



**UNIVERSIDADE DE GURUPI - UnirG**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE OS  
ENTREGADORES DE UMA EMPRESA DE APLICATIVO DELIVERY  
LOCALIZADA EM GURUPI - TO**

**Acadêmico: Rafaela Pereira da Silva**

**Professor Orientador: Dr. Fabio Pegoraro**

**Área de Concentração: Fundamentos Sociais e Comportamentais**

**Gurupi -TO**  
**Maio de 2021**

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE OS  
ENTREGADORES DE UMA EMPRESA DE APLICATIVO DELIVERY  
LOCALIZADA EM GURUPI - TO**

**RAFAELA PEREIRA DA SILVA**

Este Artigo foi julgado adequado e aprovado para a continuidade do Trabalho de Conclusão do Curso junto a Universidade UnirG.

.....  
Profa. Phamilla Lima Ribeiro, Esp.  
Coordenadora do Curso de Administração

Apresentado à Banca Examinadora, integrada pelos Professores:

.....  
Prof. Fabio Pegoraro, Dr.  
Orientador

.....  
Prof. Euripedes Martins Junior, Esp.  
Banca Examinadora

.....  
Prof. Alexandre Dias, Me.  
Banca Examinadora

# SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE OS ENTREGADORES DE UMA EMPRESA DE APLICATIVO DELIVERY LOCALIZADA EM GURUPI - TO

SILVA, Rafaela Pereira da <sup>1</sup>

PEGORARO, Fabio <sup>2</sup>

## RESUMO

Segundo dados da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL), o crescimento no número pedidos por entrega é de 1 bilhão de reais por ano, um aumento de mais de 12%. Em 2015, esse número ultrapassou 9 bilhões de reais e, em 2017, ultrapassamos 10 bilhões de reais. Diante desse cenário, o número de entregas de serviços por aplicativo *delivery* cresceu, o que acarretou em um aumento dos entregadores de *delivery* por aplicativo. O crescimento dos profissionais de entrega por aplicativo é um fator importante que criou a necessidade de investigar cuidadosamente o impacto nas suas relações de trabalho. O objetivo desse estudo foi o de identificar o nível de satisfação no trabalho tendo como objeto de estudo os entregadores de uma empresa de aplicativo de *delivery* localizada no município de Gurupi – TO. Esta pesquisa caracterizou-se como sendo método de pesquisa descritivo, utilizando-se a pesquisa bibliográfica e entrevista como técnica de pesquisa e instrumentos para a coleta de dados um questionário semiestruturado. A análise dos dados fundamentou-se de acordo com a abordagem qualitativa. A população alvo são os 30 entregadores da empresa. Com os resultados obtidos conclui-se que o perfil dos entregadores a maioria é jovem, do sexo masculino com ensino médio completo e que sentem motivados e satisfeitos com seu trabalho de profissional de entrega.

**Palavras-chave:** Satisfação no trabalho; Motivação; *Delivery*; Profissionais de Entrega.

---

<sup>1</sup> Bacharel em Administração, Universidade de Gurupi – UnirG, e-mail: rafaellapereiradasilva\_21@hotmail.com

<sup>2</sup> Doutorado em Engenharia de Produção e Sistemas pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), e-mail:

fabiopegoraro@unirg.edu.br

## **ABSTRACT**

According to data from the Brazilian Association of Bars and Restaurants (ABRASEL), the growth in the number of orders for delivery is 1 billion reais per year, an increase of more than 12%. In 2015, this number exceeded 9 billion reais, and in 2017 we exceeded 10 billion reais. Given this scenario, the number of delivery services by app delivery has grown, which has led to an increase in app delivery drivers. The growth of app delivery professionals is an important factor that created the need to carefully investigate the impact on their working relationships. The objective of this study was to identify the level of job satisfaction of delivery drivers of a delivery app company located in the city of Gurupi - TO. This research was characterized as a descriptive research method, using the literature search and interview as a research technique and instruments for data collection a semi-structured questionnaire. The data analysis was based on the qualitative approach. The target population is the 30 delivery people of the company. With the results obtained it is concluded that the profile of the deliverers is mostly young, male, with complete high school education and that they feel motivated and satisfied with their work as delivery professionals.

**Key Words:** Job Satisfaction; Motivation; Delivery; Delivery Professionals.

---

<sup>1</sup> Bacharel em Administração, Universidade de Gurupi – UnirG, e-mail: rafaellapereiradasilva\_21@hotmail.com

<sup>2</sup> Doutorado em Engenharia de Produção e Sistemas pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), e-mail: fabiopegoraro@unirg.edu.br

## 1 INTRODUÇÃO

Não faz muito tempo, o telefone era a única solução. Antes que a Internet se tornasse popular, se os clientes desejassem solicitar serviços de entrega, sua única opção era ligar para a empresa. Isso significa que a empresa precisa de uma equipe dedicada para atender essa demanda, mesmo assim ainda há uma série de problemas (ANOTAAI,2019).

Devido à alta demanda e linhas de produção ocupadas, os restaurantes muitas vezes perdem pedidos devido a clientes que não podem fornecer serviços. Felizmente, a tecnologia resolve esse problema. O aplicativo de entrega *delivery* é uma boa solução (ANOTAAI,2019).

Segundo dados da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL), o crescimento no número pedidos por entrega é de 1 bilhão de reais por ano, um aumento de mais de 12%. Em 2015, esse número ultrapassou 9 bilhões de reais e, em 2017, ultrapassamos 10 bilhões de reais (PLANNEA,2019)

Diante desse cenário, o número de entregas de serviços por aplicativo *delivery* cresceu, o que acarretou em um aumento dos entregadores de *delivery* por aplicativo (INFOMONEY,2020). O crescimento dos profissionais de entrega por aplicativo é um fator importante que criou a necessidade de investigar cuidadosamente o impacto nas suas relações de trabalho.

O trabalho é uma atividade que ocupa parte considerável da vida pessoal das pessoas, principalmente no período mais produtivo. Participar do trabalho estimula uma sensação de prazer, deixa você satisfeito com as atividades de trabalho ou produz o efeito oposto quando você se sente sentimentos negativos causando insatisfação (KUNKEL; VIEIRA, 2012).

As empresas que desejam se manter à frente de seus concorrentes precisam agir para manter seu capital intelectual satisfeito no ambiente de trabalho, o que é um fator importante para a sobrevivência da organização (AGAPITO, 2014).

Na década de 1980, as empresas brasileiras passaram a investir de forma mais abundante na tecnologia, aspirando melhorar a produtividade. Como resultado, ocorreu o aumento, embora pouco mais significativo em termos de produção. Portanto as empresas brasileiras compreendiam que criar vantagem competitiva somente com a tecnologia não seria o bastante para permanecer no mercado atual (DEMO, 2013).

A partir da década de 90 à medida que as mudanças na situação econômica mundial afetaram a forma de fazer negócios, as organizações precisam mudar as políticas organizacionais, principalmente por meio de avaliações pessoais no trabalho ambiente de trabalho (DEMO, 2013).

Já na segunda metade da década de 1930 marcou o início do processo de busca e definição da estrutura de satisfação no trabalho e sua influência interna e externa em organizar a qualidade de vida dos trabalhadores. Desde então, devido à grande importância para o ambiente organizacional, a satisfação no trabalho vem sendo estudada das mais variadas formas (CARLOTTO & CÂMARA, 2008; SIQUEIRA, 1995) (CARLOTTO & CÂMARA, 2008; SIQUEIRA, 1995).

Contudo as preocupações sobre como equilibrar a relação entre a empresa e o indivíduo tornaram-se um elemento dominante no ambiente organizacional. O objetivo da empresa é ter sucesso nos mercados em que atua, enquanto o trabalhador, espera que seu trabalho seja reconhecido, respeitado e recompensado de forma justa (KUNKEL; VIEIRA, 2012).

Diante disso, entende-se que a satisfação no trabalho está ligada às atividades que o empregado desempenha em uma organização, bem como ele é reconhecido por esta, em questões intrínsecas e extrínsecas. A satisfação no trabalho depende de diversos enfoques na organização, bem como a motivação individual de cada indivíduo nela inserido. (SILVA, 2011).

Siqueira (2008) desenvolveu uma ferramenta de avaliação no início do século XXI, a satisfação centra-se na relação trabalho-trabalhador na organização do trabalho, considere-se cinco fatores ou dimensões relacionadas: satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a gestão, satisfação com a promoção e satisfeito com a natureza do trabalho. Como a maioria das ferramentas, esta ferramenta pode avaliar a satisfação no trabalho no ambiente organizacional, portanto, no contato formal de empregos.

Partindo do conceito de entender a relação trabalho-gestão por meio dos aspectos objetivos e subjetivos do trabalho, e considerando a essencialidade de avaliar uma escala de avaliação da satisfação no trabalho para trabalhadores de entrega delivery o objetivo desta pesquisa é analisar o nível de satisfação existente dos entregadores de aplicativo delivery de uma empresa localizada na cidade de Gurupi - TO.

