

SOFRIMENTO E PRODUTIVIDADE: UMA CORRELAÇÃO ENTRE TELEFONISTAS E MOTOFRETISTAS¹

*Suffering and productivity: a correlation between telephone operators and
motorcycle couriers*

Antônio César Camargo Miranda^{2*}

RESUMO

O presente artigo apresenta através de preceitos fundamentais da psicopatologia do trabalho, como a exploração do sofrimento de trabalhadores pode gerar produtividade. Para isso, metodologicamente recorremos a uma revisão de literatura de alguns dos teóricos desta corrente de estudos, descrevendo os casos de telefonistas francesas estudadas por eles. Em seguida abordaremos também através de algumas pesquisas como é a atividade de motofretistas brasileiros que trabalham por meio de plataformas digitais. Como ambas as atividades são realizadas, controladas e o que os estudos têm encontrado como impactos na saúde desses profissionais serão demonstrados para então apontar uma possível correlação entre eles. Isso se torna plausível com trabalhadores tão distintos, em países e temporalidades diferentes, por meio da identificação de como a organização do trabalho atua sobre eles e torna-se responsável por induzir ao sofrimento que se transforma em produtividade. Tal exploração se dá por meio de um equilíbrio entre a necessidade de emprego e renda – conceituado como “disciplina da fome” – e a expectativa gerada pela empresa/plataforma na concessão de benefícios e remunerações.

Palavras-chave: Organização do trabalho; sofrimento; produtividade; psicopatologia do trabalho; trabalho plataformizado.

ABSTRACT

By exploring the fundamental precepts of work psychopathology, this paper presents how the exploitation of workers' suffering is used to generate productivity. To this end, we resorted to a literature review of some of the theorists in that field, describing the cases of French telephone operators studied by them. Next, we discuss what the activity of Brazilian motorbike freight drivers

¹Este artigo é fruto de uma comunicação feita no “I Seminário Discente de Sociologia da Universidade Federal de Pernambuco (PPGS/ UFPE)”, no *Grupo de Trabalho Sociologia do Trabalho e Ofícios* – GT 06. Agradeço a professora Maria Aparecida Bridi e ao professor Márcio de Aguiar Vasconcelos Moneta pelos debates promovidos sobre a temática do “capitalismo de plataforma” nas aulas da graduação e pós graduação e que influenciaram sobremaneira a escrita deste trabalho. Estendo os agradecimentos aos meus amigos Andrew Martins Carlin e Rafaela Stresser pela leitura prévia e considerações para que eu pudesse tentar aqui redigi-lo melhor.

^{2*}Universidade Federal do Paraná. Mestrando em Sociologia e graduando em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Bacharel e licenciado em História pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). E-mail: antoniocesarcamargomiranda@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-4981-3288>.

who work through digital platforms is like. We then explore how these activities are carried out and controlled, and what impacts on the health of these professionals the literature has identified, so that we can point out possible correlations between them. The analysis of such different workers, in different countries and temporalities, becomes plausible through the identification of how the organization of work acts on them and how it becomes responsible for inducing the suffering that turns into productivity. This exploration occurs through a balance between the need for employment and income - conceptualized as "hunger discipline" - and the expectation generated by the company or platform in granting benefits and remuneration.

Keywords: Work organization; suffering; productivity; work psychopathology; platformized work.

1. INTRODUÇÃO

O século XXI aponta para uma ascensão do trabalho de caráter plataformizado. São múltiplas atividades laborais que passaram a ser organizadas, mediadas e controladas por meio de plataformas digitais. No Brasil, muitos trabalhadores passaram a aderir esse tipo de trabalho em decorrência de vários processos socioeconômicos – flexibilização das formas e normas de trabalho, desemprego, necessidade de complementação de renda, dentre outras.

Segundo a pesquisa realizada pelo Cebrap em parceria com a Amobitec, divulgada em 2023, são pelo menos um milhão e meio de entregadores e motoristas de aplicativo no país. Isso corresponde apenas a uma parte das possibilidades desse tipo de trabalho plataformizado existente, mas provavelmente essas formas são as mais conhecidas e as que mais tenham trabalhadores atuando (Callil; Picanço, 2023). Diante disso, muitos estudos de caráter quantitativo – com aplicação de *surveys* e questionários – e qualitativo – entrevistas e análises de documentos – têm sido feitos para melhor compreender as especificidades relacionadas a essas atividades, quem são esses trabalhadores e como tem funcionado as relações de trabalho plataformizado.

Algumas dessas pesquisas (Amorim; Moda, 2020; Oliveira; Festi, 2023), têm entrado em consenso ao acusar que o gerenciamento algorítmico é a forma pela qual se força o trabalhador a realizar tarefas em tempos pré-determinados e de forma prescrita. Acompanhando toda a atividade em tempo real, existem punições àqueles que não a realizam da forma pré-determinada pela plataforma. Esse tipo de gerenciamento, ao organizar o trabalho, é capaz de utilizar do sofrimento, da frustração, da angústia e/ou da ansiedade dos trabalhadores para aumentar a sua jornada de trabalho e/ou o seu ritmo de trabalho e, conseqüentemente, crescendo a produtividade e os lucros, pois mantém os trabalhadores sob alerta constante para efetuarem suas tarefas. Tudo isso é

enfrentado em um ambiente laboral perigoso e com os diversos riscos que são inerentes à atividade efetuada.

Para a análise aqui proposta, parte-se da concepção da psicopatologia do trabalho que afirma que o modo como a organização do trabalho é realizado pode ou não induzir o trabalhador ao adoecimento/sofrimento. Assim, a proposta é apontar a partir de alguns estudos já realizados com motofretistas de entrega por aplicativos que o caráter de subordinação do trabalho e tudo que o envolve não são formas novas de exploração do trabalho com a finalidade lucrativa. Agora nos deparamos com um modo mais refinado de organização do trabalho, na qual o algoritmo cumpre a função de um controle intenso e “invisível” por não ter uma presença humana direta sobre o trabalhador e em um ambiente físico fechado ou delimitado. Esse domínio tecnológico é apenas uma reinvenção de como controlar o trabalho e o trabalhador, já que desde a Revolução Industrial sabemos que a imposição de um ritmo produtivo foi feita através da implementação e da utilização da maquinaria. Porém, naquele momento ainda havia a necessidade do auxílio de figuras como capatazes, encarregados e supervisores para cuidar que a produção fosse realizada nos moldes esperados. A junção entre tecnologia e supervisão humana dá lugar hoje no século XXI a um tipo de trabalho que apenas pelo algoritmo e um instrumento como o celular consiga alcançar esses controles e a produtividade determinada. O trabalho plataformizado feito por motofretistas se espalha pelas cidades e ao controlar trabalho e trabalhador, o acompanha o tempo todo – por onde ele for e a qualquer horário.

Em busca dessa demonstração, traçar-se-á um paralelo entre esses motofretistas brasileiros atuais e uma análise clássica de estudo das telefonistas de Paris, com uma primeira pesquisa feita nos anos 1950 por Louis Le Guillant e outros teóricos (Le Guillant et al, 2006) e outra análise realizada nos anos 1980 por Christophe Dejours³. Assim, o intuito é pensar em como o trabalho prescrito desses dois casos pode levar a indução do sofrimento e são favoráveis no que tange ao interesse do capital, pois com eles, há o aumento produtivo que resulta no maior lucro. Esse é um exercício de correlação utilizando-se de revisão bibliográfica, mas também de respeito às suas especificidades sócio-históricas e espaciais entre as diferentes tarefas laborais aqui apontadas. O foco central da análise está em apontar similaridades no impacto do controle do trabalho das telefonistas e dos motofretistas, indicando que a utilização do sofrimento é uma das formas de obtenção de trabalho produtivo e que não é algo novo. Pelo contrário, a utilização do sofrimento

³ A pesquisa foi realizada na década de 1970 por Dominique Dessors na empresa dos correios, telégrafos e de telefonia francesa (*Postes, Télégrammes et Télécommunication* – conhecida pela sigla PTT) e Dejours se utiliza desses dados para sua análise sobre a organização do trabalho e o sofrimento. DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 3ª ed. SP: Cortez/ Oboré, 1988, p. 97.

através da organização do trabalho pode ser reinventada ao longo do tempo e em diferentes tipos de trabalhos, mas acessa questões muito similares.

