



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA SOCIAL

**LIZANDRA MONTEIRO CIRAULO**

**Trabalho, Subjetividade e Gênero: o caso das entregadoras de aplicativos em João  
Pessoa**

**João Pessoa**

**2023**

LIZANDRA MONTEIRO CIRAULO

**Trabalho, Subjetividade e Gênero: o caso das entregadoras de aplicativos em João  
Pessoa**

Dissertação de mestrado apresentada por  
Lizandra Monteiro Ciraulo ao programa  
de Pós-graduação em Psicologia Social  
da Universidade Federal da Paraíba, para  
obtenção do título de mestre em  
Psicologia Social.

Orientador: Prof. Dr. Anísio José da Silva  
Araújo

JOÃO PESSOA  
2023

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

C578t Ciraulo, Lizandra Monteiro.

Trabalho, subjetividade e gênero : o caso das entregadoras de aplicativos em João Pessoa / Lizandra Monteiro Ciraulo. - João Pessoa, 2023.

75 f. : il.

Orientação: Anísio José da Silva Araújo.

Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCHLA.

1. Psicologia social. 2. Psicodinâmica do trabalho.  
3. Divisão sexual do trabalho. 4. Entregadoras de aplicativos - João Pessoa. I. Araújo, Anísio José da Silva. II. Título.

UFPB/BC

CDU 316.6(043)



## ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Aos vinte e nove dias do mês de setembro de dois mil e vinte e três, de modo remoto pelo Google Meet, reuniram-se em solenidade pública os membros da comissão designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Psicologia Social (CCHLA/UFPB), para a defesa de Dissertação da aluna **LIZANDRA MONTEIRO CIRAULO**– mat. 20211013078 (orientando(a), UFPB, CPF: 072.352.194-83). Foram componentes da banca examinadora: Prof.<sup>(a)</sup> Dr.<sup>(a)</sup> **ANISIO JOSE DA SILVA ARAUJO** (UFPB, Orientador, CPF: 203.089.304-87), Prof.<sup>(a)</sup> Dr.<sup>(a)</sup> **PAULO CESAR ZAMBRONI DE SOUZA** (UFPB, Membro Interno ao Programa, CPF: 011.836.117-14) e Prof.<sup>(a)</sup> Dr.<sup>(a)</sup> **FRANCINALDO DO MONTE PINTO** (UEPB, Membro externo à instituição, CPF: 530.273.454-00). Na cerimônia compareceram, além do(a) examinado(a), alunos de pós-graduação, representantes dos corpos docente e discente da Universidade Federal da Paraíba e interessados em geral. Dando início aos trabalhos, o(a) presidente da banca, Prof.<sup>(a)</sup> Dr.<sup>(a)</sup> **ANISIO JOSE DA SILVA ARAUJO**, após declarar o objetivo da reunião, apresentou o(a) examinado(a) **LIZANDRA MONTEIRO CIRAULO** e, em seguida, concedeu-lhe a palavra para que discorresse sobre seu trabalho, intitulado: “TRABALHO, SUBJETIVIDADE E GÊNERO: O CASO DAS ENTREGADORAS DE APLICATIVOS EM JOÃO PESSOA”. Passando então ao aludido tema, a aluna foi, em seguida, arguida pelos examinadores na forma regimental. Ato contínuo, passou a comissão, em secreto, a proceder a avaliação e julgamento do trabalho, concluindo por atribuir-lhe o conceito de “**APROVADO**”, o qual foi proclamado pelo(a) presidente da banca, logo que retornou ao recinto da solenidade pública. Nada mais havendo a tratar, eu, Júlio Rique Neto, Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social da UFPB, lavrei a presente ata, que depois de lida e aprovada por todos assino juntamente com os membros da banca. João Pessoa, 29 de setembro de 2023.

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** ANISIO JOSE DA SILVA ARAUJO  
Data: 29/09/2023 11:05:58-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof. Dr. **ANISIO JOSE DA SILVA ARAUJO**

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** PAULO CESAR ZAMBRONI DE SOUZA  
Data: 29/09/2023 10:55:21-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof. Dr. **PAULO CESAR ZAMBRONI DE SOUZA**

*Francinaldo do Monte Pinto*

---

Prof. Dr. **FRANCINALDO DO MONTE PINTO**

*Júlio Rique Neto*  
Prof. Dr. **JÚLIO RIQUE NETO**  
Coordenador do PPGPS

## AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Lylyan e Márcio, por todo o apoio e encorajamento.

Aos meus avós, Margarida, Cloves, Roberto (*in memoriam*) e Myrthes (*in memoriam*), que são parte essencial da construção da minha caminhada.

As minhas tias, Leyla e Ludmila, ao meu padrasto, Ricardo e a Branca, por todo suporte e carinho ao longo da trajetória.

Ao meu orientador Prof. Dr. Anísio José da Silva Araújo pela supervisão e orientação no desenvolvimento deste trabalho, seu apoio e ensinamento foi primordial neste processo.

Aos amigos que, mesmo à distância, sempre estiveram comigo, apoiando e incentivando nesta caminhada.

A todos os colegas da Pós-graduação da UFPB, pela troca de experiências e auxílio.

## RESUMO

O processo de globalização, de expansão de mercados informais e de uso intensivo de tecnologias diversas contribui para a precarização da mão de obra feminina e, também, para a sua invisibilização e falta de prestígio social. A categoria profissional escolhida nesse estudo foi a de mulheres que trabalham como entregadoras por meio de aplicativo de *delivery*. Procedeu-se inicialmente a uma revisão da literatura, a qual buscou contextualizar a emergência do trabalho por plataforma, com destaque para a inserção das mulheres nessa atividade de trabalho. O presente estudo está embasado teoricamente na Psicodinâmica do trabalho e nos estudos sobre a divisão sexual do trabalho. Tem como objetivo analisar a relação trabalho, subjetividade e gênero na atividade de entregadoras por aplicativo de *delivery* da cidade de João Pessoa. Adotou-se uma abordagem qualitativa, cujo principal meio de produção de dados foi a entrevista individual semiestruturada. Para a análise de dados foi utilizada a análise de conteúdo temática proposta por Laville & Dionne (1999). Como resultados percebe-se que as entregadoras de aplicativo vivenciam uma situação de insegurança, assédio, discriminação e invisibilização no trabalho, somado as longas jornadas, má remuneração e ausência de direitos trabalhistas. Foi possível verificar que, em decorrência do gênero, as situações de insegurança aumentam, o assédio e a discriminação possuem um teor diferenciado, fazendo com que as mulheres sofram ainda mais com a invisibilização. Neste sentido, esta atividade, ao mesmo tempo em que proporciona alguns prazeres, produz sofrimento, advindos dos vários desafios enfrentados cotidianamente. Por fim, conclui-se da importância de trazer mais visibilidade para esta categoria profissional apresentando propostas de melhorias de sua condição de vida e trabalho.

**Palavras-chave:** Precarização do trabalho, Entregadoras de aplicativos, Divisão Sexual do Trabalho.

## ABSTRACT

The process of globalization, expansion of informal markets and intensive use of various technologies contributes to the precariousness of female labor and also to its invisibility and lack of social prestige. The professional category chosen in this study was women who work as couriers through a delivery app. Initially, a literature review was carried out, which sought to contextualize the emergence of platform work, with emphasis on the inclusion of women in this work activity. The present study is theoretically based on the Psychodynamics of work and studies on the sexual division of labor. It aims to analyze the relationship between work, subjectivity and gender in the activity of couriers using a delivery app in the city of João Pessoa. A qualitative approach was used, whose main means of data production was the semi-structured individual interview. For data analysis, thematic content analysis proposed by Laville & Dionne (1999) was used. As a result, it is clear that app couriers experience a situation of insecurity, harassment, discrimination and invisibility at work, in addition to long working hours, poor pay and lack of labor rights. It was possible to verify that, due to gender, situations of insecurity increase, harassment and discrimination have a different content, making women suffer even more from invisibilization. In this sense, this activity, while providing some pleasures, produces suffering, arising from the various challenges faced daily. Finally, it is concluded that it is important to bring more visibility to this professional category by presenting proposals for improving their living and working conditions.

**Keywords:** Work Precariousness; App Delivery Girls; Sexual Division Labor.

**Lista de Figuras**

**Figura 1 - Fluxograma Revisão da Literatura.....15**

### **Lista de Tabelas**

<b>Tabela 1</b> - Artigos com a temática “Trabalho por meio de plataforma de delivery” .....	16
<b>Tabela 2</b> - Artigos com a temática “Precarização do trabalho na pandemia da covid-19”....	18
<b>Tabela 3</b> - Artigos com a temática “Breque dos apps”.....	21
<b>Tabela 4</b> – Artigos com a temáticas “Entregadoras de aplicativo” .....	22

## Sumário

Introdução.....	9
Objetivo geral.....	11
Objetivos específicos.....	11
<b><u>Capítulo 1</u></b>	
Uberização do Trabalho e Gênero: Revisão Narrativa da Literatura.....	12
1.1 Uberização do Trabalho.....	12
1.2 Revisão narrativa da literatura: Trabalho dos (as) entregadores (as) de aplicativo no Brasil.....	13
<b><u>Capítulo 2</u></b>	
Fundamentação teórica: Psicodinâmica do Trabalho e Divisão Sexual do Trabalho.....	25
2.1 Psicodinâmica do trabalho.....	25
2.2 Divisão Sexual do Trabalho.....	28
<b><u>Capítulo 3</u></b>	
Método .....	32
3.1 Perfil dos participantes .....	32
3.2 Instrumentos.....	32
3.3 Contatos Iniciais e Procedimentos éticos.....	33
3.4 Método de análise.....	34
<b><u>Capítulo 4</u></b>	
Resultados e Discussão .....	36
4.1 Inserção no Aplicativo.....	36
4.2 Relações Intersubjetivas.....	37
4.2.1 <i>Relação com cliente</i> .....	38
4.2.2 <i>Relação com estabelecimento</i> .....	39
4.2.3 <i>Relação com aplicativo</i> .....	40
4.2.4 <i>Relação com entregadores (as)</i> .....	41
4.3 Fontes de Prazer e sofrimento.....	42
4.3.1 <i>Fontes de Prazer</i> .....	42
4.3.2 <i>Fontes de sofrimento</i> .....	43
4.4 Avaliação do Trabalho.....	46

<b>4.5 Relação de Trabalho por Plataforma</b> .....	47
<b>4.6 Saúde e Segurança no Trabalho</b> .....	48
<i>4.6.1 Saúde no Trabalho</i> .....	48
<i>4.6.2 Segurança no Trabalho</i> .....	50
<b>4.7 Gênero e Trabalho</b> .....	52
<i>4.7.1 “Existe Assédio em todo tipo de trabalho”</i> .....	52
<i>4.7.2 “Porque a mulher é vista como o sexo frágil”</i> .....	54
<i>4.7.3 “Se fosse um homem não fazia isso”</i> .....	54
<i>4.7.4 “Eu acho que na cabeça deles é como se eu também fosse um homem”</i> .....	56
<b>4.8 Trabalho e Projetos Profissionais</b> .....	58
<b>4.9 Reconhecimento no Trabalho</b> .....	58
<b>4.10 Estratégias e melhorias (Inovação)</b> .....	60
<b>Considerações Finais</b> .....	62
<b>Referências</b> .....	64
<b>Anexo A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido</b> .....	72
<b>Anexo B – Roteiro de Entrevista da Entregadoras</b> .....	73

## Introdução

Em dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) é alertada acerca de um novo tipo de coronavírus, posteriormente nomeado de COVID-19, que estava causando graves adoecimentos em pessoas na República Popular da China. Em janeiro de 2020, a OMS declara que esta nova Cepa representa uma emergência de saúde pública internacional e, em fevereiro de 2020, o Ministério da Saúde confirmou o primeiro caso de adoecimento por COVID-19 no Brasil. Em março de 2020 a OMS caracteriza a Covid-19 como uma pandemia. A partir desta caracterização, uma das formas de prevenção mais aceita entre os especialistas, no que se refere a conter a disseminação do vírus era o distanciamento social. Neste contexto, muitas pessoas ficaram em casa e passaram a contar com serviços de entrega como uma alternativa para não entrar em contato com o vírus (Organização Pan-Americana de Saúde, n.d; Medeiros, 2021).

Com a pandemia da Covid-19 ocorreu um aumento expressivo do número de trabalhadores por plataforma. De acordo com uma pesquisa do Instituto Locomotiva, em fevereiro de 2020, período pré-pandemia no Brasil, cerca de 13% da força de trabalho do país trabalhava servindo ou operando aplicativos digitais no país. Já em março de 2021, esse percentual subiu para 20% (aproximadamente 32,4 milhões de pessoas), aumentando em cerca de 11,4 milhões o número de trabalhadores neste setor (IPESI, 2021). Os números se confirmam se considerarmos também o levantamento do Ipea que, entre 2016 e 2021, o número de entregadores de mercadorias via motocicleta aumentou, passando de 25 mil para 322 mil (Agência Brasil, 2022).

Somado a estes números, milhares de brasileiros perderam seus empregos durante a pandemia de covid-19. Em agosto de 2020, no auge da crise pandêmica, cerca 1.400 brasileiros perderam os seus empregos por hora. De abril de 2020 a abril de 2021, durante a pandemia, cerca de 3,3 milhões de pessoas perderam os seus empregos (Papp, Gerbelli & Midlej, 2021).

No entanto, ao analisarmos os dados mais de perto, percebemos que as mulheres foram as principais afetadas, visto que, dentre os trabalhadores que perderam seus postos de trabalho durante a pandemia da covid-19, cerca de 71% eram mulheres, segundo uma pesquisa divulgada pelo IBGE (Puente, 2022). Hirata (2003) ressalta que, em processo de recessão, as mulheres são proporcionalmente mais afetadas do que os homens.

Embora não existam números oficiais de mulheres entregadoras no Brasil, de acordo com uma pesquisa realizada pelo Instituto de Pesquisa Aplicada [IPEA] (2022), estima-se que há quase 90 mil mulheres trabalhando como entregadoras por meio de aplicativo de serviços de

delivery em todo o Brasil. Um levantamento feito pela Rede de Estudos e Monitoramento da Reforma Trabalhista (REMIR) mostra que 94,6% dessa categoria é formada por homens (Amâncio, 2023; Lacerda, 2021). Apesar de ser uma categoria dominada por homens, como mostram os números apresentados, a participação das mulheres vem crescendo e a pandemia da covid-19 contribuiu para acelerar esse processo.

Neste sentido, Soares, Araújo e Pereira (2021) apontam que este processo de globalização, de expansão de mercados informais e de uso intensivo de tecnologia contribuiu para a precarização da mão de obra feminina e, também, para a invisibilização e falta de prestígio social. Isto fica nítido ao constataremos as dificuldades enfrentadas pelas entregadoras ao se inserirem neste mercado informal, tais como longas jornadas de trabalho, falta de seguro-desemprego, risco de acidentes de trânsito, riscos à saúde, assédio por parte dos colegas, de clientes e no trânsito. Essas foram algumas dificuldades citadas pelas entregadoras em uma matéria publicada no Jornal da Paraíba (Lacerda, 2021).

Considerando o contexto acima mencionado, Dejours (1999) assevera que as mudanças no mundo do trabalho impactam diretamente a vida de indivíduos, os quais precisam se adaptar a lógicas mercadológicas extremamente variáveis, em uma situação de frequente ameaça e instabilidade que, muitas vezes, é vista como um mal inevitável da atualidade. Somado a isto, o trabalho constitui parte importante da subjetividade dos indivíduos e tem a capacidade de influenciar todos os âmbitos de suas vidas, podendo assumir, inclusive, um caráter patologizante (Lacman & Uchida, 2003; Luna & Camino, 2007).

Considerando esses dados, o recorte de gênero é fundamental, pois o trabalho exercido pelas mulheres é constantemente desvalorizado. Além disso, mesmo em um lugar social aparentemente semelhante, a desigualdade entre homens e mulheres permanece presente (Hirata, 2003; Hirata & Kergoat, 2017). A psicologia, e mais ainda a Psicologia do trabalho e das organizações, deve buscar dar visibilidade a essas questões, o que se mostra fundamental na construção e vigência dos direitos humanos e na preservação da cidadania, especialmente das populações excluídas (Luna & Camino, 2007).

O presente estudo se revela importante porque se propôs a analisar a atividade de trabalho das entregadoras por aplicativo, buscando entender como estas vivenciam sua realidade de trabalho. Temos no horizonte, também, contribuir para a discussão e implementação de melhorias, bem como para a construção do estado da arte no que se refere aos estudos envolvendo mulheres entregadoras. Essa dissertação busca assim atender os seguintes objetivos:

## **Objetivo Geral**

Analisar a relação trabalho, subjetividade e gênero na atividade de entregadoras por aplicativo de *delivery* da cidade de João Pessoa.

## **Objetivos Específicos**

- Verificar a natureza, as características e condições de trabalho das entregadoras, bem como entender as dificuldades encontradas e as estratégias de enfrentamento mobilizadas;
- Entender a relação que as entregadoras mantêm: com os aplicativos para os quais trabalham; com as empresas para as quais fazem entregas; com os/as colegas de trabalho e com os clientes que recebem os produtos/serviços;
- Analisar as questões de gênero inerentes a esta atividade de trabalho;
- Identificar possibilidades de melhorias para a categoria.

A presente dissertação está organizada da seguinte maneira: o capítulo 1 consiste em uma revisão narrativa da literatura sobre o trabalho por meio de aplicativo, mais especificamente a produção brasileira sobre o tema.

No Capítulo 2 apresentamos a fundamentação teórica, a qual versará sobre a psicodinâmica do trabalho e a divisão sexual do trabalho, buscando caracterizá-las de forma breve.

O capítulo 3 trata dos métodos utilizados na pesquisa, apresentando as várias etapas da pesquisa.

Por fim, o capítulo 4 apresenta os resultados, que serão discutidos sob a ótica das abordagens teóricas utilizadas.

Nas considerações finais serão retomadas às conclusões do estudo, além de analisadas as dificuldades encontradas, as possibilidades de melhorias para a categoria e as vias de continuação de estudo da temática.

## CAPÍTULO 1

### Uberização do Trabalho e Gênero: Revisão Narrativa da Literatura

Este capítulo consiste em uma revisão narrativa da literatura, a qual busca contextualizar, de forma breve, a emergência do trabalho por plataforma e os conceitos que se desdobram a partir disso e caracterizar o trabalho das entregadoras por aplicativo no contexto brasileiro através dos artigos produzidos sobre a temática.

#### 1.1 Uberização do Trabalho

A propagação da internet e de computadores promoveu alterações na sociabilidade humana como um todo, inclusive no ambiente produtivo. O mundo do trabalho evoluiu e a presença cada vez mais constante da tecnologia possibilitou o surgimento de novos modelos de negócio, como a criação de *startups* em plataformas digitais e aplicativos móveis (Franco & Ferraz, 2019; Gouveia, 2018; Pires & Silva, 2020).

