

ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DOS TRABALHADORES DE ENTREGA DE ALIMENTOS

Clara Fagundes Gomes ¹; Danilo Batista Lima ²; Mariana Santos Duarte ³; Luiz Guilherme Hilel Drummond Silveira ⁴;

1. Clara Fagundes Gomes, estudante da Escola Estadual Helena Guerra;
2. Danilo Batista Lima, estudante do curso técnico em Informática no Instituto Federal de Minas Gerais, Campus Sabará;
3. Mariana Santos Duarte, estudante do curso técnico em Informática no Instituto Federal de Minas Gerais, Campus Sabará;
4. Orientador: Luiz Guilherme Hilel Drummond Silveira, docente orientador do Instituto Federal de Minas Gerais, Campus Sabará.

RESUMO

A uberização pode ser definida como uma nova forma de controle e exploração do trabalho mediada por softwares digitais, presente em aplicativos de delivery no qual entregadores trabalham de maneira semi autônoma, isto é, podem escolher seu horário de trabalho, mas ainda estão sujeitos aos protocolos dos aplicativos. Tratando-se de trabalho informal, nota-se a precarização do trabalho bem como a isenção de direitos trabalhistas, havendo o agravamento de tal quadro durante a pandemia. Sendo assim, a pesquisa objetivou identificar as percepções subjetivas dos entregadores acerca de seu próprio trabalho no período anterior e durante a pandemia, usado nuvens de palavras através das avaliações nos aplicativos do Ifood, Rappi e Uber Eats disponíveis na Play Store. Para tal, foi implementado um algoritmo em linguagem Python capaz de acessar a API da Play Store - disponível para mobile android -, capturar dados de avaliações feitas por entregadores de aplicativo e construir 11 nuvens de palavras, fazendo filtros por empresa e período. Ao final do estudo, percebeu-se que os entregadores, desde antes da pandemia, mantiveram as mesmas reclamações, em que manifestavam estar insatisfeitos com seu trabalho, sendo mencionadas a falta de suporte e falhas técnicas no aplicativo, conforme demonstrado pela frequência da palavra "suporte". Além disso, os resultados mostram que os entregadores são dependentes da plataforma, tendo em vista que os termos "aplicativo", "entrega" e "pedido" aparecem em destaque na nuvem. Após a pandemia, foram vistas reclamações sobre a redução na remuneração por corrida e piora nas condições de trabalho, uma vez que os termos "taxas", "horas" e "entrega" apareceram pelo maior número de vezes. Desse modo, concluiu-se que os entregadores percebem seu trabalho como mal remunerado e subordinado aos protocolos da empresa, além de receberem escasso suporte da plataforma. Durante a pandemia, nota-se a amplificação da precarização, tendo em vista a redução do preço por corrida e o aumento de horas trabalhadas por dia.

INTRODUÇÃO:

Nos últimos anos ocorreram uma série de mudanças no mercado de trabalho e nos seus padrões. Essas mudanças contemporâneas do processo de trabalho estão ligadas à relação entre inovações tecnológicas e políticas do Estados nacionais na promoção de fluxos financeiros (ABÍLIO, 2017). Como consequência, formou-se um novo sistema no qual, em teoria, os trabalhadores são autônomos, podendo escolher seu horário de serviço. Tal fenômeno ficou conhecido como "uberização", dado o pioneirismo da empresa Uber nesta nova modalidade de trabalho. A empresa ficou conhecida por alterar o funcionamento da dinâmica do transporte remunerado de passageiros. Por intermédio de um aplicativo de celular, motoristas autônomos se encontravam com os seus respectivos clientes. (FRANCO & FERRAZ, 2019)

Diferentemente das relações de trabalho tradicionais, em que havia um empregador e um subordinado, no trabalho uberizado o foco está em seguir as regras da plataforma: o trabalhador deve seguir um conjunto de normas a fim de atingir determinada meta e é avaliado por seus resultados (CARELLI, 2017). Isto é, apesar de gerenciarem suas metas e tempo de trabalho, ainda estão sujeitos ao código de conduta e regras impostos pela empresa. Cabe aqui, portanto, a noção de auto-gerente subordinado proposta por Abílio (2019):

[...] um agente que adere à plataforma e tem o seu trabalho controlado por meios digitalizados.

