



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO  
ADMINISTRAÇÃO**

**LOHANA ALANE GOMES**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a percepção dos entregadores via aplicativos  
da cidade de Fortaleza-CE em tempos de uberização**

**FORTALEZA**

**2021**

LOHANA ALANE GOMES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a percepção dos entregadores via aplicativos da cidade de Fortaleza-CE em tempos de uberização

Artigo TCC apresentado ao curso de Bacharel em Administração do Centro Universitário FAMETRO - UNIFAMETRO – como requisito para a obtenção do grau de bacharel, sob a orientação da prof.<sup>a</sup> Thaís Vieira Nogueira Feitosa.

FORTALEZA

2021

LOHANA ALANE GOMES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a percepção dos entregadores via aplicativos da cidade de Fortaleza-CE em tempos de uberização

Artigo TCC apresentado ao Curso de Bacharel em Administração do Centro Universitário Fametro – Unifametro – como requisito para qualificação do Grau de Bacharel, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Thais Vieira Nogueira Feitosa

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.<sup>a</sup>. Ms. Thaís Viera Nogueira Feitosa  
Orientador – Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO

---

Prof.<sup>a</sup>. Esp. Regina Raquel Filgueiras da Silva  
Membro - Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO

---

Prof.<sup>a</sup>. Ms. Olivia Lima Guerreiro de Alencar  
Membro - Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO

# **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a percepção dos entregadores via aplicativos da cidade de Fortaleza-CE em tempos de uberização**

Lohana Alane Gomes<sup>1</sup>

Thaís Vieira Nogueira Feitosa<sup>2</sup>

## **RESUMO**

O presente estudo aborda a temática de qualidade de vida no trabalho de entregadores via aplicativo dentro do contexto de uberização do trabalho. Apresenta como objetivo geral analisar a percepção dos entregadores via aplicativo sobre a qualidade de vida no trabalho em tempos de uberização. Trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva, de natureza qualitativa. A coleta de dados ocorreu através de entrevistas com a utilização de roteiro semiestruturado, elaborado pela autora com base no modelo de Walton (1973), composto por 27 questões que buscaram avaliar as 8 dimensões do modelo. As narrativas obtidas foram analisadas por intermédio da análise de conteúdo. Após a análise dos dados, foi possível verificar diversos fatores que podem impactar, de forma negativa, na percepção de qualidade de vida no trabalho de entregadores. Dentre eles, destaca-se elevada carga horária; em alguns casos superando as 60h semanais; remuneração não condizente ao tempo trabalhado; exposição a riscos de acidente, sem um correto amparo da empresa, entre outros.

Palavras-chave: Entregadores. Qualidade de Vida no Trabalho. Uberização.

## **1 INTRODUÇÃO**

Em março de 2020 foi decretada pela Organização Mundial de Saúde - OMS, a pandemia por COVID-19, que se trata de uma infecção respiratória causada pelo coronavírus SARS-COV-2. Tal patologia possui alta transmissibilidade e é potencialmente grave, ou seja, pode se apresentar de forma assintomática ou causar sérios danos com quadros respiratórios críticos, a depender do indivíduo (BRASIL, 2021).

No Brasil, os primeiros casos foram notificados em fevereiro de 2020 e no Ceará em março do mesmo ano. Estados e municípios, para evitar a propagação do vírus, passaram a adotar medidas de proteção à saúde. Dessa forma foi decretado o isolamento social, onde apenas estabelecimentos considerados essenciais poderiam funcionar, como por exemplo: farmácias, supermercados, hospitais e clínicas veterinárias.

O contexto pandêmico elevou as taxas de desemprego que já vinham em uma crescente nos últimos anos. Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios-

---

<sup>1</sup> Graduanda do curso de Administração do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO.

<sup>2</sup> Prof<sup>ª</sup>. Orientadora do curso de Administração do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO.

PNAD (2021), o desemprego atingiu cerca de 14,8 milhões de brasileiros no primeiro trimestre de 2021.

Com altos índices de desemprego, a solução para muitos foi começar a trabalhar como entregadores via aplicativo, segmento este que apresentou um grande crescimento. Segundo pesquisa da Mobills (2020), os gastos com *delivery* cresceram 149% no ano de 2020.

O trabalho por aplicativos de *delivery* segue a tendência do conceito popularizado nos últimos anos, chamado de *uberização* do trabalho. Nesse processo, o trabalhador se encontra privado de seus direitos trabalhistas e deve arcar com os custos e os riscos de sua atividade laboral, permanece disponível para a atividade, mas seu serviço é solicitado de acordo com a demanda (ABÍLIO, 2020).

Essa modalidade de trabalho apresenta uma elevada carga horária, ao passo que a remuneração pode não ser condizente com a longa jornada. Segundo pesquisa, realizada com 298 entregadores, 56,7% trabalham mais de 9h diárias e 78,1% desempenham suas atividades em seis dias da semana ou mais (ABÍLIO et al, 2020).

Diante disso, surgiu o seguinte problema de pesquisa: “Qual a percepção dos entregadores via aplicativo sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) em tempos de *uberização*?”. Para responder essa pergunta de pesquisa, têm-se como objetivo geral: analisar a percepção dos entregadores via aplicativo sobre a qualidade de vida no trabalho em tempos de *uberização*.

Para tanto, foram delimitados os seguintes objetivos específicos: conceituar qualidade de vida no trabalho e *uberização*; demonstrar as condições de trabalho dos entregadores via aplicativo; identificar a percepção, de qualidade de vida no trabalho, dos entregadores com base no modelo de QVT de Walton (1973), diante do contexto de *uberização*.

A relevância desse trabalho se dá pela importância de se analisar a percepção de qualidade de vida no trabalho do ponto de vista dos entregadores, a fim de contribuir com estudos e possíveis melhorias nas condições laborais dessa classe trabalhadora. Assim como, trazer elementos para a discussão desse fenômeno contemporâneo que é a *uberização*.

Para a elaboração desse artigo serão realizadas pesquisas bibliográficas e de campo. Sendo a pesquisa de campo composta por abordagem qualitativa com o uso de roteiro de entrevistas semiestruturado, tendo como base o modelo de Walton (1973).

Este estudo, além deste tópico introdutório, apresentará nas próximas seções o referencial teórico, a metodologia, a análise dos resultados, as considerações finais e, por fim, as referências.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão abordados as origens e conceitos sobre a temática Qualidade de Vida no Trabalho, assim como os modelos de QVT.

### 2.1 ORIGENS E CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi aplicado pela primeira vez em 1950 por pesquisadores do Instituto Tavistock. Os estudos sobre QVT tinham como objetivo melhorar a produtividade, reduzir os conflitos e tornar a vida dos trabalhadores menos sofrida. O movimento pela QVT teve sua gênese na busca pelo equilíbrio entre o indivíduo e a organização e se fortaleceu na década seguinte. Em 1960 os trabalhadores passaram a receber uma maior atenção, quando se elevou a preocupação em relação aos impactos do trabalho na saúde e bem-estar dos indivíduos (FERREIRA, 2013).

Segundo a autora supracitada, a busca por melhores condições de vida para os trabalhadores em seus ambientes laborais despertou a curiosidade de diversos estudiosos que, através de pesquisas, contribuíram para o desenvolvimento de leis e órgãos que visam a melhora na qualidade de vida no trabalho.

A QVT participa das mudanças pelas quais as relações de trabalho passam, é discutida desde os anos 50 e segue evoluindo. Seu processo de discussão engloba dimensões da Psicologia, Sociologia e da Administração. “As visões e definições de QVT são multifacetadas, com implicações éticas, políticas e de expectativas pessoais” (LIMONGI-FRANÇA, 2012, p. 22).

A Qualidade de Vida no Trabalho carece de uma definição clara de seu conceito, dessa forma não há um consenso entre os estudiosos da área. Conseqüentemente, ao invés de um conceito é possível obter uma noção do que é QVT (SAMPAIO, 2012). Embora não haja um consenso conceitual, boa parte dos estudos apontam a QVT como uma reação ao modelo taylorista e, dessa forma, um instrumento que possibilita a humanização do trabalho, ao passo que fornece bem-estar e a participação dos colaboradores em processos de decisão (SANT’ANNA, KILIMINIK E MORAES, 2011).

