

## Situações de violência física produzidas pelos bloqueios injustos no trabalho de entrega de comida por aplicativos

Situations of physical violence produced by unfair blockades in the work of food delivery by apps

Situaciones de violencia física producidas por los bloqueos injustos en el trabajo de entrega de comida por aplicaciones

Leo Vinicius Maia Liberato<sup>1,a</sup>

[leo.liberato@fundacentro.gov.br](mailto:leo.liberato@fundacentro.gov.br) | <https://orcid.org/0000-0001-9407-7559>

<sup>1</sup> Fundacentro, Centro Estadual de Santa Catarina. Florianópolis, SC, Brasil.

<sup>a</sup> Doutorado em Sociologia Política pela Universidade Federal de Santa Catarina.

### RESUMO

O objetivo principal deste artigo é apresentar e compreender o risco de violência física envolvendo entregadores via aplicativos e clientes, cujos fatores imediatos são os chamados bloqueios indevidos. Por meio de etnografia digital que consistiu no acompanhamento de grupos de WhatsApp e de vídeos produzidos por motoboys, deparamos com esse risco emergente relacionado ao trabalho e levantamos elementos que ajudam a compreender o fenômeno. O medo de ser excluído da plataforma devido à reclamação de um cliente aparece como fator de risco dessa violência. Fatores políticos e socioeconômicos também podem estar relacionados a essas situações de violência entre entregadores e clientes, como, por exemplo, a dependência econômica que esses trabalhadores têm de plataformas digitais e o ambiente de permissividade regulatória.

**Palavras-chave:** Violência no trabalho; Segurança no trabalho; Saúde do trabalhador; Entregadores; Plataformas digitais.

### ABSTRACT

The main objective of this article is to present and understand the risk of physical violence involving deliverers by app and customers, whose immediate factors are the so-called unfair blockades. Through digital ethnography that consisted in monitoring WhatsApp groups and videos produced by food deliverers, we found out this emerging occupational risk and raised elements that help to understand the phenomenon. The fear of being excluded from the platform due to a customer's complaint appears as a risk factor for that violence. Political and socio-economic factors can also be related to these situations of violence between deliverers and customers, such as, for example, the economic dependence of these workers on digital platforms and the environment of regulatory permissiveness.

**Keywords:** Violence at work; Occupational safety; Occupational health; Deliverers; Digital platforms.

## RESUMEN

El objetivo principal de este artículo es presentar y comprender el riesgo de violencia física que envuelve repartidores de comida mediante aplicaciones y clientes, cuyos factores inmediatos son los llamados bloqueos indebidos. A través de la etnografía digital, que consistió en monitorizar grupos de WhatsApp y videos producidos por repartidores de comida, encontramos este riesgo emergente relacionado con el trabajo y levantamos elementos que ayudan a comprender el fenómeno. El miedo de ser excluido de la plataforma debido a alguna reclamación de un cliente aparece como un factor de riesgo para esa violencia. Factores políticos y socioeconómicos también pueden estar relacionados con estas situaciones de violencia entre repartidores y clientes, como, por ejemplo, la dependencia económica que estos trabajadores tienen de las plataformas digitales y el ambiente de permisividad regulatoria.

**Palabras clave:** Violencia en el trabajo; Seguridad laboral; Salud laboral; Repartidores; Plataformas digitales.

---

## INFORMAÇÕES DO ARTIGO

Este artigo compõe o dossiê Trabalho por Plataformas Digitais e Saúde.

### Contribuição dos autores:

Concepção e desenho do estudo: Leo Vinicius Maia Liberato.  
Aquisição, análise ou interpretação dos dados: Leo Vinicius Maia Liberato.  
Redação do manuscrito: Leo Vinicius Maia Liberato.  
Revisão crítica do conteúdo intelectual: Leo Vinicius Maia Liberato.

**Declaração de conflito de interesses:** não há.

**Fontes de financiamento:** não houve.

**Considerações éticas:** não há.

**Agradecimentos/Contribuições adicionais:** não há.

**Histórico do artigo:** submetido: 14 fev. 2022 | aceito: 01 nov. 2022 | publicado: 23 dez. 2022.

**Apresentação anterior:** não há.

**Licença CC BY-NC atribuição não comercial.** Com essa licença é permitido acessar, baixar (*download*), copiar, imprimir, compartilhar, reutilizar e distribuir os artigos, desde que para uso não comercial e com a citação da fonte, conferindo os devidos créditos de autoria e menção à Reciis. Nesses casos, nenhuma permissão é necessária por parte dos autores ou dos editores.

## INTRODUÇÃO

Os objetivos principais deste artigo são apresentar situações de risco de violência física nas relações entre entregadores via aplicativos e clientes, cujo fator imediato são os chamados bloqueios indevidos, e trazer elementos para compreensão do fenômeno. Os entregadores chamam de bloqueio indevido a desativação da sua conta na plataforma de forma considerada injusta, ou quando o motivo não é informado. A contribuição que pretendemos trazer é a de fornecer subsídios para políticas de redução e eliminação desse e de outros riscos à saúde que possam estar relacionados aos fatores abordados, além de fornecer subsídios a estudos que aprofundem o tema.

Adaptando a divisão analítica proposta por Bajwa *et al.* (2018), com o uso de conceitos mais amplamente difundidos no campo da Segurança e Saúde no Trabalho (SST), podemos separar os fatores de risco e de agravos à saúde presentes no trabalho mediante plataformas digitais da seguinte forma: os relativos ao tipo de ocupação; os relativos à precariedade das relações de trabalho e da proteção social; e os relativos à forma como se organiza esse trabalho terceirizado pelas empresas proprietárias dessas plataformas para uma multidão.

No caso dos entregadores de comida por aplicativo que utilizam motocicletas, existe uma série de fatores de risco já conhecidos relativos à ocupação de motofretista. É possível dizer que um fator de risco crítico, que pode levar a acidentes fatais, é a pressão temporal (DINIZ; ASSUNÇÃO; LIMA, 2005; DINIZ *et al.*, 2006). No Brasil, esse conhecimento resultou na Lei 12436/2011, que “Veda o emprego de práticas que estimulem o aumento de velocidade por motociclistas profissionais” (BRASIL, 2011). O fato de empresas que prestam serviços de entrega por aplicativo descumprirem essa lei quando oferecem incentivos financeiros para conclusão de um determinado número de entregas em determinado tempo, ou simplesmente desconsiderarem o conhecimento de que a pressão temporal aumenta consideravelmente o risco de acidentes e de morte nessa ocupação (LIBERATO, 2021), nos informa que existem fatores políticos e socioeconômicos que têm possibilitado, na prática, a não observância por essas empresas dos parâmetros e conhecimentos estabelecidos nas normas de SST. Bastante emblemático no Brasil é o caso de empresa 99food, que pune os entregadores quando não conseguem realizar as entregas nos prazos estabelecidos, considerados exíguos por esses trabalhadores (CUT, 2021).

