

# AS NOVAS MODALIDADES DE TRABALHO E A REALIDADE DOS TRABALHADORES DE DELIVERY POR APLICATIVO NO BRASIL DURANTE A PANDEMIA



## Uma pesquisa de Anderson Santana

Programa Líderes 2.0 — Apoio LACNIC, 2021

### RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo conhecer a realidade dos trabalhadores de *delivery* por aplicativo na cidade de Anápolis, estado de Goiás (Brasil), no que diz respeito à qualidade de conexão com a Internet durante o trajeto da entrega, à segurança, aos fatores tecnológicos, sociais, econômicos e de mobilidade. A investigação é de caráter exploratório, com o objetivo de apresentar uma realidade ainda pouco estudada na região. Para tal finalidade, foi aplicado

um questionário de forma presencial com 30 entregadores, que responderam a 27 perguntas. Por meio dos dados obtidos, constatou-se que mais de 90% é do gênero masculino e 50% consideram-se pardos; a grande maioria usa o *smartphone*/celular de uso pessoal para trabalhar; todos custeiam a própria internet móvel para realizar entregas; 90% afirmam que o site/aplicativo carrega rápido; a maior proporção trabalha de 10-15 horas por dia. Por fim, busca-se contribuir com um panorama dos desafios enfrentados pelos profissionais que atuam com *delivery* por aplicativo e que estão inseridos em uma das mais novas modalidades de trabalho da atualidade; possivelmente, impulsionado pelas restrições impostas pela pandemia do novo Coronavírus, além do pleno desenvolvimento da Internet e do fomento do consumo digital.

## 1 INTRODUÇÃO

Nos primórdios, a caça era a estratégia principal utilizada pelos primeiros humanos para saciarem a fome e sobreviverem. Com o passar do tempo, o fogo foi descoberto e dominado, então o cozimento e o preparo dos alimentos se tornou mais fácil; a agricultura foi praticada e controlada, fazendo com que a alimentação fosse mais diversificada (frutas, cereais, grãos, vegetais etc.); certamente, isso gerou uma melhor qualidade de vida para nossos antepassados.

Na atualidade, não é mais necessário grandes esforços para conseguir o alimento e saciar a fome, desejos e vontades relacionadas à alimentação; em muitos casos, basta abrir um aplicativo ou site para que um imenso cardápio digital seja exposto. Em poucos cliques, o pedido é processado, aceito, preparado e enviado para onde o cliente desejar.

Essa mudança de paradigmas transformou hábitos, proporcionou comodidade e conforto aos usuários que usam a tecnologia ao seu favor. Com o desenvolvimento tecnológico, os serviços de *delivery* migraram do pedido por ligação de telefone para as telas de dispositivos móveis que possuem conexão à Internet. Surgiu, então, uma nova maneira de se alimentar: comprar refeições prontas por aplicativos de *delivery*.

O serviço de delivery mudou porque a tecnologia evoluiu. Antes, havia somente o telefone fixo como opção de contato com os restaurantes, que consideravam a entrega como um serviço adicional ao seu atendimento presencial. Não estava ainda tão evidente a necessidade de investimento em infraestrutura, embalagens especiais, logística, etc. Com o início da era digital, pulverização em massa dos smartphones e a popularização dos aplicativos, tudo isto ficou mais prático. Tanto para os restaurantes quanto para os consumidores, que, juntos, criaram um novo mercado com uma oferta e uma demanda cada vez mais crescente e variadas. (IFOOD BRASIL, 2021).

Bezerra *et al.* (2013) enfatizam que jovens adultos da classe A e B da região Sudeste do Brasil constituem a maior parcela de usuários dos aplicativos de *delivery* de comida. Além disso, o *delivery online* de comida é mais presente nas capitais e em regiões metropolitanas, representando 39,5% do mercado de entrega comparado com as regiões interioranas dos estados, que representam 6,9%.

Com o agravamento da pandemia de COVID-19 e a necessidade de isolamento social, a sociedade global ficou diante de um “novo normal”, cujo isolamento social impediu a livre circulação de pessoas nas ruas, ocorreram restrições em restaurantes, lanchonetes, bares e estabelecimentos semelhantes. A ida aos restaurantes, aos supermercados e às festas, por exemplo, foram muito reduzidas, com o objetivo de impedir a propagação do vírus. Diante desse novo cenário, pedir comida por aplicativo se tornou algo comum e mais corriqueiro para uma parcela considerável da população.

No período pandêmico, entre 2020 e 2021, houve considerável aumento do “*take away*” (retirada no local) e do “*drive-thru*” (entrega do pedido pelo automóvel). Tais hábitos fizeram com que a demanda por pedidos aumentasse, consequentemente, os pequenos, médios e grandes empreendedores do gênero alimentício aumentaram a sua presença no ambiente digital, de modo que continuassem tendo receita e ofertando seus serviços por meio de cardápio *online* (BOTELHO, 2020) — tais aplicativos disponibilizam uma espécie de praça digital de alimentação.

Ao mesmo tempo, com o aumento da demanda, ocorreu uma expressiva ampliação de entregadores de *delivery* por aplicativo durante a pandemia. Os fatores que também podem ter influenciado na oferta e demanda são: migração dos estabelecimentos comerciais para o digital, a cultura do consumo digital, ampla disponibilidade de refeições preparadas fora do domicílio dos cliente, busca por comodidade de receber o pedido em casa e o desemprego latente provocado pela crise econômica. É diante desse cenário que se vê, então, novas modalidades de trabalho ganhando amplitude, impulsionadas por uma força profunda chamada “pandemia” e pelo desenvolvimento constante da tecnologia, mais especificamente no âmbito digital.

## 2 METODOLOGIA

A presente pesquisa é de caráter exploratório por meio do qual busca-se entender uma questão ainda pouco estudada ou sem nenhum estudo anterior a respeito: a realidade dos trabalhadores de *delivery* por aplicativo na cidade de Anápolis no estado do Goiás (Brasil). A pesquisa exploratória tem como objetivo procurar padrões e gerar ideias sem a necessidade de confirmar uma determinada hipótese pré-estabelecida. O real uso desse método é apenas fazer descobertas (GIL, 1999).

Em relação à abordagem, a presente pesquisa utiliza-se das abordagens quantitativa e qualitativa. Um questionário com 27 perguntas foi aplicado presencialmente do dia 09 de outubro de 2021 ao dia 25 do mesmo mês. Foram entrevistados 30 trabalhadores de *delivery* por aplicativo das mais variadas idades. Restaurantes, bares, lanchonetes e os *shoppings* da cidade, tais como o Anashopping e o Brasil Park Shopping, foram visitados para aplicar o questionário e ter sucesso na coleta dos dados.

Com o questionário supracitado, foi possível coletar uma série de dados em categorias como: o perfil dos entregadores; o acesso e a conexão à Internet para trabalhar; o trabalho durante a pandemia e a relação dos trabalhadores de *delivery* com os aplicativos e o restaurante para os quais trabalham. Além disso, foram coletados depoimentos dos entregadores em relação ao seu trabalho no dia a dia.

Segue abaixo o questionário digital aplicado:

Figura 1 – Questionário aplicado aos entregadores

(continua)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Nome</b></p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>Quem custeja essa Internet?</b></p> <p><input type="radio"/> Eu mesmo</p> <p><input type="radio"/> O restaurante em que trabalha</p> <p><input type="radio"/> O aplicativo de delivery</p> <p><input type="radio"/> Outro: _____</p>     |
| <p><b>Gênero</b></p> <p><input type="radio"/> Feminino</p> <p><input type="radio"/> Masculino</p> <p><input type="radio"/> Outro: _____</p>                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>Qual o custo mensal de Internet?</b></p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Idade</b></p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>Qual o impacto na renda ou o percentual?</b></p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                                                               |
| <p><b>Escolaridade máxima concluída</b></p> <p><input type="radio"/> Ensino Fundamental</p> <p><input type="radio"/> Ensino Médio</p> <p><input type="radio"/> Ensino Superior</p> <p><input type="radio"/> Ensino Técnico</p> <p><input type="radio"/> Pós-graduação</p> <p><input type="radio"/> Analfabeto</p> <p><input type="radio"/> Outro: _____</p> | <p><b>O site e o aplicativo carregam rápido? (Como avalia a velocidade da Internet)</b></p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                          |
| <p><b>Cor/Raça</b></p> <p><input type="radio"/> Preto</p> <p><input type="radio"/> Branco</p> <p><input type="radio"/> Amarelo</p> <p><input type="radio"/> Pardo</p> <p><input type="radio"/> Indígena</p> <p><input type="radio"/> Outro: _____</p>                                                                                                       | <p><b>Consegue trabalhar com conexão estável? (como avalia a estabilidade)</b></p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                                   |
| <p><b>Você usa outro dispositivo para realizar as entregas?</b></p> <p><input type="radio"/> Sim</p> <p><input type="radio"/> Não</p>                                                                                                                                                                                                                       | <p><b>Durante o trajeto da entrega a conexão da Internet já caiu ou cal?</b></p> <p><input type="radio"/> Sim</p> <p><input type="radio"/> Não</p> <p><input type="radio"/> Poucas vezes</p> <p><input type="radio"/> Na maioria das vezes</p> |
| <p><b>Qual a sua operadora de Internet móvel?</b></p> <p><input type="radio"/> Claro</p> <p><input type="radio"/> Tim</p> <p><input type="radio"/> Vivo</p> <p><input type="radio"/> Oi</p> <p><input type="radio"/> Outro: _____</p>                                                                                                                       | <p><b>Caso SIM, em quais locais (Regiões da cidade) ou por quais motivos? (chuva, etc)</b></p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>Você já teve algum problema para receber o seu pagamento online?</b></p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>Você começou a trabalhar com entregas na pandemia?</b></p> <p><input type="radio"/> Sim</p> <p><input type="radio"/> Não</p>                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>A quanto tempo você trabalha com entregas?</b></p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                                                             |

