Parque, tema de filme que estreia hoje”. outubro 18.
- Collins, Randall. 1990. “Stratification, Emotional Energy, and the Transient Emotions”. em *Research Agendas in the Sociology of Emotions*. New York: State University of New York Press.
- Corrêa, Diogo Silva, e Rodrigo De Castro Dias. 2016. “A crítica e os momentos críticos: De la justificação e a guinada pragmática na sociologia francesa”. *Mana* 22(1):67–99. doi:10.1590/0104-93132016v22n1p067.
- Crocco, Francisca, e Maurizio Atzeni. 2022. “Entre precarización, control algorítmico y movilización. Efectos de la pandemia de COVID-19 en las y los repartidores de plataformas en Argentina y Chile”. *Revista Internacional del Trabajo* 141(3):489–511.
- Cruz, Eduardo. 2024. “Quem te protege? A crença dos motoboys brasileiros diante da precariedade do trabalho e da ausência do Estado.” Trabalho de conclusão de curso de graduação em Administração, Universidade de Brasília, Brasília.
- CUT, e OIT. 2021. *Condições de trabalho, direitos e diálogo social para trabalhadoras e trabalhadores do setor de entrega por aplicativo em Brasília e Recife*. São Paulo: CUT.
- Danaher, John. 2022. “Freedom in an Age of Algocracy”. P. 249–72 em *The Oxford Handbook of Philosophy of Technology*, organizado por S. Vallor. Oxford University Press.
- Dardot, Pierre, e Christian Laval. 2017a. *A nova razão do mundo*. Boitempo editorial.
- Dardot, Pierre, e Christian Laval. 2017b. *Comum: Ensaio sobre a revolução no século XXI*. São Paulo: Boitempo Editorial.
- Davezies, Philippe. 2006. “Une affaire personnelle”. em *Le travail intenable*. Paris: La Découvert.

- De Stefano, Valerio, e Simon Taes. 2023. "Algorithmic Management and Collective Bargaining". *Transfer: European Review of Labour and Research* 29(1):21–36. doi:10.1177/10242589221141055.
- De Weerd, Marga, e Bert Klandermans. 1999. "Group Identification and Political Protest: Farmers' Protest in the Netherlands". *European Journal of Social Psychology* 29(8):1073–95. doi:10.1002/(SICI)1099-0992(199912)29:8%3C1073::AID-EJSP986%3E3.0.CO;2-K.
- Dejours, Christophe. 1993. *Travail, usure mentale: essai de psychopathologie du travail*. Paris: Bayard.
- Delgado, Gabriela Neves, e Bruna Carvalho. 2020. "Breque dos Apps: direito de resistência na era digital". *Le monde diplomatique Brasil* 27:1–7.
- Della Porta, Donatella, Riccardo Emilio Chesta, e Lorenzo Cini. 2022a. *Labour conflicts in the digital age: A comparative perspective*. Bristol: Policy Press.
- Della Porta, Donatella, Riccardo Emilio Chesta, e Lorenzo Cini. 2022b. "Mobilizing against the Odds. Solidarity in Action in the Platform Economy". *Berliner Journal Für Soziologie* 32(2):213–41. doi:10.1007/s11609-022-00471-z.
- Della Porta, Donatella, Riccardo Emilio Chesta, e Lorenzo Cini. 2022c. "Organizing the Collective Action of Digital Workers". P. 72–89 em *Labour Conflicts in the Digital Age*. Bristol University Press.
- Della Porta, Donatella, e Mario Diani. 2006. *Social movements: An Introduction*. Malden, MA: Blackwell Publishing.
- Desgranges, Nina, e Wickson Ribeiro. 2021. "Narrativas em rede: O Breque dos Apps e as novas formas de manifestação de trabalhadores em plataformas digitais". *MovimentAção* 8(14):189–208. doi:10.30612/mvt.v8i14.15024.
- Diniz, Eugênio Paceli Hatem, Ada Ávila Assunção, e Francisco de Paula Antunes Lima. 2005. "Prevenção de acidentes: o reconhecimento das estratégias operatórias dos motociclistas profissionais como base para a negociação de acordo coletivo". *Ciência & Saúde Coletiva* 10(4):905–16. doi:10.1590/S1413-81232005000400014.
- Dixon, M., V. J. Roscigno, e R. Hodson. 2004. "Unions, Solidarity, and Striking". *Social Forces* 83(1):3–33. doi:10.1353/sof.2004.0107.
- Emirbayer, Mustafa, e Chad Alan Goldberg. 2005. "Pragmatism, Bourdieu, and Collective Emotions in Contentious Politics". *Theory and Society* 34(5–6):469–518. doi:10.1007/s11186-005-1619-x.
- Época Negócios. 2020. "iFood, Rappi: trabalhador enfrenta fila de espera para se tornar entregador". <https://epocanegocios.globo.com/Carreira/noticia/2020/07/epoca-negocios-trabalhador-enfrenta-fila-de-espera-para-se-tornar-entregador-em-aplicativos.html>.
- Fachin, Patricia. 2020. "Breque dos Apps é um freio coletivo na uberização e na degradação e exploração do trabalho. Entrevista especial com Ludmila Abílio". <https://www.ihu.unisinos.br/categorias/159-entrevistas/601524-breque-dos-apps-e-um-freio-coletivo-na-uberizacao-e-na-degradacao-e-exploracao-do-trabalho-entrevista-especial-com-ludmila-abilio>.
- Fairwork. 2023. "Brazil". <https://fair.work/en/fw/coverage/brazils-politicians-unions-and-workers-cant-agree-on-how-to-protect-gig-labor/>.