Em relação aos fatores de risco relacionados à precariedade das relações de trabalho e da proteção social, os entregadores via aplicativos tendem a estar expostos aos riscos razoavelmente conhecidos dos chamados arranjos atípicos de trabalho: insegurança econômica e laboral, conflito entre vida e trabalho, dificuldade de mobilização coletiva, ausência de carreira etc. (BARREIRA, 2021; BÉRASTÉGUI, 2021; KEITH; HARMS; LONG, 2020).

Determinadas formas de classificação, de exclusão, de distribuição das tarefas, de determinação de valores pagos são aspectos de organização do trabalho que têm caracterizado o de entrega por aplicativos, assim como o de outras atividades cujo trabalho é externalizado a uma multidão por meio de plataformas digitais. Esses elementos de organização acabam constituindo fatores de risco à segurança e à saúde (BARREIRA, 2021; CHRISTIE; WARD, 2018). Neste artigo focamos em um elemento da organização desse trabalho<sup>1</sup>, o qual aparece como fator de risco à segurança e à saúde desses entregadores. Trata-se do processo de bloqueio, desativação ou exclusão da plataforma quando um cliente reporta à empresa não ter recebido o produto.

---

1 O conceito de organização de trabalho que utilizamos é o da ergonomia, que abrange, por exemplo, as normas de produção, ritmos, divisão do trabalho e de poder, formas de pagamento, conteúdo do tempo, conteúdo da atividade etc. (FALZON, 2006).

## METODOLOGIA

Os dados apresentados neste artigo foram levantados de abril de 2020 a início de 2022 através de pesquisa de caráter etnográfico em meio digital (HINE, 2015). Pesquisa essa que visou construir conhecimento sobre a organização e condições de trabalho de entregadores via aplicativos no Brasil, de modo a balizar formas de intervenção e regulação para redução dos riscos relacionados a esse tipo de trabalho. Em meio a essa pesquisa de objetivo mais amplo, deparamos com o risco de violência física relacionada aos bloqueios. Fenômeno esse ainda não discutido no campo da Segurança e Saúde no Trabalho (SST).

A etnografia digital ocorreu a partir a inserção do pesquisador em grupos de WhatsApp de entregadores via aplicativos em 2020 e 2021. Foram acompanhados mais detidamente cerca de seis grupos de WhatsApp, alguns formados por motoboys de Florianópolis, outros com motoboys de diferentes estados, principalmente de São Paulo. Nesses grupos circulavam eventualmente vídeos e relatos envolvendo conflitos entre entregadores e clientes. Conflitos esses relacionados a supostos golpes de clientes – que afirmariam à empresa não terem recebido o produto – e ao medo dos entregadores serem bloqueados da plataforma. Alguns desses casos foram reportados pela imprensa, cujas matérias também circulavam nos grupos. Analisaremos mais detidamente um dos casos ocorridos em Florianópolis por termos mais dados sobre ele.

Além do acompanhamento de grupos de WhatsApp, acompanhamos vídeos produzidos por motoboys que trabalham com aplicativo, disponibilizados nos seus canais na plataforma Youtube. Cerca de dez canais foram acompanhados. Não houve um critério objetivo de seleção desses canais, sendo acompanhados aqueles de que tomamos conhecimento, muitas vezes, por indicação do próprio algoritmo do Youtube, e que traziam informações consideradas relevantes sobre a organização de trabalho, a atividade, as condições de trabalho e os riscos.

Não houve critério geográfico para seleção das situações de risco de violência física entre entregadores e clientes. Os únicos critérios utilizados foram o de a situação ser consequência dos chamados bloqueios indevidos, ou o do medo de ser bloqueado indevidamente.

## BLOQUEIOS INDEVIDOS

Para uma pessoa trabalhar com entrega de comida por aplicativo, o procedimento inicial é se cadastrar na plataforma da empresa escolhida. O tempo de aprovação do cadastro e ativação da conta seguem os critérios e necessidades de cada empresa. A desativação das contas por parte das empresas, seja de modo temporário ou permanente, ocorre também segundo regras determinadas por elas.

A tarefa do entregador de comida por aplicativo consiste, basicamente, em receber o pedido pelo aplicativo instalado em seu *smartphone*, coletar o produto no estabelecimento que o vendeu e entregá-lo no endereço do cliente<sup>2</sup>. Os procedimentos são bastante parecidos entre as empresas. No momento da coleta, o entregador realiza um comando no seu aplicativo que informa à plataforma que, a partir de então, o produto está com ele. Além disso, a empresa sabe a localização do entregador através do GPS, inclusive se já chegou ao local em que se encontra o cliente e, portanto, onde termina a tarefa.

Entre os 103 entregadores entrevistados na pesquisa coordenada por Filgueiras e Lima (2020), 82,2% conheciam alguém que já foi bloqueado temporária ou definitivamente, e 38,8% daqueles que responderam às entrevistas já tinham sido bloqueados, apesar de 43,7% não terem conseguido saber o motivo do bloqueio. A falta de informação sobre o motivo das desativações (bloqueios) e o fato de muitas vezes o

---

2 Há também a modalidade de entrega por aplicativo de acordo com a qual o entregador também tem de comprar os produtos a serem entregues. Ou seja, seu trabalho consiste na compra de produtos em um supermercado e na sua entrega ao cliente. Mas os casos que nos interessam, que têm envolvido situações de risco de violência física, não envolvem essa modalidade.

motivo ser improcedente têm gerado reclamações frequentes dos entregadores. Na lista de pautas das primeiras paralisações nacionais dos entregadores via aplicativos que ficaram conhecidas como Breque dos Apps, em 1º e 25 de julho de 2020, os dois primeiros itens eram o aumento das taxas recebidas e o fim dos bloqueios indevidos. O iFood, empresa que detém 75% do mercado de entrega de comida por aplicativo no Brasil (BARBOSA, 2021), mudou os Termos de Uso para Entregadores logo após essas paralisações. A mudança deixou, em tese, aos entregadores apenas o direito de desativação da plataforma sem apresentar justificativa. Contudo, o fim dos bloqueios indevidos continuou aparecendo com frequência em pautas de paralisações e nas preocupações e reclamações desses trabalhadores. Algumas dessas manifestações motivadas pelos bloqueios tiveram cobertura da imprensa (ENTREGADORES..., 2022). Isso denota que a mudança nos Termos de Uso não implicou mudança de prática por parte do iFood, pois as reclamações dos entregadores continuaram recaindo também sobre essa empresa. Algo que também é denotado pelos bloqueios serem o primeiro tema abordado na Carta-Compromisso do iFood resultante do Fórum com entregadores organizado pela empresa. O foco principal desse compromisso foi o de tornar mais transparente as desativações (IFOOD, 2021). É importante salientar que as reclamações de clientes não são o único motivo para bloqueio considerado injusto pelos entregadores. Por exemplo, em 2022, entregadores de Brasília se manifestaram contra o bloqueio por desvio de rota realizado pelo iFood.

