



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS - NOTURNO

MARCOS VINÍCIUS MARTINS MACIEL

RISCO DE ADOECIMENTO NO TRABALHO JUNTO A
ENTREGADORES POR APLICATIVO

FORTALEZA

2021

MARCOS VINÍCIUS MARTINS MACIEL

**RISCO DE ADOECIMENTO NO TRABALHO JUNTO A
ENTREGADORES POR APLICATIVO**

Monografia apresentada ao curso de Administração como requisito parcial à conclusão da disciplina Projeto de Trabalho de Conclusão de Curso do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará.

Orientador: Prof. Dr. Tereza Cristina Batista de Lima.

FORTALEZA

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- M139r Maciel, Marcos Vinícius Martins.
Risco de adoecimento no trabalho junto a entregadores por aplicativo / Marcos Vinícius Martins Maciel. – 2021.
108 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2021.
Orientação: Profa. Dra. Tereza Cristina Batista de Lima.
1. Trabalho por aplicativo. 2. Adoecimento. 3. Prazer. 4. Sofrimento. I. Título.

MARCOS VINÍCIUS MARTINS MACIEL

**RISCO DE ADOECIMENTO NO TRABALHO JUNTO A
ENTREGADORES POR APLICATIVO**

Monografia apresentada ao curso de Administração como requisito parcial à conclusão da disciplina Projeto de Trabalho de Conclusão de Curso do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará.

Aprovada em: __/__/____.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof.^a Dra. Tereza Cristina Batista de Lima.
Universidade Federal do Ceará – UFC

Prof.^a Dra. Suzete Suzana Rocha Pitombeira
Universidade Federal do Ceará – UFC

Ms. Luís Eduardo Brandão Paiva
Doutorando do Programa de Pós-Graduação em
Administração e Controladoria – PPAC – UFC

A Deus.

Aos Meus Pais, Claudio e Lucy.

À minha família, Kellve, Gabriel e Lucas (O
lindo).

AGRADECIMENTOS

À Professora Tereza Cristina Batista de Lima por ter aceitado ser minha orientadora do Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, em 2021, por ter me ajudado na escolha do tema e por ajustar minhas ideias com enriquecedoras reflexões e sugestões para que esse trabalho fosse concluído conforme minhas expectativas.

À Professora Marcia Zabdiele por toda ajuda e orientações que me foram dadas durante a disciplina de Projeto de TCC.

Aos colegas da disciplina de Projeto de TCC por ter contribuído para este TCC.

Aos meus familiares, especialmente meus pais e minha família que são fonte de inspiração e força para que eu siga sendo, cada vez mais, uma pessoa melhor.

O **homem** também **chora**/ [...] / Também **deseja**
colo/ **Palavras amenas**; Precisa de **carinho**/
Precisa de **ternura**/ Precisa de um **abraço**/ [...] /
Guerreiros são **pessoas**/ São **fortes**, são **frágeis**/
[...] / Precisam de um **descanso**/ Precisam de um
sono/ Que os tornem **refeitos**/ É **triste** ver um
homem/ [...] / Com a **barra de seu tempo**/ Por
sobre seus ombros/ Eu vejo que ele **berra**/ Eu
vejo que ele **sangra**/ A **dor** que tem **no peito**/ Pois
ama e ama/ O homem se **humilha**/ se **castram seu**
sonho/ Seu sonho é **sua vida**/ E **vida é trabalho**/
E **sem** o seu **trabalho**/ O homem **não tem honra**/
E **sem** a sua **honra**/ **Se morre, se mata**/ **Não dá**
para ser feliz (NASCIMENTO JÚNIOR, 2004).

“Se todos os seus esforços forem vistos com
indiferença, não desanime, pois até o sol ao nascer
dá um espetáculo todo especial e, no entanto, a
maioria da plateia continua dormindo”.
(desconhecido)

RESUMO

Esta pesquisa teve o objetivo de investigar as principais causas de adoecimento físico e mental dos trabalhadores que laboram com aplicativos de entrega de comida por aplicativo. Procurou-se entender como ocorre o adoecimento desses trabalhadores, em relação às suas observações acerca do contexto de trabalho, das exigências presentes no trabalho, do prazer e sofrimento vivenciados no cotidiano do trabalho e dos efeitos que eles sentem em relação ao adoecimento do trabalho. A pesquisa caracteriza-se ser qualitativa e descritiva, realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com 11 trabalhadores de entrega de comida por aplicativo no município de Fortaleza. O roteiro de entrevistas baseou-se no Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA, desenvolvido por Ana Magnólia Mendes. A técnica de análise dos dados utilizada foi análise de conteúdo. Os principais resultados apontam que o contexto de trabalho é marcado por cobrança por resultados, certo esforço físico, uso acentuado da memória e da atenção, especialmente por conta do trânsito. O custo afetivo da atividade é alto, marcado, muitas vezes, por constrangimentos, humilhações, discriminação e alguns xingamentos por parte dos estabelecimentos. Segundo os relatos, o trabalho proporciona sofrimento e prazer, embora haja situações em que os entregadores relatem sentimentos de prazer associados à atividade que realizam. A motivação principal é a de sobrevivência e a ausência de burocracia para iniciar a atividade, ainda que não haja direitos e garantias trabalhistas. Os danos causados pelo trabalho estão relacionados ao alto custo emocional, à falta de motivação, à vontade de desistir da atividade, à solidão e às dores no corpo e de cabeça. Este trabalho pode ser usado como ponto de partida para próximas pesquisas que podem se especializar nas categorias de análise, inclusive podendo atrelá-las a contextos econômicos, de defesa do consumidor, políticas sociais e outros.

Palavras-Chave: Trabalho Aplicativo, Adoecimento, Prazer, Sofrimento.

ABSTRACT

This research aimed to investigate the main causes of physical and mental illness of workers working with food delivery applications per application. We tried to understand how these workers become illness, in relation to their observations about the work context, the demands present at work, the pleasure and suffering experienced in the daily work and the effects they feel in relation to the illness of work. The research is characterized to be qualitative and descriptive, conducted through semi-structured interviews with 11 food delivery workers per application in the city of Fortaleza. The interview script was based on the Inventory on Work and Risks of Illness - ITRA, developed by Ana Magnolia Mendes. The data analysis technique used was content analysis. The main results indicate that the work context is marked by collection by results, a certain physical effort, marked use of memory and attention, especially because of traffic. The affective cost of the activity is high, often marked by embarrassments, humiliations, discrimination and some name-calling on the part of establishments. According to the reports, the work provides suffering and pleasure, although there are situations in which the delivery men report feelings of pleasure associated with the activity they perform. The main motivation is survival and the absence of bureaucracy to start the activity, even if there are no labor rights and guarantees. The damage caused by work is related to high emotional cost, lack of motivation, willingness to give up the activity, loneliness and pain snares in the body and head. This work can be used as a starting point for future research that can specialize in the categories of analysis, including being able to tie them to economic contexts, consumer protection, social policies and others.

Keywords: Application Work, Illness, Pleasure, Suffering.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Bloco de Questões sociais (azul) e profissionais (verde).	57
Figura 2 – Árvore de relacionamentos das categorias de análise no <i>Power BI</i>	65
Figura 3 – Unidade de Contexto - Organização do Trabalho.	67
Figura 4 – Unidade de contexto – Relações Socioprofissionais.....	70
Figura 5 – Unidade de Contexto – Aspectos Físicos.....	75
Figura 6 – Unidade de Contexto – Aspectos Cognitivos.	77
Figura 7 – Unidade de Contexto – Custo Afetivo.	80
Figura 8 – Unidade de Contexto – Realização Profissional.....	83
Figura 9 – Unidade de Contexto – Sofrimento Profissional.	83
Figura 10 – Unidade de Contexto – Liberdade de Expressão.	87
Figura 11 – Unidade de Contexto – Falta de Reconhecimento.	87
Figura 12 – Unidade de Contexto – Danos Físicos.	91
Figura 13 – unidade de Contexto – Danos Psicológicos.	92
Figura 14 – Unidade de Contexto – Danos Sociais.	94

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Escala de Avaliação do Contexto do Trabalho (EACT)	50
Quadro 2 – Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT) – Fator (nº itens).	50
Quadro 3 – Escala de Indicadores de Prazer e sofrimento no Trabalho (EIPST).	51
Quadro 4 – Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT). ..	51
Quadro 5 – Bloco de Perguntas do Roteiro de Entrevista.	58
Quadro 6 – Bloco de perguntas.....	59
Quadro 7 – Categorias de Análise – Principais Resultados	95

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Pessoas em idade ativa, com 15 anos ou mais de idade, ocupadas na semana de referência, por grandes regiões, segundo o sexo e os grupos de horas trabalhadas por semana em todos os trabalhos.....	25
Tabela 2 – Comparativos de Acidentes até Dezembro 2.016/2.017	27
Tabela 3 – Principais causas de afastamento por acidentes e adoecimentos no trabalho em 2.017	41
Tabela 4 – Perfil sociodemográfico dos entrevistados.	62
Tabela 5 – Informações complementares do perfil sociodemográfico.....	63

LISTA DE ABREVIATURAS

CANPAT	Campanha Nacional de Prevenção aos Acidentes do Trabalho
CAT	Comunicação de Acidentes do Trabalho
CF	Constituição Federal
CFM	Conselho Federal de Medicina
CIT	Conferência Internacional do Trabalho
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
DORT	Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
EACT	Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho
EADRT	Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho
ECHT	Escala de Custo Humano do Trabalho
EIPST	Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
FUNDACENTRO	Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
ITRA	Inventário sobre Trabalho e Risco de Adoecimento
LER	Lesão por Esforços Repetitivos
MPS	Ministério da Previdência Social
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
NR	Norma Regulamentadora
OIT	Organização Internacional do Trabalho
PNAD	Pesquisa Nacional de Amostras em Domicílio
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
STF	Supremo Tribunal Federal

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	Contextualização	16
1.2	Problema de Pesquisa	18
1.3	Objetivos do Trabalho.....	18
1.4	Objetivos Específicos	18
1.5	Justificativa.....	18
2	PRECARIZAÇÃO E <i>UBERIZAÇÃO</i> NO TRABALHO	22
2.1	Precarização no Trabalho	22
2.2	Surgimento e Evolução da <i>Uberização</i>.....	29
3	ADOCIMENTO NO TRABALHO	37
3.1	Saúde Ocupacional	37
3.2	Doenças Ocupacionais	42
3.3	Psicodinâmica do Trabalho	44
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	53
4.1	Caracterização da Pesquisa.	53
4.2	Universo e Sujeito da Pesquisa	55
4.3	Coleta de Dados	55
4.4	Tratamento dos Dados.....	58
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	62
5.1	Perfil dos entrevistados	62
5.2	Análise do risco de adoecimento dos trabalhadores por aplicativo com base no Inventário Sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA.	64
5.2.1	<i>Adoecimento no Trabalho - Contexto de Trabalho</i>.....	66
5.2.2	<i>Custo Humano no Trabalho</i>.....	74

5.2.3	<i>Prazer e Sofrimento</i>	82
5.2.4	<i>Danos Relacionados ao Trabalho</i>	90
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.	98
	Referências	102
	APÊNDICE 1 - ROTEIRO	109

1 INTRODUÇÃO

Esta seção está organizada em quatro subseções. Primeiramente, é feita uma apresentação objetiva da problemática da pesquisa, seguida pela apresentação dos objetivos gerais e específicos do estudo e pelos motivos que justificam a sua realização.

Além disso, o trabalho aborda, nos capítulos seguintes, a precarização e a *uberização* e o adoecimento no trabalho.

1.1 Contextualização

O sofrimento causado pelas expectativas ruins em relação ao mercado de trabalho, tanto dos jovens quanto dos profissionais que perderem seus cargos e estão à procura de recolocação, são fundamentadas pelas taxas elevadas de desemprego e a insuficiência prolongada de demanda por oportunidades de trabalho que se observa no Brasil na atualidade, afirma Sicsú (2020).

Não bastassem as próprias condições adversas do mercado de trabalho do “mundo normal”, a humanidade foi surpreendida em 11 de março de 2020, data em que a OMS anunciou que estava em curso uma pandemia chamada de Pandemia COVID-19. O vírus se espalhou rapidamente pelo mundo e causou impactos profundos na saúde pública e choques sem precedentes nas economias e nos mercados de trabalho. Estima-se que cerca de 2,7 bilhões de trabalhadores, 81% da força de trabalho mundial, foi afetada, explica Costa (2020).

Ainda de acordo com Costa (2020), o contexto de desemprego leva os trabalhadores a entrar em uma atividade econômica em que não existe qualquer tipo de relação de trabalho entre o empregado e o empregador. Ela priva os trabalhadores das condições de trabalho básicas e da proteção social do Estado. Não há a figura do empregador que, regulamentado pelas leis que regem as relações entre empregadores e empregados, assegure a saúde e a segurança no trabalho.

Sousa e Gonçalves (2016) explica que a crise econômica das sociedades ocidentais contemporâneas traz consigo o aumento do desemprego e adia a entrada das gerações mais jovens no mercado de trabalho. Todo assalariado sente na pele a ameaça constante do desemprego faz com estes trabalhadores aceitem a flexibilidade

e a autogestão disponíveis para atividades de entrega por aplicativo, como esperança de encontrar nova ocupação no trabalho informal. Trata-se de um movimento de agarrar-se às oportunidades que existem, sem questionar as condições de trabalho e de contratação, explica Krein e Colombi (2019).

Neste cenário de desemprego e de informalidade, houve crescimento expressivo da quantidade de motociclistas que fazem entregas por aplicativo nos centros urbanos do país, pois esses trabalhadores atendem às necessidades de consumo, rapidez e agilidade na prestação de serviços e entrega de produtos em meio ao trânsito caótico, sobretudo durante a pandemia de Covid-19. Os entregadores por aplicativos representam uma fatia da população trabalhadora sujeita a grande risco de envolvimento em acidentes de trânsito, incertezas e insegurança, informa Freitas e Costa (2019).

Lima *et al.* (2017) explicam que a Saúde Ocupacional tem a finalidade de promover a proteção dos trabalhadores contra qualquer risco à sua saúde decorrentes do seu trabalho ou das condições em que realiza o mesmo, o ajustamento físico e mental do trabalhador nos casos de adaptação de acordo com as aptidões e o estabelecimento e manutenção do mais alto grau possível de bem-estar físico.

Inserese nesse contexto a Psicodinâmica do Trabalho, já que ela é, conceitualmente, baseada na análise dinâmica inerente ao contexto de trabalho, caracterizada pela ação de forças visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, políticas, econômicas que podem ou não deteriorar esse contexto, transformando-o em lugar de saúde e/ou de patologias e adoecimento (MENDES, 2007).

As pesquisas em psicodinâmica do trabalho levaram à construção do Inventário Sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA). Trata-se de um instrumento estruturado, que tem por objetivo traçar o perfil dos antecedentes, medidores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento (MENDES, 2007).

Para que haja possibilidade de criação de políticas públicas com vistas para a prevenção de danos à saúde desses trabalhadores, é necessário conhecer qual seu real contexto de trabalho em relação aos fatores que podem conduzir à perda da saúde ocupacional, o que pode ser feito com o auxílio do ITRA.

Assim, considerando o grupo de trabalho como sendo os entregadores por aplicativo que laboram em Fortaleza, esta pesquisa pretende responder o seguinte questionamento: quais são os principais riscos de adoecimento dos profissionais que trabalham com aplicativos de entrega?

1.2 Problema de Pesquisa

Como ocorre o processo de adoecimento dos trabalhadores que laboram com aplicativos de entrega de comida?

1.3 Objetivos do Trabalho

Investigar os riscos de adoecimento decorrentes da atividade laboral dos profissionais que trabalham com aplicativos de entrega.

1.4 Objetivos Específicos

A fim de atender ao objetivo geral, os objetivos específicos foram definidos como se segue:

Compreender o processo de adoecimento no trabalho nos aspectos relativos ao contexto de trabalho.

Investigar o processo de adoecimento no trabalho nos aspectos relativos às exigências do trabalho.

Analisar o processo de adoecimento no trabalho no que se refere ao prazer e sofrimento com a atividade laboral.

Entender o processo de adoecimento no que se refere aos efeitos do trabalho na saúde.

1.5 Justificativa

De acordo com Oreiro (2017), a grande recessão iniciada no segundo trimestre de 2014 causou a mais duradoura queda no nível de atividade econômica desde o fim da Segunda Guerra Mundial. Entre 2014 e 2016 a queda do PIB brasileiro foi de 8,33%.

O mercado de trabalho sentiu as consequências do novo contexto econômico e respondeu com grande elevação do desemprego, aumento da informalidade, diminuição da renda real do trabalho e aumento da concentração de renda no trabalho. De acordo com o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED, foram perdidos, em 2014, 1,6 milhão de postos de trabalho registrados celetistas, afirma Cacciamalie e Tatei (2016). De janeiro a março de 2019, a taxa de desemprego no Brasil foi de 12,7%, correspondendo a 13,4 milhões de brasileiros, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IBGE (2019).

Além do desemprego, a precarização das relações de trabalho também pode ser percebida pelo aumento dos trabalhadores sem carteira assinada e por conta própria – trabalho informal. O número de trabalhadores sem carteira, entre os anos de 2016 e 2018, aumentou 9,3% (mais de 1 milhão de trabalhadores) e o número de trabalhadores por conta própria cresceu, no mesmo período, 8,4% (cerca de 1,7 milhões de trabalhadores), totalizando um acréscimo de cerca de 2,7 milhões de trabalhadores ao trabalho informal, explica Passos e Lupatini (2020).

De acordo com Lima e Bridi (2019), a informalização tem contribuído para aumentar as chamadas atividades criativas ou cognitivas, ou seja, uma atividade que depende de descobrir, processar e aplicar informações *on-line*. A “*uberização*”, termo de referência ao pioneirismo da empresa Uber em relação ao seu particular modelo de organização do trabalho (FRANCO e FERRAZ, 2019, p. 845), é a solução típica dessa economia. O trabalhador é tido como empreendedor de si, vinculado e subordinado a um *aplicativo* que liga prestadores de serviços a consumidores por intermédio da empresa que controla o *aplicativo*, sendo esta remunerada por meio de percentagem do apurado pelos prestadores. Empresas de entrega por aplicativo são o exemplo clássico dessa atividade.

A “*uberização*” é também o termo usado para nomear as condições flexíveis de trabalho, desprotegidas de regulamentação trabalhista que encobrem a relação de emprego, disfarçando-a. Os trabalhadores são considerados como “parceiros” e não como empregados. A partir de 2014, em função do desemprego causado pela crise econômica, o crescimento de “parceiros” de empresas por aplicativo se intensificou de forma estrondosa. No caso da Uber, por exemplo, de 2014 a 2016, o número de

prestadores passou de 50 mil para 500 mil, e, em 2018, já era de 600 mil. O mesmo acontece com aplicativos de distribuição de comida, arremata Lima e Bridi (2019).

Sem nenhum vínculo empregatício, os prestadores que laboram com aplicativos trabalham como profissionais autônomos e assumem os diversos riscos para oferecer os serviços (segurança pessoal, adoecimento, acidentes, danos a terceiros, avaliação ruim dos clientes etc.),

Os prestadores detêm os meios de produção necessários a realização da atividade e por eles se responsabilizam. A empresa detentora do aplicativo não precisa contratar o trabalhador, tampouco investir nos meios físicos para realização do trabalho, o mais-valor (diferença entre o valor final da mercadoria e a soma de valor dos custos de produção e do trabalho). Ela passa a assumir um patamar inimaginável e o modelo passa a ser usado por outras empresas, gerando acumulação capitalista desestruturação do trabalho regulamentado e precarização do trabalho, explica Franco e Ferraz (2019).

O modelo de negócio trazido pela Uber deixa evidente que é possível dispersar o trabalho sem perder o controle sobre ele. Essa dispersão se dá pela transferência de custos da empresa que controla o aplicativo para os prestadores de serviços a ela subordinados. Além disso, o gerenciamento da produção também passa para o trabalhador, embora este gerenciamento permaneça subordinado e controlado pela empresa controladora do aplicativo. O trabalhador continua engajado e disciplinado a aumentar sua própria produção. Suas proteções, especialmente sobre o limite de jornada de trabalho, sobre os ganhos, sobre os riscos e os custos do trabalho são eliminadas, argumenta Abílio (2020).

O trabalhador que labora por aplicativo é remunerado na exata medida da sua produção. O “empreendedor”, na verdade, é o trabalhador solitário encarregado de sua própria produção. É gerente de si mesmo, mas é subordinado às empresas. Define seu horário de trabalho, mas está atento aos melhores horários de remuneração oferecidos pelo aplicativo. Decide trabalhar de dia ou de noite, mas leva em consideração as melhores remunerações pagas à noite, que nem sempre coincidem com suas pretensões. Decide trabalhar em dias de chuva porque as remunerações são melhores. Enfim, os melhores rendimentos, estão sempre associados às piores condições de trabalho, conclui Abílio (2020).

Com base no estudo, pretende-se identificar as principais causas de adoecimento dos entregadores por aplicativo em Fortaleza e, com isso, ter subsídios para aprofundar em questões específicas relacionadas com as principais fontes de adoecimentos dos trabalhadores de entrega por aplicativos em Fortaleza e propor políticas que envolvam os estabelecimentos, as controladoras dos aplicativos e o poder público visando a melhoria das condições de trabalho dessa população trabalhadora.

2 PRECARIZAÇÃO E *UBERIZAÇÃO* NO TRABALHO

Nesta seção, serão abordadas os temas relacionados com a saúde segurança do trabalho, com a precariedade das relações de trabalho e com a *uberização* como modelo econômico de organização de trabalho que agrega elementos de segurança e de precarização do trabalho.

2.1 Precarização no Trabalho

O mercado de trabalho viveu uma época de grandes transformações e desafios. Os países da América Latina, incluindo o Brasil, experimentaram um período sustentado de crescimento econômico que produziu melhorias nas condições de emprego e avanços na cobertura da proteção social e na formalização dos postos de trabalho, afirma Guimarães (2012).

Todavia, de acordo com Alcântara (2018), a crise sistêmica do capital auxiliou o processo de exploração do trabalho através da precarização, terceirização, diminuição dos salários, extensão da jornada de trabalho, trabalho intermitente, “*uberização*” fazendo com que houvesse reestruturação produtiva que explora ao máximo a força de trabalho com o menor custo possível visando a manutenção e/ou aumento dos lucros.

A ameaça do desemprego, vislumbrada por todo assalariado em mercados de trabalho desestruturados e flexíveis, como é o caso do Brasil, faz com que os trabalhadores aceitem a flexibilidade e a autogestão (*uberização*), portanto a precariedade, como esperança de encontrar nova ocupação no trabalho formal. Trata-se de um movimento de agarrar-se às oportunidades que existem, sem questionar as condições de trabalho e de contratação, explica Krein e Colombi (2019).

De acordo com Guimarães (2012), o passo inicial para combater o déficit de trabalho decente e identificar as situações em que ocorre a precarização do trabalho. Para isso, afirma que é necessário desenvolver uma nova geração de dados e análises que permitam ter a melhor aproximação entre o que de fato está ocorrendo nos mercados de trabalho e os impactos nas vidas dos trabalhadores. Com base nesse pensamento, estudar, no mercado de trabalho atual, a “*uberização*”, o trabalho “*on demand*” (sob demanda), ou trabalho por aplicativo, e outras formas atuais de

trabalho, pode proporcionar incremento de dados e análises necessárias para inserir todas as novas modalidades de trabalho nos quatro objetivos estratégicos da Organização Internacional do Trabalho no Brasil – OIT Brasília.

Para Proni (2013), as melhorias nas condições e no mercado de trabalho e do trabalho decente consistem na queda do percentual de desempregados, na melhoria salarial, na redução da informalidade, na redução da desigualdade na distribuição de renda e na maior eficácia das políticas públicas e da regulação do trabalho.

A OIT propôs a adoção da Agenda de Trabalho Decente visando diversificar o enfrentamento de situações de ameaças e precariedade aos trabalhadores dos países signatários. Este enfrentamento se dá por meio de parcerias com governos nacionais para a criação de políticas e programas capazes de gerar trabalho em condições dignas e em quantidade suficiente para todos, arremata Proni (2013).

Brasil (2017), Portaria do Ministério do Trabalho nº 1.129, de 13 de outubro de 2017, apresenta conceitos de trabalho forçado, jornada exaustiva e condições análogas à de escravo. Segundo a Portaria supra, **trabalho forçado** é aquele exercido sem o consentimento por parte do trabalhador e que lhe retire a possibilidade de expressar a sua vontade. Atualmente, o trabalho forçado não é somente aquele em que o trabalhador não tenha se oferecido espontaneamente para o trabalho, mas, também, é aquele em que o trabalhador é enganado com falsas promessas de condição de trabalho, havendo coação física ou moral.

Brasil (2017) define ainda o conceito de **jornada exaustiva** como a submissão do trabalhador, contra a sua vontade e com privação do direito de ir e vir, a trabalho fora dos ditames legais aplicáveis a sua categoria, e de **condição degradante** como atos comissivos de violação dos direitos fundamentais da pessoa do trabalhador, consubstanciados no cerceamento da liberdade de ir e vir, seja por meios morais e físicos, e que impliquem na privação de sua dignidade.

Brasil (2014a) trata da redução à condição análoga à de escravo. Ela afirma que, para que haja a “escravidão moderna”, não é necessário que se prove a coação da liberdade de ir e vir, cerceamento de liberdade de locomoção, bastando apenas a submissão da vítima, ou seja, do trabalhador, a trabalhos forçados, ou jornada exaustiva, ou condições degradantes de trabalho que são condutas previstas no código penal. O cerceamento da liberdade pode decorrer de constrangimentos

econômicos e não necessariamente físicos. O trabalhador é privado da liberdade quando é tratado como coisa e não como pessoa humana podendo esta privação ser feita por coação, por violação intensa insistente de seus direitos básicos, incluindo-se o direito ao trabalho digno.

Na atualidade, o trabalho degradante se caracteriza por condições precárias de labor, sem observância às normas mínimas de segurança, higiene e saúde no trabalho em afronta a dignidade humana. Brasil (1940) determina que reduzir alguém à condição análoga a de escravo, quer por meio de trabalhos forçados ou jornada excessiva, quer sujeitando o trabalhador a condições degradantes, quer restringindo sua locomoção em razão de dívida contraída com o empregador ou preposto é considerado crime, complementa.

Mantendo a linha de pensamento, a OIT Brasília (2019) analisa que o trabalho decente deve ser o ponto de convergência entre quatro objetivos estratégicos da OIT:

- o **respeito aos direitos no trabalho**, especialmente aqueles definidos como fundamentais (liberdade sindical, direito de negociação coletiva, eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e ocupação e erradicação de todas as formas de trabalho forçado e trabalho infantil);
- a promoção do emprego produtivo e de qualidade;
- a ampliação da proteção social; e
- o fortalecimento do diálogo social.

De acordo com o IBGE, na última PNAD, realizada e consolidada em 2015, constatou-se que mais de 11% dos brasileiros, cerca de 11 milhões de trabalhadores, trabalham mais de 49 horas semanais, extrapolando em muito o limite constitucional de 44 horas semanais. No Nordeste do Brasil, este número de brasileiros, que laboram mais de 49 horas semanais, chega a quase 10% dos trabalhadores, ou seja, aproximadamente 2,4 milhões de trabalhadores trabalham mais de 49 horas semanais. Se forem acrescentados os brasileiros que laboram de 45 a 48 horas semanais, estes números sobem ainda mais, chegando a 22,8 milhões de brasileiros (24,1%) e 5 milhões de nordestinos (22,1%).

Ainda considerando o levantamento da PNAD, percebe-se que muito precisa ser feito para mudar este cenário excesso de jornada de trabalho no Brasil. As ações podem ter origem no poder público, por meio de políticas públicas, fiscalização,

campanhas de conscientização e outras formas de combate. Também podem surgir em função da ação da sociedade, por meio de denúncias, rejeição de empresas que admitem trabalho infantil. Um exemplo, de ação da sociedade pode ser a rejeição de recebimento de entregas por aplicativo realizadas por crianças e adolescentes e denúncia às autoridades competentes.

Tabela 1 – Pessoas em idade ativa, com 15 anos ou mais de idade, ocupadas na semana de referência, por grandes regiões, segundo o sexo e os grupos de horas trabalhadas por semana em todos os trabalhos.