Desse modo, a exposição proposta será feita ao longo de quatro partes: a primeira apresenta resumidamente o surgimento e principal objeto de análise da psicopatologia do trabalho a partir de dois dos seus principais autores, Louis Le Guillant e Christophe Dejours; a segunda parte descreve em resumo o caso das telefonistas de Paris a partir dos estudos feitos por Le Guillant e demais autores e depois os indicativos apontados por Dejours a respeito dessa atividade; a terceira parte apresenta, de igual modo, em resumo o que tem sido captado como exercício laboral dos motofretistas de entrega por aplicativos e o que tem envolvido essa atividade; por fim, na última parte, correlacionar-se-á ambos os casos, demonstrando continuidades entre como a organização do trabalho e o sofrimento contribuem para a lucratividade empresarial, em detrimento da saúde do trabalhador.

2.UM BREVE RESUMO SOBRE A PSICOPATOLOGIA DO TRABALHO

A psicopatologia do trabalho teve sua origem na França pós Segunda Guerra Mundial. Ela surge em contato e crítica às formas de pesquisa e análise do trabalho conduzidas até então naquele país. Para além das psicotécnicas, da análise ergonômica do trabalho, da psicologia ergonômica e da psicologia do trabalho em si, que teriam deixado de lado aspectos importantes sobre as questões subjetivas dos trabalhadores e da sua vida social, buscou-se a fundação de uma “nova” clínica com um novo método capaz de melhor compreender as questões *psi* com relação às patologias e o mundo do trabalho que as cerca (Souza; Athayde, 2006). Os primeiros trabalhos dessa então nova proposta datam do início dos anos 1950 com os psiquiatras Louis Le Guillant e Paul Sivadon. Ambos autores estão imersos e procuram desenvolver através da psicologia do trabalho e da psicologia social esse novo campo de análise.

A França do Pós Segunda Guerra Mundial era um país que, destruído pelo conflito, necessitava de reconstrução e reestruturação nas esferas política, econômica e social. Em busca disso, foram empregados ao longo dos anos subsequentes ao fim da Segunda Guerra vários planos econômicos com a finalidade de reerguer o país. Nessa tentativa, como em outros países europeus, os franceses passaram a ampliar seu sistema educacional, ampliando os níveis de escolarização populacional, aumento da produtividade industrial e investindo na criação de um Estado de Bem Estar social. A adesão ao Plano Marshal, em 1947, injetou recursos estadunidenses na economia francesa e promoveu uma série de mudanças na organização do trabalho e dos setores produtivos. A

modernização das empresas, a luta pela implementação de melhores salários e as resistências dos trabalhadores as mudanças que ocorriam no mundo do trabalho, trouxeram à luz várias síndromes, como a “fadiga nervosa”, e problemas de saúde passaram a ser estudadas por médicos e psiquiatras franceses (Souza; Athayde, 2006, p.12).

Louis Le Guillant em seus primeiros trabalhos ainda tinha influências da teoria marxista e buscava por meio do método dialético uma análise que abarcasse o indivíduo e a sociedade. Com o passar dos anos e devido ao seu afastamento do Partido Comunista Francês, acabou por se aproximar da perspectiva fenomenológica da psicologia. Tal caminho auxiliou o autor em seu esforço por tentar estabelecer o nexos causal entre o sofrimento psicológico e o adoecimento do trabalhador. Ou seja, conforme Souza e Athayde (2006) quais eram as possíveis condições e situações que tornavam o indivíduo doente. No ano de 1956 ele, em conjunto com outros autores, lança um primeiro texto a respeito da “neurose das telefonistas” (Le Guillant et al., 2006. p. 175-188) e no ano seguinte, em 1957, publicou algumas notas metodológicas a respeito dessa pesquisa realizada. Nesse conjunto de textos, o autor expõe as relações de vida, trabalho e saúde dessas mulheres enquanto trabalhadoras (Souza; Athayde, 2006, p. 12-14).

Dentro de suas contribuições, Le Guillant aponta que o trabalho pode ter um papel duplo em relação à saúde do trabalhador. Por um lado, ele pode ser favorável à sua saúde, sendo terapêutico e proporcionando prazer. E por outro lado, ele pode ser a causa de sofrimento, levando até mesmo a doenças e transtornos diversos, principalmente mentais. A relação entre indivíduo-trabalho é uma questão complexa, passível de ser analisada pelo modo em como o trabalho é organizado e em quais condições ele é executado (Lima, 2006). Esse ponto a ser observado e questionado é o eixo fundamental e norteador de pesquisa para a psicopatologia do trabalho.

Segundo Lima (2006), a recepção das obras de Le Guillant no Brasil demorou para acontecer, sendo alguns de seus estudos publicados apenas no século XXI. Foi Edith Seligmann-Silva que em 1986 apresentou um estudo, contando com a parceria do movimento sindical de São Paulo, que partiu da psicopatologia do trabalho para relacionar trabalho, crise econômica e saúde mental. Nesse artigo publicado, a autora cita Le Guillant como o principal fundador desse método de pesquisa e apresenta então as ideias e análise da psicopatologia do trabalho (Souza; Athayde, 2006, p. 10).

Segundo os autores, esse trabalho de Seligmann-Silva teria preparado os estudiosos brasileiros nesse momento para melhor receberem, em 1987, a obra “*Travail: usure mentale: Essai de psychopathologie du travail*” que foi traduzido como “A loucura do trabalho: estudo de

psicopatologia do trabalho” da autoria de Christophe Dejours. O impacto e divulgação desse trabalho fez com que Dejours se tornasse o autor mais conhecido dessa linha de pesquisa entre os brasileiros. Na década de 1990 a nomenclatura “psicopatologia do trabalho” deu lugar a “psicodinâmica do trabalho”, pois uma nova fase de estudos nesse campo foi inaugurada. Tendo como base os princípios da psicopatologia do trabalho, a psicodinâmica do trabalho enfatiza ainda de modo mais central a análise da relação entre prazer e sofrimento com o trabalho e colocou a necessidade da reestruturação da organização do trabalho como forma de melhorar a saúde e o bem do estar do trabalhador (Braga, 2019).

Os estudos e influência de Dejours trouxeram atenção dos pesquisadores brasileiros para a temática da saúde mental no trabalho. Além disso, algumas pesquisas passaram a ser feitas com base nos pressupostos da psicopatologia do trabalho, dando ênfase na observação em como os trabalhadores entendem, elaboram e apontam suas relações entre prazer e sofrimento com as atividades que realizam e o mundo do trabalho (Seligmann-Silva, 1994). Nesse sentido, a autora também passou a colocar que pesquisas que já haviam sido elaboradas, também tocavam no tema da saúde mental. No contexto dos anos 1980, a forma de pesquisa da psicopatologia do trabalho – colocando a fala do trabalhador em primeiro plano para análise – teve impactos no contexto de redemocratização, das propostas das reformas sanitárias e construção da saúde pública brasileira.

Dentro da obra *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*, Dejours demonstra através de casos com diferentes trabalhadores na indústria (caldeireiros, operários, trabalhadores que efetuam atividades em altura, etc), telefonistas, engenheiros, médicos, dentre outras profissões – seja aquelas que realizam trabalhos repetitivos nos moldes tayloristas, ou os de caráter mais autônomo – que a forma pela qual o trabalho é organizado e imposto pela empresa geram impactos diretos no que diz respeito a saúde do trabalhador. O autor ainda discute que “saúde” é um objetivo buscado pelos trabalhadores por meio da finalidade de manutenção da sua própria vida e bem estar. Segundo Dejours (1988, p. 18-20) entre fins do século XIX até meados do século XX, os operários ao falarem a respeito da saúde estavam preocupados diretamente com o seu direito de viver e estarem protegidos das nocividades de seus ambientes e atividade laborais. Isso significava lutar pelo fim dos acidentes de trabalho, da contração de doenças profissionais e ter acesso adequado à medicina, dentro ou fora do local de trabalho, cuidados e medicamentos.

