

---

## **Plataformização do trabalho: um estudo sobre as redes em ação no trabalho dos motoristas *Uber*<sup>1</sup>**

Ana GUERRA<sup>2</sup>

Fernanda da Costa Portugal DUARTE<sup>3</sup>

Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG

### **Resumo**

O presente artigo deriva da monografia de mesmo título apresentada como Trabalho de Conclusão de Curso para obtenção do título de bacharelado em Comunicação Social na Universidade Federal de Minas Gerais. A pesquisa abordou o trabalho de motoristas *Uber* no Brasil, buscando conferir visibilidade a atores que participam dos processos conformadores suas condições de trabalho. Assumimos três eixos principais de investigação: a atuação da *Uber* como empresa transnacional, o papel ativo da mediação algorítmica do aplicativo *Uber Driver* na organização do trabalho dos motoristas e a táticas por eles engendradas para se apropriar desta mediação e tensionar o controle exercido sobre sua prática de trabalho. No artigo, articulamos alguns dos principais achados e proposições alcançados neste percurso.

### **Palavras-chave**

*Uber*; plataformação; uberização; plataformas digitais; trabalho;

### **1. Introdução**

"Não há necessidade de ficção científica para conceber um mecanismo de controle que dê, a cada instante, a posição de um elemento em espaço aberto, animal numa reserva, homem numa empresa" (DELEUZE, 2013, p. 229). Assim Gilles Deleuze abre a seção final de "*Post scriptum* sobre as Sociedades de Controle", originalmente publicado no *L'Autre Journal* em maio de 1990. No texto, o filósofo tece reflexões que poderiam parecer proféticas a um leitor contemporâneo, associando esses mecanismos que informariam em tempo real a posição de corpos móveis em espaços abertos, à lógica das sociedades de controle, que começam a emergir após a Segunda Guerra Mundial e parecem caminhar para seu auge no final do século XX. Deleuze descreve um controle

---

<sup>1</sup>Trabalho apresentado na IJ05 –Comunicação Multidimídia, da Intercom Júnior – XV Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do 42º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Graduada no Curso de Comunicação Social da FAFICH -UFMG, e-mail: anagvguerra@gmail.com.

<sup>3</sup> Orientadora do trabalho. Professora do Curso de Comunicação Social da FAFICH-UFMG, e-mail: prof.fredu@gmail.com.

---

contínuo e modular, que não se interrompe conforme um indivíduo se movimenta no espaço, mas se adapta ao movimento e o acompanha.

Se no início dos anos 1990, antes do surgimento da *World Wide Web*, mecanismos de rastreamento da localização de corpos móveis em espaços abertos eram facilmente imagináveis, em 2019, formas análogas estão integradas ao cotidiano de boa parte da população em dispositivos móveis pessoais, em especial *smartphones*, em que a localização é apenas um dos diversos dados gerados e armazenados. Essa crescente penetração dos *smartphones* na vida cotidiana acarreta a expansão de plataformas digitais que mediam cada vez mais atividades e relações. Há alguns anos, exemplos disso se concentravam em plataformas de sociabilidade e compartilhamento de conteúdo, como o *Facebook*, o *Youtube*, e o *Whatsapp*. Cada vez mais, no entanto, vemos uma infiltração das plataformas em outras esferas da vida pública e privada (VAN DIJCK, 2016), em setores fundamentais para a organização da vida social, como a educação, a saúde, a hospedagem e a mobilidade, num processo que D'Andréa (2017) chamou de plataformação do social.

No campo da mobilidade, a *Uber* figura como um dos principais atores da ascensão do que Van Dijck (2016) chamou de "sociedade de plataformas". Foi a atuação da *Uber* que mobilizou os interesses de nossa pesquisa, realizada entre março e dezembro de 2018, que resultou em uma monografia defendida como Trabalho de Conclusão de Curso de graduação em Comunicação Social no mesmo ano. Sediada no Vale do Silício, nos Estados Unidos, a *Uber* se autodenomina uma empresa de tecnologia. Seu carro chefe é um serviço de mobilidade via aplicativo que conecta motoristas a passageiros, em que passageiros solicitam viagens pelo aplicativo *Uber* e motoristas recebem as solicitações pelo *Uber Driver*, em uma combinação que se baseia em informações de localização dessas duas pontas. A localização em tempo real do motorista é ainda utilizada para o cálculo e o registro das rotas realizadas durante as viagens. Presente em mais de 65 países, a *Uber* conta com mais de 75 milhões de usuários<sup>4</sup>, posicionando-se como uma peça na plataformação da mobilidade a nível global. Mais do que o serviço operado pela *Uber*, interessou-nos o trabalho e pelos corpos trabalhadores que tornam possível sua expansão

---

<sup>4</sup> Informações disponíveis em <<https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/fatos-e-dados-sobre-uber/>>. Acesso em 19 de jun. de 2019.

e consolidação: são mais de 3 milhões de motoristas “parceiros”<sup>5</sup> cadastrados no *Uber Driver*, em mais de 600 cidades pelo mundo, 600 mil destes no Brasil<sup>6</sup>. A plataformização da mobilidade pressupõe uma incontornável plataformização do trabalho. Chamamos de “plataformização do trabalho” o conjunto de transformações no mundo do trabalho nas quais as plataformas e sua materialidade técnica são atores fundamentais. É este o processo que buscamos a compreender a partir da atuação da *Uber*, das particularidades do *Uber Driver* e das práticas de trabalho e formas de negociação e resistência articuladas pelos motoristas, com enfoque no contexto brasileiro e na cidade de Belo Horizonte.

