



Sociedade do desempenho: uma análise referente ao *delivery* via aplicativos em meio à pandemia

Performance society: an analysis of applications delivery in the pandemic

DIAS, Yessika Guimarães Segóvia (FATEC Rubens Lara)
segovia.yessika@outlook.com

GODINHO, Jason César de Souza (FATEC Rubens Lara)
jason.souza@fatec.sp.gov.br

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo questionar e ampliar a discussão sobre a Sociedade do Desempenho, os novos modelos de organização oriundos da economia de plataforma e como estes se relacionam. Apresenta os modelos de sociedade e as mudanças sofridas ao longo dos anos até os dias atuais, mostrando a evolução da economia, serviços na era digital e seus conceitos até chegarmos ao delivery via aplicativos, principalmente em meio a este momento de pandemia. Por intermédio de estudos e pesquisa de campo, foi possível observar que o conceito de Sociedade do Desempenho influencia direta e indiretamente os serviços de hoje. Por fim, é possível perceber a realidade dos entregadores, a visão dos consumidores e que a grande adesão a esse tipo de trabalho informal é resultado do alto desemprego no país.

PALAVRAS-CHAVE: Sociedade do Desempenho. Economia de plataforma. Delivery. Pandemia.

ABSTRACT

This paper aims to question and expand the discussion on the Performance Society, the new organization models from the economy platform and how they are related. It presents the models of society and the changes undergone over the years to the present day, showing the evolution of the economy, services in the digital age and their concepts until we reach delivery via apps, especially in the midst of this pandemic moment. Through studies and field research, it was possible to observe that the concept of the Performance Society directly and indirectly influences today's services. Finally, it is possible to perceive the reality of delivery people, the view of consumers and that the great adherence to this type of informal work is the result of high unemployment in the country.

KEY-WORDS: Performance Society. Platform economy. Delivery. Pandemic.

INTRODUÇÃO

O termo Sociedade do Desempenho, também conhecido como Sociedade do Cansaço, é considerado novo e foi criado pelo filósofo Byung-Chul Han em 2010, ele diz que o modelo de Sociedade Disciplinar, descrita por Foucault em 1975, não consegue mais explicar nossa sociedade atual. Uma nova sociedade surgiu, onde o indivíduo é responsável pelos seus próprios ônus e bônus, soberano e submisso residem no mesmo corpo, excluindo o papel das instituições. Na Sociedade do Desempenho não existem mais sujeitos de obediência, mas sim sujeitos de produção, os chamados "empresários de si mesmos".

Recentemente o mundo inteiro foi pego de surpresa por uma pandemia, a Covid-19, causada pelo novo coronavírus (G1, 2020). Nesse cenário observamos o fechamento de comércios, restaurantes, lanchonetes, contudo, enquanto a economia fica paralisada, os serviços de *delivery* têm sido um setor em particular bastante alavancado, sendo a principal opção no momento. É notável que o conceito da Sociedade do Desempenho pode aplicar-se ao trabalho informal, este por sua vez é composto atualmente, em sua grande maioria, pelos serviços via aplicativos, com grande adesão nesse momento, portanto, em qual grau a Sociedade do Desempenho está presente em meio a pandemia?

Acredita-se que tal conceito esteja bastante presente, ao passo que nosso modelo de sociedade possibilita e estimula novos modelos de trabalho e produção. Mediante essas teorias e sua importância já elencada, decidiu-se desenvolver este trabalho de modo a aprofundar o conhecimento sobre tema, além de seu grande impacto no panorama atual. O presente trabalho visa contribuir ao ampliar a discussão sobre a Sociedade do Desempenho, os novos modelos de organização oriundos da economia de plataforma e como estes se relacionam. A pesquisa classifica-se como descritiva exploratória, de abordagem direta, por tratar-se de um evento ainda em curso, se dará principalmente por pesquisa documental, realizada através de bibliografia, reportagens, notícias e entrevistas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A literatura se deu basicamente por livros de sociologia e economia, além de reportagens e notícias, com autores como Antunes (2018), Foucault (1987) e Han (2017), entre outros, que trazem suas contribuições. Inicialmente busca-se contextualizar em que momento histórico surge a temática, com as mudanças dentro da sociedade, surgindo assim a era digital, responsável por diversos impactos na economia, e pela chegada dos serviços via aplicativos, neste caso especialmente o *delivery*. É