Após a Segunda Guerra Mundial, o movimento operário organizado continuou a lutar, às vezes conseguindo alcançar avanços, por melhores condições de trabalho como aumento de salários, implementação de férias e aposentadoria e diminuição da jornada de trabalho. Nesse período, a preocupação com a saúde passou a ser direta com o corpo do trabalhador. A saúde passou

a estar intimamente ligada à fisicalidade corpórea dos indivíduos e, novamente, falar em saúde era tratar sobre acidentes e doenças do trabalho (p. 21-22). Ainda que nesse momento tenha sido fundada a psicopatologia do trabalho e vários teóricos passassem a analisar a relação entre trabalho e sofrimento, como uma questão de saúde mental, até o ano de 1968, segundo Dejours, a preocupação com a saúde ficou centrada nessas proposições expostas.

É a partir de maio de 1968 que as tratativas a respeito de “saúde” passaram a se relacionar e ser pensadas a partir da saúde mental (Dejours, 1988, p. 22).

Diante das agitações do movimento estudantil, reivindicando melhorias e mudanças no sistema de ensino francês, e da greve geral feita pelos trabalhadores em apoio ao movimento, a França passava por uma oscilação político-econômica com o aumento do desemprego e a piora nas condições de vida da população. Houve um processo de transição entre a luta contra a duração excessiva do trabalho e as péssimas condições laborais que adoeciam os trabalhadores para o fato de que o sofrimento continuava a ocorrer. Portanto, por meio da análise desse sofrimento é que a organização do trabalho passa a ser estudada com mais ênfase, e agora não só pela psicopatologia do trabalho, mas também por outras correntes teóricas, como possível fator de adoecimento. A organização do trabalho, segundo o autor, tem por significado o conjunto de relações que abarca a divisão do trabalho, a organização e prescrição das tarefas, a hierarquia da empresa e funcionários, as responsabilidades a serem cumpridas e os comandos feitos que devem ser executados (Dejours, 1988, p. 25).

Em palestra proferida na Federação dos Trabalhadores da Metalurgia da Confederação Geral dos Trabalhadores na França, em 1986, Dejours defende diretamente que os trabalhadores devem participar de tudo aquilo que diz respeito ao mundo do trabalho. Seja nos estudos conduzidos pelos cientistas ou a respeito da organização, condições ou discussões a respeito do trabalho, o autor coloca que sempre se deve partir da realidade do trabalhador e de suas experiências para pensar o mundo do trabalho. Nesse sentido, o significado de saúde trazido pelo autor está intimamente ligado à experiência do trabalhador e o que ele almeja em sua atividade. Por isso, a saúde é um fim e um objetivo a ser alcançado e que o estudioso do campo do trabalho busca entender e se aproximar (Dejours, 1986).

De acordo com o autor, o trabalho é integrante fundamental para a saúde do trabalhador, pois quando ele consegue escolher a atividade que quer executar e quanto maior a flexibilidade com que consegue conduzi-la, ele vai adaptando o trabalho às necessidades do seu corpo e mente, adaptando os seus desejos, o que pode lhe proporcionar prazer (Dejours, 1986, p.10-11). No sentido inverso,

um trabalho organizado previamente de modo rígido e que não dê ao trabalhador espaço de autonomia ou adequação, a tendência é que o indivíduo passe a se sentir estafado com a atividade. Assim, Dejours aponta que quanto maior a divisão de tarefas, maior a organização do trabalho, menor o conteúdo significativo do trabalho e menor as possibilidades de mudá-lo, o trabalhador passa então a ficar insatisfeito. Na medida em que o tempo passa e a atividade não muda, dessa insatisfação surge então o sofrimento, no qual o indivíduo se vê preso e limitado.

Portanto, a conceituação de saúde para Dejours é ter meios de traçar um caminho pessoal e original, em direção ao bem-estar físico – comer, beber e descansar quando necessário, por exemplo –, psíquico – poder ter a liberdade para desejar viver e organizar a vida como se queira – e social –, poder agir individual ou coletivamente no que diz respeito à condução e organização do trabalho e tudo o que as envolve (Dejours, 1986, p. 11). Com essas ideias aqui expostas de forma resumida, seguiremos para tratar do caso das telefonistas.

3.AS ANÁLISES DOS CASOS DAS TELEFONISTAS

Após o fim da Segunda Guerra Mundial, a França encarava o desafio de reconstruir o país em meio a uma crise político-econômica-social. Para tal, acabou por aderir ao Plano Marshall disponibilizado pelos Estados Unidos. Com ele veio a introdução de um modelo de desenvolvimento pautado pelo padrão estadunidense quanto à gestão e organização das empresas. Uma questão significativa passou a ser a distância entre o salário e a atividade concreta executada pelo funcionário, gerando resistências às mudanças que estavam sendo implementadas. Isso motivou várias crises entre os trabalhadores franceses, enquanto que os problemas passaram a serem vistos como de caráter motivacional. Já no início da década de 1950, passaram ser apontadas novas patologias do trabalho em decorrência da modernização produtiva implementada e uma “fadiga nervosa” que se apresentava em diferentes profissões (Souza; Athayde, 2006. p. 12).

Essa “fadiga nervosa” ao ser identificada em diferentes setores produtivos, independente do nível hierárquico das instituições, foi chamando cada vez mais a atenção nas décadas seguintes. Conforme Lima (2006), esse fator é associado como uma consequência direta da competição entre as empresas, entre os próprios funcionários e a maior exigência por produtividade. Como já colocado, Dejours aponta que apenas a partir do maio de 1968 esses problemas passaram a ser melhor estudados e colocados como centrais. Porém, é notório que a própria psicopatologia do trabalho, já na década anterior, tenha observado que uma mudança epidemiológica já estava em marcha.

É diante desse contexto que Le Guillant (et al, 2006) investigaram o trabalho das telefonistas em Paris. Esse tipo de estudo não era novo no que se refere ao campo da medicina ou da psicologia. Esses autores já apontam que em 1910 o médico Julliard e em 1918 os suíços Fontègue e Solari já haviam discutido essa atividade laboral e a associado a uma espécie de “síndrome nervosa”. Porém, Le Guillant e os autores que promoveram esse estudo em Paris colocavam com ele uma crítica à medicina exercida até então, por ela não fazer uma correlação entre a vida, o trabalho e a saúde dessas trabalhadoras.

De modo geral, os autores apontam que o trabalho dessas mulheres consiste em atender ligações durante seu período de trabalho. Porém, isso é realizado de um modo rigidamente pré-determinado. Existe um modo correto de falar, utilizando frases que ou se pergunta ou se responde apenas ao que lhes é solicitado. Quando e como utilizar cada frase é fator importante de sua atividade (p. 179). Desse modo, cada telefonista deve prestar a informação correta, evitando ao máximo deixar o seu atendente esperando, sendo sempre gentil e amável e não demonstrando irritação ou qualquer agressividade com ele. No conjunto de seus atendimentos, a telefonista recebe uma nota como forma de avaliação pelo seu trabalho. Quem obtém as melhores notas têm a possibilidade de promoção, podendo deixar a atividade do atendimento telefônico e assumindo uma função entendida por elas como melhor.

As notas estão associadas ao rendimento individual de cada telefonista. A nota é estabelecida por meio de um cálculo realizado por uma média do número de atendimentos feitos por um grupo de operadoras. Assim, estabelecido esse número de atendimentos a serem realizados – sempre da forma prescrita, como colocado acima – cada telefonista individualmente deve alcançar esse padrão. Le Guillant (et al, 2006, p. 184), apontam que cada trabalhadora fica intensamente obcecada em atingir esses números e “metas”, com o objetivo de alcançar a promoção ou pelo menos não vir a perdê-la. Esse comportamento faz com que as telefonistas passem a estabelecer uma competição entre si para conseguir atender as ligações e alcançar o número de atendimentos necessários.

Nos momentos em que há menos atendimentos a serem realizados, a competição entre as telefonistas fica ainda mais acirrada. Na medida em que a jornada de trabalho ocorre, essa atividade que já é repetitiva também pode se tornar monótona. Por outro lado, o cansaço e a irritação podem despertar formas de agressividade que não podem ser descontadas no atendimento. Com isso, os autores identificaram que a saída para lidar com essas situações é que as telefonistas passam a trabalhar cada vez de forma mais rápida. Tanto para se livrar de um atendente, como em busca da manutenção da média de atendimentos visando a promoção, a agilidade faz com que elas atendam

cada vez um volume maior de ligações (p. 179). Ou seja, o ambiente de trabalho e suas condições fazem com que a produtividade aumente.