Fundamental à nossa perspectiva é o reconhecimento, amparado pela Teoria Ator-Rede (TAR), de que *Uber Driver* é um ator que participa ativamente dos processos e práticas do qual é mediador, e não opera como um mero receptáculo de relações pré-existentes. Diante disso, a pesquisa se norteou pelos seguintes questionamentos: em que medida haveria correspondências entre o processo de plataformização e a mediação sociotécnica do trabalho dos motoristas *Uber*? Como articular as mediações sociotécnicas da plataforma às condições e experiências de trabalho dos motoristas? Assumimos como objetivo geral tornar visíveis algumas das associações que constituem essas redes em ação e encontrar sua materialidade, traçando também algumas metas mais específicas: mapear a atuação da *Uber* como empresa e os seus enquadramentos retóricos sobre o trabalho uberizado; analisar as condições de trabalho dos motoristas *Uber*, levando em consideração a ação da mediação algorítmica do *Uber Driver*; e mapear táticas engendradas pelos motoristas para negociar as práticas de trabalho dentro e fora da mediação técnica de plataformas.

Em vista desses objetivos, empregamos uma metodologia mista experimental, em parte orientada pela TAR. Buscamos, como recomenda Latour (2005), seguir os atores, humanos e não-humanos, e deixá-los falar. Entre abril e setembro de 2018 conduzimos entrevistas em profundidade com quatro motoristas *Uber* de Belo Horizonte, participamos como observadores de um grupo no *Facebook*, nomeado “*Uber MOTORISTAS sem mi-mi-mi*”<sup>7</sup>, e de seis grupos no *Whatsapp*, e analisamos vídeos no

---

<sup>5</sup> A *Uber* posiciona sua relação com os motoristas como uma “parceria”, na qual os motoristas contratam os serviços do aplicativo, e não o contrário. Desse modo, a empresa descaracteriza a relação de trabalho e o vínculo empregatício com os motoristas e se esquivava de obrigações trabalhistas.

<sup>6</sup> Informações disponíveis em <<https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/fatos-e-dados-sobre-uber/>>. Acesso em 19 de jun. de 2019.

<sup>7</sup> Disponível em <<https://www.facebook.com/groups/1251834444868309/>>. Acesso em 17 de jun. de 2019.

*Youtube* feitos por motoristas. Para um estudo da mediação técnica do *Uber Driver* nos inspiramos em duas metodologias dos Estudos de Plataformas para dar visibilidade a associações que constituem o aplicativo: o desempacotamento de plataformas (VAN DIJCK, 2013) e no *walkthrough method* (LIGHT, BURGESS, DUGUAY, 2016), que aponta um percurso passo-a-passo para, a partir do engajamento direto com interface de aplicativos. Para acessar a interface do *Uber Driver* nos valem de capturas de tela cedidas por um dos entrevistados ou compartilhadas por motoristas nos grupos do *Whatsapp* e do *Facebook*.

Neste artigo, apresentamos uma espécie de “retrato instantâneo” da pesquisa, buscando capturar alguns de seus principais achados e contribuições que, sem pretender dar conta de sua totalidade. Organizamos o trabalho em três movimentos distintos: 1) Articulação de conceitos operadores que organizaram a pesquisa e a monografia; 2) Reflexões sobre especificidades teórico-metodológicas do estudo da materialidade técnica do *Uber Drive*; 3) Proposições sobre os modos de controle e resistência presentes no trabalho uberizado. Esperamos, com isso, contribuir para investigações a respeito das singularidades de novos modos de trabalho que se desenvolvem em meio a um avanço neoliberal caracterizado, entre outros aspectos, pela crescente relevância de plataformas digitais privadas e transnacionais que passam a ocupar uma posição de destaque na organização da vida social.

## **2. Conceitos operadores: perspectivas para a compreensão do trabalho uberizado**

Neste primeiro subtítulo, interessa-nos esclarecer alguns dos conceitos operadores que atravessaram a pesquisa e a monografia. Elencamos algumas noções-chave para nosso estudo a do modelo de trabalho preconizado pela *Uber* e das práticas e rotinas dos motoristas, como "uberização", "plataforma", "economia de compartilhamento" e "trabalho algorítmico".

