

O DISCURSO DOS APLICATIVOS DE ENTREGA: A MAIS ATUAL FORMA DE MANIPULAÇÃO CAPITALISTA

JULIANA NARCISO*


Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), Programa de Pós-Graduação em Letras (PPGL), São Paulo, SP, Brasil.

Recebido em: 26 jan. 2024. Aprovado em: 18 abr. 2024.

Como citar este artigo: NARCISO, J. O discurso dos aplicativos de entrega: a mais atual forma de manipulação capitalista. *Cadernos de Pós-Graduação em Letras*, v. 24, n. 1, p. 211-227, jan./abr. 2024. DOI 10.5935/cadernosletras.v24n1p211-227

Resumo

Este artigo intenciona evidenciar as estratégias de manipulação que há no discurso dos aplicativos de entrega de mercadoria, os quais procuram seduzir trabalhadores com a ideia de flexibilidade e autonomia, mascarada aqui pela ideologia do empreendedorismo. Esses discursos, analisados sob os princípios da semiótica greimasiana, estão disponibilizados nos *sites* institucionais da Uber Eats e sobretudo do iFood, e também em reportagens das mídias *on-line*. Esta pesquisa permitiu evidenciar dinâmicas cruéis adotadas pelas empresas, como a gamificação do trabalho, e a existência da supervisão algorítmica dos entregadores pelas plataformas capitalistas.

* E-mail: jujuhnarciso@hotmail.com
 <https://orcid.org/0000-0002-3508-6508>

Palavras-chave

Semiótica e o discurso da precarização do trabalho. Aplicativos de entrega. Uberização.

INTRODUÇÃO

Para uma melhor compreensão da ideologia neoliberal (capitalista) que há por trás do trabalho proposto pelas plataformas de aplicativo, iniciamos este artigo traçando um breve cenário do processo de globalização no Brasil e de estratégias como o empreendedorismo e a gamificação do trabalho, que alimentam o êxito atual das empresas de entrega de mercadorias.

A já referida globalização financeira no Brasil teve início na década de 1990, com a abertura para o investimento de capital externo no país e a privatização das empresas estatais, num modelo econômico conhecido como neoliberalismo, em que a intervenção do Estado é considerada mínima nos campos econômico e social. O pensamento neoliberal, segundo o qual cada pessoa é detentora de seu próprio sucesso ou fracasso na manutenção de um emprego ou na corrida para obter um, e de que a livre iniciativa é valorizada nesse novo modelo, coloca os trabalhadores numa corrida para a aquisição de novas habilidades, sobretudo tecnológicas, e o medo do desemprego e da falta de trabalho passa a ser uma constante. Mas, ao mesmo tempo que a política neoliberal leva trabalhadores – em condições de “investir” – a uma corrida para a aquisição de novas habilidades, ela também dá margem à informalidade e ao surgimento do “precariado”, com a tendência de abranger trabalhadores de classes sociais menos favorecidas. No livro *A revista Veja e o discurso do emprego na globalização*, Nilton Hernandes (2004, p. 163) afirma:

Cabe ao interessado em manter ou conquistar uma vaga um longo processo de adaptação para se tornar um “trabalhador globalizado”, que fala várias línguas, é viajado, tem iniciativa. É interessante observar que essas características aparecem em qualquer manual de interessados em se tornar empresário. Não temos apenas um modo de fazer sendo propagandeado, mas um jeito de ser, uma maneira de comportar-se, de viver, que se baseia na busca contínua de competência, como se cada trabalhador fosse, ao mesmo tempo, vendedor de si mesmo e mercadoria que precisa sempre se apresentar na melhor forma para ter a possibilidade de sair da prateleira do desemprego.

A espoliação dos direitos trabalhistas – como o não registro de atividades laborais em carteira de trabalho – é uma forma que o capitalismo encontrou para reduzir custos salariais sem diminuir sua margem de lucro. Essa dinâmica conhecida como “acumulação por espoliação” consiste em diminuir de forma progressiva direitos trabalhistas historicamente adquiridos, dando margem à matemática desigual entre o valor do trabalho e o salário recebido pelo trabalhador, em que o esforço despendido não é convertido em valores monetários reais. Essa forma calculista do capitalismo financeiro de precarização da condição proletária é o que leva muitos trabalhadores a recorrer ao trabalho autônomo para a complementação de sua renda, e é aqui que o capitalismo de plataforma ganhou força em tempos recentes. Se a opção pela livre iniciativa no início do século XXI ainda permitiu a ascensão de uma parte da população, os impactos da crise que perduram no pós-pandemia da Covid-19 têm levado muitos trabalhadores, ainda que graduados, a se aventurar em atividades de bico, autônomas ou informais, em um discurso denominado “empreendedorismo do descarte”.

