

## APERTEM OS CINTOS: O PILOTO SUMIU?

Um estudo moral sobre a crise dos aplicativos de transporte

*Ricardo Cortez Lopes*

Doutor em Sociologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Mestre em Sociologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Linhas de Pesquisa: Sociedade e Conhecimento, Antropologia da Religião.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0808-7203>

**Resumo:** este estudo avalia a crise dos aplicativos de transporte por meio de uma sociologia da moral, mais especificamente na debanda dos motoristas do seu cadastro. Foram analisados 41 comentários em redes sociais sobre postagens que aludem a essa crise, obtidos em postagens comentadas por usuários de redes sociais. Os resultados apontaram para a existência de bodes expiatórios para a falta de motoristas, os quais vamos analisar em detalhes ao decorrer do texto.

**Palavras-chave:** Economia gig; Uber; 99pop; Motoristas; Usuários.

**Abstract:** this study assesses the crisis of transport applications through a sociology of morality, more specifically in the stampede of drivers from their registry. Forty-one comments on social networks about posts that allude to this crisis were analyzed, obtained from posts commented on by social network users. The results pointed to the existence of scapegoats for the lack of drivers, which we will analyze in detail throughout the text.

**Keywords:** Gig economy; Uber; 99pop; Drivers; Users.

### INTRODUÇÃO

As empresas de aplicativo de transporte revolucionaram hábitos de transportes a nível global, causando, além disso, grande impacto cultural: foi possível fazer uso de serviços a preços mais acessíveis de transportes particulares, por meio de aplicativos em mídias móveis. Quais as consequências de uma crise nesta prática? Estudos multidisciplinares sobre esse tema sem dúvida serão conduzidos em um futuro próximo, e pretendemos contribuir com a dimensão moral por meio da sociologia, analisando comentários nas redes sociais que tentam dar conta de explicar o fenômeno da crise dos aplicativos.

Dessa maneira, o problema de pesquisa se constitui em: como usuários e motoristas explicam a crise do aplicativo no ano de 2021? O parâmetro empírico escolhido para ser analisado foram as interpretações que explicam a falta de motoristas. A hipótese foi a de que os motoristas tendem a culpar as empresas e os usuários tendem a culpar os motoristas.

A metodologia do estudo foi qualitativa, com a coleta ocorrendo nas redes sociais em momentos em que o assunto insurgiu e que foi debatido publicamente. A partir disso, os dados foram tabulados em uma árvore de possibilidades: foi feito um quadro sinóptico em que se descrevia. Esses procedimentos vão ser detalhados nas seções a seguir. Cabe ressaltar que esse é um estudo da área da sociologia da moral, uma área que estuda a formação social do julgamento, com base no compartilhamento de ideias entre indivíduos (Vandenberghe, 2015).

#### REFERENCIAL TEÓRICO: A ECONOMIA GIG, APLICATIVOS DE TRANSPORTE E O BODE EXPIATÓRIO

Os aplicativos de transporte estão inseridos dentro da economia Gig. Portanto, estudá-los sem contextualizar pode prejudicar na inserção do objeto em uma dinâmica social mais ampla. O que seria, dessa maneira, a economia gig?

A GIG economy refere-se aos padrões temporários de contratação prevalecendo sobre os contratos permanentes, onde plataformas online são utilizadas para negociação do trabalho a ser prestado por demanda do contratante [...] é possível ter uma combinação de oportunidades disponíveis, horários flexíveis e home office (Cochrane; Mello, 2020, p. 143).

Dessa maneira, a economia Gig acontece nesse lugar alheio aos direitos trabalhistas, mais focado na flexibilidade. Esta modalidade de troca já vinha ganhando força antes da pandemia, porém com o isolamento social esse serviço - ao menos nos aplicativos de transporte - foi mais acessado, como veremos mais adiante.

Na história dos modelos de produção, que poderíamos traçar com elementos como o Taylorismo, o Fordismo, o Toyotismo, com certeza poderíamos falar de um “Uberismo”, às vezes chamado como “uberização”:

De fato, extrapolou o transporte individual e alçou outros segmentos do mercado de trabalho e tornou-se a expressão máxima da agudização da desregulamentação do trabalho [...]

---

A socióloga Ludmila Abílio sintetiza: “ser um trabalhador-perfil em um cadastro da multidão significa na prática ser um trabalhador por conta própria, que assume os riscos e custos de seu trabalho, que define sua própria jornada, que decide sobre sua dedicação ao trabalho e, também, que cria estratégias para lidar com uma concorrência de dimensões gigantescas que paira permanentemente sobre sua cabeça”. Nesse sentido, pondera-se ser relevante considerar as permanências acerca da precariedade nas relações de trabalho, bem como ressaltar os aspectos efetivamente novos nesse fenômeno. O cotejamento desses profissionais aos professores não efetivos na rede estadual paulista revela aproximações entre ambos, a despeito de exercerem atividades profissionais distintas (Venco, 2019, p. 7).