Limongi-França (2012, p.167), ressalta que “do ponto de vista das pessoas, pode-se afirmar que qualidade de vida é a percepção de bem-estar, a partir das necessidades individuais, ambiente social e econômico e expectativas de vida”. No trabalho a qualidade de vida possui relação com a valorização do cargo ocupado e do significado do trabalho para o

indivíduo, assim como boas condições laborais e um ambiente adequado com bons padrões de relacionamento.

A QVT está associada a diversos aspectos, tais como: orgulho pelo trabalho realizado, satisfação com a vida emocional, renda que supra as necessidades pessoais e sociais, autoestima, equilíbrio entre trabalho e lazer, oportunidade de trabalho justo, possibilidade de crescimento e aproveitamento de habilidades do trabalhador (NUNES, 2012).

Walton (1973), considera a Qualidade de Vida no Trabalho como valores ambientais e humanos que foram negligenciados pelas sociedades industriais, para favorecer o avanço tecnológico, a produtividade e o crescimento econômico. Apesar dessa definição ter sido dada pelo autor há décadas, ainda é muito atual quando se considera a sociedade industrial como a recente sociedade digital.

### 2.1.1 Principais modelos de QVT

Alguns autores fazem parte de um seleto grupo que representa importantes referências sobre o tema. Suas teorias são clássicas e ao mesmo tempo consideradas modernas e abrangentes, sendo assim amplamente mencionadas na literatura e seus modelos utilizados em diversos estudos (DAL FORNO E FINGER, 2015)

No quadro 1 está descrito um breve resumo sobre os principais modelos de Qualidade de Vida no Trabalho dos referidos autores.

Quadro 1- Modelos de QVT

Modelo	Descrição	Dimensões
Walton (1973)	Este modelo possui oito dimensões, sendo o mais abrangente. Evidencia o trabalho em sua totalidade, não apenas restringindo-se ao ambiente laboral em si, faz menções a aspectos que fazem parte da vida exterior ao trabalho. (PEDROSO E PILATTI, 2011).	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Compensação justa e adequada</li><li>2. Condições de trabalho</li><li>3. Uso ou desenvolvimento das capacidades</li><li>4. Oportunidade de crescimento e segurança:</li><li>5. Integração social na organização:</li><li>6. Constitucionalismo</li><li>7. Trabalho e vida</li><li>8. Relevância social</li></ol>
Hackman e Oldhan (1974)	Esse modelo parte do pressuposto que para obter resultados positivos no âmbito do trabalho são necessários três estados psicológicos críticos: conhecimento e resultados do seu trabalho, responsabilidade percebida pelos resultados deste e compreensão do significado do trabalho. A partir disso os autores desenvolveram um modelo embasado nas dimensões básicas da tarefa, onde se acredita serem responsáveis pelos estados psicológicos críticos (NUNES, 2012).	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Variedade de habilidades:</li><li>2. Identidade da tarefa</li><li>3. Significado da tarefa</li><li>4. Autonomia</li><li>5. Feedback</li></ol>

Westley (1979)	Na perspectiva do criador desse modelo a QVT é alcançada no momento que há uma humanização dos postos de trabalho a fim de minimizar as problemáticas (PEDROSO E PILATTI, 2011).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Insegurança (instabilidade no emprego),</li> <li>2. Injustiça (desigualdade salarial),</li> <li>3. Alienação (baixa autoestima)</li> <li>4. Anomia (carência de uma legislação trabalhista)</li> </ol>
Werther e Davis (1983)	Esse modelo visa mensurar a QVT através do cargo, ou seja, para que haja satisfação bilateral no eixo colaborador-organização, é preciso que as exigências organizacionais, ambientais e comportamentais correspondam a um projeto adequado de cargo (PEDROSO E PILATTI, 2011).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizacional: Abordagem mecanicista, fluxo de trabalho, prática de trabalho</li> <li>2. Ambiental: habilidade e disponibilidade dos trabalhadores, expectativas sociais.</li> <li>3. Comportamental: Autonomia, variedade e identidade da tarefa, feedback</li> </ol>
Nadler e Lawler (1983)	Busca conciliar maior produtividade com a motivação e satisfação do indivíduo para assim obter a QVT. Esse modelo tem como base quatro princípios que devem ser explorados em programas de QVT (KLEIN et al, 2017).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participação na resolução de problemas</li> <li>2. Reestruturação do trabalho</li> <li>3. Inovação do sistema de recompensas</li> <li>4. Melhoria no ambiente de trabalho</li> </ol>
Huse e Cummings (1985)	Esse modelo considera que os principais aspectos a serem considerados pela QVT, devem ser os relacionados ao bem-estar do trabalhador e sua participação nas decisões e problemas no trabalho. Sugere que o trabalhador possa ter participação nos processos de tomada de decisão em reestruturação de cargo e melhora no ambiente de trabalho (DAL FORNO E FINGER, 2015).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participação do trabalhador</li> <li>2. Projeto de cargos</li> <li>3. Inovação no sistema de recompensas</li> <li>4. Melhoria no ambiente de trabalho</li> </ol>
Limongi-França (1996)	O modelo BPSO-96, compreende uma visão biopsicossocial, possui quatro dimensões onde busca avaliar, dentre outras, questões relacionadas ao biotipo, características de personalidade, características familiares, imagem da instituição e práticas de gestão (LIMONGI-FRANÇA, KANIKADAN, 2006).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biológica</li> <li>2. Psicológica</li> <li>3. Social</li> <li>4. Organizacional</li> </ol>

**Fonte:** Elaborado pela autora (2021)

O Modelo de Walton (1973), foi escolhido para servir como base da pesquisa por ser o que possui mais dimensões. As oito categorias elencadas por Walton são denominadas de critérios, não possuem uma ordem de prioridade, e para cada uma delas são atribuídas a mesma importância na QVT, as referidas dimensões serão melhor descritas a seguir.

Compensação justa e adequada: refere-se a uma renda adequada pelo trabalho e uma equidade interna e externa; condições de trabalho: refere-se a jornada de trabalho e a um ambiente seguro e estável para realizá-lo; uso ou desenvolvimento das capacidades: possui relação com a autonomia da realização de seu trabalho, assim como oportunidade de aplicar

seus conhecimentos e habilidades; oportunidade de crescimento e segurança: possui relação com a carreira, crescimento e segurança; integração social na organização: busca mensurar a QVT em relação à integração social dentro da empresa, igualdade de oportunidades e ausência de preconceitos; constitucionalismo: respeito e cumprimento aos direitos do empregado previstos em lei; trabalho e vida: relação entre o tempo de trabalho e a vida social; relevância social: refere-se a visão do empregado sobre a imagem social da empresa com a comunidade, e a qualidade do serviço prestado.

## **2.2 ORIGENS E CONCEITOS DA UBERIZAÇÃO DO TRABALHO**

Neste tópico serão abordados as origens e conceitos sobre o termo uberização, assim como aspectos sobre flexibilização e informalização do trabalho.

O termo “uberização”, apesar de referir-se a empresa *Uber* não se restringe a ela. Refere-se a processos globais em curso há décadas que abrangem transformações no controle, gerenciamento e organização do trabalho (ABÍLIO, 2019).

Para melhor situar esses processos que culminaram na uberização, é necessário um retrospecto das últimas décadas de modificações estruturais no capitalismo. As alterações na estrutura capitalista buscam garantir a competitividade das organizações através de flexibilização das relações de trabalho. A globalização dos mercados e do capital e o consequente aumento da concorrência entre as empresas, elevaram a pressão para redução de custos com o trabalho e resultaram no achatamento no número de trabalhadores efetivos e na terceirização de tarefas, além do deslocamento de empresas e atividades para zonas com salários inferiores (ARAÚJO E MORAIS, 2017).

