UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE EDUCAÇÃO E HUMANIDADES
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Naiara Silva Evangelo

A EXPERIÊNCIA NEGRA DE RANQUEAMENTO SOCIAL NA UBER: UMA REFLEXÃO RACIALIZADA DA VIGILÂNCIA CONTEMPORÂNEA

Rio de Janeiro
2022

Naiara Silva Evangelo

A EXPERIÊNCIA NEGRA DE RANQUEAMENTO SOCIAL NA UBER:
UMA REFLEXÃO RACIALIZADA DA VIGILÂNCIA CONTEMPORÂNEA

Tese apresentada como requisito para obtenção do título de Doutora ao Programa de Pós-graduação em Comunicação da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (PPPGCOM/Uerj). Área de concentração: Comunicação Social.

Orientadora: Prof.ª Dr.ª Fátima Regis

Rio de Janeiro
2022

Naiara Silva Evangelo

A EXPERIÊNCIA NEGRA DE RANQUEAMENTO SOCIAL NA UBER:
UMA REFLEXÃO RACIALIZADA DA VIGILÂNCIA CONTEMPORÂNEA

Tese apresentada como requisito para obtenção do título de Doutora ao Programa de Pós-graduação em Comunicação da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (PPPGCOM/Uerj). Área de concentração: Comunicação Social.

Defesa em: 10 de novembro de 2022.

_____

Prof. Dra. Fátima Regis
Universidade do Estado do Rio de Janeiro
(Orientadora)

_____

Prof. Dr. Fernando Gonçalves
Universidade do Estado do Rio de Janeiro
(Membro interno)

_____

Prof. Dra. Raquel Paiva
Universidade Federal do Rio de Janeiro
(Membro interno)

_____

Prof. Dra. Fernanda Carrera
Universidade Federal do Rio de Janeiro
(Membro externo)

_____

Prof. Dr. José Messias Santos Franco
Universidade Federal do Maranhão
(Membro externo)

Rio de Janeiro
2022

AGRADECIMENTOS

Antes de agradecer, eu quero dedicar esta tese aos meus pais, Maria do Carmo Evangelo e José Evangelo, que investiram todos os esforços na educação das duas filhas. Ser a primeira da família a ter a oportunidade de cursar o doutorado é fruto do investimento deles, e definitivamente sem eles não teria sido possível.

Agradeço aos professores do PPGCOM/Uerj, que acolheram as minhas ideias sempre inacabadas de pesquisa, pela dedicação ao ensino e prática da ciência. A Uerj é uma universidade diferenciada por oferecer oportunidades. Preciso agradecer aos mestres do Programa por terem me dado a oportunidade de aprender com profissionais extremamente qualificados e com tanta experiência. Agradeço especialmente aos meus orientadores do mestrado e doutorado, Robson Braga e Fátima Régis, ambos fontes de inspiração como profissionais e como pessoas.

Agradeço também aos professores do PPGCOM/UFRJ, que me acolheram em disciplinas como aluna e/ou ouvinte; sou muito grata pelo aprendizado. Aproveito para agradecer também imensamente à Faperj por financiar e tornar possível materialmente esta trajetória. Agradeço, ainda, aos professores e pesquisadores que participaram da banca de qualificação e também aos que participarão da defesa pela leitura atenta da pesquisa e contribuições que me despertam avanços e novas análises sobre o trabalho.

Gostaria de agradecer também aos meus colegas e amigos de mestrado de doutorado pelas trocas ao longo das nossas formações. Sem vocês para compartilhar as angústias e frustações também teria sido muito difícil. Agradeço em especial aos queridos amigos Dani (s), Glaucia e Rodrigo que me acompanham desde o mestrado. Vocês me inspiram muito.

Preciso agradecer também as minhas psicólogas, Juliana, em 2020, e Emanuelle, em 2022, porque sem elas não teria qualificado e seguido com a pesquisa. Fazer uma pesquisa e redigir uma tese no meio de uma pandemia era algo completamente inesperado e, graças à terapia, entendi que estava fazendo o possível dentro do contexto que estava vivendo.

Muito obrigada aos meus amigos, que são meus parceiros de vida, que me estimulam como pessoa e profissional e que aguentaram os surtos e inseguranças da trajetória. Amo vocês, sem vocês também não seria possível! Agradecimento também ao carnaval, que tantas vezes tirou meu foco e, ao mesmo tempo, me estimulou a criar, me deu fontes de pesquisa e me mostrou que tudo pode ser mais leve, desde que gerenciando de forma inteligente tempo e energia.

Por fim, agradeço aos meus ancestrais por olharem e me guiarem nesta escrita que foi feita olhando para o passado e com uma flecha apontada para o futuro. Juntos, podemos reescrever nossa história. Que venham muitos na ciência e/ou onde quiserem estar! Epahey Oyá, o yeyê ô Osun e laroyê Exu!

Enquanto a questão negra não for assumida pela sociedade brasileira como um todo, negros e brancos, e juntos refletirmos, avaliarmos, desenvolvermos uma práxis de conscientização da questão da discriminação racial neste país, vai ser difícil, no Brasil, se chegar ao ponto de efetivamente sermos uma democracia racial.

Lelia Gonzalez (2020, p. 310)

RESUMO

O objeto desta pesquisa é a experiência de ranqueamento social de usuários e motoristas negros da empresa de transporte privado Uber. Como recorte, enfocamos a vivência de usuários e motoristas negros na cidade do Rio de Janeiro e o sistema de avaliação da empresa, observando como ela aparece na lógica contemporânea da vigilância. A partir de discussões e observações realizadas em pesquisa exploratória, o estudo questiona: na ambiência da Uber, com mecanismos de vigilância de dados em operação, de que modo os negros estão vivenciando a lógica social de ranqueamento? A cartografia foi a metodologia escolhida para o estudo, considerando a possibilidade de acompanhar processos e em sua aposta na experimentação, com procedimentos flexíveis de produção de dados, bem como o seu caráter de pesquisa-intervenção. Assim, o objetivo principal da pesquisa é investigar essa vivência com o intuito de mapear as características da vigilância contemporânea. Entre os objetivos específicos estão apresentar uma análise majoritariamente de intelectuais racializados e ampliar a análise da vigilância contemporânea também com um recorte racializado. O arcabouço teórico da pesquisa passa por três eixos: os estudos de vigilância, as teorias decoloniais e a Teoria Ator-rede. Entre os autores que figuram como principais referenciais teóricos estão Michel Foucault, Fernanda Bruno, Silvio Almeida, Bruno Latour, Achille Mbembe, Simone Browne e Ruha Benjamin. Os principais achados da pesquisa são: 56% dos 43 interagentes com o questionário da pesquisa percebem de alguma forma o impacto de suas origens étnico-raciais na nota construída dentro do sistema de avaliação da Uber e também em suas experiências na plataforma. Essas experiências foram sistematizadas nas categorias: a) Criminalização étnica; b) Racismo velado; c) Racismo escancarado e d) Manutenção da subalternidade. Outra observação também foi a constatação que o sistema de avaliação, a validação biométrica de usuários e motoristas e o abrangente banco de dados da empresa são construídos por elementos humanos e não humanos e, nessa interação, há a construção e o reforço de novas formas de opressão racial, o que coloca em xeque a ideia de neutralidade tecnológica. Por fim, conceituar uma sociedade de ranqueamento, que emerge dentro do contexto dos serviços e produtos cada vez mais presentes em plataformas digitais é uma contribuição importante do estudo.

Palavras-chave: Ranqueamento social; Uber; Racismo; Vigilância.

ABSTRACT

The object of this research is the experience of the social ranking of black users and drivers of Uber. The focus is on the experience of black users and drivers in the city of Rio de Janeiro and the company's evaluation system, observing how it appears in the contemporary logic of surveillance. Based on discussions and observations carried out in exploratory research, the study asks: in Uber's environment, with data surveillance mechanisms in operation, how are blacks experiencing the social ranking logic? Cartography was the methodology chosen for the study, considering the possibility of monitoring processes and its commitment to experimentation, with flexible data production procedures, as well as its research-intervention nature. Thus, the main objective of the research is to investigate this experience in order to map the characteristics of contemporary surveillance and among the specific objectives are to have an analysis mostly of racialized intellectuals and to expand the analysis of contemporary surveillance also with a racialized cut. The theoretical framework of the research will go through three axes: surveillance studies and decolonial theories, also going through the Actor-Network Theory. Among the authors that appear as main theoretical references are Michel Foucault, Fernanda Bruno, Silvio Almeida, Bruno Latour, Achille Mbembe, Simone Browne and Ruha Benjamin. The main findings of the survey were that 56% of the 43 respondents with the survey questionnaire perceive the impact of their ethnic-racial origins on the grade built within Uber's rating system and also on their experiences on the platform. These experiences were systematized in the following categories: a) Ethnic criminalization; b) Veiled racism; c) Widespread racism and d) Maintenance of subalternity. Another observation was also the finding that the evaluation system, the biometric validation of users and drivers and the company's comprehensive database were built by human and non-human elements, and in this interaction, there is the construction and reinforcement of new forms of racial oppression, which calls into question the idea of technological neutrality. Finally, conceptualizing a Ranking Society, which emerges within the context of services and products increasingly on digital platforms, is an important contribution of the study.

Keywords: Social ranking; Uber; Racism; Surveillance.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Frame do episódio *Nosedive* da série *Black Mirror* 12
Figura 2 - Primeiro Código de Conduta da Uber 24
Figura 3 - Imagens da campanha do Código de Condutas da Uber de 2020 24
Figura 4 - Mensagem de resposta de motorista 29
Figura 5 - Estrutura arquitetônica do Panóptico de Bentham 34
Figura 6 - Imagens da conferência ministrada por Simone Browne no Lavits 2019 41
Figura 7 - Arquivo de Excel com informações pessoais coletadas pela Uber 50
Figura 8 - Anastácia 58
Figura 9 - Exemplo de menção à espiritualidade ancestral em etapa empírica 60
Figura 10 - Achille Mbembe, Djamila Ribeiro, Grada Kilomba, Muniz Sodré e Silvio Almeida, Safiya Noble, Simone Browne, Ruha Benjamin, Lelia Gonzalez e Franz Fanon: ... 61
Figura 11 - Quadro *A Redenção de Cam*, de Modesto Brocos 65
Figura 12 - Lançamento do primeiro código de conduta da comunidade Uber 74
Figura 13 - Postagens de lançamento da campanha do Novo Código de Conduta 76
Figura 14 - Elogios à campanha 77
Figura 15 - Mimimi e Lacração 78
Figura 16 - Relatos de racismo 78
Figura 17 - Relatos de violências sofridas por outros grupos minoritários 79
Figura 18 - Críticas ao discurso que não se alinha à prática 80
Figura 19 - Opressão reversa e discurso de ódio 81
Figura 20 - Histórico de localização da Google 92
Figura 21- Imprensa nacional notícia *vazamentos* de dados da Uber 99
Figura 22- O Blog da Uber traz imagens ilustrando como funciona a validação biométrica facial 110
Figura 23 - Postagem feita por um motorista em grupo de motoristas de aplicativo no Facebook 125
Figura 24 - Quadro de executivos da Uber em junho de 2020 130
Figura 25 - E-mail marketing de março de 2021 134
Figura 26 - Campanha educacional antirracista Uber 135
Figura 27- Quadro de lideranças Uber, em 2021 136
Figura 28 - Uber disponibiliza mais informações sobre notas de passageiros 140
Figura 29 - Repercussão de achados da pesquisa em reportagem para o The Intercept 144

LISTA DE TABELA

Tabela 1 - Dados do questionário com as categorias gênero, território e autodeclaração étnico-racial 115

