
Controvérsias Discursivas: A “Hiperintermediação” da Plataforma Zoom¹

Renato FURTADO²

Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ

Resumo

Operando como intermediárias que potencializam diversas atividades humanas, plataformas digitais como YouTube, Facebook e Uber estabeleceram para si um lugar de destaque na sociedade contemporânea. Entretanto, a postura de neutralidade assumida pelas companhias detentoras de plataformas é, na verdade, produto de um posicionamento discursivo consciente e construído, fundamentalmente parcial e dotado dos vieses e perspectivas que alicerçam estas empresas. Assim, o presente estudo tem como objetivo analisar a hiperintermediação das plataformas, que modulam ativamente o discurso público e privado online, através da investigação específica das diretrizes de governança da plataforma Zoom, aplicação de videoconferências cuja utilização cresceu 30 vezes durante a pandemia da COVID-19.

Palavras-chave

Plataforma; Zoom; termos de serviço; liberdade de expressão; censura.

Introdução

Sediada no Vale do Silício, a Zoom Video Communications foi uma das companhias que mais beneficiaram-se das normas de distanciamento e isolamento sociais para conter a disseminação do novo coronavírus. Responsável pela plataforma de videoconferências homônima, a empresa embarcou em um crescimento estratosférico, conforme trabalhadores, estudantes e consumidores em geral buscaram a aplicação para conectarem-se com colegas de trabalho, professores, amigos e familiares, driblando a impossibilidade dos encontros presenciais em meio à pandemia da COVID-19. Já no início da crise sanitária, a companhia conectou 300 milhões de pessoas por dia, 30 vezes mais em comparação aos números de 2019, elevando o valor da empresa em 383% (COVID..., 2021).

Enquanto as concorrentes da Zoom, como a Google e a Microsoft, também experimentaram um desenvolvimento expressivo em termos de seus aplicativos de

1 Trabalho apresentado no GP Comunicação e Cultura Digital, XXI Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 44º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

2 Jornalista, crítico de cinema e mestrando em Comunicação do PPGCOM/UERJ. E-mail: renatofurtado.34@gmail.com.

videochamadas, foi a empresa criada pelo empresário sino-americano Eric Yuan que despontou, devido ao seu modelo de negócios, atraindo consumidores individuais e empresários de grande, médio e pequeno porte; à sua facilidade de utilização; e à orientação da companhia, focada exclusivamente em seu serviço de videochamadas (FURTADO, 2021, p. 4-5). Nas palavras da Zoom, estes fatores são conjugados na promessa de auxiliar seus clientes a “expressar ideias, conectar-se com os outros, e construir rumo a um futuro cujas fronteiras são a sua imaginação” (MEDIA..., s.d.). Na prática, contudo, este “conto de fadas” empresarial não é somente uma história de triunfos, conforme escândalos de vazamento de dados pessoais e censura lançaram uma sombra duradoura sobre as pretensões da companhia e seus valores (FURTADO, 2021, p. 5-6).

O contraste entre estas controvérsias e o posicionamento da empresa demonstra que o termo “plataforma” é resultado de uma estratégia política e discursiva muito específica, no qual as companhias detentoras buscam estruturar um lugar para si mesmas onde possam “perseguir lucros futuros e atuais, atingir um bom ponto regulatório entre as proteções legislativas que as beneficiam e aquelas que não, e desenvolver um imaginário cultural onde seus serviços tenham lugar” (GILLESPIE, 2010, p. 348). Plataformas, da Zoom ao Facebook, do YouTube ao Instagram, são associações sociotécnicas e instituições complexas (GILLESPIE, 2018, p. 18), cuja caracterização enquanto intermediárias não representa propriamente os modos como estas infraestruturas digitais modelam o discurso público (GILLESPIE, 2010, p. 349).

Considerando, assim, que a investigação das plataformas deve partir dos elementos fundamentais que compõem sua anatomia, ou seja, *dados, algoritmos, relações de propriedade, modelos de negócios e diretrizes de governança* (VAN DIJCK et al., 2018, p. 9, grifos nossos), elegemos como instrumento de análise no presente estudo os documentos através dos quais a Zoom modera “o que usuários finais e complementadores podem compartilhar e como eles interagem entre si” (POELL et al., 2020, p. 8). Por meio do exame dos termos de serviço, objetivaremos demonstrar que mais do que ambientes nos “quais as controvérsias se desenrolam”, as plataformas atuam também como “fator desencadeador de novas disputas e conflitos” a partir de seus vieses tecnopolíticos (D’ANDRÉA, 2018, p. 37).

