



## **“Uma pontuação que eu não sei de onde é”: reflexões da classificação algorítmica no trabalho de entregadores de um aplicativo de *delivery*.**

Camilla Voigt Baptistella<sup>1</sup>

### **Resumo**

Com a finalidade de pensar sobre o amplo uso das plataformas digitais no cotidiano, assim como seus impactos nas relações de trabalho, intensificadas pela pandemia de COVID-19, este texto busca discutir as supostas pontuações que classificam os trabalhadores vinculados às plataformas de entrega (*delivery*), com enfoque na empresa brasileira iFood. Trata-se de uma reflexão, a partir dos relatos trazidos em entrevistas realizadas em 2020, do gerenciamento algorítmico como instrumento de prescrição de comportamentos e de desempenho dos trabalhadores. Assim, verifica-se a existência de uma classificação oculta feita pelas plataformas que impacta diretamente o trabalho e a sobrevivência desses trabalhadores ao determinar quem terá ou não acesso à atividade. Além de refletir sobre os procedimentos disciplinares impostos pelas plataformas, questiona-se a neutralidade das tecnologias, em especial, dos algoritmos, a fim de destacar a incorporação dos valores e preceitos da empresa ao desenvolvimento dos instrumentos e artefatos. Pode-se dizer que, nesse sentido, existe uma relação de subordinação dos trabalhadores à plataforma digital, visto que a empresa impõe, sutilmente, diretrizes de como deve ser realizado o processo de trabalho, o qual é gerenciado e controlado algorítmicamente por ela própria. A discussão apresentada neste artigo se apoia em resultados de uma pesquisa empírica realizada com trabalhadores que utilizaram o aplicativo de *delivery* do iFood na cidade de Curitiba, em 2020, no contexto da pandemia de COVID-19. Palavras-chave: trabalho, pontuação, gerenciamento algorítmico, plataforma digital

### **Introdução**

“Você era obrigado a viver — e vivia, em decorrência do hábito transformado em instinto — acreditando que todo som que fizesse seria ouvido e, se a escuridão não fosse completa, todo movimento examinado meticulosamente”.  
(ORWELL)

---

<sup>1</sup> Graduada em Ciências Econômicas pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) e mestra pelo Programa de Pós-Graduação em Tecnologia e Sociedade (PPGTE) na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) – pesquisa realizada com bolsa CAPES.

A pandemia do Coronavírus (COVID-19) prejudicou as condições sanitárias e contribuiu com a intensificação da deterioração das relações de trabalho em diversos países. Em especial, também colocou em evidência o trabalho de entregas como essencial à sociedade. Isso, por sua vez, deu foco à categoria de trabalhadores por aplicativos, reforçado pelas reivindicações realizadas durante as paralisações de julho de 2020<sup>2</sup>.

Entre as principais demandas trazidas a tona nesse movimento estava o pedido pelo fim das pontuações (Almeida; Cardoso 2020), ou seja, de uma classificação que controla principalmente a distribuição das tarefas de trabalho e que, de maneira opaca, regulamenta quem tem direito a exercer o processo de trabalho ou não. Além disso, essa classificação também, ao que parece, determina onde, quando e quanto esse trabalhador pode ganhar por seu trabalho.

Para refletir acerca desse movimento de categorização, recuperamos a compreensão de que, no capitalismo, o trabalhador vende sua força de trabalho a um terceiro, o qual detém, nesse período, o controle sobre as potencialidades de uso dessa força (Marx 2006). Desse modo, o capitalismo busca destituir “a massa de trabalhadores de seu controle sobre o próprio trabalho” (Braverman 1987: 168), criando formas de organizar o processo com a finalidade de maximizar a utilização eficiente da força – adquirida em sua potencialidade – por meio do aumento da sua produtividade.

Nesse sentido, atualmente, as tecnologias digitais desempenham um papel muito relevante para a otimização desse controle sobre o trabalho a fim de organizá-lo da melhor maneira possível. Isso implica em uma vigilância e um controle do processo de trabalho por meio do uso de algoritmos, uma gerência algorítmica. De acordo com Federico De Stavola (2020: 101, tradução nossa), as plataformas de entrega

se inseriram com uma operação logística muito específica: através das possibilidades abertas pela gestão algorítmica dos fluxos, elas foram instaladas subordinando um tipo de trabalho já existente, otimizando o desempenho temporal e o reorganizando espacial graças à geolocalização das tarefas<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> O evento denominado “Breque dos apps” ocorreu em todo o território nacional e questionou as plataformas quanto ao sistema de pontuações do processo de trabalho, demandou aumento do valor mínimo por entrega, assim como ajuste nos valores de cada corrida. Também colocou em pauta os bloqueios e desligamentos sem justificativas e as questões dos equipamentos de proteção individual (Almeida; Cardoso, 2020; Ribeiro, 2020).