Esses trabalhadores notam que o trabalho que oferecem é uma moeda de pouco valor no mercado, facilmente substituível e, por isso mesmo, repleto de incertezas. Assim, se são alvos do discurso do empreendedorismo, é justamente porque já estão inseridos nesse contexto de descartabilidade. É desse jeito que observam a vida, os outros ao redor, o Estado, o país onde vivem (Barlach; Mendes, 2022).

E é aqui que o precariado cresce e o capitalismo encontra brechas para “suprir”, de forma cruel e com novas estratégias, a necessidade do trabalhador de obter seu ganho, como é o caso do trabalho intermitente oferecido pelos aplicativos de entrega e de transporte de passageiros. Os avanços tecnológicos alimentam as novas estratégias neoliberais das relações de trabalho no pós-crise global, abrindo brechas para as dinâmicas das terceirizações, da redução do tempo de trabalho e também das flexibilizações. O padrão de vida cada vez mais baixo da população e as formas ainda mais austeras que o capitalismo vem implementando para manter sua dominação ativa são um reflexo da crise global mundial que teve início em 2008. A crise da globalização trouxe um crescimento da insegurança econômica e de desigualdade das classes sociais mundiais. Seus impactos foram sentidos em graus diferentes pelas diversas sociedades nacionais, mas dificultando, em maior escala, a recuperação

econômica dos países emergentes – ou capitalistas semiperiféricos –, tais como Brasil, China, África do Sul, Índia e Rússia (Braga, 2017). A questão central da crise tem suas raízes no avanço do neoliberalismo que, por sua vez, desencadeou a renovação das lutas sociais, trazendo foco para a luta do precariado urbano, que envolve tanto os trabalhadores proletários como os trabalhadores dos setores informais. Os trabalhadores dos setores informais – ou precariado em sentido puro –, apesar de representarem um grande segmento da força de trabalho total, sobrevivem com o caráter flutuante e instável de seus empregos e estilos de vida. São aqueles cuja renda é obtida em trabalhos intermitentes no serviço doméstico, na construção civil, na educação ou no setor de serviços em geral, e que viram uma ampliação de oferta de trabalho nas plataformas de aplicativo.

Se a crise da globalização, por um lado, deu margem a uma maior precarização do trabalho, sobretudo com o avanço das tecnologias da informação e comunicação (TIC), a era pós-pandêmica parece ter potencializado a exploração capitalista com a popularização da oferta dos “trabalhos de bico” pelas já mencionadas plataformas, num cenário em que o Brasil atingiu a marca de 12,9 milhões de desempregados logo no primeiro trimestre de 2020 (Antunes, 2020). Essa nova modalidade de “experimentações” do trabalho uberizado – fruto da relação das plataformas de aplicativo com trabalhadores de diversos setores da economia – passou a ser alvo de reivindicações e mobilizações por aqueles que se encontram em um labirinto de exclusão total de proteção trabalhista e também de baixa remuneração. Um fato recente que nos permite ilustrar esse cenário foi a greve histórica dos entregadores de aplicativo – os quais trabalham para plataformas tais como iFood e Uber Eats – ocorrida em julho de 2020. A pauta, que foi marcada por reivindicações de melhores condições de trabalho e livre iniciativa protestos contra o governo Bolsonaro (Machado, 2020), paralisou o serviço de entrega de comida e de mercadorias na cidade de São Paulo. Segundo Antunes (2020, p. 22):

[...] a nova morfologia do trabalho possibilita também o florescimento de uma nova morfologia das lutas sociais, de auto-organização e de novas formas de representação. O “Breque dos Apps”, como sugestivamente foram denominadas as duas primeiras greves dos trabalhadores e trabalhadoras de aplicativos no Brasil, em julho de 2020, sinaliza o início de uma nova fase de lutas sociais desencadeadas pelo novo proletariado de serviços da era digital.

Uma parcela das estratégias praticadas pelas empresas de aplicativo é a de que elas são meras “locadoras” de suas plataformas, ou seja, são intermediárias na relação que se estabelece entre o consumidor final e o trabalhador, sendo este último, no caso, um empreendedor que se utiliza de tal instrumento. Os motoristas de aplicativo não se configuram como empregados de tais empresas, às quais tampouco prestam serviços, mas sim como trabalhadores independentes que contratam as plataformas de aplicativo para prestar serviços diretamente aos consumidores (Antunes, 2020). Uma vez que não existe formalizada a relação empregador-empregados, tais empresas não devem transparência de seus dados ao Estado por não serem regulamentadas, nem têm responsabilidade sobre eventuais acidentes com os “trabalhadores parceiros” conectados às suas plataformas, ou mesmo com seus equipamentos de trabalho. A utopia de que o trabalhador é um autônomo, que tem flexibilidade e liberdade na atuação de sua atividade, não passa de um falso parecer, já que todo o processo, que vai desde a conexão ao aplicativo, a precificação até a conclusão da entrega de uma mercadoria, como a que são submetidos os entregadores motociclistas, é estipulado e controlado algorítmicamente pelo aplicativo. O algoritmo passou a exercer, de forma oculta, a função do supervisor do local de trabalho, já que controla, motiva os trabalhadores a bater metas e também aplica sanções, como é o caso dos bloqueios “involuntários” a que o trabalhador é submetido pelas plataformas. As empresas tiram oportunamente vantagem da abundância de oferta de trabalho barato no existente ambiente regulatório permissivo, e isso lhes permite manter o que se chama de “economia da plataforma enxuta”.