Portanto, o modelo de trabalho da Uber torna-se um paradigma, embora acreditemos que isso seja uma falácia da composição: a uberização é, na verdade, a expansão da economia Gig, que convive com outros modelos produtivos. É verdade, também, que a Uber inspirou outros aplicativos de transporte, porém há também um conceito autônomo:

[...] baseados em geolocalização, é explicado pelas crescentes demandas colocadas nos sistemas de transporte em face de sua complexidade. Assim, sistemas físicos cibernéticos representam uma das inovações tecnológicas mais promissoras para auxiliar o transporte (Françoso; Mello, 2016, p. 4).

Assim, um aplicativo de transporte é um programa baseado em localização por satélite e que auxilia na atividade de deslocar de um cliente. Nesse caso em específico, há uma relação entre um cliente que precisa de uma carona do seu ponto até outro ponto e um motorista que a oferta, constituindo-se como ponto focal o aplicativo. Atualmente, há um bom número de aplicativos de transporte em território brasileiro: “No município de São Paulo, onde existe uma lei específica para regular o serviço no município, quatro empresas estão cadastradas para funcionar, são elas: Cabify, 99POP, Uber e EasyGo” (Neto, Silva, Portugal, 2019, p. 898). Porém, esse estudo se foca em usuários e motoristas de dois aplicativos de transporte: a Uber e a 99Pop, que foram citadas nos materiais coletados e precisam ser contextualizadas.

Conceitualmente, a crise é um momento no qual há uma quebra da ordem naturalizada de processos, o que gera uma ruptura bastante dramática e que leva a um momento de desconfiança e desconforto entre os envolvidos:

Na crise sacrificial, todos os antagonistas acreditam estar separados por uma diferença enorme. Na realidade, todas as diferenças desaparecem pouco a pouco. Em toda parte há o mesmo desejo, o mesmo ódio, a mesma estratégia, a mesma ilusão de diferença enorme na uniformidade mais completa (Girard, 1990, p. 107).

Podemos observar, portanto, que a crise foi dos aplicativos de transporte e os motoristas e os usuários reforçam essa diferença que percebem. Esse processo vai se intensificando até um momento de apaziguamento:

No momento supremo da crise, quando a violência recíproca, que atingiu o paroxismo, transforma-se subitamente em unanimidade pacificadora, transforma-se subitamente em unanimidade pacificadora, as duas faces da violência parecem sobrepostas: os extremos se tocam. O pivô desta metamorfose é a vítima expiatória. Assim, ela parece reunir em sua pessoa os mais maléficos e benéficos aspectos da violência (Girard, 1990, p. 108).

Podemos observar, portanto, que toda a tensão se direciona para algum ente, que será o bode expiatório e tomará para si toda a culpa da transgressão. Esse processo, no entanto, pode ser explicado tanto a nível de sociedade quanto a nível de grupos menores, que podem inclusive entrar em contradição sobre uma mesma crise - que às vezes não é percebido por todos eles. Assim, nossa contribuição para as ciências sociais será a de evidenciar os diferentes bodes eleitos pelos diferentes grupos, gerando diferentes padrões morais.

Destes conceitos geram-se os indicadores da tabela 1:

Tabela 1: Categorias e descritores

Conceito	Indicadores	Dimensões
Bode expiatório	Definições	Que definição conceitual se faz do grupo oposto?
	Ações	Que acontecimentos factuais foram relatados?

Fonte: Autoria própria baseada em Girard (1990)

Desses indicadores vamos derivar os dados empíricos, procurados pelas categorias desenvolvidas a priori, com base no conceito de bode expiatório. Esse procedimento se baseou na análise de conteúdo, que é um

---

conjunto de técnicas que serve para encontrar as condições de produção de um texto.

A análise de conteúdo funciona pelas etapas da leitura flutuante, pré-análise e análise (Bardin, 1977). A leitura flutuante nós dispensamos por conta de as categorias terem sido geradas pelo conceito. Por meio da rede social Facebook digitamos a chave <crise dos aplicativos>, especificando a aba “postagens”. Dali encontramos cerca de 9 ocorrências relacionadas, e delas selecionamos 7. Os 41 comentários foram dispostos em um arquivo em separado e, no momento da análise, distribuimos os comentários entre os indicadores e procedemos a análise. Por fim, procedemos para conclusões mais globais, as inferências segundo os termos da própria Bardin.

### *História da Uber e da 99pop*

Os aplicativos de celular foram responsáveis por muitas mudanças de práticas, uma vez que o seu uso em mídias móveis - especialmente os dispositivos inteligentes - criou dinâmicas interessantes e que podem ser analisadas pelas ciências sociais. Nesta seção, vamos analisar os aplicativos de transporte.

