

## **Trabalho “cinco estrelas”? Organização e condições de trabalho de entregadores por aplicativos**

*“Five-star” job? Organization and work  
conditions of delivery app workers*

**Recebimento: 10/12/2021 - Aceite: 01/03/2023 - Publicação: 01/04/2023**  
**Processo de Avaliação: Double Blind Review**

### **Marcos Vinícius Maciel**

Pós-graduação em Administração e Controladoria  
Universidade Federal do Ceará  
[marcosvinicius.maciel@gmail.com](mailto:marcosvinicius.maciel@gmail.com)  
<http://orcid.org/0000-0003-2578-1344>

### **Luis Eduardo Brandão Paiva**

Pós-graduação em Administração e Controladoria  
Universidade Federal do Ceará  
[edubrandas@gmail.com](mailto:edubrandas@gmail.com)  
<http://orcid.org/0000-0002-5036-6823>

### **Rafaela de Almeida Araújo**

Pós-graduação em Administração e Controladoria  
Universidade Federal do Ceará  
[rafaela.aa@gmail.com](mailto:rafaela.aa@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-1828-0683>

### **Tereza Cristina Batista de Lima**

Pós-graduação em Administração e Controladoria  
Universidade Federal do Ceará  
[tcblima@uol.com.br](mailto:tcblima@uol.com.br)  
<http://orcid.org/0000-0002-6594-4921>

## **RESUMO**

Esta pesquisa tem como objetivo investigar as principais causas de adoecimento físico e mental dos entregadores por aplicativos. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, com entrevistas semiestruturadas com 11 entregadores por aplicativos. O roteiro de entrevistas semiestruturadas baseou-se na Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) e na

Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT). Adotou-se a técnica da 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. O estudo se destaca por fomentar a compreensão do contexto de trabalho que dão origem às principais causas de adoecimento físico e mental dos entregadores por aplicativos, fornecendo subsídios para a psicodinâmica do trabalho, justamente pela construção e análise da demanda e no atendimento diante do aumento desse grupo de trabalhadores. Constata-se a necessidade de desenvolvimento de políticas para que os entregadores não dependam somente dos termos ditados pelas políticas dos aplicativos para dar uma segurança em caso de acidentes de trabalho. Além de assegurar o respeito pelo trabalho desempenhado, no qual o trabalhador passa por constante constrangimentos.

**Palavras-chave:** Organização do trabalho, Adoecimento, Trabalho por Aplicativo

#### **ABSTRACT**

*This research aims to investigate the main causes of physical and mental illness in application delivery people. This is qualitative research, with semi-structured interviews with 11 food deliverers using apps. The interview script was based on the Work Context Assessment Scale (WCAS) and the Human Cost at Work Scale (HCWS). The technique of content analysis was adopted. The main results show that the work context is marked by demand for results, certain physical effort, accentuated use of memory and attention, especially due to traffic. The affective cost of the activity is high, often marked by embarrassment, humiliation, discrimination, and some insults by the establishments. The study stands out for fostering the understanding of the work context that gives rise to the main causes of physical and mental illness of application delivery people, providing subsidies for the psychodynamics of work, precisely by the construction and analysis of demand and in the service given the increase in this group of workers. There is a need to develop policies so that delivery people do not rely solely on the terms dictated by the application policies to provide security in case of work accidents. In addition to ensuring respect for the work performed, in which the worker undergoes constant constraints.*

**Keywords:** Work Organization, Illness, Work by Application

## 1. INTRODUÇÃO

A Saúde Ocupacional tem a finalidade de promover proteção para os trabalhadores contra riscos a sua saúde, sobretudo decorrente do seu trabalho ou das condições em que ele o realiza (Lima et al., 2017). Insere-se, nesse contexto, a Psicodinâmica do Trabalho, que é baseada na análise dinâmica inerente ao contexto de trabalho, caracterizada pela ação de forças visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, políticas e econômicas, que podem ou não deteriorar esse contexto, transformando-o em lugar de saúde e/ou de patologias e adoecimento (Mendes, 2007).

Segundo Oreiro (2017), a recessão iniciada no segundo trimestre de 2014 ocasionou 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%, fazendo com que o mercado de trabalho sentisse as consequências do novo contexto econômico, o que gerou amplo desemprego, aumento da informalidade, redução da renda real do trabalho e aumento da concentração de renda no trabalho. Segundo o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED, foram perdidos, em 2014, 1,6 milhão de postos de trabalho registrados celetistas (Cacciamali & 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 o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019).