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 12

"*MEOOO*, ISSO É MUITO *BLACK MIRROR*": OS GATILHOS DE PESQUISA 12

CARTOGRAFIA: DESENHAR O PLANO FORÇAS 17

1. DESCENTRALIZAR PARA AMPLIAR 32

1.1. O MARCO TEÓRICO CLÁSSICO: DA DISCIPLINA AO CONTROLE 34

1.2. DARK MATTERS: DOS NAVIOS NEGREIROS AO TRANSPORTE PRIVADO 39

1.3. A VIGILÂNCIA DISTRIBUÍDA: A ENTRADA DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS 43

1.4. A VIGILÂNCIA DE *BIG DATA*: A LUZ SOBRE OS ASPECTOS DEMOCRÁTICOS .. 48

2. DESCONTRUINDO MITOS: DA DEMOCRACIA RACIAL À NEUTRALIDADE DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS 56

2.1. ENTRE SILÊNCIOS E INVISIBILIDADES: A FORJADA DEMOCRACIA RACIAL 57

2.2. *THE NEW JIM CODE*: A NEUTRALIDADE DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS EM XEQUE 68

2.3. MAIS PISTAS SOBRE A EXPERIÊNCIA NEGRA NA UBER 73

3. PLATAFORMIZAÇÃO E RAÇA: A ASCENSÃO DA SOCIEDADE DE RANQUEAMENTO 84

3.1. A CHINA COMO CASO BETA 86

3.2. CONTRIBUIÇÕES DA ANTROPOLOGIA SIMÉTRICA: OS ELEMENTOS NÃO HUMANOS 93

3.2.1. A programação, o design e o conteúdo do smartphone 100

3.3. A VIGILÂNCIA ALGORÍTMICA: O RACISMO AUTOMATIZADO 106

3.4. A CARTOGRAFIA: A EMERGÊNCIA DA SOCIEDADE DE RANQUEAMENTO 111

4. O CAPITALISMO DE VIGILÂNCIA E A CONSTRUÇÃO DA REPUTAÇÃO ANTIRRACISTA 119

4.1. DADOS PESSOAIS COMO COMMODITIES 122

4.2. A ECONOMIA COLABORATIVA: O NEOLIBERALISMO E OS PRECARIZADOS DOS PRECARIZADOS 125

4.3. POLÍTICAS EMPRESARIAIS — O ROMPIMENTO DE IMAGINÁRIOS E A CONSTRUÇÃO DE NOVAS SUBJETIVIDADES 129

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 139

INTRODUÇÃO

"*MEOOO*, ISSO É MUITO *BLACK MIRROR*": OS GATILHOS DE PESQUISA

Figura 1 - Frame do episódio *Nosedive* da série *Black Mirror*

Fonte: Netflix

Jack, nota 3.7; Chester, nota 3.1; Ethan, nota 4.1. Quem são essas pessoas? O que eles têm em comum? Eles são personagens de uma sociedade na qual as interações sociais são mediadas por uma rede social com um sistema de ranqueamento, em que os integrantes se avaliam mutuamente com notas que podem variar de 1 a 5 estrelas. Nesse contexto, esse trio não está próximo da média 4.5, que os segmentaria como usuários *premium*, a elite social dessa ambiência. Se você assistiu o primeiro episódio da terceira temporada, da série britânica *Black Mirror*[1], talvez nem tenha dado atenção a esses personagens. Eles são três dos quatro personagens negros que possuem avaliações destacadas. Em tom crítico, eles ocupam posições à margem daquela sociedade, que é tecida ao longo do episódio com ares distópicos e futurísticos.

[1]Criada pelo roteirista Charlie Brooker, *Black Mirror* foi lançada em 2011, no Reino Unido, com transmissão do canal Channel 4. Quatro anos depois, o serviço de *streaming* Netflix comprou a série, que se popularizou por todo o mundo, com um enredo de ficção cientifica construído em tom de distopia, com destaque para a interação entre humanos e as tecnologias. A série possui episódios com narrativas, elenco e personagens independentes.

Para os motoristas e usuários da Uber[2], essa realidade pode soar, de alguma forma, familiar. Criada em 2009, por Travis Kalanick e Garret Camp, na Califórnia, a empresa estadunidense de serviços de transporte de carros privados começou a se popularizar no Brasil em 2014, sendo o Rio de Janeiro a primeira cidade a receber o serviço, seguida de São Paulo e Belo Horizonte. Atualmente, a Uber está presente em mais de 60 países, somando mais de 900 cidades (sendo os Estados Unidos e o Brasil os países com mais cidades atendidas pelo serviço), e tem sua sede em São Francisco, Califórnia.

A proposta inicial da empresa era oferecer transporte em carros de luxo, fazendo a mesma função de táxi, porém, com a mediação do aplicativo de solicitação do serviço. O projeto se tornou um dos pioneiros da categoria batizada *e-hailing*. O *e-hailing* é a possibilidade de solicitar um serviço por meio de um dispositivo eletrônico, como o celular ou tablet. Entre as suas características diferenciais, estão a possibilidade de pagamento também eletrônica, localização em tempo real por meio de ferramenta de geolocalização e o baixo custo do serviço, considerando que seu valor de manutenção é baixo. No contexto da Uber, a plataforma de solicitação de serviço é um aplicativo, no qual, ao final da corrida, tanto o passageiro quanto o motorista se avaliam mutuamente, com uma nota que varia de 1 a 5 estrelas. "*Meoooo,* isso é muito *Black Mirror*"!

"Qual é sua nota na Uber?". Na semana em que assisti ao episódio *Nosedive* (Queda livre, em tradução livre), em outubro de 2017, encontrei essa pergunta em uma matéria que circulava na rede social Facebook. Aqui se faz necessário o posicionamento em primeira pessoa[3], para explicar os gatilhos de inspiração dessa pesquisa. Na época, a avaliação dada aos motoristas era destacada no final da corrida, mas grande parte dos usuários não sabia que também era avaliada por eles.

---

[2]Informações publicadas em notícias do *Jornal O Globo* e site de tecnologias *Manual do Usuário*. Disponíveis, respectivamente, em: https://oglobo.globo.com/economia/tecnologia/servico-de-caronas-remuneradas-uber-inicia-operacoes-no-brasil-12618444 e https://manualdousuario.net/uber-ipo-brasil/. Acesso em: 5 fev. 2020.

[3] Inspirada na sistematização da metodologia da cartografia feita por Virginia Kastrup (2008), a redação do presente texto terá, em alguns momentos, a intervenção em primeira pessoa, considerando o caráter de pesquisa-intervenção. A pesquisadora utiliza o conceito de "implicação" de René Lourau para explicar essa possibilidade de fazer científico. "[…] O conceito de implicação visa pôr fim à suposta neutralidade de um cientificismo ultrapassado e que o importante é desenvolver 'um novo espírito científico', onde o observador já está implicado no campo de observação, onde 'sua intervenção modifica o objeto de estudo, transforma-o' (LOURAU *apud* KASTRUP, 2008, p. 2). Como será apresentado a seguir, o objeto pesquisado tange também a experiências pessoais. Deste modo optou-se por usar o recurso de primeira pessoa em alguns momentos do texto como forma de apresentar, explorar e analisar o objeto.

Para ter acesso à avaliação dos passageiros da Uber, era necessário um longo passo a passo dentro do aplicativo da empresa de transporte privado. Ao checar a minha avaliação, fiquei surpresa com a minha nota, 4.85, e questionei quais critérios os motoristas utilizavam para essa avaliação. Em uma conversa com o pesquisador e professor Dr. Robson Braga, resolvemos explorar o que denominamos por mecanismos de vigilância e punição imediatas dentro de uma lógica de vigilância cotidiana, que resultou em um primeiro mapeamento dessa experiência, sistematizada e descrita no artigo *´Meeoo, isso é muito Black Mirror': a nota da Uber como punição do comportamento social na sociedade da vigilância distribuída* (BRAGA; EVANGELO, 2017).

Os principais critérios que apareceram entre aqueles utilizados para avaliação tanto de motoristas quanto de passageiros, no Rio de Janeiro, foram separados em três categorias: território, comportamento e estratégia. O estudo mostrou que a cidade é marcada por imaginários de perigo, segurança e classes sociais que influenciavam na nota. Educação, cordialidade e humor apareceram como critérios no que diz respeito ao comportamento. E, por fim, os motoristas utilizavam estratégias em suas avaliações, como dar nota mínima para um usuário para que o algoritmo o retirasse entre as opções de passageiro.

Entre as respostas dos colaboradores desse primeiro estudo, a questão da origem étnica não foi mencionada por nenhum deles. Porém, como enfatiza Almeida (2018), "[…] A sociedade contemporânea não pode ser compreendida sem os conceitos de raça e de racismo. […] O racismo é sempre estrutural, ou seja, de que ele é um elemento que integra a organização econômica e política da sociedade" (ALMEIDA, 2018, p. 15). Diante do interesse de ampliar o olhar para essa experiência, a continuidade desta pesquisa irá tratar do não dito, rompendo com a invisibilidade de questões e pessoas que muitas vezes não têm suas vivências legitimadas e, assim, exploraremos a partir da lógica cotidiana de ranqueamento social da Uber.

O recorte racializado foi estimulado após palestra de abertura da pesquisadora canadense Simone Browne, no VI Simpósio Internacional da Rede Latino-Americana de Estudos sobre Vigilância, Tecnologia e Sociedade (LAVITS), ocorrido em 2019, na Universidade Federal da Bahia, que enfatizou o olhar pouco explorado das relações étnico-raciais e os estudos de vigilância.

Sendo assim, esta pesquisa seleciona como objeto a experiência de ranqueamento social de usuários e motoristas negros na Uber. Como recorte, os olhares da pesquisa se voltarão para a vivência racializada na ambiência do transporte privado, na cidade do Rio de Janeiro, e para

o sistema de avaliação da empresa, observando como ele aparece na lógica contemporânea da vigilância. Apresentados o objeto e seu recorte, o objetivo geral desta pesquisa é investigar essa vivência com o intuito de racializar os estudos de vigilância contemporânea, a partir de uma experiência cotidiana mediada por uma tecnologia de comunicação.

A pesquisa possui quatro objetivos específicos. O primeiro é explorar diferentes análises sociais de vigilância, partindo de Michel Foucault até as pesquisas contemporâneas, buscando ampliar o olhar sobre o objeto com uma análise teórica também racializada. O segundo objetivo específico é pensar sobre a geopolítica do conhecimento, trazendo para a análise epistemologias não eurocêntricas. Nesse sentido, os estudos da pesquisadora Simone Browne, inspiração para o recorte do objeto, figuram como um dos principais marcos teóricos da pesquisa. Browne (2015) coloca a perspectiva racial no centro do debate da sua análise sobre vigilância e demonstra como ela é fulcral desde o período colonial. Ela destaca a importância dos trabalhos de Jeremy Bentham e Michel Foucault, mas encontra brechas na perspectiva racial. A autora enfatiza como o monitoramento e vigilância dos corpos negros reproduzem experiências de discriminação, desde os navios negreiros até chegar nos aeroportos.

Outro objetivo específico do estudo é entender quais são as condições de possibilidade para a emergência de um serviço de transporte privado como o da Uber. A análise da lógica do capitalismo de plataforma (SNIRCEK, 2011) e capitalismo de vigilância (ZUBOFF, 2014) serão importantes para essa discussão e ajudarão a pensar o contexto socioeconômico, isto é, quais relações de trabalho estão em voga, de que modo as tecnologias de comunicação aparecem nesse cenário, entre outras questões.