O crescimento de plataformas como a Deliveroo e a Uber tem sido analisado por Nick Srnicek, que identifica a “economia da plataforma enxuta” (lean platform economy) como proveniente de um contexto no qual ela “aparece, em última instância, como um escoamento de excedente de capital em uma era de taxas ultrabaixas de juros e de difíceis oportunidades de investimento, não como a vanguarda que está destinada a reviver o capitalismo”. Trebor Scholz também tem levado a cabo uma crítica contínua das plataformas, argumentando que elas têm sido “um instrumento no processo de dissolução do emprego direto, criando, dessa forma, um futuro de baixos salários para milhões de pessoas (Antunes, 2020, p. 29).

Com o intuito de fazer com que os trabalhadores sejam cada vez mais rentáveis, os aplicativos colocam os entregadores e motoristas numa obsessão

para atingir metas em busca de bonificações, numa corrida de competitividade que ganhou o nome de gamificação. De acordo com matéria divulgada pelo jornal *The New York Times* (Scheiber, 2017), para evitar que os trabalhadores relaxem suas conexões com a plataforma, a Uber contratou centenas de cientistas sociais e cientistas de dados para experimentar técnicas de *videogame*, gráficos e recompensas de pequeno valor, com o intuito de estrategicamente induzir os colaboradores a permanecer mais tempo trabalhando. A programação algorítmica envia alertas ao trabalhador antes mesmo de sua viagem em andamento terminar, informando que ele está próximo de alcançar uma oportunidade de recompensa. A empresa coleta as informações sobre os motoristas e os manipula na direção que ela deseja, numa dinâmica que afeta literalmente o emocional e a renda das pessoas. Esse sistema de ganhar pela produtividade aparece como um redesenho do que acontecia nas fábricas: para garantir que a mão de obra contratada produzisse/fosse usada de forma eficaz, o capitalismo adotou a estratégia do pagamento por peça na produção, o que levava os indivíduos a trabalhar intensamente para atingir metas.

Não bastasse a instabilidade das tarifas, as empresas usam promoções para tornar os rendimentos ainda mais incertos. No caso dos/as entregadores/as entrevistados/as, constatamos que, frequentemente, mais de 50% dos pagamentos são provenientes das metas cumpridas ao longo das jornadas de trabalho e das gorjetas percebidas. Pressionam os/as trabalhadores/as a ficar mais tempo à disposição, mediante o uso de incentivos [...] são comuns as promoções, que atuam como metas com horários a ser cumpridos pelos entregadores/as para incitar que trabalhem por mais tempo (Antunes, 2020, p. 68).

A baixa remuneração que submete os trabalhadores a longas horas de jornada e muito tempo ocioso *on-line*, esperando por serviço, é uma característica do trabalho oferecido pelas plataformas de aplicativo. Essa dinâmica que leva o indivíduo a trabalhar cada vez mais, mas continuar sem emprego, exaure o trabalhador com horas diárias intensas e estendidas na atividade, em uma tentativa de obter um ganho que atenda às suas necessidades. Propagandas da Uber com frases como “Eu dirijo no meu tempo livre”, “Eu dirijo e ganho toda semana”, ou ainda “Eu dirijo e ganho meu dinheiro”, que aparecem espalhadas pela cidade, disfarçam o objetivo das plataformas que não é o de levar o trabalhador a ter uma atividade que apenas complemente sua renda, mas sim o de torná-lo dependente de tal atividade, valendo-se do uso de estratégias

para aumentar o mais-valor absoluto produzido, mediante o aumento da jornada de trabalho.

A verdade é que as manipulações das empresas de aplicativo inserem o trabalhador em uma atividade desprovida de direito, de estabilidade e com renda flutuante, e com a ilusão da autoimagem de empreendedor. É importante ressaltar que a precariedade nesse tipo de trabalho não incide só na falta da formalização da atividade e dos direitos trabalhistas: ela está presente também na intermitência das entregas, que obriga o entregador a trabalhar para mais de um aplicativo a fim de complementar a renda. Essa escassez de trabalho não é só um reflexo da concorrência pelas entregas, mas é também uma forma de as empresas sancionarem os trabalhadores quando estes passam a selecionar as entregas mais lucrativas. O *site* do iFood menciona que há um valor mínimo que o trabalhador recebe por rota, e essa rota pode variar de acordo com o número de pedidos, o perfil da cidade, a hora e o dia da semana, e o tipo de veículo. O *site* institucional ainda traz a informação de que o entregador pode ficar logado no aplicativo do iFood esperando surgirem pedidos e, simultaneamente, manter-se logado em outras plataformas de entrega, sendo essa “flexibilidade” uma grande agregação de valor e vantagem para o trabalhador.