Diante disso, a partir da década de 1990, ocorreu a digitalização das atividades econômicas e o surgimento de novas formas empresariais digitais, que acarretaram na redução do prazo por operação e na aceleração do giro dos recursos (Bögenhold, Klinglmair, & Kandutsch, 2017). É nesse cenário que ocorre a ascensão da uberização que, apesar de ser vista como uma resposta aos desejos de uma geração mais empreendedora, é na verdade um reflexo das empresas na tentativa de reduzir os salários e os custos de benefício durante as recessões dos negócios, além de reduzir a sua vulnerabilidade a ações judiciais de demissões injustas (Duggan, Sherman, Carbery, & McDonnell, 2020; Friedman, 2014).

Além do desemprego, a precarização das relações de trabalho ampliou a quantidade de trabalhadores sem carteira assinada, considerados trabalhadores informais. Nesse contexto, 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

creceu, 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 (Passos & Lupatini, 2020).

Diante desse contexto, destaca-se a “uberização”, termo adotado para nomear as condições flexíveis de trabalho, desprotegidas de regulamentação trabalhista e que encobre, muitas vezes, as relações mais formais de emprego. Os trabalhadores são considerados como “parceiros” e não como empregados. A partir de 2014, em função do amplo desemprego causado pela crise econômica, o crescimento de “parceiros” de empresas por aplicativo se intensificou. 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 600 mil (Lima & Bridi, 2019).

As pesquisas em psicodinâmica do trabalho levaram à construção do Inventário Sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), que tem como foco traçar o perfil dos antecedentes, medidores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento no ambiente de trabalho (Mendes, 2007). Assim, considerando o grupo os entregadores por aplicativo, esta pesquisa pretende responder ao seguinte questionamento: quais são os principais riscos de adoecimento dos profissionais que trabalham com aplicativos de entrega? A pesquisa tem como objetivo investigar as principais causas de adoecimento físico e mental dos entregadores por aplicativos.

Este estudo busca fornecer subsídios para a psicodinâmica do trabalho, justamente pela construção e análise da demanda e no atendimento desse grupo de trabalhadores com lesão por esforço repetitivo, depressão, vítimas de assédio moral, de assaltos e tentativas de suicídio, de trabalhadores aposentados e desempregados, podendo-se, ainda, ser estendido a outros grupos de trabalhadores. Pretende-se ampliar compreensões sobre as principais causas de adoecimento dos entregadores por aplicativo e, com isso, ter subsídios para aprofundar em questões específicas relacionadas com as principais fontes de adoecimentos dos trabalhadores de entrega por aplicativos e propor políticas que envolvam os estabelecimentos, as controladoras dos aplicativos e o poder público, visando melhorias em suas condições de trabalho.

## 2. PRECARIZAÇÃO E UBERIZAÇÃO NO TRABALHO

A partir dos anos 1990, o movimento de desindustrialização da economia nacional se generalizou e acompanhou uma nova classe de trabalhadores de serviços. O setor terciário se expandiu, criando um inédito e crescente grupo precário de dimensão nacional. Por conta dessa característica do setor terciário, a nova classe trabalhadora se insere predominantemente em ocupações inseguras e de baixa remuneração. Consolida-se, então, 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, que traz uma tendência na redução de regularidades do assalariamento formal, assim como da garantia dos direitos sociais (Bögenhold, Klinglmair, & Kandutsch, 2017; Pochmann, 2017).

Segundo Abílio (2020), a uberização é um processo de informalização do trabalho, inserindo-se em modificações qualitativas na própria definição de trabalho informal, que se utiliza amplamente da tecnologia da informação. Fonseca (2017) explica que a criação do Uberismo só aconteceu em decorrência de dois fenômenos centrais: (i) desenvolvimento intenso e veloz de tecnologias móveis e internet, permitindo a utilização de aparelhos celulares para realização de diversas tarefas; e (ii) 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 que deriva da permanência expropriações, produzindo a necessidade da venda da força de trabalho, com a introdução da tecnologia que dispensa trabalhadores.