Sexo e grupo de horas trabalhadas por semana em todos os trabalhos	Pessoas de 15 anos ou mais de idade, ocupadas na semana de referência					
	Brasil	Grandes Regiões				
		Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste
2015						
Números absolutos (1.000 pessoas)						
Total	94.820	7.472	23.897	40.916	14.932	7.603
Até 14 horas	6.010	513	2.073	2.243	769	411
15 a 39 horas	20.681	2.124	6.858	7.533	2.713	1.453
40 a 44 horas	45.306	3.209	9.902	20.355	7.944	3.896
45 a 48 horas	11.521	850	2.720	5.590	1.430	930
49 ou mais	11.303	776	2.344	5.195	2.076	912
Homens	54.306	4.628	13.956	22.958	8.403	4.362
Até 14 horas	1.949	142	632	805	240	13
15 a 39 horas	9.020	1.134	3.432	2.836	1.060	557
40 a 44 horas	27.630	2.145	6.380	12.064	4.676	2.364
45 a 48 horas	7.717	638	1.884	3.624	929	643
49 ou mais	7.991	569	1.627	3.629	1.499	668
Mulheres	40.514	2.843	9.942	17.958	6.529	3.241
Até 14 horas	4.061	371	1.440	1.439	530	281
15 a 39 horas	11.661	989	3.426	4.697	1.653	896
40 a 44 horas	17.676	1.064	3.522	8.290	3.268	1.531
45 a 48 horas	3.804	213	836	1.966	502	287
49 ou mais	3.312	207	717	1.567	576	244
Números Relativos (%)						
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Até 14 horas	6,3	6,9	8,7	5,5	5,2	5,4
15 a 39 horas	21,8	28,4	28,7	18,4	18,2	19,1
40 a 44 horas	47,8	43,0	41,4	49,7	53,2	51,2
45 a 48 horas	12,2	11,4	11,4	13,7	9,6	12,2
49 ou mais	11,9	10,4	9,8	12,7	13,9	12,0
Homens	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Até 14 horas	3,6	3,1	4,5	3,5	2,9	3,0
15 a 39 horas	16,6	24,5	24,6	12,4	12,6	12,8
40 a 44 horas	50,9	46,4	45,7	52,6	55,6	54,2
45 a 48 horas	14,2	13,8	13,5	15,8	11,1	14,7
49 ou mais	14,7	12,3	11,7	15,8	17,8	15,3
Mulheres	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Até 14 horas	10,0	13,0	14,5	8,0	8,1	8,7
15 a 39 horas	28,8	34,8	34,5	26,2	25,3	27,7
40 a 44 horas	43,6	37,4	34,5	46,2	50,1	47,2
45 a 48 horas	9,4	7,5	8,4	10,9	7,7	8,9
49 ou mais	8,2	7,3	7,2	8,7	8,8	7,5

Fonte: IBGE: PNAD 2015 (adaptado pelo autor)

Para Guimarães (2012), a linha divisória entre o tempo dedicado ao trabalho e o tempo dedicado à vida pessoal têm se tornado cada vez mais tênue no contexto de intensa revolução tecnológica e de um elevado aumento das pressões competitivas

decorrentes da globalização econômico-financeira. A conciliação entre trabalho e vida pessoal e familiar está fortemente ligada ao Trabalho Decente, principalmente no que se refere à liberdade, inexistência de discriminação, capacidade de assegurar vida digna aos que vivem do seu trabalho.

De acordo com Figueiredo (2015), segurança e desenvolvimento estão relacionados, já que o atendimento às regras de segurança é alicerce para o desenvolvimento permanente e sustentável, cujas regulamentações decorrem da sistematização, da observação de processos, da investigação científica e do planejamento criterioso da execução.

Segundo Camisassa (2015), a Lei 6.514 foi publicada em 1977 com o propósito de aprofundar medidas e retirar o Brasil da posição de campeão mundial de acidente do trabalho. Ela alterou o art. 200 da CLT, delegando competência normativa ao Ministério do Trabalho não só para regulamentar, mas também para complementar as normas do Capítulo VII – Da Segurança e Medicina do Trabalho.

Ruschel (2017) afirma que os serviços médicos e de engenharia foram previstos e que o ambiente de trabalho passou a ser o objeto de atenção de diversos setores e de profissionais das áreas de Engenharia de Segurança e de Saúde no Trabalho.

Nas palavras de Camisassa (2015), o Ministério do Trabalho regulamentou a Lei 6.514/1977 com a publicação da Portaria 3.214, aprovando as Normas Regulamentadoras – NRs, Normas de Segurança e Medicina no Trabalho. Além disso, a Constituição Federal de 1988 acolheu a Lei 6.514, que garante as reduções dos riscos inerentes ao trabalho por meio de normas de saúde, higiene e segurança.

As NRs regulamentam diversos temas relacionados com a Saúde e Medicina no Trabalho. De acordo com Hoappner (2012), a regulamentação introduzida pela Lei 6.514 está relacionada com a proteção individual do trabalhador contra os riscos da atividade, com as obrigações do empregador e do trabalhador em relação à segurança no trabalho, com as condições sanitárias e de higiene nos locais de trabalho, com o treinamento dos trabalhadores, com a ergonomia, inclusive com a ergonomia cognitiva, com as penalidades e com outras obrigações previstas por força da Lei.

De acordo com DETRAN (2017), que utiliza dados Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde do Brasil – DATASUS e do Departamento de

Polícia Rodoviária Federal – DPRF, ocorreram no estado do Ceará, até dezembro de 2017, 9.688 acidentes envolvendo motocicletas (veículo mais utilizado por entregadores por aplicativos). Esta quantidade de acidente corresponde a 33,56% do total geral de acidentes envolvendo veículos que foi de 28865.

Tabela 2 – Comparativos de Acidentes até Dezembro 2.016/2.017

ACIDENTES ENVOLVENDO MOTOCICLETAS			
TIPO DE ACIDENTE	2.016	2.017	Variação (%)
ATROPELAMENTOS	398	332	-16,58
COLISÃO	6.629	5.957	-10,14
OUTROS	2.572	3.399	32,15
TOTAL	9.599	9.688	0,93
% SOBRE O TOTAL GERAL DE ACIDENTES	34,41	33,56	-2,45

ACIDENTES ENVOLVENDO OUTROS VEÍCULOS			
TIPO DE ACIDENTE	2.016	2.017	Variação (%)
ATROPELAMENTOS	774	787	1,68
COLISÃO	12.272	11.769	-4,1
OUTROS	5.255	6.621	25,99
TOTAL	18.301	19.177	4,79

TOTAL GERAL DE ACIDENTES			
TIPO DE ACIDENTE	2.016	2.017	Variação (%)
ATROPELAMENTOS	1.172	1.119	-4,52
COLISÃO	18.901	17.726	-6,22
OUTROS	7.827	10.020	28,02
TOTAL	27.900	28.865	3,46

Fonte: Site Por vias Seguras 2.016/2.017 (Adaptado pelo autor)

De acordo com Diário do Nordeste (2019a), em 2018 foram registrados no Estado do Ceará 1.515 acidentes envolvendo motocicletas e ciclomotores, segundo dados do boletim da Seguradora Líder. Os números mostram que o Ceará é o terceiro estado em número de acidentes dessa natureza, perdendo apenas para São Paulo (2.265) e Minas Gerais (1607). Apesar da grande quantidade de acidentes, o citado boletim também mostra que a frota de motocicletas aumentou 134,3% de 2009 para 2018.

Conforme divulgado em reportagem pelo Diário do Nordeste (2019b) a moto é a melhor opção para os entregadores por aplicativo em Fortaleza, embora apresente mais insegurança e maior risco de acidentes. Trabalhadores motorizados acabam recebendo mais das empresas, todavia estão sujeitos a maiores riscos de acidentes. O comentário de um usuário para a reportagem explica os riscos do uso de motos: “os aplicativos têm meta de entrega rápida, e isso é ruim. Primeiro, porque ela pressupõe

que o entregador vá para a moto e não para a bicicleta; e a moto é um dos nossos calos”.

De acordo com Brasil (2014b), são consideradas perigosas as atividades desempenhadas com uso de motocicletas e motonetas em vias públicas pelo trabalhador, exceto o deslocamento realizado exclusivamente no percurso de casa para o trabalho e deste para aquele, os veículos que não necessitem de emplacamento, as atividades em motocicleta em locais privados e as atividades realizadas em motocicleta ou motoneta de forma eventual, ou se o tempo de uso for extremamente reduzido.

Nesse caso, Brasil (2014b) determina que seja pago ao trabalhador que labore fazendo deslocamento de motocicleta ou motoneta em condições de periculosidade, ou seja, condições que são perigosas ou arriscadas para a vida, o percentual de 30%, incidente sobre o salário. A Portaria não abarca os trabalhadores que laboram por aplicativo, já que eles não têm contrato de trabalho, portanto não têm salário.

Brasil (1967) define acidente de trabalho como o que ocorre pelo exercício do trabalho e a serviço da empresa ou pelo exercício do trabalho dos segurados, provocando, lesão corporal, perturbação funcional ou a doença que foi por ele produzida ou em decorrência do mesmo, provocando morte, perda ou redução, permanente ou temporária da capacidade para o trabalho.

De acordo com a Tabela 1, percebe-se que o grande volume de acidentes com motonetas e motocicletas (33, 53% do total de acidentes de trânsito) indica que realmente existe um fator de perigo associado ao uso de motocicletas e motonetas no estado do Ceará. Assim, quando o trabalhador estiver a serviço da empresa deslocando-se em motocicletas e motonetas e sofrer um acidente, este acidente será considerado um acidente de trabalho.

Segundo G1 (2019), o Ceará registrou um acidente por hora em 2019, de acordo com os dados do Ministério Público do Trabalho. Neste ano, o estado ocupava a 12ª posição no *ranking* nacional de acidentes de trabalho entre as unidades federativas.

Brasil (1976) determina que são considerados acidentes do trabalho a doença profissional, assim entendida como aquela produzida ou desencadeada pelo exercício

do trabalho peculiar a determinada atividade e a doença do trabalho, adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado e que com ele estejam diretamente relacionadas.

Guimarães (2012) observa, em relação à estabilidade no trabalho, que a rotatividade no trabalho normalmente é associada a menores investimentos em qualificação profissional, a níveis de produtividade mais baixos e a menores níveis de remuneração. Além disso, a rotatividade aumentou como consequência do fim da estabilidade no emprego e com a instituição do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, sendo este um instrumento de proteção da renda do trabalhador demitido sem justa causa.

2.2 Surgimento e Evolução da *Uberização*

A partir dos anos 1990, o movimento de desindustrialização da economia nacional se generalizou e acompanhou uma nova classe de trabalhadora de serviços. O setor terciário passou a se expandir, notadamente os pequenos empreendedores no Brasil, criando um inédito e crescente grupo precário de dimensão nacional. Atualmente, a maioria dos trabalhos no Brasil pertencem a este setor da economia e um de cada três ocupações criadas no segmento privado e não agrícola, duas suas são de negócios com até dez trabalhadores (POCHMANN, 2017).

Por conta dessa característica do setor terciário, a nova classe trabalhadora se insere predominantemente nas ocupações inseguras e de baixa remuneração. Consolida-se a geração do novo grupo precário, caracterizado por intensa polarização social e alta exposição aos experimentos da *uberização* na organização e na remuneração da força de trabalho, trazendo uma tendência de redução drástica da regularidade do assalariamento formal e da garantia dos direitos sociais. Avançam, por exemplo, os contratos de zero hora, cujo trabalho intermitente permanece ativo, mas sem gerar receita para o trabalhador, até que a demanda surgida, a qualquer tempo, o convoque para o uso de sua força de trabalho e consequente remuneração. Os interesses do mundo do trabalho, representados pelos sindicatos, partidos e associações, são pulverizados nas organizações e mediado pela intensificação do grau de exploração do trabalho (POCHMANN, 2017).

Abílio (2020) conceitua *uberização* como um amplo processo de informalização do trabalho que insere mudanças qualitativas na própria definição de trabalho informal e se utiliza amplamente da tecnologia da informação. É uma poderosa e complexa redefinição das relações de trabalho, podendo ser entendida como mais um passo na flexibilização do trabalho e concorre com as terceirizações

Fonseca (2017) explica que o *Uberismo* nasceu nos Estados Unidos depois da criação da Uber, sendo uma empresa de tecnologia que, por meio de um aplicativo proprietário para *smartphones* e *tablets*, promove o encontro imediato de trabalhadores dispostos a utilizarem seu próprio carro para transportar consumidores em busca de um meio de transporte. Sua criação só foi possível em função de dois fenômenos centrais: (i) desenvolvimento intenso e veloz de tecnologias móveis e internet, permitindo a utilização de aparelhos celulares para realização de infinitas tarefas; (ii) a crise econômica mundial de 2008 que implicou no aumento do desemprego, da informalidade e da inserção precária no mercado de trabalho.

Fontes (2017) afirma que o desemprego é uma forma de organizar grandes massas de seres sociais e deriva da permanência expropriações, que produz necessidade da venda da força de trabalho em concorrência com os empregados, e a introdução do maquinário e da tecnologia que dispensa os trabalhadores.

Abílio (2019) explica que a *uberização* utiliza a força de trabalho do trabalhador contando com sua disponibilidade, todavia, esta utilização é feita apenas quando necessário, de forma automatizada e controlada. A empresa que controla o aplicativo gerencia a oferta de trabalho e a demanda, que também são medidas e subordinadas ao aplicativo.

Na relação entre a empresa Uber e os trabalhadores observa-se uma nova forma de precarização do trabalho disfarçada de autogestão, mantendo a terceirização e a pejetização do trabalhador, o trabalho *part-time*, o teletrabalho, o trabalho temporário, o trabalho por tarefa/projeto, resumindo, o trabalho realizado por trabalhadores destituídos de direitos (FONSECA, 2017).

Abílio (2019) argumenta que o trabalhador *uberizado*, ou seja, que trabalha no novo conceito de informalização do trabalho que se utiliza da tecnologia da informação, encontra-se desprovido de direitos e segurança associados ao trabalho. Ele está disponível ao trabalho e é recrutado e remunerado sob novas lógicas.

Para Lima e Bridi (2019) a disseminação do uso de computadores, da internet e de outras formas de ferramentas informacionais, possibilitou novos negócios, bem como novas categorias profissionais. Nesta indústria informacional, os trabalhadores estão organizados na dinâmica do capitalismo flexível, com trabalhos flexíveis e diferentes e flexíveis modalidades de contratação e de relações salariais.

Para Fonseca (2017), os dois fenômenos que deram origem ao Uber existiram paralelamente até que foi possível juntar a massa de desempregados, ou os que perderam renda com a crise de 2008, com a possibilidade de obtenção de renda por aplicativo de celular, usando recursos ociosos dos usuários em forma de serviço para satisfazer às necessidades de terceiros. No caso, como recurso, o veículo deixa de ser uma propriedade doméstica para ser um “ativo” de trabalho do proprietário que lhe proporcionará uma alternativa de renda e sobrevivência imediata.

Fontes (2017) afirma que os estados capitalistas reduziram sua intervenção na reprodução da força de trabalho empregada, ampliando a contenção da massa crescente de trabalhadores desempregados, preparando-os para a subordinação direta ao capital.

Fonseca (2017) destaca que, em princípio, não há barreira para a expansão do processo de precarização do trabalho em função da *uberização* no mundo do trabalho e suas consequências à classe trabalhadora. Expandindo este raciocínio, questionam-se os limites da difusão do conceito quando confrontados com os processos de trabalho, isto é, se é possível “*uberizar*” outros serviços na indústria e agricultura.

A natureza das relações de trabalho às quais os trabalhadores *uberizados* estão inseridos têm como diferencial o uso da tecnologia digital no centro da exploração do trabalho e o fato do trabalhador ser o proprietário dos meios de produção, ou seja, os ativos de produção (FONSECA, 2017).

De acordo com os argumentos de Abílio (2020), a empresa detentora da plataforma não possui diretamente as ferramentas e os meios de produção, mas controla firmemente a propriedade de agenciar a propriedade dos recursos sociais de tornar viável a junção entre os meios de produção, a força de trabalho e o mercado consumidor, sem intermédio de um emprego formal. Trata-se da legitimação, legalização e banalização da transferência de custos para e riscos para o trabalhador

Fonseca (2017) explica que a racionalidade neoliberal fica evidente diante das estratégias das empresas *uberizadas* em promover a ideia de que o trabalhador que presta serviços por meio de aplicativos se torna um empreendedor de sua própria força de trabalho e das suas propriedades (carros, motos, bicicletas e outros), dado que o trabalhador tem a liberdade de escolher, de acordo com sua própria vontade, seu local de trabalho, sua jornada de trabalho e seu período de descanso.

Nesta nova flexibilização do trabalho, Abílio (2020) explica que são crescentes as indistinções sobre o que é e o que não é tempo de trabalho, a perda de regulações públicas sobre o próprio trabalho, as formas de remuneração pelo trabalho – que passam pelo banco de horas, remuneração por metas, bonificações, participações nos lucros e resultados – que se traduzem em controle sobre a produtividade e eliminação dos direitos e proteções aos trabalhadores.

No entendimento de Fonseca (2017), do ponto de vista da empresa que fornece os serviços de aplicativos, o trabalhador demanda seus serviços de intermediação por meio do *aplicativo*. Dessa maneira, ele contrata a empresa que controla o aplicativo para se tornar usuário que produz efetivamente a mercadoria, que, nesse caso, é um serviço. O trabalhador não é reconhecido como tal e, portanto, não possui garantias e direitos, haja vista a ideologia disseminada pela empresa de que o trabalhador é o chefe de seu próprio trabalho, tornando-se empreendedor, com liberalidade de definir sua jornada de trabalho, seu local de trabalho e seu rendimento. Ele arca com os ativos, com os riscos do processo produtivo e com o pagamento da taxa de intermediação, enquanto a empresa controladora do aplicativo intermedia as transações virtualmente, sujeitando os trabalhadores aos seus critérios pré-definidos.

No caso das empresas que fornecem as plataformas, aplicativos, todos os processos de trabalho são estabelecidos virtualmente antes que o trabalhador tenha acesso às informações de quem está demandando o serviço. São estimados pelo aplicativo os valores do serviço e da mercadoria em função da distância e do tempo gasto para percorrê-la, sem que o trabalhador tenha como questioná-la, dada a impessoalidade inerente ao funcionamento do aplicativo e também de sua condição de vida que lhe impõe aceitar o que lhe proporciona renda no curtíssimo prazo (FONSECA, 2017).

A sensação de liberdade do processo de trabalho é uma necessidade travestida – dramaticamente – em seu contrário, como se fosse liberdade (FONTES, 2017, p. 46), assim como a segurança de estar trabalhando na plataforma, já que o trabalhador não é responsável por nenhuma escolha, muito pelo contrário, ele apenas reproduz tudo o que é determinado pelo aplicativo, enquanto os consumidores avaliam o serviço como forma de controle de qualidade, arremata Fonseca (2017).

De acordo com Lima e Bridi (2019), no novo mundo do trabalho onde o espaço virtual é a internet, alguns teóricos do capitalismo pregam que esta “liberdade” representaria um potencial emancipatório, no qual os trabalhadores recuperariam o controle sobre seu trabalho e sobre seu destino.

Todavia, entre os trabalhadores e a empresa que detém os direitos sobre o aplicativo não há canal de negociação explícito, a empresa determina, de forma unilateral, arbitrária e sem transparência, a taxa a ser paga pela utilização da tecnologia de intermediação, o processo produtivo, as especificações mínimas dos meios de produção de que o trabalhador deve dispor, o preço da mercadoria, a conduta do trabalhador, os incentivos, bonificações e punições, explica Fonseca (2017).

De acordo com Mendes (2012), o cenário socioeconômico promove o descarte da subjetividade, a padronização e retira o sentido da tarefa. Desapropria-se o saber do trabalhador e da liberdade de criação, limitando os trabalhadores às prescrições ditadas. As consequências são uma série de agravos à saúde física e psíquica do trabalhador, como as lesões por esforços repetitivos – LER e as doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho – DORT, acrescenta..

Neste modelo socioeconômico “O sujeito é negado, não existe espaço para falhas e para o sofrimento como parte do humano” (MENDES, 2012, p. 52). Segundo o autor, o trabalhador precisa ser forte, já que prevalecem noções funcionalistas que transformam o trabalho em um lugar de patologias sociais e adoecimento.

Este comportamento funcional, padronizado e robotizado do indivíduo o torna uma ferramenta útil à empresa, podendo desencadear violência, exposição do trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a sua jornada laboral (MENDES, 2012).

Este comportamento se alinha com alguns pensamentos administração clássica de Taylor, onde se procura o homem certo para a tarefa e a melhor “programação” para otimizar a sua realização. Segundo Taylor (2012), há homens de energia, vitalidade e ambição extraordinárias que empregam ritmo mais acelerado, que fixam suas normas e que trabalham arduamente

Para Fonseca (2017) se os trabalhadores por aplicativo aceitam os termos e a subordinação é pelo fato de necessitarem de uma renda para sobreviver numa sociedade capitalista. Dessa forma, a propriedade do trabalhador se torna também um meio de produção explorado pelo aplicativo que intermedia os interesses.

Silva (2019) explica que o os trabalhos por meio de aplicativos materializam a ideia de que o trabalhador tem que ir para o mercado de trabalho levando tudo, ele é o responsável pela mercadoria que vai levando e pelo serviço que é prestado. Trata-se de um novo passo na terceirização onde as empresas desenvolvem mecanismos de transferência de custos e riscos não mais para empresas terceirizadas, mas para uma massa de trabalhadores autônomos, retirando suas garantias mínimas e consolidando sua subordinação.

A fim de manter a renda, Fonseca (2017) explica que o trabalhador por aplicativo tem que conseguir boas avaliações dos consumidores por meio de conduta, rapidez, gentileza e higiene. Considera-se que a responsabilidade pela qualidade do serviço prestado é responsabilidade do trabalhador, assim como o controle da qualidade e manutenção da possibilidade de continuar usando o aplicativo ficam constantemente supervisionados pelo aplicativo por meio das classificações fornecidas pelos clientes.

Em linha de pensamento complementar, Silva (2019) explica que a *uberização* gera uma competição entre os trabalhadores, pois quem estabelece ou avalia a sua continuidade no trabalho é o cliente, que paga pelo serviço. O trabalho depende da disposição do trabalhador em aceitar a tarefa oferecida, todavia o trabalhador tem que vencer a concorrência entre os demais trabalhadores da plataforma.

Nesse sistema de avaliação, não há confiança pessoal, triagem ou sistema de reputação, mas uma nova forma de fiscalização e vigilância em que os prestadores de serviço vivem com a eterna insegurança de serem deletados pelos clientes

usuários. A certificação sobre o trabalho vem da esfera de consumo com fiscalização permanente, complementa.

Fonseca (2017) destaca, ainda, algumas consequências da relação de trabalho entre as empresas provedoras de serviços de intermediação por aplicativos e trabalhadores: a desorganização política, a inserção no mercado de trabalho na informalidade, a autogestão dissimulada e perigosa, a instabilidade estrutural e iminência do desemprego, a rotatividade, as más condições de segurança e saúde, as ocorrências de abuso e assédio, a formação da jornada de trabalho exaustivas, os baixos salários e a falta de representação coletiva dos trabalhadores.

Silva (2019) afirma que a maioria dos trabalhadores que fornecem seus serviços consente aos abusos trabalhistas a fim de se manter no posto. A empresa controladora do aplicativo define o modo de produção do serviço, o valor cobrado dos clientes, o padrão de atendimento, a forma de pagamento. Ela ainda recebe o pagamento e paga o motorista.

A informalização traz como consequências o não reconhecimento do assalariamento e do vínculo empregatício com a plataforma e a burla dos espaços de atuação do direito do trabalho, que ignora a proteção social e as legislações trabalhistas. Mesmo diante da inversão da relação de emprego, as empresas proprietárias das plataformas têm o controle de todo o trabalho, além de regular a relação entre o trabalhador e o consumidor, argumenta Fonseca (2017).

Os trabalhadores estão expostos a perigos de naturezas diversas, com fraudes, violência originada pelos agentes da demanda, da sociedade civil, doenças ocupacionais, acidentes de trabalho; onde o desrespeito aos direitos dos trabalhadores e às instituições de direito do trabalho é tratado com completo descaso pela provedora do serviço de aplicativo, complementa.

Os baixos custos dos serviços prestados pelos trabalhadores por aplicativo para os consumidores reside principalmente na redução dos custos com a mão de obra, que não é contratada, têm salários críticos, não têm padrão mínimo, não têm direitos nem garantias ou benefícios como os trabalhadores formais. Os trabalhadores por aplicativos não têm acesso a plano de saúde, fundos de garantia, previdência, participação nos lucros; todos sonegados pela empresa dona do aplicativo de intermediação utilizado, conclui Fonseca (2017).

Por fim, Fonseca (2017) arremata afirmando que os baixos rendimentos e a pobreza da classe trabalhadora se traduzem em jornadas excessivas para obtenção de maiores remunerações. A jornada é determinada pela necessidade vital de subsistência.

Como se não bastasse a falta de oportunidades de empregos formais, Reis, Gelsleichter e Alves (2017) explicam que os jovens tendem a incorporar com muita facilidade os discursos difundidos nos meios de comunicação em massa, sobretudo os que versam sobre as novas dinâmicas no mundo do trabalho. Eles acreditam que as novas dinâmicas de precarização do trabalho são uma consequência natural da evolução da tecnologia.

Fonseca, Nobre e Santos (2014) afirmam que são fatores de risco prejudiciais à saúde as novas situações de vulnerabilidade provocadas pelo desemprego, onde adultos com intenso sofrimento psíquico pela perda ou enfraquecimento de referências culturais são exemplos de adoecimento físico e mental que chegam cotidianamente à rede de saúde. Explicam ainda que novos modos de vida e outras subjetividades demandam novas formas de enfrentamento ao empobrecimento, a perda de vínculos sócio-comunitários, à depressão, ao desemprego e outros fatores geradores de adoecimentos físicos e psíquicos.

Eles concluem afirmando que é preciso cuidar das pessoas seriamente, ouvir, implicar-se com suas histórias, comprometer-se politicamente com suas vidas, partilhar alegrias, buscar soluções coletivas aos inúmeros desafios com os quais se deparam, incluindo-se o desemprego e as precárias condições de trabalho.

3 ADOECIMENTO NO TRABALHO

Nesta seção, serão abordados temas relacionados com a saúde dos trabalhadores. Inicialmente será apresentado o histórico da saúde do trabalho desde sua origem na Europa com a obra de Bernardino Ramazzine “*De Morbis Artificum Distriba*”, até sua chegada ao Brasil. Em seguida será discutido o tema relacionado com as doenças do trabalho e a legislação correspondente e, por fim, será apresentado o tema que versa sobre psicodinâmica do trabalho. Este último fornecerá os subsídios teóricos para elaboração do questionário que será aplicado junto aos entregadores que laboram por aplicativo.

3.1 Saúde Ocupacional

Em 1700, Bernardino Ramazzine publicou a referência histórica em saúde ocupacional, seu livro intitulado “*De Morbis Artificum Distriba*”, que apresentava descrições de doenças ocupacionais relacionadas a cerca de 50 atividades distintas, relacionando-as com a presença de agentes tóxico físicos, químicos e biológicos no ambiente de trabalho, afirma Moraes (2010). A tradução para o português surgiu no Brasil apenas em 1999 com o título: “*As doenças dos Trabalhadores*”, escrita pelo médico português Raimundo Estrela, complementa Moraes (2010).

Nas palavras de Ramazzini: “aqueles que levam a vida sedentária e por isso são chamados artesãos de cadeira, sofrem de doenças especiais decorrentes de posições viciosas e da falta de exercício”. No século XX, em 1920, esta doença ficou conhecida como “doença das tecelãs” e doença das lavadeiras, em 1965, explica Socioli (2011).

A industrialização a acelerada que ocorreu no início do século XX causou o aumento no número de casos de DORT – Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho, tendo a tendinite a maior causadora de sofrimento dos trabalhadores, assim como de indenizações trabalhistas, que laboram em atividades manuais e, por esta razão chegou-se a considerá-la uma epidemia mundial (SOCIOLI, 2011).

Segundo Socioli (2011), analisando a doença dos notários e dos escribas, Bernardino afirmava que a necessária posição da mão para escrever com a pena sobre o papel ocasionava leve dano, comunicando-se com todo o braço devido a

constante tensão dos músculos e dos tendões e, com o passar do tempo, o vigor da mão diminui.

Na Inglaterra, berço da Revolução Industrial, o *Factory Act*, de 1833 (Lei das Fábricas), colocou médicos no interior das fábricas com o objetivo de identificar os processos de trabalhos que geravam danos à saúde dos trabalhadores com o objetivo de recuperá-los mais rapidamente e, conseqüentemente, adiantar o seu retorno à linha de produção (RUSCHEL, 2017).

Socioli (2011) explica que as doenças ocupacionais apareceram na literatura somente no século XVIII, com o início da Revolução Industrial, entre 1760 e 1850. Ruschel (2017) complementa explicando que as doenças ocupacionais surgiram como resultado de um processo acelerado e desumano de produção, onde os empregadores, preocupados com o absenteísmo e a produtividade, resolveram contratar serviços médicos, já que os próprios trabalhadores não podiam pagar por eles, complementa. Moraes (2010) finaliza afirmando que as condições de trabalho eram péssimas, as doenças e os acidentes com óbitos e/ou mutilações eram numerosos, incluindo os acidentes com mulheres e crianças.

A industrialização acelerada que ocorreu no início do século XX causou o aumento no número de casos de DORT – Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho, tendo a tendinite a maior causadora de sofrimento dos trabalhadores, assim como de indenizações trabalhistas, que laboram em atividades manuais e, por esta razão chegou-se a considerá-la uma epidemia mundial (SOCIOLI, 2011).

Moraes (2010) destaca que a Lei das Fábricas proibia o trabalho noturno aos menores de dezoito anos, a restrição do horário de trabalho para 12 horas diárias, a carga de trabalho de 96 horas semanais, a obrigatoriedade de escola nas fábricas para os menores de 13 anos e a idade mínima de 9 anos.

O autor afirma ainda, que o ambiente de trabalho era fechado e que as máquinas não possuíam qualquer proteção que preservasse a integridade física dos trabalhadores.