O presente artigo está estruturado em cinco capítulos, incluindo está Introdução. A seguir, apresentam-se no capítulo 2 a metodologia, capítulo 3 o referencial teórico, capítulo 4 discursões e análise dos resultados e, por fim, capítulo 5 conclusões.

## **2 METODOLOGIA**

Nesse capítulo será apresentado a metodologia utilizada para a realização desse artigo a partir do método de pesquisa, técnicas de pesquisa, abordagem, população e amostra, estratégias de coleta e análise dos dados.

A pesquisa avaliou o nível de satisfação dos profissionais de entrega por aplicativo sob as condições de trabalho que estão expostos, em uma empresa de aplicativo de *delivery* localizada no município de Gurupi – TO. Contudo a pesquisa fundamentou-se como método descritivo, que segundo Gil (1991, p. 46), tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população, fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. A pesquisa descritiva refere-se à análise e coleta de dados por meio da observação e aquisição de informações a fim de obter novas visões sobre o problema a ser resolvido.

Esse tipo de pesquisa segundo Selltiz (1965), tenta descrever um o fenômeno ou situação detalhada, especialmente o que está acontecendo, permite cubra com precisão as características pessoais, circunstâncias ou condições, agrupe e revele a relação entre os eventos.

Como técnica pesquisa foi utilizado pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica serviu de suporte no levantamento de informações, favorecendo compreensão científica do problema e auxiliando a propor soluções para a pesquisa e permitindo a criação do referencial teórico. Segundo Ruiz (1996), a pesquisa bibliográfica consiste no exame de um conjunto de pensamentos de vários autores, por meio de uma análise do que já foi produzido sobre determinado assunto. Gil, (2008) ainda afirma que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

Outra técnica de pesquisa utilizada foi a entrevista fechada realizada por meio de questionário semiestruturado, onde todos os entrevistados responderam as mesmas perguntas, para que se possa determinar a unidade e comparação entre as respostas. Para Duarte (2005, Apud Fontana e Frey, 1994), a entrevista é uma das

formas mais comuns e poderosas que utilizamos para compreender a condição humana.

A análise de dados foi de forma quantitativa. Como no próprio nome já fica explícito a abordagem quantitativa se preocupa com a quantidade de dados e os números expostos neles, geralmente obtidos por meio de questionários ou entrevistas, ambos com perguntas claras e objetivas. Esses dados são utilizados para dividir os indivíduos ou acontecimentos de acordo com a distribuição dos mesmos, que podem ser mostrados através de gráficos e tabelas para melhor visualização (PEDRO D'ANGELO, 2016).

A população do estudo foi composta por 30 profissionais que atuam na área entrega de uma empresa de aplicativo *delivery*. A empresa em estudo está a 5 anos no mercado e foi escolhida em vista de ser uma das maiores empresas de aplicativo *delivery* localizada no estado no Tocantins.

Para a coleta de dados utilizou-se pesquisa de campo, com um questionário como instrumento de coleta de dados. Para Gil (2002, p.53) o estudo de campo “busca aprofundar as questões levantadas, focando na comunidade que podem ser trabalho, estudo, lazer ou qualquer outra atividade humana”.

A ferramenta de coleta de dados de dependência consiste em 20 questões, cujo objetivo é coletar informações que ajudem a determinar a importância dos benefícios para a satisfação no trabalho. Como conhecer o perfil profissional de entrega, sua rotina de trabalho, se possui contrato de trabalho CLT, sua remuneração, horas trabalhadas, ajuda de custo, benefícios fornecidos, se a treinamento fornecido pela empresa, os o que motiva é o principal seu nível de satisfação no trabalho.

As entrevistas com questionário foram aplicadas presencialmente em locais de grande concentração desses profissionais de entrega como centro da cidade onde fica localizado grande parte de restaurantes, lanchonetes, sorveterias e outros comércios.

As informações coletadas foram analisadas através de tabelas e gráficos. Que segundo Karpinski Peça (2008), tabelas e gráficos estatísticos fazem parte de uma linguagem universal, uma forma de apresentação de dados para descrever informações, com o objetivo de produzir no investigador, no público ou no aluno uma impressão mais rápida e viva do assunto em estudo. Os quais nos dias de hoje

podem ser vistos frequentemente ocupando lugar de destaque nos meios de comunicação escrita e falada.

### 3 REVISÃO DE LITERATURA

Nesse capítulo será apresentado conceitos de autores sobre os temas, satisfação no trabalho, motivação, treinamento e aplicativos *delivery*.

#### 3.1 Satisfação no Trabalho

São diversas as definições existentes do conceito de satisfação no trabalho, contudo, é possível categorizá-las de acordo com as seguintes perspectivas distintas.

No século XX, a satisfação no trabalho decorria de diversos conceitos que a consideram um vínculo afetivo entre o indivíduo e o trabalho. É entendida como o resultado de um ambiente organizacional saudável para os funcionários e é descrita como um dos três componentes do conceito de satisfação no trabalho, sendo descritos como: felicidade no trabalho, engajamento no trabalho e comprometimento organizacional emocional (SIQUEIRA, 2008).

Autores como Martins (1984), Brush, Mock e Pooyan (1987), Locke (1976) e Hunt e Osborn (1999) argumentaram a ideia de que algumas características presentes nas tarefas realizadas pelos funcionários são capazes de originar estados psicológicos críticos que podem trazer em maior ou menor grau de satisfação no trabalho, influenciando tanto o colaborador, como também a empresa, afetando seu comportamento físico e profissional.

Robbins (2007) define a satisfação no trabalho como um conjunto de aspectos do indivíduo em relação ao trabalho que é realizado. Ele acredita que os homens têm uma reação positiva às situações de trabalho que não o satisfazem, deliberando aspectos de mudanças.

Já Locke (apud ZANELLI et. alli, 2004, p. 302), definiu a satisfação no trabalho como “um estado emocional, positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de suas experiências” definição que tem, ainda hoje, impacto importante para o conceito. Desta forma, o homem usa de sua bagagem individual de crenças e valores para avaliar seu trabalho e essa avaliação resulta num estado emocional que, se for agradável produz satisfação e, se for desagradável, leva à insatisfação.

Portanto, satisfação no trabalho é uma variável de natureza afetiva e se constitui num processo de avaliação das experiências no trabalho.

Spector (2003, p. 241) apresenta duas variáveis da correlação da satisfação no trabalho e com o desempenho. A primeira é que “a satisfação deve resultar do desempenho”, assim quando o trabalhador está satisfeito, ele pode desempenhar melhor e com mais prazer sua atividade. E a segunda é oposta, onde “o desempenho deve resultar na insatisfação”.

Por outro lado, Wagner e Hollenbeck (2003) definem a satisfação do trabalho como um sentimento agradável que resulta numa percepção do trabalho realizado, assim definiu em três componentes chaves para a compreensão da satisfação: o primeiro componente são os valores que significa o que a pessoa deseja obter consciente e inconscientemente para o seu bem estar; o segundo componente é a importância dentro do trabalho, ou seja, os indivíduos têm características e percepções diferentes, onde alguns valorizam mais a segurança no trabalho do que sua remuneração para outro isso já não é tão importante; o terceiro componente está ligado à percepção. A satisfação está baseada na percepção das pessoas em relações aos seus próprios valores.

Foi observado que a satisfação no trabalho atualmente é um dos principais fatores de permanência dos empregados nas empresas. (LOURENÇO; ALVES, 2012). Portanto, algumas empresas investem em programas de aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional com o objetivo de sempre está no auge da competição do mercado.

E de acordo com Chiavenato (2009), a empresa é um sistema social que precisa estar sempre atento aos benefícios oferecidos aos seus funcionários, sendo a responsabilidade social, a ética e o voluntarismo, algumas das formas de atender as questões do ambiente onde estes vivem.

Se a empresa não está interessada no bem-estar dos seus funcionários e só busca os próprios interesses a todo custo, isso pode trazer a insatisfação dos funcionários e trazendo consequências graves, como baixa produtividade, falta de qualidade e até demissões.

De acordo com Siqueira (2008), a satisfação no trabalho está relacionada ao conceito de emoção e ao vínculo afetivo com o trabalho, o que leva à felicidade e alegria no trabalho. É importante estabelecer uma relação entre objetivos, pois a

empresa pode estimular os funcionários a encontrarem satisfação internamente, pois os gestores precisam ver se isso traz sucesso ou fracasso ao projeto da empresa.

É importante notar que quando o trabalho é feito de forma eficiente e com alta qualidade, possuindo condições motivacionais, produzirá anseios positivos e quando existirem condições desfavoráveis trabalho, ele passa a ser um trabalho atribulado. Portanto, a satisfação no trabalho pode ser definida como "A sensação agradável que surge de nossa percepção do desempenho no trabalho ou permitir a concretização de valores importantes relacionados com o próprio trabalho ". (WAGNER III; HOLLENBECK, 1999, p. 119).