(conclusão)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Para quais aplicativos você trabalha com entregas?</p> <p><input type="checkbox"/> Ifood</p> <p><input type="checkbox"/> Tonolucro</p> <p><input type="checkbox"/> Uber eats</p> <p><input type="checkbox"/> Bee Delivery</p> <p><input type="checkbox"/> Para o restaurante</p> <p><input type="checkbox"/> Outro: _____</p> | <p>Se SIM, qual?</p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Qual o impacto positivo e negativo de trabalhar com entregas durante a pandemia?</p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                                                                                                                | <p>Com relação à remuneração com as entregas, você consegue pagar as despesas?</p> <p><input type="checkbox"/> Água</p> <p><input type="checkbox"/> Aluguel</p> <p><input type="checkbox"/> Internet</p> <p><input type="checkbox"/> Alimentação</p> <p><input type="checkbox"/> Combustível</p> <p><input type="checkbox"/> Outro: _____</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>Quantas horas você trabalha por dia?</p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Quantos dias na semana?</p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Qual meio de transporte você usa para realizar entregas?</p> <p><input type="radio"/> Motocicleta</p> <p><input type="radio"/> Bicicleta</p> <p><input type="radio"/> Carro</p> <p><input type="radio"/> Outro: _____</p>                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Por qual razão você escolheu trabalhar com entregas?</p> <p>Sua resposta _____</p>                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>O que poderia melhorar nas suas condições de trabalho?</p> <p><input type="checkbox"/> Benefícios (VT, VR, VA, Plano de saúde)</p> <p><input type="checkbox"/> Formalização de vínculo CLT</p> <p><input type="checkbox"/> Remuneração</p> <p><input type="checkbox"/> Outro: _____</p>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Durante a pandemia, a empresa para qual você trabalha forneceu alguma ajuda?</p> <p><input type="radio"/> Sim</p> <p><input type="radio"/> Não</p>                                                                                                                                                                            | <p>Eu autorizo a coleta, tratamento e divulgação de informações presentes neste questionário a título gratuito. Estou ciente de que os dados coletados da questão 1 (nome) não serão divulgados, mantendo, assim, o meu anonimato, para que não ocorram constrangimentos, vazamento de minha identidade ou qualquer outro dano recorrente. Bem como, tenho ciência que tais questões têm a finalidade de validação da pesquisa individual e as demais informações coletadas no presente questionário servirão apenas para a análise, compreensão e divulgação dos dados. Os dados brutos ficarão disponíveis, apenas e exclusivamente, para o pesquisador da presente pesquisa. Estou de acordo que os dados coletados ficarão sob posse do pesquisador da referida investigação, sem tempo determinado, para a realização de consultas e/ou do aprimoramento da análise. Estes serão armazenados no e-mail criado especificamente para essa finalidade. As análises finais dos dados agrupados serão divulgadas pelo Iacnic (registro de endereços da Internet para a América Latina e o Caribe), sem finalidade comercial. Por fim, confirmo que posso revogar, a qualquer momento, mediante manifestação expressa, por procedimento gratuito e facilitado, as minhas informações prestadas.</p> <p><input type="checkbox"/> Ok</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p><b>Enviar</b></p> <p><a href="#">Limpar formulário</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Fonte: Elaboração própria.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para iniciar a pesquisa, buscou-se identificar quais os aplicativos de *delivery* de comida estão operando na cidade de Anápolis-GO. Foi descoberto que o Ifood, Bee Delivery, Tonolucro e o Uber Eats têm cobertura na cidade. 99 Food e Rappi, duas das maiores plataformas desse segmento do Brasil, ainda não operam na cidade.

Em busca de ouvir os depoimentos e os posicionamentos, as empresas que atuam na cidade foram contatadas, mas até o término da pesquisa somente a assessoria de comunicação da Uber Eats retornou o contato. Confira o posicionamento da empresa na íntegra a seguir:

### Nota

“

*A pandemia desencadeou um movimento de mudanças comportamentais não somente de consumidores, que passaram a realizar pedidos com uma frequência maior e em diferentes momentos do dia, muitas vezes tendo o delivery como sua única opção, como também de estabelecimentos que resistiam em digitalizar seus serviços, mas entraram no online por questões de sobrevivência e adaptação a uma tendência inegável do mercado, e pretendem permanecer. No Brasil, o número de restaurantes ativos no Uber Eats aumentou 80% no ano passado, sendo que muitos dos empreendimentos entraram no digital pela primeira vez. Disponível no Brasil desde 2016, o Uber Eats está presente em mais de 150 cidades, em todos os estados do país.*

*O celular é a principal ferramenta de trabalho para entregadores de delivery e Uber Eats não mede esforços para colaborar com seus parceiros a fim de fornecer uma boa experiência em toda a sua jornada, desde a solicitação do pedido até a entrega do mesmo. Por conta disso, disponibiliza aos motoristas e entregadores o [Uber Chip](#), primeiro plano de celular pré-pago do mundo em que o parceiro da Uber não gasta seu plano de dados para dirigir ou realizar entregas.*

*Criado em parceria com a Surf Telecom, ele oferece uso ilimitado do Uber Driver, aplicativo usado pelos parceiros, além de uso livre de apps populares como Waze e Whatsapp. Com o Uber Chip, nossos parceiros têm a garantia de que não ficarão desassistidos durante uma viagem caso seu plano de dados chegue ao fim.*

*O valor dos planos do Uber Chip varia de acordo com o nível no [Uber Pro](#), o programa de vantagens dos parceiros da Uber. No plano Diamante semestral, o plano tem um desconto de 64%, o que representa uma economia estimada de **R\$384** por ano. O Uber Chip oferece, ainda, até 12 GB por mês na rede 4G de maior cobertura do Brasil, além de ligações locais e interurbanas ilimitadas para qualquer operadora, usando o código 41, e 100 SMSs grátis por mês. Vale lembrar que o Uber Chip não impede que o entregador parceiro realize entregas por outros aplicativos.*

*Com o aumento constante dos combustíveis, a Uber também tem intensificado seus esforços para ajudar os parceiros a reduzirem seus gastos, realizando parcerias que oferecem desconto em combustíveis, por exemplo. Por meio do Uber Pro, o parceiro da Uber recebe de volta 4% dos gastos com combustíveis ao abastecer em postos Ipiranga usando o app [abastece-aí](#). O cashback é válido sem que, para isso, ele precise gastar seus pontos do programa KM de Vantagens. Isso significa que, além de receber de volta parte do valor gasto no abastecimento, o parceiro ainda acumula mais pontos para usar, por exemplo, na manutenção de seu veículo (troca de óleo, pneu, reparos etc.).*

*Desde o início da pandemia a Uber investiu mais de **R\$ 135 milhões** no Brasil em iniciativas de segurança destinadas a motoristas e entregadores parceiros, como um fundo que ofereceu*

[assistência financeira](#) aos parceiros que precisaram parar de trabalhar por recomendação médica, [reembolso](#) para a compra de itens de proteção, como álcool em gel e máscaras, e [centros de higienização](#) de veículos e mochilas de entrega com produtos usados na limpeza de UTIs. Também foram distribuídos mais de 300 mil kits de proteção aos parceiros, somando mais de 600 mil máscaras, 750 mil frascos com álcool em gel e 300 mil sanitizantes. Todas as ações da Uber relacionadas à pandemia podem ser consultadas em [nosso site](#).