A precarização do trabalho está no centro das alterações no sistema capitalista das últimas décadas. A atual dinâmica do capitalismo, cria uma nova condição de vulnerabilidade social, através da modificação do assalariamento, que deixa de ser predominantemente estável, como era na sociedade salarial fordista. A perda da ocupação laboral e da estabilidade de uma inserção no emprego, resulta em uma condição de insegurança e em modos de vida e trabalho precarizados (DUCK, 2011).

A partir dos anos de 2007/2008 há um desgaste ainda maior do trabalho formal, aquele contratado e regulamentado, que era dominante no decorrer do século XX. Esse modelo de trabalho passa a ser substituído pelas mais diversas formas de terceirização, informalidade e precarização. Por conseguinte, a informalidade, antes tida como exceção, passa a ser uma regra (ANTUNES E DUCK, 2015).

No Brasil, a reforma trabalhista de 2017, trouxe alterações na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), segundo seus autores buscava adequar o Brasil às exigências de um mercado capitalista globalizado (RAMALHO et al 2019). Por outro lado, Abílio (2021), ressalta que essas novas regulamentações eliminam direitos e garantias que foram conquistados ao longo da história.

Atualmente, com todas as mudanças ocorridas e em curso, depara-se com um novo tipo de informalização do trabalho, definido por uberização. De acordo com Abílio (2021), é possível compreender esse fenômeno como uma nova forma de controle, gerenciamento e organização, que permeia o mundo do trabalho como algo concreto ou possibilidade de futuro onde todos os trabalhadores e trabalhadoras se tornam potencialmente “uberizáveis”.

A uberização, não nasce com a empresa Uber, e não se restringe às plataformas digitais. Conceitua-se como um vasto processo de informalização, apresenta redefinições das relações trabalhistas, é considerada mais um passo na flexibilização do trabalho, mas paralelamente concorre com as formas de terceirização conhecidas nas décadas recentes (ABILIO, 2020)

O elemento central catalisado pelas plataformas são as novas formas de dispersar o trabalho sem perder o controle sobre ele. Essa possibilidade já era evidente nas cadeias produtivas globais e suas enormes redes de subcontratação. Entretanto, a dispersão/centralização agora se concretiza em uma multidão de trabalhadores subordinados a uma única empresa. Tal processo atualmente consolida o trabalhador como um autogerente-subordinado que já não é contratado, mas se engaja no trabalho via a adesão às plataformas (ABILIO, 2019, p.2).

Pode-se compreender, pelo que ressalta a autora, que as empresas que atualmente promovem a uberização transferem os riscos e os custos da atividade laboral para uma imensa quantidade de trabalhadores autônomos disponíveis para o trabalho que passam a ser gerentes de si mesmo, mas subordinados à empresa, uma forma de dispersão do trabalho, ao passo que há uma centralização do controle pelas empresas.

Ainda segundo a autora, as empresas-aplicativo<sup>3</sup> se mostram como mediadoras entre oferta e procura, sendo de um lado o trabalhador com o serviço a disponibilizar e de outro o cliente. Tais empresas negam a subordinação e o vínculo empregatício dos trabalhadores que fazem adesão às plataformas. Em contrapartida, Abílio (2019) defende que, por intermédio do gerenciamento algorítmico, a empresa-aplicativo atua muito além da mediação, pois é a empresa quem define o valor do serviço oferecido pelo trabalhador e quanto ele irá receber após

---

<sup>3</sup> Termo utilizado por Abílio (2017) para se referir às empresas que promovem a uberização.

a execução, além de ser a empresa a detentora do controle sobre a distribuição do trabalho, além de determinar as regras que definem tais distribuições.

A uberização torna evidente um novo tipo de utilização da força de trabalho, onde pode contar com um trabalhador disponível, mas que apenas é utilizado quando necessário sendo escolhido de forma automatizada e controlada. A empresa-aplicativo mantém o controle e a possibilidade de mapeamento da oferta e demanda que é mediada e subordinada pelo aplicativo. Dessa forma o trabalhador não possui qualquer oportunidade de negociação na distribuição de seu trabalho ou do valor dele (ABILIO, 2019).

É possível compreender esse novo tipo de utilização da força de trabalho, como a fundamentação do trabalhador como um trabalhador *just-in-time*.

A figura do trabalhador *just-in-time* consolida a redução do trabalhador a força de trabalho. Não há mais garantias nem limites sobre a duração ou distribuição de sua jornada, nem mesmo sobre a remuneração por dia de trabalho. O trabalhador está à disposição, mas é usado como um fator de produção, de acordo com as determinações e os interesses das empresas (ABILIO, 2021, p. 2).

Segundo a autora ser *just-in-time* significa estar disponível para ser utilizado de imediato, mas apenas ser remunerado pelo que produzir. Tal ação resulta em extenuantes jornadas de trabalho sem contabilização na remuneração.

Para garantir seu sustento, o trabalhador *just-in-time* determina metas para si mesmo, que definem quanto ele deve trabalhar para adquirir o necessário para sobreviver. Dessa forma ele permanece disponível para o trabalho, aguardando ao chamado do aplicativo, submetido a riscos e custos que a busca por alcançar a meta impõem (ABÍLIO, 2021).

Parte do gerenciamento do trabalho dos profissionais uberizados é transferida para os consumidores através das avaliações (ABILIO, 2020). Esses trabalhadores podem ser desligados da plataforma caso, por qualquer motivo, muitas vezes não esclarecidos ao trabalhador, recebam avaliações negativas (CASAGRANDE et al, 2020).

De acordo com Abílio (2017), “motofretistas, caminhoneiros, esteticistas, operários da construção civil, trabalhadores do setor de limpeza, babás, assim como advogados, médicos, professores, entre outros, contam com aplicativos que possibilitam a uberização de seu trabalho”. Dessa forma, a uberização é uma tendência que atinge o mundo do trabalho em várias ocupações, não somente àquelas tidas como de baixa remuneração ou qualificação.

### **2.3 CONDIÇÕES DE TRABALHO DE ENTREGADORES VIA APLICATIVO**

A pandemia pelo novo coronavírus e os decretos de isolamento social fecharam estabelecimentos e assim muitas pessoas ficaram mais tempo em casa. Tal conjuntura beneficiou o crescimento do setor de *delivery* e conseqüentemente a quantidade de seus trabalhadores. Com o aumento da demanda e do desemprego, houve uma migração de várias pessoas jovens ou não, para o serviço de entrega (SALDIVA, 2021).

O contexto pandêmico precarizou ainda mais as relações de trabalho dos entregadores via aplicativo. Pesquisas recentes relatam que houve uma piora nas condições de trabalho, com aumento da jornada e redução dos rendimentos, além dos riscos enfrentados de contrair a COVID-19 (BONIS, 2020).

Colavitti (2020), corrobora relatando que o aumento do trabalho e redução dos ganhos se tornou uma constante para a multidão de entregadores via aplicativo, embora o isolamento social tenha elevado a demanda, a renda não seguiu a mesma crescente. A autora relata também que apesar de ainda não haver pesquisas sobre entregadores contaminados pela COVID-19, é possível perceber as conseqüências desse aumento de entregadores nas ruas através do aumento no número de mortes de motoboys, por acidentes de trânsito, durante o trabalho na cidade de São Paulo, que subiu de 21 e 22 nos anos de 2019 e 2018 para 39 em 2020.

Para aderir à plataforma, o trabalhador assina um termo de uso e não um contrato de trabalho formal. O nível de precarização em que esses trabalhadores se encontram vai além da perda de direitos trabalhistas, pois nem o vínculo empregatício é reconhecido. O trabalhador é considerado um “parceiro”, embora esteja subordinado a empresa. Estas, por sua vez, não oferecem nenhum material de trabalho para os entregadores ou equipamentos de segurança, nem a bolsa em que são carregadas as entregas, e que geralmente leva o nome da marca, são disponibilizadas. Devendo ser custeadas pelos entregadores (PEREZ, 2020).