Os bloqueios que aparecem como fator imediato de risco de violência física entre entregadores e clientes decorrem de reclamações dos clientes sobre o serviço do entregador. Reclamações essas realizadas através do aplicativo da empresa. Quando o entregador é bloqueado devido a esse tipo de reclamação, ele não recebe informação de qual cliente reclamou. Cabe ressaltar que uma prática comum às empresas de entrega por aplicativo é a devolução do dinheiro ou o reenvio do produto sem custo, caso o cliente reclame não o ter recebido. Isso faz com que os entregadores considerem má fé do cliente quando ele recebe o produto e reporta à empresa não o ter recebido.

Segundo o iFood (2020), a reclamação por parte do cliente de que o produto não foi entregue é um dos três motivos que mais levam a desativações de contas. São especificamente essas reclamações que têm se relacionado às situações de risco de violência física que abordamos neste artigo. Com a percepção de que reclamações improcedentes de não entrega do produto levam ao bloqueio da conta, entregadores por vezes entram em conflito com esses clientes, individualmente ou em grupo, gerando assim situações de risco de violência física.

Em 2020, a empresa Rappi já utilizava um sistema em que, para compras acima de determinado valor, o cliente deve fornecer um código ao entregador no momento da entrega ser digitado no aplicativo. Tal procedimento protege o entregador de uma reclamação improcedente de não recebimento da entrega por parte do cliente. Após as paralisações dos entregadores em julho de 2020, o iFood começou a testar procedimentos de verificação similares em algumas cidades. A empresa posteriormente passou a adotar esse sistema, embora não para todos os pedidos, o qual chamou de ‘código de entrega’. Cabe salientar, portanto, que essas empresas de entrega por aplicativo modificam procedimentos e alguns aspectos da organização do trabalho com bastante frequência. No período da pesquisa houve algumas mudanças nos procedimentos de bloqueio de contas. Porém, excetuando a adoção do código de entrega, não alteraram significativamente os problemas que os entregadores vivenciam com os bloqueios.

Em janeiro de 2022, foi sancionada a Lei 1.4297/22, que determina que a empresa avise ao entregador sobre o bloqueio com antecedência de três dias úteis, explicando também os motivos e a fundamentação (BRASIL, 2022). Após a entrada em vigor dessa lei, o iFood informou aos entregadores, através do aplicativo, que um dos casos em que a desativação poderia ser imediata (sem aviso prévio) seria o de não entrega do produto. Em 2022, as reclamações dos entregadores que usam aplicativos relativas a bloqueios considerados indevidos continuaram, assim como a dificuldade de serem ouvidos pela empresa para que os bloqueios

fossem revistos (REVOLUCIONÁRIOS DOS APPS, 2022). No entanto, é provável que principalmente com a adoção do código de entrega pela empresa que domina o mercado, mesmo sem aplicá-lo a todos os pedidos, o risco de violência física que tratamos neste artigo tenha sido consideravelmente reduzido. Os casos que levantamos ocorreram em 2020 e 2021. Por isso descreveremos a seguir como eram, de modo geral, os processos de bloqueio e a tentativa de contestação em 2020 e 2021, nos casos de suposta não entrega do produto pelo entregador.

Em 2021, constatamos que o iFood enviava mensagens de alerta ao entregador de que uma entrega não teria sido realizada, e que isso poderia acarretar bloqueio da conta. No entanto, é difícil ter certeza se em todos os casos essas mensagens de alerta eram enviadas.

Em tese, em caso de bloqueio, o entregador poderia entrar em contato com o suporte da empresa, via aplicativo ou e-mail. Porém, ao menos no caso do iFood, as respostas eram automáticas, e a empresa não demonstrava se importar em ouvir e considerar a versão do entregador. A profusão de entregadores utilizando a plataforma ReclameAqui<sup>3</sup> para tentar resolver casos de bloqueios que consideravam indevidos e/ou sem explicação, aponta para a inexistência prática de canais internos à empresa para ouvir e considerar as versões desses trabalhadores. Na sua Carta-Compromisso, o iFood afirma que casos de contestação de desativações passariam a ser revistos por pessoas (IFOOD, 2021), o que também aponta para um suporte baseado em respostas automáticas.

## O MEDO DE SER BLOQUEADO

Os resultados das pesquisas de Abílio *et al.* (2020) e Filgueiras e Lima (2020) nos sugerem, a partir da extensão das jornadas de trabalho, que uma quantidade bastante expressiva dos entregadores via aplicativo depende economicamente desse trabalho. A dependência econômica associada à prática de bloqueios inesperados, vividos como arbitrários e injustos, faz desse aspecto da organização do trabalho um fator de risco psicossocial, denominado de insegurança laboral (OIT, 2019). Em si, a incerteza sobre a renda que caracteriza a relação de trabalho da multidão de entregadores por aplicativos são fatores associados à ansiedade e a longas jornadas (PETRIGLIERI; ASHFORD; WRZESNIEWSKI, 2019). Wood (2019) sugere que essa ansiedade é gerada principalmente pelo medo de bloqueio (desativação) e pela dificuldade de encontrar outra fonte de renda.

O medo de ser bloqueado injustamente é explicitado em falas de entregadores. O vídeo de Fernandes (2021), em que ele conversa com outros entregadores sobre o tema dos bloqueios injustos, ilustra e deixa evidente o sofrimento e o sentimento de injustiça decorrente da situação<sup>4</sup>. Um dos entregadores que conversam nesse vídeo afirma que “*causa estresse psicológico*” saber que pode ser bloqueado injustamente e a qualquer momento. Ele também afirma categoricamente que, com certeza, esse seria o maior “*medo*” de todos os entregadores do iFood, e termina dizendo: “*a gente faz uma entrega e não sabe se vai voltar*”. Nessa fala, assim como na conversa entre os entregadores nesse vídeo aparece como principal fator imediato de bloqueio injusto a reclamação infundada do cliente de que o pedido não foi entregue, a qual seria acatada sem apuração pela empresa.

Em Duque de Caxias, Rio de Janeiro, de forma semelhante a eventos ocorridos em outras cidades, entregadores se organizaram para ir ao apartamento de um cliente que supostamente realizaria golpes (reclamar não ter recebido o produto para ser ressarcido do valor). Nas semanas seguintes, eles organizaram

3 O ReclameAqui se define como uma plataforma de solução de conflitos entre consumidores e empresas.

4 Jeff Fernandes é um entregador de Recife que usa motocicleta. Seu canal é um dos canais de entregadores e motoboys mais vistos no Youtube. Ele realiza entregas principalmente para o iFood, empresa que já utilizou vídeo dele no *website* da empresa e que mantém via de comunicação com esse entregador-*youtuber*. A relação que Jeff Fernandes demonstra ter com o iFood, os conteúdos veiculados no seu canal, o fato de ele não veicular conteúdo sobre greves e paralisações e não mencionar participar delas nos indica que não existe viés nos seus vídeos contrário às empresas de entrega por aplicativo.



uma paralisação cuja pauta era sobre os bloqueios injustos (CASTILLERO, 2021). Nas conversas que Castillero (2021) realizou com esses entregadores de Duque de Caxias, o medo do bloqueio aparecia explicitamente e de forma central em diferentes falas. Medo esse que geraria perturbação da ‘mente’, segundo um deles, que trabalhava para a Uber Eats.