”

É preciso destacar que houve grandes dificuldades para a realização da pesquisa no que tange à aplicação do questionário aos entregadores de comida por aplicativo. Quando abordados para realizar a entrevista, os trabalhadores sempre estavam em horário de trabalho e se viam muito apressados. Na maioria das vezes, foram entrevistados durante o percurso da retirada do pedido no restaurante até o momento que o entregador partia com o pedido. Muitos não aceitaram responder às perguntas, pois estavam com pressa e com medo de os pedidos dos clientes atrasarem e, portanto, serem mal avaliados pelos mesmos.

Nas próximas páginas o leitor poderá visualizar fotos, gráficos com dados e depoimentos em quadros que expressam os resultados colhidos na presente pesquisa.

Figura 2 – Imagens do Pesquisador Anderson Santana realizando entrevista com entregadores por aplicativo em Anápolis-GO, 2021



Fonte: Elaboração própria.

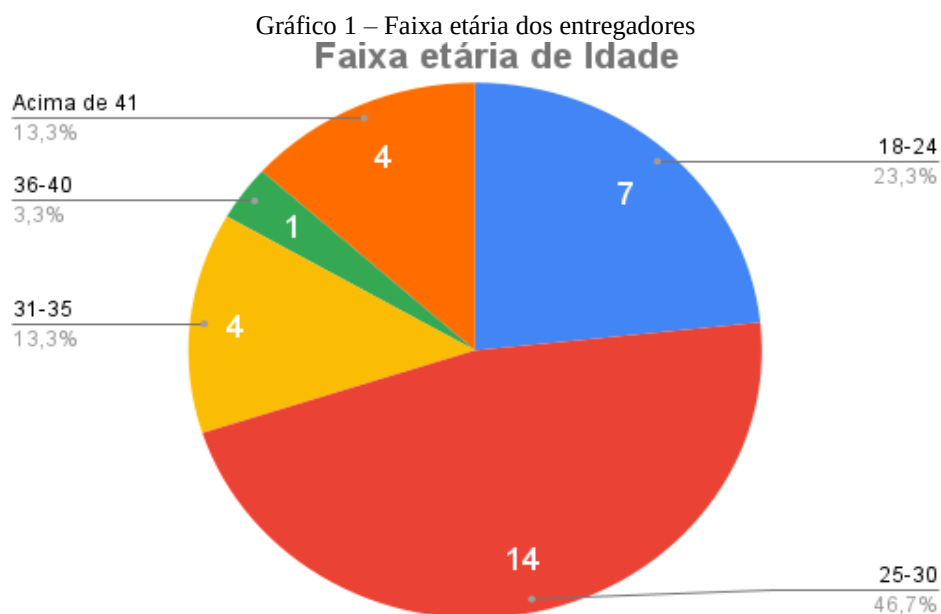


Figura 3 – Imagens de entregadores por aplicativo em avenida na cidade de Anápolis-GO, 2021



Fonte: Elaboração própria.

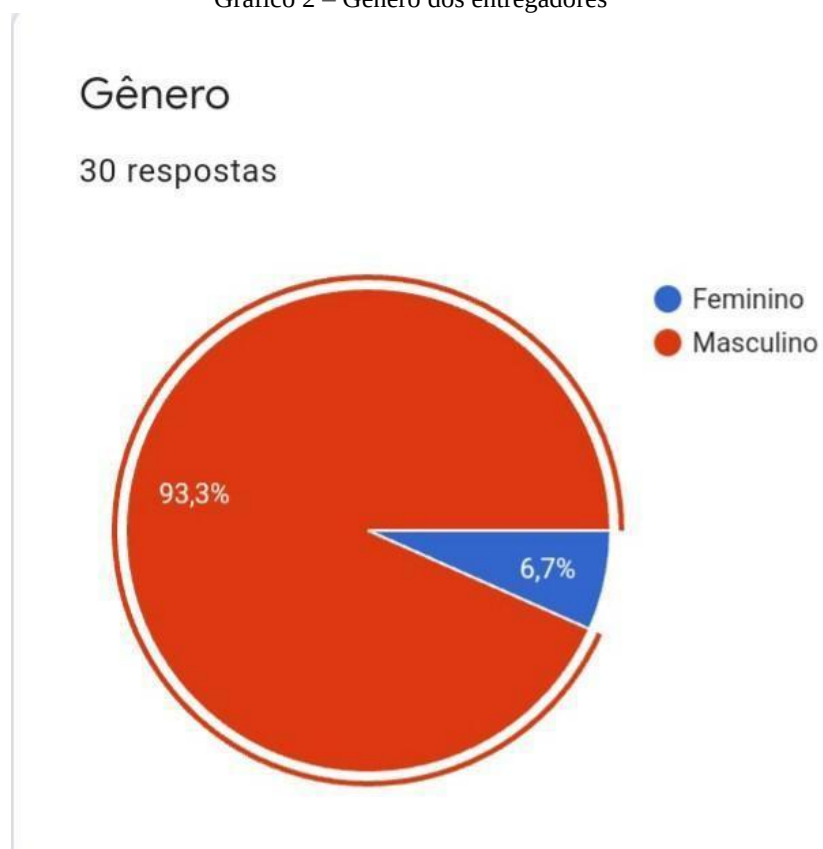
### 3.1 PERFIL DOS ENTREGADORES



Fonte: Elaboração própria.

46,7% dos entregadores estão na faixa etária entre 25-30 anos e a minoria (3,3%) está entre 36-40 anos.

Gráfico 2 – Gênero dos entregadores



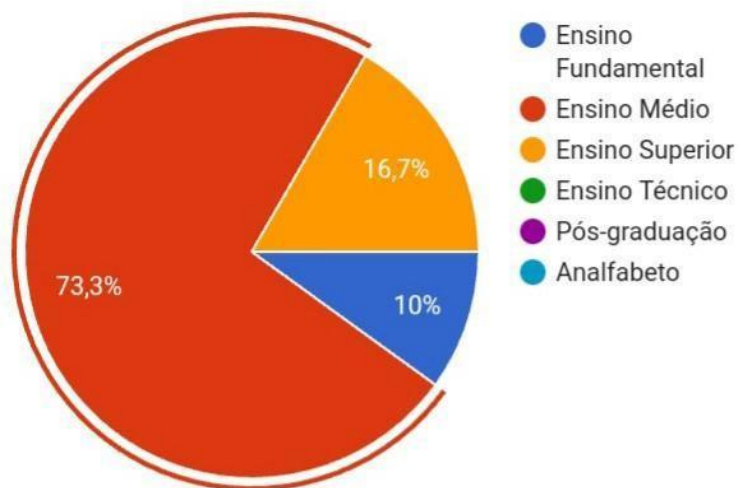
Fonte: Elaboração própria.

28 (93,3%) dos entregadores entrevistados são do gênero masculino, enquanto 2 (6,7%) são do gênero feminino.

Gráfico 3 – Escolaridade dos entregadores

### Escolaridade máxima concluída

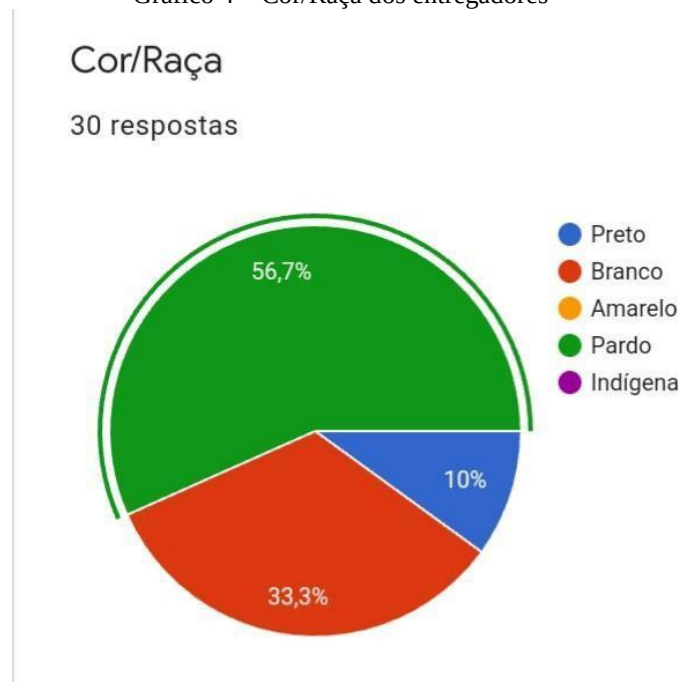
30 respostas



Fonte: Elaboração própria.

