

## ***Sobre Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0***

*Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0* traz uma coletânea de artigos de importantes pesquisadores brasileiros e estrangeiros sobre o tema da plataformização do trabalho e dos impactos sociais da Indústria 4.0. A obra oferece uma análise crítica das principais mudanças decorrentes da expansão do trabalho digital, on-line, e de seus algoritmos, que não param de se alastrar pelo mundo laborativo.

Em um cenário de precarização, em que terceirizações, flexibilizações e informalidade são cada vez mais comuns, o surgimento e a expansão do trabalho uberizado se evidenciam em sua extrema negatividade, uma vez que, além de incentivar relações trabalhistas crescentemente individualizadas (apresentadas como “prestação de serviços”), acabam por forjar condições para a completa supressão da legislação social protetora do trabalho.

É nesse contexto que se desenvolve a proposta da Indústria 4.0, que altera significativamente tanto as formas produtivas quanto as relações de trabalho existentes na indústria, na agricultura e nos serviços, bem como em suas interconexões, como a agroindústria, a indústria de serviços e os serviços industriais.

Assim, as tecnologias de informação e comunicação (TIC), em vez de constituírem instrumentos dotados de sentido humano-societal, têm sido concebidas para aumentar substancialmente os lucros e a produtividade das empresas, intensificando a exploração e a espoliação da força de trabalho. A corrosão dos direitos trabalhistas na conjuntura atual se aproxima até mesmo de sua situação durante a fase primitiva da acumulação capitalista. Por exemplo, ao olhar a realidade do trabalho via plataformas digitais, constata-se que jornadas de mais de dez ou doze horas têm sido mais a regra que a exceção.

Nesse contexto informacional, digital e financeiro, em que os algoritmos – novo fetiche tecnológico das corporações – se convertem

recurso digital (Mundo do trabalho)

Formato: epub

Requisitos do sistema: adobe digital edition

Modo de acesso: world wide web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5717-012-0 (recurso eletrônico)

1. Sociologia do trabalho. 2. Tecnologia da informação. 3. Indústrias. 4. Prestação de serviços. 5. Livros eletrônicos. I. Nogueira, Arnaldo Mazzei. II. Antunes, Ricardo. III. Van der Laan, Murillo. IV. Gonsales, Marco. V. Série.

20-66207

CDD: 306.36

CDU: 316.334.22

---

Camila Donis Hartmann - Bibliotecária - CRB-7/6472

Esta publicação contou com apoio a partir da reversão de recursos provenientes de descumprimento de termos de ajustamento de conduta (TAC) por empresas, realizado pelo MPT-15ª Região.

É vedada a reprodução de qualquer parte deste livro sem a expressa autorização da editora.

1ª edição: setembro de 2020

BOITEMPO

Jinkings Editores Associados Ltda.

Rua Pereira Leite, 373

05442-000 São Paulo SP

Tel.: (11) 3875-7250 / 3875-7285

[editor@boitempoeditorial.com.br](mailto:editor@boitempoeditorial.com.br)

[www.boitempoeditorial.com.br](http://www.boitempoeditorial.com.br)

[www.blogdaboitempo.com.br](http://www.blogdaboitempo.com.br)

[www.facebook.com/boitempo](https://www.facebook.com/boitempo)

[www.twitter.com/editoraboitempo](https://www.twitter.com/editoraboitempo)

[www.youtube.com/tvboitempo](https://www.youtube.com/tvboitempo)

# Sumário

## APRESENTAÇÃO

1. TRABALHO INTERMITENTE E UBERIZAÇÃO DO TRABALHO NO LIMIAR DA INDÚSTRIA 4.0 – **RICARDO ANTUNES**
2. O PANÓPTICO ALGORÍTMICO DA DELIVEROO: MENSURAÇÃO, PRECARIEDADE E A ILUSÃO DO CONTROLE – **JAMIE WOODCOCK**
3. TRABALHO DIGITAL – **MARK GRAHAM E MOHAMMAD AMIR ANWAR**
4. PLATAFORMAS DIGITAIS, UBERIZAÇÃO DO TRABALHO E REGULAÇÃO NO CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO – **VITOR FILGUEIRAS E RICARDO ANTUNES**
5. AS CONDIÇÕES DE TRABALHO EM PLATAFORMAS DIGITAIS SOB O PRISMA DO DIREITO AMBIENTAL DO TRABALHO – **CLARISSA RIBEIRO SCHINESTSCK**
6. PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO: CARACTERÍSTICAS E ALTERNATIVAS – **RAFAEL GROHMANN**
7. UBERIZAÇÃO: GERENCIAMENTO E CONTROLE DO TRABALHADOR *JUST-IN-TIME* – **LUDMILA COSTHEK ABÍLIO**
8. INDÚSTRIA 4.0: EMPRESAS PLATAFORMAS, CONSENTIMENTO E RESISTÊNCIA – **MARCO GONSALES**
9. UMA NOVA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA PÓS-CRISE DE 2008? – **IURI TONELO**
10. CONTRIBUIÇÕES CRÍTICAS DA SOCIOLOGIA DO TRABALHO SOBRE A AUTOMAÇÃO – **RICARDO FESTI**
11. UM NOVO ADEUS À CLASSE TRABALHADORA? – **VITOR FILGUEIRAS E SÁVIO CAVALCANTE**

12. A DEMOLIÇÃO DOS DIREITOS DO TRABALHO NA ERA DO CAPITALISMO INFORMACIONAL-DIGITAL – **LUCI PRAUN E RICARDO ANTUNES**
13. A INDÚSTRIA 4.0 NA CADEIA AUTOMOTIVA: A MERCEDES-BENZ EM SÃO BERNARDO DO CAMPO – **GERALDO AUGUSTO PINTO**
14. TRABALHO DIGITAL E EDUCAÇÃO NO BRASIL – **FABIANE SANTANA PREVITALI E CÍLSON CÉSAR FAGIANI**
15. TRABALHO DIGITAL NOS BANCOS – **ARNALDO MAZZEI NOGUEIRA**
16. A SAÚDE DAS TRABALHADORAS DO TELEMARKETING E O TRABALHO ON-LINE – **CLAUDIA MAZZEI NOGUEIRA**
17. WALMARTIZAÇÃO DO TRABALHO: A FACE CRUEL DAS TECNOLOGIAS UTILIZADAS NOS HIPERMERCADOS – **PATRÍCIA ROCHA LEMOS**
18. A GREVE NA VALE: TRANSNACIONALIZAÇÃO E EXPLORAÇÃO DO TRABALHO NO CANADÁ – **THIAGO TRINDADE DE AGUIAR**
19. CIBERATIVISMO E SINDICALISMO EM CALL-CENTERS PORTUGUESES – **ISABEL ROQUE**

BIBLIOGRAFIA GERAL

SOBRE OS AUTORES



## Apresentação

O livro *Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0* é o primeiro auspicioso resultado desenvolvido no âmbito do projeto *Trabalho, tecnologia e impactos sociais: o advento da Indústria 4.0*. Iniciado em maio de 2019, o projeto tem como principal objetivo oferecer uma inteligência crítica e aprofundada dos impactos sociais decorrentes da expansão do universo maquínico-informacional-digital em nosso mundo produtivo e laborativo.

A Indústria 4.0 é, como sabemos, um fenômeno relativamente recente, de amplitude global e que, por consequência, vem alterando significativamente tanto as *formas de produção* quanto as *relações de trabalho* existentes no interior da *indústria*, da *agricultura* e dos *serviços*, bem como em suas interconexões, de que são exemplos a *agroindústria*, a *indústria de serviços* e os *serviços industriais*. Compreender melhor sua processualidade, seus movimentos, seus múltiplos e complexos significados, assim como seus principais impactos e consequências no mundo do trabalho no Brasil, é parte dos objetivos deste projeto. O livro é resultado direto desse esforço coletivo de pesquisa e análise.

O projeto, que nasceu como principal desdobramento do Convênio de Cooperação celebrado entre o Ministério Público do Trabalho (PRT-15ª Região) e a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), é coordenado pelas procuradoras do Trabalho Clarissa Ribeiro Schinestsck e Fabíola Junges Zani, pelo procurador do Trabalho Mario Antonio Gomes, vinculados ao MPT da 15ª Região, e pelo professor Ricardo

Antunes, do Departamento de Sociologia do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Unicamp (IFCH/Unicamp), coordenador do Grupo de Pesquisa Mundo do Trabalho e suas Metamorfozes (GPMT/Unicamp), contando também com a colaboração direta da professora Luci Praun, da Universidade Federal do Acre e pesquisadora do GPMT/Unicamp. Por sua temática comum, este projeto se insere e se integra diretamente à nossa pesquisa de Bolsa-Produtividade (BP) em curso junto ao CNPq, que tem como título *Trabalho intermitente e Indústria 4.0: complexificando a nova morfologia do trabalho*.

Além de oferecer resultados de pesquisas que estão sendo desenvolvidas no âmbito do projeto (incorporando o diálogo com pesquisadores nacionais e internacionais), este livro apresenta repercussões sociais já visíveis a partir da introdução e intenso desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no universo laborativo, de que são exemplos as “plataformas digitais” e aplicativos; os serviços em geral (telemarketing e call-center, educação, bancos, hipermercados e atividades de fast-food); a indústria (com destaque para a automobilística) e a agroindústria (extração mineral). Tratando-se de um projeto em curso, este livro terá desdobramentos futuros, com a incorporação de novos ramos e setores que serão objeto de pesquisa e investigação social.