Contudo podemos entender que satisfação é um sentimento de prover necessidades, desejos ou expectativas. Conforme Robbins (2009) a percepção da satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos que as pessoas sustentam em relação ao seu trabalho.

A empresa não cresce individualmente. Então é importante perceber a importância de colaborar com os funcionários para seu desenvolvimento, pois são os colaboradores que proporcionam melhorias e contribuem para o posicionamento no mercado, colaboradores motivados e satisfeitos têm maior expectativa para o seu desenvolvimento.

### 3.2 Motivação

A diferença entre motivação e satisfação é claramente assinalada por Steuer (1989), ao explicitar que motivação manifesta a tensão gerada por uma necessidade e satisfação expressa a sensação de atendimento da necessidade. No geral, motivação é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma e que dá origem a um comportamento específico, provocando um estímulo externo (provindo do ambiente) ou também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo (CHIAVENATO, 1999).

E de acordo com Gil (2001, p. 210) os motivos têm origem das necessidades que variam não apenas de pessoa para pessoa, mas também numa mesma pessoa conforme o momento. As pessoas, por sua vez, por serem diferentes entre si, interagem com a própria personalidade e motivação de formas diferentes. Por tudo isso, motivar pessoas no trabalho constitui tarefa das mais difíceis.

Saber qual é a motivação, o que deixa os trabalhadores satisfeitos é o processo ainda em descoberta. No entanto a empresa deve buscar o bem-estar do empregado e proporcionar um melhor o ambiente de trabalho.

Robbins (2007) define motivação como a vontade de fazer esforços de longo prazo e sustentados para os objetivos da organização e atender a certas necessidades pessoais. A motivação consiste em três elementos básicos, a saber, persistência, intensidade do esforço e direção, e deve ser orientada e posicionada. Por ações que beneficiem a empresa. O autor também destaca que a motivação é composta de três elementos principais: a intensidade associada ao esforço do indivíduo, a orientação que é consistente com os objetivos corporativos (se os esforços forem consistentes com os objetivos da empresa) e a quantidade de tempo que o indivíduo mantém esse esforço para a realização da tarefa.

De acordo com Bergamini et. al. (2006, p. 14), “a motivação é definida como inclinação para a ação que tem origem em um motivo”. O autor completa argumentando que a motivação, portanto, nasce somente das necessidades humanas e não daquelas coisas que satisfazem essas necessidades.

Para Weiss (1991, p.10), motivação é “a energia ou impulso para mobilizar recursos. As pessoas querem atingir seus objetivos, então a motivação vem de dentro. Sinônimos: Anseio, anseio, ambição, vontade, desejo, necessidade, incentivo, impulso e necessidade ”.

Maximiano (2000), afirma que a motivação se refere a uma série de fatores podem induzir, estimular, encorajar ou causar certo tipo de comportamento /comportamento humano. É preciso enfatizar que a motivação pode ser interpretada como o sujeito que leva à ação, E o que faz as pessoas se comportarem de uma certa forma, que é a motivação. É uma espécie de estímulo que pode levar o indivíduo a atingir um objetivo em uma imagem.

Logo perceber o que realmente motiva e como se comporta os indivíduos na organização é descobrir procedimentos a serem adotados em relação a ele, assim melhorando o desempenho profissional e por consequência o desempenho organizacional gerando uma satisfação dentro da empresa (SILVA, 2002). A motivação no ambiente organizacional é muito importante tanto para a empresa quanto para os funcionários. Atualmente, as empresas estão cada vez mais interessadas em motivar os funcionários, então eles não desanimarão no processo.

Resumindo, uma equipe motivada se tornar cada vez mais eficiente. Isso pode aumentar a produtividade e, assim, aumentar os lucros da empresa. Além disso, o entusiasmo da equipe cria um ambiente de trabalho saudável, tornando a empresa um lugar favorito do colaborador.

### 3.4 Aplicativo Delivery

Os aplicativos de delivery de refeições viram seus números disparem por todos os lados desde o início da pandemia. No entanto antes da pandemia, eles já vinham em crescimento acelerado de mais de 100% ao ano, mas este grande crescimento estava relacionado sobretudo à substituição do *delivery* tradicional (INFOMONEY,2020).

É indispensável dar a devida honra a tecnologia por essa evolução. Os aplicativos de *delivery* possuem diversos recursos populares do público, como a possibilidade de encontrar restaurantes próximos, tipos de pratos e prazos de entrega sem falar que é possível ler comentários de outros consumidores sobre este lugar.

Castells (2009) destacou que a tecnologia está produzindo muitas mudanças no ambiente de negócios, como a velocidade de processamento da informação, a automação da tomada de decisões e o desaparecimento da distância devido às transações que ocorrem nos espaços virtuais. A internet das coisas já está acontecendo.

Atualmente, o mercado brasileiro constitui o principal desenvolvimento de aplicativos para dispositivos móveis, e tem apresentado um crescimento significativo devido à existência de vários sistemas operacionais disponíveis (como *Android* e *IOS*). Diante disso, muitos desenvolvedores encontraram uma boa oportunidade para entrar no campo de uma vez por todas (SANTOS et al., 2015).

Como a sociedade se integrou à cultura de consumo e os telefones celulares passaram a fazer parte do dia a dia dos cidadãos, a um enorme crescimento nos desenvolvedores de aplicativos de alimentos ser observado (FRANÇA et al., 2014).

Segundo a pesquisa da CONECTAI Express, 36% dos internautas brasileiros pedem comida em casa por aplicativos de *delivery*. Apontando também muita oportunidade no segmento que só vem crescendo cada vez mais no cotidiano das pessoas.

No que se refere ao consumo de comida por meio de aplicativos, França et al. (2014, pág. 1) enfatiza: “As pessoas estão se ocupando com a vida entre o trabalho e o estudo, além do tempo que perdem no trânsito urbano todos os dias, as pessoas estão mais cansadas e com maior probabilidade de ficar em casa ou no escritório”.

Contudo o *delivery* significa isso, que o produto será entregue no local do seu cliente, seja em casa, no escritório ou em outro lugar. Porém, o conceito por trás desse mercado se deve às rotinas detalhadas que consomem os clientes todos os dias. O trabalho é mais pesado, as pessoas sofrem mais pressão e os problemas são resolvidos na maior parte do dia.

Aplicativos de *delivery*, ou seja, aplicativos que se conectam à plataforma consumidores e empresas, costumam entregar refeições ou pacotes. Há mais 90 aplicativos competiram por clientes, e aproximadamente 11 bilhões de reais foram processados em 2018 (ABRASEL, 2019) demonstrou a competitividade desse mercado, somente a IFood (líder de mercado na América Latina) acumulou mais de 66.000 Restaurantes e 120.000 entregadores cadastrados (Freitas, 2019).

Em comum, todas as empresas de aplicativo de *delivery* empregam profissionais autônomos, que recebem os pedidos pelo próprio aparelho, buscam a refeição no estabelecimento e a entregam na casa do cliente. Diante da pesquisa feita pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), em 2018, a quantidade de pessoas que trabalham por conta própria com *delivery* saltou 104,2% (IPEA,2019).

Capelli, (2019) acredita que este aumento se deve à dificuldade para se encontrar vagas formais de trabalho. O segmento de *delivery* tem sido um dos destaques em geração de ocupação temporária para muitos trabalhadores que entraram para informalidade durante a crise.

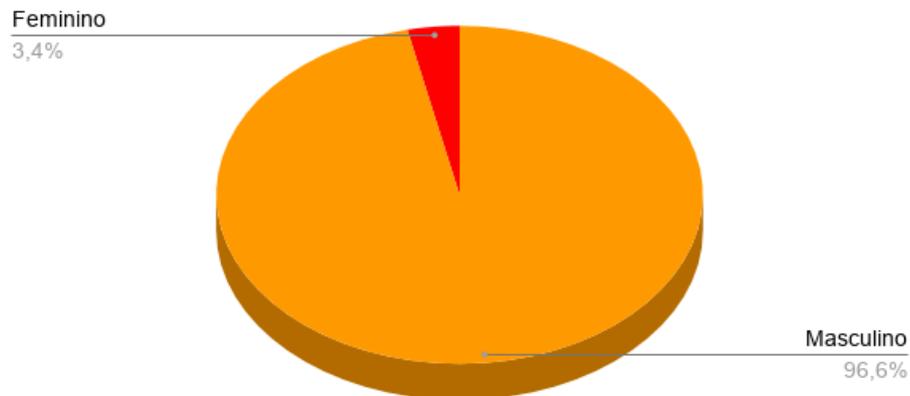
E de acordo com pesquisa realizada pela empresa de inteligência *RankMyAPP*, nos meses de março e abril deste ano, o número de downloads de aplicativos por pessoas que desejam trabalhar com entregas no Brasil aumentou 212%. A abril tem a maior adesão dos últimos seis meses, e esses aplicativos já estão instalados em mais de 22 milhões de celulares (TECNOBLOG, 2020). Acarretando o crescimento de profissionais de entrega.