Na próxima seção, desenvolveremos uma revisão bibliográfica dos estudos de plataforma, sobretudo explicitando, através do polêmico caso de exclusão de uma celebrada e controversa fotografia de guerra pelo Facebook, que:

A moderação não é apenas um aspecto auxiliar do que fazem as plataformas. É essencial, constitutivo, definidor. As plataformas não somente não podem sobreviver sem a moderação, como também não são plataformas sem ela. A moderação está lá desde o início, e sempre; ainda assim precisa ser amplamente desencorajada, escondida, em parte para manter a ilusão da abertura das plataformas e em parte para evitar responsabilidades legais e culturais. Plataformas encaram o que pode ser uma contradição irreconciliável: elas são representadas como meras condutoras e são fundamentadas pela escolha do que seus usuários veem e dizem. [...] Não há posição de imparcialidade. (GILLESPIE, 2018, p. 21-22, grifos do autor)

Lançadas as bases conceituais, avançaremos a investigação analisando algumas das controvérsias envolvendo denúncias de censura e cerceamento à liberdade de expressão contra a Zoom à luz de seus termos de serviço. Com isto, nosso intuito é contribuir para o entendimento de que as companhias detentoras de plataformas são mais do que empresas de tecnologia (NAPOLI; CAPLAN, 2018, p. 145). Faremos oposição, assim, ao imaginário que considera a Internet uma ferramenta de conexão direta e “desintermediada”; o que ocorre, ao revés, é um processo no qual as *big tech* tornaram-se capazes de “regular o acesso e a disseminação de informação através de acordos privados, e coletar amplas quantidades de informações pessoais de seus usuários e suas atividades” (VENTURINI et al., 2016, p. 19-20).

Em suma, o que desejamos evidenciar é que, na era das plataformas digitais, a proposição foucaultiana retorna com força total: o discurso “não é simplesmente aquilo que manifesta (ou oculta o desejo); é, também, aquilo que é o objeto do desejo [...] aquilo por que, pelo que se luta, o poder do qual nos queremos apoderar” (FOUCAULT, 1999, p. 10).

Diretrizes e “Imparcialidades”

Em 2016, a fotografia “The Terror of War” – “O Terror da Guerra”, em tradução livre –, celebrado registro da Guerra do Vietnã, tornou-se novamente o estopim de uma polêmica. Se na época de sua publicação original, em 1972, o retrato literal dos efeitos das bombas de napalm dos Estados Unidos na pele de uma jovem, nua e aterrorizada

criança vietnamita dividiu a opinião pública, 44 anos depois, a foto desencadeou outra controvérsia em larga escala após ser imediatamente removida pelo Facebook. Considerada obscena e moralmente condenável por uns e necessária como denúncia dos horrores de uma guerra fracassada e sem sentido por outros, a imagem havia sido postada na rede social por um jornalista norueguês, como parte de um artigo que recontava o impacto das fotografias sobre a história de guerra. A exclusão da foto pelos moderadores do Facebook sob a justificativa de violação dos termos da plataforma contra publicação de conteúdos sensíveis e/ou violentos iniciou uma “batalha” midiática entre a companhia e diversos jornais ao redor do mundo, que acusaram o Facebook de censura; no fim, a *big tech* capitulou e readmitiu a postagem da fotografia (GILLESPIE, 2018, p. 1-5).

À primeira vista, tal controvérsia contraria o caráter progressivo e igualitário de abertura e neutralidade que fundamenta o entendimento de plataformas como o Facebook enquanto infraestruturas imparciais e facilitadoras da interação humana (GILLESPIE, 2010, p. 351-352). Em um exame mais aproximado, no entanto, percebe-se que a polêmica foi diretamente acarretada pela própria natureza da rede social, cujo DNA é formado, entre outros elementos, por diretrizes de governança. Estes contratos “pseudo-legais”, frequentemente longos, de difícil entendimento e passíveis de alterações constantes não necessariamente informadas aos consumidores vão além da definição das condições de prestação de serviço, impondo normas e valores em relação à privacidade e instituindo privilégios das *big techs* sobre seus consumidores (VAN DIJCK et al., 2018, p. 11-12). Escritos em uma linguagem jurídica e repletos de conceitos técnicos (VENTURINI et al., 2016, p. 95), os termos de serviço, e outros documentos correlatos, formam um modelo de governança

que regula questões como propriedade intelectual e que, de forma estratégica, tenta proteger as plataformas de atitudes danosas praticadas por seus usuários. [...] Temas diferentes e complexos como violência, obscenidade, assédio, discurso de ódio, atividades ilegais – uso de drogas ilícitas, por exemplo – e automutilação – incluindo suicídio – são mencionados em documentos genéricos que tentam não contradizer a retórica de neutralidade e liberdade sustentada pelas plataformas. (D’ANDRÉA, 2020)

Fundados sobre a lógica do consentimento, estes documentos teoricamente conferem aos contratantes dos serviços “platafórmicos” total agência quanto à expressão de sua autonomia individual e à proteção de seus dados, permitindo o processamento e o armazenamento dos mesmos segundo as bases contratuais. No entanto, os termos de

serviço raramente são lidos e, quando o são, frequentemente não são compreendidos; por outro lado, se o cliente lê, decodifica a linguagem técnica e não concorda em aceitar os termos propostos, sua única opção é “não desfrutar importantes produtos e serviços *online* [...], enfrentando elevados custos sociais na medida em que esses produtos e serviços penetram, cada vez mais, a vida social e as dinâmicas político-econômicas dos cidadãos” (MENDES; FONSECA, 2020, p. 508-509, grifos dos autores).