Quanto à primeira:

Um exemplo das startups de transporte privado individual remunerado que atuam no Brasil são Cabify, 99POP, EasyGo e a Uber. A Uber atualmente é a maior do segmento e possui o maior número de usuários ativos, de acordo com a empresa são em média 75 milhões de usuários e 3 milhões de motoristas parceiros. De acordo com a empresa Uber, a ideia da criação do aplicativo nasceu em 2009 nos Estados Unidos, no estado da Califórnia e foi criado por Travis Kalanick e Garrett Camp. Um ano depois, o aplicativo foi lançado para os sistemas operacionais Android ou Iphone. De olho no lançamento, o aplicativo recebeu investimentos de cerca de 50 milhões de dólares. Um dos primeiros países, além dos Estados Unidos, onde a Uber expandiu seus serviços foi a Inglaterra, em 2012. Ainda de acordo com a empresa, até janeiro de 2018 seus serviços já estavam presentes em mais de 600 cidades de 65 países pelo mundo, realizando uma média de 15 milhões de viagens por dia (Neto, Silva, Portugal, 2019, p. 898).

Além do aplicativo fechar o negócio e distribuir o dinheiro, há outros aspectos como a avaliação mútua por estrelas entre usuários e motoristas. Já o 99Pop foi criado em 2012, iniciando diretamente com taxistas e era chamado, anteriormente, de 99Táxis. Essa realidade se alterou até o grupo

receber investimentos de parceiros comerciais e também utilizar os serviços de motoristas não profissionais.

Outros dois conceitos importantes e que serão investigados são o de motoristas e usuários. Com relação aos motoristas, a literatura relata que eles não são exclusivistas e que trabalham para mais de um aplicativo simultaneamente. Dentro dos próprios regulamentos dos aplicativos podemos encontrar definições, e que vale a pena trazer:

Todos os Motoristas Parceiros que participem do Programa serão identificados genericamente como "Membros do Programa". Para participar do Programa, Você precisará (1) residir na República Federativa do Brasil, (2) cumprir todos os nossos requisitos de elegibilidade para ser um Motorista Parceiro, conforme previsto nos Termos e Condições Gerais de Serviços de Tecnologia, e todos os demais requisitos previstos nas leis aplicáveis, (3) ter uma conta de Motorista Parceiro registrada no Aplicativo de Motorista e possuir uma boa avaliação, e (4) ter estabelecido sua cidade de origem no Aplicativo de Motorista como uma das cidades participantes, conforme previsto na lista abaixo, que será constantemente atualizada (cada uma, uma "Cidade Participante") (UBER, 2021, s/p).

Ou seja, para a Uber, o motorista é considerado enquanto parâmetros quantitativos, sem uma descrição mais jurídica, possivelmente por ser um termo de uso e a Uber ser considerada uma empresa de tecnologia e não de transporte. Como o motorista é definido na 99Pop?

3.1. Para utilizar grande parte dos Serviços, o Motorista Parceiro deve registrar-se e manter apenas uma conta pessoal de Motorista Parceiro ("Conta"). O Motorista Parceiro deve ter capacidade civil, possuir Carteira Nacional de Habilitação ("CNH") definitiva com permissão para exercício de atividade remunerada ("EAR") e deverá cumprir todos os requisitos legais correspondentes ao local de sua atuação para exercício da atividade de transporte remunerado individual [...] (99POP, 2021, s/p).

Assim, a definição da 99Pop também apela para a regularidade do motorista do ponto de vista legal - possivelmente a aparência faça jus a precedentes jurídicos, dado que é uma atividade sem vínculo empregatício e que precisa estar bem embasada juridicamente. É de se ressaltar, também, que ambos aplicativos chamam o motorista de "motorista parceiro", que fica com vínculo.

E quanto aos usuários? É bom ressaltar que também há termos de uso do próprio usuário e que também se refere a pré-requisitos do que propriamente uma descrição conceitual. Assim, a definição mais ampla seria a de que o usuário é alguém que obedece às normativas legais e que aceita os termos de uso, e que pode ser removido do serviço se transgredir as normatividades. Porém, há alguns levantamentos de perfis que podem ajudar a delimitar, ao menos, um perfil dos usuários:

Com respeito ao perfil das pessoas, pode-se dizer que o público investigado desse modo de transporte está concentrado entre os mais jovens (mais de 76% das pessoas com menos de 36 anos) e com melhores condições socioeconômicas (aproximadamente 70% das pessoas com renda familiar superior a 5 salários mínimos), como verificado na revisão de literatura. Esse público parece estar mais disposto a experimentar as novidades tecnológicas e já conhecem a comodidade do transporte individual (Coelho; Silva; Andrade; Maia, 2017, p. 9).

Portanto, o conceito de motoristas e de usuários está em aberto, e pode ser formulado academicamente como: o motorista do aplicativo de transporte é todo aquele que realiza corridas e cuja remuneração final passa pela plataforma e que precisa cumprir continuamente com pré-requisitos; já o usuário é alguém que solicita as corridas para o motorista e que o remunera diretamente ou pela plataforma. Assim, o aplicativo de transporte é o elo e administra a troca financeira, além de gerir a avaliação em tempo real e garantir a continuidade do vínculo.