Ainda segundo a autora, os trabalhadores estão submetidos a diversos riscos, acidentes de trânsito, desgaste físico, principalmente para aqueles entregadores que utilizam bicicleta, além dos riscos emocionais e psicossociais que esse tipo de atividade exige. Os trabalhadores de aplicativo trabalham com metas que precisam cumprir para conseguir seu sustento, e para serem bem avaliados pela plataforma, já que recusar ou não realizar corridas faz com que as futuras sejam reduzidas e conseqüentemente seus ganhos também.

### **3 METODOLOGIA**

A seguir serão descritos os procedimentos metodológicos necessários para a realização dessa pesquisa, julgando o melhor caminho a ser adotado para o alcance dos objetivos.

Para um maior aprofundamento e para analisar aspectos subjetivos do objeto estudado, a presente pesquisa possui natureza qualitativa, quanto aos objetivos, caracteriza-se como exploratória e descritiva. De acordo com Gil (2018), as pesquisas exploratórias visam uma maior familiaridade com o tema, torná-lo mais claro ou construir hipóteses. A pesquisa descritiva, por sua vez, tem como objetivo realizar descrições das características de determinada população ou de um fenômeno, analisando suas distribuições em relação a dados socioeconômicos e estados de saúde física ou mental. Quanto aos procedimentos foi realizado um levantamento bibliográfico; quanto ao local foi uma pesquisa de campo.

Este estudo visa mensurar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de entregadores via aplicativo. Para tanto, foram entrevistados oito entregadores, selecionados com base no critério de acesso. Foi realizada uma busca dentro de grupos de entregadores nas redes sociais, utilizando como intermédio líderes desses grupos. Após a realização das primeiras entrevistas os demais entrevistados aderiram a pesquisa por meio da técnica “bola-de-neve”, onde um entregador indicava um novo participante para o estudo.

As entrevistas foram realizadas na primeira semana de novembro de 2021, através de videoconferência, utilizando o *Google Meet*. As conversas foram gravadas e duraram de 20 a 40 minutos. Foi utilizado um roteiro de entrevistas semiestruturado, dividido em dois blocos, o primeiro bloco contemplou o perfil do entregador; já no segundo bloco, as questões abordaram sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, tendo como base o modelo de Walton (1973).

As transcrições das entrevistas foram feitas pela pesquisadora na segunda semana de novembro de 2021. As narrativas obtidas foram analisadas por intermédio da análise de conteúdo, com vistas a identificar os elementos que permitissem responder ao principal questionamento dessa pesquisa: qual a percepção dos entregadores via aplicativo sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) em tempos de uberização? O quadro 2 apresenta os perfis e os nomes fictícios dos entrevistados.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Serão apresentados a seguir os achados da pesquisa obtidos a partir das narrativas da amostra composta por oito entregadores via aplicativo. As categorias de análise foram

organizadas a partir das dimensões do modelo de QVT de Walton (1973), sendo estas: compensação justa e adequada; condições de trabalho; trabalho e vida; uso ou desenvolvimento das capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo e relevância social.

O perfil dos entrevistados será apresentado no quadro 2. Participaram da pesquisa sete pessoas do sexo masculino e uma do sexo feminino, é uma amostra composta por pessoas jovens, onde a maior parte dos respondentes possui menos de 35 anos.

Quadro 2- Perfil da amostra

	Antônio	Bruno	Carlos	Daniilo	Edson	Fernando	Gabriel	Helena
Sexo	Masc.	Masc.	Masc.	Masc.	Masc.	Masc.	Masc.	Fem.
Idade	34	22	42	23	24	24	30	32
Formação	Sup. incompl.	Médio compl.	Fund. Incompl.	Sup. incompl.	Médio compl.	Médio compl.	Sup. compl.	Médio compl.
Período	8 meses	2 anos e 6 meses	3 meses	4 anos	1 ano	3 anos	2 anos	6 meses
Aplicativo	1	1	1	3	2	3	2	1
Cor	Pardo	Pardo	Preto	Pardo	Pardo	Pardo	Branco	Pardo
Estado civil	Solteiro	Solteiro	Solteiro	Solteiro	Solteiro	Solteiro	Casado	Divorciada
Valor da renda	1.500,00	2.800,00	5.000,00	1.800,00	4.500,00	1.600,00	3.000,00	1.600,00

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Todos os entregadores que participaram da pesquisa alegaram que o trabalho por aplicativos é sua renda principal. Em relação à escolaridade, a amostra é heterogênea, possui respondentes desde o ensino fundamental ao superior completo. O período em que trabalham como entregadores de aplicativo é diversificado, sendo quatro anos o maior período entre eles e seis meses o menor.

Sobre a dimensão compensação justa e adequada, foi perguntado sobre como estava a satisfação dos entregadores em relação aos valores recebidos, incluindo os valores pelas corridas e possíveis benefícios. Nessa dimensão alguns entrevistados relataram estar satisfeitos, mas grande parte não considera a remuneração justa e adequada. A empresa também não fornece benefícios para compor a remuneração. Como revelam as narrativas abaixo:

Digamos que estou insatisfeita. Porque a gente trabalha muito e as corridas são muito baratas, entendeu? Pra gente bater uma meta de setenta reais, oitenta reais por dia, tem que ser quase o dia todo trabalhando. Benefício é triste, não dão nada não. (HELENA, 2021).

Posso dizer que estou satisfeito. Passo o dia na rua, umas 15 horas, então ai eu ganho bem. Tiro o da moto e dá pra viver. Agora de benefício a gente não recebe nada, tudo do nosso bolso. Passa o dia na rua, trabalhando e a gente que paga tudo. Poderiam dar ao menos o almoço pra gente, já que são uma empresa que a gente leva comida o tempo todo. Isso já ajudava (CARLOS, 2021).

A satisfação às vezes é boa, às vezes é ruim. Porque tem dias que a gente passa horas esperando corrida, no meio da rua, correndo risco de ser assaltado e em outros dias o aplicativo toca direto, ai dá pra fazer um dinheiro (BRUNO, 2021).

Outro aspecto levantado na pesquisa foi a questão da quantidade de horas trabalhadas e como esse aspecto impacta na vida do trabalhador. Essas perguntas abordam as dimensões tanto de trabalho e vida, como de condições de trabalho. O quadro 3, apresenta a carga horária de trabalho dos entrevistados.

Quadro 3- Carga horária

Entrevistado	Dias por semana	Horas por dia	Carga horária semanal
Antônio	2 dias	10h	20h
Bruno	7 dias	12h	84h
Carlos	7 dias	15h	105h
Danilo	6 dias	5h	30h
Edson	6 dias	9h	54h
Fernando	6 dias	10h	60h
Gabriel	6 dias	9h	54h
Helena	7 dias	7h	49h

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

A carga horária de trabalho dos entregadores, na maioria dos relatos, excede 44 horas semanais, chegando em alguns casos em que o entregador fica mais de sessenta horas por semana disponível para o aplicativo. Porém, a carga horária relatada não é remunerada em sua totalidade, pois o entregador fica disponível para o trabalho, mas deve aguardar o chamado do aplicativo, para então efetuar a corrida e receber por ela. O tempo restante disponibilizado para a empresa não é remunerado, ficando a cargo do trabalhador assumir os custos dessa espera. O que corrobora com a definição de uberização e trabalhador *just-in-time* dada por Abílio (2021). O relato dos entrevistados abaixo ilustra esse aspecto:

A gente vai se virando, né? A gente descansa entre uma entrega e outra. Tem hora aqui que a gente fica uma hora e meia parado sem fazer nada, aguardando entrega. Então o descanso é o de menos. Ver a família eu vejo pouco, muito pouco. Mas eu “tô” nessa carga horária porque eu quero, eu tenho meus objetivos, então pra ganhar tenho que trabalhar muito. Isso de lazer eu vejo depois (CARLOS, 2021).

Assim é puxado, mas dá para se organizar, eu trabalho todos os dias para conseguir bater minha meta. Pra conseguir pagar minhas contas. Bom quando chama direto, a gente consegue ir pra casa mais cedo, porque ai bate a meta logo. Mas ai quando quero parar eu paro, quando acho que devo eu vou ficar com meus amigos ou em algum evento da família. A gente vai ajustando (HELENA, 2021).