## SITUAÇÕES DE RISCO E DE EFETIVA VIOLÊNCIA FÍSICA GERADAS PELOS BLOQUEIOS

Antes de mais nada, devemos frisar que os bloqueios injustos não são o único fator que pode gerar violência entre entregador e cliente (MOORE, 2018), mas provavelmente é o fator mais clara e diretamente determinado pelas práticas de gestão da força de trabalho às quais os entregadores estão submetidos.

Podemos descrever a situação de risco que abordamos da seguinte maneira: devido à assimetria de poder entre os entregadores e as empresas de plataforma digitais, entregadores são levados a remediar o risco de bloqueio confrontando o suposto cliente golpista, assumindo conflitos com clientes da empresa. Assim é criada uma situação de risco de violência física entre clientes e entregadores.

Tal situação é constituída, portanto, não apenas pelo bloqueio injusto, mas também pela forma de reação dos entregadores. Muitas dessas reações de entregadores são organizadas coletivamente, como no caso mencionado em Duque de Caxias. Essa forma coletiva de ação se reproduziu em diferentes ocasiões e em diferentes cidades pelo Brasil afora em 2021. Esse tipo de situação gerada pelos bloqueios injustos praticados por essas empresas, desencadeados por supostos ‘golpes’ realizados por clientes, chegou a ter repercussão em telejornal na grande imprensa em 2021 (ENTREGADORES SE UNEM..., 2021).

Vídeos feitos pelos próprios entregadores mostram ações coletivas cujo objetivo é de alguma forma constranger, pedir satisfação ou confrontar com o cliente identificado como ‘golpista’. Vídeos desse tipo circularam em 2021 em grupos de WhatsApp de entregadores.

Em um vídeo de entregadores de Duque de Caxias, eles aparecem do lado de fora do apartamento do cliente em questão. O cliente aparece supostamente entrando em contato com o suporte do aplicativo para, segundo se pode entender pelo vídeo, desfazer a reclamação após ter assumido, diante da presença dos entregadores, que havia recebido o pedido. O entregador que fala no vídeo deixa claro que os entregadores de Duque de Caxias estão organizados para reagir a clientes que dêem esse tipo de golpe (ENTREGADORES SE ORGANIZAM..., 2021).

Em cidade no interior de São Paulo, motoboys filmaram uma pequena motociata até a casa de um suposto cliente golpista. No vídeo, a casa está bastante pichada, aparentemente como resultado de uma ação anterior dos entregadores.

Na cidade de São Paulo, um grupo de motoboys gravou e divulgou um vídeo em que eles mostram um taco de beisebol o qual, segundo a fala no vídeo, seria para lidar com os clientes golpistas. Aparentemente, aqueles entregadores estavam se reunindo para pressionar um cliente identificado como tal.

Em fevereiro de 2021, um vídeo que circulou em grupos de WhatsApp de entregadores ganhou repercussão na imprensa. Na cidade de Bauru, um grupo de motoboys foi até a casa de um suposto golpista, arrombou o portão da garagem e danificou o automóvel do cliente, que não estava na residência ou não apareceu (RODRIGUES, 2021). Num grupo de WhatsApp em que circulou um vídeo desse caso, um motoboy de São Paulo escreveu: “*O iFood está esperando algum entregador matar pra tomar providência*”.

Esses casos apontam claramente um risco de violência física relacionada a esse tipo de trabalho, particularmente, relacionado ao medo de bloqueios indevidos. Apontam um nível de conflito e confrontação entre cliente e entregador no qual o uso da força física não está descartado, e cujos desdobramentos podem acabar envolvendo brigas e ataques físicos.

Também em fevereiro de 2021 ocorreu um caso em Florianópolis no qual o conflito entre cliente e entregador do iFood resultou em violência física. Diferentemente dos casos anteriores, o entregador foi

ferido e os entregadores da cidade só se organizaram para se manifestar em frente ao condomínio da cliente no dia seguinte, após a violência ter ocorrido. Portanto, a ação coletiva se deu em função da violência contra o entregador e não com o objetivo aparente de inibir supostos golpes por parte de um cliente.

Esse caso de Florianópolis repercutiu, inicialmente, nos grupos de WhatsApp de motoboys, por meio de um vídeo feito pelo próprio entregador, já machucado. Em seguida, houve repercussão pela imprensa local (BATTISTELLA, 2021; BIKEL, 2021). A situação envolveu o medo do entregador ser bloqueado. Uma análise dessa situação, a partir do que foi exposto pelo entregador em vídeo e pela cliente na imprensa, nos permite destacar aspectos da organização do trabalho que determinaram esse acidente típico de trabalho.

O motoboy foi agredido pelo companheiro da cliente, que estava com ela quando o pedido foi feito. A agressão ocorreu após o motoboy ter ficado na frente do condomínio exigindo satisfação sobre, segundo ele, o cancelamento do pedido por suposta não entrega, o qual teria gerado ou geraria bloqueio de sua conta. Câmeras de segurança do condomínio que vieram a público mostram o momento da agressão. Além dos depoimentos do motoboy agredido disponíveis nos vídeos que ele gravou, tornou-se público também um depoimento da cliente para a imprensa, além de uma imagem da reclamação realizada utilizando o aplicativo do iFood. Por essa imagem, é possível ver que o problema apontado era de que o pedido tinha ido errado e que o erro se referia aos ingredientes de um sanduíche (BATTISTELLA, 2021).

Com base nas versões divulgadas, existem duas hipóteses possíveis para descrever o evento. Na primeira hipótese, assumimos que as declarações do motoboy em relação aos fatos sejam corretas: para ele, a cliente teria cancelado o pedido após recebimento, alegando não o ter recebido, o que teria gerado não pagamento ao motoboy além de bloqueio na plataforma. Seria, assim, um ‘típico’ caso de golpe do cliente, com bloqueio do entregador pela empresa sem ouvir a versão do entregador. Podemos supor que a cliente tenha recebido o pedido, mesmo que com ingredientes errados, pois no depoimento à imprensa ela não nega que o recebeu e, além disso, na tela da reclamação que disponibilizou para ser divulgada, não afirma que ele não foi entregue. De toda forma, essa hipótese sobre o evento apontaria uma arbitrariedade da empresa, ao bloquear e não pagar o motoboy, configurando um procedimento injusto. Injusto porque o motoboy prestou o serviço corretamente e não tem responsabilidade sobre o produto ter sido produzido de forma diferente do que foi pedido. A reação do motoboy de se dirigir à cliente pedindo satisfação aponta para uma falta de confiança de que o problema seria resolvido pela empresa; uma ausência de expectativa de que pudesse resolver o problema de forma justa; ou, simplesmente, uma ausência de suporte e contato eficiente da empresa para isso. Essas conclusões seriam as mesmas independentemente da cliente ter agido ou não de má fé, ou da imagem da tela que ela disponibilizou à imprensa ter sido manipulada de alguma forma.