Por fim, devo lembrar que a realização deste livro só foi possível, em primeiro lugar, graças ao apoio financeiro – concedido a partir da reversão de recursos provenientes de descumprimento de termos de ajustamento de conduta (TAC) por empresas, realizado pelo MPT-15ª Região – que possibilitou a concessão de duas bolsas de pesquisa, bem como o apoio financeiro imprescindível para viabilizar a sua publicação. Em segundo lugar, pela pronta acolhida que a proposta recebeu junto à reconhecida e destacada editora Boitempo, a partir da figura de sua diretora editorial, Ivana Jinkings. Em terceiro, graças ao denodo e empenho de Clarissa Ribeiro Schinestsck e Fabíola Junges e o integral

apoio de Marcelo Knobel, reitor da Unicamp. Em quarto lugar, pela participação ativa e intensa, em todas as etapas da pesquisa, de Luci Praun e pela integral dedicação dos pesquisadores Marco Antonio Gonsales de Oliveira (pós-doutorado) e Murilo van der Laan (doutorado), que trabalharam intensamente em todas as atividades deste projeto e em particular na pesquisa, preparação dos originais e tradução de artigos de autores internacionais que constam no livro. Por fim, um agradecimento muito especial a todos os coautores e todas as coautoras.

*Ricardo Antunes*



# Trabalho intermitente e uberização do trabalho no limiar da Indústria 4.0

*Ricardo Antunes*

## INTERMITÊNCIA E UBERIZAÇÃO

A uberização é um processo no qual as relações de trabalho são crescentemente individualizadas e invisibilizadas, assumindo, assim, a aparência de “prestação de serviços” e obliterando as relações de assalariamento e de exploração do trabalho.

Como pude desenvolver na obra *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*<sup>[1]</sup>, contra a rigidez taylorista e fordista vigente nas fábricas da “era do automóvel” durante o longo século XX, nas últimas décadas, as empresas “liofilizadas e flexíveis”, impulsionadas pela expansão informacional-digital e sob comando dos capitais, em particular o financeiro, vêm impondo sua trípole destrutiva sobre o trabalho.

A terceirização, a informalidade e a flexibilidade se tornaram, então, partes inseparáveis do léxico e da pragmática da empresa corporativa global<sup>[2]</sup>. E, com elas, a intermitência vem se tornando um dos elementos mais corrosivos da proteção do trabalho, que foi resultado de lutas históricas e seculares da classe trabalhadora em tantas partes do mundo.

Vejamos alguns exemplos do tipo de trabalho que mais se expande sob o capitalismo de nosso tempo. Um deles, o *zero hour contract* [contrato de zero hora], por exemplo, nasceu no Reino Unido e se



esparrama pelo mundo ao permitir a contratação de trabalhadores e trabalhadoras das mais diversas atividades, que ficam à disposição de uma “plataforma”.

Eles e elas ficam *à espera de* uma chamada por smartphone e, quando a recebem, ganham estritamente pelo que fizeram, nada recebendo pelo tempo que ficaram esperando. Essa modalidade de trabalho abrange um universo imenso de trabalhadores e trabalhadoras, de que são exemplos médicos, enfermeiros, trabalhadoras do *care* (cuidadoras de idosos, crianças, doentes, portadores de necessidades especiais etc.), motoristas, eletricitas, advogados, serviços de limpeza, consertos domésticos, entre tantos outros. Tudo isso facilitado pela expansão do trabalho on-line e pela expansão dos “aplicativos”, que invisibilizam ao mesmo tempo que ampliam exponencialmente uma parte expressiva da classe trabalhadora, em especial, mas não só no setor de serviços.

Outro exemplo encontramos na Uber: trabalhadores e trabalhadoras com seus automóveis arcam com as despesas de seguros, gastos de manutenção de seus carros, alimentação, limpeza etc., enquanto o “aplicativo” se apropria do mais-valor gerado pelo sobretrabalho dos motoristas, sem nenhuma regulação social do trabalho. A principal diferença entre o *zero hour contract* e o sistema Uber é que, neste último, os/as motoristas, ao recusarem as solicitações, correm o risco de serem demitidos. A relação de trabalho é, então, ainda mais evidente. Dos carros para as motos, destas para as bicicletas, patinetes etc. A engenhosidade dos capitais é, de fato, espantosa.

Vimos mais um exemplo recentemente na Itália, onde se desenvolveu, até o início de 2017, uma nova modalidade de trabalho ocasional, o trabalho pago a *voucher*. Essa modalidade de trabalho é assim denominada porque os assalariados recebiam *vouchers* pelas horas de trabalho realizadas e podiam trocá-los pelo equivalente monetário, segundo o salário mínimo legal pago por hora trabalhada.

Se não bastasse esse vilipêndio (que, em Portugal, denomina-se trabalho pago por “recibos verdes”), os trabalhos excedentes muitas vezes são oferecidos “por fora” do pagamento oficial por *vouchers*, isto é, pagando-se ainda menos do que o salário mínimo oficial, o que significa uma precarização ainda maior do trabalho ocasional e intermitente. É como se existisse uma precarização “legal” e outra “ilegal”<sup>[3]</sup>.

Por tal sentido de exploração intensificada em seus ritmos, tempos e movimentos, essas formas precarizadas de trabalho<sup>[4]</sup> devem ser intensamente combatidas pelos trabalhadores e trabalhadoras (dada a importante divisão sociossexual, racial e étnica do trabalho), tanto por seus movimentos de resistência nos locais de trabalho quanto pelas ações do sindicalismo de perfil mais crítico. A tentativa de greve mundial dos motoristas da Uber em maio de 2019 demonstrou que aquilo que parecia o paraíso do trabalho precarizado começou a desvanecer, de modo que os caminhos da confrontação tendem a se ampliar nos próximos anos.

É importante acentuar também que essas tendências em curso, implementadas por corporações globais nesta era agudamente destrutiva do capital<sup>[5]</sup>, não encontram precedente em nenhuma fase recente do capitalismo pós-Segunda Guerra.

Assim, se esse *modus operandi* não for confrontado, ele se consolidará como um elemento cada vez mais central do sistema de metabolismo antissocial do capital, em escala global, particularmente no setor de serviços, mas com potencial de expansão para parcelas ampliadas do mundo industrial e do *agrobusiness*, bem como na interconexão entre eles.

#### **INDÚSTRIA 4.0: RUMO À “ESCRAVIDÃO DIGITAL”?**

As tecnologias de informação e comunicação configuram-se, então, como um elemento central entre os distintos mecanismos de acumulação criados pelo capitalismo financeiro de nosso tempo.



Ao contrário do que ditava a equivocada “previsão” do fim do trabalho, da classe trabalhadora e da vigência da teoria do valor, o que temos, de fato, é uma ampliação do trabalho precário, que atinge (ainda que de modo diferenciado) desde os trabalhadores e trabalhadoras da indústria de software até os de call-center e telemarketing – o infoproletariado ou cibertariado<sup>[6]</sup> –, alcançando de modo progressivo os setores industriais, da agroindústria, dos bancos, do comércio, do fast-food, do turismo e hotelaria etc., e incorporando até mesmo trabalhadores imigrantes, cujos números se expandem em todas as partes do mundo. É quase impossível, hoje, encontrar qualquer trabalho que não tenha alguma forma de dependência do aparelho celular.

Tal cenário crítico se acentuará com a expansão da chamada Indústria 4.0. Essa proposta nasceu na Alemanha, em 2011, concebida para gerar um novo e profundo salto tecnológico no mundo produtivo (em sentido amplo), estruturado a partir das novas tecnologias da informação e comunicação (TIC), que se desenvolvem de modo célere. Sua expansão significará a ampliação dos processos produtivos ainda mais automatizados e robotizados em toda a cadeia de valor, de modo que a logística empresarial será toda controlada digitalmente.

A principal consequência da Indústria 4.0 para o mundo do trabalho será a ampliação do trabalho morto, para recordar Marx<sup>[7]</sup>, tendo o maquinário digital – a “internet das coisas”, a inteligência artificial, a impressora 3D, o *big data* etc. – como dominante e condutor de todo o processo produtivo, com a consequente redução do trabalho vivo, viabilizada pela substituição de atividades tradicionais e mais manuais por ferramentas automatizadas e robotizadas, sob o comando informacional-digital.

Assim, cada vez mais, a força de trabalho de perfil mais manual, ou que exerce atividades em processo de desaparecimento, tornará o trabalho vivo mais “residual” nas plantas tecnológicas e digitalmente mais avançadas. Sabemos que essa processualidade não levará à extinção da atividade



humana, pois, além das enormes diferenciações, por exemplo, entre Norte e Sul e entre ramos e setores de atividade cujo trabalho manual é insubstituível, há outro elemento ontológico fundamental: sem alguma forma de trabalho humano, o capital não se reproduz, visto que as máquinas não criam valor, mas o potencializam<sup>[8]</sup>.

Isso, porém, não elide o fato de que a produção, em ramos e setores de tecnologia de ponta, tende a ser cada vez mais invadida por robôs e máquinas digitais, encontrando no mundo digital, na inteligência artificial, nos algoritmos etc., o suporte maquínico dessa nova fase de subsunção real do trabalho ao capital. Isso porque, para que ocorra tal avanço tecnodigital, um conjunto expressivo de trabalhos manuais deve se expandir globalmente e, em particular, no hemisfério Sul.