A estratégia do empreendedorismo, trunfo ideológico das empresas do ramo de entrega de mercadorias, tem nada mais do que o objetivo de engajar força de trabalho barata. A aspiração e a crença de tal classe trabalhadora de que o empreendedorismo a projeta ou a equipara ao *status* de “classe média” pelo simples fato do acesso ao consumo de massa é parte dessa construção ideológico-neoliberal que o presente momento do capitalismo/capitalismo tecnológico semeia na mente das pessoas. Eis que, então, esses trabalhadores são manipulados a acreditar que fazem parte de uma “nova classe média brasileira” (Chauí, 2016) e, por ainda não entenderem a real intenção daqueles que governam lá do topo da pirâmide social, apoiam a classe média brasileira na manutenção da hegemonia ideológica da classe dominante. Ainda segundo Marilena Chauí (2016, p. 8):

A classe média não só incorpora e propaga ideologicamente as formas autoritárias das relações sociais, como também incorpora e propaga a naturalização e valorização positiva da fragmentação e dispersão socioeconômica, trazidas pela economia neoliberal e defendidas ideologicamente pelo estímulo ao individualismo competitivo agressivo e ao sucesso a qualquer preço por meio da astúcia, para operar com os procedimentos do mercado. É nisto que reside o

problema da absorção ideológica da nova classe trabalhadora brasileira pelo imaginário de classe média, absorção que atualmente, no Brasil, se manifesta na disputa entre duas formulações ideológicas que enfatizam a individualidade bem-sucedida: a “teologia da prosperidade”, do pentecostalismo, e a “ideologia do empreendedorismo”, da classe média neoliberal (o sonho de virar burguesia).

As análises deste artigo baseiam-se principalmente no discurso encontrado no *site* institucional do iFood pelo motivo de a empresa mostrar-se preocupada em transparecer suas opiniões e manter, inclusive, um canal de informações com acesso no próprio *site* intitulado de *ifood news*. Nesse canal, é possível acessar artigos com frequentes entrevistas e pontos de vista do CEO da empresa Fabrício Bloisi. O conteúdo do *site* da empresa Uber Eats é utilizado como auxiliar na ratificação de alguns fatos. Desde o primeiro acesso ao *site* institucional e ao Portal do Entregador iFood, em julho de 2021, em busca de conteúdo para ratificar este estudo, os argumentos e o formato das informações passaram por três mudanças. Os enunciados que constam na análise deste artigo foram selecionados a partir das diferentes versões que apareceram no referido *site*. Por serem a ferramenta essencial que conecta os entregadores de aplicativo com o trabalho e por sustentarem um discurso manipulador, alvo de críticas e resistência por parte de alguns trabalhadores, propomos nas linhas seguintes a análise do discurso dessas plataformas de aplicativo sob a luz da teoria semiótica.

O PERCURSO NARRATIVO DOS APLICATIVOS DE ENTREGA

É visível que as empresas de aplicativo estão ganhando cada vez mais mercado e mudando a relação das pessoas com suas atividades diárias. Em um mundo de mudanças constantes, os *smartphones* e os serviços ofertados pelas plataformas tornaram-se imprescindíveis na vida das pessoas por introduzirem uma forma rápida e menos burocrática de solucionar questões práticas do dia a dia, como o envio de uma encomenda urgente.

É nesse impulso de apego à tecnologia e do exalar de modernidade e entusiasmo que as empresas tiram vantagem para espelhar em seus *sites* figuras jovens e alertas a esse mundo em mudança. Ao acessar o *site* do iFood, o trabalhador é contemplado com uma quantidade de fotos que supostamente

refletem o perfil das pessoas entregadoras. À primeira vista, a isotopia figurativa¹ da “*vibe* positiva”, com gente bonita, tatuada e, portanto, “descolada” e “antenada” a novidades, chama a atenção por ser um atrativo encontrado nas fotos dos entregadores parceiros no Novo Portal do Entregador,² e nas demais páginas de acesso disponíveis. Trata-se do simulacro de entregadores construído pelo *site*, em que se busca criar uma identificação com o enunciatário que o acessa em busca de informações para se tornar um entregador ou encontrar algum benefício parcial. Assim, o portal busca, por meio do simulacro, manipular o outro em particular – e aqui não só seus “parceiros” entregadores, mas também a sociedade em geral – ao criar uma isotopia figurativa que passa a impressão de que os entregadores são jovens “descolados”, como mencionado anteriormente. O discurso, assim, parece atrair novos trabalhadores que procuram exatamente um frescor inovador de ideias e das relações de trabalho, combinando flexibilidade e “liberdade de escolha”, valores que, na verdade, são veementemente sugeridos pela empresa.