A segunda hipótese se baseia numa determinada interpretação que o entregador possa ter feito da situação com base em alguma informação que apareceu no seu aplicativo. Trata-se da hipótese de que o iFood teria dado um comando que, a partir do que teria aparecido na tela do aplicativo do entregador, ele tenha compreendido que a cliente teria reportado não recebimento do pedido, e que ele não seria pago pela entrega além de, provavelmente, ser bloqueado. No entanto, nessa hipótese a reação do motoboy nos faz concluir o mesmo que na hipótese anterior: uma falta de confiança de que o problema seria resolvido pela empresa; uma ausência de expectativa de que pudesse resolver o problema de forma justa; ou, simplesmente, uma ausência de suporte e contato eficiente da empresa para isso. Nesse caso, porém, entraria como fator que levou à situação de confronto uma interpretação equivocada das ações da empresa. Esse modo de interpretar estaria baseado no entendimento de que ele não seria pago (entendimento esse correto ou não) e no medo de ser bloqueado. O medo ou expectativa de ser bloqueado, se de fato isso não ocorreu, reforça que as ações arbitrárias e injustas da empresa são uma preocupação na rotina de trabalho dos entregadores, além da ausência de expectativa de que possam ser resolvidas em contato com a empresa.



Em suma, na primeira hipótese teríamos procedimentos injustos e arbitrários da empresa em relação ao entregador, com o não pagamento e o bloqueio, embora ele tenha realizado seu trabalho corretamente. Na segunda hipótese, mesmo que o procedimento da empresa não tenha sido injusto, a percepção e o medo do motoboy de ser ou ter sido bloqueado de forma injusta parece indicar que tal situação de injustiça e arbitrariedade, sem solução por parte da empresa, tem sido frequente. A prática rotineira de bloqueios injustos embasaria, assim, a referência a partir da qual o entregador interpretou as mensagens recebidas pelo aplicativo.

Em quaisquer das hipóteses aventadas, deparamos, direta ou indiretamente, com generalizada prática de bloqueios injustos de entregadores, a qual, junto com a ausência de expectativa de que a questão seja resolvida com a empresa, devido à falta de canais de comunicação efetivos ou por outros motivos, determinam o comportamento ou reação desses entregadores que se direcionam ao cliente de forma intempestiva. Ou seja, esse comportamento do entregador é consequência das injunções da organização do trabalho, na qual o medo de exclusão da plataforma e o sentimento de injustiça são fatores determinantes, gerando uma situação com elevado grau de risco de violência física, podendo vitimar tanto o cliente quanto o entregador.

Não investigamos as motivações e objetivos dos entregadores para constranger o cliente tido como ‘golpista’. Apesar de haver algumas tentativas de reverter algum bloqueio, como possivelmente nos casos apresentados de Florianópolis e de Duque de Caxias, podemos levantar a hipótese de que as ações coletivas contra esses clientes tenham como objetivo principal impedir que o cliente continue dando ‘golpes’. Possivelmente constituem também uma forma de buscar justiça, mesmo que com contornos de vingança. Aliás, refletindo o sistema penal institucionalizado (FIGUEIREDO, 2014).

## DISCUSSÃO

Vimos que o medo e, mais especificamente, o medo de exclusão da plataforma é o afeto que media as práticas de bloqueio de empresas de entrega de comida por aplicativo e, por consequência, as situações de risco de violência física que apontamos. A psicodinâmica do trabalho tem se debruçado sobre as respostas psicossociais que os trabalhadores dão ao medo, estudando particularmente as defesas psíquicas contra o sofrimento gerado por esse sentimento (DEJOURS, 2006). Contudo, diante do material de análise exposto, esteve fora de nosso alcance descobrir possíveis estratégias coletivas de defesa psíquicas que permitissem aos entregadores via aplicativos trabalharem sem que o sofrimento gerado pelo medo causasse uma patologia. É possível que alguma estratégia de defesa psíquica esteja operando entre esses trabalhadores ou esteja em constituição. Trata-se de um campo aberto para pesquisa.

O que podemos verificar pelo material apresentado é que os entregadores desenvolvem estratégias de organização coletiva que visam reduzir e eliminar a fonte do medo de exclusão, ou seja, o bloqueio injusto. A primeira estratégia é a realização de greves, as paralisações que colocam como pauta o fim dos bloqueios indevidos. Outra estratégia que tem se constituído, embora em menor dimensão, consiste nas ações individuais ou coletivas para constranger o cliente identificado como ‘golpista’. Essa última é que está associada a uma situação de risco de violência física. Enquanto a greve confronta com a empresa e aponta um antagonismo de classe, a estratégia de constranger o cliente ‘golpista’ desloca o conflito trabalhista e de classe para um conflito entre trabalhador e cliente. Prováveis custos das empresas com práticas justas de apuração de reclamação de clientes são assim externalizadas aos trabalhadores, na forma de medo, sofrimento, estresse, ansiedade e situações de risco de violência física.

Embora Dejours (2006) trate de outra forma e de outra origem imediata de violência, podemos fazer uma analogia com suas conclusões sobre a violência resultante de estratégias de defesa psíquicas, uma vez que em ambos os casos a violência é consequência do medo gerado pelas relações e processos de trabalho. Assim como nos casos investigados por Dejours (2006) e parafraseando-o, a origem do mal não

está na violência em si, mas nas relações sociais de dominação que geram medo e das quais não é possível desertar. As estratégias para contornar o medo no trabalho que levam ao risco de violência surgem do constrangimento exercido pela organização do trabalho, a qual sempre é expressão de uma vontade de dominação (DEJOURS, 2014).

Longe de serem meramente intermediadoras entre cliente final, restaurantes e entregadores, as empresas de entrega de comida baseadas em plataformas digitais colocam em confronto clientes e entregadores, devido à forma como gerem e punem essa força de trabalho. Regras e procedimentos que bloqueiam ou penalizam o entregador injustamente o induzem a agir contra o cliente, o que, como vimos, leva ao risco de violência física relacionada ao trabalho. Para além de violência no trabalho, relações e processos de trabalho dessas empresas fazem delas, portanto, um vetor de mais uma modalidade de violência urbana.

Riscos como o de violência entre entregadores e clientes devido a bloqueios indevidos apontam também uma falta de regulação dessas empresas de plataformas digitais, ou uma ausência de aplicação da regulação existente. Enquanto clientes e entregadores se confrontam, as empresas de entrega de comida por aplicativo não se responsabilizam e nem têm sido responsabilizadas, mesmo que as regras que são fatores determinantes desses conflitos sejam criadas e geridas por elas.