Como ilustração disso, tem-se a empresa Uber, fundada em 2009 na Califórnia, Estados Unidos, na qual o trabalho é orientado através de um aplicativo que une o motorista ao solicitante da carona, ou seja, os indivíduos não possuem qualquer vínculo trabalhista com a empresa e assumem todos os riscos do trabalho, enquanto essa apenas fornece a plataforma (Franco & Ferraz, 2019; Gouveia, 2018; Pires & Silva, 2020).

O modelo da Uber obteve tanto êxito que, com base nele, diversas outras empresas com as mesmas características foram criadas, como Airbnb e Ifood. É a partir desse pioneirismo da Uber no tocante a esse modelo particular de trabalho que surge a denominação “Uberização”. Esse conceito, ainda em construção, é utilizado para caracterizar o trabalho no qual uma plataforma digital ou aplicativo móvel conecta o cliente ao prestador de serviço (Franco & Ferraz, 2019; Gouveia, 2018; Guerra & Duarte, 2019; Pires & Silva, 2020). Além disso, também representa uma nova forma de exploração do trabalho, que traz mudanças significativas à configuração das empresas, às formas de controle e ao gerenciamento do trabalho (Abílio, 2022).

Areosa (2019) pontuou que as consequências desta transformação no mundo do trabalho mostram-se devastadoras, pois nesta nova forma de trabalho as pessoas tornaram-se descartáveis e substituíveis, dando origem a uma grande quantidade de indivíduos sujeitos ao desemprego ou ao trabalho precário.

Embora este modelo de negócio tenha sido fundado ao norte do globo, é em países latino-americanos que esta forma de ocupação ganha força, em virtude do desemprego, da precarização e da necessidade de complementar a renda (Abílio, 2022). No cenário brasileiro, a falta de vínculo formal no trabalho por plataforma ganha novas e complexas categorias de análise, através da criação de postos de trabalho completamente informais (Abílio, 2022; Uchôa-de-Oliveira, 2020).

Ao analisarmos especificamente o perfil de indivíduos que trabalham com entregas por meio de aplicativos de delivery, constata-se que a maioria desses trabalhadores são homens, de baixa renda, jovens e negros, como destacou pesquisa realizada com 253 entregadores de diversos estados no país (Tonelo, Mello e Silva & Framil-filho, 2022).

A geração de postos de trabalho informais foi agravada pela pandemia de Covid-19 que funcionou como uma espécie de “laboratório” para estas novas formas de trabalho (Tonelo, Mello e Silva & Framil-Filho, 2022) Tal modelo de serviço pode apresentar algumas comodidades para seus consumidores, como preços mais acessíveis, possibilidade de controle maior sobre o prestador de serviço, pagamento mais rápido e direto no cartão. No entanto, para os prestadores de serviços, vinculados às plataformas, existem inúmeras desvantagens, como a ausência de vínculo trabalhista, os meios para execução do trabalho e todos os custos decorrentes que são de inteira responsabilidade dos prestadores, o que os deixa totalmente desprotegidos nesta relação de trabalho (Franco & Ferraz, 2019).

Outros problemas enfrentados pelos trabalhadores nesta relação de trabalho são: a falta de controle sobre os rendimentos; os trabalhadores são remunerados de acordo com tarifas impostas pela plataforma; as formas de distribuição das demandas de trabalho; os critérios de avaliação não são claros; os indivíduos podem ser desligados da plataforma a qualquer momento, sem necessidade de justificava (Uchôa-de-Oliveira, 2020).

Este estudo tem como foco o trabalho das entregadoras de aplicativo. Neste sentido, como parte desta dissertação e com o intuito de entender e caracterizar melhor esta atividade de trabalho, foi realizada uma revisão narrativa da literatura exposta a seguir.

## **1.2 Revisão narrativa da literatura: Trabalho dos entregadores (as) de aplicativo no Brasil**

A revisão apresentada trata-se de uma revisão narrativa da literatura, que possui como característica “uma temática mais aberta; dificilmente parte de uma questão específica bem definida, não exigindo um protocolo rígido para sua confecção; a busca das fontes não é pré-

determinada e específica” (Cordeiro et al., 2007). Nesta perspectiva, a presente revisão foi realizada a partir das seguintes bases de dados: periódicos Capes, Scielo, Pepsic, Lilacs, por entender que são portais nos quais foi possível acessar os materiais de interesse de nossa pesquisa. Os descritores utilizados na pesquisa foram: Trabalho de plataforma OU Uberização OU Entregador OU Gênero OU Sexo. Lamentavelmente a pesquisa com os descritores Gênero OU Sexo não retornou com nenhum artigo. Em função disso, em um segundo momento, excluímos esses descritores de modo a acessar os materiais que tratam do trabalho do entregador por entender que há aspectos comuns, compartilhados que auxiliariam, ainda que parcialmente, no entendimento da realidade das entregadoras.

Na revisão foram considerados os artigos produzidos nos últimos 5 anos (2018-2023) A definição deste recorte temporal se deu baseado na justificativa de que, dessa forma, seria possível verificar a produção recente sobre a temática, dando ênfase às produções ocorridas durante a pandemia Covid-19, por entender que este período produziu mudanças expressivas no processo de “Uberização” do Trabalho. Consideramos apenas os materiais em língua portuguesa, em formato de artigos, sendo excluídas teses, dissertações, livros ou capítulos de livro. O objetivo desta revisão era conhecer melhor a atividade de trabalho desempenhada por entregadores de aplicativo de *delivery*. Quanto aos critérios de inclusão, foram utilizados os seguintes:

- O artigo tinha que tratar sobre a atividade trabalho de entregadores por meio de aplicativo de *delivery* em contexto brasileiro;
- Ter acesso ao texto completo do artigo.

Como critérios de exclusão foram definidos os seguintes:

- Artigos que usavam o tema uberização para tratar de outras profissões que não entregadores, por exemplo motoristas e professores;
- Artigos aos quais não foi possível ter acesso completo.

Considerando os critérios acima descritos, foram inseridas nas bases de dados selecionadas as palavras-chave mencionadas, procedendo-se em seguida uma filtragem por título. Na sequência, foi feita uma filtragem por resumo, identificando dentre eles quais cumpriam os critérios estabelecidos. Por fim, foi realizada a leitura integral dos artigos remanescentes, após exclusão dos artigos duplicados. O resultado encontra-se exposto a seguir:

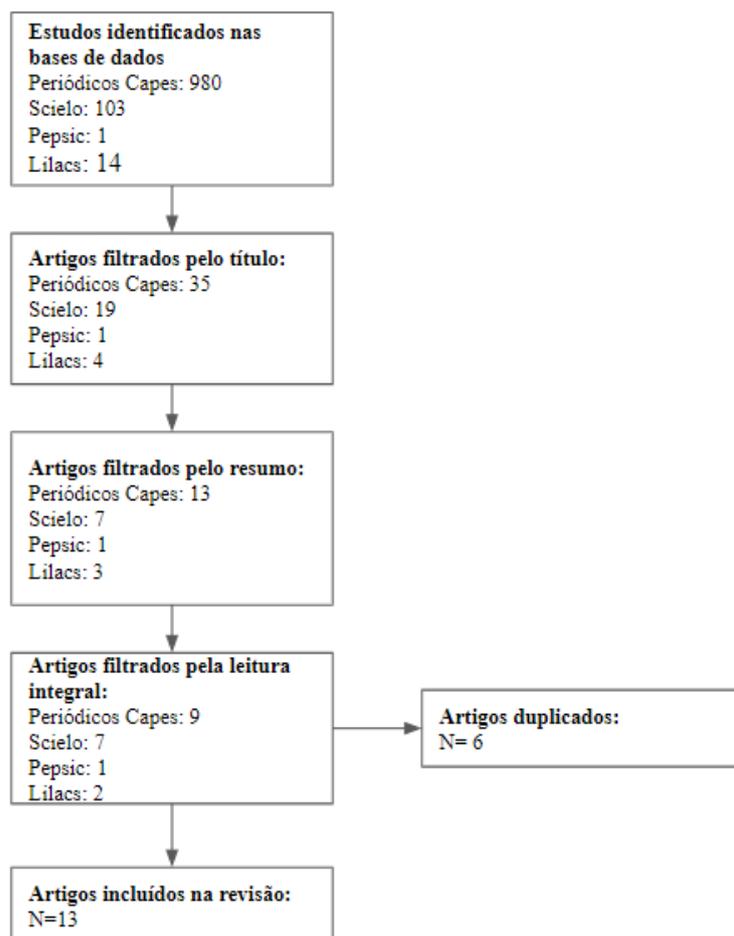


Figura 1. Fluxograma Revisão da literatura.

Dessa forma, 13 artigos foram considerados no final desse processo, os quais foram lidos na íntegra e, a seguir, separados por temáticas. Para a categorização foi utilizada a análise de conteúdo de Laville e Dionne (1999), sendo escolhido o modelo aberto. Este modelo é utilizado quando não se tem muito conhecimento acerca do fenômeno investigado, o que indica uma abordagem indutiva, pela qual o pesquisador vai agrupando as ‘unidades de análise’ que se assemelham, sendo esse processo constantemente revisto até chegar às categorias finais. Por fim, os 13 artigos foram agrupados em 3 categorias:

- Trabalho por meio de plataforma de *delivery* e saúde dos entregadores;
- Trabalho por aplicativo, entregadores e pandemia covid-19;
- Trabalho por meio de plataforma, precarização e o “Breque dos apps”

Todos os artigos encontrados na revisão foram produzidos entre 2020 e 2022, apresentando um aumento na produção nesses anos, mostrando que a temática ganhou visibilidade no meio acadêmico a partir do início da pandemia. Além disso, muitos dos artigos

focam, justamente, o trabalho dos entregadores durante o período pandêmico, como é possível observar nas tabelas abaixo:

**Tabela 1**

*Artigos com a temática “Trabalho por meio de plataforma de delivery”*

Temática	Título	Ano	Revista	Autor	Palavras-Chave
	Uma análise das normas antecedentes e reservas de alternativas mobilizadas na atividade de motoristas e entregadores por aplicativos	2021	Laboreal	Alvarez et al.	Trabalho por aplicativos; uberização; gerenciamento algorítmico; saúde do trabalhador; ergologia
Trabalho por meio de plataformas de delivery	Precarização do trabalho travestida de modernidade: uma análise da tarefa de entregadores de mercadorias	2021	Revista Psicologia, Organizações e Trabalho	Roche, Pistolato & Diniz	Precarização do trabalho, uberização, plataformas digitais
	“Saiu para a Entrega”: Prazer e Sofrimento no Trabalho de Entregadores por Aplicativos	2022	Revista de Administração IMED	Maciel et al.	Prazer; Sofrimento; Trabalhadores por Aplicativos

A primeira categoria é “Trabalho por meio de plataforma de *delivery*” e engloba os artigos que têm como foco uma análise do trabalho dos entregadores, o dia a dia de trabalho, os sentimentos de prazer e sofrimento, a satisfação e a questão das normas.

O estudo de Alvarez et al. (2021) tem como base a perspectiva ergológica e buscou analisar, por meio de encontros sobre o trabalho, análise documental e entrevistas, as normas antecedentes que incidem no trabalho dos motoristas e entregadores por aplicativo, com o intuito de entender a influência dessas novas formas de gerência sobre o trabalho. As dificuldades apontadas são diversas, dentre as quais destacam-se :o contrato que estabelecem com a plataforma é variável e, quando os termos são mudados sem consulta prévia, os trabalhadores se veem obrigados a aceitar para seguir exercendo a atividade; o que pode ser feito ou não é decidido pela plataforma, o que não dá a opção aos entregadores de escolher quais entregas querem aceitar, pois se acontece de recusarem, podem sofrer punições; as formas de remuneração do trabalho são estipuladas totalmente pela empresa e são consideradas pouco transparentes, além do controle que é feito através do *smartphone* que indica localização, velocidade, horas trabalhadas e suspeitas de quais interações estabelecem com os clientes. Com isto, os autores concluem que esta nova forma de gerenciamento por meio de plataforma, bem como a falta de regulação estatal contribui para a precarização do trabalho e consequente exploração dos trabalhadores.

Na pesquisa de Rocha, Pistolato & Diniz (2021), os autores propuseram uma divisão das tarefas prescritas e reais dos entregadores em ‘tarefa divulgada/esperada’(prescrito) e ‘tarefa compreendida/apropriada’ (real). Na classificação da tarefa divulgada/esperada estão: a ausência de vínculo empregatício; obrigatoriedade de arcar com os custos e indenizar a plataforma em caso de dano; realizar o serviço da melhor forma e atualizar o status do pedido na plataforma. A tarefa compreendida/apropriada foi analisada a partir de duas variáveis, satisfação e obediência, com as quais foram constatados quatro padrões de comportamentos dos entregadores nas execuções das tarefas.

Os primeiro padrão foi o “satisfeito e obediente”, chamado de ‘aderente’, e contempla falas sobre estar satisfeito, ser um bom trabalho e que prefere trabalhar sem horário certo; o “satisfeito e desobediente”, chamado de “tolerante”, relata satisfação com o trabalho, mas desobedece algumas normas na execução deste; o “insatisfeito e obediente”, chamado de “intolerante”, não está satisfeito, relata estresse e falta de valorização, mas procura obedecer às normas, pois precisa do trabalho; e “insatisfeito e desobediente”, chamado de “resistente”, não gosta do trabalho, fala sobre injustiça e busca formas de burlar as normas do trabalho (Rocha, Pistolato e Diniz, 2021).

No artigo de Maciel et al. (2022), que trata sobre o prazer e sofrimento no trabalho, os autores constataram que os entregadores são gratos, se identificam com a atividade e tem orgulho de realizá-la. A insatisfação com o trabalho também foi encontrada e está atrelada a ausência de carteira assinada e baixa remuneração. Com relação ao sofrimento no trabalho foram mencionados a insegurança e o medo na atividade, em decorrência da criminalidade e acidentes de trânsito, o esgotamento emocional, estresse e frustração. Além disso, foi elencada a falta de reconhecimento do trabalho e de liberdade para negociar com a empresa do aplicativo. Dessa forma, o estudo conclui que o trabalho realizado é fonte de prazer, porém o sofrimento prevalece, com o sentimento de solidão, dores de cabeça e corporal, falta de motivação e sobrecarga emocional.

**Tabela 2**

*Artigos com a temática “Precarização do trabalho de plataforma na pandemia da covid-19”*

Temática	Título	Ano	Revista	Autor	Palavras-chave
Precarização o do trabalho na pandemia covid-19	Circulando entre o Neoliberalismo e a Necropolítica: o caso dos entregadores via plataformas na pandemia COVID-19	2021	Política & Sociedade	Vidigal	Neoliberalismo. Necropolítica. Pandemia. Plataformas. Entregadores
	Os trabalhadores em meio à Covid-19 no Brasil: flexibilidade, precariedade, e a mobilização internacional	2022	Sociologias	Tonelo, Silva & Framil-Filho	Trabalho, plataformas digitais, Covid-19, precarização, uberização
	“Sem tempo, irmão”: o trabalho e o tempo livre de entregadores uberizados durante a pandemia de covid-19	2021	Revista Brasileira de ciência do Esporte	Silvestre, Santos Neto & Amaral	Uberização; Pandemia de covid-19; Tempo livre; Lazer
	UBERIZAÇÃO E JUVENTUDE PERIFÉRICA: Desigualdades, autogerenciamento e novas formas de	2020	Novos Estudos CEBRAP	Abílio	Uberização; empreendedorismo ; juventude; bikeboys e motoboy; pandemia

controle do trabalho				
Os trabalhadores das plataformas de entregas: essencialidade em tempos de Covid-19 e desproteção legislativa e judicial	2021	Revista Direito e Praxis	Vasconcelos, Mello & Oliveira	Covid-19; Trabalhadores em aplicativos de entrega; Precariedade
Uberização: a era do trabalhador just-in-time?	2020	Estudos Avançados	Abílio	Uberização; Gerenciamento algorítmico do trabalho; Informalização do trabalho; Trabalho amador; Motoboys
Os entregadores de aplicativos e a fragmentação da classe trabalhadora na contemporaneidade	2022	Rev. Katálysis	Luna & Oliveira	Entregadores de Aplicativos; Lutas Coletivas; Tecnologias de Informação e Comunicação; Uberização
Capital de comércio de vendas: o trabalho de delivery sob o jugo dos capitais de plataforma	2022	Economia e Sociedade	Cipolla, Aquino & di Giorgi	Delivery; En'tregador; Capital de comércio de vendas

Na segunda categoria intitulada ‘Precarização do trabalho de plataforma na pandemia da covid-19’ encontram-se as publicações que analisam a relação entre a precarização do trabalho, desemprego e o trabalho de plataforma, considerando os efeitos da pandemia da Covid-19 sobre esta categoria. O período pandêmico contribuiu para o agravamento da “uberização” do trabalho e o surgimento de postos de trabalhos informais, mais especificamente na categoria dos entregadores.

Nesse contexto, Cipolla, Aquino e Giorgi (2022) ressaltam que é de interesse das plataformas que uma grande quantidade de entregadores esteja à sua disposição, funcionando como alternativa aos desempregados e utilizando-se de mecanismos para manutenção dos cadastrados. Não obstante, é importante destacar que essa informalização e precarização atinge

principalmente os seguintes públicos: homens, jovens desempregados, negros e de baixa renda (Abílio, 2020a; Tonelo, Silva & Framil-filho, 2022).

No artigo de Abílio (2020a), a autora discorre sobre como o trabalho sob demanda, ou *just-in-time*, faz com que o trabalhador esteja à disposição da empresa. Não obstante, parte de sua jornada não é reconhecida como tempo de trabalho, de forma que inexistem regulações acerca da jornada de trabalho e do valor do trabalho. O controle deste trabalho assume outras formas, menos rígidas, aparecendo por meio de bonificações por trabalhar à noite, fins de semana ou em períodos de muita chuva. Nessa perspectiva, a uberização do trabalho é tratada como empreendedorismo. Essa ideologia empreendedora, pregada pelas plataformas digitais, dificulta a organização coletiva destes trabalhadores (Abílio, 2020b; Luna & Oliveira, 2022).

Na lógica do trabalho sob demanda, a pandemia de Covid-19, iniciada em 2020, contribuiu significativamente para o avanço desta forma de trabalho (Tonelo, Silva & Framil-filho, 2022). Neste sentido, Vidigal (2021) buscou analisar o impacto da pandemia de Covid-19 sobre o trabalho dos entregadores, visto que a demanda por este serviço aumentou durante este período, bem como o cadastro de trabalhadores na plataforma. A autora aponta que esta categoria profissional foi essencial para a manutenção do isolamento social de uma parcela da população, mas que, em contrapartida, ficou exposta ao vírus, muitas vezes por longas jornadas de trabalho e com baixa remuneração. Essa situação constatada também no trabalho de Tonelo, Mello e Silva e Framil-filho (2022), com relatos de jornadas laborais de 15 horas diárias e remuneração que variou entre 500 reais, o que é menos da metade do salário-mínimo, até 2.500 reais.