As isotopias temáticas da “novidade”, da “agilidade” e da “autonomia” são também observáveis no discurso do *site*. Ao falar de “revolução”, a empresa procura influenciar o entregador com a ideia de que “estão juntos” nessa iniciativa progressista de se instituir um novo modelo de trabalho, levando mais uma vez o trabalhador a acreditar que está fazendo parte de algo realmente favorável a si e, ao mesmo tempo, inovador. Ao mencionar “a velocidade das tecnologias”, “gestão ágil” e “agilidade para impulsionar inovações”, a empresa associa modernidade à celeridade, numa forma torta de fazer o trabalhador acreditar que essa velocidade benéfica está associada também a uma quebra das relações trabalhistas tradicionais, qual seja, a carteira assinada. A autonomia, tema do ideário neoliberal e também o combustível que move a economia das plataformas de aplicativo, é reiterada em palavras como “independência”, “seja seu próprio chefe” e “fazer entregas quando quiser”. Palavras como “o novo mundo” e “nova economia” são traços semânticos que reforçam a tentativa de persuasão do leitor para interpretar a empresa como protagonista dessa

- 1 “A isotopia figurativa caracteriza-se pela redundância de traços figurativos, pela associação de figuras aparentadas. A recorrência de figuras atribui ao discurso uma imagem organizada e completa da realidade” (Barros, 2005, p. 71).
- 2 Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/para-suas-entregas/regras-de-ouro/restricoes-inativas-e-desativacoes/>. Acesso em: 30 maio 2022. A imagem de que se fala esteve disponível em uma das versões do *site* do iFood. Em novo acesso na data de 10 de novembro de 2022, a foto já não estava mais disponível no *site*.

novidade e reiteram a leitura do tom semântico inovador. Os enunciados que seguem, retirados dos *sites* institucionais do iFood e Uber, ratificam as leituras isotópicas mencionadas:

O que é a Nova Economia? Essa cultura corporativa anda na velocidade das tecnologias que vão surgindo, por isso pede um modelo de negócio diferente para que as empresas tenham uma gestão ágil, um olhar para a inovação e flexibilidade para mudar e acompanhar a evolução constante do mundo e das demandas dos consumidores.³

A autonomia, independência e flexibilidade são muito valorizados pelas pessoas entregadoras. Em fato, entre os entregadores que já trabalharam com carteira assinada, 66% dizem que preferem o modelo de trabalho mais flexível, sem patrão, sem horário fixo e ainda com a possibilidade de conciliar as entregas via app com outra ocupação. É o que revelou um estudo do Instituto Locomotiva, de abril de 2021. Lançadas as bases da discussão, nos tornamos agora – todos – protagonistas dessa revolução. O novo mundo, em permanente construção, exige de nós agilidade para impulsionar a tão necessária transformação também no mundo do trabalho e em suas regras (Bloisi, 2021).

Em vez de oportunidades tradicionais de entrega em horários pouco flexíveis, seja seu próprio chefe com a Uber Flash e Uber Direct. Use o app de mobilidade mais baixado e receba para fazer entregas quando quiser.⁴

Numa tentativa de dissimular a verdadeira intenção, o CEO Fabrício Bloisi (2021), do iFood, enuncia que empresa e entregador “estão fechados” para alcançar uma revolução nas regras do trabalho, e que “O novo mundo [...] exige de nós agilidade para impulsionar a tão necessária transformação também no mundo do trabalho e em suas regras”. O recurso discursivo da lítotes⁵ aqui utilizado atenua a real intenção da empresa, uma vez que a transformação de que se fala aqui nada mais é do que a mudança radical nas normas da Consolidação das Leis do Trabalho: aquelas que extinguem o pagamento de direitos e garantias que oneram a folha de pagamento das empresas, e não exatamente a questão do horário fixo e carteira assinada. É possível

3 Disponível em: <https://news.ifood.com.br/executivos-do-ifood-dao-a-receita-da-nova-economia-nas-empresas/>. Acesso em: 15 out. 2022.

4 Disponível em: <https://www.uber.com/br/pt-br/deliver/>. Acesso em: 30 maio 2022.

5 A figura retórica da lítotes é utilizada quando se procura negar algo no enunciado, mas afirmá-lo na enunciação, produzindo, dessa forma, um efeito de atenuação do discurso.

fazer, portanto, essa leitura de oposição entre o enunciado “revolução/trans-formação também no mundo do trabalho e suas regras” e a enunciação “trabalho sem subordinação e sem horário fixo”. Isso ocorre porque a identidade real da abolição das regras trabalhistas, como já mencionado, traduz-se em perda de direitos histórica e constitucionalmente adquiridos pelos trabalhadores, refletindo em vantagem para o empregador pela redução dos encargos trabalhistas.