## 4 DISCUSSÃO E ANALISE DOS RESULTADOS

### 4.1 Perfil do Profissionais de Entrega

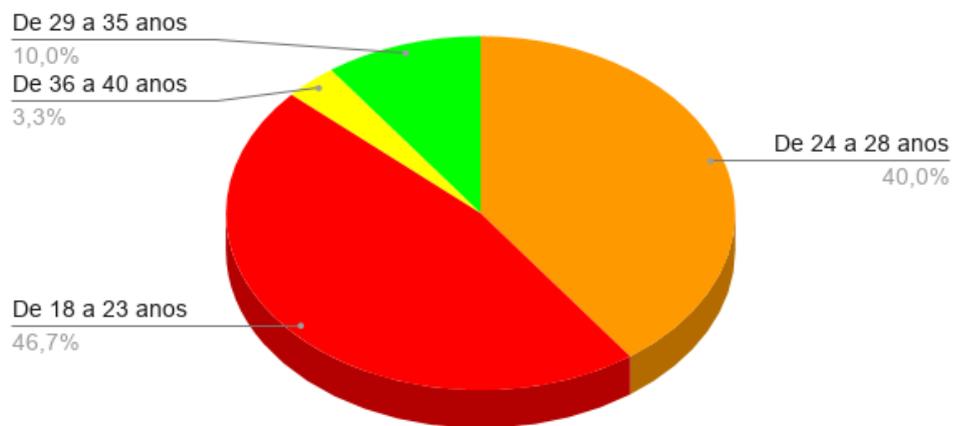
Para compor o perfil dos entregadores foi analisado as seguintes informações faixa etária, gênero, estado civil, grau de escolaridade e tempo de vínculo com a empresa. De acordo com o gráfico 1 é possível observar que há uma predominância de homens já que 96,6% dos entrevistados são do sexo masculino e 3,4% são do sexo feminino.

**Gráfico 1: Por Gênero dos Respondentes**



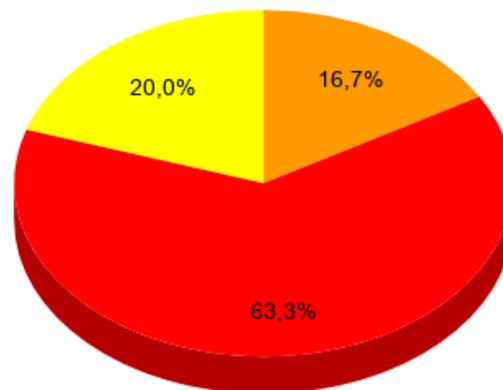
Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

O Gráfico 2 demonstra que a faixa etária dos profissionais de entrega está dividido entre 18 a 23 anos com 46,7% dos entrevistados, de 24 a 28 anos com 40,0%, de 29 a 35 com 10,0% e 36 a 49 anos com 3,3%. A maioria dos entregadores está na faixa etária entre 18 a 28 anos, portanto, pode-se perceber que as pessoas que optam por essa forma de trabalho são jovens que buscam uma forma rápida e fácil de obter uma remuneração sendo ela fixa ou variável.

**Gráfico 2: Por faixa etária**

Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

Quanto ao grau de escolaridade 63,3% dos entregadores possuem o ensino médio completo, Ensino médio incompleto 20,0% e Ensino Superior 16,7% conforme é mostrado no Gráfico 3.

**Gráfico 3: Por Grau de Escolaridade**

Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

Em relação ao tempo de vínculo com a empresa, o Gráfico 4 demonstra que 40% dos respondentes estão na empresa a menos de 6 meses, 36,7% estão entre 1 a 2 anos, 13,3% estão de 2 a 3 anos e 10% dos respondentes estão entre 6 e 12 meses. Podendo-se observar uma rotatividade de entregadores dentro da empresa.

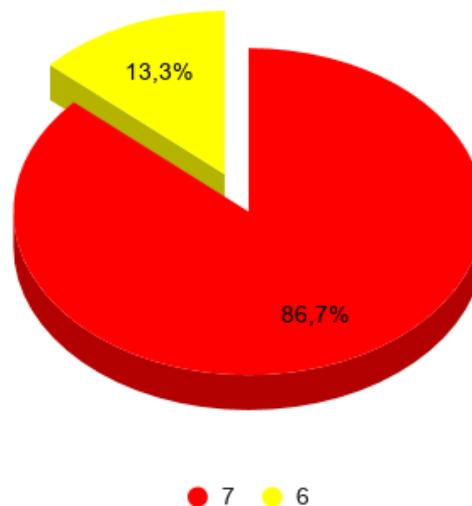
**Gráfico 4: Por tempo de vínculo com a empresa**

Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

#### 4.2 Rotina de Trabalho dos Profissionais de Entrega

Nessa seção será apresentado uma análise da rotina de trabalho dos profissionais de entrega com base nos seguintes dados, quantidade de dias trabalhados, quantidade de horas trabalhadas e remuneração semanal.

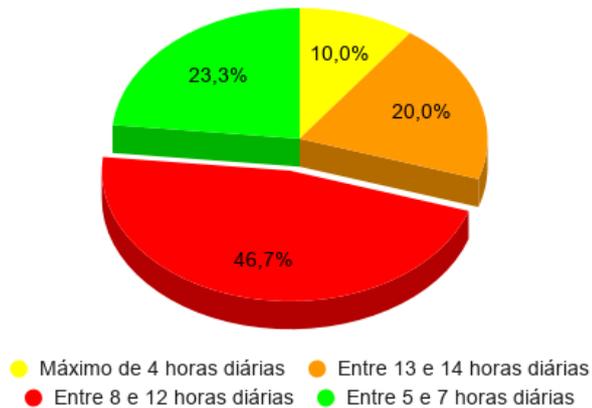
Segundo e demonstrado no gráfico 5 os entregadores mantém sua rotina de trabalho entre 6 a 7 dias da semana, sendo 86,7% trabalham 7 dias na semana e 13,3% trabalham 6 dias na semana.

**Gráfico 5: Quantidade de dias trabalhados**

Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

De acordo com o Gráfico 6, a uma variação entre a horas trabalhadas dos entrevistados, visto que 46,7% trabalham entre 8 e 12 horas diárias, 23,3% trabalham de 5 a 7 horas, 20,0% entre 13 e 14 horas e 10,0% trabalham no máximo 4 horas diárias.

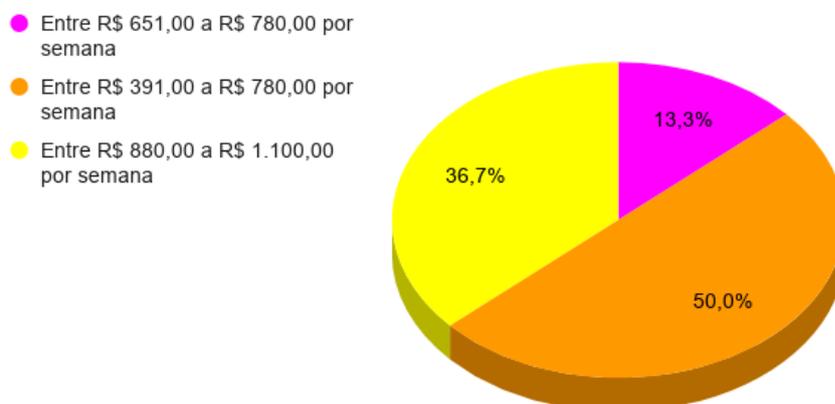
**Gráfico 6: Horas trabalhadas por dia**



Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

O rendimento semanal dos entregadores e variável é está em torno de R\$ 391,00 a R\$ 1.100,00 conforme e demonstrado no grafico 7 onde 50,0% matém um rendimento entre R\$ 391,00 e R\$ 780,00 por semana, 36,7% tem sua renda semanal entre R\$ 880,00 a 1.040,00 e , 13,3% ganham de R\$ 651,00 a R\$ 780,00 por semana com a realização das entregas, vide gráfico 4. Como observado no grafico 14 a maioria dos entregadores buscam realizar entregas apenas como uma forma de obter um renda extra.