- Fantasia, Rick. 1989. *Cultures of Solidarity: Consciousness, Action, and Contemporary American Workers*. Berkeley: University of California Press.
- Farias, Silvio Kanner Pereira, e Heribert Schmitz. 2024. "Crise do sindicalismo no contexto da flexibilização e precarização do trabalho no Brasil". *Sociedade e Estado* 39(02):e45656.
- Fernandes, Eduardo Georjão. 2019. "Desafios contemporâneos para o estudo dos movimentos sociais: entrevista com Donatella della Porta". *Revista Psicologia Política* 19(45):382–90.
- Fernández-Trujillo Moares, Francisco, Gomer Betancor Nuez, e Miguel Martinez Lucio. 2023. "Guest editorial: Debates on social movements and trade unionism in Europe. New forms of interaction and transformative identities in work and society". *Employee Relations: The International Journal* 45(4):797–807. doi:10.1108/ER-06-2023-553.
- Festi, Ricardo, Pedro Burity Borges, e Nicolas Oliveira. 2023. "Entrevista com Abel Santos: a luta dos entregadores de aplicativos no DF". *Laborare* 6(10):57–78.
- Festi, Ricardo, Raphael Lapa, e Bruna Carvalho. 2023. "Condições de trabalho e saúde de entregadores por aplicativo no Distrito Federal". *Revista de Ciências Sociais* 57:237–51.
- Filgueiras, Vitor, e Ricardo Antunes. 2020. "Plataformas digitais, Uberização do trabalho e regulação no Capitalismo contemporâneo". *Revista Contracampo* 39(1).
- Fireman, Bruce, e William A. Gamson. 1979. "Utilitarian Logic in the Resource Mobilization Perspective". em *The Dynamics of Social Movements*. Cambridge, MA: Winthrop.
- Franco, Fábio. 2021. "Fazer precarizar: Neoliberalismo autoritário e negrogovernamentalidade". *Caderno CRH* 34:1–15.
- Franco, Fábio Luís Ferreira Nóbrega. 2021. "Neoliberal Platform Capitalism and Subjectivity". *South Atlantic Quarterly* 120(4):795–808. doi:10.1215/00382876-9443350.
- Fraser, Nancy. 2002. "A justiça social na globalização: Redistribuição, reconhecimento e participação". *Revista crítica de ciências sociais* (63):07–20.
- Fraser, Nancy. 2006. "Da redistribuição ao reconhecimento? Dilemas da justiça numa era 'pós-socialista'". *Cadernos de Campo* 15(14–15):231–39.
- Fraser, Nancy. 2009. "O feminismo, o capitalismo e a astúcia da história". *Mediações-Revista de Ciências Sociais* 14(2):11–33.
- Fraser, Nancy. 2018. "Do neoliberalismo progressista a Trump-e além". *Política & Sociedade* 17(40):43–64.
- Fraser, Nancy. 2022. *Justiça interrompida: Reflexões críticas sobre a condição "pós-socialista"*. São Paulo: Boitempo Editorial.
- Fraser, Nancy, e Axel Honneth. 2003. *Redistribution Or Recognition?: A Political-Philosophical Exchange*. Verso.