O último objetivo específico deste estudo é olhar para os elementos não humanos com os quais os actantes interagem nessa lógica mútua de avaliação e que impactam na experiência do aplicativo. Algoritmos e dados precisam ser observados nesse contexto. Latour (2012) explica que uma nova teoria social foi necessária justamente para ajustar os estudos de ciência e tecnologia. Nela, ele toma de empréstimo das teorias narrativas o termo *actante*[4] para se referir a elementos humanos e não humanos, e coloca em xeque essa separação dicotômica que caracterizou o pensamento moderno. Nesse sentido, ele alerta que "não queremos que o sociólogo se limite aos laços sociais; de outro, não pedimos que o pesquisador se torne um tecnólogo especializado" (LATOUR, 2010, p. 118). É aí que a Teoria do Ator-Rede (TAR)

[4] Ao longo do texto, em coerência com os estudos da chamada *antropologia simétrica*, tendo Bruno Latour como um dos principais representantes, um dos marcos teóricos que norteará o presente estudo. Optou-se por usar o termo *actante*, que se refere a atores humanos e não humanos.

emerge, para Latour, ao considerar as associações de inúmeras entidades não sociais que, mais tarde, podem se tornar participantes.

O serviço oferecido pela Uber tem despertado a atenção de muitos pesquisadores pelo mundo. Sendo assim, para direcionar a contribuição do presente estudo, mapeamos algumas pesquisas com recortes similares, com o objetivo de descrever o estado da arte. Como exemplo, Brown, Gloss e McGregor (2016) analisam como se tornar um motorista da Uber demanda novas habilidades, que envolvem aspectos também emocionais, e como o design do aplicativo tem permitido a imersão nesse modelo de trabalho. Dessa forma, os pesquisadores seguiram a perspectiva dos estudos das materialidades da plataforma de serviço. As cidades escolhidas para o estudo empírico foram Londres e São Francisco. A partir dessa pesquisa, percebe-se que os passageiros entrevistados têm a percepção de controle do mecanismo da Uber e avaliam isso positivamente.

Por sua vez, Mello (2016) apresenta os aspectos jurídicos da entrada da empresa de transporte particular no Rio de Janeiro e a compara a serviços de táxi, como Easy Taxi e 99. O autor a compara, inclusive, a sites de compras de produtos pela internet, uma vez que exigem o cadastramento de potenciais clientes. No contexto, empresa e clientes fazem parte de uma dinâmica de produção de dados incessante, que envolve estratégias de interação com o aplicativo da empresa e que passa por questões que atravessam discussões sobre a cidade, comportamento, leitura de interface e interação com o software.

Os estudos dos pesquisadores da UFMG Carlos Frederico de D'Andréa e Ana Gonçalves Guerra (2020), que observaram o funcionamento do chamado preço dinâmico na plataforma da Uber, tornam-se referência para a presente pesquisa por focarem na análise dos elementos não sociais envolvidos. Essa análise consiste em como os algoritmos da Uber trabalham em uma lógica de oferta e procura, o que ajudará na investigação quanto aos actantes envolvidos na experiência da empresa. Por sua vez, ao verificar a hiperssexualização de mulheres negras em ambientes online, as pesquisadoras Fernanda Carrera e Denise Carvalho (2020) revelam como o racismo algorítmico acontece nas plataformas digitais. O estudo nos ajuda a entender de que modo determinadas dinâmicas de poder já socialmente estruturadas são reproduzidas por meio de aprendizado de máquinas e agentes artificiais, nos ajudando a olhar mais uma vez para os elementos não humanos envolvidos no objeto de pesquisa do presente estudo.

Os pesquisadores Ryan Calo e Alex Rosenbla (2017) analisam como empresas como Uber e Airbnb fazem parte do contexto de economia compartilhada (ou economia de plataforma ou *gig*), em que oferecem serviços entre estranhos mediados por uma plataforma digital. Eles apontam que é preciso se preocupar com o preconceito racial, segurança e justiça para os concorrentes e trabalhadores, mas tem como o foco do estudo uma crítica à economia compartilhada, devido às assimetrias de informação e poder. Os autores enfatizam como essas empresas têm a capacidade de moldar comportamentos por meio de dados que colhem e como pouco revelam sobre as atividades de monitoramento. Os autores, assim, defendem de forma crítica a proteção de dados dos consumidores e uma regulação efetiva nesse sentido.

O olhar para essa assimetria de poder da coleta de dados também será analisado no presente estudo. No entanto, a contribuição que a pesquisa pretende oferecer ao campo da Comunicação é pensar essa experiência cotidiana com recorte e análise teórica racializados. A vivência da Uber em uma perspectiva racial, mediada pelo sistema de avaliação da empresa, ajudará a refletir sobre os mecanismos contemporâneos de monitoramento e controle social, bem como sobre os modelos de vigilâncias vigentes. Ajudará, ainda — como iremos explorar ao longo do estudo —, a construir uma cartografia dessa sociedade ancorada em uma lógica de ranqueamento, que surge pela necessidade de classificar os dados coletados.

A pesquisa se faz oportuna quando observamos inúmeros serviços adotando lógica similar, o que Donald MacKenzie (2011) situa dentro do contexto que denomina de cultura de avaliação. Para ele, essa cultura de avaliação é caracterizada pelo conjunto de esquemas e práticas de interpretação de usuários de ambiências digitais, que é mediado por avaliações. Observando que esse método é um dos operantes no cenário atual da vigilância, a pergunta de pesquisa que se coloca é: na ambiência da Uber, com mecanismos de vigilância de dados em operação, de que modo os negros estão vivenciando a lógica social de ranqueamento?

CARTOGRAFIA: DESENHAR O PLANO FORÇAS

Para responder à pergunta de pesquisa, o estudo adota o método da cartografia. Como ele apareceu como caminho frutífero? Entende-se, com os pesquisadores Eduardo Passos, Liliana da Escóssia e Virgínia Kastrup (2009), que a metodologia em questão se propõe a acompanhar processos e consiste em uma aposta na experimentação. “Eis o sentido da cartografia: acompanhamento de percursos, implicação em processos de produção, conexão de redes ou rizomas” (ESCÓSSIA; KASTRUP; PASSOS, 2009, p. 10).

Entre as principais referências para sistematização do método estão os seus fundadores, Gilles Deleuze e Félix Guattari. Seus conceitos, como redes e rizomas, já apontam as raízes da metodologia. Kastrup (2008) enfatiza que o método foi criado para o estudo da produção de subjetividade, ou seja, trata da sua dimensão processual. Guattari e Rolnik apostam no processo de subjetivação como um caminho para pensar a negritude, afastando-se da ideia de identidade, afirmando haver agenciamentos sociais no Brasil que constroem subjetividades. “Para mim, esta é a mola-mestra da problemática das minorias: é uma problemática da multiplicidade e da pluralidade, e não uma questão de identidade cultural, de retorno ao idêntico, de retorno ao arcaico” (GUATTARI, ROLNIK, 1986, p. 74).

Ao investigar a experiência de ranqueamento social de usuários e motoristas negros na Uber, buscamos acessar a subjetividade construída por meio de uma avaliação, isto é, uma nota que ranqueia a experiência de motoristas e usuários. Há uma preocupação nessa performance considerando elementos étnicos? Quais são as possibilidades de existência nessa lógica? Quais são os agenciamentos sociais que interferem nessas avaliações? Para tal, vamos mapear os elementos que compõem o plano de forças dessa vivência.

> Toda cartografia busca desenhar um certo rizoma, constituído de vetores heterogêneos: econômicos, políticos, sociais, tecnológicos, linguísticos, ecológicos etc. Segundo Deleuze e Guattari, a cartografia é um dos princípios de funcionamento do rizoma. O mapa é sempre mapa de um rizoma, que é uma espécie de todo aberto, em constante movimento, composto de múltiplas linhas heterogêneas, cujas conexões podem ser alteradas e rompidas. Deleuze e Guattari afirmam que ‘o mapa aberto é conectável em todas as suas dimensões, reversível, suscetível de receber modificações constantes’ (1995, p. 22). Fazer um mapa é então capturar linhas, movimentos, um plano de forças. Nesse sentido, o mapa é distinto do decalque, que representa uma forma já constituída (KASTRUP, 2008, p. 5).

Os vetores nortes que a presente cartografia desenha são racializados de forma não linear, considerando diversos acontecimentos, olhares, perspectivas que se afastam, se encontram, convergem. Deleuze (2013) explica que o que denominaram *mapa* ou *diagrama* é o conjunto de linhas diversas, que funcionam ao mesmo tempo, e que fazem parte da constituição das coisas e dos acontecimentos. As linhas heterogêneas não se aprisionam: elas se espraiam de forma rizomática, observando-se a multiplicidade do fenômeno que o estudo analisa.

Vale destacar que estamos diante de um campo inusitado. A experiência de campo analisada ocorre dentro de um transporte privado urbano, é mediada por um aplicativo e, entre outras questões, envolve uma prática de ranqueamento, sendo, assim, um campo não

convencional de ser acessado. Parte da experiência estudada é vivenciada constantemente pelos actantes, no caso dos actantes-motoristas, e a outra parte é esporádica, no caso dos actantes-usuários. Deste modo, experimentar se faz necessário. Ao não propor procedimentos específicos, a cartografia se revela como um método compatível com experiências que fogem de elementos tradicionais de pesquisa. “Diversos procedimentos podem ser adotados no que concerne a técnicas de entrevistas, de análise de dados, estratégias qualitativas ou quantitativas […].” (KASTRUP; PASSOS; TEDESCO, 2014, p. 7)

As principais referências para a sistematização do método são as obras *Pistas do método da cartografia: pesquisa-intervenção e produção de subjetividade* (2009) e *Pistas do método da cartografia II: a experiência da pesquisa e o plano comum* (2014). Nelas, a pesquisadora Virgínia Kastrup, especialista no método, aborda — juntamente com outros autores, como Eduardo Passos, Silvia Tedesco e Laura Pozzana — as formas de sistematização e execução, com exemplos práticos de pesquisadores que utilizam o método, bem como os principais problemas, entraves e também a validação da metodologia.

> Explicitamos assim uma diretriz na pista para a formação do cartógrafo: o processo de formação se faz na abertura atenta do corpo ao plano coletivo de forças em meio ao mundo. O aprendizado e a transformação do pesquisador se fazem no acompanhamento dos efeitos das múltiplas práticas de pesquisa, práticas que dão acesso ao plano de onde emergem sujeito, objeto, campo, pesquisador, pesquisados, questões, textos, desvios e mundo. Essas práticas tomadas no tempo, por meio da repetição e da regularidade, produzem habilidades e rigor ético (POZZANA, p. 42, 2014).

Aqui fica claro como a metodologia se diferencia de outros métodos, como a etnografia, por exemplo. Kastrup (2008) explica que, na pesquisa-intervenção, o processo de produção de conhecimento não se separa do objeto em estudo, afastando-se, assim, de algumas sistematizações clássicas da antropologia, como a de Malinowski, que criou as bases para a observação participante e que considera a separação entre pesquisador e objeto como aspecto essencial. Ao historicizar a etnografia, Janice Caiafa (2007) aponta que pesquisadores como Clifford criticaram o modo como o primeiro cânone trazia uma hipertrofia à voz do antropólogo. A pesquisadora aponta a obra *Writing Culture,* de 1986, de Clifford e Marcus, como um momento fértil em que se repensou o método, desde a participação no campo até a sua escrita.

> […] A problemática da autoridade do etnógrafo, o questionamento da linha interpretativa, a discussão da perspectiva dialógica, a confecção do texto etnográfico, os efeitos de poder da experiência do campo, o problema de fazer emergir as presenças e vozes dos informantes – tudo isso é trazido na diversidade das abordagens ali apresentadas […]. A preocupação desses pesquisadores foi sobretudo fazer aparecer a espessura do texto etnográfico. O relato etnográfico não é mais um meio transparente que deixa passar a experiência de campo, com as únicas exigências do formato disciplinar (CAIAFA, 2007, p.145).