Como forma de verificar se a telefonista exerce bem seu trabalho, existem as “mesas de escuta”, onde uma funcionária de cargo superior, identificada como “controladora”, pode ouvir as ligações que estão em andamento para averiguar se a trabalhadora consegue realizá-lo da forma prescrita. As telefonistas não sabem quando estão sendo escutadas, mas tem consciência de que isso pode ocorrer a qualquer momento ao longo de sua jornada de trabalho. Elas apenas sabem que foram ouvidas no fim da ligação, quando ouvem um “clic” que indica que uma superior também estava na ligação. Isso faz com que cada trabalhadora controle sua distração, foque em como agir e no que falar constantemente para que a sua tarefa seja executada da melhor maneira possível e evitar que suas notas caiam e fique sem a sonhada promoção. As “controladoras” ainda são incumbidas tarefas como incentivar a telefonista a fazer seu trabalho por meio de lembretes constantes: “atenção nas luzes de atendimento”, “cuidado com o tempo da ligação”, “alerta com as frases utilizadas”, dentre outras. Cada telefonista tem direito a cinco minutos de pausa e caso o ultrapassem, devem explicá-lo para a “controladora” o que ocorreu (Le Guillant et al, 2006, p. 185).

Todos esses fatores são partes significativas do trabalho das telefonistas. A causa de reclamação delas pode ser descrita da seguinte forma:

[...] as operadoras sofrem por trabalharem como ‘robôs’, por executarem um trabalho ‘mecânico’, por estarem impedidas de tomar iniciativas ou de organizar elas mesmas o seu trabalho, além de não trazerem nenhuma contribuição pessoal para sua atividade (Le Guillant et al, 2006, p. 185).

A frustração em exercer uma atividade repetitiva por toda a jornada de trabalho, que além de não dar prazer a trabalhadora, a coloca em um vazio existencial, fazendo com que se sinta como um autômato sem vontade própria. Paralelo a isso, essas trabalhadoras se queixam da necessidade de um alto rendimento e do controle que sofrem constantemente que não oferecem margem para que possam mudar algo em suas próprias condições laborais.

Ao entrevistarem as telefonistas, o referido estudo aponta os muitos problemas que essas mulheres acabam enfrentando na sua vida pessoal, fora do ambiente de trabalho. Além de passarem a se comunicar com pessoas fora do trabalho por meio das frases utilizadas no atendimento e com os gestos característicos de sua atividade, elas relatam problemas na alteração do humor – o que afeta os seus relacionamentos familiares – a dificuldade de concentração, intolerância a ruído, alterações no sono, problemas de natureza somática – como dores de cabeça, vertigem, palpitações, problemas gástricos, dentre outros – e o aparecimento de casos depressivos (Souza; Athayde, 2006,

p. 12-13). Cada uma, pode apresentar um ou mais desses sintomas, que segundo os autores, estão intimamente ligados com o “nervosismo” enfrentado diariamente em sua jornada de trabalho.

Na década de 1970 Dominique Dessors voltou a entrevistar as telefonistas da mesma empresa de correios, telégrafos e telefonia na qual Le Guillant (et al, 2006) haviam feito pesquisa. Nos anos 1980, Christophe Dejourns utilizou esses dados para completar sua análise a respeito do sofrimento. Inicialmente, pode-se observar que existe uma distância temporal das pesquisas e análises aqui colocadas. O estudo de Dessors (1973 a 1976)⁴ e a interpretação de Dejourns ocorrem em um período posterior, na qual a Europa e, conseqüentemente, a França já passavam por uma reestruturação produtiva e de reajustamento social e político. A acumulação flexível passava a substituir os princípios fordistas vigentes (Harvey, 1993). No entanto, quando comparando as diferentes temporalidades, a situação a qual estão submetidas as telefonistas se manteve. Em outras palavras, elas continuavam a ser controladas e tendo que apresentar um alto rendimento com características de trabalho semelhantes.

Ao utilizar a pesquisa de Dessors, Dejourns (1986, p. 97-100) opta por apresentar a situação das telefonistas por meio de suas próprias falas. A profissão nesse momento é descrita como mal conceituada e acaba sendo realizada por mulheres que acabam encontrando nessa atividade seu primeiro emprego. Geralmente elas são do interior da França e almejam poder ser transferidas para o interior ou seu local de origem que é fora de Paris. Nesses locais o trabalho é visto por elas como mais leve do que na capital, além de poderem estar mais perto da família e com melhor conforto. Para conseguirem esse deslocamento, assim como a geração de telefonistas da década de 1950, elas são avaliadas por um sistema de notas que só dá possibilidades de transferência para quem tem melhor desempenho. De igual modo, as “mesas de escuta”, bem como a figura das “controladoras” que fiscalizam e cobram que as atividades sejam realizadas da maneira prescrita, continuam. Por isso, a situação de controle e concorrência colocadas em ambas as pesquisas acabam por se tornar similares.

Outro ponto equivalente entre os casos apresentados é que o uso das frases prontas com as quais as telefonistas devem se comunicar e a obrigação de um atendimento rápido e eficaz permanecem. Dejourns ainda coloca que muitos dos comandos que elas devem utilizar, frequentemente são sem sentido e acabam irritando os interlocutores. Isso faz com que eles sejam agressivos com as trabalhadoras, que não podem agir de outro modo, além de terem que manter a compostura. Até casos de racismo acabam sendo relatados por elas. É impossível que a telefonista

⁴ Christophe Dejourns na obra “A loucura do Trabalho” coloca que a pesquisa de Dominique Dessors não havia ainda sido publicada. Contudo, a referência ao ano da pesquisa realizada por Dessors foi encontrada em Santos (2014, p. 46).

encerre a ligação. Ela deve esperar que o seu ouvinte o faça, o que implica que ela deve continuar sempre o atendimento. Novamente, a forma pela qual a telefonista consegue se livrar do atendimento é trabalhando cada vez mais rápido e de modo mais eficaz, aumentando seu ritmo de trabalho.

Dejours ainda aponta que a situação física do trabalho é extremamente incômoda. Muitas horas do dia sentadas e ligadas à mesa de atendimento por um fio curto que dá pouca mobilidade à trabalhadora. Além desse desconforto, o fone de atendimento é apenas para um ouvido, o que faz com que junto com a ligação, a trabalhadora escute todo o ruído da sala ao redor, tendo que muitas vezes pressionar o fone para ouvir melhor ou falar mais alto para ser entendida.

Diante dessas condições, o estudo de Dessors identificou que essas telefonistas passaram a desenvolver falta de confiança em questões básicas do seu cotidiano, como descer uma escada ou atravessar uma rua. A falta de confiança na memória também é relatada, em conjunto com a utilização de frases utilizadas no serviço de atendimento para responder às pessoas na rua, estabelecimentos comerciais ou em suas próprias casas. Por exemplo, ao saírem do metrô, o barulho de fechamento das portas é similar ao som que elas estão acostumadas ao fazerem um atendimento. Ao ouvi-lo, imediatamente repetem as frases prontas que utilizam no atendimento. Para elas é notório que vivem em constante estado nervoso. Segundo Dejours (1986, p. 101-102), a reutilização dessas frases, dentro e fora do trabalho, demonstram um apagamento da personalidade da trabalhadora. Não é ela quem fala, mas a empresa que fala por seu intermédio, o que contribui para a causa desses problemas apontados. A construção de um autocontrole – o como falar, o que falar, como agir, seguindo horários e condutas – de forma desconfortável por muitas horas ao longo do dia, faz com que a telefonista conviva com medo e ansiedade. Medo de ser pega em erro, ter a nota rebaixada, ser despedida do emprego. Ansiedade por fazer a atividade certa, ter bom desempenho e alcançar a nota. Uma espécie de automatização no trabalho acaba, naturalmente, se espraiando para fora dele.