Reforçando as conclusões dos estudos apresentados, Vasconcelos, Mello e Oliveira (2021) afirmam que os entregadores foram essenciais durante a pandemia, mas não possuíam o mínimo de proteção, saúde ou segurança na execução desta atividade, sacrificando a si mesmos e até mesmo às suas famílias. Além disso, os autores constataram a desproteção legislativa desses trabalhadores, decorrente da ideia de serem “parceiros” e não empregados. Outras problemáticas advindas da precarização são apresentadas no estudo de Silvestre, Santos e Amaral (2021), no qual os autores, a partir de entrevistas com os entregadores, constataram os seguintes aspectos durante a pandemia: extensas jornadas de trabalho; dificuldade de se desconectar do trabalho e o pouco tempo livre que tem. De forma geral, os artigos concluem que os entregadores escolhem essa atividade pela necessidade de sobrevivência e pela ausência de burocracia para iniciar a atividade. Esse quadro de precarização e informalidade enfrentada por esses trabalhadores contribuiu para um movimento que objetiva uma organização coletiva de luta por direitos (Luna & Oliveira, 2022), como é possível observar na categoria a seguir.

**Tabela 3**

Artigos com a temática “Breque dos apps”

Temática	Título	Ano	Revista	Autor	Palavras-chaves
“Breque dos apps”	A emergência de Galo, entregador antifascista: análise de uma entrevista midiática	2022	Portal de Revistas da USP - Rumores	Sena & Serelle	Paulo Roberto da Silva Lima, o Galo, entregadores por aplicativo, entrevista midiática, uberização do trabalho, figura pública
	#BrequeDosApps: o brado dos entregadores e entregadoras por aplicativos	2022	Revista do núcleo de antropologia urbana da USP	Oliveira	-

Na categoria “Breque dos apps”, o foco é a luta por direitos, especialmente com o movimento que ocorreu no dia 1º de julho de 2020, ou seja, uma paralisação nacional dos entregadores contra a precarização do trabalho e por condições mais dignas de trabalho. O artigo de Sena e Serelle (2022) sobre este movimento consiste em uma entrevista com o “Galo”, líder dos entregadores por aplicativo, na qual ele reforça a importância de desconstruir esta ideia de empreendedorismo, associada ao trabalho de plataforma, que dificulta a luta coletiva por direitos. Oliveira (2022) destaca que neste dia as *bags* foram utilizadas como um símbolo da uberização, da precarização, mas também da resistência.

A revisão acima trouxe resultados esclarecedores sobre a categoria dos entregadores. Não obstante, sentiu-se a necessidade de investigar mais amplamente os estudos nos quais a temática de gênero fosse considerada. Em razão disso, optamos por realizar uma pesquisa em uma nova base de dados, o Google acadêmico. Tal decisão amparou-se no fato de não terem sido encontrados, nas bases de dados a que recorreremos inicialmente para a revisão da literatura,

artigos relacionados às mulheres que trabalham no serviço de entrega por meio de aplicativo. Neste sentido, o Google acadêmico foi escolhido por proporcionar um acesso amplo a múltiplas fontes.

Nessa segunda pesquisa o descritor utilizado foi: entregadoras de aplicativo, o qual poderia aparecer em qualquer campo do texto. Nessa revisão foram considerados os artigos produzidos nos últimos 10 anos (2013-2023), um recorte temporal mais abrangente comparativamente a primeira revisão que fizemos. O idioma de publicação foi o português e foram considerados apenas artigos, sendo excluídas teses, dissertações, livros ou capítulos de livro. O objetivo desta revisão foi suprir a lacuna detectada na primeira busca que fizemos. Assim os critérios de inclusão utilizados foram:

- O artigo tinha que tratar sobre a atividade trabalho de mulheres que trabalham com entregas por meio de aplicativo de delivery em contexto brasileiro;
- Ter acesso ao texto completo do artigo.

Como critério de exclusão:

- Artigos que usavam o tema uberização para tratar de outras profissões que não entregadores, por exemplo motorista e professores;
- Artigos que não tivessem como foco as mulheres no desempenho desta profissão;
- Artigos aos quais não fosse possível ter acesso completo.

Para a realização da revisão, foi inserida na base de dados escolhida a palavra-chave mencionada anteriormente, após o que foi realizada uma filtragem, considerando os critérios acima mencionados, através da leitura do título e em seguida do resumo. Foram excluídos os duplicados e, por fim, foi feita a leitura integral dos artigos restantes, sendo excluídos os duplicados para chegar no resultado final. Ao fim, foram localizados três artigos com foco em mulheres entregadoras, sendo estes:

#### **Tabela 4**

*Artigos com a temática 'Entregadoras de aplicativo'*

Título	Ano	Autores	Revista	Descritores
“Homem respeita homem”: quando machismo invisibiliza	só 2022 o	Cheron, Salvagni & Colomby	XLVI Encontro da ANPAD - EnANPAD 2022	Trabalho; Precarização; Plataformização; Machismo; Interseccionalidade.

---

duplamente o trabalho das entregadoras por plataformas				
A invisibilidade das entregadoras de aplicativo: a uberização como elemento de precarização da divisão sexual do trabalho	2021	Soares, Araújo & Pereira	Brazilian Journal of Development	Uberização; Entregadoras; Direito do Trabalho; Capitalismo; Neoliberalismo; Divisão sexual do trabalho
“Uma minoria mais vulnerável ainda mais vulnerável”: uma análise discursiva sobre entregadoras de aplicativo	2021	Medeiros	Revista Leitura	Gênero; Trabalho; Entregadoras de aplicativo; Designação; Nominalização

---

O primeiro artigo tem como título *“Homem só respeita homem”*: quando o machismo invisibiliza duplamente o trabalho das entregadoras por plataformas. Neste artigo, Cheron, Salvagni & Colomby (2022) realizaram um apanhado dos depoimentos das entregadoras em jornais, revistas ou reportagens em televisão e, a partir destes relatos, analisaram a atividade de trabalho das entregadoras. Como resultados, perceberam que a precarização nesta modalidade de trabalho e o machismo vivenciado no dia-a-dia reforçam as desigualdades (especialmente de gênero) já existentes. O estudo encontrou uma preferência da plataforma por entregadores homens, enviando as entregadoras um aviso de ‘é preciso homens’. Além de ressaltar as longas jornadas de trabalho (mais de 12 horas sem intervalos), destacou os desafios de trabalho em decorrência de aspectos puramente biológicos como a menstruação, visto que as entregadoras não possuem ponto de apoio que conceda dignidade menstrual.

O segundo artigo tem como título: *“A invisibilidade das entregadoras de aplicativo: a uberização como elemento da precarização da divisão sexual do trabalho”*. As autoras realizaram um estudo teórico acerca da atividade de trabalho das entregadoras de aplicativo, considerando o papel do direito trabalhista nesta questão, a partir do entendimento de que as

mulheres são mais afetadas pela precarização do trabalho, além de sofrer um processo de invisibilização na execução de sua atividade tendo em vista a estrutura social, capitalista e patriarcal que dá sustentação a esta exploração. Somado a isto, as mulheres sofrem a sobrecarga decorrente do trabalho doméstico somado ao trabalho realizado externamente (no caso como entregadora) (Soares, Araújo & Pereira, 2021).

Por fim, o artigo intitulado “*Uma minoria ainda mais vulnerável*”: uma análise discursiva sobre entregadoras de aplicativo” tem objetivo analisar como as relações de gênero são significadas na relação de trabalho das entregadoras. Para tanto foi realizada uma análise do discurso de reportagens de entregadores e entregadoras na época da greve dos entregadores (as) em julho de 2020. A autora questiona o uso das palavras que remetem apenas ao gênero masculino, como “entregadores” e “organizadores”, para referir-se a toda a categoria, entendendo que desse modo as mulheres sofrem com o apagamento linguístico da identidade feminina. Além disso aponta que, as matérias analisadas existem uma diferença nas reivindicações com base no gênero, enquanto as matérias com título usam termos genéricos como ‘trabalhadores’ possuem temáticas voltadas à remuneração, a descrição da rotina das trabalhadoras é marcada pela descrição de medos e vulnerabilidades no trabalho, sem apresentar solução. Por isso, a autora conclui que mesmo que todas as reivindicações dos trabalhadores de aplicativo fossem atendidas, não seriam solucionadas as especificidades femininas na execução desta atividade (Medeiros, 2021).

Considerando estes resultados, observa-se que a relação de gênero impacta diretamente esta atividade e que as mulheres são as mais afetadas pela precarização do trabalho, ao mesmo tempo que sofrem com a invisibilização em um meio predominantemente masculino. Foi possível constatar que, embora tenha havido um crescimento de produções acadêmicas após o período pandêmico, ainda existe uma escassez sobre a temática do trabalho das mulheres por meio de aplicativos de *delivery*. Por essa razão, salienta-se a importância de mais estudos e publicações que tenham como foco a participação feminina nessa atividade de trabalho, de forma a contribuir para um maior entendimento das implicações subjetivas desse trabalho, perpassado por novas tecnologias, mediado por plataformas digitais, precário e, frequentemente, invisibilizado.

## CAPÍTULO 2

### **Fundamentação Teórica: Psicodinâmica do Trabalho e Divisão Sexual do Trabalho**

Este capítulo apresenta as abordagens que embasam o presente estudo, ou seja, a Psicodinâmica do Trabalho e a Divisão sexual do trabalho. Procura abordar um pouco da trajetória dessas abordagens, suas contribuições e os principais conceitos que propõem.

#### **2.1 Psicodinâmica do Trabalho**

A história desta abordagem conhecida atualmente como Psicodinâmica do Trabalho data de meados de 1950 e tem como ponto de partida a disciplina inaugural Psicopatologia do Trabalho, que a partir de autores como Louis Le Guillant, Claude Veil, Paul Sivadon, entre outros, postulavam que o trabalho, especialmente o trabalho industrial, poderia causar distúrbios psicopatológicos (Dejours, 2004a). Estavam convictos de que se deparariam com uma fatura de casos de transtornos mentais produzidos pelo trabalho, pois partiam da tese de que o trabalho industrial era por natureza patogênico. Não obstante, o contato com o campo não confirmou tal expectativa, fato que gerou uma parada nas pesquisas dessa disciplina por pelo menos 15 anos.

Com o passar do tempo, a ideia do trabalho apenas como fonte de sofrimento é revista, pois entende-se que os trabalhadores não são passivos frente aos constrangimentos organizacionais, sendo capazes de se proteger dos eventuais efeitos nocivos do trabalho sobre sua saúde mental (Dejours, 2004a). Em função disso surge, em meados dos anos 1980, a Psicodinâmica do Trabalho, cujo objeto de estudo não era apenas o adoecimento, mas também a ‘normalidade’ e, para além disso, o prazer que se pode extrair do exercício de uma atividade de trabalho.

Nesta abordagem, Dejours opta por não mais focar exclusivamente no adoecimento mental, mas sim nas estratégias de defesa que os trabalhadores utilizam contra o sofrimento no trabalho (Dejours, 2004a). Entende-se que o trabalho não pode ser visto apenas como fonte de sofrimento e adoecimento, embora seja esta a face mais visível e frequente, mas pode, dependendo das condições em que é realizado, ser fonte de saúde e satisfação.

Desta forma, a PDT propõe uma perspectiva consistente acerca da relação entre trabalho e saúde mental. Mas qual a concepção de saúde que ancora a PDT? Dejours faz uso de três

áreas do conhecimento para discuti-la: a fisiologia, a psicossomática e a psicopatologia. A fisiologia retrata a importância do movimento livre para o corpo humano, sem encerrá-lo em movimentos rígidos e repetidos; A psicossomática é a relação que existe entre corpo e mente e, em função disso, a constatação da existência de doenças do corpo que são desencadeadas por algum trauma psíquico. Por fim a PDT considera o trabalho como um elemento essencial para a saúde, pois o trabalhar pode ser perigoso para a saúde, mas o não trabalhar também. Então o que importa na relação entre o trabalho e a saúde mental é a organização do trabalho (Dejours, 1986), na medida em que considera (ou não) as necessidades corporais e psíquicas dos indivíduos e dos coletivos.

A PDT associa o trabalho ao “fato de trabalhar: gestos, saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações (Dejours, 2004a, p.24)”, ou seja, o trabalho implica o engajamento da personalidade do indivíduo e ultrapassa a questão salarial (Dejours, 2004a).

O trabalho sempre demandará algo a mais dos sujeitos, sendo impossível atingir os objetivos da organização considerando de forma estrita as instruções e procedimentos propostos por ela, visto que no trabalho podem ocorrer diversas situações inesperadas. O trabalhar seria, justamente, preencher esta lacuna entre o prescrito e o real, que não há como ser antecipada. Esta distância entre o prescrito e o real faz com que o sujeito vivencie o fracasso e, neste confronto com o fracasso, podem surgir sentimentos como impotência, irritação e decepção, ou seja, sofrimento (Dejours, 2004a).

Disso decorre uma questão essencial: como fazem os trabalhadores para não adoecer diante de situações de trabalho tão adversas? Dejours (2009) defende que os trabalhadores, em troca da contribuição que fazem em seu trabalho ou serviço, esperam uma retribuição. Esta retribuição pode se apresentar de diferentes formas, material (salário e gratificações monetárias) ou simbólica. Essa última constitui o que efetivamente os trabalhadores esperam como retribuição pelo esforço empregado, ou seja, o reconhecimento.

O reconhecimento pode ser entendido como “a forma específica da retribuição moral-simbólica dada ao ego, como compensação por sua contribuição à eficácia da organização de trabalho, isto é, pelo engajamento de sua subjetividade e inteligência” (Dejours e Tonelli, 2002, pp. 55). A retribuição simbólica produz sentido ao trabalho que, por sua vez, transforma o sofrimento em prazer (Dejours, 2004a, p.108).

Dejours (2004a) elenca dois tipos de reconhecimento. O primeiro remete ao reconhecimento como constatação, que está relacionado à contribuição individual e que envolve reconhecer as falhas organizacionais do trabalho prescrito e o valor indispensável da

contribuição do trabalhador para gerir tais falhas, de modo que o processo de trabalho aconteça. O segundo está relacionado a questão da gratidão, ou seja, o trabalhador ser reconhecido diante das suas contribuições à organização do trabalho.

No entanto, o processo de reconhecimento depende de julgamentos sobre o trabalho realizado (Dejours, 2009), o que pode se dar de duas formas: o julgamento de utilidade, que é oferecido em linha vertical, ou seja, pelos superiores hierárquicos e consagra “à utilidade económica, social ou técnica da contribuição de um sujeito à organização do trabalho” (Dejours & Tonelli, 2002, p. 54); e o julgamento de beleza, dado em linha horizontal, pelos colegas e membros de equipe, estando relacionado a questões estéticas e só se mostrando possível por meio do conhecimento do trabalho do colega (Dejours & Tonelli, 2002; Dejours, 2004a; Bendassoli, 2012). Como decorrência, o reconhecimento só se mostra possível por meio da existência de um coletivo, já que se trata de um julgamento dos pares, ou seja, o coletivo de trabalho possui um papel importante na construção da identidade no trabalho (Dejours, 2004a, pp. 109).

Dejours (2004a) postula que, na esfera do coletivo, o trabalho prescrito se caracteriza pela coordenação, enquanto o trabalho real (efetivo) pela cooperação. Os “trabalhadores reagem à organização prescrita (coordenação) através da organização efetiva (cooperação) (Giannini, Sznelwar, Uchida, & Lancman, 2019, p. 4)”, ou seja, o trabalho coletivo se caracteriza principalmente pela cooperação (Dejours, 2004a), que são vínculos que os agentes criam entre si com objetivo de realizar um trabalho em comum. A possibilidade de existência destes vínculos é oferecida pela organização, mas não podem ser impostos por ela (Dejours, 2012).

Para que a cooperação ocorra é necessária a visibilidade, ou seja, cada um deve tornar visível aos demais participantes do coletivo a sua maneira de trabalhar. Tal assertiva se baseia no fato de que a inteligência particular difere da de outros membros da equipe, do que decorre a necessidade de compreender e conhecer a maneira como os colegas trabalham. Este tornar visível implica riscos, de revelar os macetes, de expor as falhas e infrações às regras (Dejours, 2004a).

Para revelar os segredos do trabalho realizado, faz-se necessária a confiança, uma das grandes dificuldades do trabalho coletivo. A confiança está ligada ao respeito à promessa (Ricoeur, 1990, como citado em Dejours & Tonelli, 2002) e está fundamentada em fatores éticos, ou seja, é “à efetividade de uma congruência no tempo, entre uma palavra dada e o comportamento que a segue” (Dejours & Tonelli, 2002, p. 53). Quando se consegue reunir visibilidade e confiança, aparecem diversos modos operatórios implementados pelos diferentes trabalhadores. Assim, cooperar implica discutir estes diferentes modos operatórios com o

intuito de selecionar e admitir aqueles que trazem vantagens para a cooperação (Dejours, 2004a). Para que estes espaços de deliberação coletiva funcionem, é preciso que os indivíduos se compreendam, o que não é fácil. Não obstante, mostra-se essencial para a elaboração do sofrimento (Dejours & Tonelli, 2002)

Um outro conceito importante na PDT é o de inteligência da prática, que pode ser sintetizada na palavra astúcia. Esta astúcia, em relação ao trabalho real, traz a ideia de invenção, ou seja, incluir algo novo ao que já é conhecido, o que chamamos de inovação no trabalho. Esta capacidade de inovar possui caráter subjetivo e está ligada ao conhecimento dos processos do trabalho. Já a astúcia em relação ao prescrito não está ligada apenas à inovação, mas consiste, inevitavelmente, em uma quebra da prescrição. Sendo importante ressaltar que a atividade, independentemente da situação de trabalho, implica, em muitos casos, agir fora da norma, de forma discreta, em espaço privativo, longe do controle e da segurança. A partir dessa quebra da prescrição surgem os macetes, que implicam uma vantagem e, usando-os de forma hábil, auxiliam o indivíduo a proteger-se melhor da fadiga ou ganhar em produtividade (Dejours & Tonelli, 2002).

Até aqui foram trazidos conceitos importantes sobre a PDT no contexto em que a disciplina nasce, na década de 1980. A relação entre trabalho e saúde mental estava sendo estudada, principalmente, em homens, com base em trabalhadores do sexo masculino (Molinier, 2004). Entretanto, há uma diferença entre os sofrimentos masculino e feminino. “Eles não são similares, porque as situações de trabalho que os produzem não são as mesmas” (Hirata & Kergoat, 1988, p.167 citado em Molinier, 2004).

Segundo Molinier (2004) a Psicodinâmica do trabalho provém do modelo de homem proposto por Freud e, deste ponto de vista, as diferenças entre homens e mulheres ocorrem desde cedo, muito antes do ingresso no mundo do trabalho. Nesta perspectiva, a divisão sexual do trabalho é uma extensão dessa diferença, a qual é utilizada como justificativa. No tópico a seguir a divisão sexual do trabalho será mais bem explicitada.