Outra questão central da cartografia é a presença do corpo, pensada por Pozzana, a partir do trabalho de Francisco Varela, que entende o corpo acoplado ao meio e uma codeterminação entre ambos. Com estudos notórios no campo das ciências cognitivas, o autor identifica mudanças paradigmáticas que envolvem a experiência corporal no processo de conhecer (VARELA, 1994). Na esteira dessa visão, Pozzana (2014) reafirma o distanciamento do fazer cartográfico da abordagem clássica da ciência, embasada numa política de representação, que define o observador como isento, capaz de excluir sua experiência do processo de pesquisa. Essa característica é importante, considerando que o corpo, na presente pesquisa, é central. Ressalta-se que não é qualquer corpo — estamos investigando experiências de corpos negros — o que envolve os corpos de pesquisadora e pesquisados e a produção de subjetividade da vivência de ranqueamento desses corpos.

De acordo com Kastrup (2008), textos teóricos, testemunhos, entrevistas, documentos diversos e todo tipo de material que possa ajudar no mapeamento do campo podem ser utilizados na pesquisa. Sendo assim, há uma amplitude de possibilidades que este estudo irá abraçar para mapear a experiência estudada. Outra característica determinante é a intenção de intervenção, uma vez que o estudo nasce do incômodo de uma estrutura social. Para Kastrup, o cartógrafo tem essa função de intercessor e pode alterar os contornos do mapa, tendo em vista que a pesquisa não precisa se limitar ao campo do saber e que há uma ligação entre a cartografia e o movimento do território cartografado.

> Quando perguntamos de que intervenção falamos quando praticamos o método da cartografia, é preciso sublinhar que numa investigação ocorrem encontros pesquisador-pesquisado que produzem interferência recíproca, produzindo movimentos em mão dupla. Não se trata efetivamente de considerar o quanto os interesses do pesquisador se fazem presentes nas conclusões da pesquisa, mas de considerar o quanto a ação, as práticas e a experiência da pesquisa são geradores de transformações, atingindo tanto os grupos pesquisados quanto os pesquisadores. Neste encontro podem surgir pontos de bifurcação e emergir movimentos divergentes, modificando inclusive o próprio campo problemático, que pode sair reconfigurado, bem como a área de conhecimento onde a pesquisa se insere (KASTRUP, 2008, p. 9).

Os pesquisadores Maria Elizabeth Barros e Fabio da Silva (2014) questionam “O que é a atividade de pesquisar objetos de natureza processual?”. Para eles, a essência do cartógrafo está na capacidade inventiva em meio aos desafios do campo, sendo a criação uma importante característica. Desse modo, o pesquisador-cartógrafo tem como diferencial ampliar os processos investigativos, não se limitando apenas à descrição. “Tornar-se cartógrafo é sempre um exercício local e parcial e se efetiva por meio de práticas, é um processo incessante de renormatização e de criação de um meio, talhado no caminho que vai se instituindo no processo investigativo” (BARROS; SILVA, 2014, p. 150).

Diante das características centrais da produção de dados do método cartográfico, entre eles a experimentação e a participação (sendo chamada de pesquisa-intervenção, como já citado), os procedimentos escolhidos buscam investigar a experiência de ranqueamento negra na Uber, explorando os atores humanos e não humanos implicados. A análise do Código de Conduta da Uber, o acompanhamento de atualização do aplicativo, a observação participante e a análise dos dados pessoais que a empresa colhe nos ajudarão a acessar alguns elementos não humanos envolvidos, como o funcionamento dos dados e dos algoritmos do aplicativo da empresa. A observação participante em corridas, novamente, os questionários e as conversas em corridas, por sua vez, serão o caminho para acessar os elementos humanos dessa experiência.

Estamos diante de uma combinação de etapas, que visa examinar o objeto de pesquisa por diversos ângulos, em sua complexidade e multiplicidade. A análise será apresentada junto com a consolidação de dados, feita de forma descritiva, que será distribuída ao longo de todo o texto, em diálogo com o arcabouço teórico, com o intuito de desenhar a forma fluída e processual que o estudo foi feito. De forma mais detalhada, a seguir estão os procedimentos de produção de dados:

1) Revisão bibliográfica:

É importante lembrar que a pesquisa exploratória sobre a temática foi iniciada em novembro de 2016, com o estudo ‘*Meeoo, isso é muito Black Mirror’: a nota da Uber como punição do comportamento social na sociedade da vigilância distribuída* (2017), apresentado no Encontro Anual da Compós (Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação) do ano seguinte. A partir desse estudo, foram observadas algumas lacunas nas

discussões contemporâneas sobre as características dos modelos de vigilância. Entre elas estão o olhar étnico e o olhar para os elementos não humanos.

Para realizar essas discussões, de forma relacional, o estudo será norteado por três grandes arcabouços teóricos: (i) a corrente decolonial; (ii) os estudos da ciência e tecnologia que surgiram a partir do que foi chamado de *antropologia simétrica* e (iii) as pesquisas clássicas e contemporâneas sobre vigilância. Por meio do diálogo dessas três grandes correntes de pensamento[5], considerando os estudos de seus representantes (mencionados anteriormente), conceitos e análises sociais, a presente pesquisa visa construir uma análise social que contribua com um recorte ainda pouco explorado.

2) Observação participante em corridas da Uber:

Também desde 2016, assumo o papel de dialogar com os motoristas da Uber em corridas, conversando sobretudo sobre a mediação do sistema de avaliação. Porém, foi em 2019 que o recorte étnico-racial foi decidido, após inspiração em conferência ministrada por Simone Browne no LAVITS 2019. Desse modo, desde então, a observação passou a ser orientada com outro olhar, e os comentários e falas de motoristas em observação participante serão citados de forma indireta ao longo do texto, pois aconteceram de forma informal e em oportunidades não sistematizadas.

Adianto aqui uma situação pessoal que introduz os relatos e as contribuições dos colaboradores da pesquisa. Fica evidente novamente a escolha da cartografia como metodologia, considerando seu caráter pesquisa-intervenção, na qual, como pesquisadora, também faço parte da experiência estudada.

Sendo assim, como exemplo, menciono a primeira situação que me despertou o interesse em orientar o presente recorte de pesquisa: ela ocorreu quando me deslocava entre os bairros de Laranjeiras e Flamengo, ambos bairros da zona sul do Rio de Janeiro. "Você não vai para comunidade não, né? Não subo mais morro", me questionou o motorista da Uber assim que entrei no carro. O fato aconteceu em 2018. Na época, os motoristas da empresa não conseguiam ver o destino do passageiro antes de iniciar a corrida. É possível observar que o motorista, ao me ver, concluiu que eu me deslocaria para alguma comunidade. No mesmo momento, percebi

[5] Somando as correntes teóricas da vigilância e a decolonial buscamos fazer uma releitura das noções unidas de identidade e subjetividade, uma vez que os autores e pesquisadores utilizados têm a mesma intenção de desconstruir opressões estruturais. Deste modo, entendemos que os conceitos não são irreconciliáveis, tornando-se neste estudo complementares.

o racismo naquela fala, porém apenas respondi que estava indo para minha casa, no Flamengo. Questiono aqui: como seria avaliada caso tivesse me posicionado sobre aquele comentário de forma contundente?

3) **Análise do novo Código de Conduta da Comunidade Uber, estabelecido pela empresa para usuários e motoristas, que define a intolerância para racismo, e a recepção do público nos comentários dos perfis da Uber Brasil no Instagram na data de seu lançamento:**

Desde a elaboração do projeto de pesquisa que resultou no presente estudo, estamos acompanhando o Código de Conduta da Comunidade Uber, lançado em junho de 2017. No primeiro documento, foi possível saber que a média mínima do motorista é baseada de acordo com a cidade que ele circula (e não mais a nota 4,7, como no início da pesquisa, em 2016). De acordo com o documento, a empresa considera as diferenças culturais e a forma com que as pessoas em diferentes cidades avaliam a experiência da Uber (o que já havia aparecido como um fator relevante em pesquisa exploratória). Nesse mecanismo, caso o motorista esteja abaixo da média da localidade em que ele circula, ele pode ser desligado da empresa. Já para os passageiros, não há uma nota mínima: a empresa considera as constantes notas baixas e comportamentos que a Uber diz não tolerar.

Em 2017, os comportamentos intoleráveis eram: danos ao motorista e/ou a outro passageiro; contato físico de cunho sexual com motorista e/outros passageiros; uso inapropriado de linguagem ou gestos e infringir leis dentro de um veículo da Uber.

Figura 2 - Primeiro Código de Conduta da Uber

Meu Uber é seu Uber

Para deixar cada viagem ainda melhor, estamos lançando nosso Código de Conduta da comunidade Uber. Ele explica o tipo de comportamento que esperamos dos usuários e motoristas parceiros quando usam o app da Uber. Pela primeira vez, publicamos uma política explicando por que os usuários podem perder o acesso à Uber - assim como já fazemos com os motoristas parceiros.

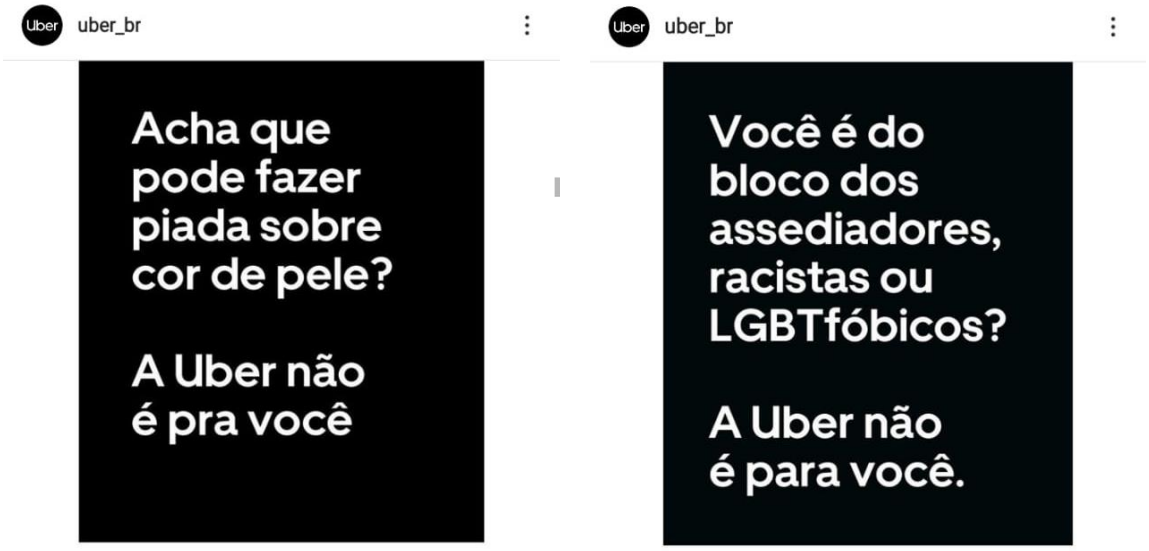
Este guia ajuda a reforçar a confiança e o respeito entre os usuários e os motoristas parceiros, que compartilham seu próprio carro, espaço e tempo com os usuários da plataforma. Então, vamos fazer com que todos se sintam bem-vindos e lembre-se: "Meu Uber é seu Uber".

Clique aqui para saber mais sobre como ser um usuário 5 estrelas e clique aqui para ler nosso novo Código de Conduta da comunidade Uber.

Fonte: E-mail marketing enviado para os usuários em junho de 2017

Em fevereiro de 2020, a atualização do Código de Conduta dá pistas sobre o nosso objeto de pesquisa em sua nova campanha de marketing, lançada às vésperas do carnaval.