<sup>3</sup> No original: “*Nel contesto dominato da queste due forme di logistica urbana e di consegna a domicilio, le piattaforme si sono inserite con una operazione logistica ben precisa: attraverso le possibilità aperte dalla gestione algoritmica dei flussi si sono installate sussumendo un tipo di lavoro già esistente, ottimizzandone le prestazioni temporali e riorganizzandolo spazialmente grazie alla geolocalizzazione dei task*” (De Stavola 2020:101).

E essas tecnologias impactam os costumes por transformarem os modos e as condutas dos indivíduos, visto que os artefatos e suas relações modificam os procedimentos necessários para a realização da atividade de trabalho, o que exige adaptação dos trabalhadores. Além disso, a gestão algorítmica do trabalho se torna relevante no modo como o processo de trabalho é realizado, porque há uma classificação dos trabalhadores, conforme será exposto, que influencia suas estratégias de sobrevivência e os modos de vida. Isso significa que aspectos da vida dos trabalhadores como “suas estratégias de sobrevivência, sua administração do próprio tempo, seu conhecimento é apropriado privadamente como fatores da execução de seu trabalho e de sua produtividade” (Abilio 2019: 5).

Outro ponto a destacar é um dos principais elementos que a modernização da gestão das empresas impulsiona no final do século XX: a flexibilização, a qual é potencializada pela gestão algorítmica, viabilizando a publicização da liberdade desse tipo de trabalho em contrapartida à vigilância e ao controle sutil da atividade (Rosenblat 2018). Ao que entendemos, a gestão algorítmica faz uso desse discurso de liberdade, mas, na prática, retira ainda mais a autonomia do trabalhador sobre o processo de trabalho, já que ele precisa reportar cada passo que realiza na atividade, além de estar suscetível a coleta constante de informações por meio do aplicativo<sup>4</sup>.

Com isso em vista, questionamos a neutralidade das tecnologias, dado que as decisões referentes à produção e desenvolvimento de um artefato tecnológico passam, necessariamente, por escolhas que estão vinculadas a conceitos culturais generalizados, assim como preferências ideológicas que muitas vezes não estão explícitas. Isso posto, fica evidente que as tecnologias não resultam de um progresso linear de um desenvolvimento natural; elas dependem do contexto social contribuindo para a concepção delas como artefatos políticos (Feenberg 2001; Winner 1986). E essas escolhas são o que definem como uma sociedade compreende determinado problema e o enfrenta, configurando os regimes tecnológicos que delimitam as possibilidades das tecnologias ao limitarem as próprias viabilidades de escolhas atreladas a elas (Feenberg 2001).

---

<sup>4</sup> Para uma exposição sobre esse tema, ver artigo “‘Você tem que chegar lá’: as etapas da vigilância e do controle no processo de trabalho em um aplicativo de entregas” (Baptistella 2021b) submetido ao XVII Encontro Nacional da ABET em 2021.

## O processo de trabalho pontuado

O percurso teórico metodológico deste artigo advém da interpretação de sete entrevistas em profundidade realizadas pela investigação de Baptistella (2021a)<sup>5</sup>, a qual observou as opiniões dos trabalhadores de entrega de um aplicativo específico na cidade de Curitiba: o iFood<sup>6</sup>. Além das entrevistas, a pesquisa acompanhou e analisou alguns vídeos de dois canais de entregadores da capital paranaense.

Quanto à escolha da plataforma iFood, destaca-se que esta tem atuação relevante no território brasileiro e, também, opera em outros países da América Latina – Colômbia e México. Além disso, embora o iFood possua uma funcionalidade muito similar às demais plataformas de *delivery*, esse aplicativo apresenta singularidades em sua atuação, como, por exemplo, as três formas possíveis do entregador trabalhar junto à plataforma: “nuvem”, “operador logístico” (OL) e “fixo”. Resumidamente, o primeiro trata dos entregadores cadastrados diretamente na plataforma, que autogerenciam seu trabalho pela flexibilidade de horário e não possuem um supervisor humano direto vinculado à empresa; o segundo são os entregadores que são cadastrados por meio de empresas que prestam serviços ao iFood, uma espécie de “empresagerente” que coordena os horários de trabalho dos entregadores vinculados e realiza seus pagamentos conforme previamente acordado com esses trabalhadores; por fim, os entregadores denominados como “fixo” são aqueles trabalhadores que não dependem do aplicativo<sup>7</sup>, mas que negociam diretamente com os restaurantes que utilizam a plataforma do iFood somente para a gestão do recebimento de pedidos<sup>8</sup>.