Retomando o trecho transcrito anteriormente, observamos que o iFood se autointitula como uma empresa que “pertence à nova economia”, a um “novo mundo” que está em “permanente construção”, disposta a doar a competência para capacitar o entregador a poder-fazer, a poder tornar-se um empreendedor. A contraposição opressão *versus* liberdade traduz-se o tempo todo na contradição trabalho programado (opressão) *versus* trabalho não programado (liberdade), ou trabalho com carteira assinada *versus* trabalho sem carteira assinada/autônomo.⁶ A ausência do patrão do “chão de fábrica” não inspira apenas, mas concede a ideia de liberdade a ponto vertiginosa, o que não passa de uma construção psicológica para persuadir o trabalhador, que de fato crê em sua não submissão ao aplicativo. O discurso do empreendedorismo neoliberal presente no discurso do aplicativo, que envolve o trabalhador de forma leve, velada e muito positiva, procura manipulá-lo, então, com a positividade de se trabalhar sem patrão e com horários flexíveis, como se fosse o dono de seu próprio negócio.

Mas embalar o discurso da “nova economia” para atrair o trabalhador nada mais é do que o papel dos atores-gerentes dessa sociedade comercial, os quais devem garantir que o actante-coletivo, qual seja, o iFood, atinja o seu objetivo que é o lucro. As enunciações dos atores-gerentes nos trechos transcritos a seguir manipulam o trabalhador a pensar que o sujeito social empresa tem um “dever” com a sociedade, que é o de libertar o trabalhador das regras de proteção trabalhista que, como exposto no discurso, são defasadas e incabíveis. Ademais, a presença dessas pessoas no enunciado acentua essa ideia da “nova economia”, pois traz a suposta autoridade desses sujeitos debreados no enunciado do aplicativo. O iFood, como actante-sujeito dessa sociedade, é dotado da modalidade do querer, que visa à obtenção de um objeto de desejo específico. Esse objeto do desejo pode ser traduzido nos valores objetivos (porções de

⁶ “[...] os termos que estão em relação de contraditoriedade definem-se pela presença e ausência de um dado traço” (Fiorin, 2018, p. 22).

capital) e nos valores subjetivos (seu querer) que cada indivíduo, ao se assumir como participante nessa sociedade, traz consigo. O valor objetivo “obtenção do capital” só é possível quando o valor subjetivo também é alcançado. A comunhão dos querer partitivos – a parcialidade do desejo de cada indivíduo dessa sociedade – atribui um querer social ao actante-coletivo (Greimas, 1976). O valor subjetivo dos integrantes da sociedade comercial iFood está na manutenção do sistema capitalista de exploração do mais-valor⁷ ou ainda na efetivação dessa vantagem pela incorporação do sistema capitalista de plataforma. Ao manipular o entregador com o desejo de ser empresário de si, de não assentir normas trabalhistas “ultrapassadas” e valorizar o novo, a tecnologia, o capitalismo assegura seu plano de manter-se em dia para benefício do actante-coletivo. Os enunciados selecionados no *site* procuram ratificar as reflexões:

Agora, a Receita da Nova Economia entra em uma nova fase e trará mais um vídeo, no qual quatro executivos da empresa vão contar como esse conceito está presente no dia a dia das diferentes áreas em que trabalham no iFood [...]. Aqui vai um pequeno spoiler do que eles vão abordar: João Sabino, diretor de Políticas Públicas “O iFood jamais vai transgredir as leis. O iFood vai cumprir as leis e, no caso dos regulamentos que entendemos que não se aplicam ou que estão ultrapassados, vai fazer um trabalho de relações institucionais perante as autoridades governamentais para que esses regulamentos sejam melhorados para todos”.⁸

No *site*, a empresa explicita o porquê de não contratar os trabalhadores nos termos da Consolidação das Leis do Trabalho, justificando que os valores mais considerados pelos trabalhadores, tais como liberdade de escolha e independência, são algo que o próprio iFood não pretende desvalorizar. Em outras palavras, a “liberdade de escolha” a que as empresas se referem nada mais é do que a lógica de o entregador ter a liberdade de trabalhar com esta e/ou aquela empresa, manipulando-o a acreditar que ele é quem escolhe com qual vai ou quer trabalhar, induzindo-o, assim, a permanecer no universo da precariedade de possuir duas ou mais ocupações para garantir uma remuneração que atenda às suas necessidades. A sedução, como entendemos, visa levar o trabalhador a

7 Exploração do mais-valor: expressão utilizada por Karl Marx em alusão ao processo de exploração da mão de obra assalariada que é utilizada na produção de mercadorias (apropria-se do trabalho excedente na produção de produtos com valor de troca).