Tal modelo de trabalho expandiu-se também para o mercado de delivery de comida, no qual entregadores de alimentos cadastram-se em plataformas de trabalho. O processo para entrar nas plataformas e começar a trabalhar não necessita de entrevistas formais ou carteira de trabalho, apenas um veículo pessoal e outras documentações para comprovar a identidade de quem faz o cadastro.

Percebe-se, portanto, que o trabalho do entregador de aplicativo requer pouca qualificação e documentação para ser exercido. Tal facilidade de ingresso é um dos pilares que favorece o crescimento das empresas aplicativo que, de 2016 a 2020, tiveram um aumento considerável no número de trabalhadores ativos. A facilidade de ingresso, aliado à necessidade de emprego, acarretou no aumento considerável no número de entregadores por aplicativo durante o período (MANZANO, KREIN, 2020). Além disso, durante a pandemia houve uma expansão deste mercado, com o aumento do número de motoristas cadastrados em plataformas de entrega. Sendo assim, percebe-se que a expansão de tais empresas se beneficia da informalização do trabalho, causada por crises econômicas e trabalhistas.

Tendo em vista a atualidade dos fatos mencionados, bem como a relevância do impacto da uberização nas novas relações de trabalho, a pesquisa objetivou identificar as percepções subjetivas dos entregadores antes e após a pandemia, usando de nuvem de palavras e busca de comentários nos apps do Ifood, Rappi e Uber Eats. Dessa forma, foi implementado um algoritmo para coleta de avaliações e construção de nuvens de palavras com os termos mais utilizados pelos entregadores.

METODOLOGIA:

Inicialmente, foram coletados dados pelo aplicativo da Play Store, fornecido em mobile Android, nos três principais aplicativos: Ifood para entregadores, 99Food Entregador e Rappi para Entregadores. Para tal, foi construído um código em linguagem Python fazendo uso da biblioteca Google Play Scrapper, que permite acessar a API da Play Store e visualizar informações sobre cada aplicativo disponível no serviço. Inicialmente, o algoritmo foi configurado para coletar até 2 milhões de comentários de cada aplicativo. Ao total, foram coletados 183138 comentários contabilizando as três empresas juntas, com comentários publicados de 2017 a 2021. Então, todos os dados foram passados para três arquivos PSV diferentes de acordo com o aplicativo ao qual pertenciam.

Após esta etapa, todos os dados dos arquivos foram passados para um único arquivo SQLite por meio da biblioteca sqlite3, com informações sobre o respectivo aplicativo e data de cada um. Assim, foi possível fazer uma análise por filtros, considerando a empresa e o período de publicação. Sendo assim, foram construídas 11 consultas diferentes no banco de dados, considerando filtros de período (antes e depois da pandemia) e por empresa. Três das nuvens foram construídas com dados de cada aplicativo separadamente, desconsiderando filtros de tempo. Após, foram geradas outras duas por aplicativo, considerando períodos de antes e depois da pandemia. Por fim, foram geradas outras duas nuvens, englobando as três empresas, com dados de antes e depois da pandemia, respectivamente.

Para tal, fez-se uso das bibliotecas Matplotlib para gerar o gráfico, Wordclouds para fazer a contagem de termos e Neural Language Toolkit (NLTK) para remover artigos, preposições e conectivos. O código foi construído e executado para cada consulta diferente, sendo trocada apenas a variável na qual era armazenada. Após, foi realizado um levantamento dos termos mais frequentes nas nuvens das palavras junto de avaliações reais dos entregadores.