A dimensão de condições de trabalho foi abordada na pesquisa com perguntas que versavam sobre a satisfação em relação às condições de realização da atividade de entregador,

e o suporte da empresa em casos de acidentes e o fornecimento de materiais de segurança. Os entrevistados relataram sobre a insegurança e risco de sofrer algum acidente de trânsito, alegaram que caso isso ocorra possivelmente ficariam sem ter como trabalhar, e sem renda, pois, as empresas-aplicativo não oferecem um suporte claro e de fácil acesso em caso de acidentes.

As condições são razoáveis, devido ao grande número de assaltos e os riscos de acidente que a gente corre (DANILO, 2021).

É puxado, o sol desgasta muito o motoqueiro. Faz a gente ficar cansado mais rápido. O risco de assalto também complica, isso a falta de segurança ela é enorme e se for roubado fica sem nada. E às vezes se você reclamar muito, ainda te deixam no gelo sem entregas um bom tempo (EDSON, 2021).

Segundo os aplicativos eles tem o seguro acidente, mas, tipo, o motoqueiro estava na entrega e se acidentou, aí, segundo eles, tem esse seguro e cada aplicativo tem o seu, mas eu nunca, particularmente, em dois anos, eu nunca vi nenhum motoqueiro na qual se acidentou e que conseguiu esse tipo de auxílio (GABRIEL, 2021).

Nos relatos destacados é possível perceber outros aspectos da uberização, onde os riscos e os custos da atividade laboral são transferidos para o trabalhador, o que novamente corrobora com Abílio (2020). Outros aspectos das condições de trabalho dos entregadores são possíveis perceber na fala do entrevistado abaixo:

A gente que roda pela Fortaleza toda, é muito perigoso, sabe? Tem o risco de assalto, de acidentes. As condições do motoqueiro hoje em dia é uma “profissão perigo”. A gente, assim, a gente arrisca a vida da gente pra matar a fome de outras pessoas, né? A gente carrega muitas das vezes, a gente tá lá com fome, levando aquela comida na mochila sente aquele cheiro, mas não pode comer. Mas é assim mesmo, a gente está na batalha aí, pra ganhar o pão de cada dia, poder bater nossas metas (BRUNO, 2021).

A narrativa do entrevistado Bruno (2021), demonstra como os entregadores apresentam condições laborais árduas, que demandam um grande esforço e que como dito, muitas vezes arrisca a vida sem ter um suporte por parte da empresa, nem sequer para fornecer o benefício de alimentação. Tais situações prejudicam a percepção de qualidade de vida no trabalho.

Para avaliar a dimensão uso ou desenvolvimento das capacidades, foi perguntado aos entrevistados sobre a oportunidade de tomar suas próprias decisões no trabalho; o desenvolvimento de capacidades e sobre a percepção de importância de sua atividade. Os entregadores relataram que a partir da execução de sua atividade acreditam desenvolver algumas habilidades como, melhor capacidade de localizar-se na cidade, maior atenção ao trânsito, melhor capacidade de comunicação, equilíbrio emocional e execução de cálculos de forma mais rápida. É possível identificar na fala dos seguintes entrevistados:

Desenvolvi muitas coisas, a capacidade de ‘se localizar’ melhor na cidade, fazer

cálculos, conhecer lugares novos, agilidade e prudência também no trânsito (ANTÔNIO,2021)

Aprendi a ser mais atenta, ter equilíbrio emocional e focar, porque se desligar você pode sofrer um acidente (HELENA,2021).

Os relatos dos entregadores no aspecto referente à capacidade de tomar suas próprias decisões evidencia as características já levantadas por Abílio (2019), onde o trabalhador uberizado é um “autogerente-subordinado”. Ou seja, as empresas-aplicativo alegam que seus parceiros entregadores possuem autonomia, mas na prática existe um controle e subordinação à plataforma. Os aspectos desse achado podem ser percebidos na narrativa dos entregadores a seguir:

De certa forma, a gente não tem autonomia. Porque se a gente cancelar a corrida por que acha perigoso o local, ou algo do tipo, eles ficam analisando isso, aí a gente acaba sendo bloqueado por cancelar ou por não aceitar alguma corrida. Então querendo ou não eles têm total controle sobre a gente, ou faz o que eles mandam ou não consegue trabalhar mais (FERNANDO, 2021).

A gente pode escolher, né? Mas não é uma escolha livre porque a plataforma meio que controla a gente. A gente não pode recusar entrega, ou então não chamam mais a gente. Então nesse pronto a gente não tem autonomia, não. O que é engraçado porque eles dizem que a gente é autônomo (ANTÔNIO, 2021).

Os entregadores gerenciam o tempo que permanecem disponíveis para a plataforma e podem escolher se no dia querem trabalhar ou não, porém a partir do momento em que ficam *online* no aplicativo, a plataforma passa a gerenciar seu trabalho.

Eu tenho autonomia pra fazer meu horário. Eu posso procurar uma área melhor pra poder ficar. Escolher onde tem maior demanda de corrida. Isso eu posso escolher” (DANILO, 2021).

Quando perguntado aos entrevistados se acreditavam realizar uma atividade importante, todos acreditam que sua atividade contribui para a sociedade e que se constituiu em um recurso fundamental nos últimos anos, principalmente no período de pandemia por COVID-19. A narrativa dos entregadores ilustra esse aspecto:

Eu acredito, sim, executar uma atividade importante. Apesar de não ser muito valorizada a profissão de entregador, até porque não exige estudo. Só precisa que você tire a carteira de motorista e saiba dirigir. Mas você vê o caso mais recente é a pandemia. Que uma profissão mais utilizada foi de entregador! Foi muito útil. Antigamente já se precisava de motoqueiro hoje em dia precisa mais ainda, porque o povo se acostumou, né? Com esse tipo de pedir de casa e o pedido chegar até você sem você fazer nenhum esforço (GABRIEL, 2021).

Eu executo, sim. Na pandemia se não fosse o motoqueiro pra ir naquele momento meter a cara a tapa e se arriscar, até mesmo de pegar um vírus, o que seriam das pessoas? O mundo parava. Entendeu? Assim como teve os médicos, assim como teve os policiais, teve o motoqueiro pra levar a comidinha (ANTÔNIO, 2021)

Embora considerem sua atividade importante, é possível perceber no discurso dos

respondentes que também entendem o quanto a profissão muitas vezes é desvalorizada pela sociedade.

Buscou-se avaliar a dimensão oportunidade de crescimento e segurança através de questionamentos sobre os incentivos para estudo que as empresas-aplicativo forneciam aos entregadores, como também indagações sobre a frequência de desligamentos de parceiros da plataforma. Os entregadores relataram que a plataforma divulga alguns cursos, onde oferece desconto em empresas parceiras e também há material de treinamento ao aderirem à plataforma, onde aprendem sobre como tratar o cliente, porém eles não consideram isso um incentivo e muitas vezes não possuem tempo nem dinheiro para ingressar no curso. Sobre o incentivo à estudos e treinamentos, os entrevistados discorrem que:

Oferecer ela oferece, pra fazer o marketing. Estão sempre mandando alguma coisa de mensagem sobre isso. Só que quando você vai ver, são as mesmas condições que você teria se fosse direto lá no local do curso, mesmo sem ser entregador. Então não vejo como uma vantagem pra entregador, não. É só marketing (GABRIEL, 2021).

Eles dão um desconto nas faculdades específicas, eu não parei pra ver qual seria, mas pra isso você tem que trabalhar numa certa quantidade de período, tem que deixar o seu nível bom pra você manter o seu desconto. Eles dão alguns treinamentos pra saber como lidar com o cliente também (FERNANDO, 2021).

Às vezes eles mandam umas mensagens ai oferecendo uns descontos em uns cursos, mas não tem como fazer, não. Porque primeiro tenho que cuidar do transporte que eu uso, meu meio de trabalho, depois de mim, não sobra dinheiro pra nada, não (HELENA, 2021).