abordado como estas transformações criam novos arranjos que tem papel fundamental na composição e alteração da sociedade e em como o trabalhador é influenciado por esse processo.

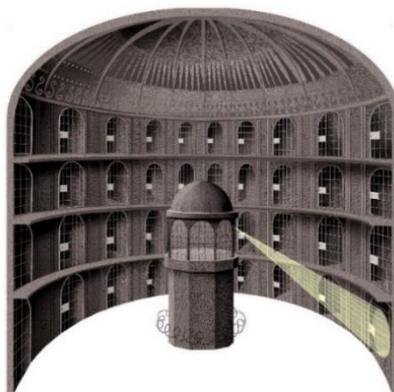
2.1 MODELOS DE SOCIEDADE

Os seres humanos são criaturas sociais. Em toda a nossa evolução, desde que éramos caçadores-coletores vivemos e trabalhamos em grupos, que se tornaram cada vez mais complexos, variando de unidades familiares simples, passando por clãs e tribos, vilas e povoados, até as cidades e estados-nações. Essa nossa inclinação nos levou a formar sociedades civis, que desde então têm sido moldadas pelo crescimento de nosso conhecimento e pelo avanço de nossa tecnologia, ao mesmo tempo que a sociedade em que vivemos influencia nosso comportamento, afetando praticamente cada aspecto da nossa vida.

A Sociedade Disciplinar é um termo pautado no poder criado por Michel Foucault (1975), ele dizia que o poder tem sido a maior força a moldar a ordem social, mas a natureza das relações de poder mudou ao longo do tempo. O poder exercido pela força na sociedade feudal como torturas e execuções, passou a ser visto como desumano e mais importante, não efetivo, surgindo assim um novo meio de controlar o comportamento: a disciplina. Instituições como prisões, hospícios, hospitais e escolas caracterizaram a mudança de noção de meramente punir para um exercício disciplinar de poder, mais especificamente agir para prevenir as pessoas de se comportarem de forma indesejada.

Tais instituições não só eliminavam a possibilidade de condutas transgressoras como também ofereciam condições necessárias para serem corrigidas, e principalmente, monitoradas e controladas. Segundo Thorpe et al. (2016) esse elemento de vigília é especialmente importante, Foucault foi bastante afetado pela Panopticon, modelo de prisão com uma torre de observação que permitia uma vigilância constante dos presos, as celas tinham uma iluminação de fundo que os impedia de se esconderem, e estes nunca sabiam quando estavam sendo observados, de modo que passaram a disciplinar seu comportamento como se estivessem sempre sob vigília. O poder não é mais exercido ao coagir as pessoas a se conformarem, mas ao estabelecer mecanismos que garantam sua conformidade.

Figura 1 – Modelo Panopticon



Fonte: Medium Filosofia (2018)

A Sociedade do Desempenho, como o próprio nome sugere, é um termo pautado na busca da excelência e do melhor desempenho pelo próprio indivíduo dentro da sociedade, criado por Byung-Chul Han (2010), ele diz que hoje o indivíduo é responsável pelos seus próprios ônus e bônus, soberano e submisso residem no mesmo corpo, as instituições que antes tinham grande protagonismo e destaque hoje mostram-se excluídas e até mesmo omissas. Na Sociedade do Desempenho os protagonistas são os sujeitos de produção, anteriormente, a Sociedade Disciplinar aplicava seu poder através das instituições, hoje, o poder é aplicado por nós sobre nós mesmos.