Em todas as nuvens geradas, foram encontrados termos muito semelhantes, com poucas variações, como as palavras: aplicativo, app, entrega, entregador e pedido. Percebeu-se que, em geral, a concepção dos entregadores expressava insatisfação do serviço fornecido dos aplicativos, devido a problemas no cadastro (nuvens A, B, C, D, E), falhas técnicas no aplicativo (nuvem B), falta de suporte (nuvens A e J), baixo pagamento por entrega (G, H e K) e cancelamento de pedidos (nuvens H, I, J e K).

Nas nuvens do período anterior à pandemia (49022 avaliações), os termos mais evidentes (cadastro, entrega, aplicativo e suporte) remetem ao período em que tais aplicativos ainda eram novos, com muitas falhas técnicas e de suporte. Nesse período, são comentados problemas no cadastro do aplicativo, bem como escassa assistência técnica. Dito isso, seguem os comentários para uma visão mais detalhada.

"Uai lfood vocês tem algum tipo de preconceito contra pessoas negras? Por quê ou eu estou louco ou vocês são preconceituosos por que meu amigo (branco é claro né) fez o cadastro no mesmo dia que o meu e o cadastro dele foi aprovado em menos de duas horas (detalhe já perguntei isso para vários amigos negros que trabalham com o lfood e todos disseram que demoram de 5 dias até meses para validar o cadastro na "fila de espera") então eu me nego a acreditar, mas por favor analisem esse fato estranho"

(Figura 02. Comentário de entregador. Palavra destaque: suporte. Fonte: Elaborada pelos autores)

"Pior coisa é vc se deslocar 2km pro local do pedido e o pedido ser cancelado e vc não receber nada, nenhuma satisfação do aplicativo agora quando a gente cancela pelo lugar ser perigoso temos que pagar pra vcs, na boa revejam a assistência de vcs, por que está triste. Em questão da recompensa tbm conclui todos os pedidos e não consta nunca uma."

(Figura 03. Comentário de entregador. Palavra destaque: pedido. Fonte: Elaborada pelos autores)

Além disso, a frequência dos termos "aplicativo", "entrega" (5948 avaliações) e "pedido" (1683 avaliações), nas nuvens A, G, J, F e I remetem as entregas que os entregadores realizam pela plataforma. Tendo em vista que são dependentes da plataforma para conseguir seus pedidos, encontram-se dependentes do aplicativo para exercer seu trabalho. Além disso, é demonstrado como a dinâmica da plataforma interfere diretamente na vida dos trabalhadores, diferenciando-se entre tempo de entrega, prazo de resposta da plataforma e omissão de segurança, conforme visto no termo "suporte". Dito isso, seguem os comentários para uma visão mais detalhada:

"É uma falta de consideração com o motoboy, quando um cliente cancela um pedido já aceito pelo motoboy, acontece o deslocamento e não temos mais chamadas, deveriam punir o cliente com o pagamento da taxa de entrega e repassar para o motoboy, pois estamos aqui para trabalhar e não para brincadeira, onde por uma indecisão do cliente que não sabe nem o que quer comer, acabamos sendo punido, deveriam revê esse conceito"

(Figura 04. Comentário de entregador. Palavra destaque: pedido. Fonte: elaborado pelos autores.)

“Péssimo, dificilmente você conseguirá fazer uma entrega no local correto. isso pq o App te envia para entregar e um local é para finalizar a entrega tem que rodar mais uns 3,5,7 km. se você não aceitar uma entrega por ela ser longe, eles te bloqueiam durante o resto do dia é você não faz mais nem uma entrega . infelizmente devido o grande número de desempregados no país, a oferta de motoboys é gigante fazendo com que seus ganhos sejam bem menores.”

(Figura 05. Comentário de entregador. Palavra destaque: entrega. Fonte: elaborado pelos autores.)

Sendo assim, os entregadores relatam que o trabalho é dependente do aplicativo para iniciar corridas, bem como arriscado e de escasso suporte por parte da plataforma.