Como consequência dessa nova empresa flexível, liofilizada e digital, os intermitentes globais tendem a se ampliar ainda mais, uma vez que o processo tecnológico-organizacional-informacional eliminará de forma crescente uma quantidade incalculável da força de trabalho, a qual se tornará supérflua e sobrando, sem empregos, sem seguridade social, sofrendo riscos crescentes de acidentes e mortes no trabalho<sup>[9]</sup>, sem nenhuma perspectiva de futuro.

É certo que uma parcela de “novos trabalhos” será criada entre aqueles com mais “aptidões”, mais “inteligência”, mais “capacitações” (para recordar o ideário empresarial), amplificando o caráter de segregação societal existente. Contudo, é impossível não deixar de alertar, com todas as letras, que as precarizações, as “subutilizações”, o subemprego e o desemprego tenderão a aumentar celeremente.

Sem tergiversações: com a Indústria 4.0 teremos uma nova fase da hegemonia informacional-digital, sob comando do capital financeiro, na qual celulares, tablets, smartphones e assemelhados cada vez mais se converterão em importantes instrumentos de controle, supervisão e comando nesta nova etapa da ciberindústria do século XXI.



Tudo isso, também é imperioso dizer, acontece por conta da necessidade de autovalorização das corporações globais, sem nenhum compromisso humano-societal. Ou será que a guerra entre a Huawei e a Apple tem como objetivo a melhoria das condições de vida da humanidade? Um breve olhar para as condições de trabalho da terceirizada global Foxconn em suas unidades na China, onde produz a marca Apple, nos ofereceu dezessete tentativas de suicídio em 2010, das quais treze lamentavelmente se concretizaram. Podemos lembrar também as rebeliões contra o denominado “sistema 9-9-6”, praticado pela Huawei (e tantas outras empresas chinesas do ramo digital, como a Alibaba), que significa: trabalhar das 9 horas da manhã às 9 horas da noite, 6 dias por semana.

Que melhorias humano-sociais teremos com as práticas desenvolvidas pela Amazon e pela Uber, ambas com um leque de operações-padrão que vai desde a exploração e espoliação ilimitadas da força de trabalho até a extinção completa do trabalho humano, a exemplo dos carros sem motoristas presentes no projeto da “Uber do futuro”, ou ainda nas lojas da Amazon, já existentes nos Estados Unidos, que funcionam sem trabalhadores e trabalhadoras?

O que essas plataformas digitais globais têm a oferecer estando crescentemente robotizadas, automatizadas, e cada vez com menos trabalho vivo? Se esse padrão vier a ser totalmente implementado, o que acrescentam de positivo para a humanidade?

É necessário acentuar que esse vilipêndio em relação ao trabalho não é uma “possível remissão ao futuro” porque, no presente, a monumental expansão do trabalho digital, on-line, vem demolindo a separação entre o tempo de vida no trabalho e o tempo de vida fora dele, uma vez que vem apresentando, como resultado perverso, o advento daquilo que denominamos escravidão digital<sup>[10]</sup>.

Assim, se essa tendência destrutiva em relação ao trabalho não for fortemente confrontada, recusada e obstada, sob todas as formas



possíveis, teremos, além da ampliação exponencial da informalidade no mundo digital, a expansão dos trabalhos “autônomos”, dos “empreendedorismos” etc., configurando-se cada vez mais como uma forma oculta de assalariamento do trabalho, a qual introduz o véu ideológico para obliterar um mundo incapaz de oferecer vida digna para a humanidade. Isso ocorre porque, ao tentar sobreviver, o “empreendedor” se imagina como proprietário de si mesmo, um quase-burguês, mas frequentemente se converte em um proletário de si próprio, que autoexplora seu trabalho.

Esse conjunto de mudanças vem ocorrendo desde os anos 1970, quando os serviços passaram a ser crescentemente invadidos pela lógica do capital imbricado com o mundo informacional e comando financeiro<sup>[11]</sup>, que se intensificou enormemente neste início de século, com a explosão das tecnologias informacionais e digitais.

A esse movimento atual do capital somou-se a terceirização, que também se tornou um instrumento fundamental para o aumento dos lucros, nos setores de telemarketing, call-center, hotelaria, fast-food, hipermercados etc., ao ampliar o proletariado gerador de lucro e, frequentemente, de mais-valor<sup>[12]</sup>.

Há outra consequência a tirar dessa derrelição, porém: como tudo que interessa aos capitais vem sendo privatizado (hospitais, previdência, educação e tantas outras atividades que, no passado, prestavam um serviço público e se transformaram em empresas lucrativas com a avalanche neoliberal), a consequência mais importante, no plano das lutas sociais, é o advento de um novo proletariado de serviços.

### **COMO FAZER A CONFRONTAÇÃO?**

É contra esse conjunto heterogêneo e polimorfo de pragmáticas precarizantes de trabalho no capitalismo atual que estão nascendo novas formas de representação. Em Milão, na Itália, essa mobilização foi uma das pioneiras, gerando uma forma de representação autônoma, de que é



exemplo o San Precario, que luta pelas conquistas dos direitos do precariado, incluindo, naturalmente, os imigrantes.

No mesmo país teve vigência, durante alguns anos, o movimento denominado Clash City Workers, da juventude precarizada e desprovida de direitos. Segundo sua própria definição,

Clash City Workers é um coletivo de trabalhadores e trabalhadoras, desocupados e desocupadas, denominados “jovens precários”. A tradução de nosso nome significa algo como “trabalhadores da cidade em luta”. Nascido na metade de 2009, o movimento é ativo particularmente em Nápoles, Roma, Florença, Pádua, Milão e Bérgamo, e procuramos seguir e sustentar as lutas que estão em curso na Itália.<sup>[13]</sup>

Foi esse processo de intensa precarização do proletariado italiano que originou, anteriormente, a criação de novas formas de representação sindical, como é o caso da Confederazione Unitaria di Base (CUB), criada há vários anos como uma proposta alternativa ao sindicalismo mais tradicional. Outro exemplo encontramos no SI-Cobas, organismo de trabalhadores auto-organizados, pela base, que procura representar esse amplo segmento de assalariados e operários por fora da estrutura sindical oficial, incluindo os trabalhadores imigrantes. Vimos mais recentemente a ampliação da ação do movimento Nuove Identità di Lavoro (NIdiL), vinculado à Confederazione Generale Italiana del Lavoro (CGIL) e voltado a representar os trabalhadores que fazem parte do denominado precariado<sup>[14]</sup>.

Precariado, juventude sem trabalho, imigrantes-trabalhadores/as, foi esse mesmo contingente que organizou, também em Portugal, o movimento de trabalhadores/as precarizados denominado Precári@s Inflexíveis. Elucidativo em seu modo de ser, conforme consta em seu “Manifesto”, esse movimento afirma:



Somos precári@s no emprego e na vida. Trabalhamos sem contrato ou com contratos de prazos muito curtos. Trabalho temporário, incerto e sem garantias. Somos operadores de call-centers, estagiários, desempregados, trabalhadores a recibos verdes, imigrantes, intermitentes, estudantes-trabalhadores [...].<sup>[15]</sup>

Um dos primeiros desafios dos sindicatos e dos movimentos sociais de classe é compreender a nova morfologia do trabalho, com sua maior complexificação e fragmentação: uma classe trabalhadora que se reduz em vários segmentos e se amplia em outros simultaneamente; que é muito mais segmentada, heterogênea, com clivagens de gênero, raça e etnia, acarretando fortes consequências em sua ação concreta, em suas formas de representação e organização sindical.

Outro exemplo dessa nova realidade presente no mundo do trabalho encontramos na cidade de São Paulo, onde vem se organizando o movimento Infoproletários, que assim se apresenta:

Somos um movimento social composto por trabalhadores e trabalhadoras da área de informática reunidos com o objetivo de denunciar e combater a exploração e os abusos que sofremos em nossa categoria e no conjunto da classe trabalhadora.<sup>[16]</sup>

E acrescentam:

São muitas as promessas que os patrões e a mídia nos fizeram sobre o mundo do trabalho, sobretudo em nossa área. “Bem-vindos à sociedade da informação”, nos disseram. E, como num conto de fadas, todos seríamos iguais, livres e fraternos, teríamos autonomia e liberdade de criação; não haveria mais distinção entre patrões e empregados, todos seriam “donos do negócio”. A realidade, no entanto, é bem diferente.<sup>[17]</sup>

Transparece, desde logo, seu traço de proletarização e precarização:



Enfrentamos baixos salários. Enfrentamos longas jornadas, assédio moral e sexual. Na hora do batente, todo o encanto se acaba e reina a exploração. É claro, não poderia ser de outra forma. Não vivemos em uma sociedade da informação. Vivemos em uma sociedade da exploração. Por isso não devemos esperar nada dos patrões e dos empresários. A eles não interessa nada senão o lucro.<sup>[18]</sup>

O reconhecimento da necessidade de organização aflora:

É para fazer frente a isso que nos reunimos. Acreditamos que apenas os Infoproletários, trabalhadores de TI unidos, é que podem apresentar alternativas para os próprios problemas e defender seus interesses políticos e econômicos. Juntos, estamos nos organizando para reivindicar nossos direitos e lutar por melhores condições de trabalho e vida.<sup>[19]</sup>

Não são poucos, portanto, os desafios: como mobilizar esse novo proletariado (que, na Europa, vem se autodenominando precariado)? Como organizar sindicalmente essas amplas parcelas jovens da classe trabalhadora, que ingressam no mundo digital, às vésperas da Indústria 4.0, com relações de trabalho em franco processo de corrosão e enorme retrocesso<sup>[20]</sup>?