Cabe ressaltar que houve uma circunstância atenuante e que já poderia ter causado a crise nos aplicativos, ao menos do ponto de vista econômico: a pandemia do novo Coronavírus, anunciada em 2019 (Lopes, Coelho, Hubner, 2020). Apesar da paralisação de muitos serviços, o isolamento social derivado dela não afetou negativamente as atividades das empresas de aplicativo. Isso porque outros serviços vieram a criar uma outra necessidade:

A demanda por entregas aumentou neste ano com mais pessoas em casa, um ponto positivo para a Uber cujos outros negócios foram afetados pela pandemia. Por dois trimestres consecutivos, a Uber ganhou mais dinheiro entregando comida do que transportando pessoas. As entregas mais que dobraram no terceiro trimestre, mesmo com a queda de 24% dos usuários ativos mensais da plataforma Uber – categoria que também inclui clientes do aplicativo de transporte – para 78 milhões (6 MINUTOS, 2020, s/p).

Assim, nem mesmo a pandemia conseguiu criar a crise, porém ela de fato se deflagrou apenas em 2021, com o processo de vacinação já iniciado. Atualmente, a explicação da crise parece ser mais o aumento do combustível, porém nos furtamos de fazer essa afirmativa sem estudos de economia que analisem índices e a composição do preço. Portanto, nossa contribuição se dá pela leitura de alguns indivíduos sobre a crise, a qual teremos acesso por meio de comentários.

### *Análise de Dados*

Nesta seção vamos analisar os dados encontrados à luz do referencial teórico. Cabe ressaltar que estaremos apresentando os pontos de vista de pessoas sobre outro grupo. Dessa maneira, estaremos dividindo os dados em “sobre o motorista” e “sobre os usuários”, com o fito de responder ao problema de pesquisa.

### *Como são definidos*

A presente categoria lida com definições, aquilo que fala da identidade do grupo oposto. Nesse caso, os acontecimentos até ajudam a formular, porém eles não falam de certa “cultura” do grupo. Dessa maneira, nosso foco recaiu em comportamentos relatados de maneira recorrente e não em acontecimentos pontuais, o alvo da próxima categoria.

O primeiro conjunto de fala é sobre usuários:

quem tá falando merda é tu ninguém tá falando de motorista tão falando de valores reidivicando preços gasolina quase 7 É os.valores das corridas baixo não da nem pra manutenção do carro.tem passageiro pelado querem da.uma de bom ainda entendeu ficam cheio de onda é outra.nao preciso largar currículo tenho minha.renda.bem boa (Acontecimentos Zona Norte, 2021, s/p).

Podemos observar que a expressão “cheio de onda” indica que os usuários desejam utilizar-se dos benefícios do carro mesmo sem querer pagar por ele (daí a expressão “pelados”, que indica falta de recurso fiduciário). Isso fica mais reforçado na fala seguinte:

tem uns passageiros que nem no bagageiro pode levar ,como tem motorista que não presta bom serviços e tem muitos

---

passageiros folgados que só presta para sujar seu carro achando que é lanchonete não limpa nem os sapatos que parece carrega duas toneladas de terra para o seu carro (Sul Vinte e Um, 2021, s/p).

Aqui podemos perceber uma certa “apropriação” por parte dos usuários do carro do motorista, sem tomar cuidados de manutenção (e o prejuízo iria para o motorista parceiro). Nesse caso, podemos observar que há uma certa expropriação.

Outra fala muito interessante é a que se segue: “é muito tempo perdido pra ganhar uma mixaria, 5 reais não paga nem as calorias q eu gasto carregando as sacolas dos abusado” (Acontecimentos Zona Norte, 2021, s/p). A utilização do nome “abusado” refere-se a episódios de passageiros que levam carga além de a si próprios.

Por fim, trouxemos mais uma fala de um outro passageiro:

Sou passageira, pego Uber direto e acho sim injusto não reajustarem o valor para os motoristas a gasolina teve reajuste o mesmo reajuste para Uber...paga quem quer. Detalhe as desavisadas eles não são obrigados a carregar rancho... é transporte de passageiros não de carga. Portanto carregar o rancho é cortesia (Acontecimentos Zona Norte, 2021, s/p).

Essa fala utiliza o termo “desavisadas” no sentido de “ignorantes”, na medida em que fazem exigências que não são de obrigação do termo de uso. Ou seja, o usuário aqui está aparecendo como pouco colaborativo.

Em síntese, a imagem dos usuários, portanto, se constitui na de indivíduos que desejam usufruir de um carro sem o esforço anterior na sua aquisição, além de desejar pagar pouco pelo serviço e solicitar serviços para além do termo de uso (o que os tornaria desonestos). Assim, o que se desenha é uma lógica de expropriação legalizada pela plataforma. E quanto aos motoristas?