## **2.2 Divisão Sexual do Trabalho**

A divisão sexual do trabalho e das relações sociais de sexo possui uma longa história. Ao analisarmos essa história, constatamos que a divisão sexual do trabalho aparece, com certa nitidez, concomitante ao capitalismo. Embora já houvesse uma divisão acerca do papel social do homem e da mulher, é a partir da transição do feudalismo para o capitalismo, com o processo de acumulação primitiva e a construção de uma estrutura hierárquica, que elementos como raça

e gênero contribuem para a criação das figuras de proletariado atual (Hirata e Kergoat, 2020; Kergoat, 2003; Soares, Araújo & Pereira, 2021).

Porém, é nos anos 1970, na França, que nascem as bases teóricas do conceito da ‘divisão sexual do trabalho’ impulsionado pela segunda onda do movimento feminista e por outros movimentos sociais importantes. É através da tomada de consciência coletiva de que muitos trabalhos eram realizados de forma gratuita pelas mulheres, um trabalho invisibilizado e feito para os outros, com a justificativa de possuírem características inatas à natureza feminina, que as pesquisas passaram a atribuir o mesmo peso de análise para o trabalho doméstico e para o trabalho profissional, sendo possível então refletir sobre a ‘divisão sexual do trabalho’ (Hirata & Kergoat, 2020; Kergoat, 2003).

Em função disso, esta forma de divisão do trabalho entre os sexos está conectada às relações sociais entre homens e mulheres. Segundo Kergoat (2002), as relações sociais podem ser entendidas como uma “tensão” que atravessa a sociedade e se fixa, aos poucos, através dos desafios que os seres humanos constantemente são confrontados em sua produção e reprodução da sociedade.

Nesta perspectiva, embora esteja em evidência nesta dissertação a relação social de sexo, ela não é a única existente. Kergoat (2002) defende que “os seres humanos não agem – ou vivem- sob o prisma de uma única relação social”. As relações sociais são múltiplas e nenhuma, sozinha, determina toda a totalidade, mas juntas elas compõem e impulsionam a dinâmica da sociedade, ou seja, são consubstanciais. Entende-se que as diferentes relações sociais não são hierárquicas e sim coexistentes. Desse modo, as relações sociais de classe, raça e sexo não podem ser separadas no nível das práticas sociais, mas apenas em termos de análise (Kergoat, 2010). O presente estudo tem como foco o sexo enquanto uma relação social que exerce influência nas relações de trabalho, pois embora as relações sociais sejam consubstanciais, a relação social de sexo possui características particulares (Kergoat, 2002).

A divisão sexual do trabalho é a forma como este é dividido socialmente, tendo como base as relações sociais de sexo. Esta forma de divisão do trabalho é um fator primordial para a manutenção da relação social entre os sexos da maneira que se constitui atualmente (Hirata & Kergoat, 2007; Hirata & Kergoat, 2017), pois as identidades e os “papéis do sexo” que possuem suas raízes nas interações precoces, antes do ingresso no mundo do trabalho, ganha raízes mais profundas diante do encontro com o trabalho (Molinier, 2004). Neste sentido, a divisão sexual do trabalho possui como característica importante a indicação da mulher para esfera reprodutiva e doméstica e o homem para a produtiva e, conseqüentemente, para as funções de poder político, religioso e etc. (Hirata & Kergoat, 2007).

Esta forma de divisão social do trabalho possui dois princípios organizadores: O primeiro é o de que existem trabalhos de homens e trabalhos de mulheres (princípio da separação) e o segundo é de que o trabalho executado por um homem terá “valor superior” ao realizado por uma mulher (princípio hierárquico) (Hirata & Kergoat, 2007; Kergoat, 2003; Hirata & Kergoat, 2017). Estes princípios organizadores encontram sustentação em uma ideia naturalista, que coloca os papéis como algo definido pela biologia. Em oposição a isto, a abordagem da divisão sexual do trabalho defende que, na realidade, estes papéis são construções sociais (Hirata & Kergoat, 2007; Kergoat, 2003). Para os homens, o trabalho assalariado é visto como algo natural, uma extensão de sua virilidade, enquanto as mulheres precisam mostrar-se “qualificadas” no desempenho de funções externas ao lar (Kergoat, 2002). Em relação a qualificação, Kergoat (2002) afirma que existe uma divergência. Um trabalho é considerado mais qualificado quando é resultado de uma conquista, enquanto um trabalho que resulta de habilidades tidas como ‘naturais’ é considerado menos qualificado. No entanto, existe uma disparidade em razão do sexo, pois habilidades como força física, senso de competição são atribuídas ao masculino, enquanto as habilidades ‘naturais’ (instinto materno, delicadeza) são atribuídas ao sexo feminino. Dessa forma, os papéis sociais atribuídos às mulheres contribuem para a continuidade de práticas discriminatórias dentro do mundo do trabalho (Cheron, Salvagni & Colomby, 2022).

Considerando o contexto atual do mundo do trabalho, a participação feminina aumentou, porém, as discrepâncias acima descritas entre os trabalhos femininos e masculinos permanecem (Kergoat, 2010). Além disso, o aumento de empregos precarizados e vulneráveis é uma das contradições centrais quando a questão é o gênero, pois embora as mulheres participem mais ativamente do mercado de trabalho com empregos assalariados, a divisão do trabalho doméstico não teve mudança real (Hirata, 2003).

Atualmente, ao pensar o trabalho feminino, existe uma tendência que Hirata (2003) chama de bi-polarização, ou seja, de um lado existe o crescimento significativo, ainda que minoritário, de mulheres em posições intelectuais e executivas, tidas como profissionais altamente qualificadas e bem remuneradas; por outro lado, existe o crescimento do setor de serviços e o impacto dessas novas profissões nas relações de gênero e a sujeição de outras, tidas como “não-qualificadas”, a empregos informais, precários, e mal remunerados. E o resultado desta bi-polarização é o aumento da desigualdade entre homens e mulheres, mas, especialmente, entre as próprias mulheres (Soares, Araújo & Pereira, 2021; Hirata, 2003). Ao apelar para a história, constata-se que a divisão burguesa confinava às mulheres brancas de classe média e alta à esfera do lar, porém o mesmo não ocorria com as mulheres negras,

imigrantes e de classe baixa, que precisavam exercer o trabalho remunerado e não remunerado fora de casa. Dessa maneira, as mulheres brancas eram capazes de cumprir seus deveres como dona de casa, mães e usufruir de atividades de lazer apenas porque transferiam tarefas do lar aos empregados domésticos que eram em sua maioria de mulheres negras (Van doorn, 2017).

A globalização trouxe impactos ao mundo do trabalho, afetando homens e mulheres de maneiras diferentes (Hirata, 2002). Ao pensar o trabalho das entregadoras de aplicativo, verifica-se que a divisão sexual do trabalho, sob a lógica do capital, é essencial para a compreensão da precarização da mão de obra feminina e a sua invisibilização, especialmente no campo econômico e no contexto do trabalho informal. A desigualdade existente no trabalho de plataforma é mais uma característica deste trabalho, que está profundamente embebido em um mundo criado por valores capitalistas, que depende da subordinação de gênero e raça de trabalhadoras de baixa renda ou desempregadas (Soares, Araújo & Pereira, 2021; Van doorn, 2017).

Além disso, as entregadoras fogem ao que seria considerado a regra, ao ir de encontro a fragilidade imposta às mulheres. A natureza das atividades socialmente admitidas para serem executadas por mulheres é afetiva, doméstica e sexual e se contrapõe às atividades dos homens. Por causa disso, ocorre a invisibilização das entregadoras no discurso e nas políticas públicas (Soares, Araújo & Pereira, 2021). Dessa forma, é importante realizar uma análise do trabalho das entregadoras pela perspectiva de sexo, visto que muda completamente a produção de conhecimento sobre o trabalho.

## CAPÍTULO 3

### Método

Este capítulo tem o intuito de apresentar o delineamento da pesquisa, quanto a sua natureza, procedimentos, instrumentos e, por fim, quanto ao método de análise de dados utilizado. Trata-se de uma pesquisa qualitativa que, segundo Minayo (1989), responde a questões muito específicas, pois abrange um nível de realidade que não pode ser quantificado, já que trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos, que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

#### 3.1 Perfil das participantes do estudo

A pesquisa foi realizada de forma presencial em diversos espaços da cidade de João Pessoa, como estacionamento de restaurantes e shoppings, praça de alimentação de shopping center e praças do Campus I da UFPB. Isto ocorreu devido a disponibilidade de horário e comodidade de localização das entregadoras.

A amostra pode ser caracterizada como não-probabilística, por conveniência e de acordo com a disponibilidade das participantes. O estudo contou com a participação de seis entregadoras por aplicativo da cidade de João Pessoa. O perfil das entregadoras foi o seguinte: mulheres, residentes na cidade de João Pessoa, com idade entre 23 e 32 anos, 3 das entrevistadas são solteiras, 1 é casada, 1 mora junto com a companheira e outra é separada; 3 possuem filhos e 3 não possuem. Quanto à renda individual mensal, todas afirmaram ser algo bem variável, mas as estimativas giram em torno de 1800 e 3500, já a renda familiar variou de 2000 a 8000 reais; 5 utilizam como meio de trabalho moto e uma utiliza bicicleta.

#### 3.2 Instrumentos

Com o intuito de atingir os objetivos estipulados foram utilizados os seguintes instrumentos na realização da pesquisa: entrevista semiestruturada, que consiste em uma série de perguntas estabelecidas previamente, acrescentando-se outras que venham surgir do diálogo entre entrevistador e entrevistado (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006)

A montagem da entrevista semiestruturada se deu a partir da leitura de artigos sobre a temática do trabalho por aplicativos e das categorias teóricas exploradas pela psicodinâmica do trabalho e pelo enfoque da divisão sexual do trabalho.

O roteiro de entrevista é composto por 13 questões e aborda temáticas como história profissional, prazer e sofrimento no trabalho, relações interpessoais e profissionais, relação trabalho/saúde/doença, questões de gênero e propostas de melhoria do trabalho.

Foi utilizado também um questionário sociodemográfico para caracterizar as participantes do estudo, a partir de informações como: idade, estado civil, número de filhos, renda pessoal e familiar e formação acadêmica.

### **3.3 Contatos Iniciais e Procedimentos Éticos**

É importante ressaltar que os procedimentos éticos de pesquisa com seres humanos foram seguidos de acordo com o que reza a resolução 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde. O projeto foi submetido ao Comitê de ética em pesquisa com seres humanos e obteve parecer favorável, com o seguinte número: 6.055.345 (CAAE: 64090022.0.0000.5183)

Inicialmente estava previsto encontrar as entregadoras em pontos específicos nos quais os trabalhadores que fazem o serviço de delivery permanecem à espera dos chamados e que ficam estacionamentos de restaurantes, farmácias e shoppings. No entanto, esta estratégia não trouxe resultados, visto que não foram encontradas as mulheres entregadoras que buscávamos. Alguns entregadores ou mesmo caixas de supermercado, sabendo de nosso estudo, forneceram números de celulares das entregadoras para que pudéssemos entrar em contato, mas não obtivemos respostas favoráveis.

Após estas tentativas, a pesquisadora encontrou um perfil no Instagram intitulado 'Motogirls.jp', que talvez fosse uma via para acessar as entregadoras. O contato inicial foi feito através do aplicativo Instagram, por meio deste perfil. O perfil surgiu por iniciativa de uma das entregadoras que tinha o desejo de conseguir encontrar outras colegas de trabalho e reuni-las. A pesquisadora enviou uma mensagem a este perfil explicando a pesquisa e seus objetivos e solicitou um encontro presencial. Ao receber uma resposta positiva, foi marcado um encontro.

Na data e local marcados, o encontro ocorreu e foi possível a realização da primeira entrevista do estudo, após a apresentação e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Para a realização da entrevista foi utilizado o celular como gravador de áudio, com intuito de não haver perda de dados e conservar os detalhes das informações. Também foi solicitado o consentimento da participante para a gravação e posterior transcrição na íntegra da

entrevista. A partir desse primeiro encontro, a entrevistada informou contatos de outras entregadoras que estariam disponíveis para participar. O contato foi feito com essas mulheres, que, por vezes, indicavam outras para também participar.

As entrevistas tiveram duração entre 33 min e 1h37min, tendo sido realizadas em espaços públicos, conforme já mencionado, mas sempre procurando o máximo de privacidade para que a participante se sentisse confortável e não houvesse interrupções.

### **3.4 Método de Análise**

Com relação a análise dos dados, foi escolhida a Análise de conteúdo proposta por Laville e Dionne (1999). Os autores ressaltam que a análise de conteúdo não é um método rígido, mas consiste em um conjunto de possibilidades.

Os autores propõem como modelo de análise, dentre outros, o modelo misto, no qual as categorias são previamente estabelecidas com base nos conhecimentos teóricos do pesquisador, porém, com o decorrer da análise, o pesquisador tem a liberdade de modificá-las. Em seguida, é realizado um recorte do conteúdo, por sua vez chamados de unidades de análise, resultante das entrevistas. Depois, é necessário ordená-las dentro das categorias previamente estabelecidas, havendo a possibilidade de, a partir deste recorte, surgirem novas categorias. Como estratégia da análise de conteúdo dos resultados foi usado o emparelhamento, que pressupõe a presença de uma teoria sobre a qual o pesquisador se apoia para pensar o fenômeno e consiste em associar os dados recolhidos a este modelo teórico com o intuito de compará-los (Laville & Dionne, 1999).

As teorias utilizadas como base foram a Psicodinâmica do Trabalho e a Divisão Sexual do Trabalho, ambas já apresentadas nessa dissertação. Tomando como base estes modelos teóricos e a análise proposta por Laville e Dionne (1999), o material foi analisado da seguinte maneira: inicialmente, o questionário da entrevista semiestruturada foi traduzido em categorias teóricas, tendo por base os conceitos dos respectivos modelos teóricos. A partir disso e com as entrevistas transcritas na íntegra, foram feitos recortes de conteúdo considerando o sentido em relação ao material analisado e aos objetivos da pesquisa. Estas unidades de análise foram agrupadas em suas respectivas categorias. No decorrer da análise surgiram novas categorias, consideradas empíricas, que não estavam previamente estabelecidas, mas se mostraram relevantes para o objetivo da pesquisa e que tem embasamento nas teorias utilizadas.

As categorias teóricas elencadas a partir da entrevista foram: Inserção no aplicativo: como as entregadoras começaram a trabalhar com aplicativo e os trâmites para serem aceitas

nas plataformas; Relações intersubjetivas: engloba as diversas relações de trabalho destas entregadoras, com clientes, plataformas, restaurantes, outros entregadores e entregadoras; Fontes de prazer e sofrimento no trabalho: analisa os aspectos que são considerados fontes de sofrimento (e as estratégias de defesa mobilizadas para fazer face ao sofrimento) e de prazer no trabalho, contribuindo para a saúde mental das entregadoras; Avaliação do trabalho: como funciona a avaliação, como elas são avaliadas; Relação de trabalho por plataforma: explica a forma como esta nova relação de trabalho é vista pelas entregadoras; Saúde e segurança no trabalho: os riscos à saúde e segurança e as estratégias de enfrentamento; Gênero e Trabalho: análise aprofundada da relação entre o trabalho como entregadora e as questões de gênero; Trabalho e Projetos profissionais: as aspirações dessas trabalhadoras.

As categorias empíricas que surgiram ao decorrer da análise: Reconhecimento no trabalho e a sua importância para a satisfação no trabalho; e Estratégias de Melhorias (Inovação) que demonstram o que as entregadoras propõem de melhorias para a categoria profissional. A seguir, nos resultados e discussão, cada uma das categorias será apresentada e analisada de forma detalhada, trazendo os recortes das entrevistas, as unidades de análise, para serem analisadas à luz da Psicodinâmica do trabalho e da divisão sexual do Trabalho.

## CAPÍTULO 4

### Resultados e Discussão

Neste capítulo serão apresentados os resultados que emergiram da pesquisa, os quais serão discutidos com base nas abordagens que dão embasamento teórico ao estudo. Com intuito de preservar a identidade dos participantes da pesquisa, estes serão representados no presente capítulo como E1, E2, E3, E4, E5 e E6. Como apontado no Método, a presente pesquisa utilizou-se da análise de conteúdo de Laville e Dionne (1999) para analisar os materiais discursivos das entrevistas realizadas. Desta maneira, chegamos a identificação de 10 categorias temáticas e suas subcategorias, as quais serão detalhadas a seguir:

#### 4.1 Inserção no Aplicativo

A primeira categoria ‘Inserção no aplicativo’ refere-se às falas das entregadoras que revelaram a motivação para começar a atuar na área de delivery por aplicativo. Ao analisar as falas das participantes percebem-se dois aspectos importantes que motivaram a decisão de exercer essa atividade de trabalho. O primeiro deles foi a pandemia, como é possível constatar na fala da entregadora E1:

*Comecei na pandemia, exatamente no primeiro mês. E antes eu trabalhava em cemitério, era autônoma, [...] trabalhava no salão, aí trabalhava no cemitério e ia me dividindo, fazia coisa pra vender, fazia doce e tal. E consegui juntar esse dinheiro [...] vi a oportunidade, né, que tipo, tava naquele período da barreira sanitária e tal, quem não tava parado era motoboy, eu, ah, vou investir. Meti a cara e comecei. (E1)*

E na fala da entregadora E3:

*Quando eu tava com uns três meses trabalhando lá, foi que entrou a pandemia. Aí começou o uso de máscara, começou a questão dos cortes nas empresas, porque a economia do país já caiu, né? Aí eles me demitiram, e depois que eles me demitiram, aí eu passei a focar na área de entrega. [...]foi quando eu corri pro aplicativo. (E3)*

Verifica-se então, o papel da pandemia na escolha dessa atividade. Considerando o desemprego que atingiu o país em decorrência da pandemia, as entregadoras enxergaram no delivery por aplicativo uma opção de renda, visto que essa modalidade de trabalho não parou na vigência das barreiras sanitárias. Ao contrário, ganhou força, como aponta o estudo de Vasconcelos, Mello e Oliveira (2021). O segundo aspecto é a função de entregadora por aplicativo ser vista como possibilidade de conseguir uma renda extra, como menciona a entregadora E5:

*Faz cinco anos que eu trabalho como motogirl, né? Porque no início foi uma renda. Porque eu trabalhava pros outros e eu digo: 'não, vou fazer um extrazinho'. (E5)*

A possibilidade de conseguir uma renda extra é uma das motivações apontadas por parcela das entregadoras. É importante considerarmos que a desigualdade social vigente no Brasil e agravada pela pandemia fez com que o/a trabalhador/a procurasse uma renda extra para complementar aquela obtida com a atividade de trabalho considerada principal, e que se mostra insuficiente para cobrir o orçamento pessoal ou familiar. Uma pesquisa realizada pelo Instituto Cidades Saudáveis em parceria com o Inteligência em Pesquisa e Consultoria Estratégica (IPEC) constatou em 2023 que cerca de 31% dos brasileiros precisaram complementar a renda de alguma maneira. Em 2022, esse percentual foi de 45% (Albuquerque, 2023).