No lugar de proibição, ordem ou lei, entra o projeto, a iniciativa e a motivação. A Sociedade Disciplinar que era pautada pela negatividade da proibição, deu lugar ao excesso de positividade. A busca constante por eficiência é o novo norte, levando o indivíduo a acreditar que algo depende inteiramente do seu desempenho, muitas vezes não considerando as variáveis externas, e se sentindo fracassado e culpado caso não consiga conquistar o resultado almejado (HAN, 2010). Essa lógica pode ser prejudicial levando ao esgotamento mental e a automutilação emocional, consequentemente a doenças como depressão e ansiedade, e casos cada vez mais crescentes de *burnout*, que são resultados dessa liberdade paradoxal, segundo a OMS, em notícia publicada em 2019 pela R7, destacando o Brasil como o país mais ansioso do mundo e o mais depressivo da América Latina.

2.2 ECONOMIA E SERVIÇOS NA ERA DIGITAL

A palavra economia vem do grego *oikonomia*, que significa “administração da casa” e passou a significar o estudo das maneiras de gerir os recursos e, mais especificamente, a produção e a permuta de bens e serviços. Produzir bens e prestar serviços é tão velho quanto a civilização, mas o estudo do funcionamento do processo na prática é relativamente novo. Filósofos e políticos manifestaram suas opiniões desde a Grécia Antiga, mas os primeiros economistas de fato só surgiram no final do século

18. Boa parte da teoria econômica foi calcada na matemática e na física, porém, são feitas pelo homem e dependem do comportamento racional ou irracional das pessoas que nelas atuam, portanto, a economia como ciência tem mais em comum com a psicologia, sociologia e política (KISHTAINY et al., 2013).

O que motivou o interesse e o surgimento da economia moderna foram as enormes mudanças na própria economia com o advento da Revolução Industrial, que trouxe uma nova era. Basicamente, o mercado está dividido em três setores, que são: Primário, Secundário e Terciário. Martinelli e Silva (2012) nos dizem que no setor primário de produção encontramos a agricultura, a agropecuária ou produção animal e o extrativismo, no setor secundário da produção estão contidas as indústrias de extração mineral, de transformação, de construção e atividades semi-industriais, e no setor terciário encontramos os prestadores de serviços, o comércio em geral, os bancos, serviços de transportes, comunicações e o governo.

Segundo o Santander Trade Markets (2020), no Brasil o setor terciário representa mais de 63,1% do PIB e emprega perto 70,3% da população ativa. Hoje em dia é muito comum a utilização de serviços que estão a distância de apenas alguns cliques via aplicativos, que trazem conforto e despreocupação aos consumidores. Antunes (2018) nos diz que desde a crise econômica de 2009, o modelo de trabalho que se alastra é o da economia de plataforma e a *uberização*. Atualmente, tais elementos são observados principalmente no setor de serviços, pela intensificação da flexibilidade, precariedade, informalidade e ideologia empreendedora, fazendo surgir ocupações instáveis, inseguras, e com baixa remuneração.

As empresas pertencentes a economia de plataforma, também chamadas de economia de bico, por serem empresas de alta tecnologia, necessitam de mão de obra qualificada para o desenvolvimento de softwares, enquanto necessitam também de mão de obra menos qualificada para a realização do trabalho operacional. Os aplicativos argumentam que não empregam quem presta o serviço, apenas conectam clientes com pessoas que desejam ganhar dinheiro (BBC, 2020). Nesse cenário, essas empresas administram uma força de trabalho grande e desagregada por meio de suas plataformas, tratando seus trabalhadores operacionais como "parceiros", que são inteiramente responsáveis pelos recursos utilizados e serviços prestados.