Destarte, o que esta mentalidade “pegar ou largar” evidencia é que dificilmente os contratantes exercem consentimento ou agência reais e efetivos, considerando que a assimetria de poder entre os detentores de plataforma e seus clientes determina que estes sequer tenham a chance de barganhar as cláusulas contratuais, somente podendo usufruir dos serviços “platafórmicos” caso aceitem imposições unilaterais para o uso de aplicações cada vez mais necessárias na sociedade contemporânea (VENTURINI et al., 2016, p. 23-24). Combinada à dificuldade cognitiva de decodificação dos termos de uso, a assimetria de poderes impõe um cenário onde “o consentimento é meramente uma *ficção*, uma vez que o indivíduo carece de efetiva autonomia decisória para se proteger dos possíveis perigos e danos à sua personalidade” (MENDES; FONSECA, 2020, p. 516, grifos dos autores).

Em um nível mais amplo, também é crucial investigarmos o viés tecnopolítico destes instrumentos de governança, que assim como os outros componentes da anatomia das plataformas digitais, são expressões não só de valores econômicos e sociais, mas também de posicionamentos políticos e ideológicos, cujas naturezas tornam-se cada vez mais patentes em uma ordem mundial globalizada progressivamente afetada por infraestruturas digitais estadunidenses (VAN DIJCK et al., 2018, p. 8-9). Os termos de serviço e as políticas de privacidade de plataformas como Facebook e Google são amparados, por exemplo, pela seção 230 da lei de telecomunicações dos Estados Unidos, originalmente aplicada às companhias telefônicas, que determina que intermediários do sistema de comunicação não podem ser responsabilizados pelo conteúdo do discurso de seus clientes, o que promoveria a liberdade de expressão, mas tampouco por monitorarem tais conteúdos, de modo a eliminar informações nocivas ou perigosos. Por isto, é bastante comum encontrar nos termos de uso das plataformas sentenças que permitem a exclusão de clientes e conteúdos sem que estas infraestruturas digitais sejam responsabilizadas por tais ações, em uma “linguagem clássica jurídica, criada para proteger o provedor do

serviço de quaisquer danos ao mesmo tempo em que confere a ele o maior poder regulatório” (GILLESPIE, 2018, p. 30-31).

Do mesmo modo como o vocábulo “plataforma” em si, portanto, os termos de uso baseiam-se em uma riqueza semântica intencionalmente escondida por trás de terminologias vagas (GILLESPIE, 2010, p. 349), algo que não só naturaliza as plataformas como elementos íntimos do cotidiano dos indivíduos, como também aprofunda a opacidade de suas práticas e complica a apreensão de seus vieses tecnopolíticos (D’ANDRÉA, 2020). No entanto, através de uma investigação mais aproximada dos termos de serviço, desvela-se que a aparência democrática do paradigma do consentimento não se traduz em “um *verdadeiro controle* sobre o fluxo de dados pessoais pelo seu titular”, considerando as insuficiências relacionadas à devida notificação e à real aceitação por parte do indivíduo de um contrato pouco inteligível e intencionalmente opaco (MENDES; FONSECA, 2020, p. 512-513, grifos dos autores). Em suma, as diretrizes de governança, em sua oscilação de opacidade e transparência, são performances discursivas que legitimam o trabalho legislativo das plataformas simultaneamente à ocultação dos valores que alicerçam estas regras, e devem ser evidenciados como instrumentos que expõem, em suas entrelinhas, os princípios fundacionais das plataformas (GILLESPIE, 2018, p. 71).

Contudo, as diretrizes de governança são inerentemente insuficientes, considerando que as companhias detentoras de plataformas se veem obrigadas a proteger seu clientes ou grupos de discursos de ódio, por exemplo – ao mesmo tempo em que, convenientemente, reforçam seus teóricos valores imparciais, justos e neutros para novos consumidores, investidores, anunciantes e para a opinião pública como um todo (GILLESPIE, 2018, p. 5-6). É deste contexto que emerge a moderação.