Sobre os motoristas, vamos começar por uma fala mais exaltada:

JÁ FOI MELHOR O ATENDIMENTO ESTÃO BRINCANDO COM A CARA DOS PASSAGEIROS, NÓS USUÁRIOS PAGAMOS À TAXA DE CANCELAMENTO, E OS MOTORISTAS CANCELAM NA CARA DA GENTE E NÃO PAGAM TAXA NENHUMA, ISTO QUANDO 5 RECUSAM A CORRIDA NO MESMO MOMENTO... (Acontecimentos Zona Norte, 2021, s/p).

Podemos observar que está sendo relatado um pagamento injusto de uma taxa, o que colocaria os motoristas em vantagem com relação aos

usuários. Isso permitiria que o atendimento tivesse uma piora de qualidade com relação a outros momentos históricos, pois haveria a proteção desses passageiros pela condição de motorista. É claro que esse usuário, no caso, não conhece todos os meandros do modelo de negócios dos aplicativos, porém, ele toma contato com uma relação explícita, o que é um dado relevante.

Outro usuário afirma que não está havendo enfrentamento da crise por parte dos motoristas:

Enfrentam crise?? Hoje a tarde mesmo um motorista não quis fazer uma corrida. Estava no Zaffari fiz meu rancho e chamei o Uber, quando estava chegando fiz sinal ele não me viu e passou reto, mas nisso outro senhor que estava fazendo Uber achou que eu estava chamando ele e me perguntou: é tudo isso? Eu não levo rancho (eu não sabia que tinha que chamar carro especial pra isso, e o carro dele era enorme), nem estava chamando ele e ainda por cima foi extremamente mal educado. Se começarem a escolher corrida e mal educados (como os taxistas) vão entrar em crise mesmo (Acontecimentos Zona Norte, 2021, s/p).

Esse usuário afirma que os motoristas não estão desejando trabalhar e que estão fazendo corridas de acordo com o seu próprio bem, e isso fica reforçado por outra fala: “Quanto mais motoristas de App desistirem, mais lucrarão os q ficarem. Essa é a conta!” (Sul Vinte e Um, 2021, s/p). Esse fragmento, portanto, remete a uma lógica econômica, mostrando que a crise pode ser benéfica para os motoristas, que aumentam a sua oferta. Assim, a falta de trabalhadores é benéfica para os motoristas, como continua outro texto:

Vejo direto reclamação de ubers e artigos falando da insatisfação... É fácil resolver isso: o app só existe pq tem quem trabalhe por meio do app. Parem todos de pegar corrida p ver se a empresa ou aumenta o valor repassado ou fale de uma vez no Brasil... Enquanto vcs aceitarem corrida, sempre será aquilo q vcs n estão contentes (Sul Vinte e Um, 2021, s/p).

Assim, o usuário está falando de fora propondo uma solução coletiva, o que evidentemente é difícil de ocorrer na economia Gig. De fato, já houve manifestações de ubers em espaços urbanos, porém, foram em espaço público. No entanto, o que se está sugerindo é que o algoritmo seja alterado por uma coesão coletiva. Outros usuários, no entanto, afirmam que se há incômodo, o melhor é abandonar o trabalho: “Parem de chorar não dá cai

---

fora tá chato de mais esse papo de apps os combustíveis não vai baixar de preço é máfia aqui no Brasil é um câncer enquanto os cara do Inmetro não for mudado limpar não vai mudar...” (Sul Vinte e Um, 2021, s/p).

Uma outra fala buscou uma convergência, apesar de apresentar uma crítica:

Hoje os passageiros ja estão sofrendo com a recusa e cancelamentos das corridas, prestem atencao pasaageiros ou vcs estao conosco ou o negócio so vai de mau a pior ai quero ver muitos rindo e reclamando depois que voltar a andar naquele onibus lotado e aquele taxi com o valor nas alturas (Sul Vinte e Um, 2021, s/p).

Podemos observar que comportamentos recorrentes como recusa e cancelamento das corridas, o que funciona como uma ameaça: se não houver essa convergência, a alternativa é muito pior (pela escassez do ônibus e pelo custo do táxi). Ou seja, o aplicativo apareceu inicialmente como uma solução para o transporte coletivo, e posteriormente perdeu essa função.

Em síntese, não é uma crise acidental, pois foi lido nos motoristas um desinteresse em cativar os pacientes. Os comportamentos, portanto, dão ideia de um aproveitamento da demanda maior para exercer um micropoder opressivo, para usar termos foucaultianos. Assim, há uma vantagem em se estar no trabalho que é o poder da escolha do trabalho, e os motoristas só não abandonam o ofício pelo prazer de exercer um impacto negativo na vida dos usuários. Como essas leituras se manifestam nos comportamentos?

### *Como agem*

Nessa seção vamos lidar com as ações concretas sofridas por usuários e motoristas, e que são relatadas como prova do que o comentarista está teorizando. Tal qual na seção anterior, vamos iniciar pelos passageiros e depois abordar os motoristas.