Abílio (2019) explica que a uberização adota a força de trabalho da pessoa, contando com a sua disponibilidade; todavia, esta utilização é realizada 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 pelo aplicativo. Para Lima e Bridi (2019), a disseminação do uso de computadores, da internet e de outras formas de ferramentas informacionais possibilitou a criação de novos negócios, assim como o surgimento de novas categorias profissionais. Nesta indústria informacional, os trabalhadores estão organizados na dinâmica do capitalismo flexível, com trabalhos flexíveis e ainda com distintas modalidades de contratos e relações salariais. A natureza das relações

de trabalho, nas quais os trabalhadores uberizados estão inseridos, tem como diferencial o uso da tecnologia digital no centro da exploração do trabalho e o fato de o trabalhador ser o fornecedor dos meios de produção (Fonseca, 2017).

O mercado de trabalho viveu uma época de grandes transformações e desafios, sobretudo nos países da América Latina, incluindo o Brasil, que experimentaram um período sustentado de crescimento econômico, no qual produziu melhorias nas condições de emprego e avanços na cobertura da proteção social e na formalização dos postos de trabalho (Guimarães, 2012). No caso das empresas que fornecem as plataformas, todos os processos de trabalho são estabelecidos virtualmente, antes mesmo que o trabalhador tenha acesso às informações de quem está demandando o serviço. Diante disso, 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 de sua condição de vida que lhe impõe aceitar o que lhe proporciona renda no curtíssimo prazo (Fonseca, 2017).

Desse modo, a sensação de liberdade do processo de trabalho é uma necessidade travestida – dramaticamente – em seu contrário, como se fosse liberdade (Fontes, 2017), 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 da qualidade pelo serviço prestado pelo trabalhador. Os entregadores por aplicativos não têm acesso a plano de saúde, fundos de garantia, previdência, participação nos lucros, assim como outros direitos que os trabalhadores formais detêm (Fonseca, 2017). Além do que foi abordado sobre precarização e uberização no trabalho, aborda-se, em seguida, o adoecimento no trabalho, levando-se em conta os trabalhadores por aplicativos.

### **3. ADOECIMENTO NO TRABALHO**

Segundo a Comissão Internacional de Saúde Ocupacional - *International Commission on Occupational Health* (ICOH, 2004), 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 ocasionados

pelas condições de trabalho; a proteção dos trabalhadores, em seus empregos, dos riscos resultantes de fatores adversos à saúde; e a colocação e a manutenção do trabalhador adaptadas às aptidões fisiológicas e psicológicas.

Segundo Biff et al. (2019), vários trabalhos desempenhados na sociedade sofrem influência das relações e condições concretas de trabalho estabelecidas no cotidiano do trabalhador. As cargas de trabalho constituídas de elementos observados nos processos de trabalho atuam sobre o corpo do trabalhador podendo gerar desgastes e adoecimentos. Dessa forma, conhecer os elementos que contribuem para o aumento ou a redução das cargas de trabalho impacta no fortalecimento de aspectos positivos direcionados para o trabalhador.

Nesse contexto, a psicodinâmica do trabalho, desenvolvida por Dejours (2004), considera 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. 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. A organização do trabalho é o centro das interpretações intersubjetivas (Mendes & Araújo, 2012). A psicodinâmica do trabalho é a análise psicodinâmica dos processos intersubjetivos mobilizados pelas situações de trabalho (Carneiro, Silva, & Ramos, 2018).

Segundo Mendes (2007), a psicodinâmica se relacionada com diversos contextos de trabalho, caracterizando-se 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. 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, bem como quais as estratégias que estes trabalhadores utilizam para se proteger/defender desse sofrimento.

Areosa (2013) argumenta ainda que este é dominado por uma gestão cognitiva dinâmica ou compromisso cognitivo. Isso significa que os trabalhadores estão submetidos a riscos internos, que são aqueles que os trabalhadores aceitam se sujeitar; e externos, relacionados ao ambiente do trabalho, onde se encontram várias categorias de riscos, como



físicos, químicos, biológicos, entre outros. 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).

Um dos instrumentos que tem função diagnóstica e pode auxiliar na análise da demanda é o Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), proposto por Mendes e Araújo (2012), que exerce papel de termômetro, traçando o perfil de alguns fatores que podem interferir no processo de adoecimento do trabalho e ainda servindo para pesquisar grandes populações (Mendes, 2007). O instrumento conta com quatro escalas independentes, a saber: Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT); Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT); Escala de Indicadores de Prazer e sofrimento no Trabalho (EIPST); e Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT). Em outras palavras, o instrumento mensura distintas e interdependentes modalidades de representações das pessoas, sobretudo em relação ao mundo do trabalho. Na seção do desenho metodológico, são discorridas as escalas adotadas para o desenvolvimento desta pesquisa.