Já nas nuvens de palavras B, D, G e J (134116 avaliações), a frequência das palavras “taxas”, “horas” e “entrega”, levando em consideração o contexto da pandemia, remetem à baixa remuneração e aumento de horas trabalhadas. Isso também ocorre na comparação da nuvem de palavras do Ifood antes e durante a pandemia. Sendo assim, é evidenciado a piora na condição de trabalho do entregador, com o aumento da taxa cobrada pelo aplicativo. O entregador, desta forma, precisa trabalhar mais horas para atingir renda o suficiente para seu sustento. Abaixo, seguem as avaliações feitas pelos entregadores:

“A 99 food está de sacanagem com seus colaboradores trabalho escravo, que os motoboy faça entrega de 10 15 até 20 km pra pagar 9,00 reais desumana fora a pressão 15 mins pra chegar em 20km. ou vcs melhora as taxa no mínimo 2,00 por km ou abaixa os km de entrega pois neum motoboy vai aceitar fazer pedidos acima de 10km vamos rejeita até vcs para com está sacanagem. E vc consumidor que viu que tá dando 10km não peça pois sua encomenda não chegará e se chegar vai ser depois dumas 2horas pra lá.”

(Figura 04. Comentário de entregador. Palavra destaque: entrega. Fonte: elaborado pelos autores.)

“Estava muito bom pra ser vdd , corrida de baixo valor oq ajudava era a dinâmica de 3 e 4 reais por corrida , de repente tiraram as dinâmicas , aí fica complicado de trabalhar com a 99 , e fora as taxas baixas de 3,75 .. roda mais de 5 km de deslocamento e não pagam”

(Figura 05. Comentário de entregador. Palavra destaque: taxas. Fonte: elaborado pelos autores.)

“Ruim , o que está havendo ?? Horas e horas para fazer 3 entregas e claro cada entrega e 4 a 5 reais por 7 km muitas vezes com retirada e entrega , abre chamado e terrível estou com um para cancelar um pedido e está a 13 horas sem resposta, se querem pagar tão pouco devem ter muitas entregas se não , não compensa, ajuda ai agente por favor....”

(Figura 06. Comentário de entregador palavra destaque: horas. Fonte: Elaborada pelos autores)

Desse modo, percebe-se que o trabalho do entregador tem horário flexível, não havendo limite de horas trabalhadas, bem como mal remunerado tendo em vista o baixo valor pago por corrida citado.

Portanto, com base nos relatos e experiências individuais, o trabalho do entregador de aplicativo vem acompanhado de problemas como a falta de segurança, estabilidade e escasso suporte da plataforma desde antes da pandemia (nuvens A, B, C, F e I). Durante a pandemia, observou-se um agravamento dessa

precarização, como evidenciado pela diminuição das taxas e aumento dos gastos logísticos (nuvens D, G e J). Sendo assim, os resultados mostram que, de acordo com a percepção individual dos entregadores, o trabalho nos aplicativos é precarizado e isento de direitos, havendo a piora deste no período após a pandemia devido ao aumento da taxa cobrada por corrida que acarretou no aumento de horas trabalhadas.

Dito isso, os trabalhadores uberizados, considerados autônomos por lei, encontram-se insatisfeitos com o aplicativo e se consideram subordinados às regras e protocolos das empresas-aplicativo, sendo dependentes da plataforma. Devido à crises políticas, especialmente a partir da crise recessiva de 2016, houve um crescimento significativo no número de trabalhadores em aplicativos, tendo em vista o desemprego dos grupos mais vulneráveis da sociedade - especialmente jovens negros de baixa renda (MANZANO, KREIN, 2020). Não havendo legislação que garanta direitos trabalhistas em plataformas digitais, é aberta margem para a exploração e terceirização de responsabilidades da empresa para o entregador e, como consequência dos escassos direitos, há a insatisfação dos trabalhadores na plataforma, conforme demonstrado pelas avaliações e termos encontrados pelas nuvens de palavras.