8 Disponível em: <https://news.ifood.com.br/executivos-do-ifood-dao-a-receita-da-nova-economia-nas-empresas/>. Acesso em: 15 out. 2022.

querer fazer cada vez mais, como se a empresa estivesse respeitando o trabalhador nos seus desejos. A estratégia de mostrar-se atento às necessidades de uma “classe trabalhadora” não passa de uma relação que parece ser verdadeira, mas não o é na verdade, já que a empresa tira vantagem aqui de um conjunto de valores do enunciatário – tais como férias remuneradas, 13º salário, garantias previdenciárias – e usa de mecanismos discursivos para fazer com que seu discurso pareça verdadeiro, por meio de uma debreagem enuncia que ressalta o papel do actante-coletivo iFood.

Evidencia-se, então, a oportunidade que o neoliberalismo encontrou para explorar o trabalhador por meio de um capitalismo de plataforma e do trabalho precário, sem qualquer respaldo trabalhista. Ademais, a empresa explicita seus valores sempre na tentativa de seduzir novos possíveis colaboradores, exaltando que valoriza e reconhece os direitos de liberdade de escolha, independência e autonomia dos entregadores. Na tentativa de persuadir o leitor a sancioná-la de forma positiva, o gerente-ator dessa sociedade, qual seja, o CEO Fabrício Bloisi, cita a informação de uma autoridade em sua entrevista concedida à *Folha de S.Paulo*: “Segundo pesquisa do Instituto Locomotiva, dois em cada três entregadores preferem um modelo mais flexível de trabalho ao registro em carteira”. A ancoragem precisa com menção estratégica de uma autoridade leva o trabalhador a ratificar que a empresa está atenta ao que ele quer e pensa. É possível identificar que a manipulação discursiva da empresa na voz do ator-gerente evidencia seu esforço em fazer-parecer-verdadeiras suas iniciativas de valorização do entregador, seu esforço em buscar a adesão da parte do destinatário (o leitor/entregador) a quem se dirige, e por quem procura ser lido como verdadeiro. O enunciador utiliza-se, então, de um conjunto de procedimentos argumentativos para persuadir o enunciatário em seu fazer interpretativo. A seguir, apresenta-se o enunciado em sua totalidade que aponta nossa reflexão:

A essa altura, você deve pensar o que querem os próprios trabalhadores. Segundo pesquisa do Instituto Locomotiva, dois em cada três entregadores preferem um modelo mais flexível de trabalho ao registro em carteira. Por isso, para o iFood, liberdade de escolha, independência e autonomia são direitos que devem ser reconhecidos e valorizados. Não só para entregadores, mas para todos os trabalhadores de plataformas digitais (Bloisi, 2021).

Desse modo, é como se a empresa afirmasse que ela está apenas fazendo aquilo que já é desejado pela classe de trabalhadores, invertendo, assim, os

papéis narrativos: o simulacro do iFood, então, passa a ser o de um adjuvante para o sujeito-entregador, na medida em que facilitaria a realização da ação “livre” desejada pelo entregador.

A norma legal, por sua vez, contradiz o simulacro argumentativo da empresa. A Lei nº 13.467/2017⁹ da reforma trabalhista que entrou em vigor em 11 de novembro de 2017 e passou a prever o modelo de trabalho intermitente com o intuito de regulamentar e proteger a prática dos chamados “bicos” parece vir de encontro ao proposto pelas empresas e encaixar-se de forma consistente nos propósitos e desejos dos trabalhadores. Isso ocorre porque a nova lei também lhes permitiria exercer atividades com registro em carteira de forma esporádica e para diversos empregadores, com subordinação não contínua, alternância de períodos de prestação de serviço e de inatividade, determinados em horas, dias ou meses, independentemente do tipo de atividade, além de não caracterizar como ato de insubordinação a recusa de uma oferta antecipada de trabalho.

A linguagem informal do *podcast*¹⁰ que trata as vantagens de se tornar um entregador, disponível no Portal do Entregador, menciona que o trabalhador pode vir a tornar-se um parceiro para tirar uma “grana extra”. Em nenhum momento é mencionado no discurso do *site* que o trabalho de entregador do iFood é uma atividade para ser considerada como fonte única de renda. Na prática, trata-se de uma manipulação estratégica por tentação, que faz o entregador querer fazer, ou seja, querer manter-se conectado por mais horas à plataforma em busca de bonificações. Aqui se destaca, como já mencionamos, o processo de gamificação do trabalho, que faz uso de estratégias algorítmicas cuidadosamente manipuladas para disparar o entregador na corrida por cumprir metas para adquirir recompensas. No Portal do Entregador, a empresa manipula o trabalhador com promoções para mais uma vez fazer uma grana extra, o que inclui adicional por rota e limitação de horários, região ou zona:

Participe das promoções e ganhe uma grana extra. [...] Dia e horários da promoção e nome da região onde se localiza a zona informados; [...] Atenção: essas condições são válidas quando o restaurante onde você vai fazer a coleta está dentro da zona onde a promoção acontece, beleza?¹¹

9 Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm. Acesso em: 10 out. 2022.

10 Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/quero-fazer-parte/conheca-o-ifood/mao-na-roda/>. Acesso em: 30 maio 2022.