Como os sindicatos conseguirão ressoldar esses laços de pertencimento de classe? Como poderão se contrapor, de modo solidário, orgânico e como classe, à uberização, à individualização, ao falso “empresariamento”, às falácias do empreendedorismo e à impulsão para a intermitência, a qual, esta sim, se mostra como o futuro mais próximo da classe-que-vive-do-trabalho?

#### **UMA NOTA ADICIONAL NECESSÁRIA (E TRÊS HIPÓTESES)**

Este livro já se encontrava em processo avançado de edição quando eclodiu a pandemia global da covid-19. O que se apresentava como um cenário social dilacerado redesenhou-se como também pautado pela



letalidade. Assim, na impossibilidade de fazer ampliações neste livro – que ficarão para um próximo volume –, faço aqui uma indicação preliminar do que podemos vivenciar no período pós-pandêmico, particularmente no que concerne ao trabalho.

Vimos que o mundo principiou, neste ano de 2020, de modo diferente. Se não bastasse a recessão econômica global e em curso acentuado no Brasil, já visualizávamos sinais de expressivo aumento dos índices de informalidade, precarização e desemprego, quer pela proliferação de uma miríade de trabalhos intermitentes, ocasionais, flexíveis etc., quer pelas formas abertas e ocultas de desemprego, subocupação e subutilização, todos contribuindo para a ampliação dos níveis já abissais de desigualdade e miserabilidade social.

Em paralelo a esse quadro social crítico, o discurso empresarial que se expandia no universo informacional-digital estampava muita euforia: *platform economy*, *crowdsourcing*, *gig economy*, *home office*, *home work*, *sharing economy*, *on-demand economy*, entre tantas outras denominações.

Essa nova gramática do capital somou-se àquela já consolidada, que operava metamorfoses nos reais significados etimológicos das palavras: manter sempre a “resiliência”, atuar com muita “sinergia”, converter-se em autêntico “colaborador” e em verdadeiro “parceiro”, vangloriar-se da nova condição de “empreendedor”, entre tantos outros usos da linguagem, agora com “novas significações”.

Mas a pandemia parece ter comprometido essa nomenclatura: “colaboradores” estão sendo demitidos aos milhares e os “parceiros” podem “optar” entre reduzir os salários ou conhecer o desemprego. É bom recordar que, mesmo antes da pandemia, a realidade do labor já vinha expressando, conforme indicamos anteriormente, um inteiramente outro: pejetização, trabalho intermitente, infoproletariado, cibertariado, professor delivery, frilas fixos, precári@s inflexíveis etc., terminologia essa que florescia no próprio universo laborativo. E foi assim que o trabalho uberizado adquiriu o mesmo traço pejorativo que a walmartização do

trabalho ostentou quando se falava das condições laborais presentes nos hipermercados dos Estados Unidos.

Alguns dados em nosso país estampam essa realidade. Na mensuração referente ao primeiro trimestre de 2020, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apresentou uma intensificação das condições de vida desumanas da classe trabalhadora: atingimos o contingente de 12,9 milhões de desempregados, sendo que a informalidade atingiu 40%, com aproximadamente 40 milhões de trabalhadores e trabalhadoras à margem da legislação social protetora do trabalho.

E vale ressaltar que esses dados não refletem o que vem se passando nos meses seguintes à pesquisa, com o avanço da pandemia no Brasil, mas tão somente o que era visível nos primeiros dias de março, visto que o desemprego (tanto o aberto quanto aquele por desalento) estava parcialmente invisibilizado pela paralisação de amplos setores da economia, permitindo tão somente uma aproximação da realidade. Se a esses dados somamos os subocupados (que trabalham menos de quarenta horas) e ainda os subutilizados (que, segundo o IBGE, englobam tanto os subocupados como os desocupados e a força de trabalho potencial), tem-se uma ideia mais precisa do tamanho da tragédia social que não para de se amplificar no país.

Foi nessa contextualidade, caracterizada pela simultaneidade da crise econômica, social e política, que a pandemia nos atingiu. E as corporações globais sabem melhor do que ninguém que a força de trabalho é uma mercadoria especial, uma vez que é a única capaz de desencadear e impulsionar o complexo produtivo presente nas cadeias produtivas globais que hoje comandam o processo de criação de valor e de riqueza social; mas sabemos também que os capitais aprenderam a lidar com (e contra) o trabalho.

Assim, sua engenharia social está cada vez mais focada em reduzir ao máximo o trabalho humano necessário à produção, substituindo-o pelo



uso crescente das tecnologias de informação e comunicação (TIC), “internet das coisas”, impressão 3D, *big data*, inteligência artificial etc. Se assim caminhava o mundo do trabalho antes da explosão da covid-19, quais são, então, algumas das experimentações do trabalho que estão sendo gestadas nos laboratórios do capital, em plena pandemia do capital, para serem intensificadas e amplificadas no mundo pós-pandêmico?

Nossa primeira hipótese é que a principal forma experimental se encontra no trabalho uberizado ou naquele vigente nas plataformas digitais. Utilizando-se cada vez mais da informalidade, flexibilidade e precarização, traços que particularizam o capitalismo no Sul (mas que se expandem também no Norte), coube às grandes plataformas digitais e aplicativos como Amazon (e Amazon Mechanical Turk), Uber (e Uber Eats), Google, Facebook, Airbnb, Cabify, 99, Lyft, iFood, Glovo, Loggi, Deliveroo, Rappi etc. dar um grande salto pela adição das tecnologias informacionais.

Utilizando-se largamente dos algoritmos, da inteligência artificial e de todo arsenal digital, canalizado para fins estritamente lucrativos, tudo isso vem possibilitando a criação de novas modalidades de trabalho que, como já indicamos, passam ao largo das relações contratuais vigentes. Os trabalhos assalariados transfiguram-se, então, em “prestações de serviços”, o que acaba por resultar na sua exclusão da legislação social protetora do trabalho.

Realizando jornadas de trabalho frequentemente superiores a oito, dez, doze ou mais horas por dia, muitas vezes sem folga semanal; percebendo salários baixos; vivenciando demissões sem qualquer justificativa; arcando com os custos de manutenção de veículos, motos, bicicletas, celulares, equipamentos etc. – parece que começam a se desenvolver, nos laboratórios do capital, múltiplos experimentos que podem ser generalizados, depois da pandemia, para um amplo leque de

trabalhos, nas mais distintas atividades, intensificando o processo de escravidão digital.

Assim, se esse instrumental do capital continuar se ampliando exponencialmente, teremos mais informalização com informatização, o que será “justificado” pela necessidade de “recuperação” da economia pós-pandemia. E a existência de uma monumental força sobrando de trabalho, que não para de se ampliar, intensificando essa tendência destrutiva em relação ao trabalho.

Foi por constatar essa tendência destrutiva em relação ao trabalho que venho desenvolvendo uma segunda hipótese: em plena era do capitalismo de plataforma, plasmado por relações sociais presentes no sistema de metabolismo antissocial do capital, ampliam-se globalmente formas pretéritas de exploração do trabalho, que remetem aos primórdios da Revolução Industrial. O que significa dizer que, em pleno século XXI, estamos vivenciando a recuperação de sistemáticas do trabalho que foram utilizadas durante o que podemos denominar protoforma do capitalismo, isto é, os primórdios do capitalismo.

Podemos indicar, como expressão do que estamos argumentando, as jornadas diárias frequentemente superiores a oito, dez, doze, catorze horas; remuneração salarial rebaixada, em contraposição ao aumento e intensificação do trabalho (traço que vem se agudizando na pandemia); crescimento de um contingente sem acesso a qualquer direito social e do trabalho; entre tantos outros elementos que remetem aos inícios do capitalismo, à sua fase de acumulação primitiva.

Há ainda outros exemplos ilustrativos das experimentações do capital em curso nas décadas e anos mais recentes. A simbiose entre trabalho informal e mundo digital vem permitindo que os gestores possam também sonhar com trabalhos ainda mais individualizados e invisibilizados. Ao perceber que o isolamento social realizado sob a pandemia vem fragmentando ainda mais a classe trabalhadora, assim dificultando as ações coletivas e a resistência sindical, procuram avançar



também na ampliação do *home office* e do teletrabalho. Desse modo, além da redução de custos, abrem novas portas para maior corrosão dos direitos do trabalho, acentuando a desigual divisão sociossexual, racial e étnica do trabalho e embaralhando de vez o tempo de trabalho e de vida da classe trabalhadora.

Os bancos, que exercitam uma pragmática de enorme enxugamento há décadas, utilizando-se intensamente do arsenal digital, já estão escolhendo as “melhores formas” de implantação do *home office*.

Outro exemplo emblemático encontramos no ensino à distância (EAD), prática que se intensificou durante a pandemia (tanto no ensino privado quanto no público), especialmente nas faculdades privadas, com o objetivo de reduzir custos e aumentar os lucros. Recentemente, como noticiou amplamente a imprensa, houve demissão em massa de professores, chegando-se até mesmo à utilização de robôs para fazer a correção de trabalhos, sem que os alunos tivessem conhecimento.