Foi indagado aos entrevistados sobre a frequência em que ocorria desligamentos na plataforma, para avaliar a segurança que eles sentiam em relação ao trabalho, em conseguir manter sua fonte de renda. Foi constatado que as plataformas utilizam de bloqueios temporários e até desligamentos para punir os entregadores que de alguma forma violem o acordo estabelecido. Mas, vale ressaltar que a empresa se resguarda da divulgação dos motivos que levam aos bloqueios. Sendo assim, o trabalhador fica privado de sua fonte de renda, sem receber uma explicação do motivo e sem direito a argumentação. O quadro 4, apresenta o relato de cinco entregadores sobre essa questão:

Quadro 4- Frequência de desligamentos

Bruno	Já aconteceu de um cliente agir de má fé, dizer que não entreguei um pedido. Eu fiquei bloqueado por dois dias por isso, sem ter culpa.
Danilo	Assim, o que eu fico muito chateado é que a gente faz o trabalho direitinho e às vezes por culpa de uma avaliação ruim, a gente fica bloqueado. Sem eles nem buscarem saber o que ocorreu exatamente. E se você tiver muitos bloqueios uma hora não vai poder trabalhar mais com aquele aplicativo.
Edson	Acontece muito bloqueio e desligamento. Então, eu acho injusto porque eles não dão a oportunidade do motoqueiro se expressar em defesa. Só escuta um lado, o do cliente.

Fernando	Já soube de alguns colegas que foram bloqueados permanente sem nenhuma justificativa. A gente deveria receber um aviso, uma explicação, uma advertência e não chegar do nada e tirar nosso ganha pão, sem nenhuma resposta.
Gabriel	Pois é, os aplicativos eles falam que você não trabalha pra eles. Você assina um termo lá que a qualquer momento a empresa pode encerrar esse contrato e dizer que não quer mais o seu serviço. Essa é uma situação complicada, porque você pode ficar sem nada de uma hora pra outra.

**Fonte:** Elaborado pela autora (2021)

Através dessas narrativas é possível identificar elementos que podem impactar na Qualidade de Vida no Trabalho, pois os entregadores convivem com o medo de ser desligados ou bloqueados sem chance de defesa e sem receber nenhum tipo de direito trabalhista. Nesses relatos também é possível identificar aspectos da uberização, onde parte do gerenciamento do trabalho dos entregadores fica a cargo da avaliação dos clientes, como dito por Casagrande et al (2020); se esse parecer for negativo por qualquer motivo, o entregador é punido.

A dimensão integração social na organização buscou ser avaliada com questionamentos que versavam sobre o relacionamento dos entregadores com seus colegas e chefes, foi perguntado também sobre discriminação (social, racial, religiosa, sexual, gênero), no ambiente de trabalho. Os entregadores relataram que não possuíam chefes diretos, mas atribuíram os suportes do aplicativo com possíveis chefes, alegaram ser ótimo o relacionamento com os colegas e mencionam a união entre eles:

Em qualquer lugar do mundo todo motoqueiro é unido. Se você precisar de ajuda os motoqueiros ‘vai lá’ e está junto e ajuda. (GABRIEL, 2021).

Chefe só se for o suporte, que é onde a gente resolve algum problema no aplicativo, mas às vezes nem é atendimento humano, a gente não tem contato direto com nenhuma pessoa da empresa, não (EDSON,2021).

Quando indagado aos entregadores sobre a discriminação durante a realização de suas atividades, eles discorreram sobre episódios durante entregas em que se sentiram discriminados, e alegaram que apesar da empresa-aplicativo não praticar nenhum tipo de discriminação, elas não oferecem um suporte de fácil acesso caso isso ocorra com o entregador durante sua atividade. Sobre essa questão os entrevistados expõem que:

Eu acredito que eu nunca fui discriminado, ou nunca percebi, até porque eu sou branco, mas desrespeito de restaurante , em condomínio, essas coisas, a gente sofre direto. E não dá em nada, não tem ninguém pra se preocupar com isso, não, defender a gente, não. É nós por nós (GABRIEL, 2021).

Já ocorreu nas entregas, uns comentários, nada a ver, dizer que que não era pra “mim tá fazendo” isso, que eu era mulher, que eu era não sei o quê. Dizendo que se eu fosse esposa dele eu jamais ia fazer um negócio desses que aquilo não era negócio pra mulher. A gente finge que não liga pra evitar problema, mas dá muita raiva e eles ainda tem o poder de avaliar a gente mal e daqui que eu vá explicar que eu estava certa, eu já vou estar perdendo tempo que eu poderia estar trabalhando (HELENA,

2021).

Vale ressaltar que se os entregadores sofrerem algum tipo de discriminação ou assédio de clientes e revidarem, existe a possibilidade de serem prejudicados, pois como já relatado por outros entregadores muitas vezes os aplicativos os bloqueiam por conta de uma avaliação negativa.

As indagações que englobaram a dimensão constitucionalismo discorreram sobre o respeito às leis trabalhistas, como o fornecimento de auxílio combustível, FGTS, décimo terceiro salário etc. Também foi perguntado sobre a compreensão dos entrevistados sobre as regras que definem seu trabalho. Acerca desse aspecto os entregadores explanaram que:

Ela não paga nada. Primeiro que eles nem assinam carteira, né? Então é aquela coisa bem autônoma, mesmo. Não tem décimo terceiro, FGTS, nada disso. Eu acho que é porque eles botam como autônomo desde o primeiro momento, pra gente nem ter a ilusão de pensar nisso (ANTÔNIO,2021).

Eles não tem esse vínculo trabalhista, sabe? Essas leis trabalhista eles não têm. Eles dão incentivo, dão promoção, tipo no Natal, Ano Novo, eles lançam uma semana de promoção dando um valor a mais pela corrida. Eles prometeram aí que iriam dar um auxílio combustível, a gente 'tá' aguardando (BRUNO,2021).

Mais um aspecto da uberização pode ser encontrado nesses relatos, a empresa-aplicativo não estabelece vínculo trabalhista com seus parceiros e assim, se omite de custear qualquer tipo de direito previsto em lei. As regras que definem o trabalho dos entregadores, segundo relato dos entrevistados, não são claras. Os respondentes narram que compreendem algumas regras, por observarem alguns padrões do aplicativo. Mas as regras utilizadas pelo gerenciamento do trabalho realizado pelo algoritmo do aplicativo são desconhecidas pelos entrevistados, o que é possível perceber nos relatos abaixo:

Um pouco, como eu sou bem antigo no aplicativo eu já vejo muita coisa. A plataforma diz que não tem esse lance do *score*, mas tem sim a gente percebe. Quanto maior nível que a gente tem de aceitação de pedido e de like de cliente a gente tem mais chamados, do que quando a gente leva um *deslike* de cliente ou do restaurante ou deixa passar uma ou outra corrida (DANILO, 2021).

Não, eles não explicam as regras, é meio que aleatório. Mas a gente percebe que aqueles mais antigos ou que trabalham mais corretamente ou trabalham mais horas normalmente 'toca mais' (GABRIEL, 2021).

A última dimensão analisada foi a relevância social. Para tanto, foi indagado aos entrevistados sobre o orgulho em fazer parte das empresas-aplicativo e sobre o que eles pensavam sobre a forma como eram tratados por essas empresas. Os respondentes, em grande parte, alegaram sentir orgulho na atividade que prestavam por julgarem ser importante, porém não sentiam orgulho em dizer que faziam parte da empresa.

Eu sinto orgulho do que eu faço, não por conta da empresa. A gente contribui muito, na época do isolamento mais ainda (EDSON, 2021).

Orgulho eu tenho de mim. Por fazer o que eu faço, por estar junto com outros entregadores nessa luta (FERNANDO, 2021).

Percebe-se nessas falas que eles atribuem o seu orgulho à sua categoria, que como dito em outras falas dos entrevistados, é bastante unida.

A pergunta final versou sobre o sentimento em relação à forma como as plataformas tratavam os seus parceiros. As declarações dos entrevistados, sobre esse questionamento, foram sintetizadas no quadro 5.