- Galière, Sophia. 2020. "When Food-Delivery Platform Workers Consent to Algorithmic Management: A Foucauldian Perspective". *New Technology, Work and Employment* 35(3):357–70. doi:10.1111/ntwe.12177.
- Gallego, Esther Solano. 2019. "A bolsonorização do Brasil". *Documentos de Trabajo IELAT* (121):4–27.
- Galo, Paulo. 2023. "Inteligência Ltda".
- Galvão, Andreia. 2020. "O movimento dos entregadores". <https://aterraeredonda.com.br/o-movimento-dos-entregadores/>.
- Gaulejac, Vincent de. 1995. "Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social". em *Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social*.
- Gonsales, Marco. 2020. "Indústria 4.0: empresas plataformas, consentimento e resistência". *ANTUNES, Ricardo. Uberização, trabalho digital e Indústria 4.*
- Gonsales, Marco. 2023. "Breque dos apps: As morfologias da luta dos(as) entregadores(as) por aplicativos". em *A Tragédia de Sísifo: Trabalho, capital e suas crises no século XXI*. São Paulo: Paco Editorial.
- Goodwin, Jeff, e James Jasper. 2014. "Emotions and social movements". P. 611–35 em *Handbook of the Sociology of Emotions*. V. II. New York: Springer.
- Goodwin, Jeff, James M. Jasper, e Francesca Polletta, org. 2001. *Passionate Politics: Emotions and Social Movements*. Chicago: University of Chicago Press.
- Grohmann, Rafael. 2020. "Plataformização do trabalho: Entre dataficação, financeirização e racionalidade neoliberal". *Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação da Comunicação e da Cultura* 22(1):106–22.
- Grohmann, Rafael. 2021. *Os laboratórios do trabalho digital: Entrevistas*. Boitempo Editorial.
- Grohmann, Rafael. 2022. "Prefácio". P. 13–15 em *Economia GIG: Uma abordagem crítica*. São Paulo: SENAC.
- Grohmann, Rafael, Mateus Mendonça, e Jamie Woodcock. 2023. "Worker Resistance in Digital Capitalism. Communication and Work From Below: The Role of Communication in Organizing Delivery Platform Workers". *International Journal of Communication* 17(0):19.
- Grohmann, Rafael, e Jack Qiu. 2020. "Contextualizando o trabalho em plataformas". *Contracampo* 39(1):1–10.
- Grohmann, Rafael, e Julice Salvagni. 2023. *Trabalho por plataformas digitais: Do aprofundamento da precarização à busca por alternativas democráticas*. São Paulo: SESC.
- Gusfield, Joseph. 2018. "O Estudo dos Movimentos Sociais". *Revista Movimentos Sociais* 3(04):172–206.
- Han, Byung-Chul. 2017. *Sociedade do cansaço*. Petrópolis: Editora Vozes Limitada.
- Han, Byung-Chul. 2018. *No enxame: Perspectivas do digital*. Petrópolis: Editora Vozes Limitada.

- Hardt, Michael. 2015. "Para que servem os afetos?" *Intersemiose IV*(07):ix–xiv.
- Heckscher, Charles, e John McCarthy. 2014. "Transient Solidarities: Commitment and Collective Action in Post-Industrial Societies". 52(4):627–57. doi:10.1111/bjir.12084.
- Heiland, Heiner. 2020. *Worker's voice in plataform labour: An overview*. Düsseldorf: Institute of Economic and Social Research.
- Heiland, Heiner, e Simon Schaupp. 2021. "Breaking Digital Atomisation: Resistant Cultures of Solidarity in Platform-Based Courier Work". P. 138–48 em.
- Heinich, Nathalie. 2021. "Emotions and Valuations". *Valuation Studies* 8(1):63–79.
- Hochschild, Arlie Russell. 1983. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hodson, Randy, Sandy Welsh, Sabine Rieble, Cheryl Sorenson Jamison, e Sean Creighton. 1993. "Is worker solidarity undermined by autonomy and participation? Patterns from the ethnographic literature". *American Sociological Review* 398–416.
- Hoggart, Richard. 1973. *As utilizações da cultura: aspectos da vida da classe trabalhadora, com especiais referências a publicações e divertimentos*. Lisboa: Presença.
- Honneth, Axel. 2003. *A luta por reconhecimento: A gramática moral dos conflitos sociais*. São Paulo: Editora 34.
- Honneth, Axel, e Joel Anderson. 2011. "Autonomia, Vulnerabilidade, Reconhecimento e Justiça". *Cadernos de Filosofia Alemã: Crítica e Modernidade* (17):81–112. doi:10.11606/issn.2318-9800.v0i17p81-112.
- iFood, dir. 2024. *ifood decola: O poder da comunicação - Como se comunicar na prática*.
- IPEA. 2022. "1,5 milhão de entregadores e motoristas estavam na Gig economy no final de 2021". *Notícias*.
- IPSOS. 2023. *Religious Beliefs Across the World*.
<https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2023-05/Ipsos%20Global%20Advisor%20-%20Religion%202023%20Report%20-%2026%20countries.pdf>.
- Jasper, James. 1998. "The emotions of protest: Affective and reactive emotions in and around social movements". P. 397–424 em *Sociological Forum*. V. 13. Springer.
- Jasper, James. 2011. "Emotions and social movements: Twenty years of theory and research". *Annual Review of Sociology* 37(1):285–303.
- Jasper, James. 2014. "Feeling-thinking: Emotions as central to culture". P. 23–44 em *Conceptualizing culture in social movement research*. London: Palgrave Macmillan.
- Jasper, James. 2016. *Protesto: uma introdução aos movimentos sociais*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Jasper, James M. 1997. *The Art of Moral Protest: Culture, Biography, and Creativity in Social Movements*. University of Chicago Press.