Sobre os usuários, podemos perceber as seguintes afirmações:

Passageiro pagando corrida de 5 pila com nota de 50 enchendo porta mala de Rancho carrinho cooler um monte de tralha fazem motora espera na madrugada em ruas estranhas vomitam no carro não pagam a corrida muitas vezes tratam motora como se fosse seu empregado pobre metido a rico ai vem fala merda aqui vai anda de ônibus vai pras paradas no

frio na chuva só sabem reclamar pobre raiz (Acontecimentos Zona Norte, 2021, s/p).

Podemos observar, nesse fragmento, que os passageiros se aproveitaram de suas condições para impor dificuldades intencionais (notas altas, carregamento de cargas, esperas prolongadas, sujeiras e inadimplência). Dessa maneira, há uma “estrutura” do comportamento humano que causa as reclamações, e não propriamente acontecimentos econômicos como o aumento do preço da gasolina. Outra fala interessante para a análise é com motoristas se justificando: “[...] Eu levo rancho, não reclamo de nada, aturo criança mau educada chutando o meu banco traseiro, para muitas vezes ganhar R\$ 5,21.” (Acontecimentos Zona Norte, 2021, s/p). Ou seja, são relatadas mais situações em que há desvantagem para o motorista, porém, o aplicativo segue tendo vantagens na relação comercial.

Com relação aos motoristas, podemos apreciar alguns fragmentos:

Eles tão cancelando as corridas pra da na dinâmica os preços sobem 3x a mais da corrida normal , ontem uma corrida no cartão que eu sempre faço em média de 22,10 a 26, 30 deu 98,75 devido a eles cancelar e tinha vários carros disponíveis na região mesmo no cartão tão fazendo essa sacanagem (Acontecimentos Zona Norte, 2021, s/p).

Podemos observar, portanto, que é trazido o mecanismo da dinâmica, que seria uma maneira de se aumentar o valor da passagem. Foi encontrada uma fala afirmando que essa diferença seria expropriada pela empresa de aplicativo, e esse ponto fica reforçado em outro depoimento: “[...] mesmo chamando no confort [uma mobilidade de serviço] eles fazem isso, dia q fasso rancho é um inferno inicio deste mes 3 cancelaram e o q aceitou chegou no mercado me viu com carrinho e passou reto, olha eles querem escolher e depois ficam reclamando” (Acontecimentos Zona Norte, 2021, s/p). Nesse caso, os motoristas estão iniciando a situação que redundna na crise, de modo que a falta de motoristas se explica por uma inconseqüência, um exercício de poder nas relações sociais envolvidas.

Na relação com os aplicativos, podemos perceber outras nuances:

vários falam isso mais continuam como APP tenho conhecidos no APP claro diminuiu o lucro com preço dá gasolina mais si tiver um carro próprio i fasendo 10 horas por dia de segunda a sábado dá pra tirar sim um troco acho ki a maioria ki reclama são os ki trabalham 6 ou 7 horas i kerem tirar 200 300 aí e

---

difícil não dá para si acomodar só por ke esta trabalhando por conta propria (Sul Vinte e Um, 2021, s/p).

Ou seja, os motoristas estão descrevendo seu comportamento na conexão com o aplicativo de transporte. Dessa maneira, há uma situação de esgotamento dos motoristas, o que poderia explicar a seletividade de que foram acusados os motoristas. Sobre esse ponto, podemos perceber um último tópico:

Eu já dizia a tempos, uma hora vai inflar esses app de motoristas, primeiro te dão o mel e dps vc vira escravo e nem percebe, desde quando trabalhar 12hs ou mais por dia é ganhar bem, ganhar bem é trabalhar no máximo 44hs semanais ter o find livre e ter uma boa qualidade de vida, pois qualquer emprego q vc trabalhe feito um escravo vai fazer hora extra, mas não vai ter vida! (Sul Vinte e Um, 2021, s/p).

O presente comentário é a versão motorista da expressão “já foi melhor” de outro usuário. Assim, podemos perceber que, dentro da relação entre motoristas e passageiros, é percebida a existência da ludibriação por parte dos aplicativos. Dessa maneira, ora o aplicativo colabora para salvaguardar os motoristas (não os penalizando nos cancelamentos) ou proteger os usuários na sua condição de clientes.

Em síntese, os motoristas são concebidos enquanto expropriadores dos passageiros, porém se reivindicam como pressionados pelos aplicativos e pelo preço da gasolina. Dessa maneira, os comportamentos considerados hostis ganham um novo significado. Como será que os dados levantados ajudam a solucionar o problema de pesquisa?

#### *Discussão*

Para consolidar os dados, podemos apontar duas tendências:

- A crise só existe pelos “abusos” dos passageiros, que expropriam os motoristas a ponto de eles se desinteressarem pela ocupação;
- A crise só existe porque os motoristas preferem escolher corridas e maltratar passageiros, o que ocasiona no abandono do acesso ao serviço e a piora das condições de trabalho.