A maior proporção (22) dos entregadores entrevistados cursou Ensino Médio; 16,7% (5) possui Ensino Superior e 10% (3) cursou apenas o Ensino Fundamental. Não houve respostas para as opções “Ensino Técnico”, “Pós-graduação” e “Analfabeto”.

Gráfico 4 – Cor/Raça dos entregadores



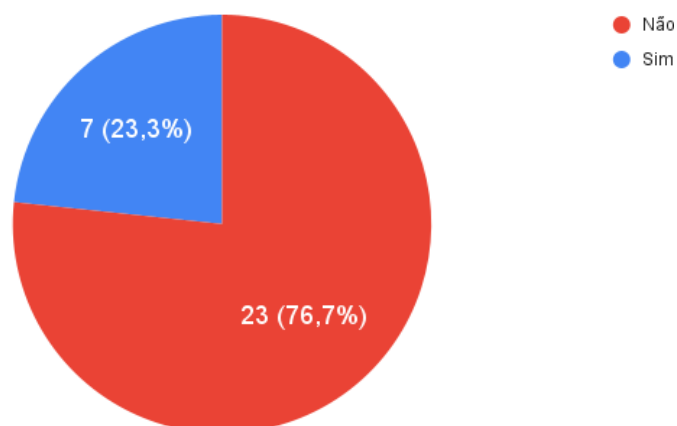
Fonte: Elaboração própria.

A grande maioria dos entregadores, exatos 17 (56,7%), considera-se parda; 10 (33,3%) dos respondentes são brancos, enquanto 3 (10%) se consideram negros. Não houve respostas para a opção “Indígena”.

### 3.2 CONEXÃO À INTERNET PARA REALIZAR ENTREGAS

Gráfico 5 – Resultado da pergunta “Você usa outro dispositivo para realizar as entregas?”

Você usa outro dispositivo para realizar as entregas?

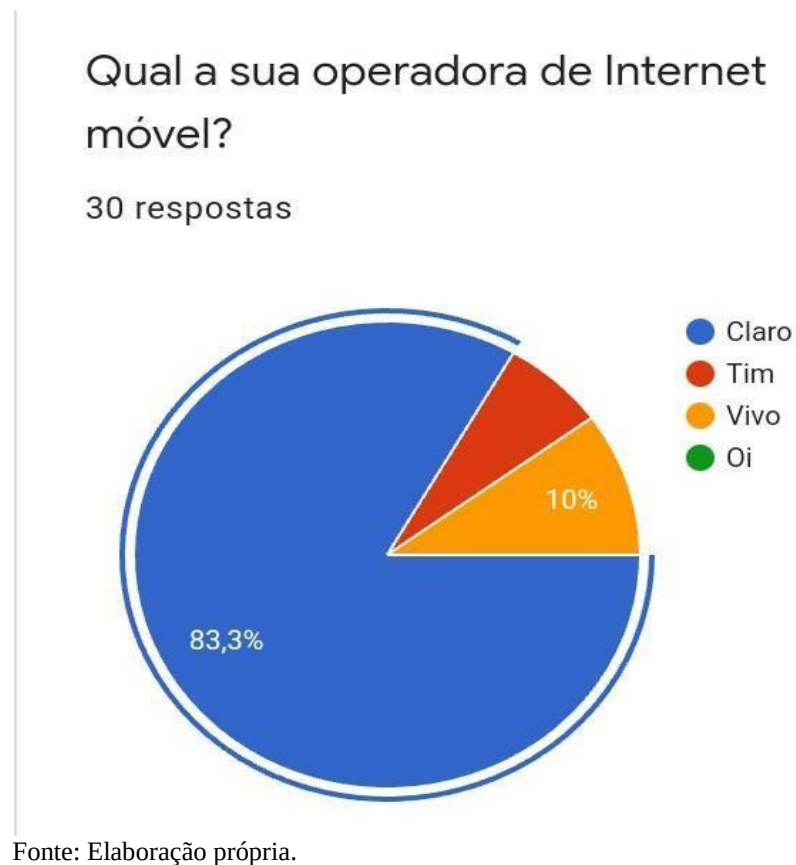


Fonte: Elaboração própria.

Dos 30 entrevistados, 23 usam o mesmo *smartphone*/celular de uso pessoal para trabalharem realizando entregas, enquanto os 7 restantes afirmaram utilizar um dispositivo

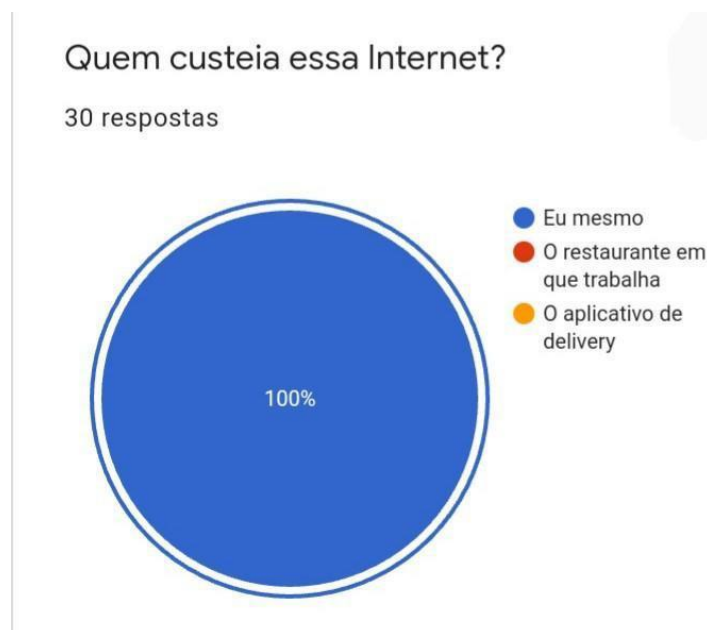
móvel inteligente para trabalhar somente com as entregas.

Gráfico 6 – Resultado da pergunta “Qual a sua operadora de Internet móvel?”



25 (83,3%) dos entregadores disseram que usam a Internet móvel da operadora *Claro* para realizar as entregas; 3 (10%) afirmaram utilizar a *Vivo*; enquanto 2 (6,7%) entregadores responderam que usam a *Tim*. Não houve nenhuma resposta para a opção “*Oi*”. Os entregadores relataram que a melhor internet móvel oferecida na cidade é da operadora *Claro*, devido à qualidade da conexão com a rede, no que se refere à estabilidade e à velocidade.

Gráfico 7 – Resultado da pergunta “Quem custeia essa Internet?”



Fonte: Elaboração própria.

Todos os entregadores entrevistados afirmaram tirar o dinheiro do próprio bolso para custear a Internet que usam para continuar realizando as entregas. Não houve nenhuma resposta para as opções “*O restaurante em que trabalha*” e “*O aplicativo de delivery*”.

Gráfico 8 – Resultado da pergunta sobre o “Custo mensal de Internet”

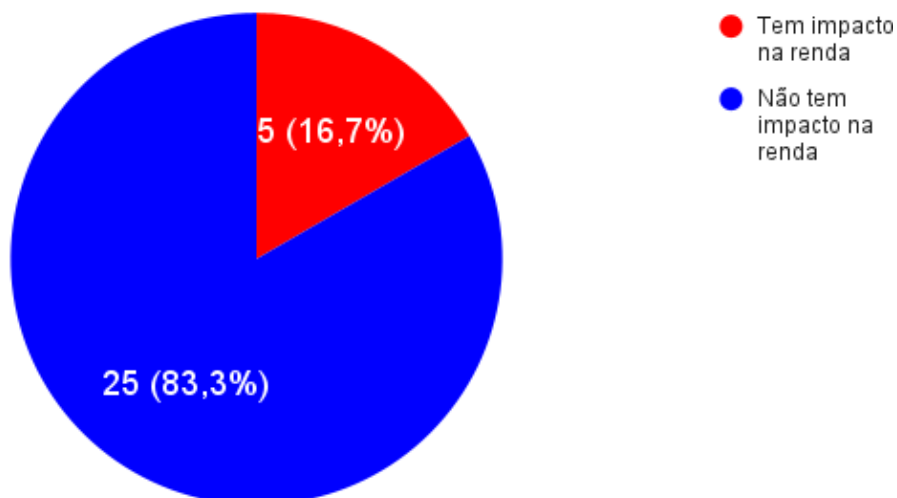


Fonte: Elaboração própria.

A maioria (53,3%) dos respondentes pagam pela contratação da Internet entre R\$ 31,00-50,00 por mês para realizar as entregas. A menor proporção paga acima de R\$ 71,00 por mês.