CONCLUSÕES:

Ao final da análise, pôde-se concluir que os resultados gerados pelas nuvens de palavras possibilitaram a visualização das percepções subjetivas dos entregadores de aplicativo acerca de seu próprio trabalho e sua relação com a empresa e com os clientes. Os resultados mostraram que os entregadores percebem seu trabalho como mal remunerado e subordinado aos protocolos da empresa, além de receberem escasso suporte da plataforma. Durante a pandemia, nota-se a amplificação da precarização, tendo em vista a redução do preço por corrida e o aumento de horas trabalhadas por dia, conforme evidenciado pelas avaliações expostas. Sendo assim, o trabalho do entregador de aplicativo é sujeito à precarização e informalidade, além de ser isento de direitos trabalhistas segundo suas percepções individuais.

Além disso, é válido salientar algumas limitações. Tendo em vista que o Google Play Scrapper disponibiliza apenas dados da Play Store, avaliações da versão de iOS dos aplicativos ficaram de fora do escopo. Tal impasse poderia ser resolvido caso fosse implementado um algoritmo capaz de coletar dados da loja da Apple e, assim, fazer uma análise com maior precisão.

Também é importante salientar que um dos possíveis desdobramentos deste trabalho seria a aplicação de questionários direcionados para obter mais informações sobre as opiniões e percepções dos entregadores. Assim, seria possível agregar mais resultados ao estudo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: Subsunção real da viração. **Centro de Estudos Sindicais e Economia do Trabalho**, 2017. Disponível em: <<https://www.cesit.net.br/uberizacao-do-trabalho-subsuncao-real-da-viracao/>>. Acesso em 23 de fevereiro de 2022.
2. ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. **Psicoperspectivas**, v. 18, n. 3, p. 41-51, 2019. Acesso em 23 de fevereiro de 2022.
3. MANZANO, Marcelo; KREIN, André. A pandemia e o trabalho de motoristas e de entregadores por aplicativos no Brasil. **Campinas: Cesit/Unicamp**, 2020. Disponível em: <https://www.cesit.net.br/wp-content/uploads/2020/07/MANZANO-M-KREIN-A.-2020_A-pandemia-e-os-motoristas-e-entregadores-por-aplicativo.pdf>. Acesso em 23 de fevereiro de 2022.
4. MANZANO, Marcelo; KREIN, André.. A pandemia e o trabalho de motoristas e de entregadores por aplicativos no Brasil. **Campinas: Cesit/Unicamp**, 2020. Disponível em: <https://www.cesit.net.br/wp-content/uploads/2020/07/MANZANO-M-KREIN-A.-2020_A-pandemia-e-os-motoristas-e-entregadores-por-aplicativo.pdf>. Acesso em 23 de fevereiro de 2022.
5. CARELLI, Rodrigo de Lacerda. O caso Uber e o controle por programação: de carona para o Século XIX. **Tecnologias Disruptivas e a Exploração do Trabalho Humano: a intermediação de mão de obra a partir das plataformas eletrônicas e seus efeitos jurídicos e sociais**. São Paulo. LTr, p. 130-146, 2017

6. FROTA, Paulo MontAlverne. O dumping social e a atuação do juiz do trabalho no combate à concorrência empresarial desleal. **São Paulo: Revista LTr**, n. 78, 2014. Acesso em 23 de fevereiro de 2022.
7. FONTES, Letícia. Pandemia dobrou pedidos, mas reduziu renda de entregadores. **O Tempo**, 22 de março de 2021. Disponível em: <<https://www.otempo.com.br/economia/pandemia-dobrou-pedidos-mas-reduziu-renda-de-entregadores-1.2462026>>. Acesso em 23 de fevereiro de 2022.
8. FRANCO, DAVID SILVA e FERRAZ, DEISE LUIZA DA SILVA Uberização do trabalho e acumulação capitalista. Cadernos EBAPE.BR [online]. 2019, v. 17, pp. 844-856. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1679-395176936https://doi.org/10.1590/1679-395176936x>>. Epub 09 Dez 2019. ISSN 1679-3951. <https://doi.org/10.1590/1679-395176936>. [Acessado 6 Junho 2022