Quando um entregador ou alguém que observa essas situações recorrentes de conflito entre entregadores e clientes afirma que “*o iFood está esperando algum entregador matar pra tomar providência*”, está expondo uma percepção de que existe um risco grave e iminente à integridade física de pessoas (sejam entregadores ou clientes) relacionadas à organização do trabalho. Certamente, não se trata da percepção isolada de um entregador e nem de um pesquisador. Diante de risco grave e iminente à integridade física, o que as boas práticas de SST recomendam é a paralisação da atividade, do processo de trabalho, sem ônus financeiro para os trabalhadores, até que sejam implementadas medidas para controle e mitigação desse risco. Porém, por motivos de ordem sociológica que se encontram além do nosso escopo, essas empresas de plataforma digitais têm estado, na prática, livres da necessidade de reconhecer tanto a legislação trabalhista quanto todo o conhecimento estabelecido nas normas de SST. Em última análise, portanto, os determinantes do risco de violência física que abordamos, assim como de outros riscos à segurança e saúde a que os entregadores via aplicativo estão submetidos, se encontram em um âmbito fora dos limites da empresa, no ambiente político, social e econômico em que essas empresas emergiram e operam. Um ambiente de permissividade regulatória (SCHOLZ, 2017) que, mais do que uma explicação, é um fenômeno que precisa ser compreendido ou explicado.

A Figura 1 apresenta um diagrama inspirado na metodologia da árvore de causas, usada em análise de acidentes. Nele se veem fatores ou causas da violência que abordamos, relacionada ao trabalho dos entregadores via aplicativos. Os elementos do diagrama que estão sem sombreamento precisam ser melhor investigados, podendo ser lidos ainda como hipóteses. Evidentemente, da mesma forma que uma árvore de causas, o diagrama pode ser expandido a partir de perguntas e respostas, de modo a ampliar as linhas de causalidade. Por exemplo, passando de uma mera hipótese de redução de custos a uma investigação dos motivos das empresas não realizarem apuração da reclamação do cliente, ou não realizarem uma apuração adequada, de modo a saberem se a reclamação possui fundamento.

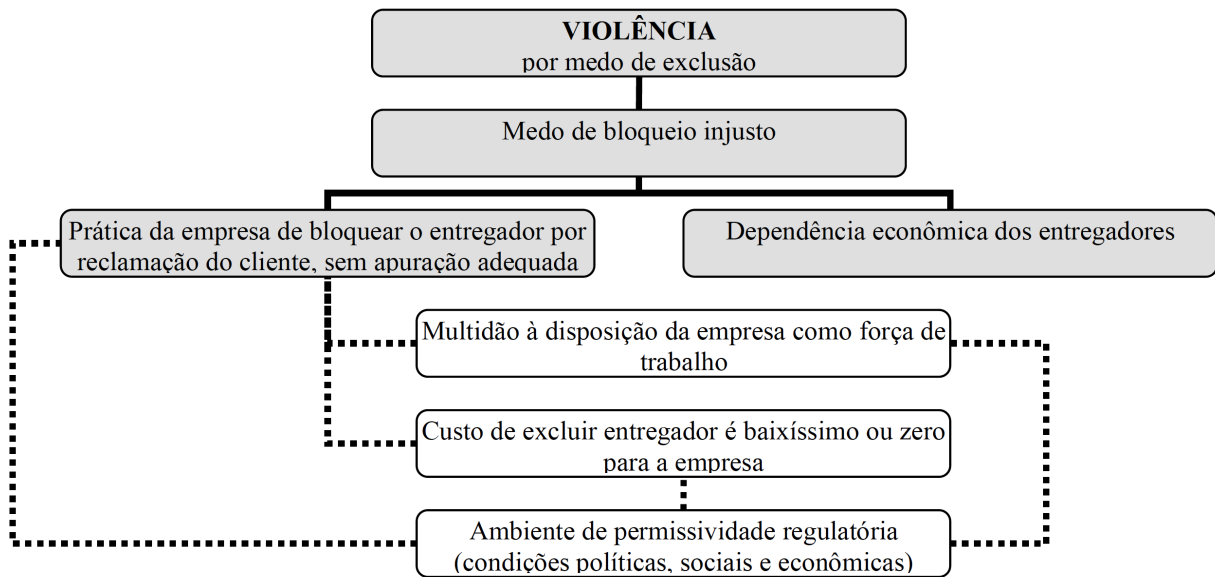


Figura 1 – Diagrama de fatores do risco de violência física por medo de exclusão  
Fonte: Elaboração do autor.

É importante destacar que esse risco de violência física relacionado ao medo de ser bloqueado injustamente não ocorreria se não houvesse, previamente, uma desconsideração do conhecimento e da efetivação de boas práticas estabelecidas nas normas de SST por parte das empresas de entrega de comida por aplicativo. Os bloqueios injustos, isto é, a desativação mesmo que o entregador tenha feito seu trabalho de forma correta gera uma situação de baixíssimo controle, por ele, sobre o seu trabalho. Mais do que baixo controle sobre como o trabalho deve ser feito, a prática de bloqueios injustos leva a um baixíssimo controle e a uma imprevisibilidade da própria continuidade do trabalho e dessa fonte de renda. Fato que provoca uma forte insegurança laboral. Esse baixíssimo controle é fonte de estresse. Trata-se de uma prática evidentemente nociva à saúde no trabalho, o que se confirma tendo em conta, por exemplo, os estudos baseados em modelos demanda-controle no trabalho, preditores de estresse (KARASEK *et al.*, 1998). Esse tipo de estresse é importante mediador de inúmeras doenças (OIT, 2016). Se fosse observado o conhecimento estabelecido nas normas de SST, a prática desses bloqueios jamais poderia existir e, portanto, não haveria o risco de violência física decorrente deles. Outro exemplo da desconsideração de tal conhecimento por parte das empresas de entrega por aplicativo é, como já mencionamos, o uso de limites de tempo, de estímulos financeiros e de punições que geram pressão temporal, aumentando o risco de acidentes (DINIZ; ASSUNÇÃO; LIMA, 2005).

Mudanças ocorridas ao longo do período da pesquisa aqui relatada ou posterior a ele, como a difusão do uso do código de entrega que certifica que o produto foi entregue ao cliente, podem ter resultado em redução expressiva do risco de violência física que focamos neste artigo. Trata-se nesse caso do tratamento de fatores imediatos que levam às situações de risco de violência física que descrevemos. Porém, com a permanência de fatores distantes ou latentes, outros riscos relacionados a esses fatores podem continuar existindo ou mesmo surgirem. Entre eles, podemos mencionar a dependência econômica dos entregadores à plataforma, o aparente baixo custo da rotatividade da força de trabalho e o ambiente de permissividade regulatória.

## CONCLUSÃO

Por meio de etnografia digital com entregadores de comida por aplicativo, foi possível percebermos a emergência em 2021 de risco de violência física relacionado a esse tipo de trabalho. O risco de violência que observamos e analisamos neste artigo envolve clientes e entregadores e é determinado, principalmente, por um fator da organização do trabalho que gera medo nos entregadores: o bloqueio injusto por reclamação do cliente.

O medo de bloqueio injusto, a impossibilidade de fazer frente às decisões da empresa, o provável baixo ou nulo custo para a empresa desativar o entregador com ou sem justa causa são fatores que expõem esses trabalhadores à violência física.