Com essa diversidade de formas de atuação dos entregadores do iFood, o nosso foco está sobre os trabalhadores denominados como “nuvem”, os quais são preponderantemente submetidos ao gerenciamento algorítmico do processo do trabalho, com a alocação dos pedidos, a coordenação da oferta e demanda dos entregadores, com a determinação da remuneração de cada rota, etc.

---

<sup>5</sup> A referida pesquisa ocorreu no segundo semestre de 2020 e foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UTFPR (CAAE 29497420.9.0000.5547).

<sup>6</sup> A plataforma iFood em seus documentos utiliza-se do artigo “o” para se denominar. Em consonância com essa postura da empresa, optamos sempre por nos referir a ela com o artigo “o” para estar em consonância com a familiaridade do leitor.

<sup>7</sup> Vale notar que para esses entregadores denominados como “fixo” – que não dependem diretamente da plataforma para realizar as entregas – o acesso às gorjetas encaminhadas pelo cliente final via aplicativo só existe quando o entregador está conectado à plataforma. Desse modo, nos questionamos: quando ele não se conecta ao aplicativo, como fica o pagamento das gorjetas?

<sup>8</sup> A empresa iFood possui dois planos para os estabelecimentos: o básico e o entrega. O “Básico” disponibiliza o sistema de gestão de entregas e os entregadores para realizar essa atividade são de competência do próprio estabelecimento. O plano “Entrega”, além do sistema de gestão de entregas, contempla também o recrutamento e gerenciamento de entregadores para a realização do serviço.

As entrevistas realizadas tiveram o intuito de acessar as experiências do cotidiano desse trabalho ao qual estão submetidos os entregadores do aplicativo iFood. O objetivo foi refletir sobre a vigilância e o controle do processo de trabalho na relação dos entregadores com a plataforma de entrega a partir do que relatam os próprios trabalhadores. Vale destacar que neste artigo optamos pelo uso de pseudônimos a fim de preservar a identidade dos participantes.

Além disso, nossa finalidade com a pesquisa de campo não foi produzir generalizações, mas identificar alguns dos aspectos que compõem a vigilância e o controle algorítmicos do processo de trabalho na plataforma digital. Dessa maneira, a compreensão que fazemos neste texto sobre o gerenciamento algorítmico está na coleta e processamento de dados com a finalidade de gestão do trabalho, mas envolve, também, a instituição automática das diretrizes da corporação sobre o processo de trabalho dos entregadores, assim como a influência sobre o comportamento desses sujeitos na execução da atividade de entrega (Rosenblat; Stark 2016).

Antes de continuar, faremos brevemente a apresentação de Jarbas e Olavo, os dois entrevistados que trazemos neste texto para contribuir com nossas reflexões. Jarbas é formado pelo SENAI e, na época da entrevista, tinha 49 anos, sendo morador de Curitiba e atuando de bicicleta principalmente com as plataformas UberEats e o iFood. Olavo também é morador de Curitiba e tinha 32 anos, trabalhando há mais de 10 anos como motoboy e operava com: iFood, UberEats e 99Food.

Entre os diferentes elementos identificados pela pesquisa de campo, apresentamos e discutimos neste texto alguns relacionados à pontuação implícita que o gerenciamento algorítmico institui: o “escore”, como é chamado pelos entregadores. Jarbas, por exemplo, revelou como compreende a operacionalidade dessa classificação imposta pela empresa: “você é obrigado a ficar o máximo de tempo disponível se quiser ter um escore alto, se quiser ter bons pedidos. Você é obrigado, não é que você é livre, você é obrigado”.

A partir desse depoimento podemos identificar a autonomia limitada do trabalhador, ou melhor, a ausência de liberdade que resulta da flexibilidade de horário promovida pelas plataformas digitais. Uma classificação implícita que hierarquiza e determina, a nosso ver, os comportamentos que os trabalhadores devem ter para que tenham acesso às entregas ou a mais entregas.

No caso do iFood, não encontramos no discurso da empresa essa pontuação. Apenas foi identificado que havia intenção de implementá-la, com base no programa denominado “Delivery de Vantagens” (2019a) de outubro de 2019. Inicialmente, de acordo com a empresa, esse programa foi lançado em Campinas e São Paulo com o objetivo de conceder pontos aos

entregadores em referência às entregas realizadas e às gorjetas recebidas com a justificativa de recompensá-los com descontos em serviços e produtos (IFOOD 2019a)<sup>9</sup>.

O lançamento nacional do programa mencionado foi feito em maio de 2020 – o Delivery de Vantagens. Contudo, ele não apresentava mais em seus termos uma pontuação explícita e acessível a esses trabalhadores (IFOOD 2020). Entretanto, conforme notamos, em 2020 houve uma intensificação da discussão entre os entregadores, via Youtube, da existência de uma pontuação produzida pela plataforma. Ao que percebemos, no lançamento nacional, o score ficou implícito e apenas acessível à empresa<sup>10</sup>.