#### 4. DESENHO METODOLÓGICO

Esta pesquisa é caracterizada como qualitativa, de caráter descritivo. O universo da pesquisa é composto por entregadores por aplicativo de uma cidade localizada na Região Nordeste do Brasil, especificamente os que utilizam aplicativos como *Uber Eats*, *Rappi*, *iFood*, por exemplo. Nesse sentido, cada entrevistado recebeu um índice único seguido de numeração para garantir o sigilo da sua identificação. A numeração se deu na mesma da mesma ordem em que as entrevistas foram realizadas, sendo 11 trabalhadores de entrega por aplicativo, variando entre E1 e E11. Assim, para a confidencialidade dos entrevistados. A síntese do perfil dos entrevistados pode ser constatada pela Tabela 1.



Tabela 1 - Perfil sociodemográfico dos entrevistados

Entrevistado	Sexo	Estado civil	Idade	Tipo de veículo	Escolaridade
E1	Masculino	Casado	35	Moto	Médio Completo
E2	Masculino	Solteiro	33	Moto	Superior Incompleto
E3	Masculino	Solteiro	27	Moto	Superior Incompleto
E4	Masculino	Solteiro	38	Moto	Médio Completo
E5	Masculino	Solteiro	20	Bicicleta	Médio Completo
E6	Masculino	Solteiro	22	Moto	Médio Completo
E7	Masculino	Solteiro	41	Bicicleta	Médio Completo
E8	Masculino	Separado	51	Moto	Fund. Completo
E9	Masculino	Solteiro	23	Bicicleta	Médio Completo
E10	Masculino	Solteiro	28	Bicicleta	Médio Incompleto
E11	Masculino	Solteiro	25	Moto	Médio Completo

Fonte: Dados da pesquisa.

A coleta de dados para análise na pesquisa se deu por meio de entrevistas em profundidade por meio de um roteiro semiestruturado – com a finalidade de obter das informações dos entregadores por aplicativos. Esse roteiro foi constituído com inspirações no ITRA, a fim de ampliar a compreensão sobre as principais causas de adoecimento físico e mental dos entregadores por aplicativos.

Diante disso, é pertinente destacar que 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. A Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT) reflete na descrição das exigências no trabalho, relacionadas com o 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.

Para Bardin (2011), a análise de conteúdo deve ser desenvolvida de modo contínuo e progressivo em três fases: (1) pré-análise, faz-se a organização e sistematização dos materiais disponíveis para a pesquisa e que colaborem com a interpretação final; (2) exploração do material, procura-se compreender o significado dado pelos envolvidos no

estudo ao corpus da pesquisa; e (3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação, em que 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.

A partir disso e com o intuito de tratar os dados qualitativamente de forma estruturada metodologicamente, com mais confiança e veracidade aos resultados, os autores realizaram as codificações das citações das entrevistadas. Nesse sentido, os resultados foram interpretados por meio da análise de conteúdo sob a ótica de Bardin (2011), conforme podem ser observados na seção a seguir, que contempla a análise e discussão dos resultados.

## **5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

### **5.1. Adoecimento no Trabalho - Contexto de Trabalho**

O contexto de trabalho foi analisado 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. Há ainda um terceiro contexto: o ambiente físico do trabalho. O local de trabalho é a rua e não há ponto fixo de trabalho e os pontos são escolhidos de acordo com condições específicas de relevância para cada entregador.

O contexto de trabalho relaciona-se com as representações relativas à organização do trabalho, descritas em Mendes (2007). 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) E ainda: “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” (E6).

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 gera penalização financeira para o trabalhador e imagem negativa para a controladora do aplicativo.

Sobre as pausas para descanso, realizaram-se 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). Os depoimentos em relação às pausas deixam explícitas 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 que ele não está tendo renda.

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 pressão por prazo, porque tem aquele minuto "x", porque se você não entregar no minuto "x" cai o seu rendimento” (E6). Com base nos depoimentos, o alerta para o trabalho e para os prazos se 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 outra pressão por tempo, que se trata daquela que decorre do encerramento do pedido para liberar o entregador para o próximo pedido. Assim, há pressão da operadora do aplicativo e intrínseca do trabalhador para aumentar seu próprio faturamento.