2.3 DELIVERY VIA APLICATIVOS

A frase “empresários de si mesmo” mostra-se bastante presente na prática através do trabalho informal, atualmente no Brasil dentro da categoria de trabalhadores informais temos em grande número trabalhadores que oferecem seus serviços através de aplicativos, e devido ao momento de

pandemia, os serviços de *delivery* têm tido um aumento de demanda significativo. Se sair de casa representa riscos à saúde, os serviços de *delivery* parecem ser um ótimo atrativo, porém, na outra ponta há trabalhadores que estão se expondo justamente a esses riscos.

Segundo o IBGE, em matéria publicada no G1, em 2019 houve recorde no avanço do trabalho informal no Brasil, representando 41% da população ocupada, resultado que se dá principalmente pelo desemprego no país, e estima-se que a taxa de desemprego suba ainda mais. Quanto mais cresce o desemprego mais cresce o trabalho informal, pois as pessoas precisam buscar alguma outra forma de se manterem e tais aplicativos parecem ser uma saída diante do desespero, nos últimos meses os aplicativos de *delivery* registraram mais entregadores, segundo a Exame (2020), a Rappi chegou a registrar pico de 300% de crescimento no número de cadastros de entregadores, e na iFood o número de entregadores passou de 147 mil para 170 mil de fevereiro para março.

Em entrevista concedida ao The Intercept Brasil em março de 2020, a pesquisadora do Instituto de Economia da Universidade de Campinas, Ludmila Abílio, fala sobre os entregadores “são eles que farão uma série de coisas circular para garantir o nosso isolamento. E para isso eles estarão na linha de frente e expostos”. A matéria fala também sobre a entrega zero contato, nesse caso o pagamento é feito online e o pedido é deixado na porta do cliente pelo entregador. A Rappi, Uber Eats, o iFood e a 99 Food estão oferecendo tal alternativa, a opção traz mais segurança, mas é uma escolha do cliente, o entregador apenas obedece.

Ainda segundo Abílio (2020), medidas como essa não podem ser uma opção, mas uma norma das empresas, no entanto, é difícil que essas opções virem procedimentos-padrão, porque isso abriria um precedente em que as empresas assumiriam o que sempre negaram, uma relação em que os trabalhadores são seus subordinados. Recrutados como prestadores de serviço autônomos, os entregadores são pagos por cada entrega que fazem, descontadas as comissões dos aplicativos, mas não são os trabalhadores que definem as rotas que irão tomar ou o preço de seus serviços.

Diante de todas essas questões que vinham ganhando força, no dia primeiro de julho de 2020, entregadores de aplicativos se organizaram para fazer uma paralização nacional, protestando contra a precarização e exigindo melhores condições de trabalho. Além da paralisação, os entregadores convidaram os usuários dos serviços de *delivery* a não pedirem nada ao longo do dia, em apoio ao movimento (G1, 2020). A intenção era que os entregadores desligassem os aplicativos, mas em algumas cidades ocorreram manifestações físicas, como por exemplo, em São Paulo, nas redes sociais foram combinados encontros, partindo da ponte Estaiada fazendo o percurso até o Masp, na avenida Paulista.

Figura 2 – Manifestação dos entregadores



Fonte: Uol (2020)

Em matéria publicada na Uol (2020), Juliana Inhasz, professora de economia do Insper, diz que as greves nesses serviços só funcionam se a sociedade apoiar, porque os aplicativos confiam na lógica "se você não quer trabalhar, tem quem queira" e muitos não pararam por dependerem da renda do dia. Inhasz diz ainda que o aumento do desemprego abastece cada vez mais a economia de bico e deixa os aplicativos com um poder de barganha maior, "no momento atual, com a taxa de desemprego que só cresce e fechamento de vagas formais, os aplicativos podem abusar mais". Para os especialistas a solução só virá com uma retomada econômica forte no país.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