Esses elementos nos permitem, então, apresentar nossa terceira hipótese: estamos ingressando em uma nova fase de desantropomorfização do trabalho, agora caracterizada pela intensificação da subsunção real do trabalho à nova máquina-ferramenta-informacional, processualidade que é, objetiva e subjetivamente, ainda mais complexa quando comparada àquela vivenciada pela introdução da maquinaria durante a primeira fase da Revolução Industrial.

Com a expansão global da chamada Indústria 4.0, em curso ainda mais acentuado durante a pandemia, se não forem criadas barreiras e confrontações sociais fortes, teremos uma ampliação exponencial de trabalho morto, por meio do crescimento do maquinário informacional-digital. Tais alterações trarão, além da redução quantitativa do trabalho vivo, profundas transformações qualitativas, uma vez que o trabalho morto, ao ampliar seu domínio sobre o trabalho vivo, aprofundará ainda mais a subsunção real do trabalho ao capital, nessa nova fase digital, algorítmica e financeira que pauta o mundo corporativo de nosso tempo.

Assim, por meio desses e de outros mecanismos, novas modalidades de trabalho vêm ganhando forte impulsão, uma vez que está em curso um laboratório de experimentações do trabalho uberizado, que tende a ser intensamente ampliado no período pós-pandemia para as mais diversas atividades econômicas, tanto nas empresas privadas quanto nas públicas.

Entretanto, é importante destacar, como já pude indicar anteriormente, que 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.

---

[1] Ricardo Antunes, *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital* (São Paulo, Boitempo, 2018, coleção Mundo do Trabalho).

[2] Idem, *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho* (São Paulo, Cortez, 1995); Sadi Dal Rosso, *Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea* (São Paulo, Boitempo, 2008, coleção Mundo do Trabalho); idem, *O ardil da flexibilidade: os trabalhadores e a teoria do valor* (São Paulo, Boitempo, 2017, coleção Mundo do Trabalho); Danièle Linhart, *A desmedida do capital* (trad. Wanda Nogueira Caldeira Brant, São Paulo, Boitempo, 2007, coleção Mundo do Trabalho); Graça Druck e Tânia Franco, “Terceirização e precarização: o binômio antissocial em indústrias”, em Graça Druck e Tânia Franco (orgs.), *A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização* (São Paulo, Boitempo, 2007, coleção Mundo do Trabalho).

[3] Ricardo Antunes, *O privilégio da servidão*, cit.

[4] Pietro Basso, *Tempos modernos, jornadas antigas: vidas de trabalho no início do século XXI* (trad. Patrícia Villen, Campinas, Editora da Unicamp, 2018); Judy Wajcman, *Esclavos del tiempo: vidas aceleradas en la era del capitalismo digital* (Barcelona, Paidós, 2017).

[5] István Mészáros, *Para além do capital: rumo a uma teoria da transição* (trad. Paulo Cezar Castanheira e Sérgio Lessa, São Paulo, Boitempo, 2002, coleção Mundo do Trabalho).



- [6] Ricardo Antunes e Ruy Braga (orgs.), *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual* (São Paulo, Boitempo, 2009, coleção Mundo do Trabalho); Ursula Huws, *The Making of a Cybertariat: Virtual Work in a Real World* (Nova York/Londres, Monthly Review Press/Merlin, 2003); idem, *Labor in the Global Digital Economy: The Cybertariat Comes of Age* (Nova York, Monthly Review Press, 2014).
- [7] Karl Marx, *O capital: crítica da economia política*, Livro I: *O processo de produção do capital* (trad. Rubens Enderle, São Paulo, Boitempo, 2013, coleção Marx-Engels).
- [8] Ricardo Antunes, *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho* (São Paulo, Boitempo, 1999, coleção Mundo do Trabalho); Nick Dyer-Witheford, *Cyber-Proletariat: Global Labour in the Digital Vortex* (Londres, Pluto, 2015); Ursula Huws, *The Making of a Cybertariat*, cit.; idem, *Labor in the Global Digital Economy*, cit.; Guglielmo Carchedi, “High-Tech Hype: Promises and Realities of Technology in the Twenty-First Century”, em Jim Davis, Thomas Hirschl e Michael Stack (orgs.), *Cutting Edge: Technology, Information, Capitalism and Social Revolution* (Londres/Nova York, Verso, 1997); George Caffentzis, “Why Machines Cannot Create Value: Or Marx’s Theory of Machines”, em Jim Davis, Thomas Hirschl e Michael Stack (orgs.), *Cutting Edge*, cit.
- [9] Luci Praun, *Reestruturação produtiva, saúde e degradação do trabalho* (Campinas, Papel Social, 2016).
- [10] Ricardo Antunes, *O privilégio da servidão*, cit.
- [11] François Chesnais, *A mundialização do capital* (trad. Silvana Finzi Foá, São Paulo, Xamã, 1996); Jean Lojkine, *A revolução informacional* (trad. José Paulo Netto, São Paulo, Cortez, 1995).
- [12] Ursula Huws, *The Making of a Cybertariat*, cit.; idem, *Labor in the Global Digital Economy*, cit.; Ricardo Antunes, *O privilégio da servidão*, cit.; Nick Dyer-Witheford, *Cyber-Proletariat*, cit.
- [13] Tradução nossa. No original, “*Clash City Workers è un collettivo fatto di lavoratrici e lavoratori, disoccupate e disoccupati, e di quelle e quelli che vengono comunemente chiamati ‘giovani precari’. La traduzione del nostro nome suona un po’ come ‘lavoratori della metropoli in lotta’. Siamo nati alla metà del 2009 e siamo attivi in particolare a Napoli, Roma, Firenze, Padova, Milano e Bergamo ma cerchiamo di seguire e sostenere tutte le lotte che sono in corso in Italia*”. Ver “Chi siamo”, *Portal do Clash City Workers*, s.d.; disponível em: <<http://clashcityworkers.org/chi-siamo.html>>; acesso em: 11 jun. 2018.
- [14] Ricardo Antunes, *O privilégio da servidão*, cit.; Ruy Braga, *A rebeldia do precariado: trabalho e neoliberalismo no Sul global* (São Paulo, Boitempo, 2017, coleção Mundo do Trabalho).
- [15] Ver “Manifesto Precário”, *Associação de Combate à Precariedade*, 18 jul. 2007; disponível em: <<http://www.precarios.net/manifesto-precario/>>; acesso em: 16 ago. 2020.
- [16] Ver “Somos os Infoproletários”, *Portal dos Infoproletários*, s.d.; disponível em: <<https://infoproletarios.org/>>; acesso em: 25 jul. 2018.

[17] Idem.

[18] Idem.

[19] Idem.

[20] Ricardo Antunes, *O privilégio da servidão*, cit.



## 2

# O panóptico algorítmico da Deliveroo: mensuração, precariedade e a ilusão do controle<sup>[a]</sup>

*Jamie Woodcock*

### INTRODUÇÃO

A Deliveroo é uma plataforma de entrega de alimentos que usa o modelo da Uber, o qual se tornou o arquétipo desse tipo de organização. As plataformas cresceram rapidamente nos anos recentes, algo capturado nas típicas caracterizações de que novas companhias serão a “Uber de X”<sup>[1]</sup>. Como a Uber, a Deliveroo é designada como uma plataforma que conecta clientes com comida e com os condutores que a entregam. A Deliveroo pode, portanto, ser considerada a “Uber da entrega de comida”, a despeito do fato de que ela também compete com a oferta da Uber Eats, plataforma da própria Uber. A Deliveroo se tornou uma grande parte da chamada “*gig economy*” de Londres, na qual o trabalho tem se tornado cada vez mais fragmentado entre diferentes *gigs*, ou arranjos precários de trabalho. A empresa está “rompendo” (*disrupting*) o setor de entrega de alimentos, para usar o linguajar dessas companhias. Em suas próprias palavras<sup>[2]</sup>, ela conecta “centenas de cadeias de restaurantes e muitos dos melhores restaurantes independentes para entregar as comidas feitas por eles” com um “fantástico time de condutores”. O aspecto de plataforma está relacionado ao fato de que a



Deliveroo classifica os condutores como “contratantes independentes autônomos” (*self-employed independent contractors*), afirmando que ela reúne restaurantes e condutores em vez de empregar alguém diretamente. Isso é similar à afirmação da Uber de que ela é uma companhia de táxi que não emprega condutores e que não possui nenhum carro.

O objetivo deste capítulo é intervir nos debates em torno do uso de algoritmos nas plataformas do trabalho. Há um número crescente de pesquisas sobre algoritmos<sup>[3]</sup>, mas há um foco menor em como eles são utilizados, na prática, como formas de “gestão algorítmica”<sup>[4]</sup>. Na Deliveroo, os algoritmos são usados para medir e supervisionar o trabalho. Entretanto, como se sabe pouco, comparativamente, a respeito de como eles funcionam na prática, há o risco de exagerar o poder e a sofisticação dessas técnicas. Este capítulo irá abordar o uso dos algoritmos na Deliveroo por meio de uma versão atualizada da metáfora do panóptico. Para fazer isso, traçaremos o desenvolvimento de diferentes formas de mensuração e supervisão na fábrica e no call-center. Esses dois exemplos ressaltam como as técnicas se desenvolveram em termos de novos métodos, mas também oferecem elementos para explorar o que a perda de um supervisor humano – que caminha no chão de fábrica ou que escuta no call-center – significa para a gestão na Deliveroo.