Ou seja, a falta de motoristas se explicaria pelo exercício de micropoderes, embora em algum momento histórico a relação tenha sido mais equilibrada (na expressão “antes era melhor”). Dessa maneira, podemos perceber uma conformação com base na interação entre agentes: a estabilidade ocorreu quando houve um triângulo

passageiros/motoristas/aplicativos; a instabilidade começou com o acréscimo: a gasolina entra como um fator produtor da desigualdade, formando um quarteto; e o quadro fica pior quando torna-se um sexteto com a aproximação dos taxistas, que reforçam uma inferioridade dos serviços prestados por aplicativos, ressaltando a confiabilidade dos motoristas de táxi e do serviço offline.

A questão moral da “produção da falta” parece estar unificada sobre a égide do comportamento narcisista - o motorista escolhendo passageiros que lhe compensem, o passageiro tomando para si o carro do motorista. Ora, não é tão difícil associar que essa situação é o contrário da solidariedade social preconizada por Durkheim, dado que aparentemente os indivíduos acreditam que não dependem um do outro e por isso exercem os poderes egoísticos.

Uma possibilidade de pesquisa futura é descobrir sobre a efervescência que deu origem a uma experiência positiva de motoristas e de usuários com o aplicativo. Possivelmente o começo da relação foi amistoso por meio de investimento das empresas de aplicativo, que buscavam diferenciar os motoristas parceiros dos taxistas principalmente por meio do preço das corridas. Essa leitura pode ser suportada pela falta de lucratividade dessas empresas antes de entrarem no mercado de capitais, porém, ainda há as relações sociais produzidas pelo uso.

## CONSIDERAÇÕES

Este artigo tratou da crise dos aplicativos de transporte no Brasil, investigando argumentos morais para explicar a diminuição do número de motoristas, a causa principal das consequências da mudança no serviço. A partir da investigação podemos formular algumas reflexões finais. A conclusão mais geral é de que a crise se explica, para os motoristas e os usuários, por meio das condições precárias, sejam elas de trabalho ou de serviço. São duas versões de uma mesma realidade que podem ser investigadas com mais profundidade em ocasiões futuras.

A primeira delas é que o bode expiatório é um mecanismo interessante para a análise das relações entre grupos para analisar momentos de crise, constituindo-se num complemento interessante para o conceito de habitus bourdiesiano. Assim, a sociologia moral permite investigar os acontecimentos relatados pelos atores por uma outra perspectiva. Assim, o bode expiatório é um construto da psicologia social, útil para explicar comportamentos individuais; porém, a sociologia da moral, ao utilizar esse

conceito, consegue o ressignificar para produzir a complexidade dos grupos por meio do indivíduo enquanto produtor das materialidades.

A segunda delas é a de que os valores sociais estão expressos por meio de indivíduos, que permitem enxergar pontos de integração e de diferença. Metodologicamente, é preciso detectar as evidências comunicativas e as colocar na teia de interação para detectar o fluxo classificatório, ademais com a possibilidade de se expandir para mais de dois grupos. Assim, a sociologia do conhecimento assume uma característica mais focada na interação grupal e estabelece um paradigma próprio em relação à antropologia e à psicologia social.

## REFERÊNCIAS

6 MINUTOS. COM PANDEMIA, UBER GANHA MAIS COM ENTREGAS DO QUE COM TRANSPORTE DE PESSOAS. UOL. 2020. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://6MINUTOS.UOL.COM.BR/NEGOCIOS/COM-PANDEMIA-UBER-GANHA-MAIS-COM-ENTREGAS-DO-QUE-COM-TRANSPORTE-DE-PESSOAS/](https://6minutos.uol.com.br/negocios/com-pandemia-uber-ganha-mais-com-entregas-do-que-com-transporte-de-pessoas/). ACESSO EM: 06 SET. 2021.

99POP. TERMOS DE USO MOTORISTA. 2021. 99POP. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://99APP.COM/LEGAL/TERMOS/MOTORISTA/](https://99app.com/legal/termos/motorista/). ACESSO EM: 09 SET. 2021.

ACONTECIMENTOS ZONA NORTE. POSTAGEM DIA 28 DE AGOSTO DE 2021 ÀS 14:44. FACEBOOK. 2021. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/ACONTECEZN/POSTS/6221957924511052](https://www.facebook.com/acontecezn/posts/6221957924511052). ACESSO EM: 08 SET. 2021.

BARDIN, LAURENCE. ANÁLISE DE CONTEÚDO. LISBOA: EDIÇÕES 70, 1977.

COCHRANE, DANIELLE REZENDE RODRIGUES; MELLO, JOSÉ ANDRÉ VILLAS BOAS. CONSEQUÊNCIAS DA ECONOMIA GIG NA IDENTIDADE PROFISSIONAL: REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA. LOGEION: FILOSOFIA DA INFORMAÇÃO, V. 6, N. 2, P. 142-156, 2020.