- Jasper, James M., e Jane D. Poulsen. 1995. "Recruiting Strangers and Friends: Moral Shocks and Social Networks in Animal Rights and Anti-Nuclear Protests". *Social Problems* 42(4):493–512. doi:10.2307/3097043.
- Jasper, James, e Lynn Owens. 2014. "Social movements and emotions". P. 529–48 em *Handbook of the sociology of emotions*. V. II.
- Jost, John T., Pablo Barberá, Richard Bonneau, Melanie Langer, Megan Metzger, Jonathan Nagler, Joanna Sterling, e Joshua A. Tucker. 2018. "How social media facilitates political protest: Information, motivation, and social networks". *Political psychology* 39:85–118.
- Kellogg, Katherine C., Melissa A. Valentine, e Angele Christin. 2020. "Algorithms at work: The new contested terrain of control". *Academy of Management Annals* 14(1):366–410.
- Kelly, John. 2012. *Rethinking industrial relations: Mobilisation, collectivism and long waves*. Routledge.
- Kozinets, Robert V. 2014. *Netnografia: Realizando pesquisa etnográfica online*. Porto Alegre: Penso Editora.
- Krein, José Dari, e Hugo Dias. 2017. "Os caminhos do sindicalismo nos anos 2000". *Revista Ciências do Trabalho* 8:1–17.
- Lash, Scott, e John Urry. 1987. *The end of organized capitalism*. Univ of Wisconsin Press.
- Latour, Bruno. 2005. *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory*. Clarendon Lectures in Management Studies. Oxford ; New York: Oxford University Press.
- Leal, Sayonara, Mayra Goulart, e Filipe Campello. 2024. "Emoções, política e mobilizações coletivas". *Análise Social* 49(253):2–14.
- Lee, Tamara L., e Maite Tapia. 2023. "A Critical Industrial Relations Approach to Understanding Contemporary Worker Uprising". *Work and Occupations* 50(3):393–99.
- Lehdonvirta, Vili. 2016. "Algorithms that divide and unite: delocalisation, identity and Collective action in 'microwork'". P. 53–80 em *Space, place and global digital work*. London: Flecker J.
- Lei, Ya-Wen. 2021. "Delivering Solidarity: Platform Architecture and Collective Contention in China's Platform Economy". *American Sociological Review* 86(2):279–309. doi:10.1177/0003122420979980.
- Leme, Ana Carolina RP. 2023. *De vidas e vínculos: As lutas dos motoristas plataformizados por reconhecimento, redistribuição e representação no Brasil*. São Paulo: LTr Editora.
- Livet, Pierre. 2002. *Émotions et rationalité morale*. Puf.
- Locke, Edwin. 1969. "What is job satisfaction". *Organizational Behavior and Human Performance* 4(4):309–36.
- Machado, Eduardo, e Maria Angélica Oliveira. 2009. "O jogo de esconde-esconde: trabalho perigoso e ação social defensiva entre motoboys de Salvador". *Revista Brasileira de Ciências Sociais* 24(70):91–106. doi:10.1590/S0102-69092009000200006.