Figura 3 - Imagens da campanha do Código de Condutas da Uber de 2020



Fonte: Instagram oficial da empresa no Brasil (@uber_br)

O texto que acompanha a primeira imagem é:

> Racismo é crime dentro e fora do nosso aplicativo. Isso inclui se recusar a andar no carro com uma pessoa negra, como também fazer piada, comentários preconceituosos ou agredir (física ou verbalmente). Nenhum julgamento deve acontecer com base na cor da pele de qualquer pessoa, seja ela motorista, usuária ou entregadora. Essas atitudes são completamente proibidas. Em qualquer um desses casos, a Uber pode excluir sua conta do aplicativo, sem opção de volta. Conheça nosso renovado código de conduta (UBER, 2020).

Observa-se como esse texto está em diálogo com a experiência estudada e como ela se tornou uma demanda também para a empresa. Assim, exploraremos em qual cenário se fez necessária essa campanha e a atualização do Código de Conduta da Uber.

O lançamento da campanha nas redes sociais nos encaminhou para o procedimento a seguir:

4) **Análise da recepção de postagens da campanha de orientação antirracista da Uber, no perfil oficial da Uber Brasil:**

A campanha citada anteriormente será analisada ao longo do texto, juntamente com a recepção de usuários e motoristas, observada no post de lançamento da campanha no Instagram, bem como com as respostas no questionário e entrevistas. Por meio dos comentários de usuários e motoristas nessas postagens, foi possível analisar de que modo o debate sobre questões raciais aparece de forma espontânea para qualquer perfil de pessoa. Essa etapa foi fundamental, já que a pesquisa escutou de forma sistematizada colaboradores negros. Assim, explorar a recepção da campanha de orientação antirracista nos ajuda a entender um pouco mais sobre como a vivência racial da Uber é vista por qualquer pessoa. Os comentários foram classificados de acordo com seu conteúdo nas categorias: a) Elogios à campanha; b) *Mimimi* e Lacração; c) Relatos de racismo; d) Relatos de violências sofridas por outros grupos minoritários; e) Críticas ao discurso que não se alinha à prática e f) Opressão reversa e discurso de ódio.

5) **Acompanhamento das atualizações do aplicativo da Uber relacionadas com coleta e produção de dados e análise dos dados recolhidos pela empresa sobre o uso individual da plataforma, que está disponível para os usuários[6]:**

[6] O usuário tem acesso aos dados recolhidos pela empresa sobre o uso individual da plataforma através de solicitação por e-mail.

A Uber envia para os seus usuários corriqueiramente as atualizações relacionadas à vigilância de dados dos seus usuários, via e-mail marketing. Elas são importantes porque informam aos usuários sobre algumas práticas de coleta de dados. No entanto, pode-se perceber, no acompanhamento dessas mensagens, que nem todas são claras. Seria uma prática de transparência ou uma forma de encobrir ações que invadem a privacidade dos usuários e motoristas? Para ter algumas pistas, solicitei à empresa quais dados meus foram recolhidos por eles. Eles enviaram um documento por e-mail com dados que serão aqui neste estudo analisados. Essa etapa também foi importante para explorar os elementos não humanos envolvidos na experiência estudada.

6) Questionários para motoristas e usuários negros da Uber, na cidade do Rio de Janeiro:

O questionário foi aplicado com o intuito de mapear as principais questões que envolvem a experiência negra na Uber, de forma qualitativa e quantitativa. Os usuários e motoristas, nessa primeira etapa, foram acionados via redes sociais, a partir de uma amostragem de pesquisa em *snowball* (bola de neve)[7]. Ele foi distribuído via WhatsApp e Facebook, com o intuito de alcançar o público-alvo. Estrategicamente, no Facebook, ele foi compartilhado no grupo de motoristas da Uber do Rio de Janeiro. Com o objetivo de atingir usuários negros, o questionário foi compartilhado nos grupos do também compartilhei o questionário Facebook RAP (Rede de Afroprofissionais), Afrocentricidade e Mulheres Negras, todos voltados para pessoas negras e que compostos por usuários da cidade do Rio de Janeiro.

A partir do grupo do Facebook de motoristas da Uber, em que havia um link compartilhado para acesso a um grupo de Whatsapp exclusivo desses profissionais, também compartilhei o questionário no aplicativo de mensagens. O questionário também foi compartilhado individualmente com usuários e motoristas negros, em mensagens diretas.

Os interagentes com os questionários da pesquisa foram denominados colaboradores, considerando o papel de colaboração com o mapeamento da experiência estudada. Colaboradores também é a forma que a Uber denomina os seus motoristas, em uma nova lógica de relação de trabalho. As identidades de todos os interagentes serão preservadas. Dessa forma,

[7] "A amostragem em bola de neve mostra-se como um processo de permanente coleta de informações, que procura tirar proveito das redes sociais dos entrevistados identificados para fornecer ao pesquisador com um conjunto cada vez maior de contatos potenciais, sendo que o processo pode ser finalizado a partir do critério de ponto de saturação" (VINUTO, 2014, p. 204).

cada um será apresentado a partir de uma numeração, o papel na experiência, sua nota e como se autodeclara de acordo com critérios raciais. Aqui destaco que, diferentemente de como faz o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatítstica (IBGE), a questão da autodeclaração foi colocada de forma aberta, para que o próprio interagente se definisse de acordo com a forma que denomina sua origem racial. Essa foi uma tentativa de observar também como os colaboradores se relacionam com a sua própria racialidade. O questionário circulou em dois momentos: no primeiro semestre de 2020 e depois entre março e outubro de 2021. Os dados foram analisados juntos.

As experiências relatadas serão citadas ao longo do texto de acordo com as identificações a seguir:

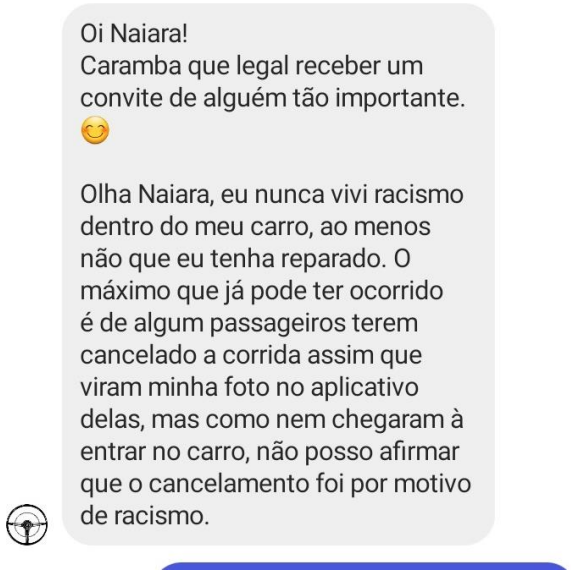
- Colaboradora 1 (usuária da Uber; nota 4,57; autodeclara-se negra);
- Colaborador 2 (usuário da Uber; nota 4,72; autodeclara-se negro);
- Colaborador 3 (usuário da Uber; nota 4,79; autodeclara-se pardo);
- Colaborador 4 (usuário da Uber, nota 3; autodeclara-se negro);
- Colaborador 5 (usuário da Uber; nota 4,75; autodeclara-se negro);
- Colaboradora 6 (usuária da Uber; nota 4,77; autodeclara-se preta);
- Colaboradora 7 (usuária da Uber; nota 4,92; autodeclara-se preta);
- Colaborador 8 (usuária da Uber; nota 4,81; autodeclara-se negro);
- Colaboradora 9 (usuária da Uber; nota 4,89; autodeclara-se negra);
- Colaboradora 10 (usuária da Uber; nota 4,83; autodeclara-se preta);
- Colaboradora 11 (usuária da Uber; nota 4,96, autodeclara-se branca);
- Colaboradora 12 (usuária da Uber; nota 4,89; autodeclara-se negra);
- Colaboradora 13 (usuária da Uber; nota 4,75; autodeclara-se negra);
- Colaboradora 14 (usuária da Uber; 5; autodeclara-se negra);
- Colaboradora 15 (usuária da Uber; nota 4,76, autodeclara-se negra);
- Colaboradora 16 (usuária; 4,77; autodeclara-se branca);
- Colaborador 17 (usuário da Uber; nota 0; autodeclara-se preto);
- Colaboradora 18 (usuária da Uber; nota 4,93, autodeclara-se negra);
- Colaboradora 19 (usuária da Uber; nota 4,72, autodeclara-se negra);
- Colaboradora 20 (usuária da Uber; nota 4,87; autodeclara-se preta);
- Colaborador 21 (usuária da Uber; nota 4; autodeclara-se pardo);

- Colaboradora 22 (usuária da Uber; nota 4,97; autodeclara-se negra);
- Colaboradora 23 (usuária da Uber; nota 4,92; autodeclara-se negra);
- Colaboradora 24 (usuária da Uber; nota 4,87; autodeclara-se preta);
- Colaborador 25 (usuário da Uber; nota 4; autodeclara-se preto);
- Colaboradora 26 (usuária da Uber; nota 4,9; autodeclara-se negra);
- Colaborador 27 (usuário da Uber; nota 4,77; autodeclara-se preto);
- Colaborador 28 (usuário da Uber; nota 4,95; autodeclara-se negro);
- Colaborador 29 (usuária da Uber; nota desconsiderada; autodeclara-se preta);
- Colaborador 30 (usuário da Uber; nota 4,81; autodeclara-se preto);
- Colaboradora 31 (usuária da Uber; nota 4,67; autodeclara-se preta);
- Colaboradora 32 (motorista da Uber; nota 4,4; autodeclara-se negra);
- Colaborador 33 (motorista da Uber; nota 4; autodeclara-se negro);
- Colaboradora 34 (usuária da Uber; nota 4; autodeclara-se preta);
- Colaboradora 35 (usuária da Uber; nota 4; autodeclara-se negra);
- Colaborador 36 (usuária da Uber; nota 4,86; autodeclara-se preta);
- Colaboradora 37 (usuária da Uber; nota 4,85; autodeclara-se negra);
- Colaborador 38 (motorista da Uber; nota 4,96; autodeclara-se “não sei”);
- Colaborador 39 (usuária da Uber; nota 5; autodeclara-se preta);
- Colaborador 40 (motorista da Uber; nota 4,97; autodeclara-se preta);
- Colaborador 41 (motorista da Uber; nota 4,9; autodeclara-se negro);
- Colaborador 42 (motorista da Uber; nota 4,97; autodeclara-se preto);
- Colaborador 43 (motorista da Uber, nota 4, 95; autodeclara-se negro).

O questionário foi respondido por sete motoristas e 36 usuários da Uber. Como os sistematizadores do método da cartografia, observamos ao longo da pesquisa os entraves e limitações que esse procedimento teve. O questionário foi fundamental para entender qualitativamente de que modo a experiência do racismo acontece para os motoristas e usuários que a perceberam, muito mais do que entender se o racismo estava presente na vivência. Isso foi entendido, sobretudo, porque pelas repostas percebeu-se que quem não tinha qualquer relação com o tema não se percebia como sujeito da pesquisa e não possuía interesse em

respondê-lo. Isso ficou claro em abordagens, como a destacada a seguir, em que o motorista afirmou que não poderia colaborar, pois nunca havia passado por uma situação de racismo.

Figura 4 - Mensagem de resposta de motorista



Fonte: Chat Instagram

Assim, os desdobramentos dos procedimentos adotados pela pesquisa visaram preencher essas lacunas e limitações. A análise dos dados produzidos em todas as etapas citadas será distribuída em quatro capítulos, que vão discutir distintos modelos de vigilância para pensar como eles tornaram possível a emergência de uma sociedade baseada em ranqueamentos. Essa divisão foi sistematizada com o intuito de mapear as brechas nos estudos e o impacto das tecnologias de comunicação no contexto contemporâneo de vigilância, buscando observar a vivência étnico-racial.