De fato, a que percebemos, o iFood pode realizar qualquer métrica com as informações coletadas dos entregadores e outros usuários que utilizam seus aplicativos, visto que seus algoritmos, instrumentos que coletam e processam esses dados, são considerados segredos de negócio, não sendo acessíveis a uma auditoria externa e pública (Pasquale 2015). Aliás, essas métricas são criações dessas próprias empresas, já que os bancos de dados são construções humanas em constante processo de constituição, uso e desenvolvimento por essas mesmas instituições (Neresini 2017).

Portanto, ao que podemos refletir, o score evidencia uma classificação que os entregadores compreendem existir conforme operam no aplicativo de entregas do iFood. Uma tecnologia percebida pela atuação cotidiana e pela troca de experiências que os próprios trabalhadores compartilham. Além da pontuação impactar o acesso às corridas, ela também funciona como estímulo ao trabalho ao fornecer descontos e acessos a produtos e serviços. Jarbas comentou sobre esses “benefícios” recebidos através do programa Delivery de Vantagens:

São descontos meio que te obrigando a você ficar mais tempo entregando para atingir aquele nível para você poder ter acesso. Poxa, se você tá ali todo dia entregando, não importa se você está entregando 3 ou 4 pedido, mas está ali entregando – e está sendo honesto – para mim tinha que ser livre, não tinha que ter esse negócio de só vai conseguir [se beneficiar] se tiver tanto nível de pontos, tantas entregas, tanto tempo de casa.

A pontuação, além do acesso aos produtos e serviços, funciona como uma forma de induzir o comportamento dos trabalhadores para que se adeque às determinações da empresa

---

<sup>9</sup> Em vídeo divulgado pela empresa em 2019, os pontos do referido programa se mostram acessível ao entregado para que ele pudesse “liberar” os níveis de descontos (IFOOD 2019b)

<sup>10</sup> Nesse sentido, à época na plataforma Youtube, haviam diversos vídeos que ensinavam os entregadores a consultar sua pontuação por meio de sites “clandestinos”, o que consideramos como um aspecto de gamificação do trabalho.

de como proceder com o processo de trabalho. Isso porque, pensamos que a classificação opera por meio do gerenciamento algorítmico na substituição de uma supervisão humana direta sobre o processo de trabalho (Woodcock 2020). Uma pontuação inferior a dado patamar contribui para que o trabalhador não tenha acesso aos descontos e, além disso, ao encaminhamento de entregas, comprometendo sua sobrevivência. O entrevistado Olavo relatou:

Se você não trabalhar meio que você perde seu score – uma pontuação que eu não sei de onde é. Essa pontuação é o que os motoboys comentam entre eles, que eles [iFood] vão te deixando de lado. É um desrespeito para mim, na minha opinião, porque se eu liguei o aplicativo, eu quero trabalhar.

Sobre esse aspecto, o participante Jarbas, ponderou que “se teu score for baixo, você quase não recebe pedido. Se teu score for bom, como o meu, você recebe pedido. Até parado você recebe. Ligou, você está recebendo”. Consequentemente, o sujeito se adequa às prescrições de comportamento da empresa de modo a se enquadrar no perfil, que considera ser o ideal, a fim de garantir que a empresa encaminhe tarefas a serem realizadas. Isso por que, o que interpretamos de acordo com os entrevistados, é que uma baixa pontuação leva o entregador disponível ao aplicativo a não receber trabalho, evidencia que Olavo nos relatou: “eu já cheguei a ficar ligado das 10h até as 16h e não sair nenhuma corrida”.

Alguns dos aspectos dessa pontuação, que opera como classificação e é automaticamente realizada pelo gerenciamento algorítmico, são o fato de poder ser alterada sem explicação, ser inacessível ao entregador e as variáveis e pressupostos que a compõem não serem claros. Assim, os trabalhadores supõem e adequam seus comportamentos para conseguir garantir o acesso às atividades da plataforma. Olavo comentou que “no iFood, você tem que rodar todos os dias, todos os dias, todos os dias, para a tua pontuação subir, para o teu score subir”. Ao que notamos, a classificação que compõe o gerenciamento algorítmico é um dos aspectos que contribui para, de forma indireta, a corporação impor as diretrizes de como o processo de trabalho deve ser realizado. Adicionalmente, embora publicize a flexibilidade, a lógica algorítmica inviabiliza que ela seja usufruída no cotidiano do trabalho, como contou Olavo:

Tem amigo meu que trabalha direto. Todo dia [ele trabalha] das 11h até as 15h e a noite ele pega das 19h até as 22h. Todo dia, todo dia, todo dia, todo dia. Se ele ficar uma semana sem rodar – foi viajar, fazer alguma coisa – na hora que ele voltar, ele já tem que recuperar tudo de novo. Ele já não vai ter tanta corrida quanto estava tendo. Eu não acho certo

Portanto, o escore que os entregadores mencionam estarem submetidos à métrica do iFood nos permite, ao que nos parece, identificar um dos aspectos que compõem a arquitetura da vigilância do gerenciamento algorítmico referente à atividade de entregas, revelando o controle que a plataforma digital exerce sobre os trabalhadores ao deixar pouco espaço à autonomia dos sujeitos durante seu processo de trabalho.