Ao analisar de uma perspectiva de gênero, verifica-se que, mesmo em empregos formais, as mulheres recebem cerca de 20,5% menos do que os homens, ocupando uma mesma função e tendo o mesmo perfil de escolaridade (Alvarenga, 2022). Considerando que a maioria dos domicílios brasileiros tem a mulher como chefe, o que abrange cerca de 38,1 milhões de família, entende-se a razão das trabalhadoras sentirem a necessidade de complementar a renda (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos [DIEESE], 2023).

Neste sentido, ao observar os dados apontados, é possível entender a motivação destas mulheres ao ingressarem no trabalho por meio de plataformas, que podem assim ser resumidas: a necessidade de complementação de renda da população brasileira, somado ao fato de as mulheres receberem menos do que homens e ainda serem chefes de suas famílias. Essa realidade evidencia que elas, muitas vezes, precisam de uma segunda fonte de renda ou, como no caso da pandemia e a grande perda de emprego que lhe sucedeu, o trabalho por aplicativo acabou se tornando a principal fonte.

## **4.2 Relações Intersubjetivas**

Esta categoria buscou abarcar as relações de trabalho das entregadoras, entendendo que o trabalho, da maneira como se constitui, implica, sempre relações com os outros, sejam eles clientes, chefes, subordinados, colegas de trabalho, ou seja, o trabalho remete sempre ao coletivo (Dejours, 2013). Esta categoria está estruturada em quatro subcategorias: relações com clientes, relação com o estabelecimento, relação com o aplicativo e relação com os/as colegas de profissão. Ou seja, essa categoria buscou dar conta das relações intersubjetivas que são estabelecidas no dia-a-dia de trabalho das entregadoras, entendendo que todas essas relações são relevantes para o trabalho que essas mulheres desempenham.

#### **4.2.1 Relação com cliente**

As entregadoras apontam que muitas vezes não existe contato direto com o cliente, especialmente quando este reside em apartamento, tal como nos descreve a entregadora E3:

*A maioria são prédios. Então a gente nem olha para a cara do cliente. Se o pedido estiver pago e for num condomínio que tenha porteiro, ele recebe. Então já pula o seu contato com o cliente. [...] o cliente é só quando é uma casa ou quando ele pede algo que é num cartão. E mesmo assim eles não falam muito não. (E3)*

No entanto, elas relatam como situação difícil de ser gerida, aquela em que o cliente, que mora em apartamento, solicita que a entrega seja feita na porta de sua residência. Tal tipo de demanda é proibida pelo aplicativo, além do que implica em perda de tempo para as entregadoras. Além disso correm o risco de serem roubadas, pois tem que deixar seu instrumento de trabalho (no caso moto) na rua. Dessa forma, ao negarem levar o pedido até a porta do apartamento sofrem, geralmente, agressões verbais e até mesmo intimidações por parte dos clientes, como menciona e entregadora E4:

*Cheguei na casa de uma cliente e ela lá nos (bairro). Ela me xingou. Disse que era pra mim subir. Que pagou pra mim entregar na porra da casa dela. [...] Eu falei assim, ‘após minha senhora. Se a senhora não descer, eu não vou subir’. Quando ela desceu [...] Ai ela fez assim ‘meu marido é policial’[...] Ai ela, tipo assim, contando de ameaça. Entendeu? Que ele era policial. (E4)*

Sobre a relação com o cliente, Dejours, em entrevista que concedeu a Volich (2001) relata que pode ser uma “cilada psíquica”, visto que o contato com o cliente representa um

excesso de carga de trabalho inerente a esta relação de trabalho. Além disso, Dejours aponta que, atualmente, constata-se o aparecimento de patologias ligadas, justamente, a eclosão da violência do público, violência dos usuários para com as pessoas que estão exercendo suas funções (Volich, 2001). Esta violência fica clara nas falas das entregadoras que citam agressões verbais e, até mesmo, físicas na realização de sua atividade.

#### **4.2.2 Relação com estabelecimento**

Sobre a relação com o estabelecimento para o qual fazem entregas, as participantes da pesquisa mencionaram que, muitas vezes, não possuem qualquer suporte, tais como um local onde possam ficar à espera das entregas ou então repousarem um pouco, ou ainda para usarem o banheiro, ou mesmo para abastecer-se de água ou comida, conforme nos relata a entregadora E3:

*Porque às vezes eles oferecem refeição. Onde eu estou não é certo que vai ter refeição todo dia. Pelo que eu percebi, eles fazem a janta dos funcionários deles. E o que sobrar fica para os motoboys. E se não sobrar nada? Porque eles não tiram como obrigação da alimentação ao motoboy. (E3)*

*Porque quando se trata estabelecimento e motoboy são duas classes diferentes. A gente é tratado como...boa parte como qualquer um. Porque você não é funcionário. Então você não vai ter os direitos que um funcionário tem. Principalmente desses de estar dentro do estabelecimento. A gente fica na área externa do estabelecimento. (E3)*

Além disso, são proibidas de entrar no estabelecimento pela porta da frente, mas pela porta dos fundos, não podendo assim misturar-se aos clientes, uma atitude discriminatória com relação a essas trabalhadoras, como relata a entregadora E4:

*Um restaurante. [...] A gente não entra por porta principais. De jeito e maneira. A gente só entra pelo de serviço. [...] Os clientes não podem ter contato comigo. (E4)*

Também relatam a falta de sensibilidade dos representantes da cooperativa para a qual prestam serviços, que se preocupam exclusivamente com a produção, com as entregas a serem feitas, ignorando o estado dessas trabalhadoras, como nos mostra a participantes E1:

*Acabei levando uma queda. Cheguei no estabelecimento com a moto toda lascada. O pisca pendurado. Eu mancando do joelho. E eu cheguei e o pessoal... Sim, mas e aí? Tu ainda vai rodar [...] Porque o pessoal não... Realmente não se importa (E1)*

Nos relatos acima apresentados fica nítida a precarização do trabalho pela qual esta categoria de trabalhadoras vem sendo submetida. As entregadoras relatam a dificuldade de acesso a direitos humanos básicos para trabalhar, tais como acesso à água, banheiro, local de descanso e de espera com algum conforto, alimentação, entre outras. Embora desde janeiro de 2022 esteja em vigência a lei 14.297/22 que trata sobre alguns direitos dos entregadores durante a vigência da emergência de saúde pública em função da covid-19, dentre as quais que os estabelecimentos têm a obrigação de fornecer acesso dos entregadores/as ao banheiro e à água potável. Não obstante, é preciso destacar, tal lei só foi aprovada porque a pandemia tornou essa categoria essencial para satisfação das necessidades da sociedade, tais como alimentação, remédios, entre outros. Não fosse essa urgência, nem esse mínimo estaria assegurado.

Dejours (1998) constata que o sofrimento no trabalho aumenta quando o trabalhador/a verifica que suas necessidades sociais, afetivas, políticas e materiais não são atendidas. Diante das falas: “*A gente é tratado como...boa parte como qualquer um*” ou “*Porque o pessoal não... Realmente não se importa*”, é possível aquilatar o impacto negativo que a precarização do trabalho tem na subjetividade dessas trabalhadoras, que sofrem bastante com a ausência de qualquer forma de apoio.

#### **4.2.3 Relação com aplicativo**

Van doorn (2017) constata que as plataformas exercem controle sobre seus trabalhadores através da produção de várias métricas, tais como o monitoramento da localização, as notas que recebem de usuários e estabelecimentos, entre outras. Na verdade, esta é a única relação de trabalho existente nas plataformas, que não disponibiliza qualquer forma de contato com os/as entregadores/as mantendo-os/as assim no isolamento. No geral, a maioria relata dificuldades de comunicação com o suporte do aplicativo e que, ao buscarem comunicação com a plataforma, geralmente não conseguem retorno. Já em aplicativos locais, o acesso e a comunicação com o suporte tornam-se mais fáceis, como se pode verificar nas falas abaixo.

*O aplicativo X é horrível pra falar com o suporte. [...] A Y é ótimo, porque já fala diretamente com o suporte (E5)*

*A comunicação com eles [aplicativos]? Uma porcaria. (E2)*

Como é possível verificar nos relatos acima, o trabalho das entregadoras é marcado, fortemente pela individualização, uma opção estratégica das empresas de aplicativos. Dejours (2013) pontua que o trabalho individualizado coloca os assalariados em concorrência, levando ao aparecimento da desconfiança e do medo, ao mesmo tempo que faz desaparecer a lealdade, a entreatura e a solidariedade. A solidão que se configura neste contexto de trabalho tem importantes implicações na relação subjetiva entre o trabalho e na saúde mental (Dejours, 2013). Não obstante, diante da dificuldade de se manter na solidão, de ter que enfrentar individualmente os desafios do trabalho, as entregadoras buscam formas de se relacionar e de construir um coletivo.

#### **4.2.4 Relação com entregadores (as)**

O coletivo de trabalho é resultado da construção humana e não pode ser efeito de uma exigência exterior, embora não seja descartada essa possibilidade. Porém, a construção do coletivo implica na cooperação, que decorre, por sua vez, da iniciativa dos agentes. Neste sentido, o conceito de cooperação está intimamente ligado à ideia de coletivo, haja visto que é a partir da cooperação que o coletivo de trabalho é fundado. Sem a cooperação não há coletivo, mas no máximo um grupo (Dejours, 1993a).

A ideia de cooperação e de coletivo fica evidente nas falas das entregadoras, que destacam a sua importância. Tal coletivo se instaura em decorrência do abandono por parte das empresas de aplicativos e também do poder público no tocante as demandas desse contingente de trabalhadores, ampliado de forma desmesurada com a pandemia. É um coletivo de ajuda mútua, de socorro em circunstâncias diversas, de proteção contra os perigos urbanos, entre outras.

*É você mostrar que, tipo, o motoboy, a motogirl que apanhou lá, o Bruno, o Kelton, eles não são sozinhos, não. Sabe? Tem inúmeros motoboys nessa cidade e que se o poder público, se os restaurantes, se o aplicativo não é pela gente, a gente é. [...] Qualquer problema que der, pode ter certeza que se vier um Motoboy, ele vai ajudar. Tipo, o pessoal se preocupa.’ (E1)*

*A gente se ajuda muito. O pessoal de delivery, de moto, é um pessoal muito humano. Tem uma moto quebrada, a gente para pra ver o que é que pode fazer pra ajudar.(E2)*

*[...] motogirl que foi empurrada no condomínio e o cara tomou a pizza da mão dela e entrou pra dentro do prédio. [...] Ela não fazia parte do grupo. Na mesma hora ela entrou no grupo e tal, a gente deu aquela força a ela.[...] a gente buscou dar todo o apoio a ela, palavras de conforto que ela tava precisando e tal. (E3)*

Diante dos relatos anteriores percebe-se que as entregadoras vêm construindo um coletivo de trabalho por iniciativa própria, por meio da cooperação, no vácuo deixado pelas empresas de aplicativo. Isso é perceptível nas falas: “*eles não tão sozinhos*”, “*A gente se ajuda muito*” e “*[...] a gente buscou dar todo o apoio a ela*”. Neste sentido, embora seja um trabalho fortemente individualizado, marcado pelo abandono das empresas de plataforma e do governo, as entregadoras buscam contornar este individualismo e constroem os próprios laços por meio da cooperação.

### **4.3 Fontes de prazer e sofrimento**

Esta categoria visa explicitar as fontes de prazer e sofrimento neste trabalho, entendendo que em qualquer trabalho e ainda mais neste em que a precarização se manifesta com muita evidência, há sempre a possibilidade de extrair dele algumas gratificações e apenas provocando a verbalização dos trabalhadores/as podemos perceber que elementos podem tornar esse trabalho um instrumento de satisfação e prazer (Dejours, 2009).

#### **4.3.1 Fontes de prazer no trabalho**

Algo mencionado por E1, E2 e E5 como uma fonte de prazer neste trabalho é a flexibilidade de horário, exemplificada por E1:

*Eu acho muito bom... Assim, trabalhar por aplicativo porque eu tenho a liberdade. [...] O ponto positivo é a flexibilidade de horário, né? Tipo, você tem a liberdade de fazer o seu horário ali[...] (E1)*

Obviamente há que considerar que esta vantagem é também propalada pelas empresas de aplicativo para atrair os candidatos e consiste em uma peça no discurso ideológico dessas empresas. Não obstante, conforme veremos adiante, para obter uma remuneração acima daqueles que tem carteira assinada (vantagem mencionada por uma das entrevistadas), há que desenvolver um esforço considerável, há que trabalhar horas a fio (anulando as vantagens da tal flexibilidade) com efeitos negativos sobre a saúde, especialmente se considerarmos que esses trabalhadores/as são em geral muito jovens.

Outro aspecto associado ao anterior é o fato de trabalhar ao ar livre, “recebendo vento na cara”, conhecendo lugares, circulando a cidade, movimentando-se, percorrendo caminhos desconhecidos. Esse tipo de liberdade constitui um atrativo comparativamente ao trabalho de escritório, fechado entre quatro paredes. Certamente isso joga um papel fundamental na escolha desse tipo de trabalho, especialmente por parte de quem é avesso ao trabalho interno, realizado nos escritórios.

*É amor pela profissão, de estar livre. [...] não gosto de estar enfiada numa sala fechada. Eu gosto de estar em cima da minha moto, vendo e conhecendo bairros, estar andando e recebendo vento na cara. (E2)*

Além da liberdade, outro elemento apontado como fonte de prazer no trabalho da entregadora foi a questão da remuneração, fator citado, inclusive, como a razão da inserção no trabalho com aplicativos. Segundo E1, E2, E4 e E6, a remuneração obtida nessa atividade supera o salário-mínimo, que é a base remuneratória dos trabalhadores formais, com carteira assinada. Evidentemente tal proeza só se conquista com muitas horas de trabalho, com um dispêndio considerável de energia e sem as garantias trabalhistas conferidas aos trabalhadores formais. Mais adiante fica nítida a manipulação das empresas de aplicativos quanto utiliza esse argumento da flexibilidade como atrativo aos candidatos a esse trabalho.

#### **4.3.2 Fonte de sofrimento no trabalho**

Como fontes de sofrimento no trabalho, as entregadoras mencionam alguns fatores importantes, sendo o primeiro deles a questão da segurança, o que envolve o risco de serem

assaltadas/os e das consequências que esse tipo de violência pode trazer para o corpo e o espírito de cada uma delas.:

*Eu estava até dizendo aos meus colegas que não é o assalto. Mas é a violência que a pessoa vai sofrer. Porque não sabe a adrenalina que o cara está. Não sabe o que o cara vai fazer. Se vai só roubar você. Ou se vai dar só um tiro em você. Não sabe a intenção dele. [...] Só vai ter segurança pro rico. A gente somos só motoboy, só motogirl. A gente somos estatísticas. A gente não somos nada, pô. (E1)*

Soma-se a isto a elevada carga horária de trabalho mencionada por todas as participantes, como aponta E1 “*Acho que a questão da carga horária [...]que muitas vezes é maior, muito grande. Como eu lhe disse, é ao mínimo de 8 a 10 horas por dia. Quem trabalha com entrega vai ter que ter essa disposição*” (E1). Além disso, relatam um intenso esforço físico, apontado especialmente por E5 que trabalha com bicicleta: “*[...] só eu de bike, né? É um esforço assim, né? Um esforço mais que isso. É uma escravidão*” (E5). Nas falas das entregadoras é nítido o sofrimento atrelado ao grande esforço exigido pela atividade, que é visto como “*uma escravidão*” e o sentimento de invisibilização por serem representados como “*só motoboy, só motogirl*” ou “*estatística*”. A elevada carga horária e o custo físico que isso representa se manifesta em um cansaço que se aprofunda a cada dia, como aponta E5: “*E realmente, eu não sei como mais, eu mesmo não tenho mais vontade, não tenho muita vontade como era antes, porque o cansaço vai chegando, né? E tem dia que eu não aguento. Mas é o jeito*” (E5). Embora o cansaço seja algo cada vez mais difícil de lidar, essas trabalhadoras também se deparam com a necessidade de seguir desempenhando o trabalho, tendo em vista que a desistência implica a ausência de renda que, por sua vez, implica outras dificuldades e sofrimentos associados.

Por fim, a falta de suporte ou qualquer forma de seguro por parte das empresas dos aplicativos também traz sofrimento nesta atividade:

*Se a moto quebrar, se sofrer um acidente, não tem nos aplicativos a opção de sofrer um acidente. Tem problema no veículo. O veículo vale mais do que a vida da gente. Você vai reportar, você reporta que deu um problema no veículo. Mas não é um problema com você. O cara bateu em mim e eu me machuquei. Porque a gente é só uma moto andando. (E2)*

*Acaba que você trabalha para o restaurante, trabalha para o aplicativo, mas não trabalha para ninguém. Isso é meio chato justamente para esse tipo de coisa, né? Porque é uma forma de escravizar sem o chicote. Só com a corrente mesmo. (E1)*

Nos relatos acima percebe-se que a tal flexibilidade de horário é, na verdade, uma ficção já que a entregadora tem que trabalhar bastante para assegurar uma remuneração que valha a pena. Trata-se, como bem destaca uma das entregadoras, “*uma escravidão sem chicote*”. O trabalho intenso acarreta, no curto prazo, problemas de saúde, um cansaço constante, a falta de disposição para o trabalho. Com o tempo, os problemas podem crescer, tomar outras formas, podendo vir a comprometer em definitivo a saúde dessas trabalhadoras, jovens em sua maioria. Outro aspecto destacado é que o ser humano nem sequer é lembrado quando acontece algum acidente, por exemplo. Pergunta-se sobre as condições do instrumento de trabalho, moto ou *bike*, se estão em condições de fazer as entregas, mas a trabalhadora, que pilota esses instrumentos, não interessa às empresas de aplicativos. Além disso, há o fato, mencionado por E1 que as entregadoras não sabem a quem se reportar, se ao proprietário do estabelecimento para o qual fazem entregas, se ao aplicativo, é como não trabalhassem “para ninguém”, ou seja, é um tipo de “chefe” anônimo, que não tem face, não identificável. Além disso, mencionam o fato de às vezes serem maltratadas por clientes ou estabelecimentos:

*Mas aqui as pessoas são muito mal-educadas. Muito mal-educadas. Muito. São muito grosseiras, muito. Sabe? Tratam a gente como se a gente fosse nada. (E4)*

*Tem muita gente que critica, não é nem que critica, é que humilha muito o motoboy, sabe? (E6)*

Dejours (2008) assevera que “o trabalho também provoca uma série de sofrimentos em razão de constrangimentos deletérios, como os constrangimentos de cadências ou de qualidade; os constrangimentos sociais de dominação, injustiça, desprezo, humilhação” (p.50). As entregadoras expressam estes constrangimentos, especialmente desprezo e humilhação, e afirmam que “*tratam a gente como se a gente fosse nada*” e “*humilha muito*”. No entanto, Dejours (2004a) ressalta que os trabalhadores sofrem, mas sua liberdade é exercida por meio da construção de estratégias defensivas individuais e coletivas. Como uma situação trazida por E4:

*Cheguei lá. A gente não pode entrar [...] A gente é gente também [...] ela mandou eu sair [...] quando ela chegou com o pedido, eu fiz: 'Não vou pegar o pedido não. Vai vir outro motoboy e pega'. No outro dia, eu fui lá e comi, como cliente. (E4)*

Diante da situação de ir pegar o pedido e ser 'convidada' a sair do local para esperar do lado de fora, a entregadora sentiu-se constrangida e para lidar com este sofrimento desenvolveu uma estratégia de defesa individual. No dia seguinte, ela retorna ao restaurante como cliente, mostrando que “*é gente também*”.