As paralisações dos entregadores, trazendo a pauta do fim dos bloqueios indevidos, apontam que o medo de exclusão pelo bloqueio injusto fomenta um sentimento de solidariedade entre eles. Foi possível observar que existem estratégias de ações coletivas desses trabalhadores para tentar eliminar a fonte de risco, isto é, a fonte do medo e do sofrimento que dele decorre. Se e quanto essas ações coletivas servem para reduzir esse sofrimento, independentemente de alcançarem o objetivo de impedir um suposto cliente golpista de agir ou de mudar a política da empresa, é algo aberto a pesquisas posteriores. A construção, pelos entregadores, de alguma estratégia de defesa psíquica contra o sofrimento decorrente desse medo de bloqueio também é algo a ser pesquisado.

O levantamento do custo efetivo de exclusão de um entregador feita por uma plataforma ou uma estimativa desse custo mais bem fundamentada também contribuirão para melhor compreender os determinantes desse risco relacionado ao trabalho dos entregadores via aplicativos.

Waring (2019) vê no emergente ambiente político autoritário, relacionado à ascensão de uma nova direita (*alt-right*) no Ocidente, um risco para os avanços e conhecimentos estabelecidos nas normas de SST nos últimos duzentos anos. Mas, para além de fatores políticos, é preciso avançar na compreensão e visibilidade dos fatores econômicos e sociais que formam esse ambiente no qual os avanços e conhecimentos das normas de SST são postos de lado. Esse novo risco relacionado à segurança e saúde dos entregadores por aplicativos, que focamos neste artigo, é consequência de fatores políticos e socioeconômicos que permitem a essas empresas se aproximarem de um tipo-ideal de *laissez-faire*, por meio do qual elas exercem um poder soberano sobre o trabalhador, transferindo para eles e para a sociedade os custos e conflitos gerados pela organização do trabalho.

## REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, Ludmila Costhek *et al.* Condições de trabalho de entregadores via plataforma digital durante a covid-19. **Revista Jurídica Trabalho e Desenvolvimento Humano**, Campinas, v. 3, p. 1-21, 2020. DOI: <https://doi.org/10.33239/rjtdh.v.74>. Disponível em: <http://revistatdh.org/index.php/Revista-TDH/article/view/74>. Acesso em: 28 jan. 2022.
- BAJWA, Uttam *et al.* The health of workers in the gig economy. **Globalization and Health**, Londres, v. 14, p. 1-4, 2018. Artigo 124. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12992-018-0444-8>. Disponível em: <https://globalizationandhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12992-018-0444-8>. Acesso em: 28 jan. 2022.
- BARBOSA, Mariana. Brasileiros usam mais de 250 apps de delivery de comida diferentes - mas iFood lidera disparado. **O Globo**, Rio de Janeiro, 17 ago. 2021. Disponível em: <https://blogs.oglobo.globo.com/capital/post/brasileiros-usam-mais-de-250-apps-de-delivery-de-comida-diferentes-mas-ifood-lidera-disparado.html>. Acesso em: 28 jan. 2022.
- BARREIRA, Thaís Helena. Aspectos psicossociais do trabalho para a saúde do trabalhador em empresas-plataforma. **Revista Ciências do Trabalho**, São Paulo, n. 20, p. 1-11, out. 2021. Disponível em: <https://rct.dieese.org.br/index.php/rct/article/view/282>. Acesso em: 28 jan. 2022.

BATTISTELLA, Clarissa. Mulher que reclamou de *bacon* no cachorro-quente deixa Florianópolis após ameaças de morte. **NSCTotal**, Florianópolis, 23 fev. 2021. Disponível em: <https://www.nsctotal.com.br/noticias/mulher-que-reclamou-de-bacon-no-cachorro-quente-deixa-florianopolis-apos-ameacas-de-morte>. Acesso em: 8 ago. 2021.

BRASIL. Lei nº 12.436, de 6 de julho de 2011. Veda o emprego de práticas que estimulem o aumento de velocidade por motociclistas profissionais. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, n. 129, p. 3, 7 jul. 2021. Seção 1, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112436.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112436.htm). Acesso em: 01 dez. 2022.

BRASIL. Lei nº 14.297, de 5 de janeiro de 2022. Dispõe sobre medidas de proteção asseguradas ao entregador que presta serviço por intermédio de empresa de aplicativo de entrega durante a vigência da emergência em saúde pública decorrente do coronavírus responsável pela covid-19. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, n. 4, p. 1, 6 jan. 2022. Seção 1. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2022/lei/114297.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/114297.htm). Acesso em: 01dez. 2022.

BÉRASTÉGUI, Pierre. **Exposure to psychosocial risk factors in the gig economy: a systematic review**. Bruxelas: European Trade Union Institute, 2021. Disponível em: <https://www.etui.org/publications/exposure-psychosocial-risk-factors-gig-economy>. Acesso em: 28 jan. 2022.

BIKEL, Daniel. Lanche com bacon causa agressão em Florianópolis. **ND+**, Florianópolis, 20 fev. 2021. Disponível em: <https://ndmais.com.br/seguranca/policia/lanche-com-bacon-causa-agressao-em-florianopolis/>. Acesso em: 8 ago. 2021.

CASTILLERO, José Abrahão. Entregadores contra os bloqueios em Duque de Caxias-RJ. **Passa Palavra**, [s. l.], 10 ago. 2021. Disponível em: <https://passapalavra.info/2021/08/139483/>. Acesso em: 28 jan. 2022.

CHRISTIE, Nicola.; WARD, Heather. **The emerging issues for management of occupational road risk in a changing economy: a survey of gig economy drivers, riders and their managers**. Centre for Transport Studies. Londres: University College of London, 2018. Disponível em: [https://www.ucl.ac.uk/drupal/site\\_news/sites/news/files/a-survey-of-gig-economy-drivers-riders-and-their-managers\\_1.pdf](https://www.ucl.ac.uk/drupal/site_news/sites/news/files/a-survey-of-gig-economy-drivers-riders-and-their-managers_1.pdf). Acesso em: 28 jan. 2022.

CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES (CUT). **Condições de trabalho, direitos e diálogo social para trabalhadoras e trabalhadores do setor de entrega por aplicativo em Brasília e Recife**. São Paulo: Central Única dos Trabalhadores, 2021. Disponível em: <https://www.cut.org.br/acao/condicoes-de-trabalho-direitos-e-dialogo-social-para-trabalhadoras-e-trabalhador-ac01>. Acesso em: 28 jan. 2022.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. 7. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.

DEJOURS, Christophe. A carga psíquica do trabalho. In: BETIOL, Maria I. S. (coord.). **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 2014. p. 21-32.

DINIZ, Eugênio Paceli Hatem; ASSUNÇÃO, Ada Ávila; LIMA, Francisco de Paula Antunes. Prevenção de acidentes: o reconhecimento das estratégias operatórias dos motociclistas profissionais como base para a negociação de acordo coletivo. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10 n. 4, p. 905-916, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232005000400014>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/Q5v5zqjbYj3fTrKZpF4Gyct/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 28 jan. 2022.