No que se refere às regras, não há condições particulares, pois 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); bem como: “pegar o pedido no estabelecimento e entrega para o cliente. É só isso aí.” (E10). Destaca-se que as pressões de tempo, desde a aceitação dos chamados, passando pela retirada do pedido no estabelecimento; até a 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.

Os acidentes surgem devido ao excesso da jornada de trabalho. 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. Os melhores rendimentos estão associados às piores condições de trabalho, como conclui Abílio (2020). Essa tensão no trânsito se acentua

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 do contexto de trabalho, que influencia no risco de adoecimento do trabalho dos entregadores por aplicativo, está relacionada com as representações relativas às relações socioprofissionais.

Em relação à comunicação com a operadora do aplicativo, foram feitos os seguintes comentários: “só quando estou com o pedido em mãos. Se eu for atrás de alguma coisa com eles é mais difícil” (E3); e ainda: “a comunicação com o aplicativo é só através de mensagem e espera eles responderem” (E10). O que se observa é que a comunicação *online* é o meio que dispõem os trabalhadores por aplicativo para se comunicar com a operadora do aplicativo. Essa comunicação permite ao aplicativo responder de acordo com sua disponibilidade e interesse.

Constata-se que há regras interna de bloqueio de entregadores que não são claras: “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). Fica evidente que há desconfiança em relação ao tratamento dado pela operadora do aplicativo, pois as regras não são de conhecimento geral. É provável que as regras estejam à disposição dos entregadores, mas não sejam lidas, uma vez que é prática 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 com os colegas de aplicativo é 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. Estas duas variáveis definem a carga de trabalho de cada entregador, que pode variar para mais ou para menos.

Para 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); e “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, pois cada entregador recebe sua demanda individual, que 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. Essa característica da atividade impede que o entregador tenha acesso a 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. Caso ocorresse 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 a operadora do aplicativo dá apoio em casos de acidentes e, nesse caso excepcional, apoio na pandemia de COVID 19: “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). Ademais, destaca-se que: “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 sequer chegam perto das políticas definidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (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.

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.

## 5.2. Custo Humano no Trabalho

O custo humano no trabalho foi investigado sob três contextos: custo físico, custo cognitivo e custo afetivo. A primeira unidade do custo humano no trabalho está relacionada com o esforço físico necessário para que a atividade dos entregadores por aplicativo seja desempenhada.

As principais respostas encontradas foram: “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). Embora os comentários não indiquem que fator físico, em princípio, contribuam para o adoecimento, é importante ressaltar algumas condições analisadas, como: a predominância do sexo masculino; a pouca idade dos entrevistados, já que 9 entrevistados têm menos de 40 anos, 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. A questão do esforço físico provavelmente é mais agravante com o desenvolvimento dessas atividades por anos ou na faixa etária acima dos 60 anos, situação não observada dentre os entregadores entrevistados.

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. Esta unidade está ligada com o esforço cognitivo que o entregador deve ser capaz de atender para desempenhar suas atividades.

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 às vezes, porque,

às vezes, o GPS manda a localização errada, às vezes manda na contramão e a gente tem que resolver na hora” (E1). 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 evidente 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 o valor da corrida caso ocorra um acidente. Há mais depoimentos sobre o assunto: “algumas vezes temos que transgredir regras de trânsito” (E4); e ainda infringindo regras de trânsito: “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).

Quanto às resoluções de problemas e imprevistos, os entrevistados deram as seguintes respostas: “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.

As declarações que se relacionam direta e indiretamente com a memória, visão, concentração e macetes foram 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, pois ele leva a gente para o local errado, às 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). 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. 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 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, com possibilidade de enfermidade, que é característica da periculosidade, segundo Biff et al. (2019), os trabalhos sofrem influências das relações e condições concretas de trabalho, assim como 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. Esta unidade está ligada ao esforço afetivo que o entregador deve ser capaz de despende para desempenhar suas atividades. Em relação às respostas dadas pelos entrevistados, houve 6 citações que informaram um alto custo emocional para desempenhar a atividade. Também com 6 citações os entregadores informaram que precisam controlar as emoções. Sete citações afirmaram que é importante ter boa aparência com 7 citações cada, também é necessário ser bonzinho e transgredir regras para cativar os clientes. Com 8 citações verificou-se que os trabalhadores passam por constrangimentos e 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 (com 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. 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: “sim tem, tem até aquele entregador que foi humilhado em São Paulo” (E1); “tenho que controlar as emoções e o pedido demora muito. Às vezes tem um chefe que é ignorante e nos trata mal” (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); e ainda: “os maiores constrangimentos são com os restaurantes porque tem donos que gostam de humilhar” (E5).