O ponto principal da análise desses autores da psicopatologia do trabalho pode ser caracterizado nas palavras de Dejours do seguinte modo:

O sofrimento psíquico, longe de ser um epifenômeno, é o próprio instrumento para obtenção do trabalho. O trabalho não causa o sofrimento, é o sofrimento que produz o trabalho. Para aumentar a produção, basta puxar a rédea do sofrimento psíquico, mas respeitando-se, também, os limites e as capacidades de cada um, senão arrisca-se fazer descompensar uma ou outra, através de, por exemplo, crise de nervos (Dejours, 1986, p. 103).

Existe uma forma específica pela qual a organização do trabalho das telefonistas acaba por impor, através do sofrimento, rendimento e comprometimento com a atividade. A análise dejouriana ainda enfatiza que essas mulheres, ao necessitar do emprego, acabam sendo forçadas pela “disciplina da fome” a se submeterem a essas condições (Dejours, 1986, p. 78-79). Tal disciplina, nada mais é do que a necessidade que os trabalhadores em geral têm de terem que encarar uma atividade laboral, ainda que ela possa lhe ser nociva, em troca de um salário que é o que lhe proporciona a sobrevivência.

Com essa breve exposição das análises dos referidos autores para o caso das telefonistas, passa-se agora ao caso dos motofretistas de aplicativos no Brasil atual.

4. O CASO DOS MOTOFRETISTAS DE APLICATIVOS

Tentar caracterizar o que é a atividade que um trabalhador brasileiro contemporâneo enfrenta ao utilizar uma motocicleta para conseguir uma fonte de renda é uma tarefa extensa. Para resumir as inúmeras possibilidades existentes no cotidiano dessa atividade, o presente trabalho parte aqui de três estudos realizados a esse respeito.

O primeiro deles foi realizado com motociclistas profissionais em uma cidade do interior de Minas Gerais, em 2015. Por meio de entrevistas e questionários, Oliveira e Silveira (2017) entraram em contato com mototaxistas e moto entregadores e perguntaram quais eram os riscos e os problemas de saúde descritos por esses trabalhadores diante de suas condições de trabalho. Dentre as questões colocadas estão as péssimas condições das ruas em que um motociclista tem que transitar diariamente. Buracos, falta de sinalização ou iluminação adequada, a diferença entre as larguras das vias – que pode gerar colisões com outros veículos –, as intempéries climáticas – no mesmo dia eles podem enfrentar muito calor e muito frio, o que acarreta resfriados, dores de garganta, bronquite, dentre outros – e a possibilidade de neblina que dificulta a visibilidade. A presença de animais ou substâncias que tornam o asfalto escorregadio também são fatores de perigo. Associado a essas questões físicas e ambientais das ruas como local de trabalho, os motociclistas reclamam das longas jornadas de trabalho, às vezes também contando o final de semana, e a falta de intervalos para descanso. Isso implica diretamente em trabalharem muitas vezes com sono, cansados, estressados, doentes ou com algum desconforto físico. Nesse estudo realizado, quase metade dos participantes tinha se acidentado nos últimos doze meses. A reincidência de acidente acaba também sendo alta (Oliveira; Silveira, 2016, p. 210-212). Mas essas são as condições relatadas por profissionais, o que fica subentendido que esses trabalhadores além de certa

experiência e *expertise* em transitar pelas ruas com todos esses obstáculos diários, adotam equipamentos de segurança e estão com suas questões legais minimamente regulamentadas⁵.

O segundo estudo que aqui citamos para colocar como é a situação de um motofretista foi realizado na cidade de Curitiba em diferentes momentos – de agosto a dezembro de 2019, de março a setembro de 2020 e de julho a agosto de 2021. Através de uma autoetnografia, Carlin (2022) descreve como é a experiência de se tornar um motofretista desde o momento do cadastro em uma plataforma até a execução diária dessa atividade. O enfoque colocado pelo autor é a partir das questões da “amadorização” da profissão, pois qualquer pessoa que tenha uma motocicleta, um celular com pacote de dados e um recipiente para levar as encomendas para entrega – podendo ser um baú ou uma *bag*/mochila – pode se cadastrar em uma plataforma de entregas e uma vez aceito, executar esse tipo de trabalho. Inclusive, a experiência de Carlin demonstra que a depender da plataforma, o início do trabalho pode ser quase de forma instantânea. Após ter realizado seu cadastro em uma das plataformas possíveis, cerca de doze horas depois ela já o havia aceito e o liberado para começar a executar as entregas. Em outra plataforma, o autor teve que esperar por quatro meses para conseguir trabalhar por meio dela. Porém, como já tinha sido aceito em uma anteriormente, a possibilidade de trabalho em outra plataforma apenas o garantiu maior possibilidade de escolha pela qual trabalhar ou até mesmo tentar aumentar sua demanda por trabalho. Essa é uma das estratégias que podem ser utilizadas pelos moto-entregadores, quando na espera ou baixa de entregas em uma plataforma, ele tenta exercer atividade por meio de outra (Calin, 2022, p. 21-22).

Cabe então ressaltar que os múltiplos perigos colocados acima pelos motociclistas profissionais, podem ainda se somar a falta de experiência no trânsito e nas condições existentes ao longo de toda a cidade, em um trabalho que acontece tanto no turno do dia como da noite para os entregadores de aplicativos. Ou seja, a experiência do motofretista amador narrada por Carlin (2022), demonstra que esse trabalhador sem muito preparo e conhecimento vai descobrindo ao longo de sua jornada de trabalho o “como fazer” e “o que é” ser um *motoboy* na prática. Enquanto o aplicativo apenas traça um trajeto a ser percorrido em um tempo pré-determinado, o cotidiano do trabalhador que faz entregas por esse meio é dotado de inúmeras circunstâncias que serão

⁵ Para muito além de apenas ter uma motocicleta, capacete e baú ou mochila de entregas, existem exigências mínimas legais apontados em legislação federal que devem ser cumpridas por um motociclista em atividade laboral: mínimo de dois anos de habilitação na categoria A – moto; vinte e um anos de idade e fazer curso de pilotagem; o veículo deve ter placa vermelha, passar por inspeção semestral para verificação e portar itens como protetor de motor e antena “corta pipa”. Paralelo a isso, a legislação estadual e local pode ter ainda outras disposições para que o trabalho possa ser executado dentro da lei. Ainda que não haja garantia que um motociclista profissional cumpra sempre toda a legislação em vigor, de maneira geral, espera-se que ele tenha um mínimo de conhecimento a seu respeito e cumpra os quesitos vistos como básicos (Calin, 2022, p. 23).

apreendidas e exigidas a todo momento em que ele exerce essa atividade, como por exemplo: como trafegar em diferentes vias, com mais ou menos carros e os espaços pelos quais sua motocicleta consegue passar; quais atalhos existem ao longo da cidade para um deslocamento mais rápido; quais locais e horários de maior disponibilidade de entregas possibilitando mais trabalho; quais condutas empregar na tentativa de evitar assaltos ou *blitz* policiais; como otimizar o tempo de trabalho com refeições rápidas e necessidades fisiológicas sem deixar o aplicativo solicitar uma entrega sem o motofretista estar apostos para atender ao chamado; como acondicionar melhor as refeições para a entrega; quais vestimentas e equipamentos vão se tornando essenciais para o desempenho da atividade; dentre muitos outros exemplos que, por meio da descrição feita por Carlin, observamos o que muitos trabalhadores de aplicativos enfrentam. Desse modo, eles acabam sendo forçados a assimilar por meio da execução da atividade alguns trejeitos necessários e, algumas das vezes, melhorando seus equipamentos e modos de trabalhar.

Calin (2022, p. 29) ressalta que as plataformas colocam sob a responsabilidade exclusiva do trabalhador o fato de eles terem os equipamentos, a documentação e os cursos necessários para que possam exercer a atividade. O entregador sabendo ou não o que é necessário, cumprindo ou não a legislação, ele pode simplesmente fazer o cadastro na plataforma e se aprovado, iniciar as atividades. Com isso, temos que existe uma maior possibilidade que esses trabalhadores não tenham tanto preparo para enfrentar as questões acima colocadas por motociclistas profissionais. O risco da apreensão do veículo por ele estar irregular ou das multas e penalizações pelo código de trânsito fica apenas sob a responsabilidade do trabalhador que se arrisca a ingressar na atividade desprovido desses cumprimentos legais (Calin, 2022, p. 34).