Não é raro que discussões acerca de transformações recentes nas relações de trabalho acionem o conceito de "uberização" para tratar de aspectos como a flexibilização da jornada, a precarização do trabalho, a informalização do trabalhador, e o enfraquecimento da regulação estatal e do amparo de direitos trabalhistas. Abordagens como a de Pochmann (2016) e Abílio (2017) destacam novos modos de exploração da força de trabalho possibilitadas pelo avanço da globalização e por novas tecnologias a externalização dos custos para o trabalhador e sua constituição como um

microempreendedor de si. Embora tais proposições forneçam um aporte fundamental para refletir sobre o modelo de trabalho materializado pela *Uber*, a mediação tecnológica da plataforma acaba relegada ao papel de um simples intermediários onde se depositam e se atualizam relações pré-existentes. Contra essa concepção, defendemos que a compreensão do modelo de trabalho preconizado pela *Uber* deve considerar que o *Uber Driver* performa um papel ativo sobre as relações e ações que o atravessam. Assim, mais do que um fenômeno que incide sobre o mundo do trabalho, a uberização figura como um modelo e uma prática de trabalho em si, que tanto integra um processo histórico de transformações políticas e econômicas, quanto se constitui nas especificidades da *Uber* como empresa, do funcionamento do *Uber Driver* e das práticas dos motoristas.

Ao situarmos a uberização em um movimento mais amplo de plataformização, alinhamo-nos aos Estudos de Plataformas (GILLESPIE, 2010; HELMOND, 2015; VAN DIJCK, 2013; DANDREA, 2017), que, em grande medida ancorados na Teoria Ator-Rede, reconhecem as plataformas como arranjos sociotécnicos e consideram sua materialidade técnica um ator que transforma os processos dos quais participam (VAN DIJCK, 2013). Embora sejam frequentemente usados como termos intercambiáveis, "plataforma" e "aplicativo" não são sinônimos. Enquanto "aplicativo" designa o software instalado em dispositivos móveis, como é o caso do *Uber Driver*, a articulação da plataforma *Uber* vai além do aplicativo instalado individualmente no celular de cada motorista. O funcionamento do aplicativo depende, por exemplo, de uma rede de servidores, dos quais requisita dados diversos, e dos sinais de satélites e torres de celular para determinar a localização do dispositivo. Assim, existe uma arquitetura de infraestrutura tecnológica que ultrapassa aplicativo. Para além dessa dimensão infraestrutural, as plataformas se constituem ainda como agentes políticos e econômicos com retóricas próprias, inseridos em relações sociais, e atravessados pela apropriação de suas potencialidades por usuários diversos (GILLESPIE, 2010; VAN DIJCK, 2013). Neste sentido, Van Dijck (2013) defende que sejam compreendidas como atores que são ao mesmo tempo organizações socioeconômicas e construtos tecnoculturais.

A respeito da dimensão organizacional da plataforma *Uber*, importa localizar sua ascensão e expansão num movimento discursivo e mercadológico enquadrado sob a denominação de "economia do compartilhamento", aqui entendida como "conjunto de técnicas e práticas que facilitam transações de confiança entre estranhos em uma

plataforma digital" (CALO e ROSENBLAT, 2017, p. 1625, tradução nossa<sup>8</sup>). Slee (2017) destaca os atritos entre regulações do poder público local e a atuação de plataformas como a *Uber*, que argumentam que "os algoritmos forneceriam melhores garantias que as leis obsoletas" (SLEE, 2017). Esta tensão também é notada por Van Dijck (2017), que articula o conceito de "sociedades de plataformas" para tratar da infiltração de diferentes setores por plataformas privadas transnacionais "governadas por suas próprias dinâmicas e operam em um conjunto de mecanismos que estão inscritos em sua própria arquitetura" (VAN DIJCK, 2016, tradução nossa<sup>9</sup>). A autora destaca que as plataformas têm como premissa implícita a ideia de que são melhores do que os Estados e as instituições tradicionais na organização da sociedade.

No que tange a dimensão tecnocultural das plataformas, destacamos aspectos da ação do *Uber Driver* na organização do trabalho dos motoristas. Rosenblat e Stark (2015) caracterizam o trabalho dos motoristas *Uber* como um "trabalho algorítmico", moldado pelo design do *Uber Driver* e pela assimetria de informação e poder entre os a *Uber* e os motoristas. Para os autores, a *Uber* exerce sobre seus "parceiros" um tipo de "controle suave" (*soft control*, no original), que atua mais pela sugestão e sedução do que por uma coerção incisiva, e se combina a uma retórica que apela à liberdade de escolha dos motoristas. Argumentamos que esse controle combina um gerenciamento algorítmico da força de trabalho a um autogerenciamento individual. Dentre os principais mecanismos de gerenciamento algorítmico do *Uber Driver* estão preço dinâmico e o sistema de reputação. No subtítulo a seguir exploramos a materialidade destes mecanismos, atestando com mais solidez o papel ativo do *Uber Driver* e dos elementos que o constituem.

### **3. A materialidade técnica em ação: ferramentas teórico-metodológicas para abrir a caixa-preta**

A proposta de percorrer a materialidade técnica de uma plataforma como a *Uber* implica alguns desafios metodológicos. O que significa, afinal, atestar a ação do *Uber Driver*? Como conferir visibilidade à ação de algoritmos que não podemos acessar e a processos técnicos que por vezes nos parecem tão abstratos?

---

<sup>8</sup> [...] a set of techniques and practices that facilitate trusted transactions between strangers on a digital platform."