Preocupada com as doenças profissionais, a OIT – Organização Internacional do Trabalho publicou em 1925 a primeira lista oficial, com abrangência universal, especificando as doenças profissionais devido a intoxicações por diversas substâncias, mas se limitava ao saturnismo, hidrargirismo e carbúnculo, doenças

causadas pela exposição continuada ao chumbo, mercúrio e contaminação biológica respectivamente, sendo ampliada em 1934 para dez doenças profissionais, chegando a 29 grupos de doenças profissionais em 1980, explica Morais (2010).

Segundo a ICOH (2004) – Comissão Internacional de Saúde no Trabalho, a Saúde no Trabalho deve objetivar: a promoção e manutenção do mais alto grau de bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores em todas as profissões; a prevenção, entre os trabalhadores, dos desvios de saúde causados pelas condições de trabalho; a proteção dos trabalhadores, em seus empregos, dos riscos resultantes de fatores adversos à saúde; a colocação e a manutenção do trabalhador adaptadas às aptidões fisiológicas e psicológicas, em suma: à adaptação do trabalho ao homem e de cada homem a sua atividade. O principal foco da Saúde no Trabalho deve estar direcionado para três objetivos: a manutenção e promoção da saúde dos trabalhadores e de sua capacidade de trabalho; o melhoramento das condições de trabalho, para que elas sejam compatíveis com a saúde e a segurança; o desenvolvimento de culturas empresariais e de organizações de trabalho que contribuam com a saúde e segurança e promovam um clima social positivo, favorecendo a melhoria da produtividade das empresas.

Os profissionais de Saúde no Trabalho são todos aqueles que, no exercício de sua capacidade profissional, desempenham tarefas, proveem serviços, ou estão envolvidos no exercício da Saúde no Trabalho. de Saúde e Segurança no Trabalho. Um amplo espectro de disciplinas está envolvido com a saúde e segurança no trabalho, pois ela se situa na interface entre tecnologia e saúde, envolvendo aspectos técnicos, médicos, sociais e legais, complementa.

A Saúde Ocupacional surgiu dentro das grandes empresas para formar equipes multiprofissionais e intervir no local de trabalho, já que o incremento de novos processos industriais, de novos equipamentos e produtos, de nova divisão internacional do trabalho, requeria dos profissionais responsáveis pela saúde ocupacional atuação junto ao ambiente de trabalho para controlar os riscos que ofereciam aos trabalhadores (RUSCHEL, 2017).

No Brasil, a Saúde Ocupacional se desenvolveu tardiamente, assim como se desenvolveu tardiamente a industrialização no país. No universo acadêmico, a Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo cria cursos de

especialização e pós-graduação. Na legislação, houve a regulamentação da CLT e, na década de 1970, nas instituições, foram criadas as Fundações e os Institutos de Saúde Ocupacional como a Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho – FUNDACENTRO (RUSCHEL, 2017).

O agente ergonômico desencadeia doenças do Trabalho como a LER – Lesão por Esforços Repetitivos e a DORT, que, somadas, representam cerca de 80% dos afastamentos no trabalho, afirma Morais (2010). Entre os anos de 1960 e 1980 houve uma epidemia de LER no Japão e, na segunda metade da década de 1980, a LER já era considerada o maior problema de saúde pública na Austrália, exemplifica Socioli (2011).

As causas desse problema de saúde pública foram associadas ao aumento no ritmo da vida diária, que atinge profissões que requerem movimentos repetitivos e/ou grande imobilização postural, como os trabalhos informatizados, ou aqueles trabalhadores que produzem com o mesmo padrão de movimento continuamente sobre pressão de tempo e de produtividade permanecendo na mesma posição, tal qual afirmava Ramazzini, complementa Socioli (2011).

De acordo com o Conselho Federal de Medicina, o Ministério do Trabalho lançou, em 4 de abril de 2018, a Campanha Nacional de Prevenção aos Acidentes do Trabalho - CANPAT, com o objetivo de chamar atenção para a prevenção de acidentes e adoecimento que vitimizam os trabalhadores diariamente (CFM, 2018).

Com base no fechamento dos dados fornecidos pelo Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS, no final de 2017, foi montada uma tabela com as 20 principais causas de afastamento por acidentes ou adoecimento no trabalho. Dentre estas causas de afastamento listadas, muitas podem ocorrer no exercício da atividade de entrega de alimentos por aplicativo, já que muitas delas podem ocorrer em função de acidentes trânsito com motocicletas, veículo mais usado pelos entregadores. São exemplos a fratura de punho e mão, fratura de perna, fratura do pé, para citar apenas as três primeiras causas da lista. Elas somam 52.452 afastamentos e correspondem a 36,75% do total, dentre as 20 maiores causas de afastamento. Assim, desde que o entregador por aplicativo contribua para a previdência social, caso ele sofra um acidente, certamente contribuirá para esta lista.

Tabela 3 – Principais causas de afastamento por acidentes e adoecimentos no trabalho em 2.017

Causa de afastamento por acidentes ou adoecimento no trabalho	Total
Fratura ao nível do punho e da mão	22.668
Fratura da perna, incluindo tornozelo	16.911
Fratura do pé (exceto tornozelo)	12.873
Fratura do antebraço	12.327
Dorsalgia	12.073
Lesões no ombro	10.888
Fratura do ombro e do braço	8.318
Luxação, entorse e distensão das articulações e dos ligamentos ao nível do tornozelo e do pé	5.289
Ferimento do punho e da mão	4.985
Amputação traumática ao nível do punho e da mão	4.682
Sinovite e tenossinovite	4.521
Luxação, entorse e distensão das articulações dos ligamentos do joelho	3.888
Mononeuropatias dos membros superiores	3.853
Outros transtornos de discos intervertebrais	3.221
Reações de “stress” grave e transtornos de adaptação	3.170
Fratura do fêmur	2.964
Luxação, entorse e distensão das articulações e dos ligamentos da cintura escapular	2.776
Fratura da coluna lombar e da pelve	2.620
Transtornos internos dos joelhos	2.365
Outros transtornos ansiosos	2.310

Fonte: INSS (2.017)

As doenças ocupacionais são conceituadas como aquelas adquiridas em função da exposição do trabalhador aos agentes físicos, químicos e biológicos em situações acima de limites de tolerância pré-estabelecidos, que ocorrem depois de vários anos de exposição do trabalhador ao agente, podendo ainda surgir muito depois que o trabalhador se afasta da exposição à qual manteve contato direto, afirma Moraes (2010).

Segundo Biff *et al.* (2019), vários trabalhos desempenhados na sociedade sofrem influência das relações e condições concretas de trabalho estabelecidas no cotidiano em cenários distintos. As cargas de trabalho constituídas de elementos observados nos processos de trabalho atuam sobre o corpo do trabalhador podendo gerar desgastes e adoecimentos. Os fatores muitas vezes são identificados pelos profissionais. Dessa forma, conhecer os elementos que contribuem para o aumento ou a redução das cargas de trabalho contribui para o fortalecimento de aspectos positivos e para a minimização de aspectos negativos.

3.2 Doenças Ocupacionais

Morais (2010) afirma que, de modo geral, todas as doenças ocupacionais podem ser prevenidas, iniciando pela higiene ocupacional que é a ciência dedicada ao reconhecimento, a avaliação e ao controle dos riscos ambientais (químicos, físicos e biológicos).

Em função da maior abrangência de análise e por consequência uma extensão de cuidados resultantes desta abrangência, Atanasov (2008) inclui nesse grupo os riscos ergonômicos e de acidentes originados nos locais de trabalho e que possam produzir danos à saúde e ao bem-estar dos trabalhadores

Adicionalmente, considera-se agente ambiental, o próprio ambiente, as ferramentas, as máquinas, as posturas etc., são variáveis presentes no ambiente de trabalho que diariamente colocam a integridade e a saúde do trabalhador à mercê de oportunidade de danos. Ele chama de Riscos Ambientais cada uma dessas oportunidades. Eles diferem dos Riscos Ocupacionais, dado que estes são provenientes da função ou cargo que o trabalhador ocupa na empresa, complementa.

Paralelamente, deve-se, segundo Morais (2010), (1) reconhecer os agentes ambientais que afetam a saúde dos trabalhadores, o que requer conhecimento dos produtos envolvidos nos processos, fluxos de processos, métodos de trabalho instalações, números de trabalhadores expostos, planejamento da abordagem do ambiente estudado, seleção de métodos de coleta e equipamentos para avaliação e medição; (2) avaliar os riscos ambientais, ergonômicos e de acidentes, que pode ser por métodos qualitativos (por métodos de observação) ou quantitativos (levantamento ambiental com registros de dados colhidos por equipamentos específicos), dependendo do agente e da regulamentação vigente no país e (3) implantar medidas de controle dos agentes ambientais reconhecidos e avaliados pelas etapas anteriores como instalação de Equipamentos de Proteção Coletiva – EPC, entrega de Equipamentos de Proteção individual – EPI, por exemplo, para poder controlar e ou eliminar a possibilidade de danos aos trabalhadores, sejam eles físicos e/ou psíquicos.

Para Atanasov (2008), os riscos de acidentes são aqueles que podem causar danos aos trabalhadores em função de agentes como: arranjo físico inadequado, máquinas e equipamentos sem proteção, iluminação inadequada, eletricidade, incêndio, explosão, acidentes de trânsito, dentre outros.

De acordo com Brasil (1978a), agentes físicos são as diversas formas de energia a que podem estar expostos os trabalhadores, como: ruído, vibrações, pressões anormais, temperaturas extremas, radiações ionizantes, radiações não ionizantes, bem como o infrassom e o ultrassom. Agentes químicos são as substâncias, compostos ou produtos que possam penetrar no organismo pela via respiratória, nas formas de poeiras, fumos, névoas, neblinas, gases ou vapores, ou que, pela natureza da atividade de exposição, possam ter contato ou ser absorvidos pelo organismo através da pele ou por ingestão. Por fim, agentes biológicos são as bactérias, fungos, bacilos, parasitas, protozoários, vírus, dentre outros.

Definem-se os agentes biológicos como microrganismos, incluindo os geneticamente modificados ou não, as culturas de células, os parasitas, as toxinas e os *prions*, capazes de provocar infecções, alergias, ou toxidade em humanos susceptíveis (MORAIS, 2010, p. 163) e, a estes somam-se as bactérias, os vírus, os fungos, as mordidas por animais peçonhentos e ataques de animais de animais domésticos ou selvagens, completa.

De acordo com Brasil (1978b) a ergonomia procura estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, proporcionando-lhes máximo conforto, segurança e desempenho, ou seja, é o estudo do relacionamento entre o homem e seu trabalho, equipamento e ambiente. As condições de trabalho incluem os aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

A principal doença originada de condições ergonômicas adversas é a LER/DORT, que é uma síndrome relacionada ao trabalho caracterizada pela ocorrência de vários sintomas simultâneos ou não, como dor crônica, parestesia, sensação de peso, fadiga nos membros superiores ou inferiores, em resumo, é o resultado da sobrecarga do sistema osteomuscular com a falta de tempo para a sua recuperação, afirma Moraes (2010).

De acordo com Abrahão, Silvino e Sarmet (2005), além da ergonomia que trata as questões físicas, existe a ergonomia cognitiva que é o campo de aplicação da ergonomia que explicita como se articulam os processos cognitivos face as situações de resoluções de problemas nos seus diferentes níveis de complexidade.

3.3 Psicodinâmica do Trabalho

A psicodinâmica do trabalho é uma abordagem científica, desenvolvida nos anos 1990 na França por Christophe Dejours (MENDES, 2007). Segundo a autora, ela possui referenciais teóricos da psicopatologia que evoluíram com o avanço das pesquisas para uma construção própria, tornando-se uma abordagem autônoma, com objeto, princípios, conceitos e métodos particulares.

A partir do olhar clínico, Dejours (2004) define o trabalho como aquilo que implica no fato de trabalhar: gestos, saber-fazer, o engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir as situações; é o poder de sentir, de pensar e de inventar etc.

Para o autor, o trabalho não é em primeira instância a relação salarial ou o emprego; é o trabalhar, isto é, um certo modo do engajamento da personalidade para responder a uma tarefa delimitada por pressões (DEJOURS, 2004).

A prática da psicodinâmica é denominada clínica do trabalho e é definida como o espaço clínico e social que envolve o sujeito na sua atividade laboral. A organização do trabalho é o centro das interpretações intersubjetivas (MENDES e ARAÚJO, 2012). De forma semelhante, Carneiro, Silva e Ramos (2018) definem a psicodinâmica do trabalho como a análise psicodinâmica dos processos intersubjetivos mobilizados pelas situações de trabalho.

Segundo argumenta Mendes (2007), a psicodinâmica chama para uma inversão no modo de estudar a inter-relação trabalho e saúde, já que suas bases conceituais se originam da análise dinâmica relacionada com diversos contextos de trabalho, caracterizada pela atuação de forças visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, políticas e econômicas, sociais, psíquicas que podem ou não deteriorar o contexto de trabalho, transformando-o em um lugar de saúde e/ou de patologias e de adoecimento.

De acordo com Sartori e Souza (2018) a psicodinâmica do trabalho considera o trabalho como fonte de prazer e sofrimento. O trabalho propulsor de sofrimento também é lugar de prazer, experimentado pela descarga psíquica nos espaços permitidos pela organização de trabalho.

Dejours (1992) afirma que a noção do sofrimento é central para seu trabalho. ele é um estado de luta entre o sujeito e as forças que o estão empurrando ao encontro da doença mental. Outro conceito chave é o papel da organização do trabalho, já que é nela que devem ser procuradas as forças. A organização do trabalho não é só a divisão do trabalho, ou seja, a divisão das tarefas entre os trabalhadores, os ritmos impostos, os modos operatórios, mas, principalmente, a divisão dos trabalhadores para garantir essa divisão de tarefas, representadas pelas hierarquias, a divisão de responsabilidade e os sistemas de controle, complementa.

Areosa (2013) explica que existem sobreposições temáticas entre a psicopatologia do trabalho e a psicodinâmica do trabalho pois, enquanto a primeira se concentra nas doenças mentais provocadas pelo trabalho, a segunda vai além e tenta compreender como os trabalhadores lidam com o sofrimento provocado pela violência imposta pela organização do trabalho, assim como quais as estratégias que estes trabalhadores utilizam para se proteger/defender desse sofrimento.

Mendes (2010) afirma que, para a Psicodinâmica do Trabalho, o sofrimento no trabalho é inevitável, já que esta relação é sempre marcada pelo sofrimento, pois o trabalho coloca o sujeito na frente do real, do incerto, do inesperado, conduzindo-o a uma experiência de fracasso e de impotência, experimentando reações de desconforto dado que as coisas não funcionam exatamente como previsto, mesmo as mais simples.

Para Mendes, Costa e Barros (2003), o sofrimento é definido como uma vivência individual ou coletiva, frequente e permanente, por vezes inconsciente, de experiências dolorosas como medo, angústia, insegurança, que provém do conflito entre as necessidades de gratificação do binômio corpo-mente e a restrição de satisfazê-las, em decorrência de imposições das situações de trabalho.

A dinâmica pressupõe lançar mão de forma articulada da inteligência prática, da personalidade e da cooperação para dar conta da “loucura” do trabalho e manter a saúde, à medida que são postos em confronto pela ação dominadora da organização do trabalho (MENDES, 2007).

Para Areosa (2013), a psicodinâmica do trabalho pretende conhecer os mecanismos que os trabalhadores utilizam para manter sua sanidade mental, numa

espécie de homeostasia, quando, em determinadas situações, podem ser alvos de profundos ataques originados do seu ambiente laboral.

Trabalhar é saber-fazer na experiência real; é pelo sofrimento que se produz trabalho. Todavia, o sofrimento pode dar significado e ser transformado em realização e satisfação pessoal quando se consegue resolver problemas, obtendo reconhecimento, já que os trabalhadores sofrem mobilizando sua inteligência, sua personalidade, na esperança de diversas formas de retribuição como a retribuição salarial, de reconhecimento do trabalho pelos outros, dos superiores e clientes que certificam a utilidade econômica e social do trabalho realizado (MENDES, 2010).

Este investimento pessoal para produzir trabalho bem-sucedido deve estar inserido no coletivo, pois eles sozinhos não são suficientes para mudar a realidade de trabalho, por isso, as oportunidades oferecidas pela organização de trabalho são fundamentais em termos de liberdade de expressão pela fala e ação na realidade, para o prazer e independência do sujeito (MENDES, 2007).

Para a autora, enquanto a organização do trabalho é definida como a divisão do trabalho, os conteúdos das tarefas, a relação de poder do sistema hierárquico, os tipos de comando, as responsabilidades; as condições de trabalho são definidas como os ambientes físico, químico, biológico, as condições de higiene e de segurança, assim como as condições antropométricas dos postos de trabalho, ou seja, a organização de trabalho considera as relações de trabalho, enquanto que as condições de trabalho se refere ao ambiente de trabalho em que o trabalhador está inserido.

As novas formas de gestão das empresas repousam na ameaça constante aos trabalhadores sobre as condições e os locais de trabalho. Atualmente, é considerado legítimo desempregar, terceirizar, pagar metade do salário, *uberizar*, perseguir alguém ou violar seus direitos do trabalho, forçar trabalhadores a participar de atos que eles reprovam, como aderir ao plano de demissão ou aderir a um novo plano de benefícios no qual perdem direitos, transformando o *status* do sofrimento vivenciado pelos trabalhadores em um sofrimento ético. A ameaça, o desemprego e a precarização são agora elementos estruturais do trabalho. A eles o temor pessoal de não conseguir manter o emprego, o desempenho, o ritmo. O sujeito tem que provar

constantemente que é produtivo sem saber ao certo por quais parâmetros é avaliado (MENDES, 2010).

Do ponto de vista do trabalhador, Areosa (2013) argumenta que este é dominado por uma gestão cognitiva dinâmica ou compromisso cognitivo. Isto significa que os trabalhadores gerem permanentemente sua atividade laboral através de um compromisso cognitivo entre os riscos internos e os riscos externos. Os riscos internos são aqueles que os trabalhadores aceitam se sujeitar; já os riscos externos, estão relacionados com o ambiente do trabalho onde se encontram várias categorias de riscos como: riscos físicos, químicos, biológicos etc.

A busca pela produtividade e pela qualidade pode resultar na burla do trabalho prescrito, pois o trabalho só é executado com êxito quando não são observados os procedimentos, enquanto a execução à risca do prescrito pode levar à morosidade e ao não cumprimento das metas esperadas pela organização (MENDES, 2007).

Areosa (2013) complementa este pensamento explicando que, no decorrer das suas atividades laborais, alguns trabalhadores preferem efetuar “desvios” ao trabalho prescrito quando sabem que esses “erros” não se traduzem em cenários e consequências perigosas para a organização ou para si próprios. Estes trabalhadores pensam que cumprir o trabalho rescrito à risca e basear o seu funcionamento cognitivo em regras torna o trabalho mais lento, desgastante, fastidioso e que envolvem recursos fatigantes.

Nesse contexto entre o trabalho prescrito e o trabalho real, Dejours (2004) afirma que trabalhar é preencher a lacuna entre o prescrito e o real. Segundo o autor, o caminho a ser percorrido entre o prescrito e o real deve ser, a cada momento, inventado ou descoberto pelo sujeito que trabalha. O trabalho se define como sendo aquilo que o sujeito deve acrescentar às prescrições para poder atingir os objetivos que lhe são designados; ou ainda aquilo que ele deve acrescentar de si mesmo para enfrentar o que não funciona quando ele se atém escrupulosamente à execução das prescrições (DEJOURS, 2004).

Nas palavras de Mendes (2010), diversos autores estudiosos da psicodinâmica do trabalho demonstram direta ou indiretamente nas suas pesquisas que a prática da violência e do adoecimento se tronaram habituais nas empresas com

o predomínio do menosprezo, da indiferença pelo sofrimento dos trabalhadores que, mesmo adoecidos, permanecem no trabalho.

Para a autora, são consideradas patologias sociais relacionadas ao trabalho:

- a) *patologia da sobrecarga*, caracterizada por volume de trabalho que excede a capacidade dos trabalhadores, onde o sujeito assume como seu o desejo da organização que se utiliza de ideologias de desempenho e excelência que pode ser evidenciada nos casos alarmantes de LER/DORT que se tornaram epidêmicos no mundo acidental, ocorrências de distúrbios cognitivos em jovens e o *karoshi*, morte súbita, que ocorrem em jovens sem antecedentes cardiovasculares nem fatores de risco que laboram mais de 60 horas por semana;
- b) *patologia de servidão voluntária*, caracterizada pela inserção do trabalhador em uma postura servil, quando ele consente com práticas de sofrimento e pelo continuado uso de defesas como recurso para manter o emprego ou para subir hierarquicamente, onde as relações profissionais de solidariedade e confiança são substituídas pela convivência estratégica;
- c) *patologia de violência*, caracterizada como uma prática agressiva contra si, contra os outros e contra o patrimônio, ocorrendo quando as relações subjetivas com o trabalho ficam degradadas até o ponto em que o trabalho perde o sentido e o sofrimento passa a interferir em todas as esferas da vida, como é o caso do assédio moral no trabalho.

De acordo com Mendes e Araújo (2012), no Brasil existem cinco dispositivos para qualificar a clínica psicodinâmica: a demanda, a elaboração e perlaboração, a construção de laços, a interpretação e a construção do clínico. O que interessa nesse estudo é fornecer subsídios para a clínica psicodinâmica justamente pela construção e análise da **demanda**, que é basicamente sindical, por meio de parcerias com sindicatos bancários, metroviários, rodoviários, professores do ensino fundamental e outros. Seu foco está na pesquisa e no atendimento de grupos de trabalhadores com LER/DORT, depressão, vítimas de assédio moral, de assaltos e tentativas de suicídio, de trabalhadores aposentados e desempregados, podendo ser estendido a outros grupos por meio de pesquisas acadêmicas.

Lavnchicha (2015) alerta que a demanda que gera intervenção e que, às vezes, é proposta pela direção da empresa ou chefias, nem sempre é a mesma expressa pelos trabalhadores, devendo-se compreender a demanda do grupo que participa do estudo como é o caso do grupo de entregadores de comida por aplicativo.

Uma dessas estratégias para analisar a demanda, ou seja, analisar as dimensões da interrelação trabalho e processo de subjetivação, tem sido o uso de instrumentos, estruturados e validados psicometricamente para fazer pesquisa diagnóstica e identificar grupos de risco de adoecimento (MENDES e ARAÚJO, 2012, p. 53). Estes grupos estão passando por um processo de fracasso de estratégias defensivas, em que as condições para a mobilização subjetiva operar estão fragilizadas, ou seja, o trabalhador pode refletir e agir sobre ele ressignificando o sofrimento e transformando-o em realização e satisfação pessoal, por ter conseguido resolver um problema e disso obter reconhecimento (SILVA, 2011, p. 9-10), predominando a vivência de sofrimento patogênico e sua transformação nos mais variados sintomas (MENDES e ARAÚJO, 2012, p. 54).

Em outras palavras, Bouyer, Sznelwar e Costa (2006) afirmam que o processo de subjetivação é aquele que o trabalhador conscientemente elabora um sentido para o sofrimento percebido no trabalho como meio de lidar com a própria experiência do sofrimento determinado pela atividade, viabilizando a continuidade da própria atividade do trabalho.

Um desses instrumentos que tem função diagnóstica e pode auxiliar na análise da demanda é o ITRA – Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento Mendes e Araújo (2012).

O ITRA é um instrumento estruturado, que tem por objetivo traçar um perfil dos antecedentes, medidores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento (MENDES, 2007, p. 111), não devendo se sobrepôr ao uso da fala como recurso técnico da psicodinâmica.

O instrumento, ITRA, exerce papel de termômetro objetivando uma análise descritiva do real, traçando o perfil de alguns fatores que podem interferir no processo de adoecimento do trabalho e servindo para pesquisar grandes populações (MENDES, 2007, p. 111).

Em outras palavras, Mendes (2007) afirma que o instrumento mensura distintas e interdependentes modalidades de representações dos respondentes em relação ao mundo do trabalho, estruturando-se em quatro categorias e cada uma delas avaliada por meio de escalas:

A **Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)** avalia a descrição do **contexto de trabalho**, isto é, a **organização do trabalho** (divisão e conteúdo das tarefas, normas, controle e ritmos de trabalho), as **condições de trabalho** (qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, material disponibilizado e equipamentos) e as **relações socioprofissionais** (modos de gestão do trabalho, comunicação e interação pessoal) *no trabalho*.

Quadro 1– Escala de Avaliação do Contexto do Trabalho (EACT)

Organização do Trabalho (11)	Condições de Trabalho (10)	Relações Socioprofissionais (10)
1. O Ritmo do trabalho é excessivo?	1. As condições de trabalho são precárias?	1. As tarefas não estão claramente definidas?
2. As tarefas são cumpridas sob pressão de prazo?	2. O ambiente físico é desconfortável?	2. A autonomia é inexistente?
3. Existe forte cobrança por resultados?	3. Existe muito barulho no ambiente de trabalho?	3. A distribuição das tarefas é injusta?
4. As normas para a execução das tarefas são rígidas?	4. O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado?	4. Os funcionários são excluídos das decisões?
5. Existe Fiscalização de desempenho?	5. Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas?	5. Existem dificuldades de comunicação entre chefia e subordinados?
6. O número de pessoas é insuficiente para realizar a tarefa?	6. O posto/estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas?	6. Existem disputas profissionais no local de trabalho?
7. Os resultados esperados estão fora da realidade?	7. Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários?	7. Falta integração no ambiente de trabalho?
8. Existe divisão entre quem planeja e quem executa?	8. O espaço físico para a realizar o trabalho é inadequado?	8. A comunicação entre os funcionários é insatisfatória?
9. As tarefas são repetitivas?	9. As condições de trabalho oferecem risco à segurança das pessoas?	9. Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional?
10. Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho?	10. O material de consumo é insuficiente?	10. As informações que eu preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso?
11. As tarefas executadas sofrem descontinuidade?		

Fonte: Mendes (2007) adaptada pelo autor.

A **Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT)** avalia a descrição das **exigências no trabalho**, relacionadas como custo **físico** (dispêndio fisiológico e biomecânico imposto ao trabalhador pelas características do contexto de produção), **cognitivo** (dispêndio intelectual para a aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisão no trabalho, e **afetivo** (dispêndio emocional, sob a forma de reação afetivas sentimentos e de estado de humor) do trabalho.

Quadro 2 – Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT) – Fator (nº itens).

Físico (10)	Cognitivo (10)	Afetivo (12)
1. Usa a força física?	1. Desenvolve macetes?	1. Tem controle das emoções?
2. Usa os braços de forma contínua?	2. Tem que resolver problemas?	2. Tem que lidar com ordens contraditórias?
3. Fica em posição curvada?	3. É obrigado a lidar com imprevistos?	3. Tem custo emocional?
4. Caminha?		

5. É obrigado a ficar em pé?	4. Faz previsão de acontecimentos?	4. É obrigado a lidar com agressividade dos outros?
6. Tem que manusear objetos pesados?	5. Usa a visão de forma contínua?	5. Disfarça os sentimentos?
7. Faz esforço físico?	6. Usa a memória?	6. É obrigado a elogiar as pessoas?
8. Usa as pernas de forma contínua?	7. Tem desafios intelectuais?	7. É obrigado a ter bom humor?
9. Usa as mãos de forma repetida?	8. Faz esforço mental?	8. É obrigado a cuidar da aparência física?
10. Sobe e desce escadas?	9. Tem concentração mental?	9. Tem que ser bonzinho com os outros?
	10. Usa a criatividade?	10. É obrigado a transgredir valores éticos?
		11. É submetido a constrangimentos?
		12. É obrigado a sorrir?

Fonte: Mendes (2007) adaptada pelo autor.

A **Escala de Indicadores de Prazer e sofrimento no Trabalho (EIPST)** avalia a descrição do **sentido do trabalho**, ou seja, ela avalia a **realização profissional** (vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz) e **liberdade de expressão** (vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o seu trabalho), **vivência de sofrimento ou esgotamento profissional** (vivência de frustração, insegurança, inutilidade, desgaste ou estresse no trabalho), **falta de reconhecimento** (vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não-reconhecimento do trabalho) e liberdade de expressão

Quadro 3 – Escala de Indicadores de Prazer e sofrimento no Trabalho (EIPST).

Realização Profissional (9)	Liberdade de Expressão (8)
1. Tem vivência de satisfação? 2. Tem vivência de motivação? 3. Tem orgulho pelo que faz? 4. Tem vivência de bem-estar? 5. Tem vivência de realização profissional? 6. Tem vivência de valorização? 7. Tem vivência de reconhecimento? 8. Tem vivência de identificação com suas tarefas? 9. Tem vivência de gratificação pessoal com suas atividades?	1. Tem vivência de liberdade com a chefia para negociar o que precisa? 2. Tem vivência de liberdade para falar com seu trabalho com seus colegas? 3. Tem vivência de solidariedade entre os colegas? 4. Tem vivência de confiança entre os colegas? 5. Tem vivência de liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho? 6. Tem vivência de liberdade para usar minha criatividade? 7. Tem vivência de liberdade para falar sobre meu trabalho com as chefias? 8. Tem vivência de cooperação entre os colegas?
Vivência de Sofrimento ou Esgotamento Profissional (7)	Falta de Reconhecimento (8)
1. Tem vivência de esgotamento emocional? 2. Tem vivência de estresse? 3. Tem vivência de insatisfação? 4. Tem vivência de sobrecarga? 5. Tem vivência de frustração? 6. Tem vivência de insegurança? 7. Tem medo?	1. Tem vivência de falta de reconhecimento do seu esforço? 2. Tem vivência de falta de reconhecimento do seu desempenho? 3. Tem vivência de desvalorização? 4. Tem vivência de indignação? 5. Tem vivência de inutilidade? 6. Tem vivência de desqualificação? 7. Tem vivência de injustiça? 8. Tem vivência de discriminação?