11 Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/iniciativas-do-ifood/ganhos-gorjeta-e-promocao/saiba-como-funcionam-as-nossas-promocoes/>. Acesso em: 30 maio 2022.

A ideia de que se ganha na proporção em que se trabalha permanecendo conectado a uma plataforma de aplicativo conflita com o próprio discurso enunciado por tal destinador-manipulador. A permissão de o entregador manter-se conectado a mais de uma plataforma de entrega, ao mesmo tempo, transpõe o tempo ocioso que o trabalhador despende aguardando por uma entrega, e a possibilidade de atender a outro serviço nesse ínterim.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As reflexões deste artigo procuraram mostrar que o capitalismo de plataforma impulsionou a informalidade dos “trabalhos de bico” e precarizou a condição de trabalhadores que, por manipulação estratégica das empresas, enxergam-se como empreendedores e parte de uma “nova classe média”.

Vimos como o iFood e as demais empresas de aplicativo procuram engajar os trabalhadores seduzindo-os com essa ideia falsa do empreendedorismo e da liberdade de se trabalhar com flexibilidade e sem patrão, e também como as plataformas de aplicativo supervisionam os entregadores durante todo o tempo em que permanecem conectados.

Pudemos entender como a manipulação discursiva que encontramos no *site* do iFood convidando o trabalhador a fazer parte de uma economia inovadora – sem as regras “burocráticas” da formalização do vínculo trabalhista – também é uma das formas que a empresa utiliza para atrair trabalhadores e que a gamificação do trabalho que se consolida por meio da oferta de “promoções” para a obtenção de bônus faz com que o entregador permaneça mais horas conectado à plataforma, tornando a atividade uma fonte única de renda.

O discurso complacente e amigável das plataformas oculta, portanto, o ideário capitalista que está por detrás dessa mercantilização e exploração por espoliação da força de trabalho, que nada mais é do que uma estratégia do capital para reduzir custos trabalhistas e garantir seu lucro intocável, e que deve ser desvelada pela sociedade.

The discourse of delivery apps: the most current form of capitalist manipulation

Abstract

This paper aims to point the strategies of manipulation that exist in the delivery apps discourse, which try to seduce motorized two-wheeler delivery drivers with the proposal of autonomy and flexible work, disguised by an unreal ideology of entrepreneurship. The selected corpus of this paper are part of contents reach in the online media and also on the iFood's and Uber's institutional websites, and this analysis is based on the principles proposed by the discursive semiotics of Greimas. This research allowed us to conclude that the companies adopt dynamics such the gamification to keep workers connected to the app for longer time, and also that they are extensively supervised by apps the whole time they're connected to it.

Keywords

Semiotics and the discourse on the precariousness of work. Delivery apps. Uberization.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. (org.). *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. São Paulo: Boitempo, 2020.

BARLACH, B.; MENDES, V. Discurso empreendedor da classe C mascara exclusão social e acena a Bolsonaro. *Folha de S.Paulo*. São Paulo, 22 set. 2022. Ilustríssima. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/ilustrissima/2022/09/discurso-empreendedor-da-classe-c-mascara-exclusao-social-e-acena-a-bolsonaro.shtml>. Acesso em: 18 out. 2022.

BARROS, D. *Teoria semiótica do texto*. São Paulo: Ática, 2005.

BLOISI, F. Novas regras para novas relações de trabalho. *Ifood news*, 22 jul. 2021. Disponível em: <https://news.ifood.com.br/novas-regras-para-novas-relacoes-de-trabalho/>. Acesso em: 5 jul. 2022.

BRAGA, R. *A rebeldia do precariado: trabalho e neoliberalismo no sul global*. São Paulo: Boitempo, 2017.

CHAUI, M. A nova classe trabalhadora brasileira e a ascensão do conservadorismo. *In: JINKINGS, I.; DORIA, K.; CLETO, M. (org.). Por que gritamos golpe? Para entender o impeachment e a crise política no Brasil.* São Paulo: Boitempo, 2016. p. 15-22.

FIORIN, J. L. *Elementos de análise do discurso.* São Paulo: Contexto, 2018.

GREIMAS, A. J. *Sémiotique et sciences sociales.* Paris: Éditions du Seuil, 1976.

HERNANDES, N. *A revista Veja e o discurso do emprego na globalização: uma análise semiótica.* Salvador: Edufba; Maceió: Edufal, 2004.

MACHADO, L. Greve dos entregadores: o que querem os profissionais que fazem paralisação inédita. *BBC News Brasil*, 22 jun. 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-53124543>. Acesso em: 15 dez. 2021.

SCHEIBER, N. How Uber uses psychological tricks to push its drivers' buttons. *The New York Times*, New York, 2 Apr. 2017. Technology. Disponível em: <https://www.nytimes.com/interactive/2017/04/02/technology/uber-drivers-psychological-tricks.html>. Acesso em: 28 mar. 2022.