Gráfico 9 – Resultado da pergunta sobre o “Impacto na renda com o custeio de Internet para realizar entregas”

### Impacto na renda com o custeio de Internet para realizar entregas

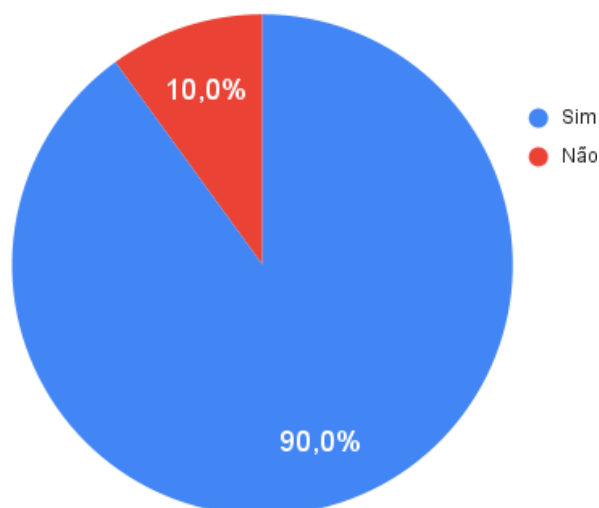


Fonte: Elaboração própria.

Esta pergunta teve como objetivo identificar se o valor em reais (R\$) gasto mensalmente com pacotes de Internet possui algum impacto na renda dos trabalhadores de *delivery*. Como mostra o gráfico, a maior proporção (83,3%) afirma não ter impacto na renda.

Gráfico 10 – Resultado da pergunta “O site e o aplicativo carregam rápido?”

### O site e o aplicativo carregam rápido?

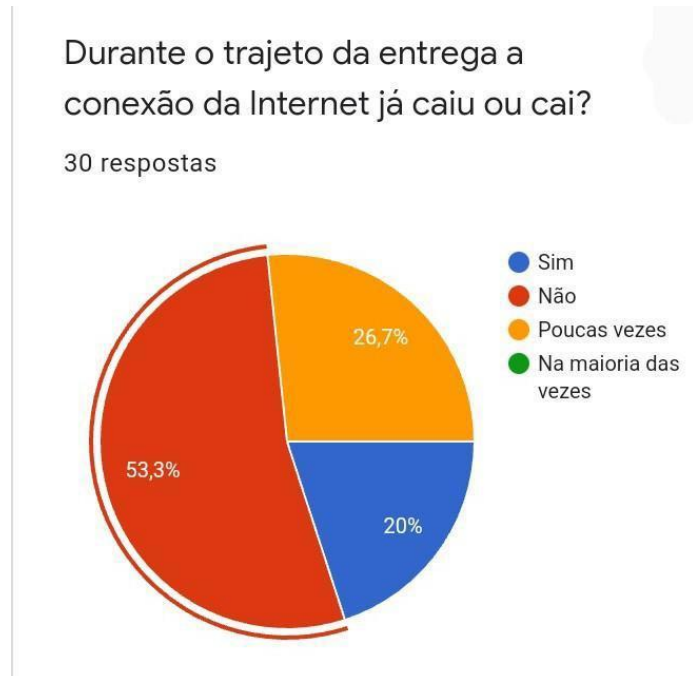


Fonte: Elaboração própria.

Esta pergunta foi feita para mensurar a velocidade da Internet móvel usada pelos entregadores por aplicativo, no que tange ao acesso às plataformas de *delivery* para a realização das entregas. O resultado obtido foi que 90% afirmam que o site/aplicativo da

empresa carregam seus recursos de forma rápida e os demais 10% relataram que não.

Gráfico 11 – Resultado da pergunta “Durante o trajeto da entrega a conexão da Internet já caiu ou cai?”



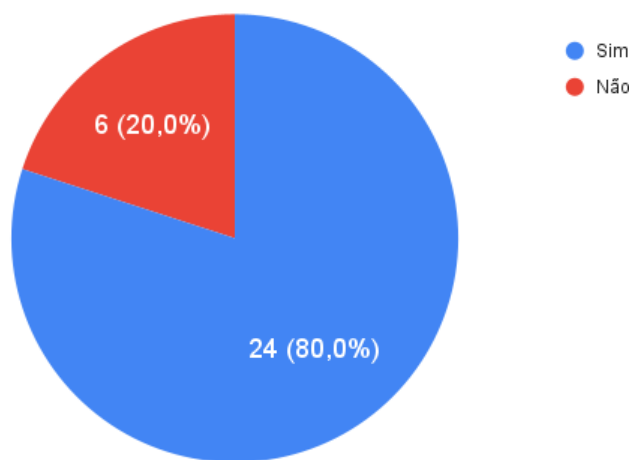
Fonte: Elaboração própria.

Esta pergunta teve o intuito de mensurar a estabilidade da conexão com a Internet usada pelo entregador, desde a sua saída do estabelecimento comercial com o pedido até o domicílio do consumidor/cliente final. 16 (53,3%) entregadores responderam que durante o trajeto da entrega a conexão da Internet não cai; 8 (26,7%) responderam que a conexão cai ou já caiu poucas vezes e 6 (20%) afirmaram que a conexão cai ou já caiu. Não houve nenhuma resposta para a opção “Na maioria das vezes”.



Gráfico 12 – Resultado da pergunta “Consegue trabalhar com conexão estável?”

**Consegue trabalhar com conexão estável?**

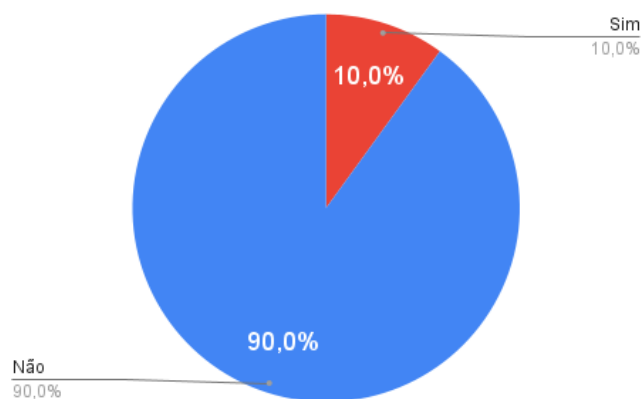


Fonte: Elaboração própria.

Os entregadores relataram que a conexão com a Internet móvel cai quando estão realizando entregas em bairros mais afastados da região central da cidade de Anápolis, quando chove, dentro dos elevadores de condomínios e quando falta energia.

Gráfico 13 – Resultado da pergunta “Você já teve algum problema para receber o seu pagamento *online*?”

**Você já teve algum problema para receber o seu pagamento online?**

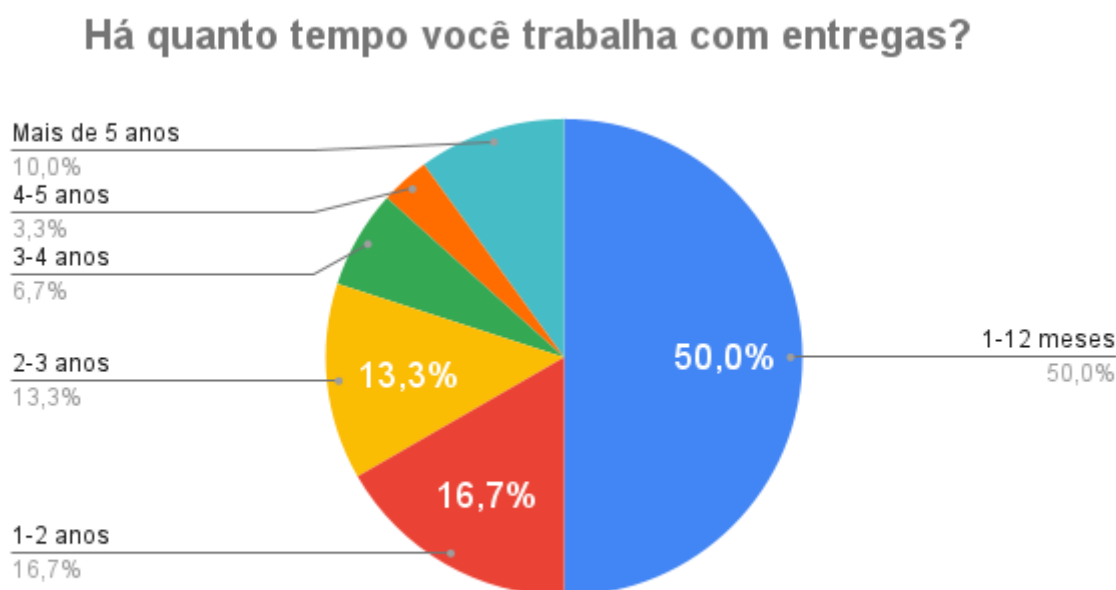


Fonte: Elaboração própria.