Tal estratégia, que combina a revisão editorial de trabalhadores contratados pelas *big techs* e/ou terceirizados frequentemente localizados em países geograficamente distantes dos Estados Unidos; o trabalho grátis de consumidores que denunciam conteúdos que violam as políticas de uso; e a detecção automática por meio de algoritmos, traz em si o benefício do realce positivo da neutralidade das plataformas (GILLESPIE, 2018, p. 110). Entretanto, esta fusão de práticas é, na verdade, um amálgama que expressa valores e vieses humanos específicos, os quais, por sua vez, apontam diretamente para as perspectivas de mundo que estão por trás dos mecanismos algorítmicos de seleção, exclusão e filtramento de conteúdos das plataformas (VAN DIJCK et al., 2018, p. 45-46).

Através dos métodos de moderação humanos e tecnológicos, tais infraestruturas digitais excedem o posicionamento discursivo facilitador e desintermediador que desejam ocupar, tornando-se *gatekeepers* que exercem “uma forma de soberania sobre as redes”, fomentando atos censórios, vigilância em massa e intrusões estatais (VENTURINI et al., 2016, p. 20-22).

Vamos retomar a polêmica que inaugurou a presente seção para ilustrar a conexão entre as diretrizes de governança das plataformas e suas práticas de moderação – bem como as consequências da mesma. A fotografia “The Terror of War” pelo Facebook é manifestamente prevista em manuais de treinamento de editores de conteúdo da rede social como exemplo de conteúdo que deve ser excluído; a remoção da imagem, por sua vez, foi muito provavelmente resultado de um “trabalho” conjunto entre algoritmos que denunciaram o retrato dos efeitos do napalm sobre uma criança e a tomada de decisão humana (GILLESPIE, 2018, p. 4). Ou seja, a proibição da imagem e de demais conteúdos correlatos – assim como a permissão de circulação de outros – expressa vieses e remodela as esferas culturais, sociais, comunicativas e políticas de toda a sociedade, produzindo efeitos colaterais significativos: não auditáveis, como o são as empresas midiáticas, as *big tech* podem atuar no ramo de disseminação de informação e de entretenimento sem serem responsabilizadas por atos censórios decorrentes de suas normas de governança e termos de uso (NIEBORG; POELL, 2018, p. 4285-4286).

No mesmo ano em que o Facebook excluiu a supracitada imagem alegando que a mesma violava sua política quanto à exposição de conteúdos envolvendo nudez, sobretudo infantil, no caso, e/ou violência, não houve qualquer moderação por parte da plataforma à disseminação massiva de notícias falsas que influenciaram a eleição para presidência dos Estados Unidos de 2016: “Em outras palavras, as práticas de moderação das plataformas constituem um intrincado equilíbrio na corda bamba entre diferentes atores, interesses, e agendas” (VAN DIJCK et al., 2018, p. 44-45). Por essa razão é que se torna necessário rechaçar o “enquadramento tecnocêntrico” que contribui para que as “plataformas operem sobretudo fora de enquadramentos legais e regulatórios que foram estabelecidos para organizações de mídia eletrônica; [...] estabelecidos sobretudo devido às significativas dimensões políticas e culturais de suas operações” (NAPOLI; CAPLAN, 2018, p. 155-156). Torna-se necessário, enfim, fomentar a compreensão de que “as plataformas não refletem a sociedade; elas *produzem* as estruturas sociais nas quais vivemos” (VAN DIJCK et al., 2018, p. 2, grifos dos autores).

Ainda que não criem conteúdo – alegação que as companhias detentoras de plataformas utilizam para evadir responsabilidades jurídicas e diferenciar-se das companhias midiáticas tradicionais –, plataformas influenciam diretamente a distribuição, exibição e/ou redução da visibilidade do conteúdo por elas veiculado (NAPOLI; CAPLAN, 2018, p. 148). Além disso, é preciso reconhecer que a proporção tomada por companhias como Google e Facebook recentemente instituiu uma espécie de “*contrato implícito*” para com o público: “a despeito do porto seguro fornecido pela lei e a liberdade inscrita em seus contratos e termos de serviço enquanto atores privados, as plataformas de mídias sociais habitam uma posição de responsabilidade”, em termos individuais e coletivos, sendo obrigadas a responder diretamente por sua permissão e moderação de conteúdos (GILLESPIE, 2018, p. 208-209, grifos do autor).

É nesta conjuntura, em que “apesar das promessas feitas, ‘plataformas’ são mais similares às mídias tradicionais do que gostam de admitir” (GILLESPIE, 2010, p. 359), que encontraremos a Zoom e suas diretrizes de governança.