- Maffie, Michael David. 2020. "The role of digital communities in organizing gig workers". *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society* 59(1):123–49.
- Magaldi, Tiago, Christian Azaïs, Mireille Razafindrakoto, e François Roubaud. 2024. "Uma escolha muito difícil: CLT versus plataformas na avaliação dos trabalhadores brasileiros em uma abordagem quali-quantitativa". Rio de Janeiro.
- Marx, Karl. 2015. *O capital: Crítica da economia política*. V. 1. São Paulo: Boitempo.
- Mason, Sarah. 2019. "Chasing the Pink". <https://logicmag.io/play/chasing-the-pink/>.
- Mecila Merian Centre, dir. 2021. *DBB #6 - Trabalho, precariedade e agravamento das desigualdades sociais*.
- Messenberg, Débora, e Bruno Camargos. 2024. "Os propagandistas do ódio: O bolsonarismo-raiz em ação". *Análise Social* 49(253):2–24.
- Michels, Robert. 1982. *Sociologia dos partidos políticos*. Brasília: Universidade de Brasília.
- Miranda, Gregório Ribeiro de, e Adriano Roberto Afonso do Nascimento. 2018. "Masculinidades em Trânsito: Processos Identitários de Motoboys em Belo Horizonte - MG". *Trends in Psychology* 26:637–68. doi:10.9788/TP2018.2-05Pt.
- Mónico, Lisete, Valentim Alferes, Pedro Parreira, e Paulo Alexandre Castro. 2017. "A Observação Participante enquanto metodologia de investigação qualitativa". *CIAIQ 2017* 3:724–33.
- Moore Jr, Barrington. 1978. *Injustice: The social bases of obedience and revolt: The social bases of obedience and revolt*. New York: M.E Sharpe Inc.
- Moraes, Thiago Drumond, Roseane Vargas Rohr, e Milton Athayde. 2015. "Ingresso, permanência e abandono na profissão de motoboys: constituição de si e da profissão". *Laboreal* 11(1). doi:10.4000/laboreal.4244.
- Morgan, Glenn, e Valeria Pulignano. 2020. "Solidarity at work: Concepts, levels and challenges". *Work, Employment and Society* 34(1):18–34.
- Munck, Ronaldo. 2013. "The Precariat: a view from the South". *Third World Quarterly* 34(5):747–62.
- Neiva, Pedro. 2024. "A luta por reconhecimento dos entregadores de aplicativo no Brasil". *Ciências Sociais em Revista* 60(2):1–24.
- Neiva, Pedro. 2025. "As lutas por reconhecimento e redistribuição dos entregadores por aplicativo no Brasil". Universidade de Brasília, Brasília.
- OECD. 2018. "Divided Cities: Understanding Income Segregation in OECD Metropolitan Areas". https://www.oecd.org/en/publications/2018/05/divided-cities_g1g8d9bb/full-report/component-5.html.
- Oliveira, Roberto. 2024. "Economia digital, trabalho de plataforma e luta de classes".
- Oliveira, Roberto Veras, e Ricardo Colturato Festi. 2023. "Entregadores de aplicativos no Brasil: entre a subordinação e a 'autonomia'". *Contemporânea-Revista de Sociologia da UFSCar* 13(1).

- Olson, Mancur. 1971. *The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Groups*. V. 124. Cambridge: Harvard University Press.
- Panimbang, Fahmi. 2022. "Solidarity across boundaries: a new practice of collectivity among workers in the app-based transport sector in Indonesia". P. 55–69 em *Labour Conflicts in the Global South*. Routledge.
- Paugam, Serge. 2014. *Le salarié de la précarité: Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle. Préface inédite de l'auteur*. Puf.
- Pereira, Fernando do Amaral. 2022. "Trabalho, controle e resistência: O caso dos trabalhadores de entrega por aplicativos". Mestrado em Administração de Empresas, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Peres, Ana Cláudia. 2020. "Olha o brequel: Movimento dos entregadores vem chamando atenção para a precariedade das relações de trabalho nas plataformas digitais". *RADIS: Comunicação e Saúde* (215):16–24.
- Polletta, Francesca, e James M. Jasper. 2001. "Collective Identity and Social Movements". *Annual Review of Sociology* 27:283–305.
- Quéré, Louis. 2019. "O trabalho das emoções na experiência pública: Marés verdes na Bretanha". *O público e o privado* 17(34 jul. dez).
- Recuero, Raquel. 2011. *Redes sociais na internet*. Porto Alegre: Sulina.
- Reis, Luís Felipe. 2023. "Trajetória profissional dos entregadores de aplicativos: Flexibilidade e permanência". Dissertação de graduação, Universidade de Brasília, Brasília.
- Rosenblat, Alex, e Luke Stark. 2016. "Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers". *International journal of communication* 10:3758–84.
- Salvagni, Julice, Renato Koch Colomby, e Cibele Cheron. 2021. "Em contexto de pandemia: entregadores de aplicativos, precarização do trabalho, esgotamento e mobilização". *Simbiótica. Revista eletrônica. Vitória, ES. Vol. 8, n. 3, ed. especial (out. 2021), p. 149-169* 8(especial):149–69.
- Santos, Eliezer Muniz. 2010. "Cultura motoboy". P. 41–68 em *Coletivo canal *Motoboy: O nascimento de uma categoria, Coleção tramas urbanas (literatura da periferia Brasil)*. Rio de Janeiro: Aeroplano.
- Santos, Wanderley Guilherme. 2006. *Horizonte do desejo: Instabilidade, fracasso coletivo e inércia social*. Rio de Janeiro: FGV Editora.
- São Paulo. 2022. *CPI dos Aplicativos - Relatório Final*. Câmara Municipal. <https://www.saopaulo.sp.leg.br>.
- Schor, Juliet B., William Attwood-Charles, Mehmet Cansoy, Isak Ladegaard, e Robert Wengronowitz. 2020. "Dependence and Precarity in the Platform Economy". *Theory and Society* 49(5):833–61. doi:10.1007/s11186-020-09408-y.
- Sennett, Richard. 2012. *A corrosão do caráter: O desaparecimento das virtudes com o novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Best Bolso.