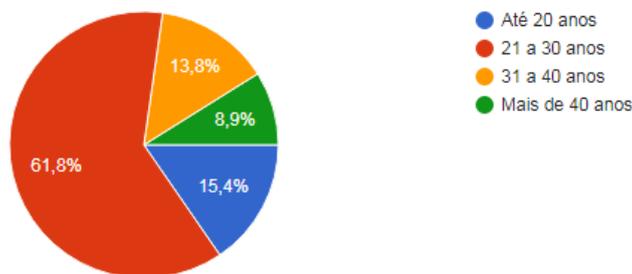
O presente trabalho se deu através de material teórico e resultados obtidos através de pesquisa de campo disponibilizada via Google Forms, divulgada em redes sociais, no período de 24 de setembro de 2020 a 26 de setembro de 2020, almejando atingir um público diversificado. O questionário teve como alvo os consumidores desse tipo de serviço e contou com 10 questões, todas fechadas.

Inicialmente, as perguntas foram elaboradas de modo a buscar informações básicas, como idade, gênero, e qual ou quais aplicativos o consumidor utiliza, visando a segmentação dos grupos. Em seguida buscou-se descobrir a motivação para a utilização do *delivery* via aplicativos, frequência de uso e média de gastos, procurando entender o relacionamento desses clientes com os aplicativos. Por fim, foram levantadas questões relacionadas à pandemia, sobre a conscientização das medidas de proteção, como por exemplo, optar pela entrega sem contato, e posicionamentos referentes as condições de trabalho dos entregadores dos serviços em questão.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

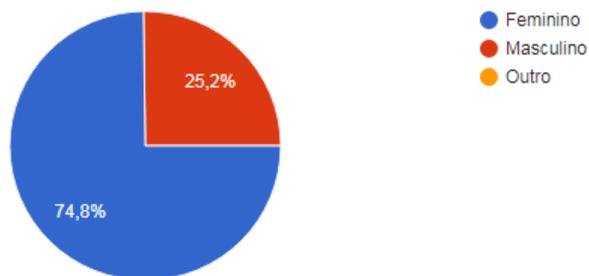
A pesquisa de campo aplicada foi respondida por um total de 123 pessoas, predominantemente da faixa etária de 21 a 30 anos, jovens adultos, e jovens de até 20 anos, grupos que naturalmente são mais voltados a tecnologia e fazem uso de smartphones e seus aplicativos de forma rotineira. A incidência de mulheres foi maior que a de homens, os Gráficos 1 e 2 abaixo ilustram as informações.

Gráfico 1 – Qual sua idade?



Fonte: Autoria própria (2020)

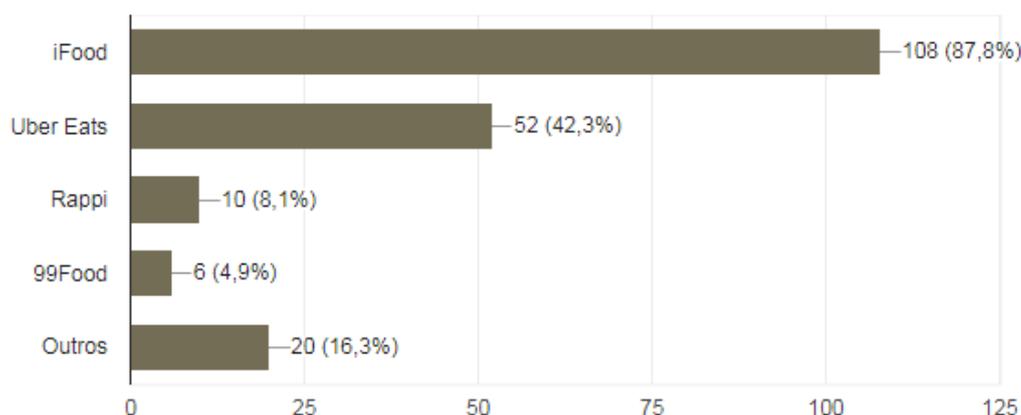
Gráfico 2 – Gênero?