**Gráfico 7 : Rendimento semanal**

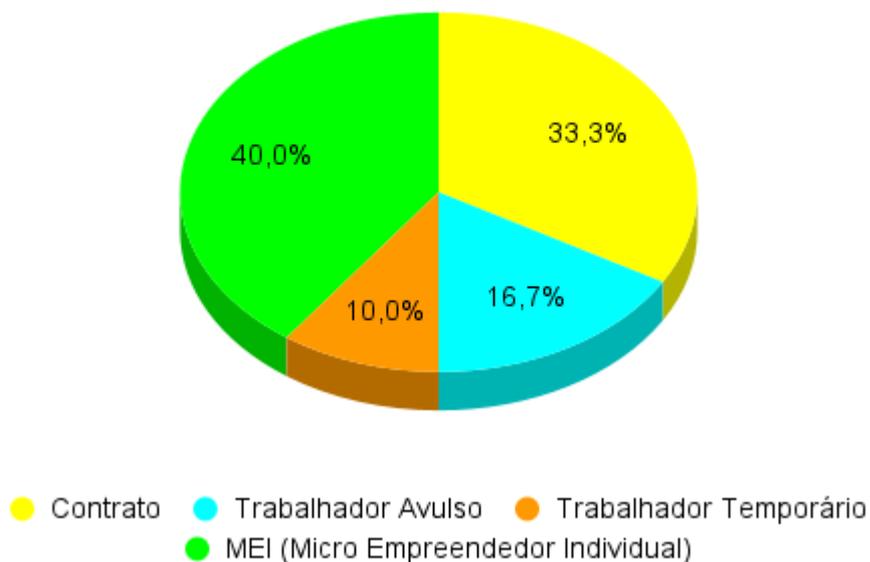


Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

O gráfico 8, demonstra o vínculo empregatício dos profissionais de entrega com a empresa, 40,0% dos entregadores tem o MEI (Microempreendedor Individual) como vínculo empregatício com a empresa por que dessa forma eles podem ter direito aos benefícios previdenciários, 33,3% mantém um contrato informal com a empresa, 16,7% tem o serviço de entregas como um trabalho avulso ou seja sem carteira assinada e 10,0% tem como trabalho temporário apenas com meio rápido de obter uma renda.

Isso sugere que mesmo com alta demanda de pedidos, os entregadores atuam de forma autônoma. E até mesmo entregadores que possuem em CLT estejam utilizando as plataformas e delivery para composição de renda adicional.

**Gráfico 8: Vínculo Empregatício com a Empresa**



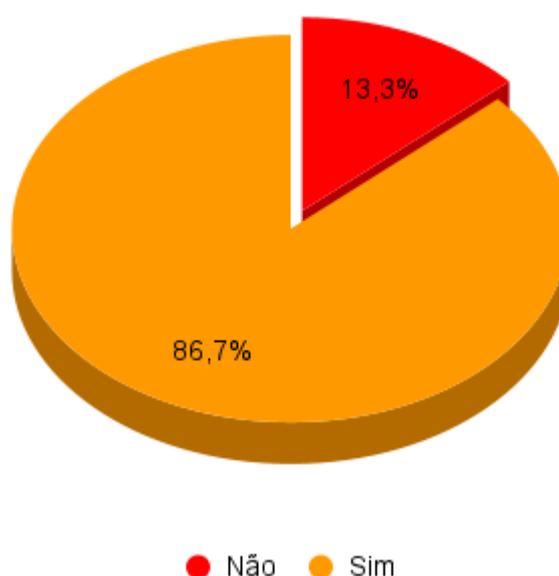
Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

#### 4.3 Benefícios Fornecidos ao Profissional de Entrega

Para estipular quais os benefícios fornecidos pela empresa foram analisadas as seguintes questões, a um treinamento provido pela empresa ao entregador, existe uma disponibilidade de material de trabalho, e oferecido alguma bonificação, a empresa fornece algum seguro contra acidente de trânsito é o combustível a empresa contribui de alguma forma ou é por conta do profissional de entrega.

Conforme o gráfico 9, pode-se observar que 86,7% dos entregadores responderam sim, que foi fornecido um treinamento pela empresa e apenas 13,3% dos entregadores responderam que não houve treinamento fornecido pela empresa.

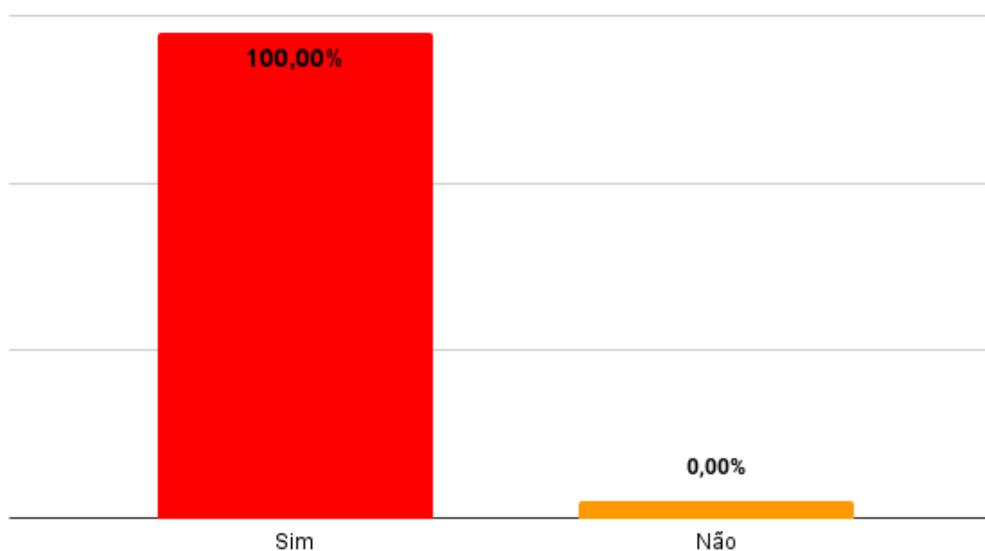
**Gráfico 9: A treinamento fornecido pela Empresa?**



Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

Conforme o gráfico 10, resulta que 100% dos entrevistados responderam que sim, a empresa disponibiliza todos materiais de suporte as entregas. Facilitado o dia a dia do entregador.

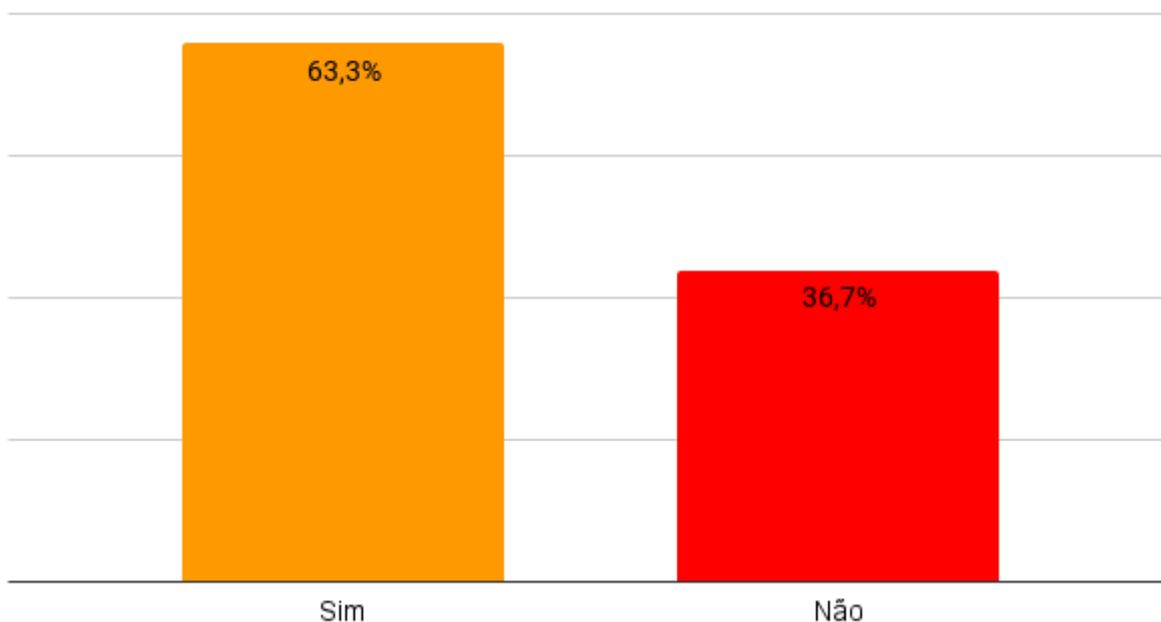
**Gráfico 10: A empresa disponibiliza Materiais de Suporte as Entregas?**



Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021)

De acordo com as respostas dos entrevistados 63,3% responderam que sim existe uma bonificação oferecida para os entregadores com melhor desempenho nas entregas é 36,7% disseram que não existe bonificação por parte da empresa, vide gráfico 11.