Fonte: Mendes (2007) adaptada pelo autor.

A **Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT)** avalia a descrição dos **efeitos do trabalho para a saúde**, ou seja, ela avalia danos **físicos** (dores no corpo ou distúrbios biológicos), **psicológicos** (sentimentos negativos em relação a si mesmo e à vida em geral) e **sociais** (isolamento e dificuldades nas relações familiares e sociais) do trabalho.

Quadro 4 – Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT).

Danos Físicos (12)	Danos Psicológicos (10)	Danos Sociais (7)
---------------------------	--------------------------------	--------------------------

1. Sente dores no corpo?	1. Sente amargura?	1. Sente insensibilidade em relação aos colegas?
2. Sente dores nos braços?	2. Sente sensação de vazio?	2. Sente dificuldade nas relações fora do trabalho?
3. Sente dor de cabeça?	3. Sente sentimento de desamparo?	3. Sente vontade de ficar sozinho?
4. Sente distúrbios respiratórios?	4. Sente mau-humor?	4. Tem conflitos em relação aos familiares?
5. Sente distúrbios digestivos?	5. Sente vontade de desistir de tudo?	5. Sente agressividade com os outros?
6. Sente dores nas costas?	6. Sente tristeza?	6. Sente dificuldade com os amigos?
7. Sente distúrbios auditivos?	7. Sente irritação com tudo?	7. Sente impaciência com as pessoas em geral?
8. Sente alterações de apetite?	8. Sente sensação de abandono?	
9. Sente distúrbios de visão?	9. Sente dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas?	
10. Sente distúrbios de sono?	10. Sente solidão?	
11. Sente dores nas pernas?		
12. Sente distúrbios circulatórios?		

Fonte: Mendes (2007) adaptada pelo autor.

De acordo com Mendes (2007), o ITRA, em alguns contextos, representa o discurso dominante carregado de desejo social onde se ganha em generalidade e se perde em especificidade, pois se identifica o que é visível, mas não se sabe o que está por trás dele. Sua aplicação é mais útil em quem deseja aplicá-lo em grandes populações e organizações, bem como para pesquisadores que desejam desenvolver pesquisa diagnóstica com o objetivo de implantar programas de prevenção, de saúde ocupacional, podendo ser usado ainda, como é o caso, como pesquisa acadêmica na temática de saúde do trabalho.

No desenvolvimento deste estudo, será feita uma pesquisa qualitativa usando como referência as tabelas do ITRA. Assim, o método, tal qual proposto por Mendes (2007), não será aplicado de forma quantitativa como proposto na pesquisa de Mendes. Em seu lugar, será aplicado um questionário subjetivo acerca dos temas abordados pelo ITRA, cuja análise dos dados obtidos não será quantitativa, mas qualitativa, levando-se em conta os depoimentos fornecidos por meio de entrevista semiestruturada.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção serão apresentados os procedimentos metodológicos usados para realizar a pesquisa. Na sequência, será realizada a caracterização da pesquisa, o objeto do estudo, os instrumentos e os procedimentos de coleta e de análise dos dados.

4.1 Caracterização da Pesquisa.

Segundo Gil (2009), pesquisa é o procedimento racional e sistemático que proporciona respostas aos problemas propostos. Ela é realizada quando não se tem informação suficiente para resolver o problema ou quando a informação se encontra em estado de tal de desordem que não possa ser relacionada ao problema. Seu desenvolvimento disponibiliza de conhecimentos e utilização cuidadosa de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos. Em resumo, a pesquisa parte da adequada formulação do problema até a satisfatória apresentação dos resultados.

As pesquisas descritivas têm como principal objetivo a descrição das características de determinada população ao fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2009). Ela busca especificar propriedades e características importantes de qualquer fenômeno que se analise (SAMPIERI, COLLADO e LUCIO, 2006). Uma característica marcante da pesquisa descritiva está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como questionários e a observação sistemática (GIL, 2009).

Considerando as afirmações acima, quanto aos objetivos, pode-se dizer que a pesquisa é classificada como descritiva, já que se utiliza de observação e análise de dados encontrados pelo estudo, com o objetivo de entender quais são os principais riscos de adoecimento dos profissionais que trabalham com aplicativos de entrega no município de Fortaleza.

Quanto à abordagem, o estudo se caracteriza como qualitativo, visto que este procedimento é usado quando se opta por entrar no mundo do significado. Nesse tipo de abordagem, o pesquisador entra como principal instrumento de investigação, já que ele precisa de contato direto e prolongado com o campo, a fim de obter

significados dos comportamentos observados, explica Godoi, Bandeira-de-Mello e Silva (2012).

A pesquisa tem enfoque qualitativo e, segundo Sampieri, Collado e Lucio (2006), se caracteriza pela coleta de dados sem a medição numérica para aperfeiçoar, descobrir, ou seja, tratar, questões de pesquisa, podendo ou não confirmar hipóteses no processo de interpretação. A pesquisa qualitativa dá profundidade aos dados, riqueza interpretativa, contextualização do ambiente, detalhes e experiências únicas. Com base nesse enfoque serão estudados os pontos mais relevantes descritos pelos entregadores de comida por meio de aplicativos em Fortaleza em relação ao risco de adoecimento no trabalho.

Para a coleta dos dados foi utilizada uma entrevista semiestruturada que consistiu em fazer perguntas a um informante, segundo um roteiro preestabelecido. Este roteiro foi composto por de perguntas objetivas e subjetivas (ANDRADE, 2010).

Um dos procedimentos técnicos utilizados nesta pesquisa para obtenção de informações necessárias é a pesquisa de campo ela procura o aprofundamento das questões propostas. Seu planejamento possibilita maior flexibilidade, podendo ocorrer mesmo que seus objetivos mudem ao longo da pesquisa. Esse tipo de estudo também se caracteriza por estudar um único grupo ou comunidade em termos de sua estrutura social, e por conta dessa característica, tende a utilizar muito mais técnicas de observação, explica Gil (2009).

A revisão da literatura identifica, obtém e consulta a bibliografia e outros materiais que sejam relevantes para a pesquisa e, a partir dela, deve-se extrair e recompilar a informação importante necessária ao problema estudado, afirma Sampieri, Collado e Lucio (2006).

Em síntese, trata-se de uma pesquisa qualitativa e descritiva que se utiliza de procedimentos técnicos bibliográficos para a elaboração do referencial teórico e estudo de caso com aplicação de questionário para análise do grupo de entregadores de comida por aplicativo em Fortaleza. Os resultados são obtidos por meio de análise de conteúdo com a finalidade de investigar os riscos de adoecimento decorrentes da atividade laboral dos profissionais que trabalham com aplicativos de entrega no município de Fortaleza.

O município de Fortaleza foi escolhido por se tratar da cidade onde o pesquisador reside e por que esta cidade possui um grande contingente de trabalhadores por aplicativo que podem fornecer as informações necessárias para a realização da pesquisa, limitando a área de coleta de informações sem que haja prejuízo à pesquisa.

4.2 Universo e Sujeito da Pesquisa

De acordo com Andrade (2010), o universo da pesquisa é constituído por todos os elementos de uma classe, ou por toda a população. Foi escolhido, como universo da pesquisa, entregadores de comida por meio de aplicativos em Fortaleza, especificamente os que utilizam aplicativos como *Uber Eats*, *Rappi*, *iFood*, por exemplo. Os sujeitos da pesquisa são os próprios entregadores de comida por aplicativo.

O roteiro será tomado conforme disponibilidade dos entrevistados, buscando-se a saturação dos resultados. As entrevistas com os entregadores foi realizada durante os intervalos de entrega, de forma que não prejudicasse seu trabalho, já que a renda desses trabalhadores depende exclusivamente de sua produção. As entrevistas foram realizadas presencialmente, no mês de agosto/2020.

Cada entrevistado recebeu um índice único seguido de numeração para garantir o sigilo da sua identificação. A numeração será a mesma da ordem das entrevistas, ou seja, o primeiro entrevistado será identificado por E1 e assim por diante.

4.3 Coleta de Dados

A coleta de dados para análise na pesquisa se deu por meio de entrevista com os diversos sujeitos. Para isso, foi usado um roteiro semiestruturado com a finalidade de obtenção das informações relevantes para a pesquisa, fornecidas pelos entregadores por aplicativo em Fortaleza.

As entrevistas realizadas foram feitas de forma presencial e individual com os sujeitos da pesquisa e registradas com auxílio de gravador de áudio, sempre com

autorização do entrevistado que, na ocasião, permaneceu sempre em posse do dispositivo.

Foi realizada entrevista padronizada que consistirá na realização de uma série de perguntas sobre adoecimento no trabalho (com base no ITRA) aos entrevistados conforme roteiro preestabelecido. Este roteiro será aplicado da mesma forma a todos os entrevistados para que se obtenham respostas às mesmas perguntas. O teor e a ordem das perguntas não será alterado para que se possa comparar as diferentes respostas dos entrevistados nas mesmas condições (ANDRADE, 2010).

Os objetivos específicos são baseados no ITRA para análise descritiva real de fatores que podem interferir no processo de adoecimento do trabalho e que está estruturado em quatro categorias e cada uma delas é avaliada por meio das escalas: **(a)** Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT); **(b)** Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT); **(c)** Escala de Indicadores de Prazer e sofrimento no Trabalho (EIPST) e **(d)** Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT).

Inicialmente, foram feitas perguntas que identifiquem o perfil socioeconômicos dos entrevistados, como idade, estado civil, quantidade de filhos, renda familiar, escolaridade, tempo na atividade, horas trabalhadas, horas de descanso e endereço.

Na sequência, foi aplicado roteiro composto de 10 perguntas abertas sobre as quatro categorias propostas no ITRA (APÊNDICE 01). As perguntas abertas dão mais liberdade de resposta, proporcionam maiores informações (ANDRADE, 2010).

Foi informado ainda que suas identidades e nomes estariam preservadas, razão pela qual, somente foi solicitada a informação parcial do número do seu CPF.

As entrevistas foram realizadas entre os dias 14/08/2020 e 27/08/2020, totalizando 3 horas, 17 minutos e 58 segundos.

É importante observar que o contexto das entrevistas não favoreceu respostas longas, já que a baixa escolaridade e a celeridade necessária para concluir o roteiro antes que fosse interrompido por um chamado contribuíram fortemente para respostas mais curtas, embora haja respostas mais longas e elaboradas. O fator tempo foi determinante, já que os entregadores estavam correndo para obter maiores rendas durante a pandemia e que não podiam ficar esperando acabar a entrevista para

atender um chamado. Assim, todas as entrevistas duraram entre 15 e 20 minutos, em função da demanda de trabalho.

Ainda considerando o fator tempo, algumas entrevistas foram interrompidas devido aos chamados surgidos no decorrer de sua realização, dificultando sobremaneira a obtenção dos dados para análise posterior. Nesse caso, as entrevistas interrompidas foram consideradas incompletas e, por esta razão, foram desconsideradas para a análise.

Houve 2 entrevistas incompletas cujos dados foram descartados. Estas entrevistas foram interrompidas pelos entregadores que precisaram sair para atender seus chamados a fim de produzir sua renda, sendo essa uma dificuldade da pesquisa.

O roteiro foi dividido em dois blocos de pergunta: o primeiro, envolvendo questões relacionadas com seus dados sociais e profissionais; o segundo, relacionado com os objetivos específicos da pesquisa. Os dados sociais estão colocados com fundo azul e os profissionais com fundo verde na figura abaixo.

Figura 1 – Bloco de Questões sociais (azul) e profissionais (verde).

Sexo	Estado Civil	Idade	Número de Filhos
Número de Dependentes Legais	Cidade	Bairro	Tipo de Moradia
Número de Pessoas na Moradia	Renda Familiar	Escolaridade	Escolaridade dos Pais
Se usa o SUS	Se Contribui para o SUS	Renda na Atividade	Tipo de Transporte Usado no Trabalho
	Seguro do Transporte	Aplicativo Utilizado	

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O segundo bloco de perguntas tem o objetivo de obtenção das informações prestadas pelos entregadores que trabalham por aplicativo em Fortaleza que serão analisadas para responder aos objetivos específicos e geral desse estudo. Segue abaixo o Quadro 1 com o resumo dos dois blocos de pesquisa.

Quadro 5 – Bloco de Perguntas do Roteiro de Entrevista.

Perguntas	Referência	Objetivo do Grupo de Perguntas
Bloco 1	Perfil Social e Profissional.	Obter dados sociais e profissionais dos entrevistados
Bloco 2	ITRA EACT	Compreender o processo de adoecimento no trabalho nos aspectos relativos ao contexto de trabalho.
	ITRA ECHT	Investigar o processo de adoecimento no trabalho nos aspectos relativos às exigências do trabalho.
	ITRA EISPT	Analisar o processo de adoecimento no trabalho no que se refere ao prazer e sofrimento com a atividade laboral.
	ITRA EADRT	Entender o processo de adoecimento no que se refere aos efeitos do trabalho na saúde.

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Os procedimentos de tratamento dos dados colhidos durante o processo de entrevistas aos sujeitos da pesquisa são abordados no próximo tópico.

4.4 Tratamento dos Dados

No tratamento de dados foi utilizada análise de conteúdo. De acordo com Benites *et al.* (2016), esta análise busca encontrar significação profunda para a mensagem escrita. Seu enfoque ocorre na comunicação verbal e não verbal (cartas, livros, fotos, vídeos, entrevistas e outros meios que são fontes de dados e expressão representações sociais na qualidade de elaborações mentais construídas sob condições contextuais (histórica, econômica e sociocultural) nas quais os emissores, que neste estudo são os entregadores de comida por meio de aplicativos em Fortaleza, estão envolvidos. Com esta análise é possível tirar a “prova” dos dados coletados com o devido rigor solicitado pela ciência.

Segundo Bardin (1979), a análise de conteúdo deve ser desenvolvida de modo contínuo e progressivo em três fases: (1) pré-análise, (2) exploração do material e (3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Resumidamente, na pré-análise, faz-se a organização e sistematização dos materiais disponíveis para a pesquisa e que colaborem com a interpretação final. Na exploração do material, procura-se compreender o significado dado pelos envolvidos no estudo ao *corpus* da pesquisa e, por fim, o tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Esta fase, denominada categorização, contempla as categorias de análise. Aqui são reunidos o maior número de informações originadas de diversas fontes e têm intenção de relacionar e organizar os fatos.

Na fase de exploração do material desta pesquisa, foi realizado o estudo dos dados obtidos por meio das entrevistas realizadas, com base na literatura apresentada, buscando codificá-los e classificá-los, por meio da utilização de uma ferramenta computacional, o *software Power BI*, para posterior análise, interpretação e conclusões da pesquisa.

Na fase de tratamento dos resultados, inferência e interpretação, os dados são tratados de forma a dar significados válidos por meio de interpretações e inferências que podem se encaixar com os objetivos iniciais ou apresentar fatos inesperados. Os dados interpretados e os resultados são objeto da seção de Análise de Resultados.

O bloco de perguntas subjetivas da entrevista é composto por categorias de análise, unidades de contexto e unidades de registro, como pode ser observado no Quadro 2.

Quadro 6 – Bloco de perguntas.

CATEGORIAS DE ANÁLISE	UNIDADES DE CONTEXTO	UNIDADES DE REGISTRO
Contexto do Trabalho	Organização do Trabalho	Cobrança por resultado
		Tarefas repetitivas
		Pausas para descanso
		Descontinuidade de tarefas
		Pressão de prazo
		Muitas regras
		Fiscalização
	Condições de Trabalho	Condições Precárias
		Local impróprio para descanso
		Instrumentos/equipam. de trabalho
		Risco à segurança
		Barulho
		Mobiliário
	Relações Socioprofissionais	Regras claras
		Participação nas decisões
		Disputas com colegas
		Relacionamento com colegas
		Apoio do APP
Autonomia		
Fácil comunicação		
Custo Humano no Trabalho	Físico	Caminha
		Trabalho em pé
		Esforços repetitivos
		Sobe e desce escadas
		Bota força em braços
		Bota força em pernas
		Curva o corpo
	Cognitivo	Resolver problemas
		Uso contínuo da visão
		Uso da Memória

		Desafios intelectuais
		Uso da concentração
		Tem macetes
		Lida com imprevistos
		Faz previsões
		Usa criatividade
	Afetivo	Controle emoções
		Ordens contraditórias
		Custo emocional
		Disfarçar sentimentos
		Dar falsos elogios
		Dar sorriso falso
		Forçar bom humor
		Boa aparência
		Ser bonzinho
		Transgredir regras
		Passar por constrangimentos
		Perigo constante
Prazer e sofrimento no Trabalho	Realização Profissional	Satisfação
		Motivação
		Orgulho
		Valorização
		Reconhecimento
		Gratificação
		Identificação com o trabalho
	Sofrimento Profissional	Esgotamento emocional
		Estresse
		Insatisfação
		Frustração
		Insegurança
	Liberdade de Expressão	Medo
		Falar e negociar com APP
		Falar do trabalho com colegas
		Solidariedade
		Confiança
		Cooperação
		Expressar opiniões com colegas
	Usar a criatividade	
Falta de Reconhecimento	Reconhecimento esforço/desempenho.	
	Desvalorização	
	Indignação	
	Inutilidade	
	Desqualificação	
	Injustiça	
	Discriminação	
Danos Relacionados ao Trabalho	Danos Físicos	Dor no corpo
		Dor nos braços
		Dor nas pernas
		Dor na cabeça
		Dor nas costas
		Problemas respiratórios
		Problemas digestivos
		Problemas circulatórios
		Problemas auditivos
		Problemas de visão
		Problemas de sono

		Perda de apetite
	Danos Psicológicos	Amargura
		Vazio
		Desamparo
		Mau-humor
		Tristeza
		Abandono
		Solidão
		Vontade de desistir de tudo
		Irritação com tudo
		Incapacidade de realizar a tarefa
		Danos Sociais
	Dificuldade de relações fora do trab.	
	Vontade de ficar só	
	Conflito com familiares	
	Dificuldade com os amigos	
	Impaciência em geral	
	agressividade	

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Assim, nessa segunda fase, foi feita análise dos dados obtidos por meio das entrevistas levando em consideração a literatura, com o objetivo de codificá-los e categorizá-los por intermédio do *software Power BI*.

Na próxima seção, serão analisados os dados que foram tratados e os resultados dessas análises e as conclusões acerca dos objetivos da pesquisa.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta a fase seguinte, e última, da análise de conteúdo, a discussão e interpretação dos resultados obtidos por meio da pesquisa de campo com os entregadores por aplicativo em Fortaleza.

Inicialmente as entrevistas são caracterizadas por meio da apresentação de dados sociodemográficos. Por fim, avalia-se o risco de adoecimento dos trabalhadores, com base nos dados colhidos nas entrevistas de campo.

5.1 Perfil dos entrevistados

A obtenção dos dados desta pesquisa foi realizada a partir da entrevista completa de 11 trabalhadores de entrega de comida por aplicativo em Fortaleza, no período da noite, pois observou-se que nele há maior concentração do público-alvo em função da alta demanda de trabalho.

Na tabela 10 abaixo, podem ser observados os principais dados sociodemográficos dos entrevistados, são eles:

Tabela 4 – Perfil sociodemográfico dos entrevistados.

Nome	Sexo	Est_Civil	Faixa_Etaria	Idade	N_Filhos	Bairro	Tipo_Morada	N_Pessoas_Morada	Escolar_Entrev	Escolar_Pai	Escolar_Mae
E1	Masculino	Casado	26 e 40 anos	35	1	Jacarecanga, CE, BR	Casa, Família	3	Médio Completo	Médio Completo	Superior Completo
E2	Masculino	Solteiro	26 e 40 anos	33	1	Messejana, CE, BR	Casa, Família	3	Superior Incompleto	Fund. Completo	Fund. Completo
E3	Masculino	Solteiro	26 e 40 anos	27	0	Fátima, CE, BR	Casa, Sozinho	1	Superior Incompleto	Superior Completo	Médio Completo
E4	Masculino	Solteiro	26 e 40 anos	38	1	Granja Lisboa, CE, BR	Casa, Sozinho	1	Médio Completo	Médio Completo	Médio Completo
E5	Masculino	Solteiro	18 e 25 anos	20	0	Mondubim, CE, BR	Casa, Família	3	Médio Completo	Não Sabe	Fund. Completo
E6	Masculino	Solteiro	18 e 25 anos	22	0	Vila União, CE, BR	Casa, Família	6	Médio Completo	Não Sabe	Médio Incompleto
E7	Masculino	Solteiro	41 e 65 anos	41	2	Vila União, CE, BR	Casa, Família	4	Médio Completo	Fund. Completo	Médio Completo
E8	Masculino	Separado	41 e 65 anos	51	2	Itapery, CE, BR	Casa, Sozinho	1	Fund. Completo	Não Sabe	Não Sabe
E9	Masculino	Solteiro	18 e 25 anos	23	1	Jardim América, CE, BR	Casa, Família	4	Médio Completo	Médio Completo	Médio Completo
E10	Masculino	Solteiro	26 e 40 anos	28	0	Aldeota, CE, BR	Casa, Família	7	Médio Incompleto	Fund. Completo	Fund. Completo
E11	Masculino	Solteiro	18 e 25 anos	25	1	Pavuna, CE, BR	Casa, Família	3	Médio Completo	Médio Completo	Fund. Completo

Fonte: Elaborado pelo autor no Microsoft Excel (2021).

Além disso, em complementação, foram obtidas mais algumas informações complementares para auxiliar no entendimento do contexto social dos entrevistados, conforme pode ser observado na tabela 11. Os dados relacionam-se com a renda individual e familiar, com as condições dos veículos usados no trabalho, com as contribuições para o SUS e para a previdência social e com o aplicativo utilizado pelos entrevistados.

Tabela 5 – Informações complementares do perfil sociodemográfico.

Nome	Renda_Individual	Renda_Familiar	Tipo_Transporte	Seguro	Uso_SUS	Serviço_SUS	Contrib_INSS	Aplicativo
E1	2 a 4 SM	3 a 6 SM	Moto Própria	Sim	Sim	Acidente, Consulta	Não	Ifood, Uber Eats
E2	2 a 4 SM	1 a 3 SM	Moto Própria	Não	Sim	Não Lembra	Sim	Ifood
E3	1 a 2 SM	1 a 3 SM	Moto Própria	Sim	Sim	Hospital	Sim	Ifood
E4	1 a 2 SM	1 a 3 SM	Moto Própria	Sim	Sim	Exames	Não	Ifood, Uber Eats, Rappi
E5	1 a 2 SM	3 a 6 SM	Bike Própria	Sim	Não	Nenhum	Sim	Ifood
E6	1 a 2 SM	3 a 6 SM	Moto Própria	Não	Sim	Não Lembra	Não	Ifood
E7	1 SM	1 a 3 SM	Bike Própria	Não	Sim	Não Lembra	Não	Ifood, Rappi
E8	2 a 4 SM	1 a 3 SM	Moto Própria	Não	Sim	Não Lembra	Não	Ifood
E9	1 a 2 SM	1 a 3 SM	Bike Própria	Não	Sim	Acidente, Hospital	Não	Ifood
E10	1 SM	1 a 3 SM	Bike Própria	Não	Sim	Consulta, Exame	Não	Rappi
E11	2 a 4 SM	3 a 6 SM	Moto Própria	Não	Sim	Consulta, Exame	Sim	Ifood

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Diante dos dados obtidos, podem ser feitas as seguintes observações acerca dos entrevistados:

- a) 100% são do sexo masculino.
- b) Não foi encontrada nenhuma mulher laborando por aplicativo nos locais onde foram feitas as entrevistas;
- c) 81,8% são solteiros, 9,1% são casados (E1) e 9,1% são separados (E8);
- d) 54,5% têm entre 20 e 30 anos (E3, E5, E6, E9, E10, E11), 27,3% têm entre 30 e 40 anos (E1, E2, E4) e 18,2% têm entre 40 e 51 anos (E7, E8);
- e) 81,8% moram em bairros com Índice de Desenvolvimento Humano – IDH menor que 0,5 (E1, E2, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E11);
- f) 72,7% moram com a família (E1, E2, E5, E6, E7, E9, E10, E11) e 27,3% moram sozinhos (E3, E4, E8);
- g) 63,3% têm ensino médio completo (E1, E4, E5, E6, E7, E9, E11) 18,2% têm superior incompleto (E2, E3) e 18,2% não têm ensino médio completo (E8, E10);
- h) 9,1% têm pai com ensino superior completo (E3), 36,4% têm pai com ensino médio completo (E1, E4, E9, E11);
- i) 9,1% têm mãe com ensino superior completo (E1), 36,4% têm mãe com ensino médio completo (E3, E4, E7, E9);
- j) 18,2% têm renda individual de 1 salário-mínimo (E7, E10), 45,5% têm renda individual entre 1 e 2 salários-mínimos (E3, E4, E5, E6, E9) e 36,4% têm renda individual entre 2 e 4 salários-mínimos (E1, E2, E8, E11);
- k) 36,4% laboram com bicicletas próprias (E5, E7, E9, E10) e 63,6 laboram com motocicleta própria (E1, E2, E3, E4, E6, E8, E11);
- l) 36,4% têm seguro para a bicicleta ou motocicleta (E1, E3, E4, E5);

- m) 90,9% usam o SUS (E1, E2, E3, E4, E6, E7, E8, E9, E10, E11);
- n) 36,4% contribuem com o INSS para a aposentadoria (E2, E3, E5, E11).

Percebe-se que, considerando apenas os dados acima apresentados, o trabalho de entrega de comida por aplicativo em Fortaleza é uma profissão com predominância de trabalhadores com o seguinte perfil: sexo masculino, solteiro, com idade entre 20 e 40 anos, moram com a família, têm ensino médio completo, seus pais sequer têm ensino médio completo, renda de 1 a 2 salários-mínimos, laboram com veículos próprios sem seguro, com predominância de motocicletas, usam o SUS, mas não contribuem para o INSS.

Mesmo com poucos entrevistados, os valores encontrados neste trabalho são semelhantes aos valores obtidos por Abílio *et al.* (2020). De acordo com seus dados, 94,6% são do sexo masculino, mais de 96,3% têm até 44 anos e 65,2% declararam ganho médio mensal entre 1 e 2 salários-mínimos.

5.2 Análise do risco de adoecimento dos trabalhadores por aplicativo com base no Inventário Sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA.

Neste item foi feita uma análise qualitativa acerca das entrevistas realizadas com os entregadores por aplicativos com o objetivo de atender ao objetivo geral desse estudo: Investigar os riscos de adoecimento decorrentes da atividade laboral dos profissionais que trabalham com aplicativos de entrega no município de Fortaleza.

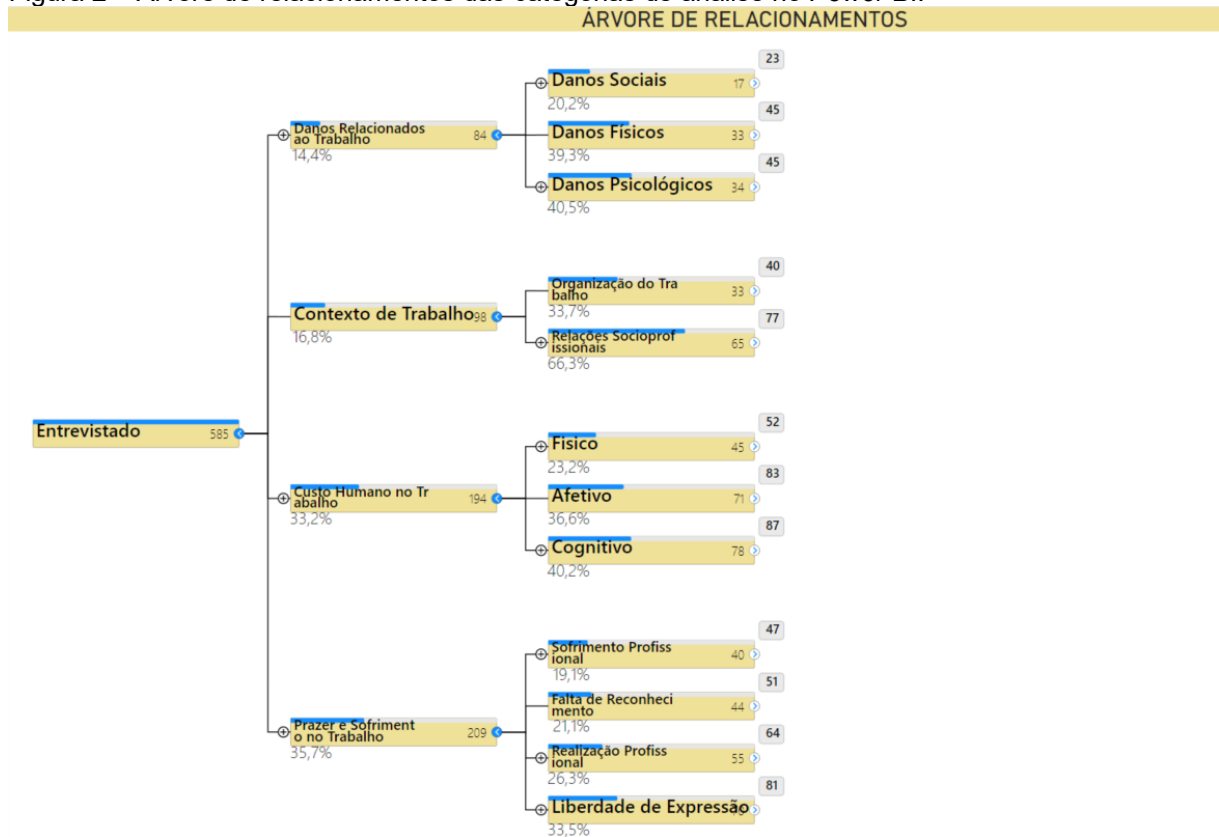
Para que o objetivo geral fosse atingido, as transcrições das entrevistas foram analisadas de acordo com os objetivos específicos definidos neste trabalho, quais sejam: **(1)** Compreender o processo de adoecimento no trabalho nos aspectos relativos ao contexto de trabalho; **(2)** Investigar o processo de adoecimento no trabalho nos aspectos relativos às exigências do trabalho; **(3)** Analisar o processo de adoecimento no trabalho no que se refere ao prazer e sofrimento com a atividade laboral e **(4)** Entender o processo de adoecimento no que se refere aos efeitos do trabalho na saúde.