Quadro 5- Forma que a empresa trata seus parceiros

Entrevistado	Respostas
Antônio	Olha, sendo sincero às vezes tratam a gente 'que nem cachorro'. Quando dá problema aqui com uma determinada coisa e eu aciono o suporte, às vezes leva meia hora, às vezes eu volto pra casa e lá o pedido em aberto. Eu não consigo nem ir pra frente nem pra trás porque eles não respondem. Entendeu? É complicado.
Bruno	Eu acho que eles tratam todo mundo igual. 'Num' é um melhor tipo de tratamento. Mas eles têm suporte humanizado e robótico. Às vezes a gente tem contato com alguém quando o problema é mais complicado de resolver.
Carlos	Só acho que eles deveriam dar uma atenção maior pra gente, né? No atendimento, isso deixa a desejar porque a gente quase não tem contato com eles, essa é uma das coisas que eu tenho pra reclamar.
Daniilo	Assim nesse no caso, eles tratam a gente mais ou menos. A gente sabe que muita empresa vai dar ouvido aos seus clientes... e acaba esquecendo dos colaboradores e especialmente 'os entregador'. Ela é mais envolvida com os clientes que com 'os entregador', só quando ela fica no prejuízo que ela vai escutar "os entregador".
Edson	a forma de tratamento às vezes é legal, às vezes não, é como eu te disse. Às vezes eles te menospreza, né? Devido a ter tantos entregadores de aplicativo. Eles não te valorizam, melhor dizendo. Quando você não quer fazer algo que é de perigo "eles vai" e te bloqueiam, então você não se sente valorizado, quando você não se sente valorizado é algo que incomoda a pessoa.
Fernando	Depende, às vezes eles te tratam bem, resolvem problema, às vezes não. Tem várias questões, tem essas do descaso com a gente com os bloqueios. Então no geral tratam a gente bem razoável.
Gabriel	Tudo no geral, no mundo, vem piorando, né? Mas assim... no geral ela tenta nos respeitar, na medida do possível. Mas aí tem os bloqueios que eles não dão resposta, né? Morreu ali, isso é uma falta de respeito muito grande com os entregadores de qualquer aplicativo.
Helena	Eu nem sei te dizer. Por que eu só entro em contato com o suporte ou pra fazer alguma alteração no pedido... não temos muito contato diretamente..., mas quando a gente vai na empresa mesmo, no escritório deles a gente é bem tratado, a gente conversa, resolve os problemas lá.

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

É possível compreender, com as narrativas obtidas, que os entrevistados, em grande parte, consideram que as empresas-aplicativos não possuem um bom tratamento com seus parceiros. Parte pode se dar ao fato de não haver um contato mais próximo com as pessoas que fazem o controle do seu trabalho, bem como, ao fato de se sentirem pouco ouvidos e valorizados. Tais sentimentos podem impactar na percepção de qualidade de vida no trabalho, pois pode levar ao trabalhador a crer que não é importante para empresa, embora eles acreditem ser importantes enquanto categoria.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os modelos mais recentes de informalização do trabalho trazem à tona discussões pertinentes sobre as condições laborais de diversos segmentos. O elevado crescimento do setor de *delivery* durante a pandemia de Covid-19, dentre outros aspectos, endossou a discussão sobre uberização das atividades de entregadores via aplicativo, o que gerou o questionamento que norteou essa pesquisa.

O presente estudo teve como objetivo geral analisar a percepção dos entregadores via aplicativo sobre a qualidade de vida no trabalho em tempos de uberização. Foram delimitados três objetivos específicos para que fosse possível responder ao objetivo geral. O primeiro deles foi conceituar qualidade de vida no trabalho e uberização. Tal etapa foi alcançada ao discorrer sobre os principais conceitos e modelos de qualidade de vida no trabalho e uberização.

O segundo objetivo específico consistiu em demonstrar as condições de trabalho dos entregadores via aplicativo, o que foi feito através de levantamento bibliográfico e também demonstrado na análise dos dados, através da narrativa dos entrevistados.

O último objetivo específico foi contemplado pela pesquisa de campo e buscou identificar a percepção de qualidade de vida no trabalho, dos entregadores com base no modelo de QVT de Walton (1973), diante do contexto de uberização. As respostas dos entrevistados revelaram vários aspectos da crescente informalização do trabalho que faz parte do amplo conceito de uberização. Através da avaliação da QVT, foram encontrados pontos relevantes como: a alta carga horária, que apresenta impactos na vida social dos trabalhadores; remuneração não condizente ao tempo trabalhado; exposição a riscos de acidente, sem um correto amparo da empresa; condições de trabalho árduas; medo de ser desligado da plataforma sem aviso prévio; ausência de direitos trabalhistas; sentimento de integração à sua categoria e não à empresa.

Destaca-se como contribuição dessa pesquisa, os elementos trazidos que colaboram com a discussão do tema de uberização, onde ainda existem poucos estudos que analisem a qualidade de vida no trabalho desse público, em geral, pouco visto pela sociedade.

Devido à limitação de tempo e à dificuldade de adesão dos entregadores à pesquisa, não foi possível realizar o estudo com uma amostra mais ampla. Posto isso, sugere-se estudos que aprofundem mais o tema, como também pesquisas que analisem os impactos dessa crescente informalização do trabalho na saúde mental dos trabalhadores.

## REFERÊNCIAS

ABÍLIO, Ludmila Costhek. **Uberização e juventude periférica: Desigualdades, autogerenciamento e novas formas de controle do trabalho.** Novos estudos CEBRAP. 2020, v. 39, n. 3. Disponível em: < [www.scielo.br/j/nec/a/zwB63zdGw9nNzqPrS7wFsMN/?lang=pt#](http://www.scielo.br/j/nec/a/zwB63zdGw9nNzqPrS7wFsMN/?lang=pt#) >. Acesso em: 21 set. 2021.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: **Informalização e o trabalhador just-in-time.** Trabalho, Educação e Saúde. 2021, v. 19. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00314>>. Acesso em 21 set 2021

ABÍLIO, Ludmila Costhek; et al. **Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a Covid-19.** Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano, Campinas, Edição especial- dossiê covid-19, p. 1-21, 2020.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. **Uberização do Trabalho: subsunção real da viração.** Blog da Boitempo. 2017. Disponível em < [blogdaboitempo.com.br/2017/02/22/uberizacao-do-trabalho-subsuncao-real-da-viracao/](http://blogdaboitempo.com.br/2017/02/22/uberizacao-do-trabalho-subsuncao-real-da-viracao/) > Acesso em : 10 set 2021.

ABÍLIO, Ludmila Costhek. **Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado.** Psicoperspectivas, Valparaíso, v. 18, n. 3, p. 41-51, nov. 2019. Disponível em < [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242019000300041&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242019000300041&script=sci_arttext) > Acesso em 21 set. 2021.

ANTUNES, Ricardo; DUCK, Graça. **A terceirização sem limites: a precarização do trabalho como regra.** O social em questão. Ano XVIII. n 34. 2015. Disponível em < [www.cressrn.org.br/files/arquivos/Sm4618UP754c17102374.pdf](http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/Sm4618UP754c17102374.pdf) > Acesso em 10 set 2021.

ARAÚJO, Marley Rosana Melo; MORAIS, Kátia Regina Santos. **Precarização do trabalho e o processo de derrocada do trabalhado.** Cadernos De Psicologia Social Do Trabalho, 20(1), 1-13. Disponível em < <https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/149091> > Acesso em: 14 set 2021.

BONIS, Gabriel. **Pandemia precariza ainda mais o trabalho de entregadores de aplicativo.** 2020. Disponível em: <[economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/07/10/pandemia-preciza-ainda-mais-o-trabalho-de-entregadores-de-aplicativos.htm](http://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/07/10/pandemia-preciza-ainda-mais-o-trabalho-de-entregadores-de-aplicativos.htm)> Acesso em: 8 set 2021

BRASIL. Ministério da Saúde. **O que é a Covid-19?** Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/o-que-e-o-coronavirus>. Acesso em: 08 setembro. 2021

CASAGRANDE, L., Zamora, M. A. M., & Oviedo, C. F. T. (2021). **Motorista de Uber não é empreendedor.** Revista de Administração Mackenzie, 22(2), 1–24. doi:10.1590/1678-6971/eRAMG210003

COLAVITTI, Fernanda. **Trabalhar mais por menos: a dura realidade de entregadores dos aplicativos.** Você Abril. 2020. Disponível em < [vocesa.abril.com.br/carreira/trabalhar-mais-por-menos-a-dura-realidade-de-entregadores-dos-aplicativos/](http://vocesa.abril.com.br/carreira/trabalhar-mais-por-menos-a-dura-realidade-de-entregadores-dos-aplicativos/) > Acesso em: 17 set 2021.