### **Métricas, comportamentos e tecnologias**

O exposto neste texto até o momento tratou dos comentários dos entregadores acerca do escore como submissão dos trabalhadores a uma classificação como organização do trabalho. A empresa iFood metrifica todo o processo de trabalho e categoriza os indivíduos. O celular se relaciona com o trabalhador na operação de um corpo-instrumento, o qual pensamos a partir de Michel Foucault (2011), pois é por meio dessa relação que a plataforma decompõe a atividade de trabalho, a organiza e impõe as determinações do comportamento desses sujeitos.

Jarbas comentou o papel dessa pontuação, a qual perpassa o corpo-instrumento criado entre o celular e o trabalhador:

Quando você sai da coleta, você tem um tempo para entregar o pedido. Você tem um tempo, e se você não quer que o teu escore abaixe, não é bom você chegar muito atrasado. Tem uma tolerância – eu não sei te indicar se é 3 ou 10 ou 15 minutos – mas é bom o entregador não brincar com atraso se ele quer ter um bom escore.

O processo de trabalho é repartido em etapas a serem cumpridas e que a cada momento estão submetidas ao monitoramento da organização. Há, portanto, a individualização do processo de trabalho, ao mesmo tempo, que este processo está disperso, tornando possível a produção da cidade como espaço de atuação da empresa. Os algoritmos realizam a análise individual que depende, necessariamente, da observação de todos os trabalhadores. Contudo, o que se visa não é o indivíduo, mas a possibilidade de inseri-lo em uma rede de relações coordenada pela plataforma de entrega a partir de sua classificação. Dessa forma, ao que parece, o celular em sua relação com o trabalhador viabiliza a construção de um indivíduo ágil e eficiente que está inserido em um corpo de produção situado no perímetro urbano (Foucault 2011).

Além disso, pensando ainda a partir de Foucault (2005) – e o parafraseando –, a coleta de informações e a classificação de cada trabalhador permitem que as plataformas façam uso de uma tecnologia de poder que lhes dá o direito de “fazer sobreviver” esse trabalhador, baseada

em como estes realizam o processo de trabalho. Isso porque, o escore como instrumento de um procedimento disciplinar possibilita que o trabalhador se enquadre nos comportamentos que a empresa determina como os mais adequados, os quais ela passa a poder administrar em um nível mais amplo ao gerir os próprios fenômenos do processo de trabalho ao realocar os trabalhadores por meios estatísticos.

Ao que entendemos, também é possível assimilar a metáfora do panóptico atualizada pelo gerenciamento algorítmico aos moldes propostos por Jamie Woodcock (2020), em que a supervisão humana direta foi automatizada e a ideia da constante vigilância e controle do entregador, por meio de métricas desconhecidas, reflete no comportamento e atuação do o trabalhador em seu cotidiano.

A classificação dos trabalhadores impacta diretamente como esses sujeitos vivenciam o processo de trabalho no seu dia a dia e em sua relação com a plataforma. Contribui nas decisões e posições que o trabalhador terá junto ao aplicativo. Uma evidência dessa questão pode ser retirada de um vídeo produzido pelo motoboy Ivan<sup>11</sup>, o qual afirmou que ficar disponível no aplicativo iFood em horários rotineiros contribuiria para um melhor escore (Aumentar o score do entregador no iFood, 21 mai. 2020)<sup>12</sup>. Inclusive, Ivan apontou que longas horas disponíveis, assim como trabalhar aos domingos, contribuiria com o aumento do escore. Coloca-se em questão a flexibilidade do trabalho em plataformas, visto que o gerenciamento algorítmico parece enrijecer o trabalho ao influenciar diretamente os comportamentos do trabalhador no processo de trabalho como reflexo da vigilância e do controle.

A neutralidade dos algoritmos é colocada em questão por essa perspectiva. O imaginário de um progresso técnico determinado e puro – em que os instrumentos são inquestionáveis e neutros, conduzindo a eficiência – é contrariado pela interpretação do envolvimento de aspectos políticos no modo de operação dos algoritmos, pois a decisão da produção do que é coletado e do que é descartado, por exemplo, constitui parte fundamental do seu desenvolvimento. Os desenvolvedores desses mecanismos, como as empresas que os detêm, embutem valores nesse processo de construção. Desse modo, os algoritmos não são neutros, sendo a vigilância e o controle configurados dentro dos moldes ideológicos e de valores em que a plataforma digital está inserida.