- Sennett, Richard. 2015. *A corrosão do caráter: Consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record.
- Silva, Daiana. 2010. “‘Estilo motoboy’: Um estudo da caracterização do profissional motofretista por meio da linguagem”. Dissertação de mestrado, PUC, São Paulo.
- Simmel, Georg. 1973. “A metrópole e a vida mental”. *O fenômeno urbano* 11–25.
- Simms, Melanie, e Deborah Dean. 2015. “Mobilising Contingent Workers: An Analysis of Two Successful Cases”. *Economic and Industrial Democracy* 36(1):173–90. doi:10.1177/0143831X13501000.
- Soriano, C. 2021. “Imaginários, aspirações e solidariedade no trabalho digital nas Filipinas.” em *Os Laboratórios do trabalho digital: Entrevistas., Coleção mundo do trabalho*. Boitempo.
- Soriano, Cheryll, e Jason Cabañes. 2020. “Entrepreneurial Solidarities: Social Media Collectives and Filipino Digital Platform Workers”. *Social Media + Society* 6(2):1–11. doi:10.1177/2056305120926484.
- Souza, Jessé. 2009. *A ralé brasileira: Quem é e como vive*. Belo Horizonte: Editora UFMG.
- Souza, Jessé. 2023. “A classe média no espelho”. *O Historiante*, dezembro 3.
- Souza, Jessé. 2024. *O pobre de direita: A vingança dos bastardos*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Souza, Lucas. 2023. “O ‘breque dos apps’: Resistência dos entregadores de aplicativos à precarização plataformizada”. *Temporalis* 23(45):201–16.
- Standing, Guy. 2020. *O precariado: A nova classe perigosa*. Belo Horizonte: Autêntica Editora.
- Tassinari, Arianna, e Vincenzo Maccarone. 2020. “Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK”. *Work, Employment and Society* 34(1):35–54.
- Tessicini, Priscilla. 2019. “Coringa”. *Self-Revista do Instituto Junguiano de São Paulo* 4(1):1–7.
- Trappmann, Vera, Ioulia Bessa, Simon Joyce, Denis Neumann, Mark Stuart, e Charles Umney. 2020. *Global Labour Unrest on Platforms*. Berlin: Friedrich Ebert Stiftung.
- Van Zomeren, Martijn, e Aarti Iyer. 2009. “Introduction to the Social and Psychological Dynamics of Collective Action”. *Journal of Social Issues* 65(4):645–60. doi:10.1111/j.1540-4560.2009.01618.x.
- Van Zomeren, Martijn, Tom Postmes, e Russell Spears. 2008. “Toward an Integrative Social Identity Model of Collective Action: A Quantitative Research Synthesis of Three Socio-Psychological Perspectives.” *Psychological Bulletin* 134(4):504–35. doi:10.1037/0033-2909.134.4.504.
- Vandaele, Kurt. 2018. “Will Trade Unions Survive in the Platform Economy?” *European Trade Union Institution*.
- Vandaele, Kurt. 2021. “Collective Resistance And”. P. 206–35 em *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Edward Elgar Publishing.
- Vasconcelos, Jonnas Esmeraldo Marques de, Lawrence Estivalet de Mello, e Murilo Carvalho Sampaio Oliveira. 2021. “Os Trabalhadores das plataformas de entregas: Essencialidade em tempos de

Covid-19 e desproteção legislativa e judicial”. *Revista Direito e Práxis* 12(3):2044–74. doi:10.1590/2179-8966/2021/61285.

Weber, Max. 2011. *Ciência e política: duas vocações*. Editora Cultrix.

Weber, Max. 2012. *Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva*. V. 2. 4a. Brasília: Universidade de Brasília.

Webster, Juliet. 2016. “Microworkers of the Gig Economy: Separate and Precarious”. *New Labor Forum* 25(3):56–64. doi:10.1177/1095796016661511.

Weiss, Henrique. 2021. “Cicloativismo na pandemia dos aplicativos: O breque os apps enquanto expansão do direito à cidade”. *Escola em transe*, 62–65.