A terceira pesquisa que aqui apontamos foi realizada por meio de uma parceria entre a Fundacentro e a Universidade Federal da Bahia e ocorreu entre os meses de março de 2021 e junho de 2023, com motoristas e moto entregadores de aplicativos que exercem suas atividades na cidade de Salvador. Dessa pesquisa, utilizamos os dados contidos no relatório de pesquisa divulgado em agosto de 2023⁶. Dentre os vários pontos analisados por essa pesquisa, nota-se que um alto número de acidentes de trânsito com os trabalhadores de aplicativos também ocorre. Outro ponto importante que chama atenção nessas estatísticas divulgadas é a violência a que esses trabalhadores estão expostos. Relatos de assaltos, tiros e agressões são casos colocados pelos entregadores, que têm que assumir também esses riscos e prejuízos sem qualquer ajuda por parte das plataformas. O estudo coloca que em média esses motofretistas têm trabalhado seis dias na semana em quase dez horas

⁶ CAMINHOS DO TRABALHO. **Levantamento sobre o Trabalho dos Entregadores por Aplicativos no Brasil**. Salvador: UFBA, 2023.

diárias para alcançar um rendimento bruto de cerca de mil e oitocentos reais. Isso implica em dizer que a depender dos custos de manutenção da motocicleta, aquisição ou troca de equipamentos, pagamento de impostos e/ou multas, dentre outras despesas ou necessidades de consumo para exercer a atividade, fazem com que esse valor bruto caía.

É comum que com esse uso intenso da motocicleta haja o desgaste natural do veículo. Assim como a obsolescência de equipamentos como celular, roupas, itens de mecânica da própria motocicleta, venham precisar ser substituídos. Nesse sentido, o trabalhador de aplicativo tem que arcar com esses custos e tendo cuidado com seus equipamentos e motocicleta, tentar minimizar a possibilidade de prejuízos. Na busca de cortar gastos, Carlin coloca que ele mesmo passou a fazer a manutenção básica do seu veículo

Em uma dimensão mais cotidiana, arcar com os custos dos meios de produção significava ter de tirar do meu bolso os custos com manutenção da motocicleta, celular e demais equipamentos...eu cuidava da manutenção semanal da moto que incluía a limpeza do veículo, completar ou trocar o óleo, verificar o funcionamento de cabos e luzes, esticar e lubrificar a corrente. Portanto, além dos custos, há ainda o tempo de trabalho não remunerado (Calin, 2022, p. 36).

Se em dado momento o motofretista tem que desenvolver saberes e táticas para saber trabalhar e se deslocar pela cidade, ocorre também que de alguma maneira ele venha a esforçar-se no cuidado com seus equipamentos, tanto para a própria segurança, como também para diminuir custos que acabam sendo inerentes a atividade. Contudo, pode-se imaginar que nem todos os trabalhadores têm tempo ou de fato desenvolvem de modo igual essas competências, o que pode impactar também em acidentes ou dias parados sem conseguir exercer a função por quebra ou falha de algum equipamento ou item da motocicleta. Por meio do relato de Carlin, podemos observar que ainda assim, custos inesperados podem acometer o trabalhador a qualquer momento de sua atividade

Em um certo dia de trabalho, aconteceu de quebrar meu celular e a motocicleta: enquanto eu finalizava uma entrega, meu aparelho celular caiu no chão e trincou a tela, horas antes eu tive problemas com o disco de embreagem da moto[...]Ao fim do dia eu tive um prejuízo de 1.300 reais para ter um ganho diário de 78 reais (Calin, 2022, p. 36).

De forma simples, por essa colocação, vemos que ao realizar o trabalho por aplicativo, é possível que o trabalhador retorne para casa não só com baixos valores recebidos ao longo de uma longa jornada de trabalho, mas também com a necessidade de arcar com custos enormes para que consiga continuar exercendo sua atividade. Ou seja, é possível que ao ter que adquirir itens,

mantê-los ou substituí-los, ele contraía até mesmo dívidas para conseguir trabalhar. A soma de todas essas inúmeras possibilidades faz parte da atividade dos entregadores de aplicativos e são, obviamente, fonte de angústia, ansiedade, medo e insegurança financeira.

De forma simplificada pode-se dizer que a atividade em si de um motofretista de aplicativo consiste em pegar ou receber em algum lugar alguma mercadoria – um produto, uma refeição, um objeto que tem relação com o serviço disponibilizado pela plataforma – e fazer sua entrega. Essa tarefa é intermediada via plataforma e entende-se que para existir o trabalho, precisa ter uma demanda. Geralmente um entregador por aplicativo traça pessoalmente um rendimento diário a ser alcançado como sua “meta” financeira⁷. Na busca de obter esse dado valor, ele realiza então a sua jornada, porém de forma subordinada a um gerenciamento algorítmico que acaba administrando toda a sua atividade – a distribuição das entregas entre os diversos trabalhadores que estão disponíveis na plataforma, o valor a ser pago pela tarefa, o tempo para executá-la e o caminho a ser percorrido.

Assim, a organização da tarefa e quando ela ocorre é determinada pela plataforma. O problema apontado por Carlin (2022, p. 57) é que as regras desse funcionamento algorítmico são obscuras e o trabalhador além de desconhecer seu funcionamento, não tem o menor controle sobre elas. Ao concluir a entrega da mercadoria, o cliente que solicitou o serviço ainda avalia o desempenho do motofretista através de um sistema de notas. Por meio desse sistema de avaliação, o entregador pode ganhar ou não um melhor “*score*”, impactando na possibilidade de fazer mais ou menos entregas no futuro. Baixas notas implicam em menos trabalho disponível ou até mesmo o banimento da plataforma, sendo excluído em definitivo da possibilidade de trabalhar por meio dela. Por isso, além de enfrentar todos os perigos e riscos descritos acima, o trabalhador ainda deve apresentar-se diante do cliente de forma educada e amistosa, para que ele não venha a puni-lo com uma avaliação ruim.

Na busca de sua obtenção da remuneração mínima diária, o trabalhador então fica esperando que o aplicativo lhe indique a mercadoria a ser retirada e entregue e os locais para os quais deve se dirigir. Além de não pagar pelo deslocamento do local onde o motofretista está e o estabelecimento para onde ele irá⁸, o tempo pelo qual ele espera para ser acionado não é um tempo remunerado. Isso

⁷ A título de exemplo: para alcançar os mil e oitocentos reais brutos indicados na pesquisa *Caminhos do Trabalho*, o moto entregador deve obter um rendimento diário de cerca de setenta e cinco reais, trabalhando seis dias na semana, ao longo de quatro semanas seguidas.

⁸ Dentre o custeio dos materiais já apontados, os trabalhadores de aplicativos ainda ficam expostos à questão inflacionária brasileira que incide diretamente na alteração nos preços dos combustíveis. Logo, esse deslocamento não é pago pela plataforma e fica a cargo do trabalhador, fazendo diferença na contabilização da sua renda líquida diária (Festi; Lapa; Carvalho, 2023).

pode ser um fator que torna sua jornada de trabalho muito longa, pois enquanto ele não atinge a sua “meta” mínima, ele tende a ficar em alerta e à disposição do aplicativo, mesmo sem receber por isso. Em momentos específicos de trabalho, como hora de almoço ou durante a noite, o trabalhador pode ser mais acionado, uma vez que a demanda dos clientes aumenta nesses períodos. Paralelo ao fato de que muitas vezes o trabalhador deixa de se alimentar, fazer suas necessidades fisiológicas ou ter um descanso suficiente durante esses horários, um aumento no número de entregas não necessariamente implica um maior rendimento remuneratório. Nesse sentido, é possível que a plataforma aumente o ritmo de trabalho, mas prendendo o trabalhador em longas jornadas de trabalho por meio da baixa remuneração por entrega realizada.