#### **4.4 Avaliação do trabalho**

Nesta categoria as entregadoras relatam como funciona o processo de avaliação de seu trabalho. Sobre a avaliação do trabalho, Dejours (2012) constata que o mundo do trabalho atual possui uma nova técnica de dominação, ou seja, um método de avaliação que se baseia apenas no desempenho quantitativo individual. Este método implica, diretamente, na destruição da solidariedade no trabalho, além de não possuir uma base científica. Isto fica evidente nas falas das entregadoras que relatam serem avaliadas pelos usuários dos aplicativos e pelos estabelecimentos através de “estrelas” e, a depender da avaliação, você sofre prejuízos no trabalho.

*Somos avaliados pelo estabelecimento e pelo cliente. E a avaliação da gente, se for negativa, traz menos corridas. Se for positiva, toca mais. Mas se de 10 clientes, 4, der uma avaliação ruim, o login da gente cai e, como consequência, as corridas também [...] hoje tudo é estrela, né? Você dá estrela à pessoa e avalia se a pessoa vale ou não pra fazer o trabalho. (E2)*

Por causa dessas sanções advindas da má avaliação ou não-avaliação do trabalho das entregadoras, elas relatam que procuram agir pedindo aos clientes para serem avaliadas de maneira positiva.

*Às vezes, por exemplo, quando tudo corria bem, eu jogava aquela conversa: 'não esqueça de dar uma avaliação positiva e tal'. Aí os clientes iam lá e avaliavam. (E3)*

Para além dos desafios impostos para o desempenho desta atividade, as entregadoras (es) ainda se deparam com um sistema de avaliação injusto e sem transparência. Os trabalhadores das plataformas de delivery apenas sentem que estão sendo penalizados a partir da diminuição da quantidade de pedidos recebidas, mas pouco podem fazer a respeito.

Além disso, de acordo com a divisão sexual do trabalho e o princípio da hierarquização, o trabalho realizado por uma mulher não será avaliado da mesma maneira que o realizado por homem, pois o trabalho masculino é considerado de maior valor (Hirata e Kergoat, 2007). Ou seja, as entregadoras podem ter suas avaliações prejudicadas em razão do seu gênero, o que pode acarretar prejuízos no recebimento de pedidos e, conseqüentemente, a nível financeiro.

#### **4.5 Relação de trabalho por plataforma**

Esta categoria buscou identificar como as entregadoras enxergam esta nova relação de trabalho, marcada pela ausência de vínculos trabalhistas formais. Dejours (2009) aponta que a deterioração da saúde mental no trabalho está ligada a novas formas de organização do trabalho, especialmente a introdução da modalidade de terceirização e do trabalho *'free-lancer'*, sem vínculo empregatício formal.

Isto fica nítido nas falas de todas as participantes, que apontam insatisfação com a ausência de direitos trabalhistas nesta nova relação de trabalho, visto que não possuem qualquer garantia das empresas para as quais prestam serviço.

*Autônomos sem ser [...] sinceramente, eu não acho isso viável de jeito nenhum. Porque é aquela questão. Se você sofre um acidente, ninguém se responsabiliza. (E1)*

*É ruim, porque imagina se eu sofro um acidente. Felizmente, os que eu sofri não foram graves, mas pode acontecer [...] você não é assegurado de nada, de nada. (E3)*

A relação de trabalho por meio de plataforma é marcada por uma série de estratégias que visam imunizar o usuário do aplicativo, os estabelecimentos e as plataformas de qualquer obrigação legal que usualmente marca as relações formais de trabalho (Van doorn, 2017). Já nas falas das entregadoras E2, E4, E5 e E6 também é possível verificar as mesmas insatisfações com relação à ausência de direitos. No entanto, estas também apontam aspectos que consideram positivos desta nova relação de trabalho, como a possibilidade de renda para os que não

conseguem ingressar no mercado formal, o trabalho como “*uma inovação*”, a ausência de um chefe direito e a liberdade de horário.

*Eu achei bom. É bom porque muita gente que tinha moto agora tem uma renda, né? [...] Precisava de alguns consertos? Sempre precisa, né? Mas ajudou muita gente.* (E2)

*Eu acho uma inovação. Porém, às vezes eu acho muito [...] que não têm direito trabalhista, né? Que era pra ter.* (E4)

*Você tem liberdade, mas ao mesmo tempo [...] não tem carteira assinada, não tem. Se você se acidentar, não tem algum auxílio.* (E6)

Sobre os aspectos mencionados pelas entregadoras como pontos positivos nesta relação de trabalho tem-se que, nesse novo cenário, existe a possibilidade de ocupação, marcada, entretanto, pela falta de trabalho digno, pela inexistência de proteção legal e uma total desregulamentação (Soares, Araújo & Pereira, 2021).

Embora estejam insatisfeitas com a nova relação de trabalho e a maneira como essa se configura atualmente, elas encontram alguns benefícios, explicando que “ajudou muita gente”, “tem liberdade” e foi “uma inovação”. Nesta perspectiva, Dejours (1991) aponta que o trabalhador, para conseguir lidar com as dificuldades impostas pelo trabalho, se utiliza de estratégias defensivas, uma espécie de “escudo protetor”. Embora insatisfeitas com esta nova relação de trabalho, elas encontram benefícios a serem apontados, ou seja, mesmo diante das adversidades, as entregadoras precisam encontrar, ainda que de maneira inconsciente, pontos positivos para dar algum sentido à sua atividade de trabalho.

## **4.6 Saúde e Segurança no trabalho**

Esta categoria está estruturada em duas subcategorias: saúde no trabalho, que trata especificamente dos efeitos deste trabalho na saúde física e mental das entregadoras e segurança no trabalho, na qual as entregadoras apontam a sua da questão da segurança no trabalho e as estratégias que utilizam para se proteger em situações de insegurança.

### **4.6.1 Saúde no Trabalho**

As entregadoras relatam muito cansaço, especialmente advindo da extensa carga horária de trabalho a que se submetem para garantir uma renda minimamente satisfatória.

*Cansaço físico e mental. Porque tem dias que eu trabalho doze horas por dia. Eu pego de onze da manhã até meia-noite, onze horas. Então, eu chego extremamente morta em casa. (E2)*

O cansaço físico e mental relatado como consequência da extensa carga horária de trabalho tem se refletido negativamente na saúde mental dessas trabalhadoras. Três participantes (E2, E4 e E5) relataram ter desenvolvido ansiedade depois que começaram a trabalhar como *motogirls*.

*Comecei a fazer terapia, por conta do estresse do trabalho, do estresse do dia a dia. Comecei a ter ansiedade. [...] Eu nunca imaginei como era uma crise de ansiedade até ter. E comecei a ter medo do trabalho [...] A rotina do trabalho. Dormir pouco e não poder sair com a galera, porque eu tinha que trabalhar no final de semana. E o minuto que eu saía com o pessoal, eu desopilava, mas já pensando: ‘caramba, amanhã eu vou ter que trabalhar’. (E2)*

Diante destas falas percebe-se que o trabalho desempenhado como entregadora impacta a saúde mental destas mulheres, que relatam ansiedade e estresse a partir do exercício dessa atividade. Um estudo realizado na cidade de Olinda – PE por Ludermir (2000) com homens e mulheres desempregados, inativos, trabalhadores (as) formais e informais, encontrou que as mulheres desempregadas ou trabalhadoras informais apresentavam maior risco no desenvolvimento de transtornos mentais comuns (insônia, fadiga, ansiedade, esquecimento, dificuldades de concentração).

Sobre esta questão, a PDT mostra que, em alguns contextos, as imposições da organização e as novas formas de dominação tornam-se tão duras para os trabalhadores que eles se defendem e, desta maneira, o trabalho não é mais um lugar de autorrealização (Volich, 2001). Pelo contrário, as “pessoas não fazem outra coisa a não ser se proteger, não podendo mais lidar com a questão da subjetividade e não podendo mais servir-se do trabalho como mediador na construção da identidade” (Volich, 2001).

Somado aos impactos na saúde mental, tem-se os impactos deste trabalho na saúde física das entregadoras. Elas relatam o grande peso que por vezes precisam levar nas *bags*.

*Eu peguei um pedido no supermercado. Na verdade, não foi um, foram três. Eu saí troncha, acabou que eu saí troncha nas costas de tanto peso. (E2)*

*[...] entrega de bebida. E é muito pesado, muito. Porque tem cliente que pede uma grade de cerveja para entregar numa bolsinha daquela. Imagina tu levar 24 garrafas de cerveja de 600 ml. (E3)*

Como resultado desta sobrecarga física decorrente do peso transportado, entre outros fatores agravantes, E3, E4 e E5 trouxeram queixas de dores de coluna. Exemplificadas pela fala a seguir:

*A primeira coisa que eu notei foi que aqui na parte de cima [coluna] já tá meio estranho. Tá tipo uma parte alta pro lado esquerdo, e as dores na lombar aumentaram muito, que é justamente na parte que a mochila encosta e bate, quando a gente passa na lombada, num buraco. Afeta muito, principalmente a coluna, depois os braços. (E3))*

Dejours, Oliveira Barros e Lancman (2016) ressaltam que os distúrbios osteomusculares são as patologias relacionadas a sobrecarga. No entanto, o adoecimento físico, muitas vezes, não pode ser explicado unicamente por processos fisiológicos. Na verdade, a forma como o trabalho está organizado atinge o funcionamento psíquico, particularmente devido a aspectos como o aumento de produção, do ritmo e da produtividade demandadas dos trabalhadores. Esta demanda excessiva acaba paralisando o funcionamento psíquico. Desta forma, o corpo fica vulnerável a manifestação dos sintomas (Volich, 2001). No trabalho das entregadoras, como mencionado nos relatos acima, é possível verificar que existe uma carga excessiva de trabalho, física e mental, que acaba provocando danos à saúde.

Diante das circunstâncias de trabalho dos/das entregadores/as de aplicativo, já evidenciadas anteriormente, é inegável o desgaste em decorrência desta atividade. No entanto, é importante pensar o aspecto de gênero neste impacto, visto que as mulheres acumulam funções e são sobrecarregadas com atividades internas e externas a casa. Desse modo, identifica-se que este acúmulo possui um impacto e pode ser fator agravante no esgotamento físico e mental destas trabalhadoras. Ademais, esta somatória encontra, em solo brasileiro, ainda mais desafios, em decorrência da escassez de instituições públicas que auxiliem no trabalho de cuidado, majoritariamente exercido por mulheres (Soares, Araújo e Pereira, 2021).

#### **4.6.2 Segurança no Trabalho**

Com relação a segurança no trabalho é possível constatar que as entregadoras vivenciam muitos riscos em sua rotina de trabalho, passando diariamente por diversas situações de insegurança, dentre elas o risco de assaltos, como relata E1:

*Segurança não tem. Segurança não tem de forma nenhuma. [...] Tipo, já aconteceu de eu estar passando em lugar esquisito, quando eu olho pra trás, tem dois caras na moto, eu começo a acelerar, os caras aceleram atrás de mim, aí, tipo, eu não sei se era assalto, eu sei que eu corri. (E1)*

E também E2:

*eu ia fazer uma entrega [...] e tinha dois rapazes numa moto, no meio da rua, mandando encostar. E eu passei direto, porque eu não tava a fim de perder meu celular nem a moto, não. (E2)*

Além deste risco por estarem sempre em movimento, elas citam o risco de acidentes de trânsito: “Perigoso. A gente corre risco de tudo que é jeito. De assalto, de bala perdida, acidente” (E5). Somado a falta de segurança inerente à própria atividade de trabalho, as entregadoras ainda relatam não possuir qualquer assistência dos aplicativos para os quais trabalham na aquisição de EPIs ou treinamentos sobre seu uso:

*Nem todo mundo tem as condições de comprar o que realmente é pra ser [...] Não é todo mundo que tem condições de manter a moto em dia e de ter a moto toda em ordem. A gente roda com o que tem. Se tem uma moto velha, tem oportunidade de fazer um dinheiro [...] Eu vejo o colega de trabalho que tem capacete ali que o capacete não vale nada. Mas não tem condições, velho, porque moto quebra, alguém da família adocece, um gás acaba, um pneu fura, a moto dá um problema na parte elétrica, é tudo gasto da gente [...] Aí acaba que você falha na segurança, pra poder, o mínimo, que a moto só ande, pra poder trabalhar, pra poder tentar fazer dinheiro. (E2)*

Neste sentido, constata-se, nos relatos acima, especialmente no último de E2, que as condições de segurança em que trabalham as entregadoras não são adequadas. Tal ‘desrespeito’ às normas de segurança como usar um capacete que não mais protege, não se dá pelo apreço a desobediência, mas em função das condições em que trabalham essas entregadoras, que

precisam reduzir diversos custos (dentre os quais os de segurança) para ter uma remuneração minimamente compensatória. No discurso ideológico das empresas que louva o empreendedorismo e pelo qual cada um é responsável em gerir o seu trabalho e suas condições de segurança (dentre outros aspectos), é da alçada de cada trabalhador e não da empresa que as contrata. Essa é uma operação mascarada de desresponsabilização das empresas em relação as condições de trabalho das entregadoras.

Diante das adversidades no trabalho, Dejours (2008) postula que os trabalhadores se utilizam de estratégias defensivas individuais e coletivas para continuar executando a sua atividade. Diante da necessidade de prosseguir executando a atividade, apesar do ambiente de insegurança, as entregadoras criam estratégias para conseguir lidar com essa situação, tais como: *“Então eu, particularmente, quando chego na casa de um cliente agora, não estou nem desligando a moto mais. Porque qualquer situação, qualquer pessoa que eu vejo com atitude suspeita, eu subo na moto e vou embora”* (E3). Ou uma proteção relacionada ao trânsito: *“Porque a segurança do meu trabalho quem faz só eu. Infelizmente, quem faz só eu. Então assim, eu tenho que andar por mim e pelos outros”* (E6). Nessas falas as entregadoras relatam estratégias que devolveram para buscar vencer as adversidades da atividade.

Para conseguir desempenhar sua atividade as entregadoras precisam colocar em ação o que Dejours (1993b) conceitua como inteligência da prática, que estaria enraizada no corpo, relacionado aos próprios sentidos, a partir de um conhecimento profundo da atividade desempenhada e seria, justamente, esta capacidade criativa e astuciosa. Nesse caso, essa inteligência prática se manifesta nessas formas de proteção contra a insegurança em que trabalham diuturnamente essas entregadoras. Além disso, para as entregadoras estas estratégias tornam-se ainda mais necessárias, pois como será mostrado na próxima categoria, as mulheres estão mais propensas a passar por situações de violência.

## **4.7 Gênero e Trabalho**

Esta categoria busca analisar a relação entre gênero e o trabalho desempenhado pelas entregadoras, buscando identificar as particularidades vivenciadas pelas mulheres na execução desta atividade de trabalho. Neste sentido, aparecem três subcategorias: *“Existe assédio em todo tipo de trabalho”*, *“Porque a mulher é vista como sexo frágil”*, *“Se fosse um homem não fazia isso”* e *“Eu acho que na cabeça deles é como se eu também fosse um homem”*.

### **4.7.1 “Existe assédio em todo tipo de trabalho”**

Soares, Araújo e Pereira (2021) postulam que existe uma virilidade vinculada à própria dinâmica do trabalho de entrega, o que leva a uma postura agressiva e excludente para com as mulheres neste contexto, o que torna as entregadoras mais expostas ao assédio moral e sexual. Neste sentido, um aspecto muito presente nos depoimentos das entregadoras que participaram da pesquisa é o assédio sofrido na relação com os clientes. Esse assédio é explícito, não velado, e, na maioria dos casos, não gera uma reação equivalente a intensidade do assédio, porque as entregadoras temem sofrer sanções por reagirem à altura, inviabilizando a sua atividade ou mesmo criando dificuldades em seu trabalho.

*[...] comigo já aconteceu de um cliente. Eu ia fazer uma entrega, o cliente salvou meu número e ficava me ligando, mandando mensagem e tal, falando coisas e tal. Aí me chamava pra sair. (E1)*

*O que aconteceu de mais constrangedor era um cliente da pizzaria que [...]ele vinha receber a gente de cueca. Totalmente desnecessário, mas o que eu ia fazer? [...] eu fui a primeira a dizer [ao dono da cooperativa], que os caras já sabiam como era, mas por eles serem homens, eles se sentiam constrangidos, mas não incomodados [...] Ele nunca falou nada, mas só o fato dele se apresentar lá de cueca, eu já não me sentia confortável. (E3)*

As situações acima citadas retratam situações nas quais as entregadoras se sentiram assediadas no exercício em seu trabalho. Não obstante, existem situações em que o assédio ocorre em proporções ainda mais agressivas, como relata E4:

*Inclusive, tem uma menina [...] ela é motogirl. Só que ela é de cooperativa [...] ela foi entregar. Chegou lá, o cara agarrou ela, pô. Ela numa rua escuríssima. (E4)*

Além do assédio que vem de fora, do público atendido, tem o assédio que vem dos entregadores, pois se trata de uma categoria majoritariamente masculina.

*A maioria dos motoboys, infelizmente, são muito machistas. [...] eu sou lésbica. Assumida. Eu não sofro muito assédio. Mas [...] uma mulher hétero [...] sofre muito assédio. Muito. (E4)*

Estas situações trazem diversas consequências para as vítimas. Sobre o assédio, Dejours (2013) ressalta a importância do apoio do coletivo para uma maior resistência psíquica, visto que este suporte mostra a vítima que todos possuem a mesma interpretação do fato. Ou seja, a importância do apoio das outras entregadoras em situações de assédio, pois a mulher não se sente sozinha diante da violência vivenciada, sente-se apoiada. Além de, como dito anteriormente, o contato com as plataformas é difícil, o que pode dificultar a denúncia de qualquer situação. Na relação com os entregadores do sexo masculino, por ser uma atividade predominantemente masculina, elas podem optar por “aceitar o desafio da provocação sexual retirando-lhe, com humor, sua carga agressiva” (Kergoat, 2002), ou seja, elas podem sentir-se compelidas a aceitar certas situações para fazer parte de coletivo de trabalho.