A contribuição deste capítulo é apresentar uma intervenção nos debates sobre o trabalho de plataforma e o papel da mensuração, vigilância e controle. A intenção é ressaltar como o algoritmo opera na Deliveroo partindo da perspectiva do trabalhador da plataforma. Para tanto, o artigo usa a enquete operária como abordagem metodológica, apoiando-se em observação, entrevistas e elementos de copesquisa. Os resultados revelam como a gestão algorítmica é vivenciada pelos trabalhadores, ao lado de uma expressão dupla da precariedade na Deliveroo – tanto para os trabalhadores como para a plataforma. Isso é discutido em termos da necessidade da Deliveroo de manter uma ilusão



de controle gerencial, ainda que apoiada em supervisão detalhada e atos disciplinares ocasionais. A aparência de um método onipresente e automático de supervisão e disciplinamento dos trabalhadores é a de um método de controle com ótimo custo-benefício, mas como os participantes mostram neste capítulo, essa aparência está longe de ser absoluta.

## **MENSURAÇÃO DO TRABALHO**

### **I. A FÁBRICA**

A mensuração do trabalho é uma preocupação central da gestão, claramente identificável no regime fabril. O gerenciamento do trabalho envolve a compra do tempo das pessoas e, então, seu uso efetivo. A relação de trabalho capitalista tem como premissa a existência do que Marx<sup>[5]</sup> ironizou como uma liberdade dos trabalhadores em um “duplo sentido”: os trabalhadores são livres para escolher a quem eles irão vender seu tempo, mas também estão libertos de qualquer outra forma de ganhar a vida. O problema aqui, que preocupa há muito tempo os gestores (assim como, por sua vez, os teóricos do processo de trabalho), é a contradição entre o interesse dos vendedores da força de trabalho (trabalhadores) e os compradores (capitalistas). No capítulo 10 de *O capital*, Marx<sup>[6]</sup> explora isso por meio das tensões sobre a extensão da jornada de trabalho. No contexto da fábrica, os capitalistas procuram aumentar seus lucros mediante o incremento da extração de mais-valor dos trabalhadores. Marx explora como o aumento da jornada de trabalho consegue realizar esse objetivo, aumentando o mais-valor absoluto que é produzido. No entanto, esse método resulta em ganhos marginais, uma vez que exaure o trabalhador no processo de extensão dos turnos. Em vez de tornar o período de trabalho absoluto maior, o mais-valor relativo pode ser aumentado fazendo com que os trabalhadores produzam mais durante o mesmo período. Ambas são tentativas de resolver a



indeterminação da força de trabalho (como obter o máximo possível da compra da força de trabalho), mas o aumento do mais-valor relativo tem sido o mais efetivo. Contudo, conseguir isso é uma prática complicada, porque implica exercer controle sobre os trabalhadores. Como Richard Edwards<sup>[7]</sup> argumentou, “o controle torna-se problemático porque, diferentemente de outras mercadorias envolvidas na produção, a força de trabalho está sempre incorporada nas pessoas, que têm seus próprios interesses e necessidades e que retêm o poder de resistir a serem tratadas como uma mercadoria”.

Na fábrica, a mensuração da performance do trabalhador, portanto, se torna um ponto de partida importante para aumentar os lucros. A mensuração sistemática do processo de trabalho se tornou uma obsessão para Frederick Taylor<sup>[8]</sup>, que argumentou que os “gerentes assumem” o “fardo de reunir todo o conhecimento tradicional que era detido pelos trabalhadores no passado e classificá-lo, tabulá-lo e reduzi-lo a regras, leis e fórmulas”. Ao estudar o trabalho na companhia Midvale Steel, Taylor desenvolveu um conhecimento acurado da produção, desmembrando e medindo cada aspecto. A gerência científica (ou taylorismo, como ficou conhecida) desenvolveu-se em um método com três princípios. Primeiro, “compilação e desenvolvimento de conhecimentos sobre o processo de trabalho”, que implica uma mensuração detalhada do trabalho. Segundo, “a concentração desse conhecimento como competência exclusiva da gerência”. Terceiro, o “uso desse monopólio sobre o conhecimento para controlar cada passo do processo de trabalho e seu modo de execução”<sup>[9]</sup>. Esses três princípios, junto à prevalência dos estudos sobre tempo e movimento, foram além de apenas uma mensuração para se tornarem o que Harry Braverman<sup>[10]</sup> argumenta ser “uma teoria que é nada menos que a verbalização explícita do modo capitalista de produção”.

A mensuração é, assim, parte essencial da gestão do processo de trabalho. Ela fornece a base para os gestores abordarem a indeterminação da força de trabalho, garantindo que a compra desta tenha um uso eficaz.



Na fábrica, isso requer supervisores que caminhem “por todo o corredor central da fábrica”, executando a “supervisão, que é tanto geral quanto individual”<sup>[11]</sup>. Esse processo tornou a fábrica um local de trabalho vigiado, mensurando o trabalho mediante a supervisão direta para garantir que os trabalhadores façam o máximo de esforço. Entretanto, o aspecto geral da supervisão é também aquele da ameaça, uma vez que o supervisor não pode observar todos os trabalhadores ao mesmo tempo. Esse aspecto da supervisão é discutido com frequência por meio da metáfora do panóptico, que era o modelo arquitetônico de uma prisão na qual um único observador, a partir de um ponto central, poderia vigiar simultaneamente todos os prisioneiros. O panóptico tinha a intenção de internalizar a função supervisória, já que um prisioneiro individual não poderia saber quando o observador o estaria vigiando, assumindo, portanto, que isso poderia acontecer a qualquer momento. Apesar de Jeremy Bentham<sup>[12]</sup> ter discutido a utilidade disso nas prisões, ele também argumentou que “qualquer que seja a indústria, a utilidade do princípio é óbvia e incontestável em todos os casos em que os trabalhadores são pagos por seu tempo”. Ele previu como o panóptico poderia ser também uma ferramenta para superar a indeterminação da força de trabalho. Entretanto, Bentham continuou a argumentar que, nos cenários em que os trabalhadores eram “pagos por peça”, o “interesse que [o trabalhador] tem no valor de [seu] trabalho supera o uso da coerção e de qualquer expediente calculado para dar força a ele”. Assim, a subordinação dos trabalhadores fez uso, cada vez mais, do pagamento por peça na produção concomitantemente à supervisão. Ambos envolvem tentativas de fazer com que os trabalhadores internalizem os objetivos dos gestores.

O pagamento por peça é uma ferramenta poderosa para os gestores encorajarem uma maior produtividade. Se, por um lado, a gerência se torna obcecada por encontrar maneiras de aumentar a produtividade, Michael Burawoy<sup>[13]</sup> investigou o porquê dos trabalhadores, por outro



lado, trabalharem tão intensamente como o fizeram. Em seu estudo, ele encontrou práticas semelhantes a jogos para “completar” e ultrapassar as metas de trabalho esperadas. A abordagem do pagamento por peça se tornou bem-sucedida e, como Tony Cliff<sup>[14]</sup> argumentou, antes de 1970, no Reino Unido, em torno de dois quintos da classe trabalhadora atuavam em sistemas de pagamento por peça. Entretanto, tal sistema – junto a fortes redes de representantes sindicais – forneceu múltiplos caminhos para os trabalhadores resistirem efetivamente à gerência. Em resposta à militância da classe trabalhadora, os sistemas de pagamento por peça foram progressivamente substituídos por “acordos de produtividade”, em que os trabalhadores concordam com trabalhar por salários maiores e não restringir as medidas de produtividade. Isso significou, novamente, o desenvolvimento de novas formas de controle dos trabalhadores, não dependendo mais de um incentivo financeiro direto.

## II. O CALL-CENTER

O próximo desenvolvimento de controle gerencial veio depois do declínio da indústria no Reino Unido. No Norte global, essa reestruturação significou que a maioria das pessoas passou a trabalhar no setor de serviços. O que diferencia o serviço do trabalho fabril são quatro características principais: intangibilidade, variabilidade, perecibilidade da produção e simultaneidade de consumo e produção<sup>[15]</sup>. Isso cria novos desafios para os gestores porque “os serviços são mais intangíveis, qualidade e produtividade são difíceis de mensurar”, o que significa que “é difícil estabelecer objetivos específicos para os empregados e avaliar sua performance com base nesses objetivos”<sup>[16]</sup>. Uma maneira de superar tal empecilho tem sido aplicar novos tipos de tecnologia ao processo de trabalho em serviços. Apesar de afirmações contrárias, isso levou a um tipo de trabalho pós-industrial que Enda Brophy<sup>[17]</sup> descreveu como



sendo “não o sonho de Daniel Bell, mas o pesadelo de Harry Braverman”.

O call-center tornou-se o símbolo de muitas dessas mudanças, assim como o foco de muitos debates sobre mensuração, vigilância e controle. Como Miriam Glucksmann<sup>[18]</sup> resumizou, os call-centers são uma “das mais pesquisadas” formas de trabalho contemporâneo, fornecendo “material para debates sobre ‘vigilância *versus* resistência’, degradação do trabalho e relevância de uma analogia eletrônica com o panóptico”. Isso ressaltou como o “trabalho emocional”<sup>[19]</sup> estava sendo organizado nos call-centers<sup>[20]</sup>. Esse aspecto qualitativo do processo de trabalho é difícil de quantificar e de mensurar, devido a suas características subjetivas e efêmeras. Phil Taylor e Peter Bain<sup>[21]</sup>, assim, conceitualizaram a demanda para que os trabalhadores de call-center “sorrissem pelo telefone”, dentro de um local de trabalho marcado por “níveis extremos de vigilância, monitoramento e aceleração”<sup>[22]</sup>.