Como forma de manter a assiduidade e o tempo que o trabalhador fique disponível para a plataforma, os aplicativos oferecem um pagamento diferenciado, conhecido como “tarifa dinâmica”. Por meio desta, o motofretista é conduzido a locais que estejam com um maior número de entregas a serem feitas e com melhores pagamentos. Entretanto, a tarifa tende a se tornar “dinâmica” em dias de semana, horários e feriados onde o trabalhador deve sacrificar seu lazer, seu descanso e até mesmo sua segurança para conseguir ganhar um percentual melhor nas suas entregas (Calin, 2022, p. 47). Por exemplo, em momentos de chuva, menos entregadores podem passar a atuar, esperando o tempo melhorar e não se expor ao risco de pilotar na chuva. Como a demanda de pedidos podem até aumentar com a mudança climática – com o tempo chuvoso ou mais frio, os clientes podem optar em fazer mais pedidos de comida em suas casas, solicitando mais o serviço de entregas – os trabalhadores por aplicativos se veem expostos e tentados a, supostamente, ganhar um valor melhor por atividade. Quando o fazem, geralmente estão se arriscando a enfrentar um trânsito mais caótico e expondo sua saúde às intempéries do clima. Caso não o façam, fica o sentimento de oportunidade perdida e da frustração por não obter um rendimento melhor, como relatado no caderno de campo de Carlin

Hoje foi o meu dia mais longo de todos. Preciso alcançar um bom dinheiro esse mês. Nove horas ininterruptas de trabalho[...]Estou muito cansado, minhas costas doem. A tarifa dinâmica volta a subir para o período da janta e é bastante tentador continuar. Depois de passar a tarde toda fazendo preços muito baixos, seria legal pegar tarifas melhores. Eu acho que é isso que acaba animando meus colegas. Mas, o meu cansaço é maior. Prefiro ir pra casa e encerrar por hoje (Calin, 2022, p. 46).

Através desse relato, é possível compreender que a necessidade de obtenção de renda leva a extensão da jornada de trabalho. Como tarifas baixas o entregador fica na esperança de obter melhores ganhos por meio da continuidade no trabalho, o que gera riscos no trânsito tanto para si como para terceiros que estão no trânsito. Porém, como fica exposto, pela necessidade de

remuneração, muitos se submetem a prosseguir trabalhando. Portanto, o gerenciamento do trabalho por meio do algoritmo além de organizar o trabalho em um formato rígido, ele também é capaz de através da disciplina da fome aumentar ou prender o trabalhador ao exercício de sua atividade enquanto ele assim o precisar.

Apresentada em resumo a atividade dos motofretistas de aplicativos, parte-se então para possíveis correlações entre a descrição das atividades das telefonistas francesas e desses trabalhadores.

5. UMA POSSÍVEL CORRELAÇÃO ENTRE TELEFONISTAS E MOTOFRETISTAS

A interpretação e estudos a respeito dos processos produtivos dentro do capitalismo não podem ficar restritos apenas à discussão que analisa o que acontece dentro da indústria ou de um regime fabril. Como argumentam Amorim, Cardoso e Bridi (2022, p.2), com o desenvolvimento do capitalismo formas de produção industrial acabaram gerando diferentes possibilidades de combinações produtivas. Ou seja, a produção não acontece apenas por meio do fazer mercadorias tangíveis, nem está localizado em apenas um setor específico da sociedade. É pela forma de produzir capitalista em diferentes níveis que observamos as diversas relações de trabalho, a disputa entre classes sociais distintas, as desigualdades de acesso a emprego e renda, dentre outros. Nesse sentido, os autores ressaltam que a divisão econômica feita entre setores primário, secundário e terciário ou agrícola, industrial e de serviços estabelece uma visão parcial da realidade. Com esse tipo de definição, ficaríamos restritos a ideia de que só se produz de forma industrial, quando a produção é feita dentro de uma indústria em si, como se os setores agrícolas e de serviços também não empregassem esse tipo de organização industrial, gerassem acumulação de riquezas ou explorasse a mão de obra dos trabalhadores que neles trabalham.

Diante dessa argumentação, apontamos para o processo de taylorização que organiza os modos de trabalho relatados no presente trabalho, o de teleatendimento e o de motofrete. O/A trabalhador/a que recebe uma chamada telefônica ou um pedido de entrega, acaba realizando uma atividade de forma prescrita – a forma correta de falar/fazer –, estando sempre apostos em seu posto de trabalho e com a agilidade requerida. É óbvio que há um afastamento no tempo e espaço entre esses/as trabalhadores/as.

O contexto da era pós Segunda Guerra Mundial, na França, é um momento de reconstrução de um país e sua sociedade. Os passos que seriam dados em direção a formação e depois declínio de um Estado de Bem Estar Social, com grande engajamento e enfrentamento de trabalhadores e de um

movimento sindical atuante, coloca as telefonistas francesas dentro de períodos político-econômico-sociais que são muito diferentes dos motofretistas brasileiros. Ainda que as plataformas digitais tenham começado suas atividades no Brasil a partir do início da década de 2010, as oscilações político-econômicas que os trabalhadores brasileiros enfrentaram desde esse momento foram diversas. Dentre elas, podemos citar rapidamente às mudanças que ocorreram com a reforma das leis trabalhistas em 2017⁹ que promoveram um desmonte em muitas das garantias conquistadas historicamente pelos trabalhadores. O advento da pandemia da Covid-19 também impactou o mundo do trabalho e, conseqüentemente, a atividade dos trabalhadores de aplicativos. Todas essas questões a literatura sociológica já têm aprofundado (Martins; Almeida, 2019; Abílio et al, 2020).

Ressaltamos que essas diferenças contextuais de um país central na economia capitalista, como a França, e um país em desenvolvimento com uma economia dependente, como o caso do Brasil, não são ignoradas. A questão aqui é observar que o sofrimento no trabalho e a exploração da disciplina da fome ocorre em ambos os locais movidos por uma organização do trabalho rigidamente prescrita e que sabe explorar os sujeitos através da sua insegurança econômica. Por meio desse modelo de organização/exploração, vemos de que modo é possível induzir propositalmente certos comandos e cobrança de condutas que aceleram a produtividade. Inclusive, em atividades profissionais que são desvalorizadas, tanto socialmente quanto em sua remuneração.

Ao observar a descrição da atividade laboral das telefonistas e dos motofretistas, de imediato, se identifica que a organização do trabalho que lhes é imposta pela empresa/plataforma é rígida. Entende-se por meio dos casos expostos e das análises realizadas pela psicopatologia do trabalho, que esse tipo de organização do trabalho tende mais a fomentar sofrimento do que prazer no trabalho. Há a necessidade que esses trabalhadores estejam sempre concentrados e alertas, desenvolvendo um constante cuidado para com aquele que está sendo atendido. Assim, seguir a atividade da forma prescrita, é executá-la de modo correto. O cuidado com o tempo e o sistema de avaliação compensatório/punitivo fazem com que os trabalhadores se submetam às regras colocadas, o que constantemente lhes coloca frente à disciplina da fome. De um lado, está a possibilidade do benefício ou maior ganho financeiro ao cumprir a tarefa do modo indicado, e por outro o medo do desemprego, da baixa remuneração e de continuar exercendo o mesmo procedimento de forma sofrível e sem poder alterá-lo. É através da disciplina da fome e da

⁹ BRASIL. Lei nº 13.467/2017 de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Diário Oficial da União, Brasília, DF, p. 1, 14 jul. 2017.

promessa de melhoria que esses trabalhadores almejam melhorar suas condições. Dado o equilíbrio entre essas questões e como elas são alimentadas, a produtividade segue constante e/ou aumentando.

As análises da psicopatologia do trabalho demonstram que o sofrimento da telefonista gera maior volume de atendimentos. No caso do motofretista tanto o tempo de espera, como o aumento do ritmo de trabalho, ao não o remunerar suficientemente, podem causar angústia, ansiedade e medo de que a jornada de trabalho não traga os rendimentos necessários. A frustração de não receber o necessário ou a vontade de obtê-lo levam a excessivas horas de trabalho, fazendo-o trabalhar por mais tempo e em ritmos intensos. Nesse caso o sofrimento faz com que ele continue conectado ao aplicativo.