#### ***4.7.2 “Porque a mulher é vista como sexo frágil”***

Outro ponto que aparece nas falas é falta de segurança, anteriormente apontada e inerente a esta atividade de trabalho, mas que aqui aparece atrelada a ideia da mulher como sexo frágil. Transita socialmente a ideia da fragilidade e da desproteção associada ao sexo feminino, enquanto ao homem são atribuídas características como força e combatividade. Por isso as mulheres estariam mais sujeitas aos crimes patrimoniais (Cheron, Salvagni & Colomby, 2022) e, portanto, aos riscos da atividade:

*[...]a questão de segurança. Tipo, pessoal, quando vê que é uma mulher, é mais fácil assaltar. (E1)*

*Porque o homem, ele vê a mulher como um sexo frágil, então pra ele atacar, é mais provável do que ele atacar um homem [...] Então, é mais provável que aconteça uma agressão física em cima de uma mulher do que num homem. (E2)*

Desta forma, o mundo do trabalho acaba replicando a desigualdade já existente no âmbito familiar e social. A visão de que espaços públicos, de demonstração de poder e força, são masculinos e necessitam de competências atribuídas a este sexo, enquanto às mulheres caberia o espaço privado para um aproveitamento de suas potencialidades (Cheron, Salvagni & Colomby, 2022).

#### ***4.7.3 “Se fosse um homem não fazia isso”***

Nesta subcategoria as entregadoras trazem situações de discriminação vivenciadas em sua atividade laboral, pois o trabalho realizado por uma mulher ou o saber-fazer feminino, via de regra, é desqualificado pelos homens (Dejours, 2008).

E1 relata uma situação que ocorreu ao ser contatada por uma cooperativa de entregadores que trabalha com delivery por meio de aplicativo que disseram não aceitar mulher na função:

*[...] já teve outro fixo que apareceu para mim, e, tipo, o cara simplesmente não aceitava mulher lá, só homem, trabalhando e, tipo, a menina até ficou sem graça quando ela veio me falar isso. Tipo, ela me deu a oferta do fixo pela manhã [...] quando foi umas duas horas depois, ela mandou mensagem [...] me desculpe, mas eu falei com o rapaz lá que você ia e ele falou que não aceita mulher. (E1)*

O mesmo ocorreu com entregadores do sexo masculino:

*Já os homens olham pra você meio estranho. Mas eu não tô nem aí. Eles olham pra você assim, tipo, oxe, 'Não é lugar de mulher não e tal' [...] Mas nunca chega pra criticar não. Mas a forma de olhar você já nota já. (E6)*

O relato das entregadoras evidencia um dos princípios organizadores da divisão sexual do trabalho, o princípio da separação, a ideia de que existem trabalhos de homens e trabalhos de mulheres e, neste caso, o trabalho de entrega por meio de aplicativos seria um “trabalho de homem”. E diante desta ideia de que esta atividade não é compatível com mulheres, qualquer erro ou intercorrência é justificada com base no sexo:

*[...] mas a questão de humilhação. 'se fosse um homem não fazia isso, se fosse um homem subia'. Isso a gente recebe todo dia, todos os dias mesmo. É esculhambado mesmo em cima de mulher, dizer que é uma mulher sofrendo um acidente, 'ah, é porque a mulher não sabe dirigir'. O pedido veio errado, 'ah, é porque é mulher'. (E2)*

Em virtude desta ideia de que este trabalho não seria de mulher e as implicações que isto traz, as entregadoras acabam sendo prejudicadas e perdendo pedidos:

*Cheguei lá a primeira vez, primeiro contato, só tinha homens, inclusive quem tava gerenciando era um homem. [...] Mas só que quando era na hora de fazer os pedidos, ele estava me dando bem menos que os meninos. Na hora, eu não percebi. Mas na hora de fazer a contabilidade, eu fiz 60 reais e todos fizeram 100. [...] eu via que, por exemplo, ele me dava duas entregas e pra um menino que tava antes ou depois de mim, ele dava quatro, dava três, e só a mim que ele tava dando aquele número menor, e não tinha como explicar que fosse outro motivo.*  
(E3)

Embora estivesse realizando a mesma atividade, em um mesmo espaço de trabalho a entregadora recebeu menos entregas e, conseqüentemente, menos dinheiro. Isso também é apontado no estudo Cheron, Salvagni & Colomby (2022), no qual as entregadoras relatam a preferência por entregadores homens, pois estando em um mesmo local de espera elas recebem menos corridas.

Neste sentido, pode-se constatar, através desses relatos, a discriminação sofrida pelas entregadoras e que se expressa de diversas maneiras, algumas mais diretas, outras mais sutis, tais como: receber um número menor de pedidos, não aceitar entregadora na cooperativa, culpabilização em casos de acidente no trânsito ou erros nos pedidos e, inclusive, até por meio de olhares desconfiados por parte dos entregadores do sexo masculino. Todos estes comportamentos encontram como sustentação a divisão sexual do trabalho e apenas evidencia uma divisão que é sistêmica, replicando desigualdades que iniciam no âmbito familiar (Cheron, Salvagni & Colomby (2022).

#### **4.7.4 “Eu acho que na cabeça deles é como se eu também fosse um homem”**

As mulheres, em um meio de trabalho predominantemente masculino, sofrem a invisibilização, visto que contrariam a lógica da divisão sexual do trabalho, devido ao seu não pertencimento à esfera pública (Soares, Araújo & Pereira, 2021). Neste sentido, E3 relata:

*Tem uns que se surpreendem. ‘Ah, é uma menina, não sei o que’. [...] O cara veio receber com uma criancinha. Aí a criança perguntou se era uma menina. Sabe o que o homem disse? ‘É não, é um menino de cabelo grande.’ [...] só porque eu estava com a camisa masculina e de calça jeans e de tênis, ele disse para a criança que eu era um menino.* (E3)

Sobre as vestimentas, Hirata (2003) ressalta que a negação da identidade sexual feminina é continuamente constatada nas mulheres que estão em meios predominantemente masculinos, nos quais é preciso parecer um homem. Somado a isto, as entregadoras contam como, muitas vezes, sentem essa invisibilização, ao serem confundidas com homens e não reconhecidas como mulheres, tal como o Medeiros (2021) constatou, ao atestar o apagamento da figura feminina em sua análise do discurso.

*Acontece muito do porteiro chamar a gente de boy [...] Porque eles estão acostumados com muito entregador homem. Aí quando eu interfono: 'fala boy, sobe aí boy'. É sempre boy. E aí quando a gente sobe para entregar o pedido, alguns deles reconhecem o erro e pedem desculpa. [...] Mas muitos outros pensam que nada aconteceu. Chamam você de boy, de qualquer outra coisa relacionada ao lado masculino, mas nem sequer se desculpam por isso. (E3)*

Além disso, Molinier (2004) ressalta que em atividades de trabalho tidas como “masculinas” ou predominante masculinas, as mulheres, embora não intencionalmente, tentam empregar os mesmos métodos que funcionam para colegas do sexo masculino. No entanto, delas é esperado algo diferente, espera-se que elas mostrem firmeza como os homens, mas que, ao mesmo tempo, sejam mais “humanas”. Esta expectativa diferenciada de atitude por parte das mulheres também é evidenciada quando elas relatam que existem lugares que estão dando preferência a mulher por acreditarem que serão mais cuidadosas com os pedidos:

*Agora tem um lado positivo, muitas empresas estão preferindo mulheres, pelo fato de a gente ser mais cuidadosa com o produto. Dificilmente você vai ver uma mulher empinando, fazendo estripulia no trânsito, você vê mais homens. (E2)*

A partir da divisão sexual do trabalho e da ideia de que algumas habilidades são inatas em virtude do sexo existem características que são frequentemente atribuídas ao feminino, como a delicadeza, a paciência e a meticulosidade (Cheron, Salvagni & Colomby (2022), o que levaria a uma preferência pelas mulheres em situações em que o produto da entrega demanda um maior cuidado. Além disso, as entregadoras relatam a preferência, pois algumas mulheres se sentem mais seguras trabalhando com outras:

*Eu estou vendo agora outras empresas que trabalham com entrega fazendo o contrário. Querendo abraçar as mulheres e tirando os homens [...] Porque a gerência é uma mulher. Porque tem que lidar diretamente com a mulher. Então, pode ser até pela forma da segurança que, infelizmente, existe assédio em todo tipo de trabalho [...] algumas mulheres estão fazendo o mesmo. Estão se privando de trabalhar com homens. Não sei se é por segurança, por medo. (E3)*

Diante do fato de serem vistas como mais frágeis e, conseqüentemente, estarem mais expostas a situações de violência, as mulheres encontram, como forma de proteção, cercar-se de outras mulheres em diversos contextos, pois “*existe assédio em todo tipo de trabalho*”. Dessa forma, a estratégia encontrada é evitar expor-se a situações de violência, assédio, optando por trabalhar com outras mulheres.

#### **4.8 Trabalho e Projetos Profissionais**

Esta categoria visa explicitar os projetos profissionais das entregadoras, ou seja, quais alvos almejam alcançar, seus objetivos e metas profissionais. A maioria, cinco dentre as seis entrevistadas, cita que não pretende continuar na área de delivery por aplicativo. No geral, as participantes possuem projetos para empreender e recomeçar em outra profissão:

*Eu pretendo terminar a minha faculdade de arquitetura. Aí pretendo trabalhar com construção [...] Ter uma empresa de construção, junto com o meu esposo. Aí eu administro, ele executa. (E1)*

Além de planos para finalizar o ensino superior, reiterado por E6:

*Eu não pretendo ser motoboy pra vida inteira, não. Estou trabalhando como motoboy porque no momento é a melhor renda a se fazer. Mas eu pretendo terminar minha faculdade, abrir meu próprio negócio, se Deus quiser. E trabalhar pra mim. [...] Pra tentar abrir meu restaurante. (E6)*

Apenas E5, a que possui bicicleta, citou que pretende comprar uma moto para facilitar o trabalho com entregas, não apresentando desejo de deixar a profissão:

*Eu imagino, futuramente, com a motozinha, para ajudar a facilitar minhas entregas, porque bike não é fácil. Só para quem realmente tem coragem. (E5)*

Diante do exposto, Dejours (2013) ressalta que a atividade profissional, quando livremente escolhida, traz uma satisfação particular. Considerando a história de inserção nos aplicativos, categoria 1 do presente estudo, as entregadoras foram levadas a este trabalho sem que houvesse verdadeiramente livre escolha, haja vista que manifestam a vontade de optar por outra profissão. Além disso, também existem todas as dificuldades e a precarização, apresentadas nas categorias anteriores, inerentes a esta atividade de trabalho, que também impactam no desejo de mudança.

#### **4.9 Reconhecimento no Trabalho**

Esta categoria nasceu ao longo da análise de conteúdo das entrevistas, com base nas manifestações de reconhecimento ou da falta dele no trabalho das entregadoras. O reconhecimento é um elemento essencial no trabalho para a Psicodinâmica do trabalho, visto que “tem um impacto considerável sobre a identidade. É graças ao reconhecimento que uma parte essencial do sofrimento é transformada em prazer no trabalho” (Dejours, 2012).

Dejours (2012) explica que para a existência do reconhecimento é necessário o julgamento da utilidade, proferido pelos superiores e, eventualmente, pelos clientes e o julgamento de beleza, proferido pelos pares ou colegas. Nesse caso, o reconhecimento vem dos pares, ou seja, da comunidade dos entregadores e entregadoras.

*Às vezes o pessoal pára no sinal, aí vê que é Motoboy também, comprimenta. Passa na faixa contrária, aí buzina. Querendo ou não, é um apoio moral, né? Sabe? Tem um guerreiro ali também na luta. (E1)*

*[...] a gente anda com a blusa padronizada de Motogirl, JP e tal. Às vezes eu nem conheço [...] e vejo uma blusa e buzino. Aí quando me verem com uma blusa também buzina, também. (E2)*

Dejours (2012) postula que o julgamento dos pares é, em geral, o mais severo, porém é o mais valorizado e possui um impacto importante na identidade. Ao ser “reconhecido pelos pares, um trabalhador tem acesso ao pertencimento de uma equipe, de um coletivo, de uma comunidade profissional. O pertencimento é aquilo que pelo trabalho permite conjurar a

solidão” (Dejours, 2012). Assim, é possível observar a importância desse reconhecimento por parte das colegas de trabalho, que gera um sentimento de pertencimento a comunidade das entregadoras e faz com que não se sintam sozinhas em seu trabalho.

Por outro lado, constata-se também a falta de reconhecimento sentida pelas entregadoras, seja por parte dos usuários de aplicativos, seja dos estabelecimentos, seja ainda por parte dos aplicativos para os quais trabalham. Como fica claro nos trechos: “*Ou seja, os aplicativos, no meu ver, só se importam mais com eles, com os estabelecimentos, nada com o entregador*” (E3) e “*A gente não tem voz. A gente é só mais um. Se a gente morrer, bota o outro*” (E4). O trabalho de plataforma possui técnicas de controle e imunidade que transforma o trabalho em um fluxo de receitas garantido para os acionistas das empresas, mas, ao mesmo tempo, torna os trabalhadores (as) invisíveis para os clientes, uns para os outros e até para si mesmos (Van doorn, 2017).

Nestes trechos as entregadoras mostram como não se sentem ouvidas ou vistas, que são consideradas “só mais um”. Neste sentido, entra o julgamento de utilidade, que pode vir do cliente, alguém que utiliza ou se beneficia daquele serviço. E esta forma de julgamento é importante para o sujeito e faz com que sinta que sua atividade é reconhecida e apreciada. No entanto, a ausência desta forma de reconhecimento tem impacto na subjetividade dos trabalhadores e pode ser fator desestabilizador da identidade, o que pode levar ao adoecimento mental (Dejours, 2013; Areosa, 2019). Ou seja, a ausência desta retribuição simbólica possui impacto na manutenção da saúde e do prazer no trabalho das entregadoras. E, embora as entregadoras usem o termo “a gente”, englobando toda a categoria, esta falta de reconhecimento assume um papel mais complexo ao considerar o gênero, pois, como já explicitado anteriormente, as mulheres são constantemente invisibilizadas na realização desta atividade.

#### **4.10 Estratégias e Melhorias (Inovação)**

Dejours & Tonelli (2002) defendem que, na execução do trabalho, ocorrem variabilidades que convocam um tipo específico de inteligência, a inteligência da prática. É através desta que soluções inovadoras e originais podem ser pensadas. É entendendo a importância desta inovação no trabalho para a manutenção da saúde que se constituiu a presente categoria. Tendo em vista que são as entregadoras as maiores conhecedoras de sua atividade, do seu dia-a-dia, dos desafios e também das possibilidades de melhorias, achamos que seria oportuno que as participantes da pesquisa explicitassem quais as sugestões de melhorias que propunham para o trabalho das entregadoras.

De maneira geral, todas citam a necessidade de criação de um ponto de apoio, pois como passam o dia fora de casa, sentem falta de local onde possam usar banheiro, beber água, descansar, esperar novos pedidos ou tomar um banho. Como aponta E1:

*Também um ponto de apoio para quem é novo, tipo, um banheiro. Em um local específico, uma parceria assim, sabe? Onde você sabe que ali você pode chegar, tomar água, ir no banheiro tranquilo (E1)*

Diante da fala anterior percebe-se uma ausência de direitos básicos para uma condição digna de trabalho. Além disso, esta ausência torna-se ainda mais complexa e até mesmo incontornável para as mulheres que evidenciam a necessidade de um ponto de apoio especialmente em dias que estão menstruadas: “*Eu acho que deveria, tipo assim... Criar um ponto de apoio. Principalmente quando a gente é mulher. Porque você sabe, mulher menstrua.*” (E3)

A ausência da dignidade menstrual é um assunto apontado pelas entregadoras também nos estudos de Cheron, Salvagni e Colomby (2022) e Medeiros (2021). A desconsideração do fator de gênero no trabalho não é algo novo, visto que a individualidade dos gêneros é, muitas vezes, ignorada. No entanto, no trabalho das entregadoras, esta desconsideração impõe a elas uma situação completamente insalubre.

Além disso, elas citaram também a possibilidade dos aplicativos de delivery para os quais prestam serviço ofertarem a *bag* que os entregadores precisam para trabalhar. Também a possibilidade de as empresas fornecerem um auxílio alimentação, como aponta E6:

*No pagamento da gente mesmo, como a gente recebe semanal, eles deveriam acrescentar pelo menos um valor, uma taxa. Como se fosse um auxílio à alimentação. (E6)*

Por fim a possibilidade do governo implementar um programa que auxiliasse os entregadores a regularizar a moto e adquirir a habilitação.

*Tem muita gente que trabalha com moto agora, mas que não tem condição de regularizar uma moto. Não tem condição de ter uma habilitação. Então acho que eles deveriam ajudar bastante nisso (E6)*

De maneira geral, as entregadoras sugerem mudanças que trariam uma maior qualidade de vida e saúde no trabalho. Tais demandas abarcam todo o coletivo de trabalhadores de plataforma e mostra a falta de direitos básicos na execução do trabalho, as quais nenhum trabalhador deveria estar submetido. Ao mesmo tempo mostra que a ausência de tais condições as afeta de forma mais profunda.

## Considerações finais

O presente estudo teve como objetivo analisar a relação trabalho, subjetividade e gênero na atividade de entregadoras por aplicativo de *delivery* da cidade de João Pessoa, utilizando como bases teóricas a Psicodinâmica do Trabalho, mais especificamente sua contribuição para o estudo da relação entre saúde mental e trabalho, e a Divisão sexual do trabalho, especialmente sua contribuição para analisar a divisão de gênero do mundo do trabalho da forma como se apresenta atualmente.

Com a revisão da literatura foi possível verificar o que tem sido produzido sobre a temática nos últimos anos. Inicialmente com um recorte geral da produção sobre a temática na categoria entregadores e, posteriormente, com o foco na temática de gênero. Proporcionando um panorama acerca da temática estudada, sendo possível observar que, embora tenha aumentado a produção em torno da categoria dos entregadores, ainda há escassez de estudos, especialmente com foco em gênero.

Apresente pesquisa encontrou alguns desafios na sua execução, visto que foi iniciada durante o período de pandemia e do distanciamento social, o que dificultou o contato inicial com as entregadoras. Após concretizar esse contato, um outro desafio que se apresentou foi a indisponibilidade de participação, visto que, como evidenciado nesta dissertação, elas possuem uma carga horária de trabalho muito elevada, o que, muitas vezes, fez com que não dispusessem de tempo para participar.

Não obstante, os resultados aqui encontrados mostraram-se relevantes para uma maior compreensão desta categoria profissional. A partir desse estudo foram encontrados resultados que merecem uma atenção especial, especialmente no que tange a saúde dessas mulheres. verificou uma elevada carga horária de trabalho com pouco tempo de descanso, além da inexistência de local específico para repouso, alimentação e uso de banheiro, algo que impacta, principalmente, na dignidade menstrual destas mulheres.

Outro ponto importante é a falta de segurança que as entregadoras. De forma geral, os participantes da pesquisa experimentam essa insegurança, ao executarem cotidianamente suas atividades, visto que elas passam o dia na rua, não possuem ponto de apoio. Dessa forma, encontram-se sujeitas à assaltos, assédios, acidentes de trânsito e outros tipos de violência. Tudo isso somado a ausência de fornecimento de qualquer EPI (Equipamento de Proteção Individual) por parte dos aplicativos para os quais realizam a entrega.