Woodcock, Jamie, e Callum Cant. 2022. “Platform worker organising at Deliveroo in the UK: From wildcat strikes to building power”. *Journal of Labor and Society* 25(2):220–36.

Woodcock, Jamie, e Mark Graham. 2022. *Economia GIG: uma abordagem crítica*. São Paulo: SENAC.

Wu, Qingjun, Hao Zhang, Zhen Li, e Kai Liu. 2019. “Labor control in the gig economy: Evidence from Uber in China”. *Journal of Industrial Relations* 61(4):574–96. doi:10.1177/0022185619854472.

APÊNDICE A – Roteiro (flexível) para a entrevista semiestruturada

Por favor, fale sobre você: onde nasceu, idade, família, filhos, estudo, planos para o futuro etc.

Já trabalhou com outra coisa antes?

Como é o dia a dia da sua profissão? Horas de trabalho, cansaço, número de entregas etc

Você gosta do que faz?

O que tem de bom e de ruim nessa profissão?

É um trabalho perigoso? Por que a maioria dos acidentes acontecem?

Como é a sua relação com os clientes, restaurantes, policiais, porteiros, motoristas? O que você faz para evitar as “tretas”?

Como é a sua relação com os outros entregadores? Sobre o que vocês conversam nos intervalos das entregas?

Você é obrigado a “engolir sapos” (aguentar desaforos) de vez em quando? O que você faz para controlar seus sentimentos/emoções? Pode falar um pouco sobre isso?

Você já se sentiu discriminado ou agredido alguma vez? Ou conhece alguém que já foi? Pode dar exemplos? O que se pode fazer diante de uma situação deste tipo?

Você sabe o que são os “bololôs”? (Se ele não souber, explique).

Qual a sua opinião sobre eles (os bololôs)?

Qual a sua opinião sobre os “breques”?

Na sua opinião, por que os entregadores, muitas vezes, conseguem se mobilizar contra as agressões dos clientes/restaurantes, mas tem dificuldade para reivindicar melhores remuneração e condições de trabalho?

APÊNDICE B – Gírias e jargões utilizados pelos motoboys

A milhão	Andar em alta velocidade
Aloprado	Um serviço arriscado
Andar de quebrada	Rodar longe das avenidas principais; usar apenas as ruas secundárias
Andar embolado	Ter uma série de afazeres para realizar em pouco tempo
Aranha	Acessório feito de cordas elásticas que serve para prender objetos no banco da moto
Azedou o pé de frango	Algo deu errado
Balão apagado	Diz-se do estado do motoboy que cai da moto e desmaia
Bananada	Motorista que dirige mal no trânsito e atrapalha o motoboy
Beijar o chão	Cair da moto
Beterraba	Diz-se do motociclista que caiu da moto e se ralou muito
Boca de porco	Empresa terceirizada
Bololô	Reunião dos motoboys em protesto contra agressões morais e físicas
Bração	Condutor de automóvel ou motocicleta que dirige mal
Brecar	Fazer piquetes (durante o “Breque dos Apps”)
Burro de carga	Motoboy que carrega um peso muito superior ao permitido no baú
Cabrita	Moto adulterada
Cabriteiro	Aquele que monta motocicletas com peças de origem ireegular
Cachorrada, tropa, família	Grupo (de motoboys)
Cachorro loco	Motoby inconsequente, que é audacioso no trânsito e dirige de forma perigosa
Cada cachorro que lamba a sua pata	Cada um que resolva seus problemas
Cai-cai	Motoboy inexperiente
Canetada	Tomar multa
Canguinha	Indivíduo que não dá gorjeta
Careca	Quando o motoboy recebe o endereço da entrega e já sabe que não vai receber gorjeta
Carrocinha amarela	Veículo do Detran utilizado na apreensão de motocicletas
Cenoura	Novato em motocicleta
Chamar no grau	Acelerar, andar em alta velocidade
Colar o ponteiro	Andar em alta velocidade
Compa	Companheiro, comparsa
Comprar chão, comprar terreno	Cair da moto
Corredor	O espaço entre os carros, onde normalmente os motociclistas circulam