Para mensurar a confiabilidade das plataformas em relação aos pagamentos *online* do trabalho realizado pelos entregadores, foi perguntado para eles se já tiveram algum problema para receber seus pagamentos. O resultado foi o seguinte: 90% responderam que não, enquanto 10% afirmaram que já tiveram problemas.

### 3.3 TRABALHO

Gráfico 14 – Resultado da pergunta “Há quanto tempo você trabalha com entregas?”

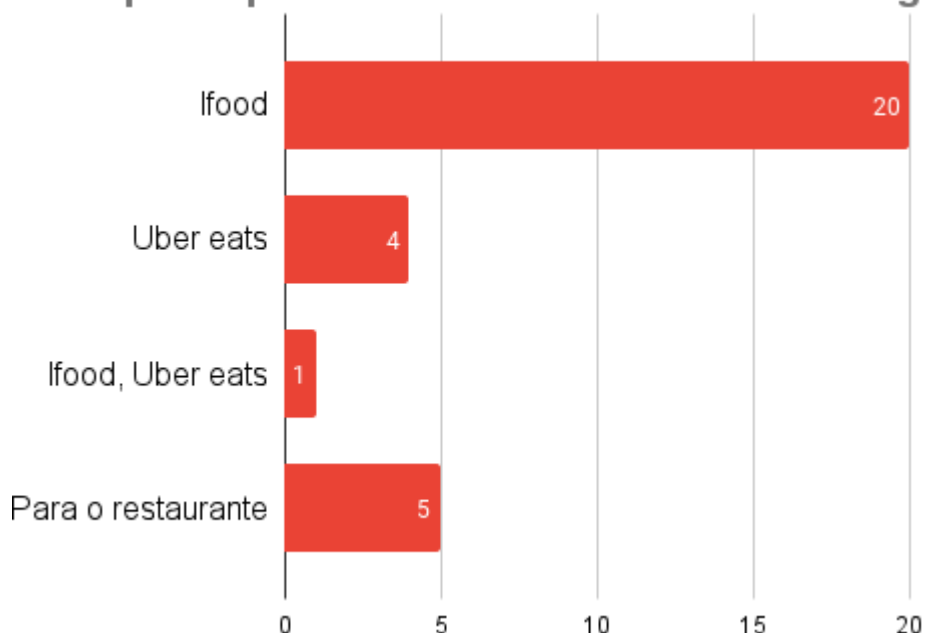


Fonte: Elaboração própria.

A minoria (3,3%) trabalha com entregas de *delivery* de comida de 4-5 anos, enquanto 10% mais de 5 anos. Por outro lado, a maioria (50%) dos entrevistados afirmou que trabalha realizando entregas entre 1-12 meses.

Gráfico 15 – Resultado da pergunta “Para quais aplicativos você trabalha com entrega?”

### Para quais aplicativos você trabalha com entrega

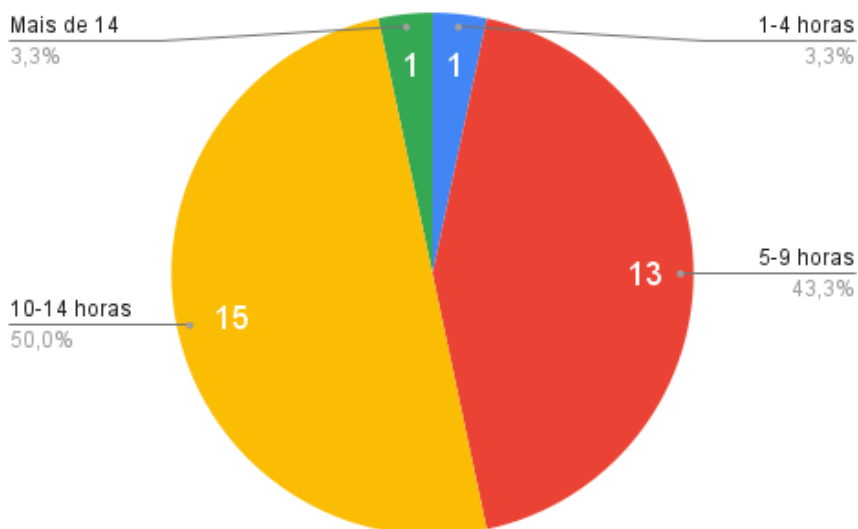


Fonte: Elaboração própria.

20 dos 30 entrevistados disseram que trabalham por meio da plataforma do Ifood, 4 para o Uber Eats, 1 faz entrega tanto pelo Ifood quanto pelo Uber Eats e 5 trabalham para restaurantes.

Gráfico 16 – Resultado da pergunta “Quantas horas você trabalha por dia?”

### Quantas horas você trabalha por dia?

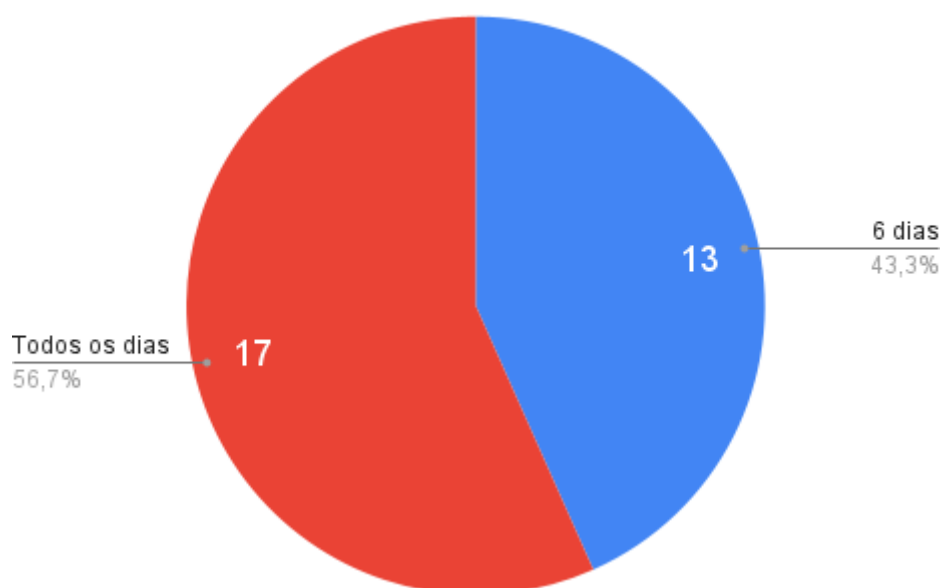


Fonte: Elaboração própria.

A grande parte (50%) dos entregadores trabalha de 10-14 horas por dia; 3,3% mais de 14 horas no dia, enquanto 3,3% realizam entregas de 1-4 horas por dia.

Gráfico 17 – Resultado da pergunta “Quantos dias você trabalha na semana?”

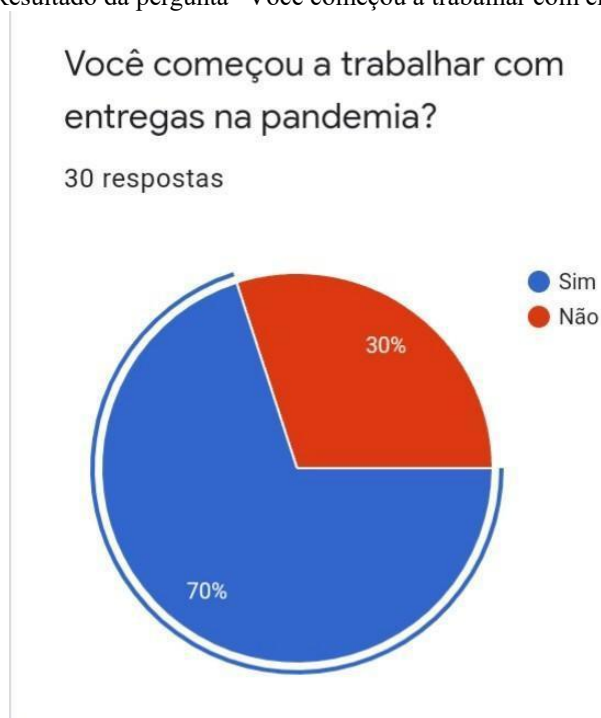
### Quantos dias você trabalha na semana?



Fonte: Elaboração própria.

Perguntados quantos dias por semana trabalham realizando entregas de comida por aplicativo, a maior proporção (56,7%) relatou trabalhar todos os dias da semana e os demais, 43,3%, afirmam trabalhar 6 dias.