DAL FORNO, Cristiano; FINGER, Igor da Rosa. **Qualidade de vida no trabalho: conceito, histórico e relevância para a gestão de pessoas**. Ponta Grossa. Revista Brasileira de Qualidade de Vida. 2015v. 07, n. 02, abr./jun. 2015, p. 103-112

DRUCK, Graça. **Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios?**. Caderno CRH [online]. 2011, v. 24, n. spe1, pp. 37-57. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0103-49792011000400004> > Acesso em 8 set 2021

FERREIRA, Patrícia Itala. **Série MBA - Gestão de Pessoas - Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro. LTC. 2013. ISBN 978-85-216-2175-1  
GIL, Carlos, A. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**, 2. Reimpr. 6ª edição. São Paulo: Atlas, 2018.

HACKMAN, J. R.; OLDFHAM, G. R. **The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects**. Technical Report n. 4, Department of Administrative Sciences of Yale University, may 1974.

HUSE, E.; CUMMINGS, T. **Organization development and change**. 3. ed. St. Paul: West Publishing Co, 1985

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios- PNAD contínua segundo trimestre 2021**. Disponível em <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9173-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-trimestral.html?t=resultados> >. Acesso em 21 set. 2021.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de Recursos Humanos – PRH : conceitos, ferramentas e procedimentos**. 1. ed. 9. reimpr. São Paulo: Atlas, 2013

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**, 2ª edição. São Paulo. Editora Atlas. 2012.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; KANIKADAN, Andréa Yumi Sugishita. **Construção de um instrumento de coleta de dados a partir do modelo de indicadores biopsicossocial e organizacional – BPSO- 96 e do modelo de competências do bem-estar – BEO, sobre gestão de qualidade de vida no trabalho**. REAd - Revista Eletrônica de Administração, vol. 12, núm. 6, novembro-dezembro, 2006, pp. 598-621. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, Brasil

MOBILLS. **Com distanciamento social cresce o número de delivery**. Disponível em <<https://www.terra.com.br/noticias/dino/com-distanciamento-social-cresce-o-consumo-de-deliverys,292202e02560f2fbb79b087a310d66c1qerdtal.html> > Acesso em 21 set 2021

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. **Quality of work life: perspectives and directions**. Organizational Dynamics, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

NUNES, Maria Heloisa de Mendonça. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo com contadores por meio da aplicação do modelo de Hackman e Oldham**. Dissertação de

mestrado. Universidade FUMEC. 2012. Disponível em <  
<https://repositorio.fumec.br/xmlui/handle/123456789/311>> Acesso em 16 set 2021.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto. **Revisão Literária dos Modelos Clássicos de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: um Debate Necessário**. Unicamp. 2011. Disponível em < [www.fef.unicamp.br/feff/sites/uploads/deafa/qvaf/evolucao\\_cap21.pdf](http://www.fef.unicamp.br/feff/sites/uploads/deafa/qvaf/evolucao_cap21.pdf) > Acesso em 21 set 2021.

PEREZ, Ana Cláudia. **Olha o Breque**. Radis. 2020. Disponível em <  
<https://radis.ensp.fiocruz.br/index.php/home/reportagem/olha-o-breque>> Acesso em 10 set 2021.

RAMALHO, José Ricardo; SANTOS, Rodrigo Salles Pereira dos; RODRIGUES, Iram Jácome. **Mudanças na legislação trabalhista, sindicato e empresas multinacionais**. Caderno CRH [online]. 2019, v. 32, n. 86. Disponível em:  
<<https://doi.org/10.9771/ccrh.v32i86.30668> > Acesso em 06 set 2021

SALDIVA, Paulo. **É importante refletir sobre as condições de trabalho dos entregadores**. Jornal da USP. 2021. Disponível em < <https://jornal.usp.br/radio-usp/e-importante-refletir-condicoes-de-trabalho-dos-entregadores/> > Acesso em 15 set 2021.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda. **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier. 2011

TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; FRANCISCO, A. C. **Avaliação da qualidade de vida no trabalho: uma adaptação do modelo de Walton**. ICIEOM 2008.

WALTON, Richard. **Quality of working life: what is it?** Slow management Review, V. 15, N. 1, P. 11-21, 1973.

WERTHER, B. W; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos: a qualidade de vida no trabalho**. São paulo: mcgraw-hill do Brasil, 1983.

WESTLEY, W. A. **Problems and solutions in the quality of working life**. Humans relations, V. 32, N. 2, P. 111-123, 1979

## APÊNDICE I – ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Sexo:

Masculino

Feminino

2. Qual sua idade?

3. Escolaridade: (estudou até que ano?)

Ensino Fundamental completo

Ensino Fundamental incompleto

Ensino Médio completo

Ensino Médio incompleto

Ensino Superior completo

Ensino Superior incompleto

Pós-graduado

4. Há quanto tempo você trabalha como entregador por aplicativo?

5. Você trabalha através de quantos aplicativos de entrega?

6. O trabalho como entregador por aplicativo é sua renda principal?

Sim, é onde consigo a maior parte da minha renda.

Não, pois tenho outra fonte de renda principal.

7. Cor, raça/etnia

Branco

Amarelo

Preto

Indígena

Pardo

8. Qual seu estado civil?

Solteiro

Viúvo

Casado

Divorciado

União estável

9. Qual a sua renda mensal com aplicativos, em média?

10. Qual seu nível de satisfação com os valores que você recebe? Você consegue se manter? Acredita ser justo para o quanto você trabalha?
11. Em relação aos benefícios como alimentação, transporte, médico, dentista, etc. Como você se sente? Você gostaria de ter? Qual seria o mais importante para você e sua família? Por quê?
12. Trabalha quantos dias na semana e quantas horas diárias?
13. Como você se sente em relação a quantidade de horas que você trabalha. Por quê?
14. Como você se sente em relação ao tempo que o trabalho ocupa em sua vida, em relação ao tempo que sobra para seu descanso, lazer, relacionamentos família. Por quê?
15. Você está satisfeito com as condições de trabalho em que você executa suas atividades? Por quê?
16. Com você se sente em relação ao suporte da empresa em casos de acidente ou aos materiais de segurança fornecidos por ela? Comente. (Você já sofreu algum acidente executando o seu trabalho ou já soube de algum colega? O que a empresa oferece em casos de entregadores que se acidentem durante a execução do seu trabalho?)
17. Como você se sente em relação a sua oportunidade de tomar suas próprias decisões no trabalho?
18. Você acredita que desenvolve capacidades na execução do seu trabalho. (capacidade de se localizar na cidade, cálculo, uso de equipamentos)
19. Você acredita executar uma atividade importante. Por quê? (ver a utilidade social)
20. Em relação a treinamentos e incentivos a estudos. Você está satisfeito com o que a empresa oferece. Por quê?
21. Em relação às situações e a frequência em que ocorrem desligamentos no seu trabalho, como você se sente? Por quê?
22. Como você se sente em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes? Comente.
23. Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente? Comente
24. Em relação a empresa respeitar as leis trabalhistas como (ex: auxílio transporte ou combustível, FGTS, 13º salário, férias etc) Como você se sente? Por quê?
25. Você compreende bem as regras que definem seu trabalho? O cálculo do valor da sua mão de obra e a frequência em que é chamado para corridas? Comente
26. Como você se sente em relação ao orgulho em fazer parte da empresa? Comente
27. Com você se sente em relação a forma que a empresa trata seus parceiros? Por quê.