Na unidade fator afetivo, percebe-se uma das contradições da atividade. Em pleno surto do COVID-19, trabalhadores ainda são desrespeitados de variadas formas quando, na verdade, esta categoria deveria ser mais valorizada, já que os entregadores se expõem ao risco adicional. 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 ao 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, afetado pelas restrições de horários e *lockdown*, determinados compulsoriamente pelo poder público.

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. Diante disso, a Tabela 2 sintetiza os principais resultados da pesquisa para cada unidade de contexto.

Tabela 2 - Categorias de análise: principais resultados

Categoria de Análise	Unidade de Contexto	Principais Resultados
Contexto de trabalho	Organização do trabalho	Atendimento no tempo definido pelo aplicativo.
		Receber, retirar e entregar pedido.
		Pausas não remuneradas.
		A descontinuidade depende da demanda.
		A principal regra é atender os pedidos dentro do prazo e tratar bem o cliente com finalidade de obter boa nota de atendimento.
	A fiscalização percebida é a da prefeitura (multas e trânsito).	
Condições de trabalho	Trabalho sem ponto fixo. Não há proteção de uma estrutura física.	

	Relações socioprofissionais	Regras não são claras.
		Não participam das decisões do aplicativo.
		Os pedidos são enviados direto para o entregador que decide aceitá-lo ou não.
		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.
		Comunicação com o aplicativo é online e, por vezes, demorada.
Custo humano no Trabalho	Físico	Pequenos percursos para retirar e para entregar o pedido.
		Trabalho repetitivo.
		Utilização de força principalmente quando o pedido é pesado.
		Uso das pernas quando tem que subir escadas ou utiliza bicicleta.
		Curvatura do corpo quando se encontra guiando a motocicleta ou a bicicleta.
	Cognitivo	Endereços errados e os que atentam contra a dignidade.
		Visão é essencial na atividade.
		Memorização de endereços é importante para atender os prazos de atendimento.
		Maneja mento das funções do aplicativo.
		Concentração para enfrentar o trânsito e realizar as entregas.
		Previsão dos melhores dias, horários e locais para trabalhar.
	Afetivo	Alto custo emocional.
		Infrações de trânsito.
		Constrangimentos.
		Riscos da criminalidade e perigos no trânsito.

Fonte: Elaborada pelos autores.

Percebe-se, portanto, que os entrevistados revelaram novos significados aos questionamentos e para a profissão. Os principais pontos problemas das condições para a trabalho e que podem ser fonte para adoecimento ou aumento do risco de acidentes na atividade, são as condições de trânsito e o descaso com o trabalho prestado tanto por clientes quanto pelos estabelecimentos, apesar da importância do serviço, especialmente durante a pandemia do COVID-19.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que se refere ao contexto de trabalho, observou-se que os entregadores trabalham no período que melhor lhes convém, mas só têm renda quando estão efetivamente atendendo uma demanda. A principal regra da atividade é atender no prazo. regular, 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. 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. Esses auxílios não se comparam aos direitos legais que têm trabalhador no trabalho formal.

No que se diz respeito aos aspectos físicos, constatou-se que o entregador caminha para retirar o pedido no estabelecimento e entregar os pedidos no endereço do cliente, 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.

Quanto aos aspectos cognitivos, verificou-se que o entregador precisa 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, por vezes 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.

A semelhança com os conceitos de trabalho forçado, jornada exaustiva e condições análogas à de escravo parece exagero, mas não é. O entregador 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.

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. Quando ocorrem

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

Como contribuições gerenciais e sociais, nota-se a necessidade de que se desenvolva políticas para que os entregadores não dependam dos termos ditados pelos aplicativos. Assim, sendo possível dar uma segurança em caso de acidentes de trabalho e sendo estimulados, até mesmo, tempo para descanso. Além de assegurar o respeito pelo trabalho desempenhado, no qual o trabalhador passa por constante constrangimentos. Além disso, a pesquisa contribui para a literatura da uberização do trabalho, na qual foi possível ter uma visão das habilidades necessárias para a realização do trabalho, bem como as dificuldades enfrentadas pelo trabalhador.