Outro ponto importante de correlação entre as duas atividades é o que diz respeito à forma pela qual os trabalhadores são vigiados e controlados. As mesas de escuta e a figura da “controladora” do caso das telefonistas não é mais necessário. Jamie Woodcock (2021) aponta para como a gestão algorítmica é capaz de medir e supervisionar o trabalho com o desenvolvimento tecnológico do século XXI. A figura do panóptico que podia ser encontrada na fábrica e até mesmo no *call center*, agora se coloca por meio da conexão de um aplicativo. Uma vez que se está conectado a ele, a plataforma identifica o trajeto, verifica o tempo em que o trabalhador está à disposição e o tempo de trabalho efetuado, conseguindo ainda avaliar o seu rendimento por meio do cliente e dos dados gerados (Woodcock, 2021, p. 27-31). Nesse sentido, a organização do trabalho, que introjetava nas telefonistas uma disciplina pela qual agiam com o receio de estarem sendo vigiadas, agora com o aplicativo o motofretista sabe que tudo que ele executa pode ser transformado em um relatório com múltiplas informações. Cabe a ele apresentar um rendimento mínimo e constante ao esperado, para que possa manter sua atividade via plataforma.

O ritmo e a cadência na realização dessas tarefas indicam que ambas as atividades não proporcionam prazer e saúde aos trabalhadores. Voltando ao conceito de saúde defendida por Dejours – um bem-estar físico, psíquico e social –, vemos que a falta de autonomia desses trabalhadores e a intensa rigidez com a qual eles devem executar suas tarefas, são fatores que podem trazer sofrimento. No caso do relato das telefonistas, ambas as pesquisas indicam não só as insatisfações com as quais as trabalhadoras convivem dentro do trabalho, mas também o mal estar fora dele. De igual modo, as pesquisas com os motofretistas também apontam para cansaço, alteração no sono, dores no corpo, contração de doenças, riscos de acidentes, exposição a violência e longas jornadas de trabalho. Elementos que causam diversos tipos de mal estar, mas que são sobrepostos pela necessidade da produção. Aqui, a exploração da insegurança financeira, um dos

principais fatores de sofrimento, é feita como contrapartida da remuneração diária. Aspectos que também utilizam o sofrimento e a disciplina da fome em busca de produtividade.

REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: novos meios de informalização do trabalho. In: *Infoproletários e a uberização do trabalho: direito e justiça em um novo horizonte de possibilidades*. São Paulo: LTr, p. 21-28, 2019.
- ABÍLIO, Ludmila Costhek et al. Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a Covid-19. In: *Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano*, v. 3, 2020.
- AMORIM, Henrique; MODA, Felipe Bruner. Trabalho por aplicativo: gerenciamento algorítmico e condições de trabalho dos motoristas da Uber. In: *Fronteiras*, São Leopoldo, v. 22, n. 1, p. 59 – 71, 2020.
- AMORIM, Henrique; CARDOSO, Ana Claudia Moreira; BRIDI, Maria Aparecida. Capitalismo industrial de plataforma: externalizações, sínteses e resistências. In: *Caderno CRH*, v. 35, p. 01-15, 2022.
- BARREIRA, Thaís Helena de Carvalho. Aspectos psicossociais do trabalho para a saúde dos trabalhadores em empresas-plataforma. In: *Revista Ciências do Trabalho*, São Paulo, n. 20, p. 1 – 11, out. 2021.
- BRAGA, Cyntia Santos Ruiz. Contribuições da psicodinâmica e da psicologia social do trabalho para a saúde do motorista da Uber. In: FELICIANO, Guilherme Guimarães.; MISKULIN, Ana Paula Silva Campos. *Infoproletários e a Uberização do Trabalho: direito e justiça em um novo horizonte de possibilidades*. São Paulo: LTr, p. 118 – 134, 2019.
- CALLIL, Victor; PICANÇO, Monise. *Mobilidade urbana e logística de entregas: um panorama sobre o trabalho de motoristas e entregadores com aplicativos*. São Paulo: Centro Brasileiro de Análise e Planejamento Cebrap, 2023.
- CALVETE, Cássio da Silva. Tempo de trabalho nas plataformas digitais: o suprasumo do tempo do trabalhador. In: *Economia e Sociedade*, v. 32, n. 2, p. 409-427, 2023.
- CAMINHOS DO TRABALHO. *Levantamento sobre o Trabalho dos Entregadores por Aplicativos no Brasil*. Salvador: UFBA, 2023.
- CARLIN, Andrew Martins. *A uberização do trabalho: uma autoetnografia de um motofretista amador*. 2022. 68f. Monografia (Graduação em Ciências Sociais), Universidade Federal do Paraná. 2022.
- CIPOLLA, Francisco Paulo; AQUINO, Dayani Cris de; GIORGI, Fernando di. Capital de comércio de vendas: o trabalho de delivery sob o jugo dos capitais de plataforma. In: *Economia e Sociedade*, v. 31, n. 3, p. 671-699, 2022.

DEJOURS, Christophe. Por um novo conceito de saúde. *Revista brasileira de saúde ocupacional*, v. 14, n. 54, p. 7-11, 1986.

DEJOURS, Christophe et al. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, Christophe; *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 3ª ed. SP: Cortez/ Oboré, 1988.

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. In: *Production*, v. 14, p. 27-34, 2004.

FESTI, Ricardo Colturato; LAPA, Raphael Santos; DE CARVALHO, Bruna Vasconcelos. Condições de trabalho e saúde de entregadores por aplicativos no Distrito Federal. In: *Revista de Ciências Sociais*, n. 58, p. 237-251, 2023.

HARVEY, David. Do Fordismo à Acumulação Flexível. In: *A condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Edições Loyola, 1993. p. 135 – 162.

LE GUILLANT, Louis. et al. A neurose das telefonistas. In: LIMA, Maria Elisabeth Antunes. A. *Escritos de Louis Le Guillant – da ergoterapia à psicopatologia do trabalho*. Editora Vozes, Petrópolis, 2006. p. 175 – 188.

LIMA, Maria Elisabeth Antunes. O resgate de uma dívida: resenha do livro Escritos de Louis Le Guillant – da Ergoterapia à Psicopatologia do Trabalho. In: *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, vol. 9, n. 22, n. 2, p. 109 – 114, 2006.

MARTINS, Murilo; ALMEIDA, Victor Hugo de. A precarização dos direitos trabalhistas no modelo laboral da Uber. In: MISKULIN, APSC (Org). *Infoproletários e a Uberização do Trabalho-Direito e Justiça em um novo horizonte de possibilidades*, v. 1, p. 41-54, 2019.

MASSON, Leticia Pessoa; CHRISTO, Cirlene de Souza. Gerenciamento, consumo e (des)valor do trabalho por aplicativos: implicações à saúde de entregadores. In: *Revista Rosa*, v. 4, n. 1, 2021.

MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours. In: *Psicologia, ciência e profissão*, Brasília, 15, p. 34-38, 1995.

OLIVEIRA, Ramon Antônio; SILVEIRA, Cristiane Aparecida. Percepção de riscos e efeitos para a saúde ocupacional de motociclistas profissionais. In: *Saúde (Santa Maria)*, p. 206-213, 2017.

OLIVEIRA, Roberto Vêras de; FESTI, Ricardo Colturato. Entregadores de aplicativos no Brasil: entre a subordinação e a “autonomia”. In: *Contemporânea – Revista de Sociologia da UFSCar*, v. 13, n. 1, p. 55 – 80, jan. - abril. 2023.

SANTOS, Carlos Eduardo dos. *Conflitos entre a ação ergonômica e a percepção dos trabalhadores em uma central de teletendimento*. 135 p. São Carlos: UFSCar, 2014.

SELIGMANN-SILVA, Edith. *Desgaste mental no trabalho dominado*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ/ Cortez Editora, 1994.

SOUZA, Paulo César Zambroni de; ATHAYDE, Milton. A contribuição da abordagem clínica de Louis Le Guillant para o desenvolvimento da Psicologia do Trabalho. In: *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, v. 6, n. 1, p. 6-19, 2006.

WOODCOCK, Jamie. O panóptico algorítmico da Deliveroo: mensuração, precariedade e a ilusão do controle. In: Antunes, Ricardo (Org.) *Uberização, trabalho digital, indústria 4.0*. São Paulo: Boitempo, 2021. p.243-46.

Licença e Direitos:



Este trabalho está licenciado sob uma licença [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).