Facilitado pela tecnologia digital, o call-center tornou-se um lugar no qual a mensuração do processo de trabalho poderia ser cronometrada por segundo<sup>[23]</sup>. Nesse contexto, o uso da metáfora do panóptico por Michel Foucault foi desenvolvido por Sue Fernie e David Metcalf<sup>[24]</sup> para afirmar que os trabalhadores de call-centers estavam organizados em um “panóptico eletrônico”. Eles argumentaram que as “possibilidades para monitorar o comportamento e a mensuração dos resultados são surpreendentes” e que “a ‘tirania da linha de montagem’ é apenas um piquenique escolar de domingo quando comparada ao controle que os gestores podem exercer com a telefonia computadorizada”. O uso dessa metáfora enfrentou críticas como as de Alan McKinlay e Phil Taylor<sup>[25]</sup>, que argumentaram que “a fábrica e o escritório não são nem uma prisão nem um sanatório, suas arquiteturas sociais não são aquelas da instituição total”. De maneira similar, Taylor e Bain indicaram que essa comparação “pode repudiar as possibilidades de organização e resistência coletiva”<sup>[26]</sup>, e que, nos call-centers, a gestão “depende de uma



combinação de mensurações tecnologicamente dirigidas e supervisores humanos”<sup>[27]</sup>. No final das contas, esse local de trabalho envolve contradições entre quantidade e qualidade das ligações telefônicas no processo de trabalho<sup>[28]</sup> e, necessariamente, implica o “processo dinâmico de acumulação de capital”<sup>[29]</sup>. Ainda assim, é possível usar a metáfora do panóptico para ilustrar as novas dinâmicas de supervisão e, ao mesmo tempo, chamar atenção para a resistência que ocorre no chão do call-center<sup>[30]</sup>.

### III. A PLATAFORMA

Esses debates anteriores sobre o trabalho fabril e os call-centers fornecem um caminho importante para a compreensão do papel da mensuração no trabalho de plataforma. A mesma preocupação sobre a indeterminação do trabalho na fábrica e no call-center permanece, mas agora as plataformas estão comprando lascas do tempo do trabalhador, espalhados em uma extensão geográfica que é potencialmente global. Como Guy Standing<sup>[31]</sup> previu, até 2025 um terço das transações do trabalho acontecerão em plataformas digitais. A “integração” de telefones e computadores nos call-centers, que facilitou a intensificação da mensuração<sup>[32]</sup>, é agora reconfigurada, incluindo a expectativa de que os trabalhadores paguem por seus próprios smartphones equipados com GPS para uma coleta mais granular de dados.

O crescimento de plataformas como a Deliveroo e a Uber tem sido analisado por Nick Srnicek<sup>[33]</sup>, 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<sup>[34]</sup> 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”. Scholz<sup>[35]</sup> argumenta que plataformas como a Deliveroo são, de fato, “uma empresa de trabalho, não simplesmente uma *startup* tecnológica, o que significa que elas dependem da disponibilidade e abundância de trabalho barato e de um ambiente regulatório permissivo”. Enquanto há uma gama de diferentes variedades de plataformas, as de entrega são do tipo de trabalho “geograficamente aderente” (*geographically sticky*)<sup>[36]</sup>, que requer que os trabalhadores estejam em um local particular para completar o trabalho. Isso é distinguível das formas de trabalho “de nuvem”, em que os trabalhadores podem completar, de qualquer lugar, com um computador e uma conexão à internet, tanto tarefas curtas, como as de “*crowdwork*”, como as longas tarefas das atividades “*freelance*”. A Deliveroo é, portanto, um tipo de “trabalho de plataforma local-específico” (*location-specific labour platform*)<sup>[37]</sup>.

A maneira fundamental com que plataformas como a Deliveroo procuraram gerenciar o trabalho é por meio do uso de algoritmos. Estes envolvem “conjuntos definidos de passos estruturados para processar instruções/dados visando produzir resultados”<sup>[38]</sup>, automatizando, com frequência, formas anteriores de fazer as coisas. Os processos envolvidos são amiúde obscuros, como se eles operassem enquanto “caixas-pretas”<sup>[39]</sup>, o que complexifica a pesquisa. Rob Kitchin<sup>[40]</sup> sugeriu seis formas diferentes para pesquisar algoritmos. As quatro primeiras envolvem engajar-se diretamente com o algoritmo, seja 1) por meio de um “pseudo-código/código-fonte”; 2) “produzindo reflexivamente o código”; 3) mediante “engenharia reversa”; ou 4) “entrevistando aqueles que o produziram ou conduzindo uma etnografia do time de programadores”. Entretanto, segundo Kitchin, ao posicionar a gestão algorítmica como um desenvolvimento de técnicas passadas de gerência na fábrica e nos call-centers, as plataformas também podem ser investigadas de duas outras maneiras: 5) “desmontando todo o



agenciamento (*assemblage*) sociotécnico dos algoritmos” – apesar de isso ser, obviamente, muito difícil de fazer em um único e curto estudo de caso; ou 6) “examinando como os algoritmos funcionam no mundo”<sup>[41]</sup>. Desse modo, observar o trabalhador e o algoritmo no que Marx descreveu como o “terreno oculto da produção”<sup>[42]</sup> fornece uma maneira de explorar isso na prática. Deve-se começar com uma compreensão do local de trabalho como um lugar de conflito, no qual os algoritmos são concebidos e implementados pelos gestores. O algoritmo e, é claro, a mensuração necessária para que ele seja eficaz, são, portanto, parte de uma longa história de gestão do trabalho, um processo que envolve, impreterivelmente, tentativas de supervisionar, controlar, motivar e disciplinar os trabalhadores.

## MÉTODOS DE PESQUISA

Há desafios significantes para pesquisar o trabalho na Deliveroo, dado que ele é mediado por uma plataforma digital. A organização do trabalho resulta em limites às oportunidades de acessar os trabalhadores, uma vez que não há nada análogo aos portões de fábricas. Não há um ponto físico fora do local de trabalho no começo ou no fim do turno para falar com os trabalhadores. Como em outras formas de trabalho precário, há problemas estruturais de acesso, e a própria companhia não está aberta à pesquisa. Para enfrentar esses obstáculos, o capítulo se apoia em um projeto de pesquisa em andamento, que tem experimentado diferentes métodos de superar essas barreiras. Ele começou em junho de 2016, em Londres, antes da primeira greve dos entregadores da Deliveroo, em agosto do mesmo ano<sup>[43]</sup>. Esse projeto é uma tentativa de aplicar os métodos da enquete operária<sup>[44]</sup>, tratada em edições passadas das revistas *Ephemera*<sup>[45]</sup> e *Viewpoint*<sup>[46]</sup>. Começou com contatos contingentes com motoristas da Deliveroo, somados à percepção de um rápido crescimento do número de trabalhadores nas ruas de Londres. Em termos operários, a despeito do contato inicial com um motorista da Deliveroo, o projeto



começou como uma “investigação vinda de cima”<sup>[47]</sup>, buscando ter acesso ao local de trabalho. Isso envolveu métodos “participantes”, observações etnográficas e conversas com os trabalhadores<sup>[48]</sup>, que foram documentadas em anotações de campo completas (*full field-notes*) ao longo do projeto<sup>[49]</sup>. Dez entrevistas semiestruturadas, que foram gravadas e transcritas, suplementaram o que foi colocado acima. A identidade do pesquisador e os objetivos do projeto foram expostos tanto para os participantes das entrevistas quanto para os trabalhadores com quem se mantiveram conversas informais. Todas as entrevistas foram tornadas anônimas, fazendo uso de pseudônimos para proteger a identidade dos participantes. Isso é particularmente importante, uma vez que a Deliveroo retaliou trabalhadores que falaram publicamente sobre a companhia<sup>[50]</sup>.

A extensão do contato com os trabalhadores da Deliveroo permitiu a utilização do método bola de neve para entrevistas semiestruturadas, que Jacqueline Hagan, Nichola Lowe e Christian Quingla<sup>[51]</sup> notaram como uma “estratégia comumente utilizada para localizar uma população sensível ou difícil de encontrar”. Essa foi uma abordagem deliberada, visando procurar mais contatos a partir daqueles encontrados durante a observação. As próprias entrevistas foram difíceis de organizar, a despeito do interesse inicial dos potenciais entrevistados. Devido aos padrões de turnos de trabalho, revelou-se difícil agendá-las de maneira confiável. Quando as entrevistas foram marcadas, elas ocorreram em diferentes locais de Londres. Cada uma foi gravada, e o consentimento – informado sobre a pesquisa – foi dado por cada participante. No total, houve dez entrevistas formais, que foram transcritas e se somaram às notas de campo de outras conversas e às atividades participantes. Oito das entrevistas foram com condutores de bicicleta, enquanto as outras duas foram com condutores de ciclomotor/motocicleta. Metade dos entrevistados era composta por trabalhadores migrantes, principalmente de países da União Europeia. A faixa etária era relativamente estreita,



com participantes entre vinte e trinta anos. Todos os participantes eram homens.