Correr junto	União
Creme de lixo	Chorume que cai do caminhão de lixo e é extremamente perigoso para o motoboy
Danone	Motoboy novo na profissão
Dar fuga nos policiais	Fugir da polícia
Dar um bonde	Empurrar outra moto, que enguiçou ou está sem gasolina
Dar um grau	Empinar a motocicleta, raspando a placa no chão
Dente de leite	Novato na profissão de motoboy
Domingueiro	Motorista barbeiro, que só dirige aos domingos
Duas rodas	Motocicleta
É muito moiado se os cana enquadra	Pode dar problemas sérios se a polícia pegar
É ossada	É muito pouco, quase nada, não vale a pena
Enrolar o cabo	Andar muito rápido para fazer a entrega
Esporádico	Motoboy que trabalha sem registro em empresas terceirizadas
Fazer bandalha na calçada	Fazer manobra proibida
Fazer inalação	Rodar logo cedo quando ainda tem sereno ou neblina nas ruas e estradas
Ficar na geladeira	Situação em que o entregador não recebe chamadas para entrega, mesmo que não tenha sido bloqueado no aplicativo
Ficar na pista	Ocorrência de acidente fatal
Ficar no veneno	Ter um problema no trânsito. Passar alguma dificuldade.
Fileirada	Congestionamento grande
Frisar o chão	Trabalhar como motoboy
Fritar	Acelerar
Grau	Empinar a moto
Homem bomba	Motoboy que carrega botijão de gás
Joe/Jhow (Frank no Reino Unido)	O algoritmo ou o robô que a empresa utiliza para conversar com os motoboys
Joga na pista	Pode andar tranquilo com a moto
Jumento da igreja	Diz-se do motoboy que demora muito a sair para fazer entrega
Manobra atrasalada	Manobra que atrapalha outro motoboy
Marronzinho	Guarda da Companhia de Engenharia do Tráfego (CET)
Mochilinha	Garupa da moto
Moleque zica	Jovem que merece o respeito da comunidade por fazer algo difícil e digno de admiração
Motoca	Motoboy
Moto-roça	Motocicleta em péssimo estado de conservação
Na atividade	Trabalhando

Nuvem	Entregador que trabalha de forma autônoma, no horário e lugar que ele quiser
Operador logístico (OL)	Motoboy contratado por empresa terceirizada, que trabalha em horários e locais predeterminados, sob o comando de um supervisor
Os cana tão anotando geral	A polícia está aplicando várias multas
Os cara passa um pano, mas comando é pouco	Se for parado pela polícia é possível conversar e ser liberado
Passar um pano	Ajudar um motoqueiro com problema na rua
Pé-de-brequê	Motoboy inexperiente
Pé de rato	Motoboy que pega qualquer corrida, ainda que tenha valor muito baixo
Pela saco	Diz-se de quem não dá boa gorjeta
Perereca/perebinha	Moto velha
Pezinho	Dar socorro para outro motoboy, no caso de falta de gasolina ou de uma pane, empurrando sua motocicleta com o pé
Piolho de asfalto	Motoboy. Motociclista que utiliza moto para lazer
Pizera	Motocicleta financiada, mas que não foi paga
Pode pá que nos vai atrás de você	Pode ir na frente que nós o seguimos
Prego	Motociclista que costuma cair, principalmente por ser imprudente no trânsito
Protetor de cotovelo	Capacete carregado no braço pelos motociclistas
Quase fui de ralo aí a noite	Quase cai nesse mesmo lugar a noite
Quebra galho	Motoboy de farmácia. São considerados motoboys de um bairro só
Ralar a goiaba	Cair da moto
Rasgar lata	Dar um chute na porta do carro que tentou derrubar o motoboy
Raspar a placa	Deitar a moto no grau até ela raspar a placa no chão fazendo faíscas geralmente
Ratona	Moto velha
Roça	Trabalho pesado; uma entrega muito longe
Se virar na pista	Dar um jeito de resolver
Sem boi	Não tem como liberar (do Detran)
Sem terra	Alguém que nunca comprou chão, que nunca caiu da moto
Sempre entrego na calçada	Sempre entrego na portaria, e não na porta do cliente
Sempre no veneno	Uma pessoa nervosa
Soltando da rua	Deixar de trabalhar como motoboy
Subir a motoca no grau	Levantar a moto e pilotar sobre uma roda
Tá na rua	Trabalhar como motoboy
Tirar fina	Passar no corredor muito próximo aos carros
Tiro longo (tirão)	Corrida longa

Tô na pista	Estou pronto para qualquer coisa
Tocando fundo	Acelerar, andar em alta velocidade
Tomar capote	Cair da motocicleta
Tomar um rola	Cair da motocicleta
Torcer o cabo	Pilotar a motocicleta
Touro louco	Diz-se do motoboy que dirige mal
Trava	Corrente de metal para prender o capacete na roda da motocicleta
Veneno	Ter um grande aborrecimento
Vida louca	Profissão de risco, perigosa. Estilo de vida do motoboy
Voar liso	Pilotar com tranquilidade
Voltar batendo biela	Voltar de uma entrega distante sem uma entrega no retorno, tomando prejuízo