O capítulo 1, “Descentralizar para ampliar”, inicia a discussão sobre o contexto da vigilância. Nele serão destacadas as bases foucaultianas fundadoras dos estudos até chegar aos pesquisadores contemporâneos, além das lacunas observadas por Simone Browne (2015). O objetivo central do capítulo é descentralizar a análise europeia, com o propósito de acender as luzes para o recorte étnico-racial dos estudos de vigilância. Os principais autores de referência desse capítulo são Fernanda Bruno (2013) e David Lyon (2015), que identificam as viradas contemporâneas para a análise do contexto, a entrada das tecnologias de comunicação e o impacto democrático das práticas de vigilância.

No segundo capítulo, a análise começa a ser embasada por teorias decoloniais, com o objetivo de romper com o que Djamila Ribeiro (2017) chama de silenciamento intelectual negro. Com esses autores, este trabalho amplia a possibilidade de análise da vigilância com uma perspectiva racializada e traz exemplos de como a origem étnica influencia na vivência negra. Simone Browne (2015), Safiya Noble (2018) e Ruha Benjamin (2019) trazem apontamentos históricos e contemporâneos de como a vigilância de corpos negros opera de forma muitas vezes silenciosa, mas que faz cada vez mais parte desse cotidiano mediado por tecnologias de comunicação.

Por sua vez, o capítulo 3 aborda um olhar específico para os não humanos envolvidos na experiência contemporânea de vigilância, com foco nos dados e algoritmos. No terceiro capítulo, os dados produzidos pela pesquisa são apresentados em diálogo com o contexto chinês, que implementou, em 2018, a pontuação de crédito social, com o intuito de entender como distintos modelos de vigilância estão vigentes no contexto contemporâneo e como o ranqueamento está inserido nesse escopo. No capítulo três também está a condensação da experiência analisada, configurando-se o que o presente estudo chama de *sociedade de ranqueamento*, marcada pela criação de diferença, exclusão, assimetrias e violências simbólicas. Na sociedade de ranqueamento, a experiência de opressão racial foi classificada nas seguintes categorias, a partir dos relatos dos colaboradores da pesquisa: a) Criminalização étnica; b) Racismo velado; c) Racismo escancarado e d) Manutenção da subalternidade.

Para encerrar a análise do objeto em estudo, o último capítulo traz uma revisão teórica voltada para o contexto econômico que torna possível a emergência de um serviço de transporte privado como a Uber. Nesse cenário, a discussão aborda de que modo as empresas estão trazendo a questão racial para o seu cotidiano. As pistas estão nas demandas e pressões para que essas corporações assumam compromisso com ESG (do inglês, *Environmental, Social and Governance* e, em português, ASG, Ambiental, Social e Governança), o que as valoriza e, portanto, as tornam mais atraentes para investidores e, consequentemente, mais lucrativas. O estudo é encerrado com uma proposta de possível continuidade futura da pesquisa, que prevê mapear políticas antirracistas de empresas de tecnologia, como as adotadas pela gigante Google, por exemplo.

O mapeamento de experiências negras em uma prática cotidiana, como a do serviço de transporte privado da Uber, ajudará a pensar, no contexto brasileiro, como as tecnologias podem ampliar e silenciar práticas racistas, o que pode gerar ainda mais diferença quando pensamos

em uma sociedade que tem incorporado a lógica de ranqueamento em diversas vivências. Contrariando o discurso de muitas empresas sobre democracia, igualdade e equidade, apontaremos que muito ainda há de ser feito para se construir vivências disruptivas nesse cenário.

Sendo assim, o estudo pretende contribuir para o entendimento das diversas nuances que envolvem a experiência negra de ranqueamento social — juntando-se aos estudos contemporâneos que consideram análises racializadas —, estimular o diálogo sobre as temáticas e contribuir com o que Djamila Ribeiro chama de novo marco civilizatório: “Uma vez que o conceito de humanidade contempla somente homens brancos, nossa luta é para pensar as bases de um novo marco civilizatório. É grande a luta, que pretende ampliar o projeto democrático” (RIBEIRO, 2018, p. 27).

1. DESCENTRALIZAR PARA AMPLIAR

> Os motoristas muitas vezes olham com indiferença quando veem uma mulher negra esperando Uber, muitas vezes ignoram o fato de ser eu mesma que estou ali esperando o serviço e passam direto, mesmo que eu esteja com o celular na mão e tenha mandado mensagem dizendo exatamente a minha localização.
>
> *Colaboradora 6* (usuária da Uber; nota 4,77; autodeclara-se preta)

Estamos experienciando, a cada dia, a presença mais marcante das tecnologias digitais de comunicação em práticas cotidianas. Nesse cenário, a Uber é apontada como uma empresa inovadora do ramo de transporte privado, seja pelo aplicativo de solicitação, pelo atendimento, pelas possibilidades de forma de pagamento e/ou sistema de avaliação do serviço. Não há como negar o impacto da empresa na mobilidade urbana, nas mais de 900 cidades em que está presente, que, inicialmente, com preços mais acessíveis, tornou mais democrático o uso do serviço de transporte privado feito tradicionalmente pelos táxis. Porém, para grupos historicamente subalternizados, talvez seu uso não seja tão democrático assim, como percebemos pelo relato introdutório.

A colaboradora 6 (usuária da Uber; nota 4,77; autodeclara-se preta) faz parte dos 56% dos 43 usuários e motoristas da Uber (sendo 36 usuários e sete motoristas) que interagiram com o questionário da presente pesquisa e que percebem a influência de sua origem étnico-racial na experiência da Uber, no Rio de Janeiro. Como destacamos na introdução, entendemos que uma das limitações dessa etapa de produção de dados é que os interagentes, de determinado modo, se sentiram sujeitos da pesquisa, o que influencia diretamente nos dados quantitativos.

A partir do relato da colaboradora 6, que abre este capítulo, observamos que a usuária por muitas vezes não foi reconhecida como possível passageira por motoristas da empresa. Ela interpreta as experiências com olhos de opressão de gênero e de etnia presentes na sociedade, um cruzamento de machismo e racismo. Com o relato, observamos também que, para alguns motoristas da Uber, ela é invisível. Esse tipo de situação é uma expressão clara do racismo que estrutura a nossa sociedade, tendo em vista que a colaboradora não é reconhecida como possível consumidora do serviço pelas suas características. Como destaca Almeida, “as expressões do

racismo no cotidiano, seja nas relações interpessoais, seja na dinâmica das instituições, são manifestações de algo mais profundo, que se desenvolve nas entranhas políticas e econômicas da sociedade" (ALMEIDA, 2018, p. 16) (no próximo capítulo essa análise será feita de forma mais ampla). A partir desse relato, e dos dados produzidos pelo questionário, a pergunta que exploraremos é: de que modo o racismo aparece em uma experiência de consumo mediada por uma tecnologia digital de comunicação?

Para pensar sobre a questão, mapearemos, ao longo de todo o estudo, a origem e os desdobramentos dos mecanismos a serem explorados na pesquisa, como os de vigiar, ranquear, segmentar, personalizar, punir e até excluir, e que fazem parte da lógica inovadora do serviço e da experiência de motoristas e usuários da Uber. Essas ações podem ser observadas em ambiências digitais, baseadas em modelos de vigilância, que operam de acordo com o interesse da instituição que os estrutura, seja ela pública ou privada. Sendo assim, para investigar a experiência de ranqueamento social de motoristas e usuários negros da Uber, precisamos mapear em qual contexto essa experiência emerge, isto é, de onde surgiram as práticas de vigilância, controle e/ou monitoramento de pessoas, quais são as suas finalidades, quais são as suas características, como as tecnologias de comunicação estão inseridas nesse cenário e em qual contexto socioeconômico essas práticas são possíveis.

Os colaboradores da pesquisa têm diferentes posicionamentos quando questionados sobre como se sentem ao saberem que a Uber colhe e processa seus dados pessoais. Para a colaboradora 15 (usuária da Uber; nota 4,76; autodeclara-se negra), a coleta de dados é importante para a segurança, considerando que, se algo acontecer, é possível rastrear as informações sobre o seu uso do serviço. Por sua vez, a colaboradora 10 (usuária da Uber; nota 4,83; autodeclara-se preta) afirmou não concordar com a prática, mas diz saber que, infelizmente, o uso e a venda de dados são recorrentes nos serviços digitais. Os colaboradores 25 (usuário da Uber; nota 4; autodeclara-se preto) e 31 (usuária da Uber; nota 4,67; autodeclara-se preta) afirmaram que não sabiam da dinâmica de coleta de dados pessoais; a última disse estar desconfortável após a ciência. Para a colaboradora 24 (usuária da Uber; nota 4,87; autodeclara-se preta), a prática é invasiva, sobretudo porque os clientes não conhecem exatamente como seus dados são usados. Na mesma linha, o colaborador 28 (usuário da Uber; nota 4,95; autodeclara-se negro) declarou: "não sabemos, infelizmente, que uso fazem desses dados. Gostaria de limitar essa coleta pela parte deles".

Para entender o interesse da Uber — assim como de outras empresas privadas, instituições e governos — em dados pessoais de cidadãos, precisamos revisitar as bases fundadoras dos estudos de vigilância. Este capítulo busca mapear exemplos práticos de como o cenário nasceu, a entrada das novas tecnologias, bem como apontar a necessidade de racializar as análises da temática.

1.1.O MARCO TEÓRICO CLÁSSICO: DA DISCIPLINA AO CONTROLE

O estudo parte da análise sobre as práticas de vigilância, feita por Michel Foucault (2014), da sociedade que ele denominou disciplinar. Essa sociedade é caracterizada pela contínua passagem das pessoas por meios de confinamentos: da família para escola, para fábrica, em casos eventuais, hospitais e prisões (DELEUZE, 2013). Nesse contexto, o panóptico de Bentham[8] aparece como figura arquitetônica simbólica. "O princípio é conhecido: na periferia uma construção em anel; no centro, uma torre […]. O dispositivo panóptico organiza unidades espaciais que permitem ver sem parar e reconhecer imediatamente" (FOUCAULT, 2014, p. 194). Constata-se que esse modelo de vigilância é da ordem da visibilidade e que tem um poder automático, pois não é possível verificar quem e se está sendo observado. De acordo com o filósofo, o modelo induz um estado consciente de constante visibilidade.

Figura 5 - Estrutura arquitetônica do Panóptico de Bentham

Fonte: Livro *Vigiar e Punir* (FOUCAULT, 2014)

[8] O filósofo inglês Jeremy Bentham desenvolveu o modelo arquitetural usado por Foucault para analisar as instituições modernas de confinamento. Ele cita os textos *Panopticon, Work* e *No Post-script to the Panopticon* como referências.

Mas ver para quê? Na sociedade disciplinar, situada nos séculos XVIII e XIX, e que atingiu o apogeu no século XX, imperava a ordem, nas palavras de Foucault, do "bom adestramento", da "correta disciplina". Para tal, uma das suas práticas era a punição, que tem como principal finalidade ser normalizante, ou seja, "traçar o limite que definirá a diferença em relação a todas as diferenças, a fronteira externa do anormal" (FOUCAULT, 2014, p. 179). Nessa lógica, a penalidade disciplinar está direcionada aos desvios das regras sociais pré-estabelecidas. Como exemplos práticos, na escola e no exército, as micropenalidades de tempo são corriqueiras, como atrasos e ausências. As punições poderiam ser sutis, como privações, ou até humilhações.

Foucault identifica também que, no século XIX, a prática disciplinar era individualizada para criar exclusão. O autor cita o leproso como sujeito simbólico.

> Isso é o que foi regularmente realizado pelo poder disciplinar desde o começo do século XIX: o asilo psiquiátrico, a penitenciária, a casa de correção, o estabelecimento de educação vigiada, e por um lado os hospitais, de um modo geral todas as instâncias de controle individual funcional num duplo modo: o da divisão binária e da marcação (louco-não louco; perigoso-inofensivo; normal-anormal); e o da determinação coercitiva, da repartição diferencial (quem é ele; onde deve estar; como caracterizá-lo, como reconhecê-lo, como exercer sobre ele, de maneira individual, uma vigilância constante etc.) (FOUCAULT, 2014, p. 193).