DINIZ, Eugênio Paceli Hatem *et al.* **Recomendações técnicas para a prevenção de acidentes no setor de motofrete**. São Paulo: Fundacentro, 2006. Disponível em: [http://arquivosbiblioteca.fundacentro.gov.br/exlibris/aleph/a23\\_1/apache\\_media/RI4IXAM2JYQTGQIXNMLFLS7R6PGDTA.pdf](http://arquivosbiblioteca.fundacentro.gov.br/exlibris/aleph/a23_1/apache_media/RI4IXAM2JYQTGQIXNMLFLS7R6PGDTA.pdf). Acesso em: 4 fev. 2022.

ENTREGADORES protestam após banimento em aplicativo. [Brasília, DF: SBT], 2022. 1 vídeo (6:08min). Publicado pelo canal SBT Brasília Jornalismo. Disponível em: <https://youtu.be/ZD4RbuyKL8k>. Acesso em: 28 jan. 2022.

ENTREGADORES se organizam contra bloqueios no aplicativo. Duque de Caxias, 7 ago. 2021. Facebook: Invisíveis. Disponível em: <https://www.facebook.com/invisiveisluta/videos/911021809626945/>. Acesso em: 28 jan. 2022.



ENTREGADORES se unem contra golpe aplicado por clientes e prometem paralisação. [São Paulo: Rede Record], 2021. 1 vídeo (3:05 min). Publicado pelo canal Jornal da Record. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=0HjFg4Pqgxw&ab\\_channel=JornaldaRecord](https://www.youtube.com/watch?v=0HjFg4Pqgxw&ab_channel=JornaldaRecord). Acesso em: 28 jan. 2022.

FALZON, Pierre (org.). **Ergonomia**. São Paulo: Blücher, 2006.

FERNANDES, Jeff. **Olha o que aconteceu com o biker do iFood Wesley!** [S. l.: s. n.], 2021. 1 vídeo (14:39 min). Publicado pelo canal Jeff Fernandes. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=0vToGuUJKyw&ab\\_channel=JeffFernandes](https://www.youtube.com/watch?v=0vToGuUJKyw&ab_channel=JeffFernandes). Acesso em: 13 jan. 2022.

FIGUEIREDO, Maria Patrícia V. Nêmesis: **O papel da vingança no direito penal**. Orientador: Oswaldo Henrique Duek Marques. 2014. 218 f. Tese (Doutorado em Direito das Relações Sociais) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: <https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/6368/1/Maria%20Patricia%20Vanzolini%20Figueiredo%20Nemesis.pdf>. Acesso em: 4 out. 2022.

FILGUEIRAS, Vitor Araújo; LIMA, Uallace Moreira (coord.). **Levantamento sobre o trabalho dos entregadores por aplicativos no Brasil**: Relatório 1 de pesquisa. Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2020. Disponível em: <http://abet-trabalho.org.br/wp-content/uploads/2020/08/Relato%CC%81rio-de-Levantamento-sobre-Entregadores-por-Applicativos-no-Brasil.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2021.

HINE, Christine. **Ethnography for the Internet**: embedded, embodied and everyday. Londres: Bloomsbury, 2015.

IFOOD. **Carta-Compromisso** – Fórum de Entregadores. [S. l.], 15 dez. 2021. Disponível em: <https://entregador.ifood.com.br/compromisso-ifood/carta-compromisso-forum-de-entregadores/>. Acesso em: 28 set. 2022.

IFOOD. **Em quais hipóteses acontecem as desativações de entregadores?** [S. l.], 12 dez. 2020. Disponível em: <https://news.ifood.com.br/em-quais-hipoteses-acontecem-as-desativacoes-de-entregadores/>. Acesso em: 28 set. 2022.

KARASEK, Robert *et al.* The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessment of Psychosocial Job Characteristics. **Journal of Occupational Health Psychology**, Washington, DC, v. 3, n. 4, p. 322-355, 1998. DOI: <https://doi.org/10.1037//1076-8998.3.4.322>. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/fulltext/1998-12418-004.html>. Acesso em: 28 jan. 2022.

KEITH, Melissa G.; HARMS, Peter D.; LONG, Alexander C. Worker health and well-being in the gig economy: a proposed framework and research agenda. **Business Stressors, Experienced Stress, and Well-Being**, [s. l.], v.18, p. 1-33, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1108/S1479-35552020000018002>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/S1479-35552020000018002/full/html>. Acesso em: 28 jan. 2022.

LIBERATO, Leo Vinicius Maia (coord.). **Organização do trabalho e a segurança e saúde de motociclistas que trabalham com aplicativos**. São Paulo: Fundacentro, 2021. Relatório de pesquisa. Disponível em [http://arquivosbiblioteca.fundacentro.gov.br/exlibris/aleph/a23\\_1/apache\\_media/6XGYFJJ65HISNA835CLDYS4Y89J MJD.pdf](http://arquivosbiblioteca.fundacentro.gov.br/exlibris/aleph/a23_1/apache_media/6XGYFJJ65HISNA835CLDYS4Y89J MJD.pdf). Acesso em: 5 jul. 2022.

MOORE, Phoebe V. **The threat of physical and psychosocial violence and harassment in digitalized work**. Genebra: International Labour Office, 2018. Disponível em: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_617062.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_617062.pdf). Acesso em: 28 jan. 2022.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Segurança e saúde no centro do futuro do trabalho**: tirando partido de 100 anos de experiência. Genebra: Organização Internacional do Trabalho, 2019.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Workplace stress: a collective challenge**. Genebra: International Labour Office, 2016. Disponível em: [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466547/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466547/lang--en/index.htm). Acesso em: 28 jan. 2022.

PETRIGLIERI, Gianpiero; ASHFORD, Susan J.; WRZESNIEWSKI, Amy. Agony and ecstasy in the gig economy: cultivating holding environments for precarious and personalized work identities. **Administrative Science Quarterly**, [s. l.], v. 64, n. 1, p. 124-170, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1177%2F0001839218759646>. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0001839218759646>. Acesso em 28 jan. 2022.



REVOLUCIONÁRIOS DOS APPS. Contra os bloqueios dos apps! **Passa Palavra**, Goiás, 13 maio 2022. Movimentos em Luta. Disponível em: <https://passapalavra.info/2022/05/143852/>. Acesso em: 28 set. 2022.

RODRIGUES, Ed. Motoboys de *app* destroem portão e carro de morador de Bauru. **UOL**, Recife, 23 fev. 2021. Cotidiano. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2021/02/23/motoboys-de-app-destroem-portao-e-carro-de-morador-em-bauru.htm> Acesso em: 28 jan. 2022.

SCHOLZ, Trebor. **Uberworked and underpaid**. Cambridge: Polity Press, 2017.

WARING, Alan. The five pillars of occupational safety & health in a context of authoritarian socio-political climates. **Safety Science**, [s. l.], v. 117, p. 152–163, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.04.008>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925753519301237>. Acesso em: 28 jan. 2022.

WOOD, Alex J. The Taylor Review: understanding the gig economy, dependency, and the complexities of control. **New Technology, Work, and Employment**, [s. l.], v. 34, n. 2, p. 111-115, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1111/ntwe.12131>. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/ntwe.12131>. Acesso em: 28 jan. 2022.