A Zoom e a Censura

A proibição da realização de uma videoconferência, em setembro de 2020, promovida pela Universidade Estadual de São Francisco (SFSU) com a participação da ativista palestina Leila Khaled, membro da Frente Popular para a Libertação da Palestina, foi apenas o estopim de uma sequência de cancelamentos de videochamadas já programadas via Zoom — incluindo telerreuniões especificamente direcionadas a debater possíveis atos censórios perpetrados pela companhia californiana. Khaled, que ganhou reconhecimento no final dos anos 1960 por ter sequestrado um avião, tornando-se a primeira mulher a fazê-lo, fora convidada pela universidade para debater sobre questões de gênero e narrativas de resistência – mas quando grupos pró-Israel, país que é um tradicional aliado estadunidense e inimigo declarado da Palestina, pressionaram a Zoom, a *big tech* suspendeu a videoconferência, bem como outras relacionadas (SPERI; BIDDLE, 2020). Para justificar a moderação, a companhia invocou a seção de seus termos de serviço que proíbe o uso da aplicação caso o mesmo viole “leis e regulamentos antispam, de controle de exportação, privacidade e antiterrorismo” (TERMOS..., 2020).

No entanto, em nenhum momento a companhia explicou em maiores detalhes que leis antiterrorismo o evento teria especificamente violado, o que levou o porta-voz da

Zoom, Andy Duberstein, a reforçar um direito específico ao qual a empresa se reserva: impedir o uso de seus serviços sem necessariamente justificar a restrição (SPERI; BIDDLE, 2020). O assessor da Zoom referiu-se diretamente à passagem contratual dos termos de uso da plataforma que especifica que

A Zoom pode investigar quaisquer reivindicações e violações que cheguem ao seu conhecimento e pode tomar quaisquer medidas que julgar apropriadas, incluindo, entre outras, emissão de avisos, remoção de conteúdo ou encerramento de contas e/ou perfis de usuário. Em nenhuma circunstância e de forma alguma a Zoom será responsável por qualquer dado ou conteúdo exibido durante a utilização dos Serviços, incluindo, entre outros, quaisquer erros ou omissões em tais dados ou conteúdo, ou perda ou dano de qualquer natureza incorrido como resultado do uso, do acesso ou da negação de acesso a dado ou conteúdo. (TERMOS..., 2020).

Assim, ao mesmo tempo em que pode banir utilizadores, a companhia não se responsabiliza por quaisquer falhas decorrentes da utilização de seus serviços, amparada pela seção 230 do código de telecomunicações dos Estados Unidos, como vimos anteriormente. Em outras palavras, companhias privadas como a Zoom “frequentemente utilizam seus julgamentos para seletivamente bloquear vozes. Termos de serviço são utilizados para apresentar decisões de negócios unilaterais como nada mais do que a aplicação de regras” (PATEL apud SPERI; BIDDLE, 2020). Tal *modus operandi* também foi seguido pela Zoom no caso da suspensão da conta do ativista político Zhou Fengsuo, em meados de 2020, estopim de outro grande escândalo protagonizado pela companhia e ocorrido na plataforma: após participar de uma telereunião em homenagem aos protestos da Praça da Paz Celestial, em 1989, Fengsuo teve sua conta cancelada e foi impedido de utilizar os serviços da Zoom (ROHR, 2020).

O fator desencadeador da controvérsia foi o fato de que o Partido Comunista Chinês proíbe expressamente qualquer demonstração de apoio às manifestações anti-governo ocorridas há três décadas na Praça Tiananmen, que culminaram no que ficou conhecido como o Massacre de 4 de junho, quando a repressão estatal vitimou quase 10 mil pessoas, de acordo com levantamento da Cruz Vermelha. Em comunicado oficial, a Zoom confirmou a proibição do uso da plataforma por Fengsuo, justificando a medida por ser “‘obrigada a respeitar as leis dos países onde opera’ e [porque] ‘não tem poder para mudar as leis de governos que se opõem à liberdade de expressão’” (ROHR, 2020).

Para ilustrar como estas controvérsias são fundamentalmente discursivas, não somente por contrariarem as declarações da Zoom acerca de seu compromisso com a liberdade de expressão ao mesmo tempo em que atendem às demandas do Partido Comunista Chinês (WANG, 2020) ou organizações pró-Israel, analisaremos em maiores detalhes os termos de serviço da Zoom para descortinar a plataforma e a companhia que a detém. Composto por 20 itens, o contrato firmado pela companhia californiana com seus clientes estabelece uma posição neutra e propositiva em iguais medidas no que concerne a atuação da Zoom, apresentando a *big tech* como uma simples intermediária cuja imagem projetada não faz jus às maneiras como as interações que sustenta são modeladas (GILLESPIE, 2010, p. 348-349), sobretudo no que diz respeito à natureza dos conteúdos transmitidos e emitidos por seus utilizadores.