---

<sup>11</sup> Como fizemos para os entrevistados, também optamos por usar pseudônimos e alterar os nomes dos vídeos para garantir o anonimato dos trabalhadores. Ivan é motoboy há mais de 10 anos e atua em uma empresa como contratado, “complementando” sua renda com os aplicativos.

<sup>12</sup> O nome do youtuber, assim como o título do vídeo, foram alterados para garantir o anonimato do entregador. É uma postura ética adotada para preservar os trabalhadores que estão em foco nesta pesquisa.

Desse modo, ao voltarmos nosso olhar a relação de trabalho submetidas ao gerenciamento algorítmico, percebe-se que a neutralidade dos algoritmos, os quais se vendem como libertadores e flexíveis, na verdade, apenas turvam aspectos de vigilância e controle aos quais essas relações estão subordinadas. As ideologias e valores que tornam os artefatos em políticos são invisibilizados pelo imaginário da neutralidade da tecnologia (Bucher 2018; Gillespie 2018; Jurno; Dalben 2018; Wilson; De Paoli 2019). Como exemplo disso, nota-se o uso feito pelas plataformas da definição da operação do seu negócio como empresa de “tecnologia”, viabilizando a omissão de responsabilidade junto aos trabalhadores, fornecedores e clientes.

As tecnologias – inclusive os algoritmos – estão em direta relação com o contexto social no qual estão inseridos. As definições dos seus aspectos e significados estão atreladas às escolhas políticas como reflexo dessa conjuntura. Ao que entendemos, para Langdon Winner (1986), os arranjos tanto de autoridade como de poder incutidos nas tecnologias são expressões da política que advém das relações humanas nesses contextos.

Sendo assim, é uma ilusão considerar as tecnologias condutoras a um progresso socioeconômico único. As tecnologias carregam inúmeras potencialidades e a decisão de seus aspectos e definições apenas refletem as escolhas da sociedade em determinado tempo e espaço: “o desenvolvimento tecnológico é limitado por normas culturais originárias da economia, ideologia, religião e tradição [...] [portanto] a impressão das relações sociais pode ser rastreada na tecnologia”<sup>13</sup> (Feenberg 2001: 86–87, tradução nossa).

Portanto, as definições de uma tecnologia retratam como são abordadas e elaboradas determinada questão na sociedade. A incorporação e aceitação social dessa tecnologia evidencia a configuração de um regime tecnológico que limita as potencialidades de alteração das escolhas tecnológicas no mesmo contexto social (Feenberg 2001).

Quando se transpassa essa discussão ao âmbito dos algoritmos, ao que nos parece, é possível identificar a contribuição que esses aparatos têm no conceito de neutralidade na validação da manutenção da disparidade e da dominação da relação de trabalho exercida pelas plataformas digitais. Desse modo, a vigilância e o controle fazem parte do regime tecnológico estabelecido e estão refletidos na gestão técnica. Feenberg (2001, p. 103, tradução nossa) trata desta questão:

---

<sup>13</sup> No original: “*Technological development is constrained by cultural norms originating in economics, ideology, religion, and tradition [...] The impress of social relations can be traced in the technology*” (Feenberg, 2001, p. 86-87).

As prescrições contidas nos dispositivos definem uma divisão do trabalho. A distinção entre colarinho branco e azul, concepção e execução, comando e obediência, agente e cliente já está prefigurada no design tecnológico. Na maioria das organizações, as definições de função são objeto de um consenso generalizado e as normas de trabalho estão associadas a essas definições. As escolhas técnicas que estabelecem papéis são simultaneamente escolhas normativas impostas a todos que escolhem pertencer à organização. Para descobrir o significado de um bom trabalho, observe os requisitos técnicos da linha de montagem: não apenas estimula o trabalho nos termos da gerência, mas também define o bom trabalho como acompanhando o ritmo que estabelece. [...] A tecnocracia é a utilização de delegações técnicas para conservar e legitimar um sistema de controle hierárquico em expansão<sup>14</sup>.

Os regimes tecnológicos, ao que interpretamos, são constituídos pelas relações desempenhadas na sociedade, sendo as tecnologias o reflexo das imposições de poder sobre os trabalhadores. Os escores, mencionados anteriormente, parecem revelar isso: quem se enquadra nos parâmetros almejados pela empresa tem direito às oportunidades de trabalho. O controle é ofuscado pelo imaginário da neutralidade, mas continua presente na operacionalização da relação de trabalho e garante a subordinação dos trabalhadores às determinações da instituição.