COELHO, LUÍS A. DE A; SILVA, LAIZE ANDRÉA DE S.; ANDRADE, MAURÍCIO OLIVEIRA DE; MAIA, MARIA LEONOR A. PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS USUÁRIOS DA UBER E FATORES RELEVANTES QUE INFLUENCIAM A AVALIAÇÃO DESSE SERVIÇO NO BRASIL. ANAIS... CONGRESSO DE PESQUISA E ENSINO EM TRANSPORTE, SÃO PAULO, 2017.

FABIANO CONTARATO. POSTAGEM DO DIA 3 DE ABRIL ÀS 13:23. 2021. FACEBOOK. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/FABIANOCONTARATO/POSTS/3070458962999788](https://www.facebook.com/fabianocontarato/posts/3070458962999788). ACESSO EM: 09 SET. 2021.

FRANÇOZO, M. T.; MELLO, NATÁLIA CUSTÓDIO. INFLUÊNCIA DOS APLICATIVOS DE SMARTPHONES PARA TRANSPORTE URBANO NO TRÂNSITO. 7TH LUSO-BRAZILIAN CONGRESS FOR URBAN, REGIONAL, INTEGRATED AND SUSTAINABLE PLANNING, 2016.

GIRARD, RENÉ. **A VIOLÊNCIA E O SAGRADO**. SÃO PAULO: PAZ E TERRA, UNESP, 1990.

LOPES, R. C.; COELHO, G. B.; FRANZ, A. A COVID-19, O PÓS-GRADUANDO STRICTO SENSU E O AUXÍLIO EMERGENCIAL: DISPOR OU NÃO DISPOR? **REVISTA OBSERVATÓRIO**, v. 6, n. 2, 2020.

MOTORISTAS DE APLICATIVO BR. **POSTAGEM DE 30 DE AGOSTO ÀS 11:42**. 2021. **FACEBOOK**. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/MOTORISTASDEAPLICATIVOBRASIL/POSTS/1645415038997742](https://www.facebook.com/MotoristasDeAplicativoBrasil/posts/1645415038997742). ACESSO EM: 08 SET. 2021.

NETO, GENEZIO DOS SANTOS ALBUQUERQUE; SILVA, JULIANA PEREIRA DE SOUZA; PORTUGAL, LICÍNIO DA SILVA. **UMA ANÁLISE DO USO DE APLICATIVOS DE TRANSPORTE INDIVIDUAL E REMUNERADO: UMA REVISÃO DE LITERATURA**. ANAIS... ANPET, BALNEÁRIO CAMBORIU, 2019.

SUL VINTE E UM. **PUBLICAÇÃO DO DIA 27 DE AGOSTO ÀS 07:41**. **FACEBOOK**. 2021. DISPONÍVEL EM: [SUL VINTE UM — PUBLICAÇÕES | FACEBOOK](#). ACESSO EM: 08 SET. 2021.

UBER. **TERMOS E CONDIÇÕES DO PROGRAMA UBER PRO**. UBER. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.UBER.COM/LEGAL/PT-BR/DOCUMENT/?COUNTRY=BRAZIL&LANG=PT-BR&NAME=UBER-PRO-PROGRAM-TERMS](https://www.uber.com/legal/pt-br/document/?country=brazil&lang=pt-br&name=uber-pro-program-terms). ACESSO EM: 09 SET. 2021.

UBER PORTO ALEGRE E REGIÃO. **POSTAGEM DO DIA 29 DE AGOSTO ÀS 00:26**. **FACEBOOK**. 2021. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://VEJA.ABRIL.COM.BR/ECONOMIA/APLICATIVOS-DE-TRANSPORTE-COMO-UBER-E-99-ENFRENTAM-SUA-MAIOR-CRISE/](https://veja.abril.com.br/economia/aplicativos-de-transporte-como-uber-e-99-enfrentam-sua-maior-crise/). ACESSO EM: 08 SET. 2021.

UBER - PUBLICAÇÕES. **PUBLICAÇÃO DO DIA 18 DE AGOSTO ÀS 19:41**. **FACEBOOK**. 2021. DISPONÍVEL EM: [UBER — PUBLICAÇÕES | FACEBOOK](#). ACESSO EM: 08 SET. 2021.

VANDENBERGHE, FRÉDÉRIC. A SOCIOLOGIA COMO UMA FILOSOFIA PRÁTICA E MORAL (E VICE VERSA). **SOCIOLOGIAS**, v. 17, n. 39, p. 60-109, 2015.

VENCO, SELMA. UBERIZAÇÃO DO TRABALHO: UM FENÔMENO DE TIPO NOVO ENTRE OS DOCENTES DE SÃO PAULO, BRASIL? **CADERNOS DE SAÚDE PÚBLICA**, v. 35, n. 1, 2019.