No documento, a Zoom especifica que seus “usuários finais”, anfitriões ou participantes, devem comprovar ser aptos e ter mais de 16 anos – excetuando casos específicos, sobretudo educativos –, reservando-se o direito de modificar os termos da prestação de serviço sem qualquer aviso preliminar, inclusive podendo suspender os mesmos, se assim determinar necessário, a qualquer momento. A empresa expressamente livra-se de qualquer responsabilidade acerca de potenciais danos causados aos conteúdos circulados em suas videoconferências, como vimos anteriormente, e estabelece que protegerá os mesmos de acessos e divulgações indevidas — ainda que explicitamente não garanta que o uso do serviços trará os resultados esperados por seus clientes. Por outro lado, no entanto, especifica minuciosamente que “embora a Zoom não seja responsável por Conteúdo algum, a Zoom poderá excluir qualquer Conteúdo, a qualquer momento, sem aviso prévio se ela perceber que esse Conteúdo viola qualquer disposição deste Contrato ou qualquer lei” (TERMOS..., 2020).

De modo que, se a empresa decidir que a natureza dos conteúdos veiculados, que são estipulados em contrato como de inteira responsabilidade dos “usuários finais”: infringe leis, incluindo as referentes aos direitos autorais; tenta encontrar ou desenvolver formas para decodificar e/ou utilizar o código-fonte da plataforma Zoom; pratica “atividades ilegais, fraudulentas, falsas ou enganosas”; utiliza os serviços de forma intencionalmente negligente ou maliciosa; comunica “qualquer mensagem ou material que seja hostil, difamatório, ameaçador, obsceno ou indecente”; transmite *malwares* em geral que perturbem a provisão dos serviços da Zoom; ou incorre em atos de violação de privacidade e/ou terrorismo (TERMOS..., 2020) — seção esta invocada no caso Khaled

—, a Zoom pode realizar a exclusão sumária dos conteúdos e a subsequente suspensão de contas.

Ao encarregar os “usuários finais” das parcelas mais amplas de responsabilidade, ao mesmo tempo em que seus direitos de interferência não são perturbados – tal qual explicitado anteriormente por intermédio da análise das práticas de moderação e curadoria de conteúdos –, a Zoom efetivamente configura e exerce seu confortável posicionamento discursivo enquanto entidade flexível, de caráter (teoricamente) neutro perante as atividades por ela suportadas (GILLESPIE, 2010, p. 350). A companhia, assim como as outras *big techs* detentoras de plataformas, estabelece um paradigma de monitoramento contínuo das atividades dos utilizadores de seus serviços, de modo que suas operações não são capturadas “com facilidade por nossas categorias sociais, econômicas e políticas”, fugindo das conceituações e expectativas existentes no que se refere à relação entre indivíduos e companhias privadas: é essa a arquitetura do capitalismo de vigilância, onde estrutura-se “uma nova lógica de acumulação, com uma nova política e relações sociais que substituem os contratos, o Estado de direito e a confiança social” (ZUBOFF, 2018b, p. 48-49).

Por isto devemos denunciar a insustentabilidade do discurso de neutralidade das plataformas. No caso da Zoom, isto é evidenciado, primeiramente, porque as restrições à liberdade de expressão decorrentes das normas impostas pela Zoom não são devidamente elucidadas para que seus clientes tomem decisões baseadas nas limitações ao direito de expressar-se, diferentemente do que determina o Guia de Direitos Humanos para os Usuários de Internet do Conselho Europeu (VENTURINI et al., 2016, p. 30-31). E em segundo lugar, em decorrência dos vieses tecnopolíticos da Zoom, são impostos outros impedimentos de uso relevantes. Não é permitido, por exemplo, que os serviços sejam utilizados em nações cujas relações comerciais com os Estados Unidos são restritas – como Cuba, Irã, Coreia do Norte e Síria, para além do território da Crimeia, na Ucrânia –; além disso, enquanto os “usuários finais” estadunidenses são vetados de processarem a Zoom por meio de ações coletivas, todo e qualquer processo contra a companhia só pode ser ajuizado em tribunais localizados na Califórnia, determinando assim quais procedimentos legais e onde os mesmos podem ser adotados por seus clientes ou não (TERMOS..., 2020).

Conforme as controvérsias entre posicionamento discursivo e prática de governança apresentadas acima, percebe-se que os termos de serviço da plataforma ferem

diretamente a disposição das Nações Unidas quanto a proibição da monitoração e bloqueio de conteúdos por agentes privados – mecanismo que objetiva impossibilitar a censura da liberdade de expressão, um direito básico previsto na Declaração Universal de Direitos Humanos – ao instituírem unilateralmente amplos poderes censórios à Zoom (VENTURINI et al., 2016, p. 29-30). Ademais, diminuem intencionalmente as alternativas judiciais à disposição de seus contratantes; segundo o Guia de Direitos Humanos para os Usuários de Internet, as plataformas não podem impor nenhum impedimento aos direitos dos usuários de buscarem as medidas jurídicas justas para seus requerimentos (VENTURINI et al., 2016, p. 40).