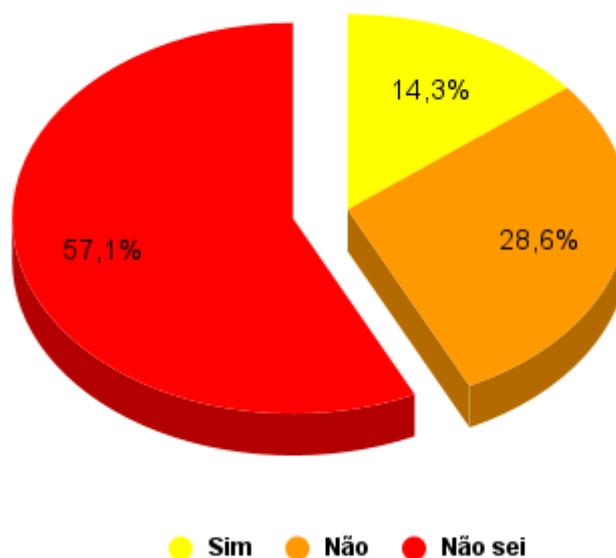
**Gráfico 11: Na empresa existe algum tipo de Bonificação?**



Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

O gráfico 12 demonstra que 57,1% dos entregadores disseram que a empresa não fornece seguro contra acidente, 28,6% disseram que sim e 14,3% disseram que não sabem se a empresa fornece algum seguro contra acidente. Pode se observar que a uma falha de comunicação da empresa com o entregador devido alguns entregadores saberem de informações e outros são desenformados quanto aos benefícios disponibilizados.

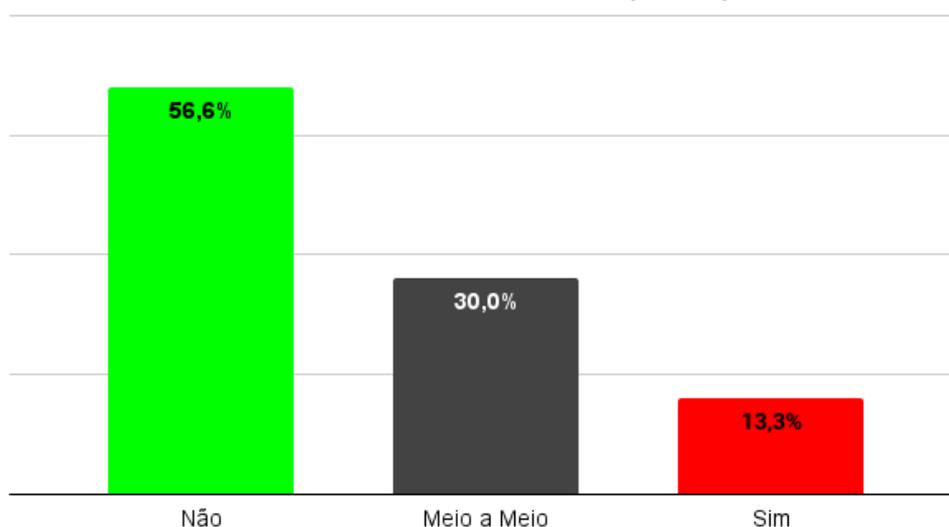
**Gráfico 12: A empresa oferece algum seguro contra acidente?**



Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

No gráfico 13, nota-se que 56,6% dos respondentes afirmam que o combustível não é fornecido pela empresa e 30,0% disseram que o combustível é meio a meio, ou seja, composto por ambas as partes e 13,3% disseram que sim o combustível é fornecido pela empresa. Note que há uma discrepância nas respostas. Uns possui combustível, outros não. Novamente uma falha de comunicação da empresa com o entregador.

**Gráfico 13: O combustível é fornecido pela empresa?**



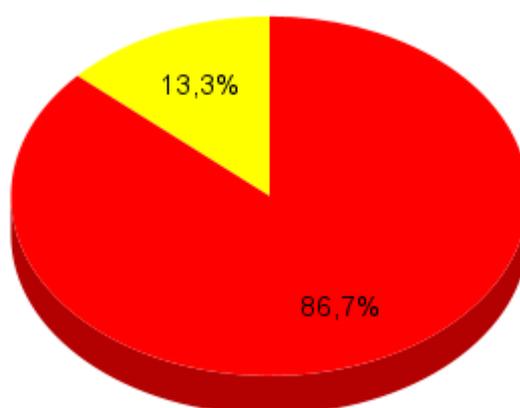
Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

#### 4.4 Sentimento do Profissional de Entrega sobre o seu Trabalho

Para analisar quais são os sentimentos do profissional de entrega sobre seu estilo de serviço foi estipulado as seguintes questões, qual o motivo por ter começado a trabalhar como entregador, escala de dificuldade do entregador, adjetivos que caracterizam seu trabalho, se sente motivado com seu trabalho e o nível de satisfação em relação a ser um profissional de entrega.

Analisando as respostas dos entregadores observa-se que de 86,7% dos entrevistados buscam ser um profissional de entrega como uma oportunidade de aumentar sua renda e 13,3% procuram essa profissão como uma forma de escape com a diminuição da sua renda devido à crise do coronavírus, vide gráfico 15.

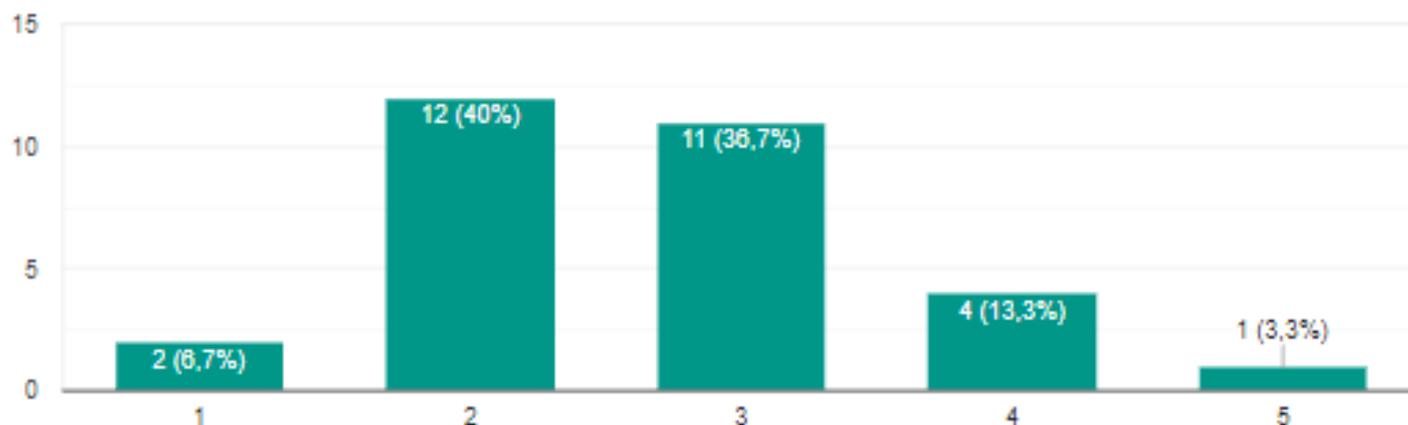
**Gráfico 14: Por que começou a trabalhar como entregador?**



- Quero aproveitar a oportunidade para aumentar minha renda
- A minha renda diminuiu por conta da crise do coronavírus

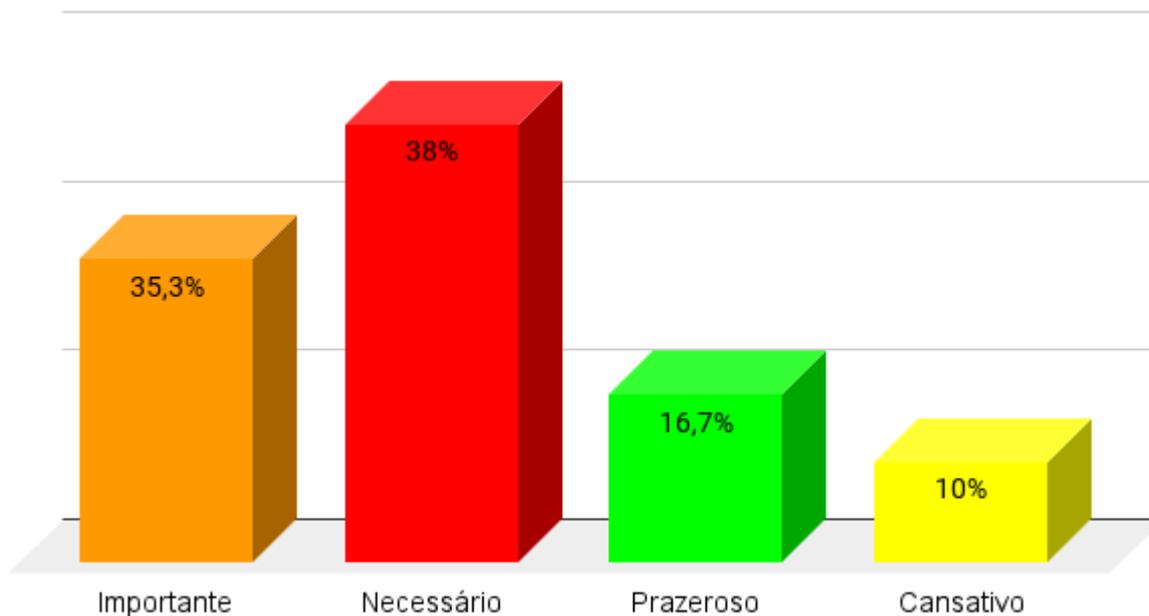
Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

Com intuito de analisar a dificuldade dos entrevistados como entregador foi posta uma escala de um a cinco, 40% dos entregadores consideram que pouca as dificuldades e 36,7% consideram mediana a dificuldade como entregador, vide gráfico 15.