<sup>9</sup> "[...] governed by its own dynamics and operating on a set of mechanisms that is inscribed in its architecture"

---

A princípio, o *Uber Driver* se apresenta como uma caixa-preta (LATOUR, 2001; 2005), um dispositivo fechado que oferece um resultado ou ação a partir da entrada de um comando. Um objeto assume a forma de caixa-preta em um processo chamado por Latour (2001) de "obscurecimento", que "torna a produção conjunta de atores e artefatos inteiramente opaca" (LATOUR, 2001, p. 210). Nestas condições, um artefato pode se encontrar momentaneamente na posição de um intermediário silencioso, um bloco monolítico. O obscurecimento aparece quase como um gesto intencional em plataformas digitais. D'Andréa (2017) chama a atenção para a opacidade das operações algorítmicas que governam, por exemplo, o *Feed* de Notícias do *Facebook*. Num movimento que se contrapõe ao do obscurecimento, empreendemos um esforço abrir a caixa-preta do *Uber Driver*. Abrir a caixa-preta de um artefato significa desmontá-lo, dar visibilidade a suas peças e conexões, e reconhecê-lo como uma associação de entidades que entram em relação umas com as outras. Buscamos, assim, identificar algumas das partes que constituem uma existência que pareceria única, torná-las visíveis para então recompor a rede, conectar elementos antes invisíveis e compreendê-los como atores do trabalho uberizado.

Há ainda um segundo desafio, que diz respeito a outro aspecto das plataformas destacado por D'Andréa: sua maleabilidade. As plataformas nunca se encerram num produto cristalizado e tem como premissa a constante possibilidade de atualização. Ao atestar o duplo opacidade-maleabilidade desarmamos a noção da plataforma como uma unidade estável. Ao invés de uma totalidade monolítica, enxergamos na mediação algorítmica do *Uber Driver* um arranjo turvo e maleável, em constante modulação. Desse modo, abrir a caixa-preta do *Uber Driver* é dar conta de uma rede em movimento, procurando conhecer as maneiras como a mediação algorítmica se faz visível, para alcançar as relações silenciosas que se escondem por trás de sua opacidade. Nosso estudo não pretendeu lidar com a operacionalidade técnica da plataforma acessando seus códigos ou a base de sua programação. Antes disso, olhamos para os fluxos que a plataforma agencia e para a ação das operações algorítmicas na rede da qual elas participam.

Para isso, nos inspiramos no "desempacotamento de plataformas" (VAN DIJCK, 2013). Van Dijck descreve um gesto de separar as plataformas em elementos constitutivos e mapear as relações materiais e semióticas entre pessoas e tecnologias. Apresentamos aqui uma dissecação parcial da materialidade técnica do *Uber Driver* a partir de dois elementos: a ação algorítmica e a interface visível. A ação algorítmica se constitui a partir

de duas faces interdependente, os dados – informações codificadas para o uso em um sistema computacional – e metadados – dados sobre dados – de um lado, e algoritmos do outro. Como explica a autora, um algoritmo “é uma lista finita de instruções bem definidas para o cálculo de uma função, uma diretiva passo-a-passo para o processamento ou razão automática que ordena que a máquina produza um certa saída para determinada entrada” (VAN DIJCK, 2013, p. 30, tradução nossa<sup>10</sup>). Já as interfaces visíveis, ou de *front end*, são a mediação imediata entre o usuário e o sistema computacional com o qual ele interage. Nelas se apresenta a tradução semiótica da ação algorítmica (VAN DIJCK). Desse modo, a interface visível do *Uber Driver* figura como nosso principal ponto de visibilidade da ação mediadora da plataforma. Em nossa pesquisa, pudemos acessá-la por meio de capturas de tela cedidas por motoristas ou obtidas em fóruns online, blogs, canais no *Youtube* e no grupo do *Facebook*<sup>11</sup>.

Vejamos como dados, algoritmos e interface agem em nos mecanismos do trabalho algorítmico elencados anteriormente: o sistema de reputação e a tarifa dinâmica. O sistema de reputação funciona com base nas avaliações dos passageiros, que são convocados a dar uma nota de 1 a 5 estrelas para os motoristas ao final de cada corrida e busca padronizar o serviço dos motoristas. Motoristas que não mantêm a nota mínima, que costuma girar em torno de 4.6 estrelas são suspensos ou desligados da, sendo a eles delegada a função de monitorar a própria performance, buscando se manter dentro de um certo padrão. A mediação algorítmica articula uma ação híbrida com atores humanos: os passageiros avaliam individualmente o motorista, fornecendo dados ao sistema, mas são as operações algorítmicas que possibilitam o cálculo da avaliação média do motorista, sua exibição na interface e a identificação de motoristas com performances insatisfatória. A Figura 1 demonstra como essas operações são traduzidas na interface do *Uber Driver*:

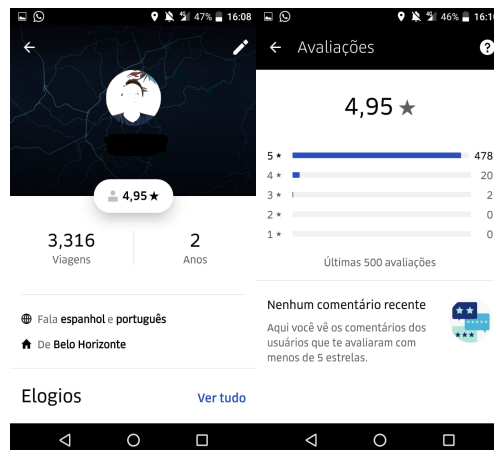
---

<sup>10</sup> *An algorithm, in computer science, is a nite list of well- de ned instructions for calculating a function, a step-by-step directive for processing or automatic reasoning that orders the machine to produce a certain output from given input"*

<sup>11</sup> Além do grupo no *Facebook* "Uber Motoristas sem mi-mi-mi", introduzido no capítulo anterior, a pesquisa observou os canais no *Youtube* "Uber do Marlon", disponível em <<https://www.youtube.com/channel/UcTHuWvQ21wbpYtZz92EUVjA>>, e "Escola para Uber" disponível em <<https://www.youtube.com/channel/UCL9sjSFsQdAKxN9H7LfKLDw>>, o fórum UberPeople, disponível em <<https://uberpeople.net/>>, e o blog UberBra, disponível em <<https://uberbra.com/>>.



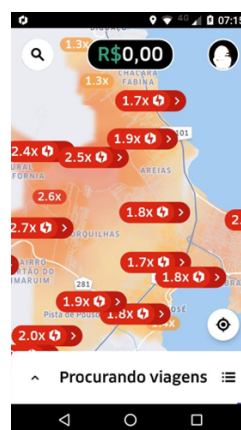
Figura 1: Capturas de tela da interface do Uber Driver contendo as avaliações do motorista



Fonte: imagem produzida pela autora a partir de celular disponibilizado por um dos motoristas entrevistados.

Já a tarifa dinâmica opera como um mecanismo de ordenação algorítmica da força de trabalho coletiva no espaço a partir do aumento temporário e variável no preço das corridas, estimulado por elevações na demanda por carros em determinada região. Em certa medida, funciona como a velha lei da oferta e da procura, mas com uma roupagem tecnológica: no lugar da mão invisível do mercado, a mão invisível do algoritmo. O cálculo da tarifa se baseia em dados de localização de motoristas e passageiros e no processamento algorítmico desses dados, e é traduzido na interface do *Uber Driver* como mapas de calor sobrepostos ao mapa da cidade, com manchas avermelhadas com variações de tom e intensidade que demarcam as áreas com maiores tarifas, como exemplificado na Figura 2. O mapa indica também por que valor a tarifa original está multiplicada em cada região. Dessa forma, motoristas são incentivados a se deslocar a áreas de alta demanda, numa operação que visa responder imediatamente à demanda por carros, redistribuindo motoristas no espaço.

Figura 2: Captura de tela com representação do preço dinâmico na Interface do Uber Driver



Fonte: Imagem retirada do grupo no Facebook “Uber MOTORISTAS sem mi-mi-mi”. Acesso em 30 de set. de 2018.

---

#### 4. Controle e tática: possibilidades de ação dos trabalhadores plataformizados

Neste subtítulo final, apresentamos brevemente alguns dos principais resultados e descobertas obtidos em nossa pesquisa, que dizem respeito ao controle exercido sobre o trabalho dos motoristas a partir da mediação algorítmica e a táticas de negociação e organização política mobilizadas por motoristas.

Compreendemos que as condições de realização do processo de plataformização do trabalho e, portanto, do trabalho dos motoristas *Uber*, podem ser melhor apreendidas à luz do conceito de "sociedades de controle", conforme proposto por Deleuze (2013). Isso fica claro a partir das modulações de tempo, espaço e controle que caracterizam o trabalho uberizado. Deleuze reflete sobre a racionalidade das sociedades de controle a partir de um contraste com as sociedades disciplinares, conforme descritas por Michel Foucault. Como explicita o filósofo, se nas sociedades de disciplina o indivíduo não parava de recomeçar conforme transitava de um meio de confinamento a outro – escola, fábrica, hospital –, nas sociedades de controle ele está continuamente inserido em modos de controle modulares, variações independentes onde nunca se termina nada. Essa diferenciação se faz evidente na ordenação do trabalho e na administração da força produtiva: enquanto as fábricas configuram o modelo disciplinar ideal – espaços fechados onde as operações de poder buscam otimizar produtividade de trabalhadores, administrando-as como um só corpo –, nas sociedades de controle o protagonismo começa a ser assumido pela empresa. Se a fábrica é como um corpo, a empresa é "uma alma, um gás" (DELEUZE, 2013, p. 225), que impõe ao trabalhador um salário baseado no mérito, modular e metaestável, e o coloca em estado de permanente competitividade.

O trabalho plataformizado dos motoristas *Uber* se aproxima da lógica das sociedades de controle. Dispersos nas cidades, os motoristas não compartilham um local de trabalho delimitado ou uma temporalidade comum. Os arranjos motoristas-carrocelular são corpos móveis que se deslocam em espaço e constituem uma rede dinâmica e modular enquanto competem pelos mesmos passageiros. Seus ganhos são modulares e variam conforme a quantidade de corridas que realizam, a duração e distância de cada corrida, e a demanda por motoristas na área da cidade. A plasticidade do tempo de produção e a rearticulação do espaço de trabalho também colocam os motoristas sob um regime vigilância contínua, já que o dispositivo que possibilita o trabalho móvel de uma força de trabalho difusa e flexível também monitora individual e coletivamente, a performance, a localização e as rotas de cada motorista. A vigilância baseada na coleta e

---

processamento de dados figura como uma condição indispensável para a concretização do trabalho uberizado.