Para a análise dos dados, as unidades de contexto e de registro foram identificadas com o auxílio de planilhas estruturadas em Excel que, por sua vez, foram importadas para o *Software Power BI* para obtenção das interrelações de maneira

gráfica e amigável. Dessa forma, foi possível verificar graficamente as menções simples relacionadas com as respostas dos entrevistados por meio do *Power BI* e relacioná-los com as falas mais extensas mantidas, por questões de organização dos trabalhos, apenas no Excel.

Dessa forma, a ampliação das entrevistas pode ser realizada apenas acrescentando-se mais linhas no Excel e importando-se os dados para o *Power BI*, que mostra, automaticamente, as relações desejadas.

Figura 2 – Árvore de relacionamentos das categorias de análise no *Power BI*.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Na Figura 2, é possível observar três níveis hierárquicos a partir dos entrevistados. Estes itens são justamente as categorias trabalhadas no ITRA de Mendes (2007) que se apresentam em forma de escalas. Foram dadas 585 respostas no total. Destas, 14,4% (84 respostas) relacionadas com a Danos Relacionados ao Trabalho, 16,8% (98 respostas) relacionadas com o Contexto do Trabalho, 33,2% (194) relacionadas com o Custo Humano no Trabalho e 35,7% (209 respostas) relacionadas com o Prazer e Sofrimento no Trabalho.

Também é possível perceber a relação de cada grupo de respostas para o nível imediatamente acima, o que garante uma relação percentual visível da importância de cada item comentado pelos entrevistados para o contexto a que ele se refere.

Nos próximos tópicos serão feitas as análises específicas para cada escala dentro das unidades de contexto e unidades de registro.

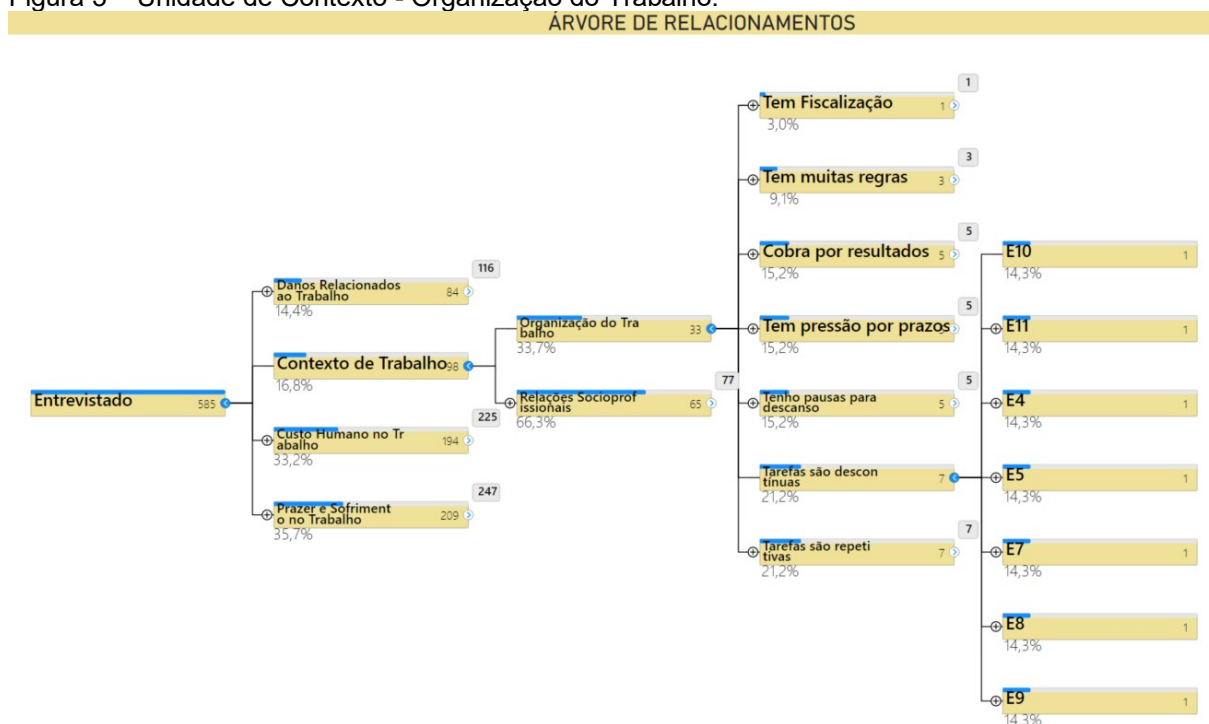
5.2.1 Adoecimento no Trabalho - Contexto de Trabalho

O contexto de trabalho foi estudado sob duas unidades de contexto: a organização do trabalho, que procurou investigar a forma como a controladora do aplicativo interfere na realização do trabalho dos entregadores e as relações socioprofissionais no trabalho, que visa entender a relação dos entregadores com a controladora do aplicativo. Houve ainda um terceiro contexto: o ambiente físico do trabalho. O local de trabalho é a rua e não há ponto fixo de trabalho. Os pontos são escolhidos de acordo com condições específicas de relevância para cada entregador.

Este contexto não foi considerado na pesquisa, já que sendo a rua o local de trabalho, os entregadores estariam sujeitos a todos os agentes nela presentes, como sujeira, barulho, poeiras, acidentes, criminalidade, intempéries, discriminação, dentre outros. Além disso, não há mobiliário e o local para descanso é qualquer local na sombra e com alguma proteção contra intempéries.

A primeira unidade de contexto do Contexto de Trabalho que influencia no risco de adoecimento no trabalho dos entregadores de comida por aplicativo em Fortaleza está relacionado com as representações relativas à organização do trabalho descritas em Mendes (2007).

Figura 3 – Unidade de Contexto - Organização do Trabalho.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Do ponto de vista da organização do trabalho, percebe-se que o contexto de trabalho contribuiu com 16,8% do total das respostas e que, deste percentual, 33,7% estão relacionadas com a organização do trabalho.

Dentro da organização do trabalho, percebe-se que as repostas relacionadas com as tarefas repetitivas e as tarefas descontínuas foram responsáveis, cada uma, por 21,2% das respostas (7 citações cada). Não menos importante, foi a representatividade das citações relacionadas com cobrança por resultados, pressão por prazos e a possibilidade de ter pausas para descanso. Cada uma delas contribuiu com 15,2% das respostas (5 citações cada).

A cobrança por resultados foi detalhada por alguns entrevistados: “[...] Como eu sou autônomo, eu ligo o aplicativo na hora que eu quiser. Então não interfere em nada. Se eu não quiser vir hoje eu não venho.” (E2); “[...] A regra é só trabalhar direitinho.” (E10); “[...] tem burocracia. Elas obrigam a gente a trabalhar muito.” (E4).

[...] Não assim explicitamente, mas quem roda pouco na, por exemplo, no *iFood*, quem não roda muito no *iFood* fica com a conta ruim. você pega pouco pedido. Ela quer que o “cara” rode muito (E1).

“Na verdade, como minha conta é nova, ela tem tipo uma prioridade para quem já é mais veterano, para quem está todos os dias na rua, para quem

“tá” todo tempo na hora da janta. A cobrança é que faça a entrega e não recuse a corrida. Se recusar tem que dar uma justificativa (E6).

Percebe-se pelos depoimentos que a cobrança por resultado é aquela que apresenta sanções digitais que são percebidas, mas não comprovadas, pelos trabalhadores, ou seja, a controladora do aplicativo deseja que o pedido, quando aceito pelo trabalhador, seja finalizado. Esse resultado é de interesse do trabalhador e da controladora do aplicativo, já que ambos faturam em função dos pedidos finalizados com sucesso. Na outra via, o pedido aceito e não finalizado pelo entregador gera penalização financeira para o trabalhador e imagem negativa para a controladora do aplicativo.

Sobre as pausas para descanso foram feitos os seguintes comentários: “[...] Essa pausa aí é eu que faço. Rodo quando eu quero, paro quando eu quero.” (E1); “[...] Eu ganho pelo que eu produzo. Se eu quiser parar eu paro a hora que eu quiser.” (E5); “[...] Como eu trabalho na nuvem, no momento que eu quiser eu desligo o aplicativo e paro o meu trabalho.” (E6).

Os depoimentos em relação às pausas deixam claras as características dessa atividade de produção por demanda de serviço, ou seja, o trabalhador labora quando quer, mas só recebe quando trabalha. O descanso significa não está havendo renda, como ocorre no trabalho formal.

Em relação à pressão por prazo, foram feitos os comentários: “Sim, tem o tempo para finalizar a entrega.” (E1); “A única pressão que existe é para ir buscar o produto. Eles dão um tempo para buscar o produto. Se você não cumprir esse tempo, você perde a corrida.” (E2); “Tem prazo para chegar ao restaurante e prazo para entrega do pedido ao cliente.” (E3); “Tem pressão por prazo, porque tem aquele minuto “x”, porque se você não entregar no minuto “x” cai o seu rendimento.” (E6); “O *Ifood* dá o “tempozinho” para a gente chegar.” (E7).

Com base nos depoimentos, o alerta para o trabalho e para os prazos inicia na aceitação da demanda de trabalho (pedido do cliente). A pressão do tempo definido pela controladora do aplicativo transcorre a partir do recebimento do produto que é entregue pelo estabelecimento. Há ainda outra pressão por tempo, trata-se daquela que decorre do encerramento do pedido para liberar o entregador para o próximo

pedido. Assim, há pressão da operadora do aplicativo e há pressão intrínseca do trabalhador para aumentar seu próprio faturamento.

Essas características reforçam as palavras de Alcântara (2018) quando afirma que as controladoras dos aplicativos exploram a força de trabalho com o menor custo possível, visando a manutenção e/ou aumento dos lucros.

Esse item em particular, em conjunto com o item pressão por prazo, força uma condição que se percebe em Fortaleza, os “desvios de conduta” no que se refere às leis de trânsito, como será tratado mais adiante. A consequência desses desvios são os acidentes de trânsito com os entregadores, que corroboram com as estatísticas apresentadas por DETRAN (2017) e pelo Diário do Nordeste (2019a).

No que diz respeito às regras não há condições particulares. Os depoimentos demonstram que elas são bem básicas, triviais. É o que se espera de qualquer entregador por aplicativo, por exemplo: “A regra é ser formal com o cliente.” (E5); “Pegar o pedido no estabelecimento e entrega para o cliente. É só isso aí. A regra é só trabalhar direitinho” (E10).

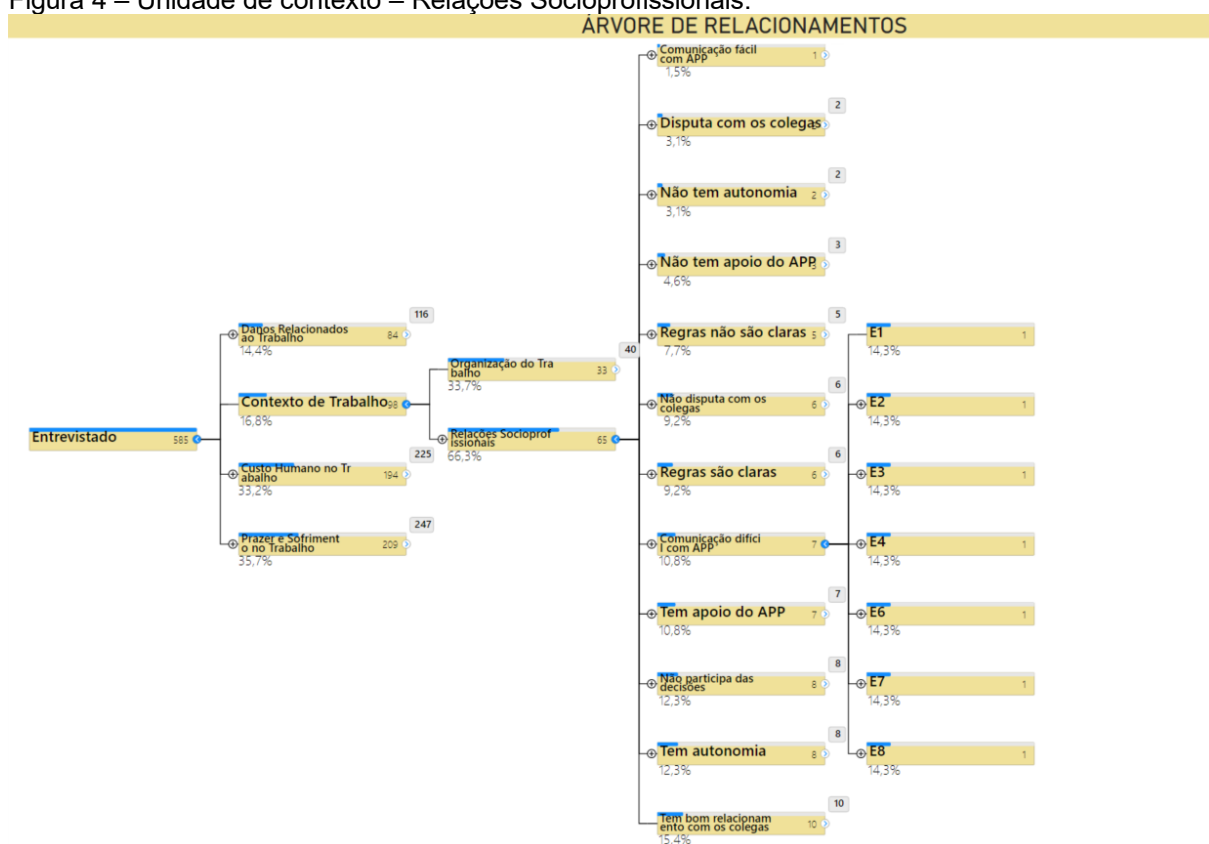
Analisando-se as citações dos itens indicam que, no público trabalhado, considerando as condições em que foram realizadas as entrevistas, é possível perceber que as pressões de tempo desde a aceitação dos chamados, passando pela retirada do pedido no estabelecimento, até sua finalização com a entrega ao cliente, representa um período de tensão para o entregador por aplicativo, justamente no período em que ele precisa de máxima atenção no trânsito. A pressão do tempo para cumprir os prazos e para faturar mais, faz com que ele assuma os riscos de desvios comportamentais que podem culminar, muitas vezes, na desobediência das leis de trânsito e no aumento do risco de acidentes.

Os acidentes podem surgir justamente quando suas proteções, especialmente sobre o limite de jornada de trabalho, sobre os ganhos, sobre os riscos e os custos do trabalho são eliminadas. Além disso, o entregador decide trabalhar de dia ou de noite, mas leva em consideração as melhores remunerações pagas à noite, que nem sempre coincidem com suas pretensões. Ele decide trabalhar em dias de chuva porque as remunerações são melhores. Enfim, os melhores rendimentos, estão sempre associados às piores condições de trabalho, como conclui Abílio (2020).

Esta tensão no trânsito pode se acentuar quando se insere o medo das multas de trânsito, conforme se observa no comentário relacionado com a fiscalização “Fiscalização tem da prefeitura aí pra multar, somente” (E1).

A segunda unidade de contexto do Contexto de Trabalho que influencia no risco de adoecimento do trabalho dos entregadores de comida por aplicativo em Fortaleza está relacionado com as representações relativas às relações socioprofissionais. esta unidade responde por 66,3% das respostas relacionadas com o contexto de trabalho.

Figura 4 – Unidade de contexto – Relações Socioprofissionais.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Considerando as relações socioprofissionais, observa-se, em relação às respostas totais dos entrevistados, que 7,7% (5 citações) das respostas indicam que as regras não são claras, 10,8% (7 citações) que a comunicação com a operadora do aplicativo é difícil, 12,3% (8 citações) que não participam das decisões. 9,2% (6 citações) das respostas indicam que não há disputa com os colegas, 9,2% (6 citações) que as regras são claras, 10,8% (8 citações) que têm apoio da operadora do aplicativo,

12,3% (8 citações) que têm autonomia e 15,4% (10 citações) que têm bom relacionamento com os colegas.

Em relação a comunicação com a operadora do aplicativo, foram feitos os seguintes comentários: “Só na hora em que estou com o pedido em mãos. Se eu for atrás de alguma coisa com eles é mais difícil” (E3), “A comunicação com o aplicativo poderia ser mais fácil e, ao mesmo tempo, se torna um pouquinho difícil, por sempre ela não responde também” (E7), “A comunicação com o aplicativo é só através de mensagem e espera eles responderem” (E10).

Não muito. Tudo é online. No caso agora da Pandemia, vou dar o exemplo da Uber, Antes você ia lá no escritório aí ficava fácil resolver alguma coisa. Agora não, é tudo online. Se você não conseguir... Se você for bloqueado, por exemplo, a Uber ela gosta de bloquear tanto o motorista de veículo, quanto o entregador de moto e não dá nem o direito de resposta, de você se defender, o porquê que tô sendo bloqueado. Aí agora está ruim para tentar resolver. Só online. (E1)

O que se observa é que a comunicação *online* é o meio predominante de que dispõem os trabalhadores por aplicativo para se comunicar com a operadora do aplicativo. Esta comunicação permite ao aplicativo responder de acordo com sua disponibilidade e interesse. Resta aos entregadores aguardar a resposta *online* na expectativa de conseguir atender sua demanda junto a operadora, que, segundo os exemplos de relatos acima, nem sempre é favorável ao entregador e nem sempre atende às suas expectativas em relação ao caso concreto.

No que diz respeito as regras, a fala de E1 mostra que há regras interna de bloqueio de entregadores que não são claras. Há ainda outros relatos relacionados com as regras: “Algumas coisas são claras. Nem tudo é claro não. Tem algumas coisas que a gente, na prática, sabe que é, mas eles não assumem” (E10).

Uma coisa que o *IFood* tem que ele não esclarece, mas a gente sabe que tem, é que existe um ranking interno, uma aceitação. O nome não é exposto, mas não é declarado. Tem gente que faz vinte entregas num dia e tem gente que faz duas três. (E10)

Fica claro que há desconfiança em relação ao tratamento dado pela operadora do aplicativo, já que as regras não são de conhecimento geral. É provável que as regras estejam à disposição dos entregadores, mas não sejam lidas, já que é prática quase universal durante processos de instalações de *softwares* e uso de

serviços *online* não ler as condições de uso (regras) e aceitá-las para se ter acesso aos serviços.

Essa questão do conhecimento das atividades a serem desempenhadas pelos operadores por aplicativo deixa clara a fragilidade desta relação mútua e informal entre o entregador e a operadora do aplicativo. Como este entregador não está amparado pela legislação trabalhista, inclusive às Normas Regulamentadoras do Ministério da Economia, não há dispositivo legal que obrigue a controladora do aplicativo a informar de forma mais clara e objetiva, por meio de treinamento ou documentação formal entregue ao entregador, quais são as condições impostas para uso do aplicativo.

A relação entre o entregador e a controladora do aplicativo, acima descrita, coincide com a conceituação de *uberização* apresentada por Abílio (2020), já que o entregador é gerente de si mesmo, mas é subordinado às regras do aplicativo e não tem qualquer amparo na regulamentação trabalhista descrita por Camisassa (2015).

Nesse caso, não há um contrato formal de trabalho amparado pela legislação trabalhista nacional que assegure ao entregador o mínimo amparo legal do Estado. O que há, como já mencionado, é uma regra, normalmente não lida, para uso do aplicativo ou serviço digital.

A relação com os colegas de aplicativo é assim descrita por E1: “Assim, tem uns colegas assim de grupo, mas não muitos. São muitas pessoas e você não tem muito contato”.

Uma característica dessa categoria é que qualquer um pode fazer seu cadastro no aplicativo e trabalhar. O entregador não é apresentado formalmente aos seus pares e não há aquela relação de pertencimento ao grupo promovida essencialmente pela controladora do aplicativo. O contato com seus pares ocorre no cotidiano de trabalho. Sequer há relação de cliente/fornecedor interno dentro da estrutura de trabalho. O trabalho do entregador só é afetado pelo trabalho do outro em função da demanda e da quantidade de entregadores disponíveis para atendê-la. Nesse caso, estas duas variáveis definem a carga de trabalho de cada entregador, que pode variar para mais ou para menos.

No que se relaciona com a disputa com os colegas foi colocado que: “Existe com os colegas, mas a disputa é para saber quem é melhor. É só zoação.” (E2), “Acho que tem um pouco de disputa por conta dessa política deles, né, os veteranos, quem tem mais prioridades, essas coisas.” (E6), “Eu não disputo com os colegas. São todos amigos, ninguém vai ficar brigando por causa de entrega.” (E7).

Percebe-se um respeito e coleguismo entre os entregadores. Uma vez que cada entregador recebe sua demanda individual e que esta demanda individual é afetada pelo número de entregadores no período e pela demanda geral requisitada ao aplicativo, não há uma forma de disputa que dependa exclusivamente da ação do entregador. Esta característica da atividade impede que o entregador tenha acesso à meios ou dispositivos para obter vantagens em relação aos demais e, por consequência, não é atribuído ao entregador a responsabilidade pela baixa demanda do colega.

A ausência de hierarquia ou possibilidade de ascensão profissional, que normalmente geram conflitos no trabalho formal, termina por eliminar maiores conflitos entre os trabalhadores, facilitando sua convivência e coleguismo de instante.

Fosse no trabalho formal, haveria uma relação de cliente/fornecedor interno capaz de gerar conflitos entre os trabalhadores, o que não parece ser o caso.

As declarações também mostram que, na percepção do entregador, a operadora do aplicativo dá apoio em casos de acidentes e, nesse caso excepcional, apoio na pandemia de COVID 19, por exemplo: “Tem, né tem. Em caso de acidente, em caso de roubo” (E1), Tem um apoio em relação aos acidentes. Eles dão um suporte. Se você tiver uma corrida e tiver um acidente eles pagam a corrida. (E6), “Eles têm vários tipos de auxílio aí.” (E10).

Eles apoiam com... O que eles estão dando agora nessa pandemia é parte de máscara, álcool, alguns momentos eles lançam as promoções em que as corridas ficam um pouco mais elevadas e a remuneração melhora. (E3)

É possível constatar que a operadora do aplicativo tem algumas políticas de apoio, mas que estas políticas sequer chegam perto das políticas definidas pela CLT. Segundo E6, Em caso de acidente a operadora do aplicativo para a corrida. Se a corrida for R\$ 5,00, este seria o valor pago pela operadora do aplicativo. O mesmo

acidente no setor formal, levaria a operadora do aplicativo a responder processo administrativo na justiça do trabalho, obrigações de manter a remuneração integral do trabalhador pelo período de 15 dias (auxílio acidente), e todos os outros direitos trabalhistas adquiridos pelo trabalhador como: aposentadoria por invalidez, férias, 13º salário, corroborando com as observações de Guimarães (2012).

Em síntese, as regras não são perfeitamente claras, embora possam estar disponíveis na forma digital. Por vezes os trabalhadores sequer sabem que estão sendo bloqueados ou que os pedidos não chegam na sua conta, por qualquer razão. Isso pode gerar insegurança em relação ao seu trabalho e, principalmente, frustração da sua perspectiva de renda.

O trabalho é precário, para o entregador por aplicativo. Não há perspectiva de renda, não há segurança jurídica em relação aos direitos trabalhistas, não há perspectivas de ascensão profissional. Isso vai de encontro ao que Proni (2013) preconiza para a melhoria nas condições no mercado de trabalho decente.

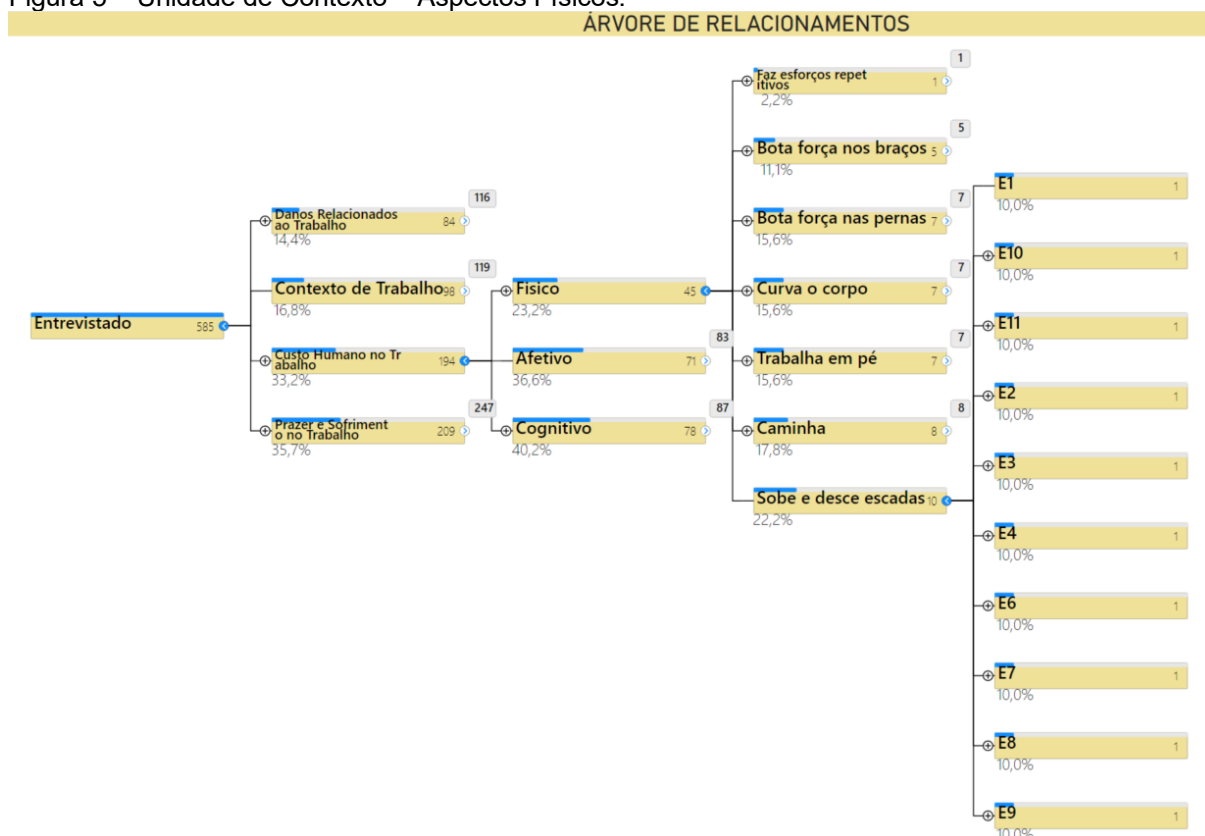
Ainda segundo Proni (2013) deve-se promover a melhoria salarial, a redução da informalidade e da desigualdade na distribuição de renda e na maior eficácia das políticas públicas e da regulação do trabalho. Esta promoção se daria por meio de parcerias com governos nacionais para a criação de políticas e programas capazes de gerar trabalho em condições dignas e em quantidade suficiente para todos, arremata.

5.2.2 Custo Humano no Trabalho

O Custo Humano no Trabalho foi estudado sob três contextos: o custo físico, o custo cognitivo e, por fim, o custo afetivo.

A primeira unidade do Custo Humano no Trabalho está relacionado com o esforço físico necessário para que a atividade dos entregadores por aplicativo sejam desempenhadas.

Figura 5 – Unidade de Contexto – Aspectos Físicos.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Esta unidade está ligada ao esforço físico que o entregador deve ser capaz de atender para desempenhar suas atividades. Segundo os entrevistados, em relação às respostas totais dadas em relação ao contexto físico, 11,1% (5 citações) das respostas indicam que é necessário o uso de força nos braços, que é necessário o uso de força nas pernas, curvar o corpo e trabalhar em pé foi citado por 15,6% (7 citações) cada uma, 17,8% afirmaram que têm que caminhar (8 citações) e, finalmente, 22,2% (10 Citações) afirmaram que têm que subir e descer escadas.