**Gráfico 15: Escala de Dificuldade do Entregador**

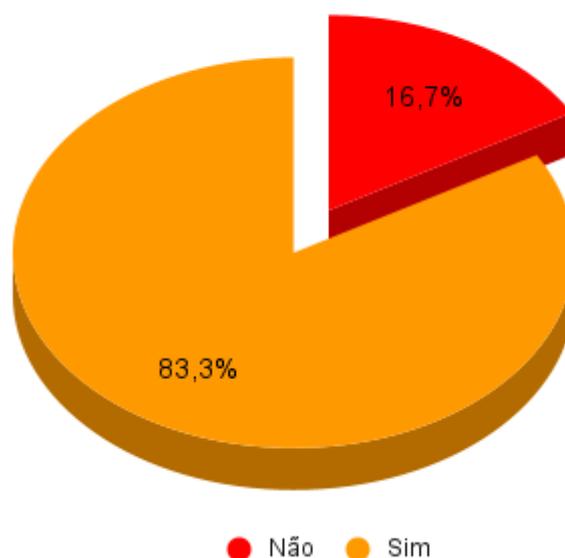
Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

O gráfico 16 demonstra os adjetivos que os respondentes caracterizam seu o trabalho como entregador *delivery*, 38% responderam que um trabalho Necessário, 35,3% acham o trabalho Importante, 16,7% considera o serviço como Prazeroso e 10% consideram o trabalho cansativo.

**Gráfico 16: Adjetivos abaixo que caracteriza o trabalho como entregador delivery**

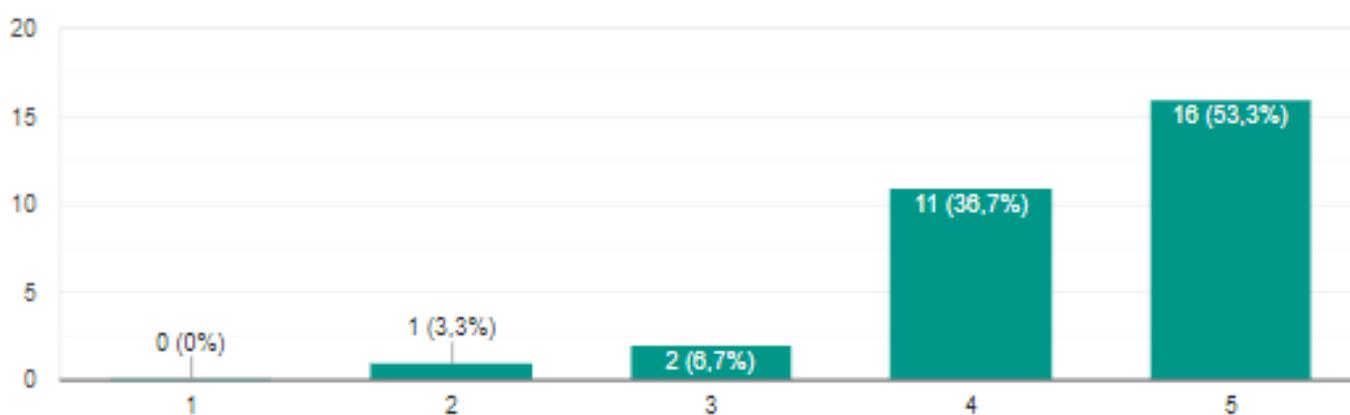
Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

Quanto ao sentimento de motivação o gráfico 17 demonstra que 83,3% dos entregadores se sentem motivados ao trabalhar na empresa e apenas 16,7% não se sentem motivados.

**Gráfico 17: Sente-se motivado/prazer em trabalhar na empresa?**

Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021).

Para medir o nível de satisfação dos entregadores foi posta uma escala de um a cinco aos entrevistados, resulta que a maioria 53,3% dos respondentes se sentem satisfeitos com seu trabalho de entregador, vide gráfico 18.

**Gráfico 18: Escala de Satisfação do Entregador**

Fonte: Baseado nos dados coletados da pesquisa (2021)

## 5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar o grau de satisfação no trabalho dos entregadores de *delivery*, tendo como objeto de estudo os entregadores de uma empresa de aplicativo *delivery* localizada no município de Gurupi -TO. Para isso foi aplicado um questionário estruturado com questões que sancionaram traçar um perfil dos entregadores e fazer uma análise da sua rotina de trabalho, vínculo empregatício com a empresa, foi possível mostrar a rotina de trabalho dos entregadores, os benefícios fornecidos pela empresa e como o entregador se sente em relação ao seu trabalho, se sente motivado e mais crucial seu nível de satisfação de trabalho como entregador.

Sobre o perfil dos entrevistados de acordo com os dados levantados na pesquisa verificou-se que a maioria dos entregadores entrevistados é jovem, do sexo masculino com ensino médio completo e estão na empresa a menos de 6 meses e a buscam ser um profissional de entrega apenas como uma oportunidade de incrementar sua renda.

Quanto a sua rotina de trabalho os entregadores trabalham 7 dias na semana e sua remuneração semanal é variável pois, depende da quantidade de pedidos a serem entregues. Quanto aos benefícios fornecidos à empresa oferece um treinamento ao entregador, disponibiliza materiais de suporte, oferece bonificação aos entregadores que se destacam nas entregas, o combustível e por conta do entregador é a empresa fornece um suporte ao entregador em caso de acidente.

Quanto ao vínculo empregatício com a empresa foi possível examinar visualmente que a maioria dos profissionais de entrega tem preferência pelo MEI (Microempreendedor Individual) por que dessa forma eles podem ter direito aos benefícios previdenciários e garantias em caso de imprevistos.

Com base nos dados da pesquisa em relação a sentimento do entregador sobre o serviço de entregas a maioria não acham arduamente difícil e consideram o trabalho como importante e necessário. Contudo em relação aos dados coletados conclui-se que os entregadores se sentem sim motivados e satisfeitos com seu trabalho como entregador.

Para estudos futuros sugere-se a realização de uma pesquisa sobre o MEI (Microempreendedor Individual) para entregadores de aplicativos de *delivery*, mostrando suas vantagens e facilidades para o entregador.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGAPITO, P. R. et al. **Análise da satisfação no trabalho e do cumprimento dos contratos psicológicos dos profissionais da região ABC paulista.** Revista Eletrônica Gestão e Serviços, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 766-786.

ANOTAAI, Delivery: **saiba como a tecnologia está ajudando a reduzir os de prejuízos [2021]**, Disponível em <<https://anota.ai/blog/saiba-como-a-tecnologia-reduz-os-prejuizos/>> acesso em 21/05/2021.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S.G. **Propriedades psicológicas do Questionário de Satisfação no Trabalho,** (S20/23). Psico USF, Itatiba. 13, n. 2, p. 203-210, Jul./Dez., 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psuf/v13n2/v13n2a07.pdf>. Acesso em: 08/out/2020

CASTELLS. M. **A sociedade em rede.** A era da informação: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

CÉLIA, Profa; KARPINSKI PEÇA, Maria. **Análise e interpretação de tabelas e gráficos estatísticos utilizando dados interdisciplinares.** [s.l.: s.n., s.d.]. Disponível em: <<http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/1663-8.pdf>>. Acesso em 20/11/2020

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações.** 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS: fundamentos básicos.** 4. ed., São Paulo: Atlas, 1999. Disponível em <[https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol\\_9\\_1287601050.pdf](https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_9_1287601050.pdf)> Acesso em 16/nov/2020.

COVID E AS NOVAS CONDIÇÕES DE TRABALHO <[ilo.org/Brasília/temas/covid-19/lang--pt/index.html](http://ilo.org/Brasília/temas/covid-19/lang--pt/index.html)>

D'ANGELO, PEDRO. **Pesquisa quantitativa e pesquisa qualitativa: qual a diferença?** Opinion Box. 2016. Disponível em: <<http://www.blog.opinionbox.com>>. Acesso em: 28 setembro. 2020.

DEMO, G. et al. **Políticas de gestão de pessoas,** comprometimento organizacional e satisfação no trabalho na livraria Cultura. Revista Alcance Eletrônica, Itajaí, v. 20, n. 2, p. 237-254.

FRANÇA, L.; STEINHORST, C.; BOAVENTURA, R.; SIWERT, C.; SILVA, D. R. S.; CORRÊA, P.; CRISTOFOLINI, M.; DAMACENO, A. R.; OLIARI, D. E.; ANNUSECK, M.; MANFRINI, J. E. Search Food BNU. In: **Sociedade Brasileira De Estudos Interdisciplinares Da Comunicação**, 21., 2014. Anais... INTERCOM, 2014.