O que a revisão bibliográfica dos estudos de plataforma em termos dos mecanismos de governança destas infraestruturas digitais e a análise aproximada dos documentos que regulamentam o uso da plataforma Zoom, incluindo as controvérsias geradas a partir deles, nos permite é um ato de subversão discursiva que identifica no âmago do “debate digital” suas características econômicas e políticas (MOROZOV, 2018). No caso específico de plataformas digitais como a Zoom, a investigação de seus termos de serviço demonstra como estes serviços influenciam, por meio de suas estratégias de governança, “o exercício de vários direitos humanos, incluindo o direito à liberdade de expressão, à privacidade e à justiça jurídica. Como estes documentos são difíceis de ler e entender, não há impacto real para o usuário”, complexificando o entendimento das maneiras como nossos direitos – incluindo o de consentir, de fato, com os termos de uso – são afetados e/ou diluídos (VENTURINI et al., 2016, p. 107). Tal qual a própria companhia determina, “se, em algum momento, você não estiver satisfeito com os Serviços, sua única solução será deixar de usá-los” (TERMOS..., 2020).

Mais do que facilitadora desinteressada das interações humanas ou mera ciência aplicada, portanto, a tecnologia digital da atualidade é “um emaranhado confuso de geopolítica, finança global, consumismo desenfreado e acelerada apropriação corporativa dos nossos relacionamentos mais íntimos” (MOROZOV, 2018). Em suma, a tecnologia digital da atualidade é hiperintermediadora.

Considerações Finais

Por mais que a Zoom tenha se comprometido a respeitar a liberdade acadêmica e a liberdade de expressão em consequência às críticas sofridas após o caso Khaled, expressando que só agirá novamente de modo a excluir ou barrar conteúdos em ambientes

universitários caso os mesmos infringam leis, coloquem o bem-estar físico dos participantes em risco ou não sejam relacionados às atividades acadêmicas (ON ACADEMIC..., 2021), isto não reduz a opacidade discursiva através da qual a companhia – bem como suas concorrentes – se posiciona. Tampouco dilui a unilateralidade da arquitetura de monitoramento e moderação contínuos que alicerça as empresas detentoras de plataformas, tornando necessário reafirmar que os casos de censura e cerceamento de expressão aqui analisados, para além das diretrizes de governança das *big tech*, excedem as questões semânticas e denunciam a constituição consciente de uma imagem para as plataformas que, quando eficientemente conduzida, acarreta “implicações legais e políticas significantes”, livrando as empresas de tecnologia de sofrerem as regulações mais amplas e mais rigorosas que são aplicadas por lei às empresas de mídia (NAPOLI; CAPLAN, 2018, p. 154-155).

Dadas as supracitadas consequências materiais dos termos de serviço, decorrentes da obscuridade e incompreensibilidade intencionais da escritura destes documentos (ZUBOFF, 2018a), é preciso exigir a proteção à liberdade de expressão como fundamento indispensável ao exercício democrático, mas também à liberdade de visualização, de forma que todas as pessoas tenham “o direito de ver, ler e ouvir conteúdos políticos sem que sejam filtrados” sem que as plataformas, em seus critérios e parâmetros obscuros, diluam o pleno desenvolvimento dos debates públicos (SILVEIRA, 2019). E para que as plataformas não mais evadam suas responsabilidades enquanto *gatekeepers* e modeladoras do discurso público, faz-se necessário que nós, na posição de utilizadores das mesmas, assumamos as nossas próprias responsabilidades; como cidadãos, precisamos ser a autoridade que monitora aqueles que monitoram, uma vez que, ao participarmos da esfera pública, sobretudo digital, não podemos nós mesmos evadir nossas responsabilidades (GILLESPIE, 2018, p. 211-212).

Assim, ao nos desvencilharmos do debate puramente tecnológico, nos tornamos capazes justamente de destrinchar os vieses culturais, intelectuais e políticos que fundamentam não só a tecnologia produzida no Vale do Silício, como também a ideologia do coração digital dos Estados Unidos (MOROZOV, 2013). Ainda que o presente estudo seja somente um pequeno passo na direção da desarticulação do monopólio discursivo das *big tech*, a agência de plataformas como a Zoom sobre os contornos do discurso público não nos deixa escolha, nos impulsionando a colocar em debate, mais do que

nunca, aquelas que devem ser as questões cruciais de nosso tempo: “quem sabe?”, “quem decide?” e “quem decide quem decide?” (ZUBOFF, 2018a).

Referências bibliográficas

COVID impact on meeting apps: Google Meet, Zoom, Microsoft Teams never had it better. CNBC, 31 de maio de 2021. Disponível em: <<https://www.cnbc.com/smart-tech/covid-impact-on-meeting-apps-google-meet-zoom-microsoft-teams-never-had-it-better-9493981.htm>>. Acesso em: 26 jun. 2021.

D'ANDRÉA, Carlos. Cartografando controvérsias *com* as plataformas digitais: apontamentos teórico-metodológicos. **Galáxia**, São Paulo, n. 38, p. 28-39, maio/ago. 2018.