Embora tenha sido feitas muitas citações relacionadas com esforços físicos importantes, não foram feitos comentários mais elaborados que indiquem que estes aspectos físicos influenciem demasiadamente no adoecimento dos entregadores.

As principais respostas foram: “Na moto caminho. Eu acho até bom caminhar” (E1), “Fico em pé só quando espero o produto” (E2), “Quando vamos deixar um pedido num prédio e não tem elevador, temos que subir e descer escadas” (E2), “geralmente eu pego o produto na porta do estabelecimento e entrego o produto na porta do

cliente” (E3), “Boto força em braços, pernas e corpo quando pego pedidos “bucho”, pesados, não tem jeito, você bota nas costas e está carregando peso” (E10).

Embora os comentários não indiquem que fator físico, em princípio, contribuam para o adoecimento, é importante lembrar algumas condições já analisadas como: a predominância do sexo masculino (100%); a pouca idade dos entrevistados, já que 81,8% têm menos de 40 anos, ou seja, 9 dos 11 entrevistados, e que o entrevistado com mais idade tem 51 anos e a natureza atividade que pressupõe bom preparo físico, já que o deslocamento é realizado de moto ou bicicleta no trânsito.

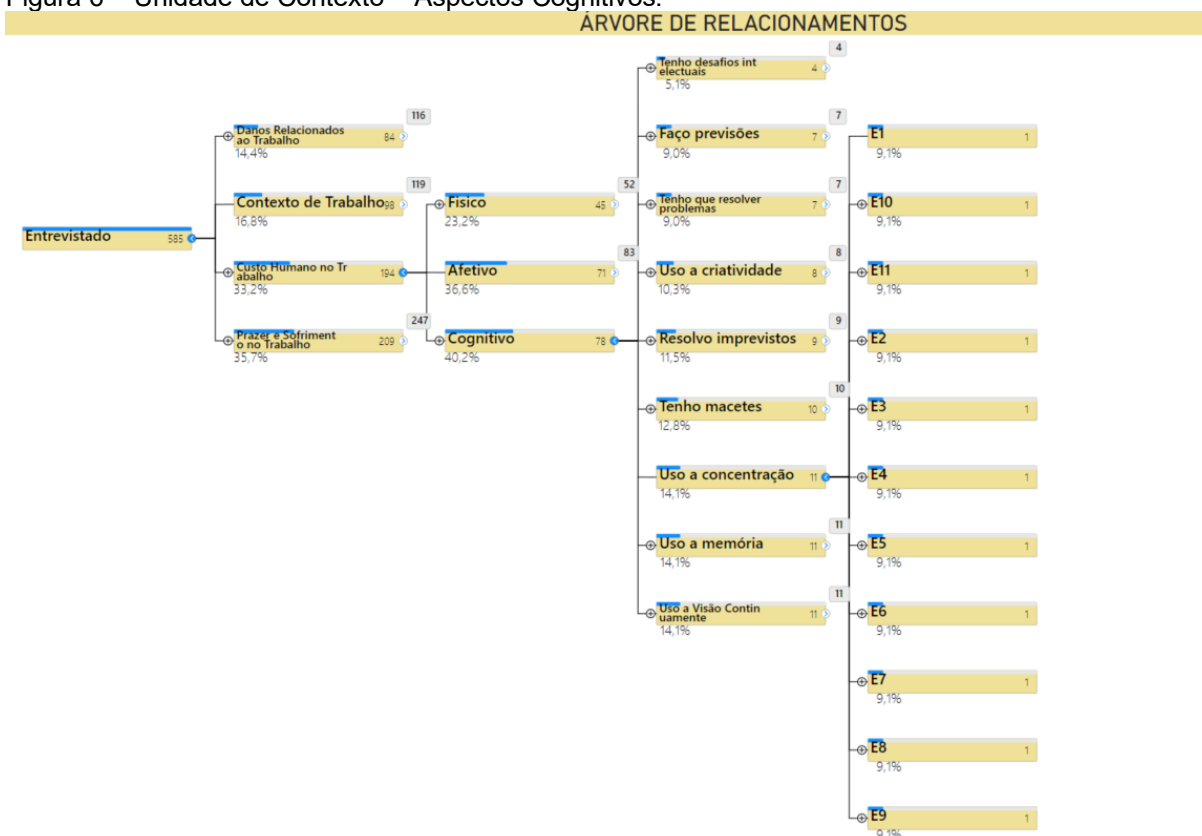
Assim, percebe-se que os entrevistados são predominantemente homens jovens e com energia para manter o ritmo de entregas sem maiores dificuldades. A questão do esforço físico provavelmente deve ser mais grave com o desenvolvimento dessas atividades por anos ou na faixa etária acima dos 60 anos, situação não observada dentre os entrevistados e visivelmente não encontrada nos pontos de coleta de dados.

Observa-se também que fatores que demandam esforços físicos alheios aos entregadores foram mencionados, como: ter que subir escadas em prédios onde não há elevadores e ter que aguardar a retirada do pedido no estabelecimento.

Estes fatores já sugerem que a operadora do aplicativo pode, segundo Proni (2013), administrativamente, com alteração da política de entrega, reduzir as dificuldades e ajustar alguns fatores para eliminar ou minimizar a espera nos estabelecimentos e proibir a entrega na porta de apartamentos. Com estas duas ações, o entregador poderia ser avisado no aplicativo de que o estabelecimento aprontou seu pedido e que os pedidos seriam entregues apenas na entrada do prédio, sob os cuidados dos porteiros ou do cliente.

A segunda unidade do Custo Humano no Trabalho está relacionada com o esforço cognitivo necessário para que a atividade dos entregadores por aplicativo seja desempenhada.

Figura 6 – Unidade de Contexto – Aspectos Cognitivos.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Esta unidade está ligada com o esforço cognitivo que o entregador deve ser capaz de atender para desempenhar suas atividades. Em relação às respostas totais dadas pelos entrevistados, 9% (7 citações cada) das respostas indicam que é necessário fazer previsões e resolver problemas, 10,3% (8 citações) afirmaram que têm que usar a criatividade, 11,5% (9 citações) informaram que é necessário resolver imprevistos, 12,8% (10 citações) disseram que têm macetes e que 14,1% (11 citações cada) afirmaram que é necessário usar a concentração, a memória e a visão, ou seja, todos os entrevistados.

O resultado é coerente, já que a atividade é realizada no trânsito, portanto demanda uso da memória, visão, concentração. Os macetes e as previsões são importantes na escolha do melhor local de trabalho e dos melhores pedidos que gerarão as melhores rendas.

Em relação à tomada de decisões os entrevistados deram as seguintes respostas: “Fazer uma conversão proibida as vezes, porque as vezes o GPS manda a localização errada, as vezes manda na contramão e a gente tem que resolver na

hora” (E1), “A única coisa que eu tenho mesmo que fazer é achar um local adequado para ver se aplicativo toca e que tenha uma demanda maior e que seja seguro” (E6),

Percebe-se que as decisões são tomadas em função, direta ou indiretamente, da renda. A busca por um bom ponto e as decisões de burlar as leis de trânsito para atender os prazos de entrega definidos pelos aplicativos são sempre de responsabilidade dos entregadores.

Fica claro ainda, que burlar as leis de trânsito não é uma decisão incomum, mesmo sendo este fator uma das maiores causas de acidente entre os motociclistas. O trabalhador assume sozinho o risco e, em alguns casos, recebe, como já declarado, o valor da corrida caso ocorra um acidente. Há mais depoimentos sobre o assunto: “Algumas vezes temos que transgredir regras de trânsito” (E4).

Às vezes transgriro regras, quando a gente vê que não tem um fotossensor, vê que o trânsito está calmo, dá uma olhadinha vê se não tem um fiscal, se não afeta um pedestre, um carro, uma moto. Tudo com cautela, nada com pressa. (E6)

Em relação às resoluções de problemas e imprevistos os entrevistados deram as seguintes respostas: “Só resolvo problema quando não consigo localizar o cliente” (E3), “O problema é a gente que tem que resolver. Nunca é o aplicativo” (E4), “Nós tentamos resolver o problema antes de passar para o suporte” (E5), “Se ocorrer um imprevisto particular tem que finalizar primeiro a entrega para depois resolver o problema” (E6).

Pelos depoimentos, há preocupação em não passar para a operadora do aplicativo questões relacionadas com os pedidos, por exemplo (endereço conflitante ou errado). Uma vez ocorrendo qualquer problema, o entregador precisa resolvê-lo sem contatar o aplicativo, pois o contato *online* pode ser demorado e a indecisão pode comprometer o tempo de atendimento.

Uma vez que a inclusão dos dados de entrega é uma questão que depende exclusivamente do cliente, a operadora pode, também administrativamente, exigir que o cliente passe o endereço correto, sem o qual se responsabilizará pelas consequências do seu erro. Atualmente esse erro do cliente prejudica os entregadores.

As declarações que se relacionam direta e indiretamente com a memória, visão, concentração, macetes, foram assim informadas pelos entregadores: “O macete é conhecer bem a cidade” (E2), “Se eu não souber onde é o local eu confio no mapa do aplicativo. Se eu conhecer o local eu vou direto sem usar o mapa do aplicativo” (E3), “Sempre procurar o melhor trajeto, ainda que desconsidere o GPS. O GPS leva a gente para o local errado as vezes” (E4), “O macete é ter bom atendimento com o cliente e conhecer os locais” (E9), “É bom usar a memória, pois nos endereços ajuda. Você não depende tanto do GPS. Se tiver o conhecimento do local você vai direto” (E10), “Macete no trânsito. Concentração atenção, tem que ter é tudo” (E10).

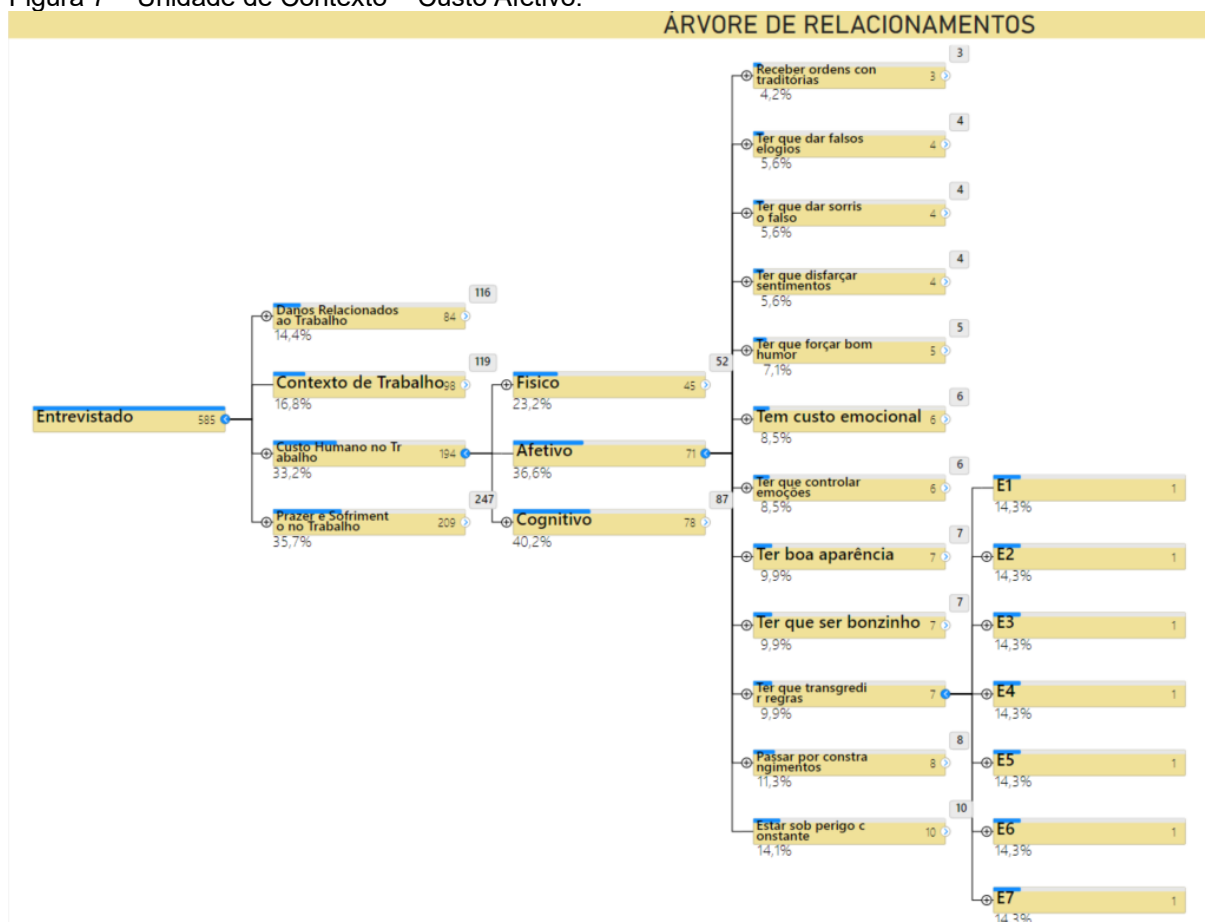
Fica clara a necessidade de atenção constante em função do risco dos acidentes no trânsito e da necessidade de atender o cliente dentro do prazo. Já foi afirmado que as leis de trânsito, por vezes, são burladas. Não é difícil perceber que esta burla pode ocorrer em decorrência dos sentidos das vias, dos retornos distantes, da utilização de ciclovias, da direção perigosa entre carros em movimento, e tantas outras infrações de trânsito que podem culminar em multas (como já citado) ou em acidentes que, graves ou não, podem reduzir ou suspender, temporária ou definitivamente, a capacidade para o trabalho na atividade e, por consequência, a renda que sustenta o entregador. Deve-se lembrar, nesse caso, que apenas 4 entregadores afirmaram contribuir para o INSS.

No caso dos acidentes, não se tem um adoecimento em função de exposição constante a um determinado agente, como ocorre em casos de insalubridade, mas a possibilidade instantânea de enfermidade ocasionada pelo acidente, que é característica da periculosidade.

Estas condições ilustram o que foi apresentado por Biff *et al.* (2019) quando afirma que os trabalhos sofrem influência das relações e condições concretas de trabalho e que as cargas de trabalho atuam sobre o trabalhador podendo gerar desgastes e adoecimentos.

A terceira unidade no Custo Humano no Trabalho está relacionada com o custo afetivo necessário para que a atividade dos entregadores por aplicativo seja desempenhada.

Figura 7 – Unidade de Contexto – Custo Afetivo.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Esta unidade está ligada ao esforço afetivo que o entregador deve ser capaz de despender para desempenhar suas atividades. Em relação às respostas totais dadas pelos entrevistados, 8,5% (6 citações) representa a quantidade de entregadores que informaram ter alto custo emocional para desempenhar a atividade, a mesma porcentagem, 8,5% (6 citações), de entregadores informaram que precisam controlar as emoções, 9,9% (7 citações) afirmaram é importante ter boa aparência, 9,9% (7 citações cada), também citaram é necessário ser bonzinho e transgredir regras para cativar os clientes, por fim, 11,3% (8 citações) afirmaram que passam por constrangimentos e 14,4% afirmaram que estão sob perigo constante.

O custo emocional representa o quanto o trabalhador paga por tentar esconder sua verdadeira identidade. Embora seja um conceito relativamente complexo, os demais itens do roteiro corroboram para que, de fato, seja alto o custo emocional, já que há a necessidade de boa aparência, o fato de ter que ser bonzinho, de ter que transgredir regras, de ter que forçar bom humor (citado por 7,1% - 5

citações) demonstram que os trabalhadores têm que agir de forma a esconder suas verdadeiras intenções para lidar com os perigos da atividade, item citado por 10 entrevistados.

Os perigos aqui não são apenas os perigos do trânsito, mas aqueles que normalmente partem dos clientes e dos responsáveis pelos estabelecimentos onde os entregadores pegam os pedidos e que ferem a honra e a dignidade do ser humano.

Constrangimentos a entregadores estão estampados nos noticiários nacionais tanto por parte dos responsáveis pelos estabelecimentos quanto por conta dos clientes. Os perigos aqui não são os de assaltos e os de sofrer acidente, mas os constrangimentos, as humilhações, os xingamentos, as ofensas, as discriminações de raça, classe social e outros.

Depois de ser alvo de qualquer um desses tratamentos, o entregador perde as condições ideais para guiar uma motocicleta ou uma bicicleta no trânsito com a mesma atenção.

Os relatos dos entregadores são os seguintes: “Não, sou educado, mas dar falsos elogio não. Sou cordial” (E1), “Sim tem, tem até aquele entregador que foi humilhado em São Paulo” (E1), “Tenho que controlar as emoções e o pedido demora muito. As vezes tem um chefe que é ignorante e nos trata mal” (E2), “Tenho que transgredir regras de aplicativo e de trânsito para cumprir tempo” (E2), “Às vezes disfarço sentimento para ganhar um joinha. Você tem que disfarçar o sentimento, dar um bom dia, um boa noite” (E6).

A única coisa que a gente se aborrece é quando você chega no estabelecimento, e passa uma hora, duas horas, e o pedido não sai e você fica preso ali, por que você ganha por corrida. Ai, às vezes, uma corrida de R\$ 5,00, você demora duas horas para atender e ganhar R\$ 5,00. (E3);

As vezes preciso controlar muito as emoções. Principalmente quem estar no começo para quem está no aplicativo que o telefone mal toca e bate aquela sensação de tristeza, aquela sensação de desânimo, tá entendendo, porque a gente busca pelo melhor. A gente tá na reserva e uma hora a gente vira titular. (E6)

Os maiores constrangimentos são com os restaurantes porque tem donos que gostam de humilhar os outros. (E5);

Na unidade fator afetivo percebe-se uma das contradições da atividade. Em pleno surto de COVID 19, trabalhadores ainda são desrespeitados de variadas formas

quando, na verdade, esta categoria deve ser valorizada, já que os entregadores se expõem ao risco adicional de contrair COVID em benefício dos clientes e estabelecimentos.

Não é o que ocorre, trata-se de uma categoria que ficou em evidência na pandemia de COVID 19 e que, junto com o atendimento de saúde, desempenha um papel importante tanto para a saúde pública quanto para a economia. Na saúde, os entregadores estão expostos à COVID 19 para levar os produtos aos clientes, permitindo-lhes permanecer em casa, como determina os decretos estaduais e municipais; na economia, os entregadores ajudam a fazer girar a roda do comércio de alimentação (bares, restaurantes e *fast foods*), afetado pelas restrições de horários e *lockdown*, determinados compulsoriamente pelo poder público.

Não há, portanto, um motivo razoável para xingamentos, humilhações e/ou discriminações com os entregadores, inclusive porque as causas normais para estes xingamentos não está no entregador, que tem prazo para entregar o pedido, mas no estabelecimento, como afirma E5: “Os maiores constrangimentos são com os restaurantes porque tem donos que gostam de humilhar os outros.”

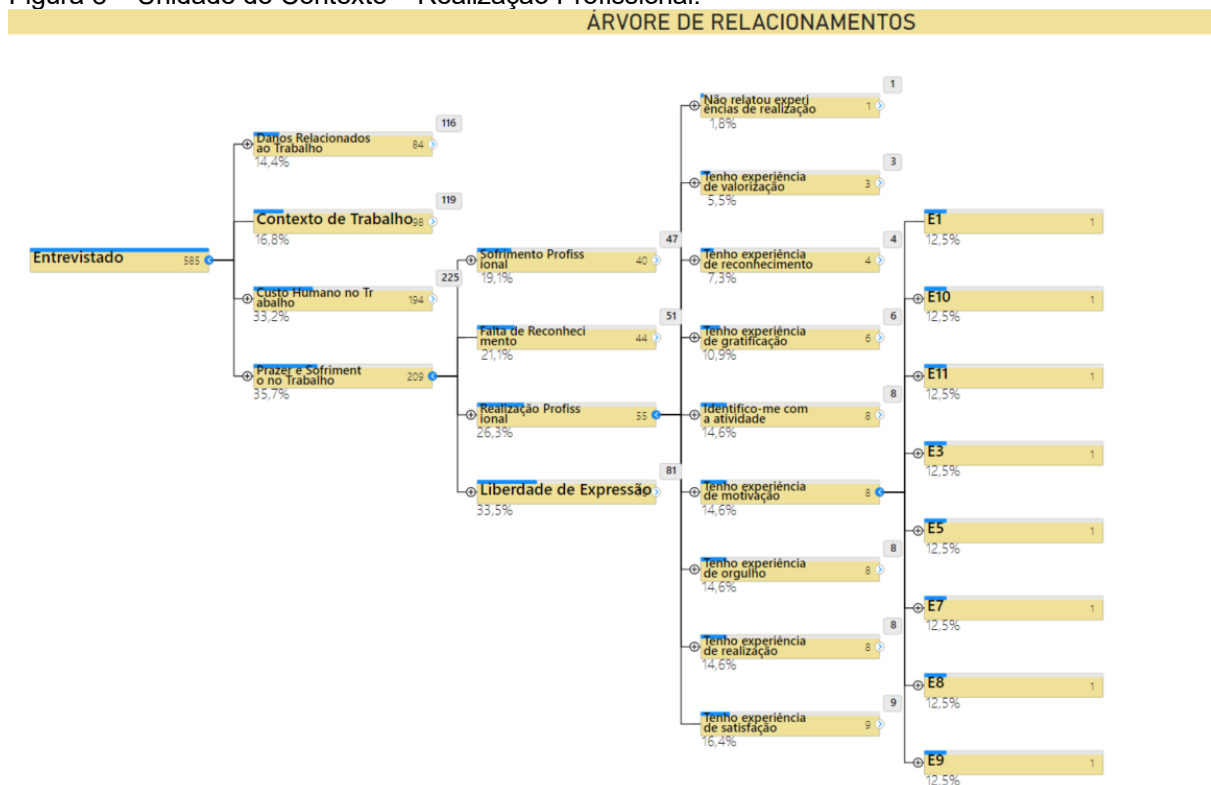
Diante dos relatos de experiências próprias e de colegas, muitos têm que forçar reações que não refletem suas intenções reais, mascarando-as para conseguir a aprovação dos clientes, e não sofrer com as sanções impostas pelas controladoras dos aplicativos provocadas pelas avaliações ruins dos demandantes dos serviços.

5.2.3 Prazer e Sofrimento

As duas primeiras unidades da categoria Prazer e Sofrimento no Trabalho estão relacionadas com as experiências de realização e de sofrimento profissional na atividade de entrega de comida por aplicativo em Fortaleza.

Esta categoria contribuiu com a maior quantidade de respostas curtas, 35,7% do total de respostas, e com declarações que refletem como os entregadores encaram a atividade, revelando as principais causas de prazer e sofrimento na atividade. Dos 35,7% a realização profissional teve 26,3% das respostas e o sofrimento profissional teve 19,1%.

Figura 8 – Unidade de Contexto – Realização Profissional.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Abaixo a Figura 9 ilustra os dados de sofrimento profissional.

Figura 9 – Unidade de Contexto – Sofrimento Profissional.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

A unidade realização profissional está ligada às experiências positivas vivenciadas pelos entregadores no desempenhar suas atividades. Em relação às respostas totais dadas pelos entrevistados, 10,9% (6 citações) afirmaram já terem se

sentido gratificados com a atividade, com a porcentagem de 14,6% (8 citações cada), os entregadores informaram ter experiências de identificação com a atividade, motivação para realizar a atividade, orgulho da atividade e realização. Por fim, 16,4% (9 citações) dos entregadores disseram que se sentem satisfeitos com a atividade.

Em relação à satisfação, ou insatisfação, foram dadas as seguintes declarações: “Eu gostaria de estar em um trabalho com carteira assinada, mas eu não quero também deixar de fazer não. Renda extra” (E1), “Sinto-me insatisfeito com algumas corridas. Algumas valem a pena e outras não” (E2), “Sinto-me muito insatisfeito com a remuneração pelas corridas” (E4), “Já me senti satisfeito. É o que tem” (E8).

Percebe-se que a maioria já vivenciou experiências de satisfação, mas, de modo geral, os depoimentos refletem insatisfações com a falta de trabalho formal e, principalmente, com o valor das remunerações pagas pelas entregas. Não é por acaso que, no ano de 2020, em meio a pandemia de COVID, houve tantas paralizações da categoria por melhores rendimentos, como na publicação de Almeida (2020) ao site G1 Ceará. Trata-se de um caso clássico em que a classe de trabalhadores desempregados sofre a ação direta do capital causado pelo aumento do desemprego e da informalidade e pela ausência do Estado, como afirma Fontes (2017).

A motivação para realizar a tarefa também foi relatada pelos entregadores: “Às vezes não me sinto motivado porque tem dias que sabemos que vai dar muito pedido e o *Ifood* segura as promoções para os entregadores” (E2), “Sinto-me satisfeito, motivado, orgulhoso e realizado quando tenho os incentivos em uma semana que você consegue ser produtivo” (E10)

A motivação que eu tento criar é de dentro de mim mesmo. Eu fico triste quando não tem chamado e as vezes as coisas que acontecem também, os atendimentos, tudo, mas a gente tenta se motivar de dentro para fora para ver se a gente consegue continuar no serviço. (E6)

As declarações sobre a motivação para a atividade repousam também, no alicerce financeiro. De um modo geral, as declarações refletem a falta de motivação para o trabalho em função da remuneração. Essa remuneração depende da demanda e da quantidade de entregadores. Como são muitos entregadores que buscam uma renda principal ou complementar, resta esperar pela alta demanda. Assim, as datas

comemorativas, feriados, finais de semana e, nesse caso particular, a demanda provocada pela COVID têm sido os prováveis fatores de elevação da motivação dos entregadores. Resta a eles a necessidade de motivação para seguir trabalhando na esperança de terem um dia ou uma semana produtiva, como bem relatou (E6).

O reconhecimento, não parece, também, ser um ponto forte, tendo em vista as citações relativas à falta de reconhecimento. Os relatos foram os seguintes: “Não me sinto reconhecido porque são tanto e a gente é só mais um” (E3) e “A gente vê todos os dias falta de reconhecimento pelo trabalho” (E5), “Não tem essa de reconhecimento não. Dos clientes nos temos reconhecimento. As vezes eles dão gorjeta” (E10).

De acordo com as declarações, os entregadores não percebem o reconhecimento pelo seu trabalho por parte da controladora do aplicativo. Em contrapartida, em alguns casos, os clientes reconhecem seu trabalho com gorjetas.

Em relação a identificação, há uma declaração de E6 que esclarece e resume bem o pensamento sobre o trabalho dos entregadores: “Tem muitas pessoas que se identificam, mas, com o tempo, vão se encaixando. Eu não me identifico. É um meio de não ficar parado, não deixar de ganhar nada enquanto não aparece algo melhor.”

Os entrevistados disseram ter vivenciado experiências de orgulho ou gratificação, mas não foram feitos comentários com maiores detalhes sobre estas experiências, provavelmente pelo fato de serem minoria em relação às demais experiências.

A segunda unidade na categoria Prazer e Sofrimento no Trabalho está relacionada com as experiências de sofrimento profissional na atividade de entrega de comida por aplicativo em Fortaleza.

A unidade sofrimento profissional está ligada às experiências negativas vivenciadas pelos entregadores no desempenhar suas atividades. Em relação às respostas totais dadas pelos entrevistados, 15,0% (6 citações) afirmaram já terem se sentido insatisfeitos com a atividade, com a porcentagem de 17,5% (7 citações cada), os entregadores informaram ter experiências de insegurança na atividade. Por fim, 27,5% (11 citações) dos entregadores disseram que sentem mede na atividade.

Uma declaração importante sobre esta unidade foi relacionada com a sobrecarga. Ela endossa a representatividade que o fator financeiro tem sobre a atividade dos entregadores: “Não me sinto sobrecarregado. Era bom se estivesse sobrecarregado com entrega” (E5).

O medo e a insegurança também fazem parte do cotidiano dos entregadores. Há declarações que indicam sua presença: “Acho que é um ganho extra né?, mas tanto a violência, insegurança quanto no trânsito também né? Essas são as piores coisas, né? Se não fosse isso aí, era bom demais” (E1), “O medo que eu tenho é só nessa parte, assalto, as vezes você se mete em uns locais e já tentaram me assaltar uma vez, mas eu já passei por essa” (E3), “Sinto medo de assaltos e de acidentes” (E8) “Sinto-me inseguro quando pego um pedido para um lugar perigoso. Se você pega, tem que fazer. Antes de tocar o Aplicativo diz o bairro, mas não diz a rua” (E2).