Esta pesquisa detém algumas limitações que não foram suplantadas e, diante disso, destacam-se algumas sugestões para futuras pesquisas para contribuir com o engrandecimento deste tema. Sendo assim, sugere-se, para a continuação desta investigação, analisar isoladamente cada categoria de análise, aprofundando-se nas causas e nas consequências que cada uma delas insere no trabalho dos entregadores por aplicativos. Pode-se, ainda, relacionar os estudos a problemas econômicos, sociais e da defesa do consumidor.

## REFERÊNCIAS

Abilio, L. C. (2019). Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Psicoperspectivas*, 18(3), 41-51.

Abílio, L. C. (2020). Uberização: a era do trabalhador just-in-time? 1. *Estudos avançados*, 34, 111-126.

Areosa, J. Comentário ao artigo "A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho" – Christophe Dejours e a Psicodinâmica do trabalho. *Revista Portuguesa de Psicanálise*, 33(2), 29-41.

Bardin, L. (2011). Análise de conteúdo. Edições 70. Lisboa. Portugal.

Biff, D., Pires, D. E. P. D., Forte, E. C. N., Trindade, L. D. L., Machado, R. R., Amadigi, F. R., ... & Soratto, J. (2019). Cargas de trabalho de enfermeiros: luzes e sombras na Estratégia Saúde da Família. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25, 147-158.

Bögenhold, D., Klinglmair, R., & Kandutsch, F. (2017). Solo-Self-Employment, human capital and hybrid labour in the gig economy. *Форсаїм*, 11(4 (eng)).

Cacciamali, M. C., & Tatei, F. (2016). Mercado de trabalho: da euforia do ciclo expansivo e de inclusão social à frustração da recessão econômica. *Estudos avançados*, 30, 103-121.

Carneiro, C. M. S., Silva, G. C., & Ramos, L. D. F. C. (2017). Relações Sustentáveis de Trabalho: Diálogos entre o Direito e a Psicodinâmica do Trabalho. *São Paulo: LTr*.

Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Production*, 14, 27-34.

Detran. (2020). *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](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)>. Recuperado em: 17 junho 2020.

Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R., & McDonnell, A. (2020). Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 114-132.

Fonseca, L. S. F. (2017). Fronteiras da precarização do trabalho: uberização e o trabalho on-demand. In *XXXI congresso ALAS* (Vol. 22).

Fontes, V. (2017). Capitalismo em tempos de uberização: do emprego ao trabalho. *Marx e o Marxismo-Revista do NIEP-Marx*, 5(8), 45-67.

Friedman, G. (2014). Workers without employers: shadow corporations and the rise of the gigeconomy. *Review of Keynesian Economics*, 2(2), 171-188.

IBGE. (2019). *Agência IBGE de Notícias*. 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>>. Recuperado em: 30 maio 2020.

ICOH. (2004). Código Internacional de Ética para os Profissionais de Saúde no Trabalho - ICOH. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 2(4), 290-231.

Lima, J. C., & Bridi, M. A. (2019). Trabalho digital e emprego: a reforma trabalhista e o aprofundamento da precariedade. *Caderno CRH*, 32, 325-342.

Lima, K. D. M., Canela, K. G. D. S., Teles, R. B. D. A., Melo, D. E. B., Belfort, L. R. M., & Martins, V. H. D. S. (2017). Gestão na saúde ocupacional: importância da investigação de acidentes e incidentes de trabalho em serviços de saúde. *Rev. bras. med. trab*, 276-283.

Mendes, A. M. (2007). *Psicodinâmica Do Trabalho: Teoria, Método*. Casa do psicólogo.

Mendes, B. M. (Ed.). (2010). *Violência no trabalho: Perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica*. Universidade Presbiteriana Mackenzie.

Oreiro, J. L. (2017). A grande recessão brasileira: diagnóstico e uma agenda de política econômica. *Estudos Avançados*, 31, 75-88.

Passos, S. D. S., & Lupatini, M. (2020). A contrarreforma trabalhista e a precarização das relações de trabalho no Brasil. *Revista Katálysis*, 23, 132-142.

Pochmann, M. (2017). A nova classe do setor de serviços e a uberização da força de trabalho. *Revista do Brasil. São Paulo*, 9.

## 6.1.