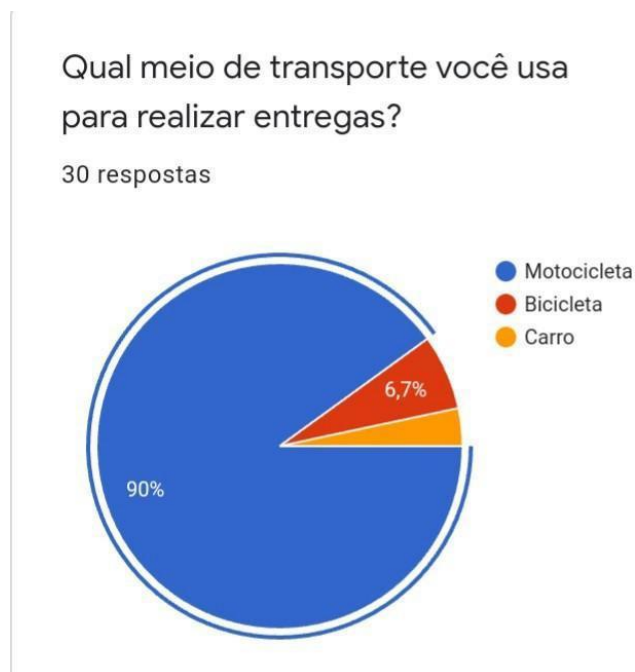
Gráfico 18 – Resultado da pergunta “Você começou a trabalhar com entregas na pandemia?”



Fonte: Elaboração própria.

21 (70%) entregadores afirmaram que começaram a trabalhar com entregas por meio de aplicativos durante a pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), enquanto os demais 9 (30%) disseram que já trabalhavam realizando entregas antes mesmo da pandemia.

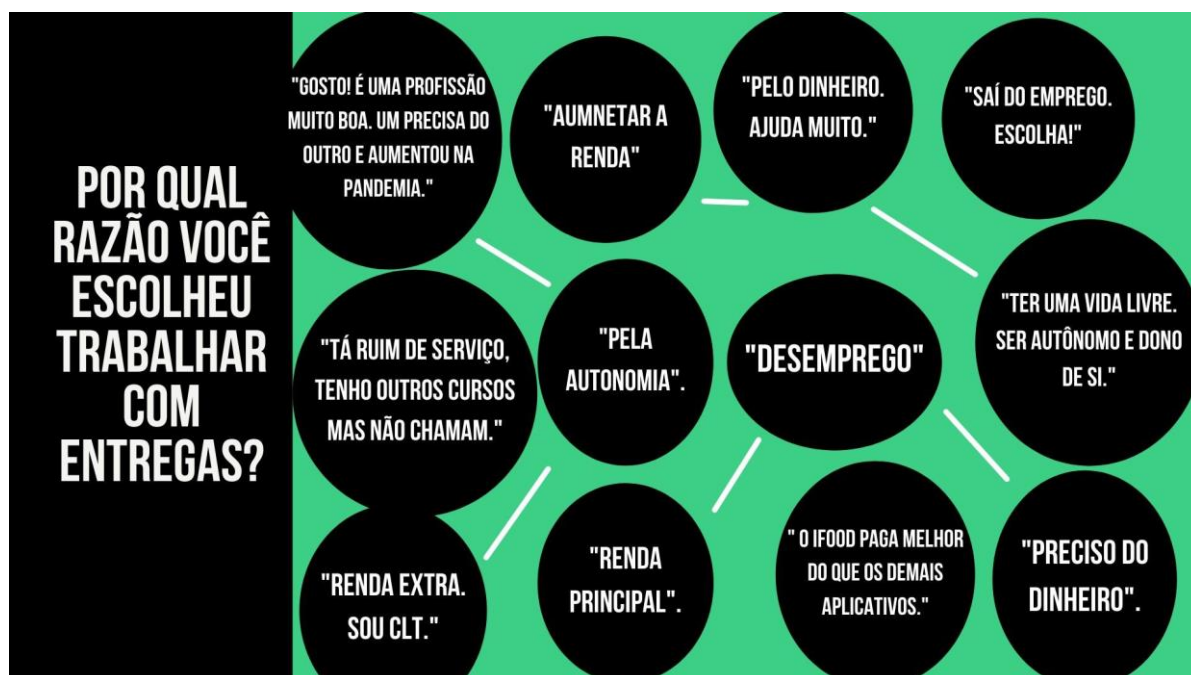
Gráfico 19 – Resultado da pergunta “Qual meio de transporte você usa para realizar entregas?”



Fonte: Elaboração própria.

27 (90%) dos trabalhadores afirmaram que usam a motocicleta para levar as entregas até as casas dos consumidores; 2 (6,7%) entregadores usam a bicicleta para a mesma ação; enquanto apenas 1 entregador respondeu que utiliza o carro para realizar as entregas, o que representa 3,3% do total.

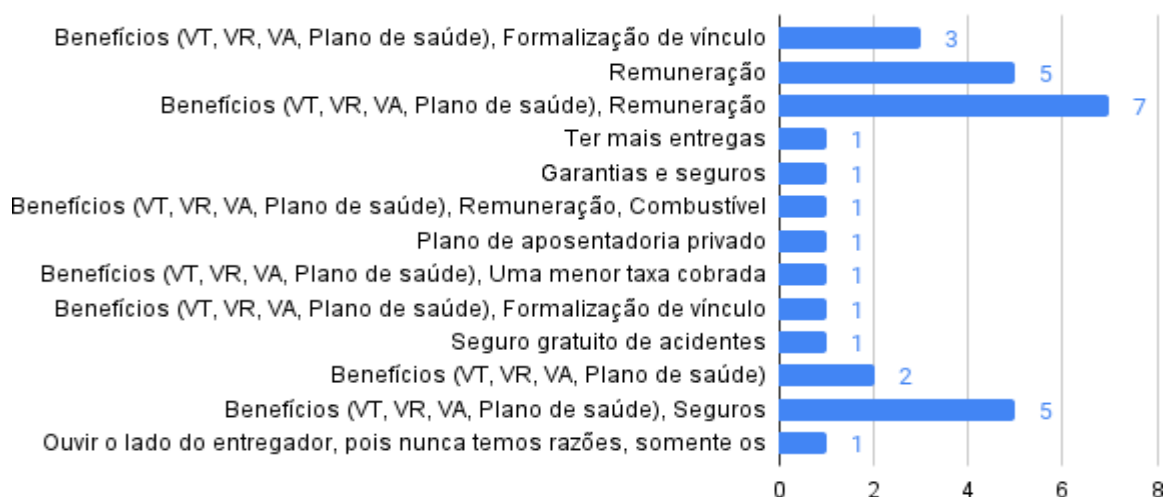
Figura 4 – Depoimentos dos entregadores



Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 20 – Resultado da pergunta “O que poderia melhorar nas suas condições de trabalho?”

### O que poderia melhorar nas suas condições de trabalho?



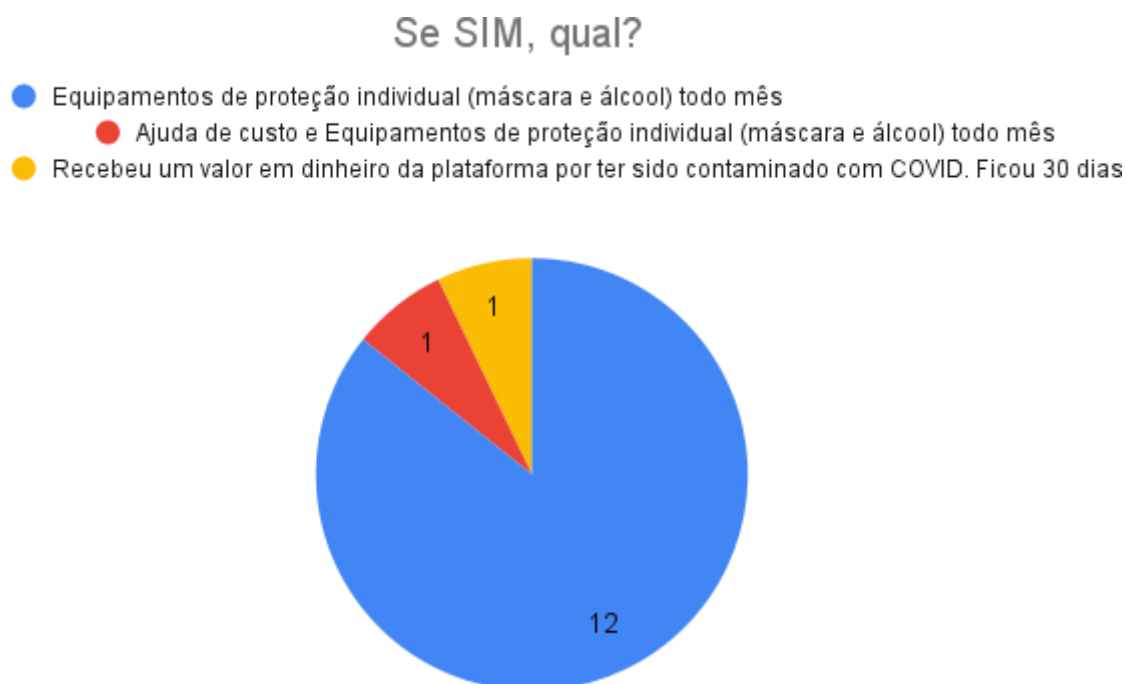
Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 21 – Resultado da pergunta “Durante a pandemia, a empresa para qual você trabalha forneceu alguma ajuda?”



Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 22 – Continuação da pergunta do Gráfico 21



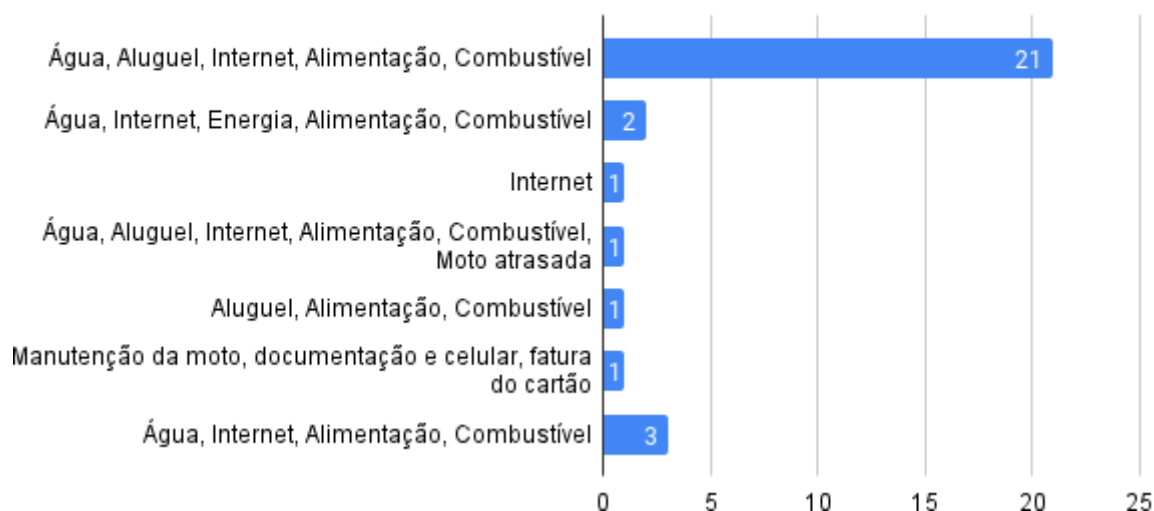
Fonte: Elaboração própria.

85,7% relataram que recebem, todos os meses, equipamentos de proteção individual (máscara e álcool) das empresas de *delivery* para as quais trabalham; 7,15% responderam ter recebido ajuda de custo e equipamentos de proteção individual (máscara e álcool); e 7,15% responderam ter recebido um valor em dinheiro da plataforma de *delivery* para a qual trabalha

com entregas por ter sido contaminado com COVID, o que permitiu ficar em sua casa se recuperando durante um período de 30 dias.

Gráfico 23 – Resultado da pergunta “Com relação à remuneração com as entregas, você consegue pagar as despesas?”

**Com relação à remuneração com as entregas, você consegue pagar as despesas?**



Fonte: Elaboração própria.

Como mostra o gráfico, 21 dos entrevistados disseram que conseguem pagar as suas despesas com o dinheiro advindo do trabalho realizando entregas de comida por aplicativo. Apenas 1 entrevistado respondeu que consegue pagar somente o pacote de Internet para continuar entregando os pedidos.

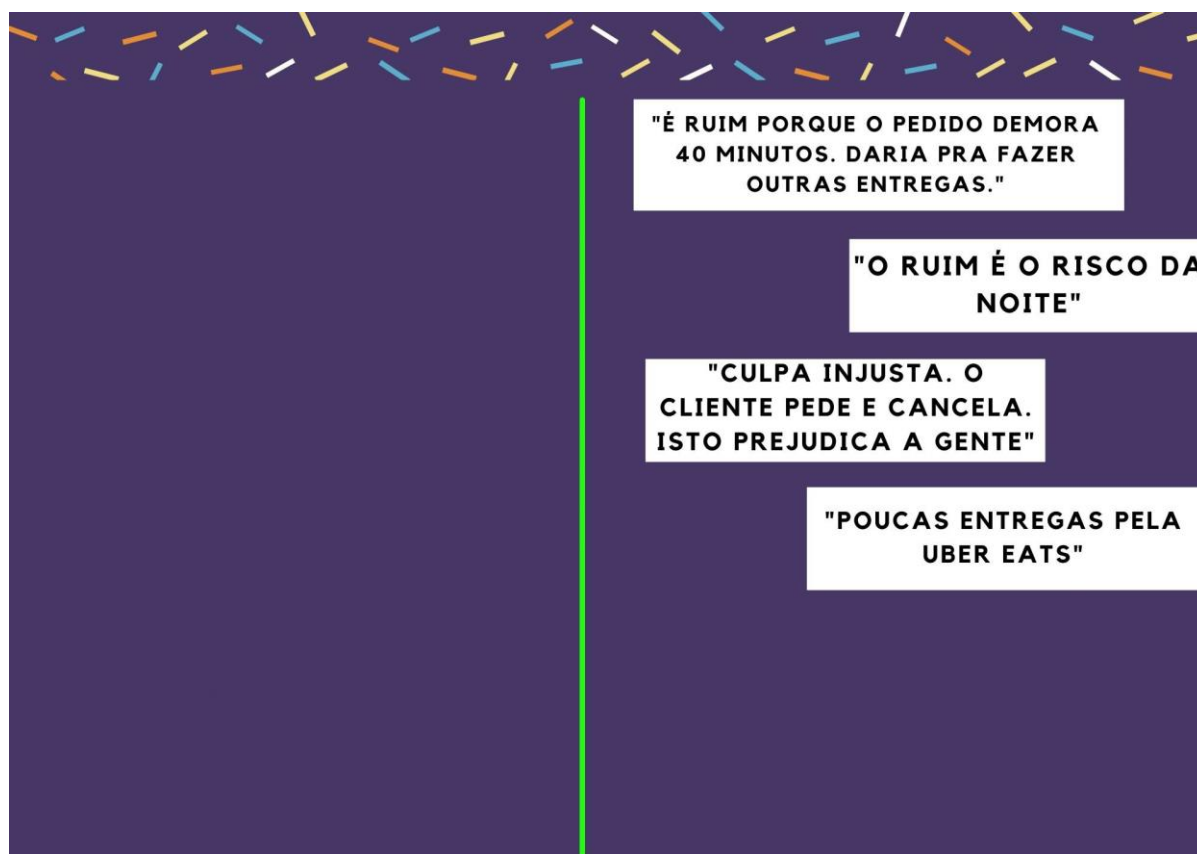


Figura 5 – Impactos positivos e negativos segundo os entregadores

(continua)



(conclusão)



Fonte: Elaboração própria.

## AGRADECIMENTOS

Gratidão ao LACNIC pelo total apoio para a realização desta pesquisa. Gratidão pelas orientações da Raquel Gatto. Agradeço, imensamente, a todos os entregadores pelo seu tempo e, também, agradeço à assessoria do Uber Eats pelo posicionamento da empresa em relação a sua atuação para promover uma experiência satisfatória de trabalho aos seus parceiros (entregadores) por meio de suas ações.

## REFERÊNCIAS

BEZERRA, I. N. *et al.* Consumo de alimentos fora do domicílio no Brasil. **Rev Saúde Pública**, v. 47, fev. 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/MWb7j5PhW8jVpPH3cTf8MTN/?lang=pt>. Acesso em: 25 out. 2021.

BOTELHO, L. V. COVID-19 e ambiente alimentar digital no Brasil: reflexões sobre a influência da pandemia no uso de aplicativos de delivery de comida. 2020. **Cad. Saúde**

**Pública**, v. 36, n. 11, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311X00148020>  
Acesso em: 27 out. 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

IFOOD. A revolução da alimentação na era digital. 2021. Disponível em:  
<https://revolucaodelivery.ifood.com.br/#/>. Acesso em: 22 nov. 2021.