FREITAS, Tainá, 2019. **iFood registra 17,4 milhões de pedidos no mês de março**. Disponível em: < <https://www.startse.com/noticia/startups/63248/ifood-atinge-amarca-174-milhoes-de-pedidos-no-mes-de-marco> >. Acesso em: 21 de maio de 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais** São Paulo: Atlas, 2001. 307 p. Disponível em < <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1755> > Acesso em 03/nov/2020

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais** São Paulo: Atlas, 2001. 307 p. Disponível em < <http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1755> > Acesso em 03/nov/2020

IEPA, **Número de entregadores cresce 104,2% devido ao desemprego**, disponível em <<https://www.ipea.gov.br/portal/>> acesso em 21/05/2021.

KUNKEL, F. I. R; VIEIRA, K. M. **Bem-estar no trabalho**: um estudo junto aos servidores públicos da prefeitura municipal de Cerro Largo, Rio Grande do Sul. *Gestão & Regionalidade*, Santa Maria, v. 28, n. 83, p. 49-63.

LOURENÇO, J. C.; ALVES, Y. M. A. L. **Satisfação no trabalho**: um Estudo de Caso numa Agência do Setor Bancário do Município de Bananeiras-PB. In: *Revista Acadêmica de Economia*, 2012. Observatório de Economia Latino Americana, Brasil, 2012

LÜDKE, Menga e ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 2010.

MAXIMIANO, A. C A. **Introdução à Administração**. 6° ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PLENNEA, **A importância dos aplicativos de delivery na estratégia de crescimento dos restaurantes**, Disponível em <<http://www.plannea.com.br/importancia-dos-aplicativos-de-delivery-na-estrategia-de-marketing-dos-restaurantes/>> acesso em 21/05/2021.

PORTAL DA EDUCAÇÃO, **entrevistas tipos de conceitos**, disponível em <<https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/idiomas/entrevistas-tipos-e-conceitos/31154>> Acesso em 26/02/2021

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11<sup>a</sup>. ed. São Paulo:Pearson, 2007 Documento eletrônico. Disponível em <<https://www.ifspcaraguatatuba.edu.br/images/conteudo/A-Importancia-Da-Motivacao-Para-A-Satisfacao-No-Trabalho---Estudo-Dos-Funcionarios-Da-Hidrel-De-Caraguatatuba-Sao-Sebastiao-E-Ubatuba---Claudio-Jose-Cabral-Ferreira.Pdf>> Acesso em 17/nov/2020.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11<sup>a</sup>. ed. São Paulo:Pearson, 2007 Documento eletrônico. Disponível em <<https://www.ifspcaraguatatuba.edu.br/images/conteudo/A-Importancia-Da-Motivacao-Para-A-Satisfacao-No-Trabalho---Estudo-Dos-Funcionarios-Da-Hidrel-De-Caraguatatuba-Sao-Sebastiao-E-Ubatuba---Claudio-Jose-Cabral-Ferreira.Pdf>> Acesso em 17/nov/2020.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica**: guia para eficiência nos estudos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1996. Disponível em <<http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadeadm/article/viewFile/2762/2644>> Acesso em 17/nov/2020.

SANTOS, R. D. C. **Manual de gestão empresarial**: conceitos e aplicações nas empresas brasileiras. São Paulo: Atlas, 2007.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.

SILVA, R. O. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

SIQUEIRA, M.M.M., Padovan, V.A.R. (2008) **Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho**. Psicologia: Teoria e Pesquisa. 24 (2), 201-209. Disponível em <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/ferramentas-para-avaliacao-de-satisfacao-no-trabalho/>> Acesso em 09/out/2020.

STEUER, R. S. (1989). **Satisfação no trabalho, conflito e ambiguidade de papéis**: estudo junto às enfermeiras de Maternidade Escola do Município de São Paulo. Dissertação de mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo.

Paulo, São Paulo. Documento eletrônico. Disponível em <<http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851>> Acesso em 29/out/2020.

TECNOBLOG, **Como entregadores e apps de delivery trabalharam para manter você em casa** disponível em <<https://tecnoblog.net/346926/como-entregadores-e-apps-de-delivery-trabalharam-para-manter-voce-em-casa>> acesso em 21/05/2021.

WAGNER III, J. A., HOLLENBECK, J. R., **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2003.

WAGNER III. J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento Organizacional**: criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 1999.

WEISS, Donald H. **Motivação e resultados**: como obter o melhor de sua equipe. 4ª ed. São Paulo: Nobel, 1991. p.123.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo E.; BASTOS, Antonio V. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

## APÊNDICE A

### FORMULÁRIO TCC - 2021/1- ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS ENTREGADORES DE UMA EMPRESA DE APLICATIVO DELIVERY

O presente formulário tem como objetivo colher dados para fundamentar a conclusão de Artigo Científico para concluir a graduação em Administração.

Neste sentido, o artigo tem como objetivo geral identificar a satisfação no trabalho para dos entregadores de aplicativo Delivery.

O formulário está estruturado com vinte (20) perguntas de múltiplas escolhas e de seleção.

Desde já, agradecemos com a sua colaboração.

Acadêmica do 8º Período de Administração – UNIRG:

Rafaela Pereira da Silva

\*Obrigatório

1. 1. Qual é a sua faixa-etária? \*

Marcar apenas uma oval.

- De 18 a 23 anos
- De 24 a 28 anos
- De 29 a 35 anos
- De 36 a 40 anos
- Outro: \_\_\_\_\_

2. 2. Qual é sua formação acadêmica? \*

Marcar apenas uma oval.

- Fundamental Incompleto
- Fundamental Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Superior

## 3. 3. Qual é o seu estado Civil? \*

Marcar apenas uma oval.

- Solteiro
- Casado
- União Estável
- Divorciado
- Outro: \_\_\_\_\_

## 4. 4. Qual seu gênero? \*

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
- Masculino

## 5. 5. Por que você começou a trabalhar por aplicativos? \*

Marcar apenas uma oval.

- Fui demitido por conta da pandemia do coronavírus
- A minha renda diminuiu por conta da crise do coronavírus
- Quero aproveitar a oportunidade para aumentar minha renda
- Continuo empregado, mas estou sem receber salários
- Outro: \_\_\_\_\_

6. Há quanto tempo trabalha com serviço de entregas por aplicativos? \*

Marcar apenas uma oval.

- A menos de 6 meses  
 Entre 6 a 12 meses  
 Entre 1 ano de 2 anos  
 Entre 2 anos e 3 anos  
 Mais de 3 anos

7. Qual é o seu vínculo empregatício com a empresa? \*

Marcar apenas uma oval.

- Contrato  
 Trabalhador Formal (Carteira assinada)  
 Trabalhador Avulso  
 Trabalhador Temporário  
 MEI (Micro Empreendedor Individual)

8. Ao entrar na empresa você recebeu algum treinamento? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

9. O combustível é fornecido pela empresa? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não  
 Meio a Meio

10. 10. Quantos DIAS DA SEMANA você trabalha para aplicativos delivery? \*

Marcar apenas uma oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

11. 11. Quantas HORAS por dia em média você trabalha com aplicativos de entrega? \*

Marcar apenas uma oval.

- Mais de 15 horas diárias
- Entre 13 e 14 horas diárias
- Entre 8 e 12 horas diárias
- Entre 5 e 7 horas diárias
- Máximo de 4 horas diárias

12. 12. O seu rendimento SEMANAL corresponde, segundo as faixas abaixo: \*

Marcar apenas uma oval.

- Mais de R\$ 1.041,00 por semana
- Entre R\$ 880,00 e R\$ 1.040,00 por semana
- Entre R\$ 651,00 e R\$ 780,00 por semana
- Entre R\$ 391,00 e R\$ 780,00 por semana
- Entre R\$ 131,00 e R\$ 260,00 por semana
- Máximo de R\$ 130,00 por semana

13. 13. A empresa oferece algum seguro contra acidente? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não  
 Não sei

14. 14. Na sua empresa paga algum tipo de bonificação? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

15. 15. Sente-se motivado/prazer em trabalhar na empresa? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não

16. 16. Qual dos adjetivos abaixo melhor caracteriza o seu trabalho como entregador delivery? Escolha apenas uma opção. \*

Marcar apenas uma oval.

- Cansativo  
 Entediante  
 Prazeroso  
 Importante  
 Necessário

17. 17. Você tem à sua disposição os materiais e recursos necessários para desempenhar um bom trabalho? Marque uma alternativa de 1 a 5, onde 1 é não tenho nenhum material e recurso necessário, e 5 é tenho todos os materiais e recursos necessários. \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Não tenho nenhum	<input type="radio"/>	Tenho todos				

18. 18. Qual o status da moto usada para fazer as entregas? \*

Marcar apenas uma oval.

- Própria Financiada  
 Própria Quitada  
 Alugada  
 Empréstada  
 Outro: \_\_\_\_\_

19. 19. Em uma escala de 1 a 5 o quanto você considera a dificuldade como entregador delivey? \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

20. 20. Em uma escala de 1 a 5 qual é o seu nível de satisfação no trabalho? \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				