Nesse trecho, observamos algo central para esta pesquisa. Na análise, há a constatação do elemento da exclusão dos que eram considerados os desviantes. Ainda que não seja mencionado o recorte de interesse da pesquisa (as experiências racializadas), é possível observar como esse mecanismo emerge historicamente. Vale destacar que um dos objetos mais importantes de sua análise da sociedade disciplinar é a prisão, a qual, em países como Brasil e os Estados Unidos (país de origem da plataforma que compõe o objeto deste estudo), encarceram em massa a população negra.

> A prisão, como entendemos hoje, surge como espaço de correção. Porém, mais distorce do que corrige. Na verdade, poderíamos nos perguntar: alguma vez corrigiu? E corrigiu para o quê? Os resquícios de tortura, como pena, permanecem; apesar de, segunda a tradição, a privação da liberdade é que seria o foco punitivo. Esse processo se enreda da seguinte maneira: 64% da população prisional é negra (Infopen, 2016), enquanto que esse grupo compõe 53% da população brasileira (IBGE, 2014). Em outras palavras, dois a cada três presos no Brasil são negros (BORGES, 2019, p. 19).

As prisões, que nascem entre o fim do século XVIII e o início do século XIX, marcando a passagem da punição do suplício para o encarceramento, já emergem sendo problematizadas por pensadores da época. Foucault afirma que o movimento de reformar o modelo prisional não foi tardio e, mesmo sendo de conhecimento os inconvenientes das prisões, a sociedade ainda não encontrou outro modelo para substituí-las. “Em suma, o encarceramento penal, desde o início do século XIX, recobriu ao mesmo tempo a privação de liberdade e a transformação técnica dos indivíduos” (FOUCAULT, 2014, p. 225).

Identifico aqui a primeira lacuna deixada na análise foucaultiana e que será central para as análises da Simone Browne (2015), como veremos a seguir. No binarismo de controle individual, além de louco-não louco; perigoso-inofensivo; normal-anormal, precisamos acrescentar o binarismo branco-não branco. Essa análise é crucial para não normalizar as violências cotidianas e as opressões que mais de 53% da população brasileira vive diariamente. Ainda sobre esse trecho, é possível trazer para as análises que seguirão ao longo do texto as características da repartição diferencial, que, na atualidade, também são percebidas nos rastros digitais colhidos pelas empresas e governos. As características são, justamente, informações sobre “quem é ele, onde ele deve estar, como caracterizá-lo, como reconhecê-lo, como exercer sobre ele de maneira individual uma vigilância constante” (FOUCAULT, 2014, p. 193). No contexto empresarial, podemos acrescentar ainda questões sobre como estimular e moldar comportamentos de consumo.

Vale destacar também que, para Foucault, as práticas disciplinares fabricam indivíduos e se tornam uma técnica de poder na qual esses indivíduos são objetos e instrumentos. Porém, ao contrário do que pode parecer de imediato, para o filósofo, o poder não precisa ser descrito em termos negativos, pois “ele produz realidade; produz campos de objetos e rituais da verdade. O indivíduo e o conhecimento que dele se pode ter se originam nessa produção” (FOUCAULT, 2014, p. 189).

Contemporâneo de Foucault, Guy Debord (2017) faz uma análise social de outra perspectiva, colocando o modelo de produção capitalista como protagonista. O livro *Sociedade do Espetáculo* foi publicado no período após o emblemático ano de 1968, em que ocorreram inúmeros levantes jovens, populares e progressistas em todo o mundo, dos quais Debord foi uma figura notável e ativa como integrante do grupo artístico e político Internacional Situacionista. Se a análise social de Foucault caracterizou e sistematizou os mecanismos de

funcionamento da sociedade como disciplinar, Debord (2017), por sua vez, fez uma análise do capitalismo na perspectiva do espetáculo.

> O espetáculo é a outra face do dinheiro: o equivalente geral abstrato de todas as mercadorias. O dinheiro dominou a sociedade como representação da equivalência geral, isto é, do caráter intercambiável dos bens múltiplos, cujo uso permanecia incomparável. O espetáculo é seu complemento moderno desenvolvido, no qual a totalidade do mundo mercantil aparece em bloco, como uma equivalência geral àquilo que o conjunto da sociedade pode ser e fazer. O espetáculo é o dinheiro que apenas se olha, porque nele a totalidade do uso se troca contra a totalidade da representação abstrata. O espetáculo não é apenas o servidor do *pseudouso*, mas já é em si mesmo o *pseudouso* da vida (DEBORD, 2017, p. 58).

Em uma obra composta por aforismos, um deles nos ajuda a pensar sobre a lógica inovadora da Uber, com sua plataforma de serviço do modelo *e-hailing*. O aforismo apresenta as mercadorias como espetáculo. “O espetáculo é o momento em que a mercadoria ocupou totalmente a vida social. Não apenas a relação com a mercadoria é visível, mas não se consegue ver nada além dela: o mundo que se vê é o seu mundo” (DEBORD, 2017, p. 54).

Investigar como o capitalismo contemporâneo se alimenta de um serviço como a Uber é fundamental, mas, antes disso, entendemos com Debord que, já na segunda metade do século XX, a visibilidade da mercadoria tomava o centro da vida social. Muito mais que o serviço de transporte privado, a experiência inovadora — e que se diz democrática — inspirou uma série de outras plataformas a adotarem modelo similar, inclusive com a inclusão de um sistema de avaliação e a gentileza do oferecimento de água e balas durante a corrida. O espetáculo é marca presente para a consolidação da Uber e ampliação de seu modelo de serviço em todo o mundo. Isso não só irá nos ajudar a pensar como esse tipo de plataforma compõe o capitalismo contemporâneo, mas também a pensar as novas relações de trabalho, em que seus motoristas deixam de ser assalariados e passam a ser parceiros da empresa. Cabe destacar que, no último capítulo do estudo, mapearemos em que estágio do capitalismo um serviço como o da Uber se sustenta.

Dialogando com as análises dos pensadores franceses, Jonathan Crary (2012) identificou uma crítica de Foucault, em *Vigiar em Punir*, à análise de Debord, quando o filósofo francês sentencia que não estamos na sociedade do espetáculo, mas na da vigilância. Desse modo, não faríamos parte de um palco, mas da máquina do panóptico. O que Crary pondera surge como importante constatação para este estudo no que tange às escolhas de adesão teórica:

uma perspectiva de análise não necessariamente exclui a outra; elas podem coincidir ou se complementar.

> […] A oposição que Foucault faz entre vigilância e espetáculo parece ignorar como os efeitos desses dois regimes de poder podem coincidir. Usando o panóptico de Bentham como objeto teórico fundamental, Foucault ressalta incessantemente as maneiras pelas quais os sujeitos humanos se tornam objetos de observação, sob a forma do controle institucional ou do estudo científico e comportamental. Contudo, ele negligencia os novos modos pelos quais a própria visão se converte em tipo de disciplina ou forma de trabalho (CRARY, 2012, p. 26).

Para Crary, o espetáculo de Debord provavelmente só toma forma de maneira efetiva após meados do século XX. Assim, a Uber parece ser exemplar para a ponderação feita por Crary, uma vez que as práticas de vigilância são observadas (seus contornos e mecanismos serão analisados em todo o estudo), bem como a lógica espetacular da mercadoria e as novas relações de trabalho. A empresa também é exemplar ao mostrar como vigilância e capitalismo se unem em uma experiência cotidiana que tem transformado a nossa forma de consumo e de comportamento, conforme analisaremos a seguir.

Em uma revisita à análise foucaultiana, Gilles Deleuze (2013) afirma que as sociedades disciplinares ruíram após a Segunda Guerra Mundial, considerando as crises dos meios de confinamento analisados por Foucault. As sociedades disciplinares foram substituídas pelas sociedades de controle, nas quais os sistemas fechados são superados por formas ultrarrápidas de controle ao ar livre. “Nas sociedades de disciplina não se parava de recomeçar (da escola à caserna, da caserna à fábrica), enquanto nas sociedades de controle nunca se termina nada, a empresa, a formação, o serviço sendo os metaestáveis e coexistentes de uma mesma modulação” (DELEUZE, 2013, p. 226). Deleuze exemplifica como esses meios de confinamentos se transformaram. As fábricas, que agora são empresas, por exemplo, tratam o dinheiro, os produtos e as pessoas de forma diferente. Nesse contexto do capitalismo, não se compra mais matéria-prima: o interesse é vender serviços e comprar ações.

O conceito de sociedade de controle nos encaminha para entender as transformações do modelo de vigilância. Para o filósofo, não estaríamos apenas diante de uma evolução tecnológica, mas de uma mutação do capitalismo (DELEUZE, 2013). Segundo ele, as máquinas não são determinantes: elas apenas falam sobre o contexto das formas sociais nas quais foram produzidas.

É importante assinalar aqui que a análise social foucaultiana do poder disciplinar, a qual consagrou os mecanismos de vigilância e de punição na modernidade, leva-nos a revisitá-la de

forma não transitória e não superada por completo. Um dos objetivos do presente estudo é justamente explorar as brechas e as lacunas das análises já feitas, além de identificar continuidades e descontinuidades dos modelos que abordamos ao longo do estudo. Ao observar o mecanismo do sistema de avaliação da empresa Uber, por exemplo, é possível fazer uma analogia clara com a docilização da sociedade disciplinar e também com a lógica das formas ultrarrápidas de controle ao ar livre da sociedade de controle. A nota dos motoristas e dos usuários nada mais é que uma forma de manter constantemente o controle do bom comportamento; caso contrário, você pode ser excluído do uso da plataforma, o que, para os motoristas, pode significar a forma de sustento e, para usuários, a perda de acesso ao serviço. Sendo assim, para cartografar a experiência contemporânea é preciso cartografar os seus inúmeros vetores envolvidos, além das suas condições de possibilidade.

1.2.DARK MATTERS: DOS NAVIOS NEGREIROS AO TRANSPORTE PRIVADO

Por falar em lacuna nos estudos de Foucault, aqui nos debruçamos sobre aquela que incide sobre os corpos pretos. No site oficial da Uber, a empresa é apresentada na seção *Quem Somos* como “Criamos oportunidades ao colocar o mundo em movimento. Quando as pessoas têm mobilidade, tudo é possível. As oportunidades surgem, as portas se abrem e os sonhos se tornam realidade”. Nesse contexto, a colaboradora 19 (usuária da Uber; nota 4,72; autodeclara-se negra) relatou em questionário que, graças ao serviço da empresa, conseguiu desenvolver trabalhos de dança que, devido à falta de transporte noturno, anteriormente ela não conseguia fazer. A colaboradora 7 (usuária da Uber; nota 4,92; autodeclara-se preta), por sua vez, também faz um balanço positivo do uso do aplicativo, “as minhas experiências foram em geral boas, pois o aplicativo oferece um preço mais barato, e normalmente o motorista é profissional. Enfim, vejo a Uber como uma alternativa de transporte eficiente, mais seguro e barato que um táxi, o que melhora a vida do trabalhador e estudante”.

Como já destacado, o serviço da Uber reduziu o custo do transporte privado — que tinha os táxis como protagonistas — propondo-se a ser mais democrático e plural. “Nosso objetivo é criar um local de trabalho inclusivo e que represente a diversidade das cidades que atendemos. Queremos que as pessoas sejam elas mesmas e que a autenticidade de cada uma seja motivo de orgulho”, segue a empresa em sua apresentação. “Esse ambiente receptivo a pessoas das mais diversas origens transformará a Uber em uma empresa melhor, tanto para os colaboradores quanto para os usuários”, conclui. Interessa-nos ver aqui até que ponto a apresentação e as

propostas compartilhadas pela empresa estão chegando na ponta do serviço — com quem trabalha e quem usa — e de que modo os estudos de vigilância racializados podem colaborar para um deslocamento e uma ampliação da corrente teórica.