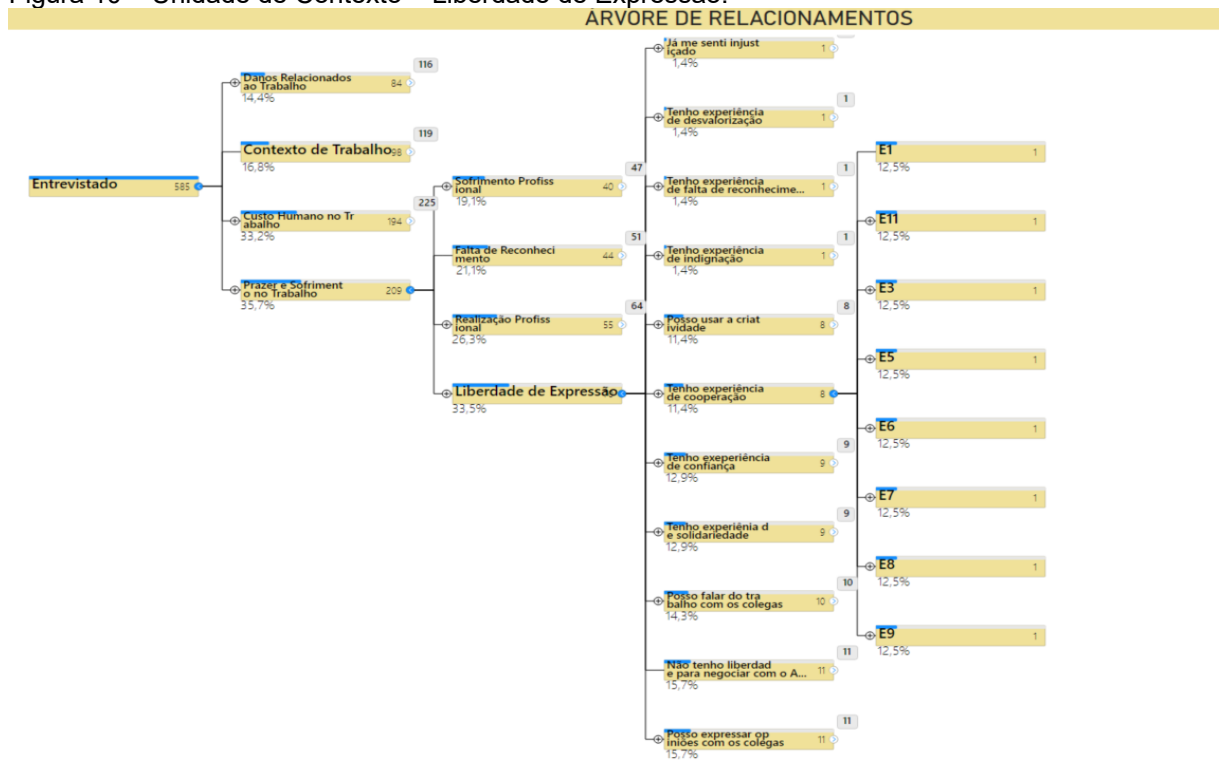
O medo declarado pelos entregadores tem causas difíceis de erradicar: a criminalidade e os acidentes de trânsito. A primeira, a criminalidade, deve ser enfrentada pelo poder público; a segunda, os acidentes de trânsito, tem seus números incrementados, inclusive pelos entregadores, principalmente quando desrespeitam as leis de trânsito. Estas infrações declaradas são feitas para garantir a conclusão do pedido no tempo estabelecido pela controladora do aplicativo e para economizar com combustível, custo exclusivo do entregador que reduz a sua receita final. Segundo o Diário do Nordeste (2019b), o uso de motocicletas é o meio de transporte escolhido pela maioria dos entregadores e que apresenta o maior risco em relação aos acidentes de trânsito.

Itens como esgotamento emocional, estresse, insatisfação, frustração não tiveram comentários mais detalhados, embora estejam nas entrelinhas de outras declarações.

As duas últimas unidades de Prazer e Sofrimento no Trabalho estão relacionadas com as experiências de liberdade de expressão e falta de reconhecimento profissional na atividade de entrega de comida por aplicativo em Fortaleza.

Dos 35,7% da categoria Prazer e sofrimento no Trabalho contribuiu para a pesquisa, a liberdade de expressão teve 33,5% das respostas e a falta de reconhecimento teve 21,1%.

Figura 10 – Unidade de Contexto – Liberdade de Expressão.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

A seguir a Figura 11 ilustra os dados de falta de reconhecimento.

Figura 11 – Unidade de Contexto – Falta de Reconhecimento.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Percebeu-se que a maioria das respostas curtas positivas como solidariedade, confiança, cooperação, expressar opiniões, usar a criatividade, estão relacionadas com os colegas e não com a operadora. No entanto, a falta de liberdade para negociar com os colegas foi bastante mencionada nas entrevistas.

A liberdade de negociar com a controladora do aplicativo, na visão dos entregadores, não existe. Seus depoimentos são claros em relação a este assunto: “Acho que ninguém tem liberdade para negociar com o aplicativo” (E3), “Não tem liberdade para negociar com o aplicativo. Zero. É o que ele diz e acabou. Morreu Maria préá!” (E10).

Uma característica do mercado de trabalho em demanda, ou seja, muitas pessoas querendo realizar entrega por aplicativo, é a diminuição da remuneração. A controladora do aplicativo, ou qualquer empregador, de fato, passa a considerar o entregador como “só mais um”, como citado por E3. Ela pode simplesmente redirecionar a entrega para outro entregador que deseja a sobrecarga de pedidos.

As declarações sobre solidariedade da controladora do aplicativo, ou a falta dela, e os relatos de indignação se complementam. Os problemas acontecem e não há como reportar imediatamente ocorrido, já que tudo se resolve de forma digital, por *e-mail* ou mensagem, como pode ser observado nos relatos: “Não sinto solidariedade por parte do aplicativo porque é muito digital” (E4)

O *Ifood* te dá um castigo. Se for num dia ruim, se for num dia que tem pouco pedido, quando você recebe um pedido e rejeita, não toca mais para você. Pode ir para casa. Não vai tocar mais. você não recebe mais pedidos. Só vai tocar de novo quando volta a ficar sobrecarregado de pedidos. Por exemplo, se chegar pedido para o Pirambu, eu não vou. eu rejeito e já vou para casa porque não vai mais tocar. (E2)

Recentemente fiz uma entrega, entreguei o pedido à cliente e, quando eu voltei, veio a cobrança de R\$ 41,00 dizendo que eu não tinha efetuado a entrega. Não consegui me comunicar porque não tem um telefone. Só consegui contato dois dias depois por e-mail. (E4).

A dificuldade de comunicação com as controladoras vem sendo relatada constantemente e é causa de indignação dos entregadores. Este *modus operandi* confere às controladoras de aplicativo uma espécie de escudo que, na visão dos entregadores, lhes prejudica pela dificuldade de comunicação para resolver seus problemas.

Os entregadores se sentem injustiçados de diferentes formas: “Já me senti indignado e injustiçado quando um cliente bota um endereço no aplicativo e você chega num lugar e, na verdade, o endereço é outro” (E11), “já me senti injustiçado. Eu fui bloqueado uma vez e, até hoje não sei por que” (E3), “Sinto-me injustiçado quando percebo a preferência por um entregador em relação a mim” (E2).

Todas as penalidades cuja causa não é perfeitamente clara ou advém de um terceiro pode gerar o sentimento de injustiça para os entregadores. Isso acontece com qualquer pessoa. Esta é só mais uma dentre tantas causas que faz da atividade um meio de vida cheio de incertezas quanto ao futuro.

Como a atividade não é regulamentada, não há regras que defendam o entregador e não há muito amparo legal na atividade.

Em relação à desvalorização, os entrevistados comentaram: “Sinto-me realizado. “Sentia-me valorizado antigamente. Hoje não” (E10)

Os estabelecimentos que em que você espera uma hora, se você procurar se distanciar desses estabelecimentos ele não lhe chama. Esse é um macete para você poder... Hoje eu e ele viemos para esse local para não pegar esse estabelecimento de uma hora. (E3).

Percebe-se outra questão importante no depoimento de E3: a desvalorização do entregador por parte do estabelecimento. Estranhamente, o estabelecimento que lucra com o trabalho dos empregadores é o mesmo que não o valoriza. De acordo com os depoimentos, não há reconhecimento da importância que os entregadores têm para a melhora no resultado das vendas nos estabelecimentos.

A discriminação existe e há comentários que demonstram as atitudes que reduzem a honra do trabalhador e até mesmo desrespeito à lei de defesa do consumidor. As declarações neste sentido foram: “Já passei por uma experiência de discriminação. Um exemplo bem próximo agora foi no Shopping Parangaba, que o elevador... O entregador não poderia acessar o elevador. Tinha que ser pelas escadas” (E10), “Alguns estabelecimentos que não respeitam você. As vezes não deixam você entrar e tem que esperar lá fora” (E9), “Tem gente que olha para a gente e acha que a gente não é nada” (E5), “Por incrível que pareça, a gente sente discriminado assim mais por onde a gente vai pegar os pedidos” (E1).

Se pensarmos que o entregador é um trabalhador e que pode entrar em um shopping ou estabelecimento para fazer uma compra ou uma refeição, então não há motivos para impedir sua entrada. Trata-se de uma discriminação que tende a sacrificar “a galinha dos ovos de ouro”. Mais cedo ou mais tarde o estabelecimento será esquecido pelos entregadores e sentirá sua falta. O problema, no entanto, é o mercado de trabalho em demanda em função do desemprego acentuado. E6 define bem o problema do mercado em demanda com suas palavras quando fala de identificação com a atividade:

“Tem muitas pessoas que se identificam, mas, com o tempo, vão se encaixando. Eu não me identifico. É um meio de não ficar parado, não deixar de ganhar nada enquanto não aparece algo melhor. (E6)

A maioria dos depoimentos versa sobre questões que fariam o entregador iniciante repensar a entrada na atividade. Todavia, conseguir alguma renda é fator predominante sobre todos os outros, já que o instinto de sobrevivência é da natureza humana e fala sempre mais alto.

Os depoimentos acima corroboram com Fonseca (2017), quando a controladora do aplicativo não reconhece o trabalhador com tal, não lhes dando garantias e direitos. Ela planta a ideologia que o trabalhador é dono do seu próprio trabalho, mas subordinando-se aos critérios e regras pré-definidos da controladora do aplicativo.

5.2.4 Danos Relacionados ao Trabalho

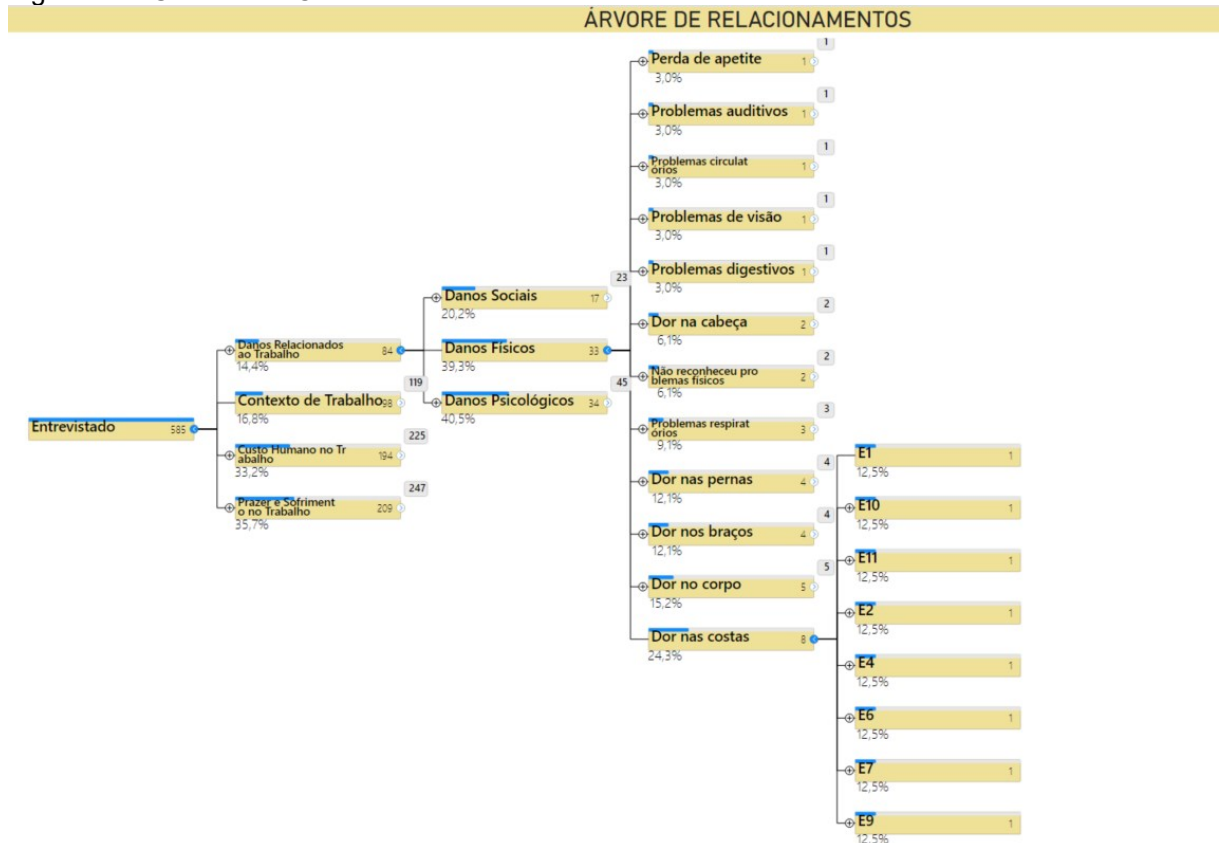
dosa primeira unidade na categoria de Danos Relacionados ao Trabalho na atividade de entrega de comida por aplicativo em Fortaleza é relacionada às questões físicas. Como o nome já diz, ela avalia os problemas físicos percebidos pelo entregador no desempenho de suas atividades. Os danos físicos representaram 39,3% das respostas dos entregadores.

Esta unidade contribuiu com a menor quantidade de respostas curtas, 14,4% do total de respostas, e com declarações que refletem como os entregadores associam os danos físicos com a atividade.

Estes foram os últimos itens das entrevistas e, por vezes, os entregadores responderam rapidamente para atender seus pedidos.

É importante sempre lembrar que o público-alvo é do sexo masculino com predominância de idade menor que 40 anos, portanto pessoas jovens e aparentemente saudáveis. Este é o contexto básico dos respondentes.

Figura 12 – Unidade de Contexto – Danos Físicos.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Os maiores problemas relatados nesta unidade são os relacionados à dor no corpo 15,2% (5 citações) e dor nas costas (8 citações).

Os depoimentos esclarecem os principais danos físicos percebidos: “Sinto dor nas costas por andar muito de moto” (E2), “Dor na cabeça é mais por conta do esforço mental que você faz diariamente” (E10).

É normal que o trabalhador sinta dor nas costas andando de moto ou bicicleta para desempenhar suas atividades laborais. Isso se agrava quando se sabe que as vias públicas de Fortaleza não são planas e regulares, mas irregulares, esburacadas e com muitos desníveis.

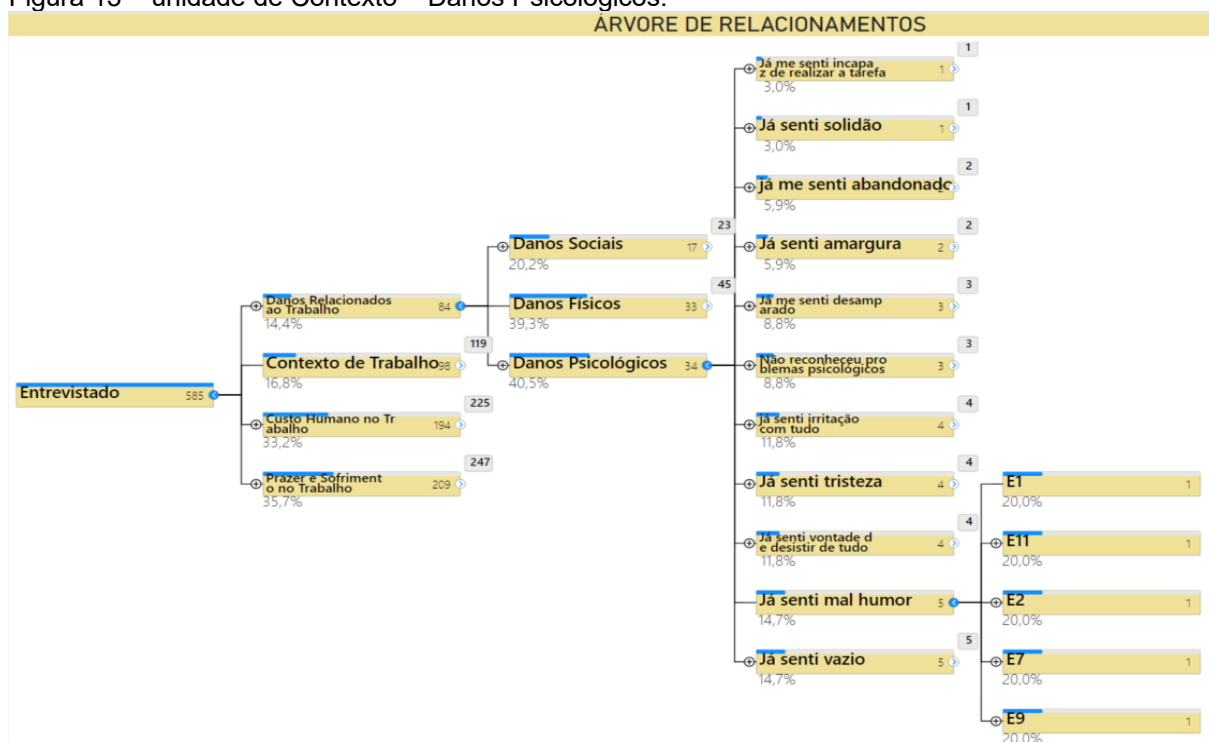
Como o trabalho é informal, não há responsabilização da controladora e os serviços médicos prestados pelas empresas e que são obrigatórios não são prestados.

As doenças ocupacionais surgem devido ao processo acelerado e desumano de produção. Como a controladora do aplicativo não tem qualquer obrigação com o entregador, ela não precisa contratar serviços médicos para os entregadores, como ocorre na atividade formal, de acordo com Ruschel (2017). O tempo de parada nas entregas para tratamento médico equivale ao tempo improdutivo e sem renda.

A COVID trouxe especial problema para os entregadores que laboram com bicicleta. O depoimento a seguir deixa esse fator em evidência: “Já senti problema respiratório por causa da máscara. O cara vai pedalando, pedalando, e sente falta de ar” (E11).

Na segunda unidade da categoria Danos Relacionados ao Trabalho na atividade de entrega de comida por aplicativo em Fortaleza se refere ao aspecto psicológico. Como o nome já diz, ela avalia os danos psicológicos percebidos pelo entregador no desempenho de suas atividades. Os danos psicológicos representaram 39,3% das respostas dos entregadores nesta escala.

Figura 13 – unidade de Contexto – Danos Psicológicos.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Os maiores danos relatados nesta unidade são a vontade de desistir de tudo com 11,8% das respostas (4 citações), mal humor e vazio, cada uma (5 citações cada). Além desses o desamparo e a irritação também foram citados.

Os depoimentos em relação às questões psicológicas foram os seguintes: “Às vezes dá sim uma vontadezinha, mas eu não desisto não. Sou brasileiro” (E1), “Sinto vontade de desistir de tudo quando sou bloqueado” (E2).

Percebe-se que os entregadores, por vezes têm vontade de desistir da profissão, mas a necessidade de ter uma renda parece ser fator fundamental na persistência na atividade.

Aqui é importante observar que, para trabalhar com aplicativo, o entregador não passa pelo crivo formal de um contratante, pela disponibilidade de vagas ou qualquer processo seletivo normalmente imposto ao trabalho formal. Basicamente, o entregador instala o aplicativo, preenche os dados cadastrais e inicia os atendimentos que o aplicativo distribui para ele. É uma maneira rápida para obtenção de receita.

Há também depoimentos relacionando a questão do abandono: “por parte das autoridades e das plataformas” (E1), “Sinto-me abandonado quando entramos em contato com o aplicativo e ele demora 40 minutos para me responder” (E2).

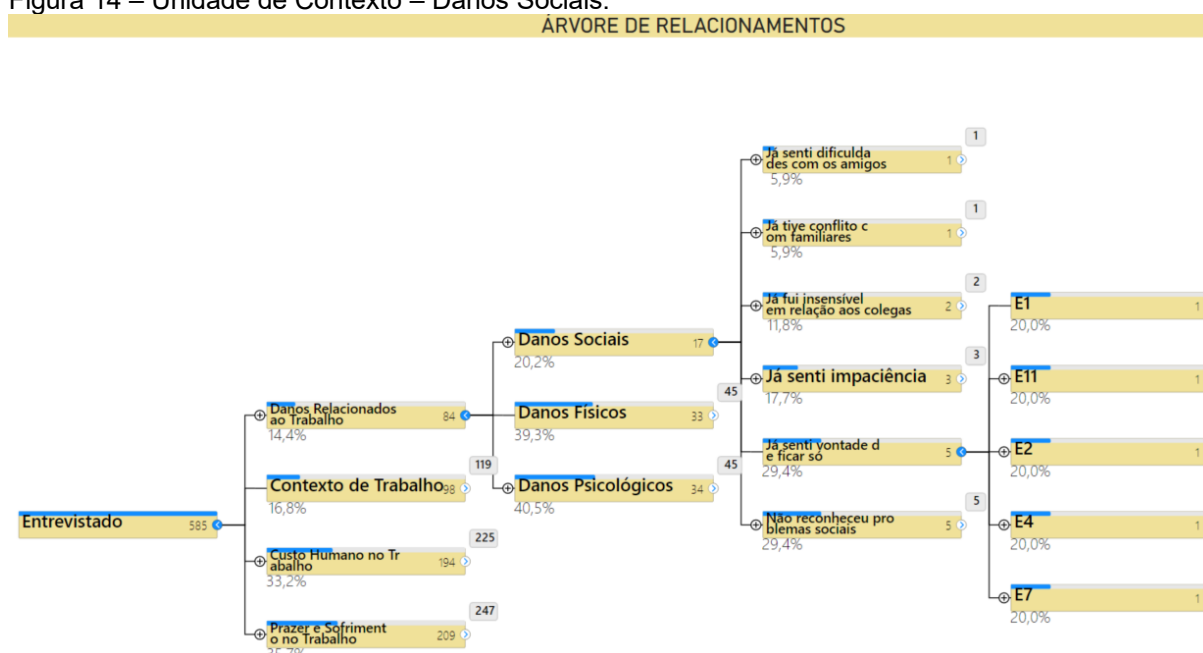
Nesses dois relatos curtos, percebe-se a ação de dois atores: controladora do aplicativo e poder público. Os entregadores se sentem abandonados pelo poder público que pouco intervém no sentido proporcionar condições melhores de trabalho para a atividade; pelo aplicativo quando não responde às demandas online de forma rápida, causando prejuízo ao entregador.

Finalmente, a irritação é o desfecho psicológico com grande custo emocional, como já relatado, o entregador tem a vontade de tomar uma atitude, mas ela pode lhe trazer problemas como o bloqueio ou outros problemas piores e, muitas vezes, reprime seu real desejo, como relatado: “Às vezes dá irritação e dá vontade de mandar o cara para...” (E1).

Destratar o cliente ou o estabelecimento parece ser uma ideia desencorajadora para os entregadores. Aliada às dificuldades e demora de comunicação online, pode ser fator de elevado custo emocional.

Esta terceira unidade da categoria Danos Relacionados ao Trabalho na atividade de entrega de comida por aplicativo em Fortaleza é relacionada ao aspecto social. Ela avalia os danos sociais percebidos pelo entregador no desempenho de suas atividades. Os danos sociais representaram 20,2% das respostas dos entregadores nesta escala.

Figura 14 – Unidade de Contexto – Danos Sociais.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Esta unidade foi a que obteve menor quantidade de respostas. Por ser a última questão da pesquisa, muitos estavam ansiosos para terminá-la e retomar suas entregas. O maior dano relatado foi a vontade de ficar só, com 29,4% das respostas (5 citações). Com igual porcentagem, outros 5 entrevistados não reconheceram qualquer dano social.

“Eu gosto de ficar só. Até em casa eu gosto de ficar só” (E1). Dado que não há relação formal do entregador com o aplicativo, que não há relações de cliente e fornecedor interno entre os entregadores, que não há local fixo de trabalho, é de se esperar que não haja relações sociais do entregador para com seus pares. Seu trabalho individual não interfere no trabalho do outro, exceto quando considerado o conjunto do mercado em demanda dos entregadores. Estes depoimentos reforçam o

conceito neoliberal, onde cada trabalhador é empreendedor de sua própria força de trabalho e de suas propriedades. Ele tem o direito de escolher, conforme sua vontade, a hora e local de trabalho, a jornada, o descanso, como afirma Fonseca (2017).

Os quadros abaixo, divididos por categoria de análise, resumem os principais resultados da pesquisa para cada unidade de contexto.

Quadro 7 – Categorias de Análise – Principais Resultados

Categoria de Análise	Unidade de Contexto	Principais Resultados
Contexto de trabalho	Organização do trabalho	O entregador tem que atender os pedidos no tempo definido pelo aplicativo para receber.
		O trabalho é sempre receber o pedido, retirar no estabelecimento e entregar ao cliente.
		O entregador para a hora que quiser, mas essa parada não é remunerada.
		A descontinuidade da tarefa depende da demanda de pedidos encaminhada ao entregador. Só recebem quando atendem pedidos. O tempo parado na espera não é remunerado.
		A principal regra é atender os pedidos dentro do prazo e tratar bem o cliente visando obter dele uma boa nota de atendimento.
		A fiscalização percebida é a da prefeitura (multas e trânsito).
	Condições de trabalho	O trabalho é realizado na rua, sem ponto fixo. Não há proteção de uma estrutura física. Não há mobiliário, segurança, proteção contra intempéries etc. (Característica da atividade).
	Relações socioprofissionais	Há de sanções digitais percebidas, mas as causas dos bloqueios, por exemplo, não são claras.
		Não participam das decisões do aplicativo.
		Não há disputa com colegas. Os pedidos são enviados pelo aplicativo direto para o entregador que decide por aceitá-lo ou não.
		Relacionamento de momento no ponto de trabalho.
		Aplicativo apoia com pequenas ações que não se comparam à proteção legal do trabalho formal.
Os entregadores sentem que têm autonomia porque laboram no dia, no local e no horário que melhor atende suas necessidades.		
A comunicação com o aplicativo é somente online e, por vezes, demorada.		
Custo humano no Trabalho	Físico	O entregador caminha pequenos percursos para retirar o pedido e para entregá-lo ao cliente.
		Trabalho realizado em pé nos percursos de retirada do pedido e entrega ao cliente.
		Não há esforços repetitivos. O trabalho é repetitivo.
		Entregadores sobem ou descem escadas onde não há elevador ou onde seu uso não é permitido.
		O entregador coloca força nos braços principalmente quando o pedido é pesado.
		O entregador coloca força nas pernas quando tem que subir escadas e quando utiliza bicicleta.
		O entregador curva o corpo quando se encontra guiando a motocicleta ou a bicicleta.
	Cognitivo	Os principais problemas enfrentados são os endereços errados e os que atentam contra a dignidade.
		A visão é essencial na atividade, já que é necessário enfrentar o trânsito para realizar as entregas.
		Memorizar os endereços é importante para atender os prazos de atendimento.

		O principal desafio intelectual é saber manejar as funções do aplicativo.
		A concentração é essencial na atividade, já que é necessário enfrentar o trânsito para realizar as entregas.
		O entregador utiliza macetes no deslocamento ou para escolher o melhor ponto de trabalho.
		O principal imprevisto no trabalho ocorre quando o endereço indicado está errado.
		O entregador precisa prever os melhores dias, horários e locais para trabalhar e obter melhores rendas.
	Afetivo	Alto custo emocional para não ceder às pressões do meio e das pessoas e manter um comportamento calmo e respeitoso.
		Necessário ser bonzinho, dar falsos elogios, sorrisos, bom humor para conseguir boas avaliações dos clientes.
		As principais regras transgredidas são as de trânsito.
		Os principais constrangimentos são vivenciados nos estabelecimentos.
		Os entregadores trabalham submetidos à criminalidade e aos perigos constantes no trânsito.
Prazer e Sofrimento no Trabalho	Realização Profissional	Sentem-se satisfeitos quando seu trabalho é elogiado pelos clientes.
		A motivação é a necessidade de obtenção e/ou complementação de renda. Sentem-se mais motivados nos dias que tem mais demanda, portanto, mais renda.
		Não se sentem valorizados.
		Não se sentem reconhecidos.
		Em geral os entregadores não se identificam com a atividade. Laboram em busca de algo melhor.
	Sofrimento Profissional	Sentem-se insatisfeitos com os baixos valores pagos com a pouca demanda de trabalho.
		Se sentem frustrados quando são bloqueados ou quando o dia de trabalho não gera a renda prevista.
		Se sentem inseguros e com medo em relação à criminalidade e à violência no trânsito. Também há medo em relação aos constantes ataques à sua dignidade.
	Liberdade de Expressão	Os entregadores não têm liberdade para negociar com o aplicativo.
		Os entregadores não percebem solidariedade do aplicativo para com eles. Sentem-se indignados quando são bloqueados por recusa de demanda e quando são cobrados indevidamente pelo aplicativo.
		Há solidariedade e cooperação entre os entregadores.
		Podem expressar opiniões e falar de trabalho com seus pares, embora haja apenas contato de ocasião.
	Falta de Reconhecimento	Os entregadores são desvalorizados em alguns estabelecimentos.
		Os entregadores se sentem injustiçados quando são cobrados e/ou bloqueados indevidamente e quando o endereço cadastrado no aplicativo está errado. Em todos os casos a renda do entregador é afetada.
		A principal discriminação vem dos lojistas e dos centros comerciais e shoppings.
Danos Relacionados ao trabalho	Danos Físicos	Alguns entregadores sentem dores nas costas por conta da posição na moto ou bicicleta e dores de cabeça.
		Os entregadores que laboram de bicicleta sentem falta de ar em função do uso da máscara.
	Danos Psicológicos	Os entregadores sentem-se abandonados em decorrência da comunicação online.
		Os entregadores sentem ou já sentiram vontade de desistir de tudo e procurar algo melhor.
		Alguns entregadores se sentem irritados em decorrência de desrespeito.
	Danos Sociais	Os entregadores sentem vontade de ficar só.