Além disso, observa-se a fragilização das relações de trabalho, visto que as entregadoras têm dificuldade de acesso ao suporte do aplicativo, são ignoradas ou maltratadas pelos clientes, não tem qualquer suporte dos estabelecimentos que realizam a entrega. Agora considerando o foco deste estudo, o fator gênero, observa-se que as mulheres que desempenham esta função, lidam com dificuldades particulares à condição feminina. Elas relatam casos de assédio, violência, discriminação na profissão. Outro ponto importante é a invisibilização das mulheres na execução desta atividade, por vezes sendo tratadas “como homens” e chamadas por nomes masculinos.

Todos os pontos acima mencionados aparecem como fontes de sofrimento para estas mulheres, que buscam estratégias para lidar com estas questões e seguir desempenhando a função. Como fontes de prazer neste trabalho, de maneira geral, elas apontam a liberdade que sentem, relacionada a flexibilidade de horário e a possibilidade de transitar pela cidade e o fato de conhecerem pessoas novas e poderem ganhar acima do salário mínimo. Com tudo isto, as entregadoras citam as estratégias que desenvolvem para melhorar sua condição de trabalho

Conclui-se que o trabalho das entregadoras possui dificuldades e implicações bem particulares e por isso precisa ser mais estudado. Diante do exposto aqui, espera-se que o presente trabalho traga contribuições para a área da psicologia social do trabalho, trazendo esclarecimento acerca da relação trabalho, gênero e saúde mental nesta categoria profissional. Além disso, espera-se contribuir para uma maior visibilidade do trabalho desempenhado por estas mulheres, inclusive, utilizando como base as estratégias propostas por elas, para que possam ser pensadas ações e políticas públicas que venham a beneficiá-las, minimizando a precarização deste trabalho.

## Referências

- \_\_\_\_\_. (01 jul., 2020). Com pandemia, entregadores de app têm mais trabalho, menos renda e maior risco à saúde [Verão Eletrônica]. *BBC News Brasil*. Acesso em 07 de novembro de 2020 de <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-53258465#:~:text=J%C3%A1%20nos%20c%C3%A1culos%20da%20An%C3%A1lise,e%203%2C6%20milh%C3%B5es%20aproximadamente>
- Abílio, L. C. (2020a). Uberização: a era do trabalhador just-in-time?. *Estudos avançados*, 34, 111-126.
- Abílio, L. C. (2020b). Uberização e Juventude Periférica: Desigualdades, autogerenciamento e novas formas de controle do trabalho. *Novos estudos CEBRAP*, 39, 579-597.
- Abílio, L. C. (2022). Perfis Profissionais e Trajetórias Ocupacionais. In: Machado, S. & Zanoni, A. P. (Orgs.). *O trabalho controlado por plataformas no Brasil: dimensões, perfis e direitos*. (pp. 127-165). Curitiba: Clínica do trabalho – UFPR.
- Agência Brasil. (2022). Ipea: Brasil tem 1,5 milhão de motoristas e entregadores de produtos. Acesso em 20 de março de 2023 de <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2022-05/ipea-brasil-tem-15-milhao-de-motoristas-e-entregadores-de-produtos>
- Albuquerque, F. (2023). Pesquisa mostra que 31% dos brasileiros precisa complementar renda. Agência Brasil. Acesso em 10 de Setembro de 2023 de <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2023-08/pesquisa-mostra-que-31-dos-brasileiros-precisam-complementar-renda#:~:text=Uma%20pesquisa%20realizada%20pelo%20Instituto,esse%20percentual%20era%20de%2045%25>
- Alvarenga, D. (2022). Mulheres ganham em média 20,5% menos que homens no Brasil. G1. Acesso em 10 de setembro de 2023 de <https://g1.globo.com/dia-das-mulheres/noticia/2022/03/08/mulheres-ganham-em-media-205percent-menos-que-homens-no-brasil.ghtml>
- Alvarez, D., Masson, L. P., Oliveira, S. S., Christo, C. D. S., Leal, S., Salomão, G. S., & Amaral, S. D. P. D. (2021). Uma análise das normas antecedentes e reservas de alternativas mobilizadas na atividade de motoristas e entregadores por aplicativos. *Laboreal*, 17(Nº1).

- Amâncio, A. (2023). Serviço de Delivery é ainda mais precário para as mulheres. Acesso em 20 de março de 2023 em <https://projetocolabora.com.br/ods8/servico-de-delivery-e-ainda-mais-precario-para-as-mulheres/#:~:text=Em%20todo%20Brasil%2C%20de%20acordo,entregadoras%20em%20servi%C3%A7os%20de%20delivery.>
- Areosa, J. (2019). O mundo do trabalho em (re)análise: um olhar a partir da psicodinâmica do trabalho. *Laboreal*, 15(nº2).
- Bendassolli, P. F. (2012). Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. *Psicologia em Estudo*, 17(1),37-46. Acesso em: 18 de abril de 2023 de <https://www.scielo.br/j/pe/a/yPXV5GCcFNTfX7sMRNTMBXh/abstract/?lang=pt>
- Cheron, C., Salvagni, J., & Colomby, R. (2022). Homem só respeita homem”: quando o machismo invisibiliza duplamente o trabalho das entregadoras por plataformas. *XLVI Encontro da ANPAD–EnANPAD*.
- Cipolla, F. P., Aquino, D. C. D., & Giorgi, F. D. (2022). Capital de comércio de vendas: o trabalho de delivery sob o jugo dos capitais de plataforma. *Economia e Sociedade*, 31, 671-699.
- Cordeiro, A. M., Oliveira, G. M. D., Rentería, J. M., & Guimarães, C. A. (2007). Revisão sistemática: uma revisão narrativa. *Revista do colégio brasileiro de cirurgiões*, 34, 428-431.
- Dejours, C. (1986). Por um novo conceito de saúde. *Revista brasileira de saúde ocupacional*, 14(54), 7-11.
- Dejours, C. (1991). Repressão e subversão em psicossomática: investigações psicanalíticas sobre o corpo. Editora: Zahar.
- Dejours, C. (1993a). Cooperação e construção da identidade em situação de trabalho. *Futur antérieur*, 16, 41-52.
- Dejours, C. (1993b). Inteligência operária e organização do trabalho: a propósito do modelo japonês de produção. *Sobre o modelo japonês*, 281-309.
- Dejours, C. (1998). *Banalização da Injustiça Social*. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas.

- Dejours, C. & Tonelli, M. J. (2002). *O fator humano*. 3.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV
- Dejours, C. (2004a). *Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Rio de Janeiro: Fiocruz.
- Dejours, C. (2004b). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 14, 27-34.
- DEJOURS, C. (2008). *Trabalho, tecnologia e organização: avaliação do trabalho submetida à prova do real*. São Paulo: Blucher.
- Dejours, C. (2009). Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho. *Revistas Cult*, 139 (12), 49-53.
- Dejours, C. (2012). Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. *Psicologia em Estudo*, 17, 363-371.
- Dejours, C. (2013). A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho. *Revista portuguesa de psicanálise*, 33(2), 9-28.
- Dejours, C., de Oliveira Barros, J., & Lancman, S. (2016). A centralidade do trabalho para a construção da saúde. *Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo*, 27(2), 228-235.
- DiCicco-Bloom, B., & Crabtree, B. F. (2006). The qualitative research interview. *Medical education*, 40(4), 314-321.
- Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos [DIEESE]. (2023). As dificuldades das mulheres chefes de família no mercado de trabalho. Acesso em 10 de setembro de 2023 de <https://www.dieese.org.br/boletimespecial/2023/mulheres2023.html>
- Franco, D. S. & Ferraz, D. L. D. S. (2019). Uberização do trabalho e acumulação capitalista. *Cadernos Ebape. BR*, 17, 844-856.
- Giannini, R., Sznelwar, L. I., Uchida, S., & Lancman, S. (2019). A cooperação como instrumento de enfrentamento do real: o caso dos magistrados do trabalho no Brasil. *Laboreal*, 15(Nº1).
- Gouveia, R. D. F. (2018). *A gestão dos recursos humanos na uberização: o caso da Uber em Portugal*. Dissertação de mestrado, Programa de Pós-Graduação em Economia Política, Escola de Ciências Sociais e Humanas. Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa, Portugal.

- Guerra, A., & Duarte, F. (2019). Trabalho plataformizado, assimetrias e vigilância: notas sobre as ações e tensionamentos da mediação algorítmica no trabalho dos motoristas Uber. *VI Simpósio Internacional Lavits*, 6. Salvador, Brasil.
- Hirata, H. (2002). Globalização e divisão sexual do trabalho. *Cadernos pagu*, 139-156.
- Hirata, H. (2003). Por quem os sinos dobram? Globalização e divisão sexual do trabalho.: Emílio M.; Teixeira, M.; Nobre, M.; Godinho, T. (Orgs.). *Trabalho e cidadania ativa para as mulheres: desafios para as Políticas Públicas*. São Paulo: Coordenadoria Especial da Mulher.
- Hirata, H., & Kergoat, D. (2007). Novas configurações da divisão sexual do trabalho. *Cadernos de pesquisa*, 37, 595-609. <https://doi.org/10.1590/S0100-15742007000300005>
- Hirata, H., & Kergoat, D. (2017). Rapports sociaux de sexe et psychopathologie du travail. *Travailler*, 37(1), 163-203.
- Hirata, H., & Kergoat, D. (2020). Atualidade da divisão sexual e centralidade do trabalho das mulheres. *Revista de Ciências Sociais-Política & Trabalho,[SL]*, (53), 22-34.
- IPESI. (2021). Brasil tem 32 milhões de trabalhadores em plataforma digitais e aplicativos. [Versão Eletrônica]. Acesso em 20 de março de 2023 de <https://ipesi.com.br/brasil-tem-32-milhoes-de-trabalhadores-em-plataformas-digitais-e-aplicativos/> .
- Kergoat, D. (2002). A relação social de sexo da reprodução das relações sociais à sua subversão. *Pro-posições*, 13(1), 47-59.
- Kergoat, D. (2003). Divisão sexual do trabalho e relações sociais de sexo. *Trabalho e cidadania ativa para as mulheres: desafios para as Políticas Públicas*, 55-63.
- Kergoat, D. (2010). Dinâmica e consubstancialidade das relações sociais. *Novos estudos CEBRAP*, 93-103.
- Lacerda, L. (26 dez.,2021). Conheça a realidade das mulheres entregadoras em João Pessoa. [Versão Eletrônica]. *Jornal da Paraíba*. Acesso em 15 de junho de 2022 de <https://jornaldaparaiba.com.br/noticias/2021/12/26/conheca-a-realidade-das-mulheres-entregadoras-em-joao-pessoa>

- Lancman, S., & Uchida, S. (2003). Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica do trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 79-90.
- Laville, C., & Dionne, J. (1999). A construção do saber. *Belo Horizonte: UFMG*, 340, 1990.
- Lei nº 14297, de 05 de janeiro de 2022. (2022). Dispõe sobre medidas de proteção asseguradas ao entregador que presta serviço por intermédio de empresa de aplicativo de entrega durante a vigência, no território nacional, da emergência de saúde pública decorrente do coronavírus responsável pela covid-19. Presidência da República, [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2022/lei/114297.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/114297.htm)
- Ludermir, A. B. (2000). Inserção produtiva, gênero e saúde mental. *Cadernos de Saúde Pública*, 16, 647-659.
- Luna, N. T. C. D., & Oliveira, A. S. M. D. (2022). Os entregadores de aplicativos e a fragmentação da classe trabalhadora na contemporaneidade. *Revista Katálysis*, 25, 73-82.
- Luna, V. L. R. & Camino, L. (2007). Modos de representar e viver a velhice – a vez e a voz das mulheres. In E. C. Krutzen & S. B. Vieira (Orgs.), *Psicologia Social, Clínica e Saúde Mental* (pp. 271-285). João Pessoa: Editora Universitária/UFPB.
- Maciel, M. V., Paiva, L. E., Araújo, R., & Lima, T. C. (2022). " Saiu para a Entrega": Prazer e Sofrimento no Trabalho de Entregadores por Aplicativos. *RAIMED: Revista de Administração IMED*, 12(2).
- Medeiros, L. V. A. (2021). “Uma minoria ainda mais vulnerável”: uma análise discursiva sobre entregadoras de aplicativo. *Leitura*, (69), 247-260.
- Minayo, M. C. D. S. (1989). O desafio do conhecimento: metodologia de pesquisa social (qualitativa) em saúde.
- Molinier, P. (2004). Psicodinâmica do trabalho e relações sociais de sexo: um itinerário interdisciplinar. 1988-2002. *Production*, 14, 14-26.
- Oliveira, S. S. D. (2022). # BrequeDosApps: o brado dos entregadores e entregadoras por aplicativos. *Ponto Urbe. Revista do núcleo de antropologia urbana da USP*, (30).

- Organização Pan-Americana de Saúde [OPAS]. (n.d.). Histórico da Pandemia de Covid-19. Acesso em 10 de setembro de 2023 em <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>
- Papp, A. C., Gerbelli, L. G. & Midlej, A. (2021). Em um ano de pandemia, 377 brasileiros perderam o emprego por hora [Versão Eletrônica]. Acesso em 10 de setembro de 2023 de <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/07/24/em-um-ano-de-pandemia-377-brasileiros-perderam-o-emprego-por-hora.ghtml>
- Pires, L. A. S., & da Silva, G. O. T. (2020). A uberização das relações de trabalho. *ETIC-Encontro de Iniciação Científica*, 16 (16).
- Puente, B. (2022). Mulheres foram as que mais perderam postos de trabalho na pandemia, aponta IBGE [Versão Eletrônica]. CNN Brasil. Acesso em 10 de setembro de 2023 de <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/mulheres-foram-as-que-mais-perderam-postos-de-trabalho-na-pandemia-aponta-ibge/>
- Rocha, R., Pistolato, L., & Diniz, E. P. H. (2021). Precarização do trabalho travestida de modernidade: uma análise da tarefa de entregadores de mercadorias.
- Sena, E., & Serelle, M. (2022). A emergência de Galo, entregador antifascista: análise de uma entrevista midiática. *RuMoRes*, 16(31), 42-59.
- Silvestre, B. M., Santos Neto, S. R. D., & Amaral, S. C. F. (2021). “Sem tempo, irmão”: o trabalho e o tempo livre de entregadores uberizados durante a pandemia de covid-19. *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, 43.
- Soares, P. E., de Araújo, A. C. M., & Pereira, E. F. S. (2021). A invisibilidade das entregadoras de aplicativo: a uberização como elemento de precarização da divisão sexual do trabalho. *Brazilian Journal of Development*, 7(5), 51611-51641.
- Tonelo, I., Silva, L. M., & Framil Filho, R. (2022). Os trabalhadores em meio à Covid-19 no Brasil: flexibilidade, precariedade, e a mobilização internacional. *Sociologias*, 24, 140-168.
- Uchôa-de-Oliveira, F. M. (2020). Saúde do trabalhador e o aprofundamento da uberização do trabalho em tempos de pandemia. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 45.

- Vasconcelos, J. E. M. D., Mello, L. E. D., & Oliveira, M. C. S. (2021). Os Trabalhadores das Plataformas de Entregas: essencialidade em tempos de Covid-19 e desproteção legislativa e judicial. *Revista Direito e Práxis*, 12, 2044-2074.
- Van Doorn, N. (2017). Platform labor: On the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the ‘on-demand’ economy. *Information, Communication & Society*, v. 6, n.20, p. 898-914.
- Vidigal, V. (2021). Circulando entre o Neoliberalismo e a Necropolítica: o caso dos entregadores via plataformas na pandemia de COVID-19. *Política & Sociedade*, 20(48), 123-152.
- Volich, R. M. (2001). Entrevista com Christophe Dejours. *Revista Latinoamericana de Psicopatologia Fundamental*, 4(3), 158-163.

**ANEXO**

## **Anexo A- TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Prezada Senhora,

Esta pesquisa é sobre mulheres que trabalham com delivery por meio de aplicativos e está sendo desenvolvida pela pesquisadora Lizandra Monteiro Ciraulo, aluna do curso do Programa de Pós-graduação em Psicologia Social da Universidade Federal da Paraíba, sob a Supervisão do Professor Doutor Anísio José da Silva Araújo. O estudo tem como objetivo analisar a relação trabalho, subjetividade e gênero na atividade de entregadoras por aplicativo da cidade de João Pessoa, com o intuito de entender melhor as características, as condições e as dificuldades desta atividade para a proposição de melhorias. A pesquisa consiste em uma entrevista semiestruturada e será gravada utilizando um gravador de áudio para uma melhor coleta dos dados. Solicitamos a sua colaboração respondendo ao questionário específico sobre o tema, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos e revistas científicas. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo e somente os resultados da amostra total do grupo de respondentes serão informados. Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária, e, portanto, a senhora não é obrigada a fornecer e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo pesquisador (a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. Destacamos ainda que em nenhum momento será oferecido qualquer incentivo ou auxílio financeiro. A pesquisa está em acordo com a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde. Os pesquisadores estão à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa. Diante do exposto, DECLARO que fui devidamente esclarecido (a) e dou meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma via desse documento.

---

Assinatura do Participante da Pesquisa

Contato com o Pesquisador (a) Responsável: Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para o (a) pesquisador (a) Lizandra Monteiro Ciraulo Telefone: (83) 996901825 ou para o Comitê de Ética do Hospital Universitário Lauro Wanderley -Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley-HULW – 2º andar. Cidade Universitária. Bairro: Castelo Branco – João Pessoa - PB. CEP: 58050-585. Email:cep.hulw@ebserh.gov.br. Campus I – Fone: 3206-0754.  
Atenciosamente,

---

Assinatura do Pesquisador Responsável

## Anexo B - Roteiro de Entrevista

### SOCIODEMOGRÁFICO

Idade:

Estado Civil:

Filhos:

Renda Pessoal (Com Apps e outras):

Renda familiar:

Quais apps trabalha:

### QUESTIONÁRIO:

- 1- História de inserção nos aplicativos de delivery
- 2- Possui outra fonte de renda ou atividade remunerada além do trabalho com aplicativo.
- 3- Descreva um dia da sua vida (considerando atividades trabalho e domésticas). Como é dividida as atividades domésticas da casa?
- 4- Como é a relação com os clientes (restaurantes e consumidor final), com colegas de trabalho e com as empresas de aplicativo?
- 5- Quais os aspectos positivos e os negativos em relação ao trabalho com aplicativos de delivery?
- 6- Como você avalia os aplicativos de delivery? Existe diferença entre eles (caso trabalhe com mais de um)
- 7- Vocês são de alguma forma avaliadas pelas empresas? Como se sente com isso?
- 8- Como você vê essa nova relação de trabalho, diferente da tradicional (sem carteira assinada, horários flexíveis e sem chefe)?
- 9- Em relação a segurança no trabalho, como você avalia isso?
- 10- Considera que existem aspectos desfavoráveis para as mulheres nesse trabalho? Quais?
- 11- Já passou alguma situação nesse trabalho por ser mulher? Você avalia que existe algum boicote por partes dos apps?
- 12- O que você projeta em termos profissionais futuros?
- 13- Você sente que sua saúde tem sido afetada pelas atividades diárias que desenvolve? De que forma?
- 14- Em relação ao contexto da pandemia, como vê esse período? Percebeu diferença no antes e depois (caso trabalhasse com apps antes)?