Fonte: Autoria própria (2020)

Como pode ser visto no Gráfico 3 abaixo, foi perguntado aos entrevistados qual ou quais aplicativos eles utilizavam, admitindo mais de uma resposta. Com os aplicativos de *delivery* mais comuns sendo iFood em disparada com 87% de uso, Uber Eats com 42% de uso, seguido pelos demais.

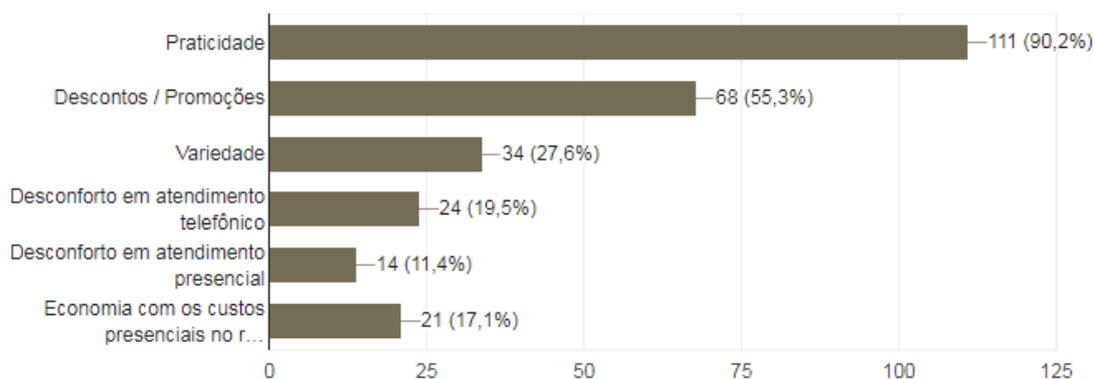
Gráfico 3 – Qual ou quais aplicativos você utiliza?



Fonte: Autoria própria (2020)

Referente à motivação para o uso de tais aplicativos, onde também foi admitido mais de uma resposta, Gráfico 4, o uso justifica-se por três fatores, 1) praticidade, 2) descontos / promoções, 3) variedade. Apesar de não figurar entre os principais é interessante reparar que a chamada “fobia de telefone” foi uma pauta com um número considerável de adesões.

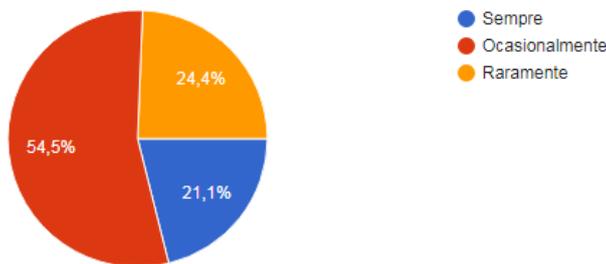
Gráfico 4 – Por que você utiliza aplicativos de delivery?



Fonte: Autoria própria (2020)

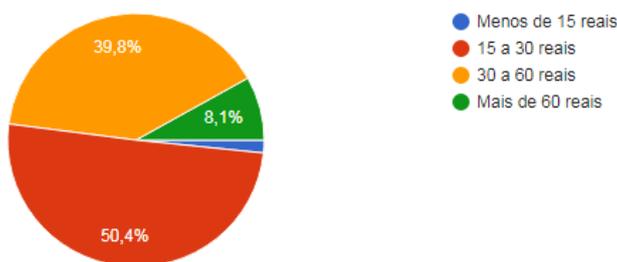
Reunindo as questões referentes a frequência e média de gastos, temos 54% de uso ocasional, o que é o esperado já que geralmente as pessoas optam por uma comida diferente aos fins de semana ou em situações com amigos e família, raramente e sempre que tiveram porcentagens próximas. No caso da média de gastos, o maior resultado figura entre os valores de 15 a 30 reais, seguido pelos valores de 30 a 60 reais. Os Gráfico 5 e 6 abaixo ilustram estas informações.

Gráfico 5 – Você usa apps de delivery com que frequência?