Desse modo, a vigilância exercida pelos algoritmos é uma tecnologia utilizada para induzir as condutas aos parâmetros estipulados pela empresa. O controle sobre o processo de trabalho que esses mecanismos viabilizam é nos moldes de um panóptico algorítmico, o qual não possui uma supervisão humana, mas decisões automáticas baseadas em uma classificação que insere o trabalhador no corpo de produção. Isso significa que, no discurso da empresa, há flexibilidade e ausência de patrão, mas o entregador deve seguir regras implícitas para garantir sua sobrevivência, ou seja, deve se encaixar nas métricas da empresa de forma estatística para que seja possível seu acesso às atividades de trabalho.

### **Considerações finais**

A partir das entrevistas realizadas, trouxemos principalmente os relatos de Jarbas e Olavo para expor como esses trabalhadores vivenciam o sistema de pontuação dentro da plataforma iFood. Trata-se de um processo classificatório que não é acessível aos trabalhadores, os quais apenas sofrem os efeitos dessa tecnologia, por exemplo, pela: ausência de pedidos,

---

<sup>14</sup> No original: “*The prescriptions contained in devices define a division of labor. The distinction of white and blue collar, conception and execution, command and obedience, agent and client is already prefigured in technological design. In most organizations role definitions are the subject of a generalized consensus and work norms are associated with these definitions. The technical choices that establish roles are simultaneously normative choices that are imposed on everyone who chooses to belong to the organization. To find out the meaning of good work, look at the technical requirements of the assembly line: it not only paces work on management’s terms, it also defines good work as keeping up with the pace it sets. [...] Technocracy is the use of technical delegations to conserve and legitimate an expanding system of hierarchical control*” (Feenberg 2001: 103).

longas horas de espera, corridas pouco interessantes ou mesmo bloqueios inexplicáveis. Ao que parece, a plataforma ao realizar um processo classificatório também produz uma gestão estatística, a qual lhe garante o direito do que denominamos seguindo uma releitura de Foucault (2005) de “fazer sobreviver” esses trabalhadores.

As imposições de condutas por meio desse sistema de escore, imposto pela plataforma, revelam a disparidade de poder e informação que existe entre os dois pólos dessa relação. De um lado, as plataformas estabelecem os valores das corridas, classificam os trabalhadores, determinam quem tem acesso, e em que momento, ao trabalho; de outro, os trabalhadores, que apenas podem ficar disponíveis à empresa e esperar, tendo poucas informações de como se desenvolve os processos de decisão do seu próprio trabalho: cabe a esses sujeitos, ao que notamos, apenas a possibilidade de ajustarem suas condutas de acordo com o que é esperado pela plataforma.

Nesse sentido, quando voltamos nosso olhar a gestão algorítmica, identificamos como as tecnologias digitais se enquadram em um regime tecnológico que limita as possibilidades da técnica, ao mesmo tempo, em que se valem de uma neutralidade para ofuscar o papel das escolhas contidas no próprio desenvolvimento dessas tecnologias, as quais estão diretamente conectadas aos dispositivos de poder detidos pelas plataformas digitais.

Portanto, buscamos com este artigo apontar como o escore, entendido como composto da gestão algorítmica do trabalho dos entregadores, são tecnologias de indução de condutas por meio da imposição de modos de agir que as empresas, sem abrirem ou explicitar a composição dos princípios de seus algoritmos ao público, fazem uso para produzir e administrar um corpo útil de produção. Embora essas plataformas publicizem um discurso de liberdade pela flexibilidade, na realidade, podemos perceber que há pouco espaço para a atuação desses trabalhadores, pois a finalidade última é determinada e controlada pela instituição digital.

## Referências

ABILIO, Ludmila Costhek. 2019. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Psicoperspectivas*, Valparaíso, 18(3): 41–51.

ALMEIDA, Paula Freitas de; CARDOSO, Ana Claudia Moreira. 2020. A essência rebelde do “Breque dos Apps”. *Revista Escuta*, [S.l.]. Disponível em: <<https://outraspalavras.net/outrasmidias/a-essencia-rebelde-do-breque-dos-apps/>>. Acesso em: 23 fev. 2021.