Defendendo que as dinâmicas de poder sejam pensadas topologicamente e que arranjos históricos e políticos distintos mobilizam topologias distintas, Galloway e Thacker (2007) correspondem as sociedades de controle à topologia de redes altamente distribuídas, flexíveis e dinâmicas onde tudo parece estar em todo lugar e agências autônomas, humanas e não-humanas se conectam entre si (GALLOWAY e THACKER, 2007). Para os autores, essas redes representam o atual "diagrama dominante para o controle e a organização em massa (GALLOWAY e THACKER, 2007, p. 15, tradução nossa<sup>12</sup>). Para explicar como se exerce esse controle horizontal e distribuído, que conecta agências dispersas, autônomas e heterogêneas, os autores mobilizam o conceito de "protocolo", que descreve "regras e padrões tecnocientíficos que governam as relações em uma rede. [...] São princípios da interrelação em rede, mas também são princípios da organização política" (GALLOWAY e THACKER, 2007, p. 28, tradução nossa<sup>13</sup>). Dessa forma, protocolos são o dispositivo que permite que o controle atue nas redes, que entidades heterogêneas estabeleçam conexões entre si: "se as redes são a estrutura que conecta organismos e máquinas, então os protocolos são as regras que fazem a conexão funcionar" (GALLOWAY e THACKER, 2007, p. 29, tradução nossa<sup>14</sup>). A existência de uma lógica protocolar não anula a qualidade distributiva e horizontal das redes: o protocolo é um duplo que abriga a contradição de, a um só tempo, distribuir agências e concentrar formas rígidas de gerenciamento e controle.

Compreendendo a uberização do trabalho como fenômeno próprio da racionalidade das sociedades de controle, buscamos identificar como a dupla dinâmica da lógica protocolar se manifesta no trabalho uberizado. Segundo Galloway e Thacker, o controle protocológico é imanente à rede, opera de dentro e não como uma força externa e vertical. No *Uber Driver*, localizamos o protocolo na própria mediação algorítmica, que propicia tanto a ação dispersa de motoristas, passageiros distribuídos no espaço urbano e de atores não-humanos de um sistema que opera com base em dados, cálculos

---

<sup>12</sup> "a dominant diagram for mass social organization and control"

<sup>13</sup> "the concept of "protocol" refers to all the technoscientific rules and standards that govern relationships within networks"

<sup>14</sup> "If networks are the structures that connect organisms and machines, then protocols are the rules that make sure the connections actually work"

---

algorítmicos e signos em uma interface, quanto o exercício de um controle modular que racionaliza essas agências.

Não buscamos aqui estabelecer uma relação de equivalência entre a noção de protocolo e a dimensão algorítmica do trabalho uberizado. Galloway e Thacker escrevem em um momento anterior ao protagonismo das plataformas e tem como referência os protocolos da *Web* aberta, com cuja lógica as plataformas e seus algoritmos rompem. Assim, quando falamos em um controle protocológico no trabalho algorítmico dos motoristas *Uber*, tomamos o protocolo como uma metáfora para compreender a interrelação das dimensões técnica, social e política do *Uber Driver*. Desse modo, a mediação algorítmica figura como uma manifestação do protocolo e os motoristas operam como nós inseparáveis da topologia de controle reticular e distribuída em que se inserem como perfis registrado no *Uber Driver*, sendo rastreados e afetados pela rede ao mesmo tempo que a afetam

De volta a Deleuze, o filósofo observa que as transformações na administração da força de trabalho incidem sobre as possibilidades de ação e organização política dos trabalhadores. Nas fábricas, ao mesmo tempo em que a constituição dos indivíduos em um só facilita sua vigilância pelo patronato, ela favorece mobilização de uma massa de resistência por parte dos sindicatos. Essa oportunidade de mobilização parece se enfraquecer nas sociedades do controle. Com isso em vista, assumimos como esforço de investigação um mapeamento de táticas que auxiliassem na compreensão de quais possibilidades de organização coletiva, ação política e negociação ganham força quando o espaço de trabalho e a temporalidade compartilhados são pulverizados e a figura do patrão é dissolvida em um gerenciamento algorítmico difuso e opaco.