Fonte: Autoria própria (2020)

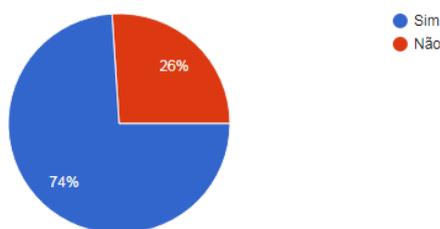
Gráfico 6 – Quanto você costuma gastar em médias nesses apps?



Fonte: Autoria própria (2020)

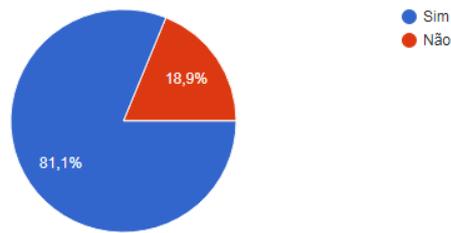
O alto resultado em questão do maior uso de aplicativos de delivery em meio a pandemia, Gráfico 7, confirma a hipótese levantada anteriormente. Já o resultado referente ao respeito as medidas de segurança nesse momento, Gráfico 8, é positivo com 81%, porém, é preocupante ver que quase 20% dos entrevistados não estão seguindo as orientações dadas, e que além de se colocarem em risco, colocam também o entregador que está no exercício de sua função.

Gráfico 7 – Nesse momento de pandemia você tem utilizado mais aplicativos de delivery?



Fonte: Autoria própria (2020)

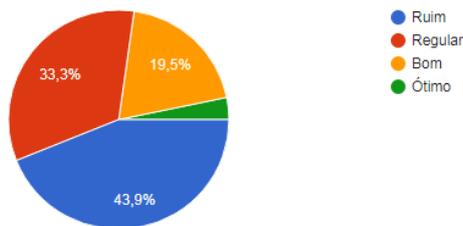
Gráfico 8 – Você tem utilizado a entrega sem contato, atendido o entregador de máscara ou optado pelo pagamento via cartão?



Fonte: Autoria própria (2020)

Analisando os resultados do Gráfico 9 vemos que a maioria dos consumidores, 43%, seguido por 33%, reconhecem que as condições de trabalho dos entregadores dos serviços que utilizam não são satisfatórias, considerando as condições Ruins e Regulares, respectivamente.

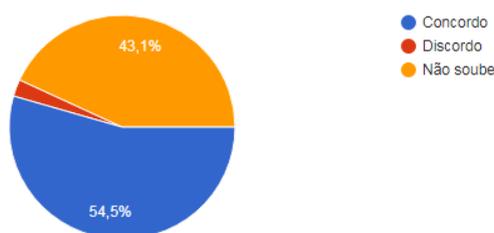
Gráfico 9 – O que você acha das condições de trabalho dos entregadores desses aplicativos?



Fonte: Autoria própria (2020)

A última questão era apenas uma curiosidade para medir o grau de informação dos indivíduos, Gráfico 10, 54% concordam com a greve, 2% discordam, e 43% dos consumidores não souberam do ocorrido.

Gráfico 10 – Você soube da greve dos aplicativos e suas causas? Em caso positivo, você concorda ou discorda?



Fonte: Autoria própria (2020)

Desconsiderando a parcela que não soube os valores mudam para 96% concordam e apenas 4% discordam.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atingiu-se o objetivo, que era questionar e ampliar a discussão sobre a Sociedade do Desempenho, os novos modelos de organização oriundos da economia de plataforma e como estes se relacionam, tendo como pilar o *delivery* em meio à pandemia, através de material teórico e pesquisa de campo. Conclui-se que a hipótese inicial foi confirmada. Através do presente estudo observamos que o conceito de Sociedade do Desempenho influencia direta e indiretamente os serviços presentes na era digital.