_____. **Pesquisando plataformas online**: conceitos e métodos. Salvador: EDUFBA, 2020. [E-book]

FOUCAULT, Michel. **A ordem do discurso**: Aula inaugural no Collège de France, pronunciada em 2 de dezembro de 1970. São Paulo: Edições Loyola, 1999.

FURTADO, Renato. Descortinar: A plataforma Zoom como palco do teatro digital brasileiro. *In*: XXX Encontro Anual da Compós, São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 27 a 30 de julho de 2021.

GILLESPIE, Tarleton. The politics of ‘platforms’. **New Media & Society**, Thousand Oaks, Califórnia, v. 12, n. 3, p. 347-364, 2010.

_____. **Custodians of the internet**: Platforms, content moderation, and the hidden decisions that shape social media. New Haven & Londres: Yale University Press, 2018.

MEDIA Kit. **Zoom**, s.d. Disponível em: <<https://zoom.us/docs/en-us/media-kit.html>>. Acesso em: 26 jun. 2021.

MENDES, Laura Schertel; FONSECA, Gabriel C. Soares da. Proteção de dados para além do consentimento. **Revista Estudos Institucionais**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 507-533, maio/ago. 2020.

MOROZOV, Evgeny. **To save everything, click here**: The folly of technological solutionism. Nova Iorque: PublicAffairs, 2013. [E-book]

_____. **Big Tech**: a ascensão dos dados e a morte da política. São Paulo: Ubu Editora, 2018. [E-book]

NAPOLI, Philip; CAPLAN, Robyn. Por que empresas de mídia insistem que não são empresas de mídia, por que estão erradas e por que isso importa. **Parágrafo**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 143-163, jan./abr. 2018.

NIEBORG, David B; POELL, Thomas. The platformization of cultural production: Theorizing the contingent cultural commodity. **New Media & Society**, Thousand Oaks, Califórnia, v. 20, n. 11, p. 4275-4292, 2018.

ON ACADEMIC Freedom for our Higher Education Users. **Zoom**, 13 de abril de 2021. Disponível em: <<https://explore.zoom.us/docs/en-us/trust/academic-freedom.html>>. Acesso em: 8 jul. 2021.

POELL, Thomas; NIEBORG, David; VAN DJICK, José. Plataformização. **Fronteiras**, São Leopoldo, n. 22, v. 1, p. 2-10, jan./abr. 2020.

ROHR, Altieres. Ativistas denunciam censura de reuniões virtuais sobre a China no Zoom. **G1**, 12 de junho de 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/tecnologia/blog/altieres-rohr/post/2020/06/12/ativistas-denunciam-censura-de-reunioes-virtuais-sobre-a-china-no-zoom.ghtml>>. Acesso em: 27 jun. 2021.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Democracia e os códigos invisíveis**: Como os algoritmos estão modulando comportamentos e escolhas políticas. São Paulo: Edições Sesc, 2019. [E-book]

SPERI, Alice; BIDDLE, Sam. Zoom censorship of palestine seminars sparks fight over academic freedom. **The Intercept**, 14 de novembro de 2020. Disponível em: <<https://theintercept.com/2020/11/14/zoom-censorship-leila-khaled-palestine/>>. Acesso em: 27 jun. 2021.

TERMOS de serviço Zoom. **Zoom**, 20 de agosto de 2020. Disponível em: <<https://zoom.us/pt/terms.html>>. Acesso em: 27 jun. 2021.

VAN DIJCK, José; POELL, Thomas; DE WAAL, Martijn. **The Platform Society**: Public values in a connective world. Nova Iorque: Oxford University Press, 2018.

VENTURINI, Jamila; LOUZADA, Luiza; MACIEL, Marília; ZINGALES, Nicolo; STYLIANOU, Konstantinos; BELLI, Luca. **Terms of service and human rights**: An analysis of online platform contracts. Rio de Janeiro: Editora Revan, 2016.

WANG, Yaqui. How Zoom violated its own terms of service for access to China's market. **MSNBC**, 22 de dezembro de 2020. Disponível em: <<https://www.msnbc.com/opinion/how-zoom-violated-its-own-terms-service-access-china-s-n1252092>>. Acesso em: 27 jun. 2021.

ZUBOFF, Shoshanna. **The age of surveillance capitalism**: the fight for a human future at the new frontier of power. Nova Iorque: PublicAffairs, 2018a.

_____. Big Other: Capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização da informação. In: BRUNO, Fernanda; CARDOSO, Bruno; KANASHIRO, Marta; GUILHON, Luciana; MELGAÇO, Lucas. (Orgs.). **Tecnopolíticas da vigilância**: perspectivas da margem. São Paulo: Boitempo, 2018b, p. 17-68.