Galloway e Thacker sinalizam que novos modos de resistência se manifestam nos próprios protocolos. Enquanto em arenas não-protocológicas a mudança política é gerada pela disputa e pela transferência ativa de poder, em redes protocológicas os atos políticos se dão prioritariamente "na exploração dos diferenciais de poder que já existem no sistema" (GALLOWAY e THACKER, 2007, p. 81, tradução nossa<sup>15</sup>). Neste sentido, essas resistências não passariam por grandes enfrentamentos ou por destruir as tecnologias existentes, aos modos da sabotagem do modelo industrial (DELEUZE, 2013), mas por descobrir brechas nessas tecnologias e explorá-las de forma a estabelecer um

---

<sup>15</sup> *by exploiting power differentials already existing in the system"*

rearranjo momentâneo de poder. Os autores esclarecem que as práticas protocológicas não vem substituir as não-protocológicas, mas suplementá-las. De fato, em nossa pesquisa pudemos mapear processos que evidenciam essa hibridização, em movimentos que combinam táticas que agem *com* – e não sobre – a mediação algorítmica, o acionamento um ecossistema mais amplo de plataformas, em especial plataformas de sociabilidade e compartilhamento de conteúdo, e a formação de organizações mais "tradicionais" e duradouras de associação, como cooperativas e uniões. Tratam-se de movimentos tanto de dobra e redirecionamento temporário do protocolo, tanto de expansão para outras plataformas e para outros modos de ação.

As ações dos motoristas com a mediação algorítmica não passam por um conhecimento técnico sofisticado sobre a programabilidade do *software* do *Uber Driver*. Antes, configuram ações táticas (DE CERTEAU, 1998; RALEY 2009) que jogam com brechas manifestas no protocolo e em seus rastros. O exemplo mais significativo por nós encontrado consiste na manipulação coletiva da tarifa dinâmica. Uma matéria da revista *Veja*<sup>16</sup> descreveu um movimento coordenado de motoristas organizados em grupos de *Whatsapp* que, na ocasião de eventos de grande público, ficam offline ao mesmo tempo, reduzindo a oferta de carros de forma a forçar um aumento na tarifa. A tarifa dinâmica também é mobilizada como instrumento político. Durante greve nacional dos caminhoneiros, em maio de 2018, motoristas *Uber* se mobilizaram em plataformas como *Facebook* e *Youtube* e *WhatsApp* em apoio aos caminhoneiros na contestação do aumento no preço de combustíveis. A esta pauta se associou a exigência de aumento na tarifa mínima da corrida *Uber*. No grupo do *Facebook* postagens sobre a paralisação revelaram singularidades da própria noção de adesão à greve no trabalho algorítmico. Em algumas falas, a greve aparece como um gesto individual de absentismo, materializado no ato de ficar offline no aplicativo, sendo frequentes publicações e comentários com capturas de tela mostrando o aplicativo offline, a palavra "off" ou a *hashtag* *#UberOffline*. Uma publicação a respeito de uma greve direcionada especificamente à *Uber* colocava que "a paralisação não tem líder, não haverá reunião, cada um faz sua parte" e destacava que "o grande reflexo da paralisação será o preço dinâmico o dia todo, seja justo e não ligue o App, pois se todo mundo pensar em ligar, perde a força". Nesses dois exemplos,

<sup>16</sup> "Jornalista virou *Uber* por um mês e lucrou só 30 reais". Disponível em <[https://vejasp.abril.com.br/cidades/uber-teste-motorista-um-mes/?utm\\_source=redesabril\\_vejasp&utm\\_medium=facebook&utm\\_campaign=vejasp](https://vejasp.abril.com.br/cidades/uber-teste-motorista-um-mes/?utm_source=redesabril_vejasp&utm_medium=facebook&utm_campaign=vejasp)>. Acesso em 17 de jun. de 2019.

---

motoristas distribuídos se valem da rede que constituem e se beneficiam de seu monitoramento contínuo, jogando com os mecanismos do *Uber Driver*.

O *Facebook* e, em maior intensidade, o *Whatsapp* e o *Youtube*, são frequentemente utilizados para mobilizar motoristas para ações políticas pontuais. Durante as votações do Projeto de Lei 5587/2016<sup>17</sup> na Câmara dos Deputados e no Senado Federal, por exemplo, motoristas utilizaram seus canais no *Youtube* para convocar outros motoristas a pressionarem deputados e senadores e participarem de manifestações em suas cidades. O *Whatsapp* figura como a plataforma de sociabilidade que mais fortemente atravessa o trabalho dos motoristas, que se organizam em grupos com diversos fins, que vão desde questões mais cotidianas, como avisos sobre acidentes, engarrafamentos e blitz policiais até redes de segurança e proteção, sendo também fundamentais na mobilização política coletiva dos motoristas. Conforme apontou Antônio Ramos<sup>18</sup>, membro da União dos Motoristas Individuais Remunerados (UMIR) e da Frente de Apoio Nacional ao Motorista Autônomo (FANMA), braço político na UMIR, ambas atuantes em Belo Horizonte, o *Whatsapp* é a principal ferramenta de mobilização de motoristas para manifestações. Segundo ele, durante a greve dos caminhoneiros, a FANMA usou o aplicativo levou cerca de 300 motoristas para apoiar os caminhoneiros nas rodovias.

Além de atuar politicamente na organização de atos públicos e na formação de grupos de pressão junto a deputados estaduais e vereadores, organizações como a UMIR e a FANMA atuam fornecendo assistência e benefícios a motoristas. Nas ações políticas da FANMA, observamos a prevalência de uma postura de não enfrentamento e de recusa a ações vinculadas a movimentos de trabalhadores mais tradicionais, como greves e piquetes. Segundo Ramos, a FANMA "se abstém de qualquer greve" e preza por movimentos "ordeiros e pacíficos. De modo geral, as manifestações políticas dos motoristas por nós mapeadas apelam prioritariamente a um discurso voltado a direitos individuais de escolha e se voltam com mais força contra o Estado – contra a regulamentação do transporte por aplicativos, por exemplo – do que à própria *Uber*.