BAPTISTELLA, Camilla Voigt. 2021 *Pra quem tem fome: vigilância e controle algorítmicos no processo de trabalho de um aplicativo de entrega em Curitiba*. Dissertação de mestrado. Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

BAPTISTELLA, Camilla Voigt. “Você tem que chegar lá”: as etapas da vigilância e do controle no processo de trabalho em um aplicativo de entregas. In: XVII ENCONTRO NACIONAL DA ABET - CRISES E HORIZONTES DO TRABALHO A PARTIR DA PERIFERIA, 2021b, Uberlândia. *Anais...* Uberlândia: Even3, 2021. Disponível em: <[www.even3.com.br/Anais/abet\\_trabalho2021/348055-VOCE-TEM-QUE-CHEGAR-LA--AS-ETAPAS-DA-VIGILANCIA-E-DO-CONTROLE-NO-PROCESSO-DE-TRABALHO-EM-UM-APLICATIVO-DE-ENTRE](http://www.even3.com.br/Anais/abet_trabalho2021/348055-VOCE-TEM-QUE-CHEGAR-LA--AS-ETAPAS-DA-VIGILANCIA-E-DO-CONTROLE-NO-PROCESSO-DE-TRABALHO-EM-UM-APLICATIVO-DE-ENTRE)>. Acesso em: 4 nov. 2021.

BRAVERMAN, Harry. 1987. *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. Tradução Nathanael C. Caixeiro. 3 ed. Rio de Janeiro: LTC.

BUCHER, Taina. 2018. Algoritmos como um devir: uma entrevista com Taina Bucher. *Parágrafo*, São Paulo, 6(1): 165–170.

DE STAVOLA, Federico. 2020. Piattaforme, rider e America Latina: Rappi in Messico. *I quaderni di Into the Black box*, Bologna, 1. Disponível em: <<http://amsacta.unibo.it/6434>>. Acesso em: 29 out. 2020.

FEENBERG, Andrew. 2001. *Questioning Technology*. [s.l.]: Taylor & Francis e-Library.

FOUCAULT, Michel. 2005. *Em defesa da sociedade*. Tradução Maria Ermantina Galvão. São Paulo: Martins Fontes.

FOUCAULT, Michel. 2011. *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. Tradução Raquel Ramalhete. 39. ed. Petrópolis, RJ: Vozes..

GILLESPIE, Tarleton. 2018. A relevância dos algoritmos. *Parágrafo*, São Paulo, 6(1): 95–121.

IFOOD. 2020. *Regulamento – iFood Delivery de Vantagens*. Portal do Entregador. Disponível em: <<https://entregador.ifood.com.br/regulamento-ifood-delivery-de-vantagens/>>. Acesso em: 5 jul. 2020.

IFOOD DELIVERY DE VANTAGENS. 2019a. *Regulamento - Delivery de Vantagens*. Disponível em: <<https://conheca.ifoodvantagens.com.br/termos-e-condicoes.html>>. Acesso em: 5 jul. 2020.

IFOOD Delivery de vantagens - como acumular os pontos e desbloquear os níveis. [S.l.:s.n.], 2019b. 1 vídeo (1 min e 20 s). Publicado pelo canal IFood para entregadores. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=WE2Q\\_HRDOP0](https://www.youtube.com/watch?v=WE2Q_HRDOP0). Acesso em: 5 jul. 2020.

JURNO, Amanda Chevtchouk; DALBEN, Sílvia. 2018. Questões e apontamentos para o estudo de algoritmos. *Parágrafo*, São Paulo, 6(1): 17–29.

MARX, Karl. 2006. *O capital: crítica da economia política*. Livro I. Tradução Reginaldo Sant’Anna. 23 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.

NERESINI, Federico. 2017. On Data, Big Data and Social Research. Is It a Real Revolution? In: AMATURO, Enrica et al. (Org.). *Data Science and Social Research*. [s.l.]: Springer International Publishing.

PASQUALE, Frank. 2015. *The black box society: the secret algorithms that control money and information*. Cambridge: Harvard University Press.

RIBEIRO, Gabriel Francisco. 2020. É greve: entregadores param hoje e fazem desafio à economia dos aplicativos. *Tilt*, São Paulo. Disponível em: <<https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2020/07/01/e-greve-entregadores-param-hoje-e-fazem-desafio-a-economia-dos-aplicativos.htm>>. Acesso em: 22 fev. 2021.

ROSENBLAT, Alex. 2018. *Uberland: how algorithms are rewriting the rules of work*. Oakland, California: University of California Press.

ROSENBLAT, Alex; STARK, Luke. 2016. Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber’s Drivers. *International Journal of Communication*, [s.l.], 10: 3758–3784.

WILSON, Anna; DE PAOLI, Stefano. 2019. On the ethical and political agency of online reputation systems. *First Monday*, [s.l.], 24.

WINNER, Langdon. 1986. *Do Artifacts Have Politics? The Whale and the Reactor: a Search for Limits in an Age of High Technology*. Chicago: The University of Chicago Press.

WOODCOCK, Jamie. 2020. The algorithmic panopticon at Deliveroo: Measurement, precarity, and the illusion of control. *Ephemer*, [s.l], n. Forthcoming contributions. Disponível em: <<http://www.ephemerajournal.org/contribution/algorithmic-panopticon-deliveroo-measurement-precarity-and-illusion-control>>. Acesso em: 16 abr. 2020.