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

De acordo com o Quadro 7, percebe-se que os entrevistados revelaram novos significados aos questionamentos e para a profissão. Elas revelaram os principais pontos que incomodam os entregadores por aplicativo e que podem ser fonte para adoecimento ou aumentar o risco de acidentes na atividade. As considerações finais, a seguir, serão elaboradas com base nesse quadro e nos depoimentos dos entrevistados em relação ao referencial teórico.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Conforme foi observado na revisão da literatura, o trabalho dos entregadores de comida por aplicativo em Fortaleza ganhou muitos adeptos nos últimos anos, principalmente pela questão do aumento do desemprego e pela necessidade de complementação de renda.

A atividade é precária, já que os entregadores assumem todos os custos e todos os riscos necessários para realizar as entregas, mas não contam com o Estado para defender seus interesses no que se refere a questões trabalhistas e previdenciárias. O tempo disponível a espera do pedido é custeado integralmente pelo entregador, que efetivamente só tem renda quando demandado pelo aplicativo.

Para atender ao primeiro objetivo específico desta pesquisa: “compreender o processo de adoecimento no trabalho nos aspectos relativos ao contexto de trabalho” foram feitos questionamentos aos entregadores sobre o seu contexto de trabalho e sobre suas relações socioprofissionais no trabalho.

No que se refere ao contexto de trabalho, observou-se que os entregadores trabalham no período que melhor lhes convém, mas só tem renda quando estão efetivamente atendendo uma demanda. A principal regra da atividade é atender no prazo. A renda dos entregadores somente é contabilizada em seu favor quando eles atendem os prazos de entrega definidos pelo aplicativo. O trabalho é sempre o mesmo e a demanda é irregular, portanto a renda diária é irregular.

Em relação às relações socioprofissionais, constatou-se que não há comunicação fácil e rápida com a controladora, já que toda ela é realizada no modelo *online*. Esse modelo dificulta a resolução de problemas, especialmente no que se refere aos bloqueios impostos aos entregadores, cujo motivo nem sempre é claro. Não há disputas com os colegas, já que a demanda é enviada pelo aplicativo para cada entregador. O relacionamento com seus pares é de momento, já que cada um escolhe o ponto, a hora e o local de acordo com sua conveniência. Constatou-se ainda que o aplicativo promove pequenas ações e fornece pequenos auxílios, como pagar a corrida integral quando ocorre um acidente, por exemplo. Estes auxílios não se

comparam aos direitos legais que têm trabalhador no trabalho formal. Os entregadores não participam das decisões do aplicativo.

Para atender ao segundo objetivo específico desta pesquisa: “investigar o processo de adoecimento no trabalho nos aspectos relativos às exigências do trabalho” foram feitos questionamentos aos entregadores sobre os aspectos físicos, cognitivos e afetivos da sua atividade.

Em relação aos aspectos físicos, constatou-se que o entregador caminha para retirar o pedido no estabelecimento e entregar os pedidos no endereço do cliente, não realiza esforços repetitivos, sobem escadas no endereço do cliente onde não há elevador e nos estabelecimentos que não permitem que usem os elevadores, colocam força nos braços quando o pedido é pesado e nas pernas, principalmente quando utilizam bicicletas, ocasião em que há curvatura do corpo.

Em relação aos aspectos cognitivos, constatou-se que o entregador precisam usar a concentração, a memória, a visão, já que precisam enfrentar os perigos do trânsito a cada entrega. Para que as entregas sejam feitas no prazo, precisam ter macetes (ignorar GPS), resolver imprevistos (endereços errados) e prever os melhores dias e horários que lhes darão as melhores rendas.

Em relação aos aspectos afetivos, constatou-se que o entregador tem forte custo emocional, já que tem que manter um comportamento cordial e respeitoso estabelecimentos e com os clientes, mesmo quando não são bem recebidos, ou recebidos com indiferença. Além disso, laboram expostos às ameaças constantes da criminalidade e dos acidentes de trânsito.

Para atender ao terceiro objetivo específico desta pesquisa: “analisar o processo de adoecimento no trabalho no que se refere ao prazer e sofrimento com a atividade laboral” foram feitos questionamentos aos entregadores sobre realização e sofrimento profissional e sobre liberdade de expressão e falta de reconhecimento.

Em relação à realização e sofrimento profissional, observou-se que a principal motivação é a obtenção renda. Os entregadores se sentem realizados quando reconhecidos e elogiados pelo trabalho. Todavia, não se sentem valorizados e estão na atividade enquanto não aparece emprego melhor ou para complementar a renda.

Em relação à liberdade de expressão e falta de reconhecimento, observou-se que não há liberdade para negociar com o aplicativo. Eles se sentem indignados quando bloqueados pela recusa de uma demanda recebida ou quando são cobrados injustamente, já que isso afeta sua renda. Os entregadores sentem discriminados, principalmente, por lojistas e shoppings quando não permitem que esperem no local ou não permitem o uso dos elevadores. Os entregadores podem falar livremente sobre trabalho com os seus pares, já que não há qualquer relação ou interferência nas suas atividades.

Para atender ao quarto objetivo específico desta pesquisa: “entender o processo de adoecimento no que se refere aos efeitos do trabalho na saúde” foram feitos questionamentos aos entregadores sobre os danos físicos, psicológicos e sociais observados em função da atividade.

Em relação aos danos físicos, observou-se que os entregadores sentem dores nas costas e dor de cabeça, principalmente pela posição ao guiar a motocicleta ou a bicicleta. Os entregadores que laboram de bicicleta sentem falta de ar por conta da obrigatoriedade do uso de máscara durante a pandemia de COVID.

No que se refere aos danos psicológicos, observou-se que os entregadores se sentem abandonados pelo aplicativo, principalmente, por conta da comunicação *online*. Observou-se ainda muitos se sentem irritados quando desrespeitados e já tiveram vontade de desistir de tudo.

Em relação aos danos sociais, observou-se que os entregadores sentem vontade de ficar só, já que eles são empreendedores da sua própria força de trabalho.

A semelhança com os conceitos de trabalho forçado, jornada exaustiva e condições análogas à de escravo parece exagero, mas não é. O entregador não é forçado a trabalhar por aplicativo. Ele vê nessa modalidade de trabalho a possibilidade de obtenção de renda, já que o mercado de trabalho lhe impôs o desemprego. Ele é forçado pela necessidade de sobrevivência. A dificuldade de comunicação e a falta de participação nas decisões do aplicativo não lhe retira a possibilidade de expressar a sua vontade. Ela não é ouvida.

O entregador não trabalha submisso, contra a vontade ou com restrição do direito de ir e vir. O forte desemprego que empurra a massa trabalhadora a laborar por aplicativo acaba por criar um mercado de trabalho em que a demanda de ofertas de trabalho é rateada com cada um dos milhares de entregadores. Assim, para ter rendas maiores, é necessário trabalhar mais, aumentando a jornada. Nesse caso, sequer há ditames legais a serem seguidos. O cerceamento da liberdade decorre de constrangimento econômico.

Sempre que ocorrem humilhações, discriminações e ofensas, seja pelos clientes ou nos estabelecimentos, há clara violação da sua dignidade e dos seus direitos básicos, constituindo uma condição degradante.

Portanto, pode-se concluir, ao final desse estudo, que os entregadores de comida por aplicativo de Fortaleza estão submetidos a condições tendem a se assemelhar às descritas pela Portaria do Ministério do Trabalho nº 1.129, de 13 de outubro de 2017, em relação aos conceitos de trabalho forçado, jornada exaustiva e condições degradantes. Seu trabalho não é amparado pelas leis e normas de segurança e saúde no trabalho, portanto, com base em tudo que foi informado pelos entregadores, é inseguro com grande possibilidade de adoecimento e de acidentes.

A principal dificuldade encontrada nesse estudo foi conseguir realizar a pesquisa no menor curto de tempo possível, de modo que o entregador não tivesse que interromper a pesquisa para realizar o atendimento que lhe garante o sustento.

Para a continuação dessa investigação, pode-se estudar isoladamente cada categoria de análise, aprofundando-se nas causas e nas consequências que cada uma delas insere no trabalho dos entregadores por aplicativos em Fortaleza. Pode-se ainda relacionar os estudos a problemas econômicos, sociais, de defesa do consumidor e outros.

Referências

ABÍLIO, L. C. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. **Psicoperspectivas**, Valparaíso, v. 18, n. 3, Novembro 2019.

ABÍLIO, L. C. Uberização: a era do trabalhador just-in-time? **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 34, Maio 2020.

ABÍLIO, L. C. et al. Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a Covid-19. **Revista Jurídica Trabalho e desenvolvimento Humano**, Campinas, Junho 2020. ISSN 2595-9689.

ABRAHÃO, J. I.; SILVINO, A. M. D.; SARMET, M. M. Ergonomia, cognição e trabalho informatizado. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 21, n. 2, Maio 2005.

ALCÂNTARA, A. C. **Trabalho, Adoecimento e Saúde Mental na Universidade de São Paulo**. 2018. 112 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Ciências da Saúde) - Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, São Paulo: [s.n.], 2018.

ALMEIDA, V. Entregadores por aplicativo fazem manifestação em Fortaleza. **G1 Ceará**, 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2020/07/01/entregadores-por-aplicativo-fazem-manifestacao-em-fortaleza.ghtml>>. Acesso em: 26 março 2021.

ANDRADE, M. M. D. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. 10^a. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2010.

AREOSA, J. "A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho" – Christophe Dejours e a Psicodinâmica do trabalho. **Revista Portuguesa de Psicanálise**, 2013. ISSN 0873-9129.

ATANASOV, I. M. L. **Proposta para Implantação de um Conjunto de Ações Preventivas no Campo da Segurança do Trabalho no Detran/AL**. 2008. 78 f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Pernambuco: Recife, 2008.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.

BENITES, L. C. et al. Análise de Conteúdo na Investigação Pedagógica em Educação Física: Estudo Sobre Estágio Curricular Supervisionado. **Movimento. Revista de Educação Física da UFRGS**, Porto Alegre, v. 22, p. 35-50, Janeiro 2016.

BIFF, D. et al. Cargas de trabalho de enfermeiros: luzes e sombras na Estratégia Saúde da Família. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, Janeiro 2019.

BOUYER, G. C.; SZNELWAR, L. I.; COSTA, M. J. B. Subjetivação e sofrimento no trabalho: o "si" que "se" produz na atividade. **Memorandum, Memória e História em Psicologia**, Belo Horizonte, v. 11, p. 43-58, Outubro 2006. ISSN 1676-1669.

BRASIL. Decreto-Lei N. 2.848, de 7 de dezembro DE 1940. **Código Penal.**, Brasília, 7 dezembro 1940.

BRASIL. Decreto nº 61.784, de 28 de novembro de 1967. **Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos**, Brasília, 28 Novembro 1967.

BRASIL. Lei nº 6.367, de 19 de outubro de 1976. **Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos**, 1976. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6367.htm>. Acesso em: 17 Junho 2020.

BRASIL. NR 17 - ERGONOMIA. **Norma Regulamentadora Nº 17**, Brasília, 08 Junho 1978.

BRASIL. NR 9 - PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS. **Norma Regulamentadora Nº 9**, Brasília, 08 Junho 1978.

BRASIL. Crimes de redução à condição análoga à de escravo e de aliciamento de trabalhadores. **Acórdão da Segunda Turma do Supremo Tribunal Federal - STF**, Brasília, 19 Agosto 2014. 26.

BRASIL. Portaria MTE Nº 1565 DE 13/10/2014. **Ministério do Trabalho e Emprego**, Brasília, p. 13, Outubro 2014.

BRASIL. Portaria do Ministério do Trabalho n. 1.129, de 13 de out. de 2017. **Os conceitos de trabalho forçado, jornada exaustiva e condições análogas à de escravo para fins de concessão de seguro-desemprego ao trabalhador que vier a ser resgatado em fiscalização do Ministério do Trabalho**, Brasília, 13 Outubro 2017.

CACCIAMALI, M. C.; TATEI, F. Mercado de trabalho: da euforia do ciclo expansivo e de inclusão social à frustração da recessão econômica. **Estudos Avançados**, São Paulo, Maio 2016.

CAMISASSA, M. Q. **Segurança e Saúde no Trabalho: NRs 1 a 36 Comentadas e Descomplicadas**. São Paulo: Método, 2015.

CARNEIRO, C. M. S.; SILVA, G. C.; RAMOS, L. D. F. C. **Relações Sustentáveis de Trabalho. Diálogos Entre o Direito e a Psicodinâmica do Trabalho**. São Paulo: LTR, 2018.

CFM. Ministério do Trabalho lança Campanha Nacional de Prevenção de Acidentes do Trabalho. **Rede dos Conselhos de Medicina**, 2018. Disponível em: <https://portal.cfm.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=27565:2018-04-09-20-15-59&catid=3>. Acesso em: 23 Junho 2020.

COSTA, S. D. S. Pandemia e desemprego no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 54, n. 4, Janeiro 2020. ISSN 1982-3134.

DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho**. 5ª. ed. São Paulo: Oboré, 1992.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Production**, São Paulo, v. 14, n. 3, Setembro 2004.

DETRAN. Acidentes no Ceará: estatísticas DETRAN de 2004 a 2017. **Por Vias Seguras**, 2017. Disponível em: <http://vias-seguras.com/os_acidentes/estatisticas/estatisticas_estaduais/estatisticas_de_acidentes_no_ceara/acidentes_no_ceara_estatisticas_detran_de_2004_a_2017/acidentes_no_ceara_ano_2017>. Acesso em: 17 Junho 2020.

DIÁRIO DO NORDESTE. Ceará registrou mais de 1500 vítimas em acidentes com motocicletas e ciclomotores em 2018. **Diário do Nordeste**, 2019. Disponível em: <<https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/metro/ceara-registrou-mais-de-1500-vitimas-em-acidentes-com-motocicletas-e-ciclomotores-em-2018-1.2143672>>. Acesso em: 17 Junho 2020.

DIÁRIO DO NORDESTE. Melhor opção para entregadores, moto apresenta mais insegurança. **Diário do Nordeste**, 2019. Disponível em: <<https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/negocios/melhor-opcao-para->

entregadores-moto-apresenta-mais-inseguranca-1.2152716>. Acesso em: 17 Junho 2020.

FIGUEIREDO, A. E. P. **Automação Portuária e Segurança do Trabalho**. 2015. 200 f. Tese (Doutorado em Ciências) - Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, : São Paulo, 2015.

FONSECA, L. B. D.; NOBRE, M. T.; SANTOS, J. J. G. D. Entre práticas e invenções cotidianas: fragmentos narrativos sobre degradação ambiental e Saúde em Aracaju, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 10, Outubro 2014.

FONSECA, L. S. F. **FRONTEIRAS DA PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO: UBERIZAÇÃO E O TRABALHO ON-DEMAND**. XXXI Congresso ALAS. Montevideo: [s.n.]. 2017. p. 1-22.

FONTES, V. Capitalismo em tempos de uberização: do emprego ao trabalho. **Marx e o Marxismo - Revista do NIEP-Marx**, Niteroi, v. V, n. 8, p. 45-67, Junho 2017. Disponível em: <<http://www.niepmarx.blog.br/revistadoniep/index.php/MM/article/view/220>>. Acesso em: 19 Março 2020.

FRANCO, D. S.; FERRAZ, D. D. S. Uberização do trabalho e acumulação capitalista. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 17, Novembro 2019.

FREITAS, C.; COSTA, L. Negócios. **Diário do Nordeste**, 2019. Disponível em: <<https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/negocios/melhor-opcao-para-entregadores-moto-apresenta-mais-inseguranca-1.2152716#>>. Acesso em: 27 Setembro 2020.

G1. Ceará registra um acidente de trabalho a cada hora, diz MPT-CE. **G1 CE**, 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2019/04/03/ceara-registra-um-acidente-de-trabalho-a-cada-hora-diz-mpt-ce.ghtml>>. Acesso em: 17 Junho 2020.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. D. **Pesquisa Qualitativa em Estudos organizacionais**. 2ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

GUIMARÃES, J. R. S. **Perfil do Trabalho Decente no Brasil**: um olhar sobre as Unidades da Federação durante a segunda metade da década de 2000. Brasília: OIT, 2012.

HOAPPNER, M. G. **NR: Normas Regulamentadoras Relativas à Segurança e Medicina do Trabalho (Capítulo V, Título II da CLT) NR1 a NR 34**. 5ª. ed. Brasil: Ícone, 2012.

IBGE. Agência IBGE de Notícias, 2019. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/24284-pnad-continua-taxa-de-desocupacao-e-de-12-7-e-taxa-de-subutilizacao-e-de-25-0-no-trimestre-encerrado-em-marco-de-2019>>. Acesso em: 30 Maio 2020.

ICOH. Código Internacional de Ética para os Profissionais de Saúde no Trabalho - ICOH. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, Belo Horizonte, v. 2, n. 4, p. 290-231, Outubro 2004.

KREIN, J. D.; COLOMBI, A. P. F. A Reforma Trabalhista em Foco: Desconstrução da Proteção Social em Tempos de Neoliberalismo Autoritário. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 40, Dezembro 2019.

LAVNCHICHA, G. R. F. D. S. A Clínica Psicodinâmica do Trabalho: Teoria e Método. **Khora, Revista Transdisciplinar**, v. 2, n. 2, Maio 2015. ISSN 2358-9159. Disponível em: <<http://site.feuc.br/khora/index.php/vol/article/view/45/45>>. Acesso em: 16 Abril 2020.

LIMA, J. C.; BRIDI, M. A. TRABALHO DIGITAL E EMPREGO: a reforma trabalhista e o aprofundamento da precariedade. **Caderno CRH**, Salvador, v. 32, Outubro 2019.

LIMA, K. D. M. et al. Gestão na saúde ocupacional: importância da investigação de acidentes e incidentes de trabalho em serviços de saúde. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, Petrolina, v. 15, n. 3, p. 276-283, julho 2017.

MENDES, A. M. **Psicodinâmica do Trabalho. Teoria, Método e Pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M. **Violência no Trabalho. Perspectivas da Psicodinâmica, da Ergonomia e da Sociologia Clínica**. São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2010.

MENDES, A. M. B. Entrevista Realizada com Ana Magnólia Bezerra Mendes. **Revista Brasileira de Qualidade de vida**, Ponta Grossa, v. IV, n. 2, p. 50-56, Julho 2012.

MENDES, A. M.; ARAÚJO, L. K. R. **Clínica Psicodinâmica do Trabalho. O Sujeito em Ação**. Curitiba: Juruá, 2012.

MENDES, A. M.; COSTA, V. P.; BARROS, P. C. D. R. Estratégias de Enfrentamento do Sofrimento Psíquico no Trabalho bancário. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 38-48, Junho 2003.

MORAIS, M. V. G. **Doenças Ocupacionais. Agentes: Físico, Químico, Biológico, Ergonômico**. 1ª. ed. São Paulo: Iatria, 2010.

NASCIMENTO JÚNIOR, L. G. D. **Um Homem Também Chora (Guerreiro Menino)**. Intérprete: NASCIMENTO JÚNIOR, L. G. D. In: NASCIMENTO JÚNIOR, L. G. D. Retratos. [S.l.]: EMI, 2004. Disponível em: <<https://www.google.com/search?q=e+sem+o+seu+trabalho+o+homem+n%C3%A3o+tem+honra&oq=e+sem+o+seu+trabalho+o+homem+n%C3%A3o+tem+honra&aqs=chrome.69i57j69i64l3.8326j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>>.

OIT BRASÍLIA. Organização Internacional do Trabalho. **OIT Brasília**, 2019. Disponível em: <<https://www.ilo.org/brasil/temas/trabalho-decente/lang--pt/index.htm>>. Acesso em: 19 Março 2020.

OREIRO, J. L. A grande recessão brasileira: diagnóstico e uma agenda de política econômica. **Estudos Avançados**, São Paulo, Janeiro 2017.

PASSOS, S. D. S.; LUPATINI, M. A contrarreforma trabalhista e a precarização das relações de trabalho no Brasil. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 23, Janeiro 2020.

POCHMANN, M. A nova classe do setor de serviços e a Uberização da força trabalhadora. **Revista do Brasil**, Campinas, Julho 2017. Disponível em: <<http://www.relats.org/documentos/EATP.EA.Pochman2017.pdf>>. Acesso em: 19 Março 2020.

PRONI, M. W. Trabalho decente e vulnerabilidade ocupacional no Brasil. **Economia e Sociedade**, Campinas, v. 22, Dezembro 2013.

REIS, V.; GELSLEICHTER, M.; ALVES, E. Narrativas juvenis: dilemas, tensões e desafios em torno das novas configurações do mundo do trabalho. **Educação e Emancipação**, Florianópolis, v. 10, n. 3, Setembro 2017.

RUSCHEL, M. S. **O Adoecimento dos Trabalhadores de Frigorífico de Frangos**. 2017. 145 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Faculdade de Serviço Social, Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE: Fortaleza, 2017.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 3ª. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SARTORI, S. D.; SOUZA, E. M. D. ENTRE SOFRIMENTO E PRAZER: VIVÊNCIAS NO TRABALHO DE INTERVENÇÃO EM CRISES SUICIDAS. **REAd. Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 24, n. 2ª, Maio 2018.

SICSÚ, J. A economia da depressão está de volta? **Economia e Sociedade**, Campinas, v. 29, n. 2, Maio 2020. ISSN 1982-3533.

SILVA, A. M. D. A uberização do trabalho docente no Brasil: Uma tendência de Precarização no século XXI. **Trabalho Necessário**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 34, Setembro 2019.

SILVA, L. P. D. **Organização do Trabalho e Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho em Delegacias de Polícia do Distrito Federal**. 2011. 36 p. Dissertação (Especialização em Psicodinâmica do Trabalho) - Departamento de Psicologia Social do Trabalho, Universidade de Brasília: Brasília, 2011.

SOCIOLI, E. **Uma Abordagem Sobre Doenças Ocupacionais**. 2011. 103 f. Tese (Doutor em Medicina) - Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde, Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto: São José do Rio Preto, 2011.

SOUSA, E.; GONÇALVES, C. Satisfação com a Formação Superior e Transição para o Trabalho. **Revista de Psicologia**, Porto, v. 25, n. 1, 2016. ISSN 0716-8039.

TAYLOR, F. W. **Princípios de Administração Científica**. 8ª. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

APÊNDICE 1 - ROTEIRO

Perfil socioeconômico.

1. Qual o seu sexo? <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Outro	2. Qual o seu estado civil? <input type="checkbox"/> Solteiro(a) <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Separado(a)/Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Viúvo(a) <input type="checkbox"/> Outro	3. Qual a sua idade? <input type="checkbox"/> Menor de 18 anos <input type="checkbox"/> Entre 18 e 25 anos <input type="checkbox"/> Entre 26 e 40 anos <input type="checkbox"/> Entre 41 e 65 anos <input type="checkbox"/> Maior que 65 anos	4. Quantos filhos você tem <input type="checkbox"/> Nenhum <input type="checkbox"/> 1 (um) <input type="checkbox"/> 2 (dois) <input type="checkbox"/> 3 (três) <input type="checkbox"/> Mais de 3 (três)	5. Qual a sua idade? anos. _____ 20. ID CPF: _____	15. Em qual cidade e bairro você mora? Cidade: _____ Bairro: _____
6. Quantos dependentes Legais você tem? <input type="checkbox"/> Nenhum <input type="checkbox"/> 1 (um) <input type="checkbox"/> 2 (dois) <input type="checkbox"/> 3 (três) <input type="checkbox"/> Mais de 3 (três). Quantos? _____	7. Onde e como mora atualmente? <input type="checkbox"/> Em casa ou apartamento, com minha família <input type="checkbox"/> Em casa ou apartamento, sozinho(a) <input type="checkbox"/> Em quarto ou cômodo alugado, sozinho(a) <input type="checkbox"/> Em habitação coletiva (hotel, república, quartel, pensionato, res. univ) <input type="checkbox"/> Outra situação		11. Qual a sua renda? <input type="checkbox"/> Até 1 SM* (R\$ 1.045,00) <input type="checkbox"/> 1 a 2 SM* (R\$ 1.045,00 - 2.090,00) <input type="checkbox"/> 2 a 4 SM* (R\$ 2.090,00 - 4.180,00) <input type="checkbox"/> 4 a 6 SM* (R\$ 4.180,00 - 6.270,00) <input type="checkbox"/> Mais de 6 (+ de R\$ 6.270,00)		
9. Quantas pessoas moram com você? <input type="checkbox"/> 2 (duas) <input type="checkbox"/> 3 (três) <input type="checkbox"/> 4 (quatro) <input type="checkbox"/> 5 (cinco) <input type="checkbox"/> Mais de cinco <input type="checkbox"/> Moro sozinho(a)	10. Qual a renda total das pessoas que moram com você? <input type="checkbox"/> Até 1 SM* (R\$ 1.045,00) <input type="checkbox"/> 1 a 3 SM* (R\$ 1.045,00 - 3.135,00) <input type="checkbox"/> 3 a 6 SM* (R\$ 3.135,00 - 6.270,00) <input type="checkbox"/> 6 a 8 SM* (R\$ 6.270,00 - 8.360,00) <input type="checkbox"/> Mais de 8 (+ de R\$ 8.360,00)		16. Qual o meio de locomoção que utiliza para trabalhar? <input type="checkbox"/> A pé <input type="checkbox"/> Bicicleta alugada ou emprestada <input type="checkbox"/> Bicicleta própria <input type="checkbox"/> Motocicleta alugada ou emprestada <input type="checkbox"/> Motocicleta própria <input type="checkbox"/> Carro alugada ou emprestada <input type="checkbox"/> Carro própria		
8. Com quem você mora? (+1) <input type="checkbox"/> Sozinho(a) <input type="checkbox"/> Pai/padrasto <input type="checkbox"/> Mãe/madrasta <input type="checkbox"/> Esposa/marido/companheiro(a) <input type="checkbox"/> Filhos <input type="checkbox"/> Avô/avó <input type="checkbox"/> Outros parentes <input type="checkbox"/> Amigos ou colegas	12. Qual a sua escolaridade? <input type="checkbox"/> Da 1ª a 4ª série - fundamental <input type="checkbox"/> Da 5ª a 8ª série - fundamental <input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto <input type="checkbox"/> Ensino médio completo <input type="checkbox"/> Ensino superior incompleto <input type="checkbox"/> Ensino superior completo <input type="checkbox"/> Pós-graduação <input type="checkbox"/> Não sei	13. Qual a escolaridade do seu pai? <input type="checkbox"/> Da 1ª a 4ª série - fundamental <input type="checkbox"/> Da 5ª a 8ª série - fundamental <input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto <input type="checkbox"/> Ensino médio completo <input type="checkbox"/> Ensino superior incompleto <input type="checkbox"/> Ensino superior completo <input type="checkbox"/> Pós-graduação <input type="checkbox"/> Não sei	14. Qual a escolaridade do seu mãe? <input type="checkbox"/> Da 1ª a 4ª série - fundamental <input type="checkbox"/> Da 5ª a 8ª série - fundamental <input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto <input type="checkbox"/> Ensino médio completo <input type="checkbox"/> Ensino superior incompleto <input type="checkbox"/> Ensino superior completo <input type="checkbox"/> Pós-graduação <input type="checkbox"/> Não sei		
17. O meio de transporte usado tem seguro? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	18. Já usou algum serviço do SUS? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não Quais? _____		19. Você contribui com o INSS? <input type="checkbox"/> Não contribuo. <input type="checkbox"/> Sou contribuinte individual (20% até R\$ 6.101,06) <input type="checkbox"/> Sou contribuinte individual (11% até R\$ 6.101,06) <input type="checkbox"/> Pago como facultativo Baixa Renda (5% R\$ 49,90)		

*SM = Salário Mínimo em 2020.

Roteiro de perguntas abertas baseadas no ITRA.

Bloco de questões sobre o Contexto de Trabalho.

1. Como a controladora do aplicativo interfere na realização do seu trabalho?
2. Em que condições físicas está o local onde o trabalho é realizado?
3. Como é a relação com a controladora do aplicativo?

Bloco de questões sobre o Custo Humano no Trabalho.

1. Como o trabalho é realizado em relação ao esforço físico?
2. O que é necessário fazer para realizar seu trabalho em termos de procedimentos e/ou estratégias?
3. O que afeta suas emoções ao trabalho?

Bloco de questões sobre o Custo Humano no Trabalho.

1. Quais suas experiências de realização e de sofrimento profissional na atividade?
2. Quais suas experiências de liberdade de expressão e falta de reconhecimento?

Bloco de questões sobre os Danos Relacionados ao Trabalho.

1. Que problemas físicos ou de saúde você sente ou sentiu e atribui, em parte ou totalmente, à atividade?
2. Que problemas psicológicos de saúde você sente ou sentiu e atribui, em parte ou totalmente, à atividade?
3. Que problemas sociais você observa ou observou e atribui, em parte ou totalmente, à atividade?