## 5. Considerações Finais

---

<sup>17</sup> Protocolado pelo deputado federal Carlos Zarattini (PT/SP), o projeto, objetivava regulamentar o transporte por aplicativos e, segundo as empresas de transporte por aplicativo e os motoristas que se mobilizaram, inviabilizaria sua atuação em território brasileiro e funcionaria como uma proibição dos aplicativos; Aprovado, o PL seguiu ao senado como PLC 28/17 onde foi votado em setembro do mesmo ano em regime de urgência e contou com a proposição de um texto substitutivo de autoria do senador Pedro Chaves (PSC-MS), mais flexível e favorável aos aplicativos.

<sup>18</sup> Entrevista realizada em 23 de ago. de 2018

As transformações implicadas pelo processo de plataformização do trabalho são diretamente afetadas pelas especificidades das plataformas tanto em sua dimensão socioeconômica, quanto em sua materialidade técnica e nas apropriações por parte dos trabalhadores plataformizados. Neste artigo, articulamos algumas das reflexões sobre os achados da nossa pesquisa que evidenciam a ação dinâmica e reticular de atores heterogêneos, humanos e não-humanos. Procuramos conferir visibilidade às redes de ação do trabalho plataformizado a partir da atuação da *Uber*, da experiência prática dos motoristas e da mediação algorítmica do *Uber Driver*. Esperamos, neste movimento, ter explicitado que a tecnologia não é um intermediário neutro das relações de trabalho e que a mediação algorítmica do *Uber Driver*, mais do que um dado técnico, é um ator político que, de um lado, age no controle da energia produtiva dos corpos que administra, e, de outro, é acionada em movimentos que tensionam esse controle. O estudo de plataformas digitais pede uma abordagem que considere diversidade dos atores que as constituem e os desafios implicados por sua opacidade e maleabilidade. Nossa experiência evidenciou que a investigação sobre plataformas como a *Uber* demanda o reconhecimento das dinâmicas específicas dos processos sociotécnicos que as constituem e uma adaptação das metodologias adotadas a estas dinâmicas.

## 6. Referências

ABÍLIO, L. *Uberização do trabalho: subsunção real da viração*, 2017. Disponível em <<http://passapalavra.info/2017/02/110685>>. Acesso em 13 set. 2018.

D'ANDRÉA, C. *Rumo a uma plataformização do social*, 2017. Disponível em <<https://medium.com/@carlosdand/rumo-a-uma-plataformiza%C3%A7%C3%A3o-do-social-2384f990fbad>>. Acesso em 13 set. 2018.

CALO, R.; ROSENBLAT, A. The taking economy: Uber, information, and power. In: *Columbia Law Review*. V. 117. p. 1623-1690, 2017.

DELEUZE, G. *Post Scriptum* sobre as sociedades de controle. In: *Conversações: 1972-1990*. Rio de Janeiro: Ed. 34, 2013.

DELEUZE, G. Controle e devir. In: *Conversações: 1972-1990*. Rio de Janeiro: Ed. 34, 2013.

GALLOWAY, A.; THACKER, E. *The Exploit*. Minneapolis: University of Minnesota, 2007.

---

GILLESPIE, T. The Politics of ‘Platforms. In: *New Media & Society*. v. 12, n. 3, p. 347-364, 2010.

HELMOND, Anne. The platformization of the Web: Making Web data platform ready. *Social Media + Society*, v. 1, n. 2, p. 1–11, 2015.

LATOUR, B. *Reassembling the Social: an introduction to Actor-Network Theory*. New York: Oxford University Press, 2005.

LATOUR, B. Um coletivo de humanos e não-humanos: no labirinto de Dédalo. In: *A esperança de Pandora: ensaios sobre a realidade dos estudos científicos*. Bauru: Editora da Universidade do Sagrado Coração, 2001.

LIGHT, B.; BURGESS, J.; DUGUAY, S. The walkthrough method: an approach to the study of apps. In: *New Media & Society*, v. 20(3), p. 881-900, 2016.

POCHMANN, M. A crise capitalista e os desafios dos trabalhadores. In: *Cadernos do CEAS*, n. 239, p. 698-723, 2016.

ROSENBLAT, A.; STARK, L. Algorithmic labor and information asymmetries: a case study of Uber’s drivers. In: *International Journal of Communication*, v.10, p. 3758-4784, 2016.

SLEE, Tom. *Uberização: A nova onda do trabalho precarizado*. São Paulo: Elefante, 2017.

VAN DJICK, J. *Culture of connectivity: a critical history of Social Media*. 1. Ed. New York, Oxford University Press, 2013

VAN DIJCK, José. **#AoIR2016: Opening Keynote “The Platform Society” by José van Dijck**. Publicado 02 nov. 2016. Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=-ypiiSQTNqo>>