Para suplementar esses métodos, o projeto tentou uma forma colaborativa de copesquisa<sup>[52]</sup>, o que envolveu duas atividades principais. Primeiro, a coescrita de um artigo com um condutor da Deliveroo, que usou o pseudônimo Facility Waters<sup>[53]</sup>. Esse processo foi levado a cabo em seis meses. Envolveu Waters autorrastrear suas rotas em Londres, coletando informações detalhadas e fotos de cada passo do processo de trabalho e analisando em profundidade sua própria experiência. Começou como uma forma de coescrita chamada “método da caneta-tinteiro cheia” (*full fountain pen method*)<sup>[54]</sup>, mas o texto final foi quase inteiramente escrito por Waters, enquanto eu atuei como editor. Os resultados desse texto foram utilizados aqui tanto diretamente (com algumas citações do artigo de Waters) como indiretamente. A segunda parte foi uma colaboração com o Independent Workers Union of Great Britain (IWGB) [Sindicato dos Trabalhadores Independentes do Reino Unido]. Os trabalhadores envolvidos na greve abordaram o IWGB e começaram a se organizar com ele posteriormente. Eu observei essas primeiras reuniões e ofereci apoio voluntário de diversas formas para facilitar o acesso.

Conversas informais foram realizadas com trabalhadores durante a campanha de organização posterior em Londres. Muitas dessas conversas foram conduzidas com os motoristas que se organizavam na região Norte de Londres, o que envolvia falar com as pessoas daquela região, mas também com ativistas de outras áreas que se deslocavam até lá para as campanhas de sindicalização. Devido à natureza do trabalho, houve uma explosão de atividade quando os trabalhadores estavam em horários de pico, seguidos de relativa calma, que fornecia bastante tempo para conversar. Dadas as condições nas quais ocorriam essas conversas – ao lado da rua, frequentemente interrompidas e parcialmente sob chuva –, elas não puderam ser gravadas, apesar de que, após catorze delas, foram



feitas anotações de campo o mais cedo possível. Apesar dessas restrições, foi possível discutir com os trabalhadores os problemas da gestão algorítmica e a resistência, adicionando dados às entrevistas formais.

Essa colaboração foi aberta desde o começo, com a posição do pesquisador tornada explícita ao longo da conversa. Envolveu principalmente observação e entrevistas informais, mas também me voluntariei para ajudar os ativistas sindicais com a criação, disseminação e análise de um *survey* sobre as condições de trabalho na *gig economy*. Isso envolveu uma combinação de questões fechadas sobre características do trabalho e questões abertas que solicitavam o depoimento dos trabalhadores. O *survey* foi conduzido on-line e distribuído por meio de redes de WhatsApp dos condutores, as quais já existiam, e por meio de campanhas de organização em Londres, resultando em 158 respostas. Mais detalhes podem ser encontrados na proposta para formação de um comitê parlamentar especial<sup>[55]</sup>. Como retorno pelo auxílio com a pesquisa, foi acordado que as estatísticas poderiam ser usadas para este capítulo e que os resultados iniciais dos dados seriam utilizados aqui para uma visão geral das condições nesse tipo de trabalho. A conexão entre a produção de conhecimento e a organização tem sido sempre um componente crucial da enquete operária como método, distinguindo-a de métodos mais tradicionais. Como Burawoy<sup>[56]</sup> argumentou, o engajamento e a intervenção podem, de fato, ser uma parte válida do processo de pesquisa. O projeto, portanto, buscou criar uma “comunidade participativa de investigação”, colaborando com os trabalhadores da Deliveroo em uma forma de copesquisa<sup>[57]</sup> para se deslocar de uma investigação “vinda de cima” para uma “vinda de baixo”<sup>[58]</sup>.

## TRABALHANDO PARA A DELIVEROO

## I. COMO A DELIVEROO TRABALHA

Trabalhar para a Deliveroo começa com um curto processo de “embarque”. Por exemplo, como o condutor Alejandro explicou: “Eu me candidato pela internet e é isso, eles me mandam uma mensagem perguntando ‘você pode vir amanhã para uma rápida entrevista?’, fazem mais algumas perguntas, um teste com a bicicleta, vinte minutos pedalando, e é isso”. A velocidade do processo é muito maior do que para se candidatar a outros tipos de trabalho de serviços. Não obstante, como observou Fred, é comparável a ir trabalhar em um call-center, outra indústria marcada por grande demanda por trabalhadores. O processo de “embarque” ocorreu em um local físico compartilhado com o call-center da empresa. Uma vez completada a avaliação inicial, um representante da companhia pega o telefone do futuro trabalhador e baixa o aplicativo. O trabalhador, então, entra na fila para coletar as roupas e a mochila com o logo da empresa. Esse contato com a Deliveroo é a primeira e única interação física, e os representantes da companhia estão também sob contratos precários (como também estão os trabalhadores do call-center que os condutores encontram nesse momento).

A força de trabalho de entregas da Deliveroo está dividida em duas partes. A primeira são os condutores de ciclomotores ou motocicletas, que trabalham ao longo do dia e durante a noite. Como Mostafa explicou, os condutores tendem a trabalhar “seis dias ou mais, e é comum trabalharem em torno de onze horas por dia”. Isso significa que a Deliveroo seria sua principal fonte de renda. Esses trabalhadores são primariamente migrantes, com uma grande parcela oriunda do Brasil, do subcontinente indiano e do Leste europeu. A segunda parte são os ciclistas, que trabalham em turnos mais curtos, durante o almoço ou à noite, ajudando a atender a demanda em períodos de pico, que ocorrem nos horários de refeição. Para muitos ciclistas, esse serviço frequentemente encaixava-se com outros tipos de trabalho, como para



Tim, que trabalhava “à noite, depois do meu trabalho” e Fred, que também era empregado de uma livraria. Há similaridades aqui com outros tipos de trabalho de plataformas, com a renda sendo usada para suplementar outras formas de trabalho de baixa remuneração, especialmente dado o alto custo de vida em Londres.

A primeira diferença crucial com outros tipos de trabalho na indústria dos serviços é que não há contrato formal de emprego para os condutores. A Deliveroo, como a Uber, usa a controversa categoria de “contratante independente autônomo” (em vez do *status* de empregado ou trabalhador), que vem sendo contestada<sup>[59]</sup>. O *survey* realizado pelos condutores da Deliveroo e IWGB ilustra alguns dos problemas que esse *status* de contratante independente cria. Notavelmente, 87,1% dos que responderam ao questionário não pensavam que o *status* refletia precisamente a natureza de seu trabalho, com 47,6% acreditando que eles deveriam ser categorizados como “empregados” e 43,5%, como “trabalhadores”. Além desse desacordo com o *status* da ocupação, a esmagadora maioria, 97,8%, queria um incremento dos direitos trabalhistas – incluindo “acesso à aposentadoria, licença parental, pagamento de férias e auxílio-doença”. Particularmente, 95,7% dos que responderam pensavam que a empresa deveria ser responsável pelo fornecimento de medidas específicas de segurança no trabalho, abarcando o pagamento de seguros e o fornecimento de treinamento adequado. Esses números demonstram as sérias questões na Deliveroo. O exemplo mais claro disso é que 92% sentiam que sua classificação como “autônomos” resultava de “serem tratados de maneira injusta quando comparados a um empregado” e que os “empregadores abusavam deliberadamente da categoria ‘autônomo’ para se aproveitar de seus trabalhadores”. Os resultados do *survey* destacaram que esses trabalhadores não estavam contentes com o atual *status* em seus contratos.



A categoria “contratante independente autônomo” faz parte da experiência de trabalhar na Deliveroo. Como Conor observou, isso significa que “tecnicamente, posso colocar qualquer um para fazer meu turno; mas eu teria de dar meu telefone para outra pessoa receber os pedidos, e eu não vou fazer isso! Quem daria seu telefone para outra pessoa?!”. Em vez de aproveitar essa opção – que foi incluída possivelmente apenas para sustentar o *status* de “autônomos” –, os participantes sentiam profundamente a falta de segurança no emprego. Como Steve explicou, “não é nem que você será mandado embora trabalhando aqui, você é apenas ‘desativado’, é apenas uma mensagem, uma notificação”. À luz disso, Kendrick explicou que ele “preferiria ter algo com mais segurança” e que estava “ativamente procurando por alguma outra coisa”.

Essa experiência é uma forma de precariedade no trabalho – tanto no sentido das condições de trabalho quanto no da experiência subjetiva de insegurança. Precariedade, “como um conceito”, é “mais complicado e indeterminado do que a maioria dos outros”. Como Angela Mitropoulos<sup>[60]</sup> argumenta, se algo pode ser dito “com certeza sobre a precariedade, é que ela se movimenta de maneira inconstante”, o que indica “algumas das tensões que obscurecem muito da discussão sobre o trabalho precário”. Pierre Bourdieu forneceu uma profícua definição de “precariedade” como um “novo modo de dominação da vida pública [...] baseada na criação de um estado generalizado e permanente de insegurança com o objetivo de forçar os trabalhadores à submissão, à aceitação da exploração”<sup>[61]</sup>. Essa experiência de precariedade está presente na Deliveroo, combinada à falta de contato físico com outros trabalhadores e com a gerência. Fred, por exemplo, falou sobre a diferença entre trabalhar na Deliveroo e em um call-center, “um local de trabalho onde você pode ver a quantidade de pessoas que dentro de, tipo, uma semana já teriam ido embora, mas com a Deliveroo é muito mais difícil dizer. [...] Você não tem qualquer contato físico na Deliveroo”.