Também se estabeleceu um panorama referente a realidade dos entregadores e a visão dos consumidores que utilizam determinados aplicativos. Se faz cada vez maior a consciência de que as empresas oriundas da economia de plataforma, precisam adotar mecanismos para proteger esses trabalhadores, e cabe aos consumidores se posicionarem em relação a isso cobrando medidas efetivas de maneira veemente, principalmente nesse momento de pandemia, que se trata literalmente de uma questão de vida ou morte.

Com isso, vimos que a grande adesão a esse tipo de trabalho é resultado do alto desemprego, portanto, existe a necessidade de investir em uma economia forte para nosso país, o que é benéfico para todos, empresas, trabalhadores e consumidores. E uma economia forte não se faz em cima da informalidade, para isso são necessários parâmetros e regras a serem seguidas. Por fim, fica a necessidade de reflexão moral e socioeconômica sobre os fins que a técnica atende, observando se ela está a serviço do homem, ou, ao contrário, contribuindo com a sua exploração.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. SP: Boitempo, 2018.

BBC. **O paradoxo do Uber: como o aplicativo libera e aprisiona seus motoristas na 'economia colaborativa'**. 19 nov. 2019. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-50412910>. Acesso em 26 jun. 2020.

EXAME. **iFood e Rappi: mais entregadores (e mais cobrança por apoio) na pandemia**. 20 jun. 2020. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/coronavirus-leva-mais-entregadores-e-gorjetas-aos-apps-de-delivery/>. Acesso em 25 jun. 2020.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**; tradução de Raquel Ramallete. 20ª edição – Petrópolis, RJ: Vozes, 1987.

G1. **Entregadores protestam contra aplicativos de delivery em SP**. 01 jul. 2020. Disponível em: <http://g1.globo.com/manifestacoes/2013/videos/t/sao-paulo/v/entregadores-protestam-contra-aplicativos-de-delivery-em-sp/8665514/>. Acesso em 04 jul. 2020.

_____. **O que é o coronavírus?** São Paulo, 27 fev. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/bemestar/coronavirus/noticia/2020/02/27/o-que-e-o-coronavirus.ghtml>. Acesso em 01 maio 2020.

_____. **Trabalho informal avança para 41,3% da população ocupada e atinge nível recorde, diz IBGE**. 31 ago. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/08/30/trabalho-informal-avanca-para-413percent-da-populacao-ocupada-e-atinge-nivel-recorde-diz-ibge.ghtml>. Acesso em 20 jun. 2020.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**; tradução de Enio Paulo Giachini. 2ª edição ampliada – Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.

KISHTAINY, Niall. Et al. **O Livro da Economia: as grandes ideias de todos os tempos**; tradução de Carlos S. Mendes Rosa. São Paulo: Globo Livros, 2013.

MARTINELLI, Luís Alberto Saavedra; SILVA, Francisco G. da. **Introdução à Economia**. – Curitiba, PR: Instituto Federal do Paraná, 2012.

R7. **Dia da Saúde Mental: Brasil lidera rankings de depressão e ansiedade**. São Paulo, 10 out. 2019. Disponível em: <https://noticias.r7.com/saude/dia-da-saude-mental-brasil-lidera-rankings-de-depressao-e-ansiedade-10102019>>. Acesso em 01 maio 2020.

SANTANDER TRADE MARKETS. **Economia do Brasil**. Últimas atualizações em jun. 2020. Disponível em: https://santandertrade.com/pt/portal/analise-os-mercados/brasil/economia?&actualiser_id_banque=oui&id_banque=7&memoriser_choix=memoriser. Acesso em 26 jun. 2020.

THE INTERCEPT BRASIL. **Parceria de risco**. 23 mar. 2020. Disponível em: <https://theintercept.com/2020/03/23/coronavirus-aplicativos-entrega-comida-ifood-uber-loggi/>. Acesso em 30 jun. 2020.

UOL. **É greve: entregadores param hoje e fazem desafio à economia dos aplicativos**. 01 jul. 2020. 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 04 jul. 2020.