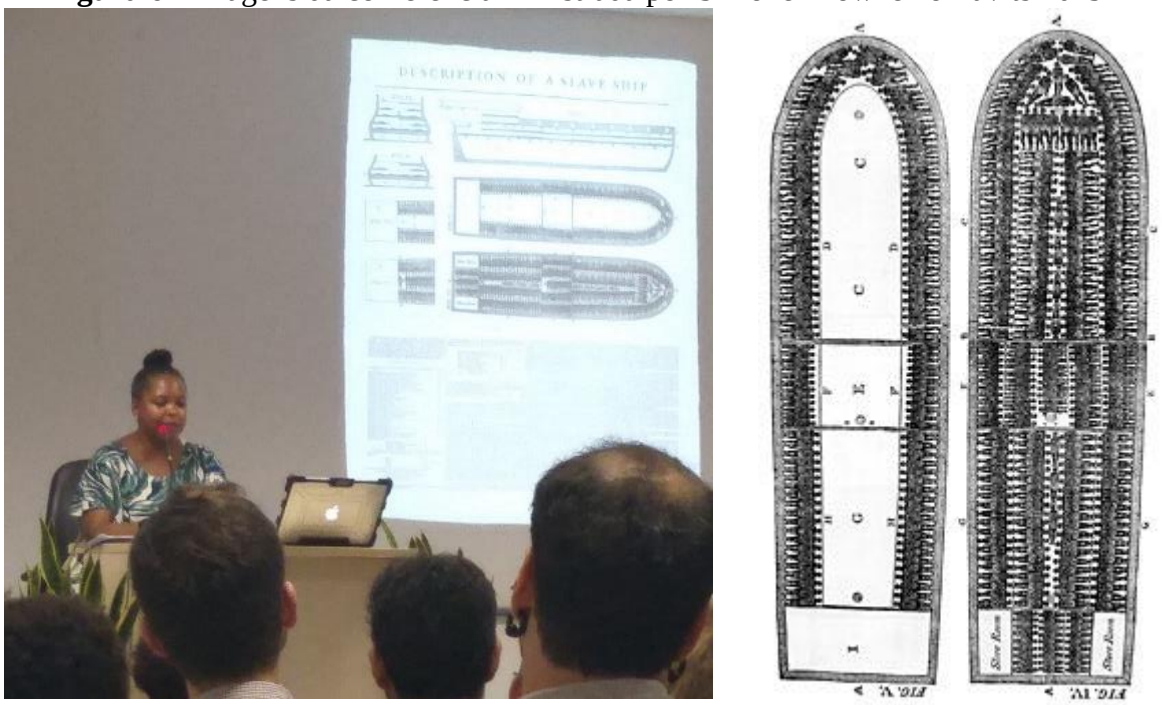
Por meio de estudos que cruzam tecnologias e raça, as pesquisadoras americanas Safiyia Noble (2018), Ruha Benjamin (2019) e a canadense Simone Browne (2015) ajudam a iluminar a análise do presente objeto. Elas se dedicam a analisar a experiência negra no atual contexto da vigilância, com temáticas distintas. Assim, ao longo do texto, recorremos às suas contribuições para explorar o objeto em questão, sobretudo no segundo capítulo.

Browne (2015) destaca as lacunas nos estudos tradicionais sobre vigilância, por meio de pensadores contemporâneos que reinterpretaram o modelo clássico do panóptico. Entre eles, aparecem algumas análises importantes, como a de Thomas Mathiesen por exemplo. Ele identifica um funcionamento do panóptico na sociedade contemporânea de maneira inversa, na qual muitos assistiriam poucos. Como exemplo notório está a profusão de *reality shows*, em que pessoas confinadas são observadas por uma audiência massiva. Esse modelo foi denominado de *Synopticon*. Pesquisadores como John Gilliom e Torin Monahan nem consideram reinterpretar o panóptico. Eles acreditam que ele não se aplica no contexto contemporâneo da sociedade inserida na ambiência de mídias sociais. Em um estudo de usuários da rede social Facebook, eles concluíram que os usuários, na verdade, temem não serem vistos. Por sua vez, Didier Bigo também oferece uma reinterpretação do modelo do panóptico, a qual denominou *Banopticon*, que opera em uma lógica de exclusão de certos grupos sociais. Ela é baseada na criação e categorização de perfis potencialmente perigosos, contemplando nações e raças específicas.

Após o mapeamento de distintas análises que consideram e desconsideram o modelo arquitetural clássico dos estudos de vigilância, Browne apresenta as raízes do monitoramento e controle de corpos negros, em suas palavras, para demonstrar que vigilância não é algo novo para a etnia. Ela afirma que essa perspectiva foi negligenciada nas análises clássicas, sendo a de Foucault o marco teórico principal. O exemplo notório é do período colonial, em que ela aponta a arquitetura dos navios negreiros como um modelo estrutural de vigilância, em contraponto ao panóptico de Bentham. Nos navios, os corpos negros ficavam amontoados nos porões, com ausência de luz e higiene, sem movimentação, pois estavam presos a correntes. O controle afetava o corpo; ali circulavam doenças, a fome, a sede e a morte. Ela classifica os

navios negreiros como antecedentes contemporâneos das tecnologias de vigilância, que têm como caraterística a violência para se regular os corpos negros.

Figura 6 - Imagens da conferência ministrada por Simone Browne no Lavits 2019[9]



Fonte: Foto de Naiara Evangelo

A imagem dos navios de tráfico britânicos mostra a desumanidade de como os escravizados eram transportados. É o modelo arquitetural de como a disciplina foi combinada à vigilância racial no sistema escravagista. Ao apresentar a planta do navio, Browne destaca algumas características de um modelo de 1782. Ele carregava 6009 escravizados e fazia o trajeto triangular Europa-África, África-Novo Mundo, Novo Mundo-Europa. A planta do navio apresentado tinha como destino a Jamaica. Nele, homens e mulheres eram categorizados. Como podemos perceber, o mecanismo de categorizar parece central na vigilância racial. Homens, mulheres e crianças eram transportados de forma segregada: a disposição do alojamento dos escravizados produzia subjetividades de gêneros. Os homens eram presos pelos tornozelos, de dois em dois, com a perna direita de um presa na perna esquerda de outro, e também com as mãos presas da mesma forma. Por sua vez, as mulheres e crianças não eram presas, mas eram

[9] Como introduzido, foi na minha participação no VI Simpósio Internacional LAVITS, em 2019, que o recorte racializado do presente estudo surgiu como necessidade.

transportadas próximas às cabines dos capitães. A forma de transporte demonstrava que as únicas insurreições temidas eram as masculinas.

Ao considerar os dois modelos de vigilância, conseguimos estabelecer a grande diferença quando racializamos o debate a partir da reinterpretação de Browne sobre o modelo arquitetural da vigilância. Enquanto o panóptico foucaultiano analisa como o mecanismo de vigilância cria corpos dóceis por meio de uma estratégia de constante sensação de visibilidade, a pesquisadora canadense demonstra como os navios negreiros antecedentes às prisões são um símbolo exemplar da vigilância racial que criou a subjetividade de corpos pretos desumanizados. Com Browne, conseguimos perceber uma vigilância que já cria categorização, ao segregar o que eles consideravam corpos violentos, na figura dos homens negros presos por correntes, e das mulheres próximas aos homens brancos, sem uma manutenção de violência física, mas simbólica.

Nesse sentido, a perspectiva dos motoristas interagentes do questionário é central para entender o porquê de a experiência estudada se aproximar muito mais do modelo defendido por Browne do que o foucaultiano. Na experiência da Uber, dois colaboradores mostram como raça e gênero estão cruzados. O colaborador 33 (motorista da Uber; nota 4; autodeclara-se negro) afirma que muitos usuários escondiam bolsas quando entravam em seu carro e demonstravam preocupação com a chegada ao destino final. Vemos claramente o estereótipo do perigo, em que a etnia do motorista homem é criminalizada. A construção do homem negro violento é percebida simbolicamente desde as correntes nos navios negreiros. Assim como o motorista, a experiência também aparece para usuários. O colaborador 21 (usuário da Uber; nota 4; autodeclara-se pardo) relatou: “Já me senti constrangido algumas vezes quando tive de pegar um Uber à noite e o motorista fazer comentários sobre roubos/assaltos assim que eu entrava”.

Por sua vez, a colaboradora 32 (motorista da Uber; nota 4,4; autodeclara-se negra) enxerga racismo na avaliação e na interação com os homens. **“**Um homem branco achou que por eu ser mulher e negra, motorista…eu podia também fazer programa, e fez várias insinuações durante o trajeto, me constrangendo e me assediando. Não o deixei na estrada porque era uma corrida boa, e eu precisava da grana naquele dia, porque a pista estava muito ruim”, relatou a motorista. Enquanto o corpo masculino negro é criminalizado, o corpo feminino negro é objetificado. A colaboradora também conta que sua nota abaixa com corridas para pessoas brancas que fazem comentários sobre ela ser uma mulher dirigindo, sendo possível perceber o cruzamento do machismo e racismo.

> Quando fui em um aniversário na feira de São Cristóvão, assim que entrei no carro, o motorista ficou dizendo o quanto eu estava cheirosa e perguntou qual perfume eu estava usando; apesar de me limitar a dizer que não era perfume e sim creme de cabelo, ele insistiu em prolongar o assunto. Não me senti confortável, este comportamento gera em mim insegurança. Na saída, se despediu com um "divirta-se vc está gata". Fiquei pensando, em nenhum momento eu incentivei este comportamento. Sou uma senhora, tenho 51 anos, apesar de não aparentar. Não estava com roupas extravagantes. Não que isso justifique, não sou moralista. Mas acredito que o fato de ser uma mulher negra por si só faz com que os homens achem que sou pública, que podem falar o que quiserem e tudo bem. Eu não reclamei. Mas deveria ter feito uma reclamação. Não vou mais deixar passar. (Colaboradora 31, usuária da Uber; nota 4,67; autodeclara-se preta)

Os relatos das colaboradoras 32 e 31, motorista e usuárias mulheres da Uber, evidenciam que o olhar colonizador para os corpos negros não foi desconstruído, assim como ocorreu nas experiências dos homens.

Após estabelecer uma nova figura arquitetônica para pensar a vigilância, Browne faz um deslocamento histórico, chegando ao contemporâneo, e estuda as tecnologias de biometria. Veremos no terceiro capítulo deste trabalho que essas tecnologias também são usadas pela Uber. A análise de Browne, focada na ambiência de aeroportos, aponta como a vigilância biométrica cria padrões de rostos. A autora, assim, denuncia a falsa ideia de tecnologias de vigilância e sua neutralidade em relação à raça e ao gênero, apontando, inclusive, que corpos de mulheres negras são os mais vigiados em aeroportos (BROWNE, 2015). Essa questão será explorada no segundo capítulo. Antes, entretanto, para dar continuidade a essa análise contemporânea racializada, primeiramente este estudo revisará quando essas tecnologias digitais entraram de forma determinante no cenário da vigilância, mapeando os modelos de vigilância contemporâneos, que já entendemos que podem coexistir de acordo com suas finalidades e objetivos de quem os está estruturando.

1.3.A VIGILÂNCIA DISTRIBUÍDA: A ENTRADA DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS

Percebemos no contexto atual que as tecnologias digitais assumem o protagonismo em uma sociedade cada vez mais marcada por mecanismos de vigilância. Deleuze (2013), quando afirma que elas apenas falam sobre as formas sociais do contexto em que foram produzidas, nos alerta para não adotarmos um olhar determinista. Na esteira desse pensamento, para entender o funcionamento da Uber de forma mais clara, iniciamos o mapeamento das características e modelos contemporâneos possíveis de vigilância, os quais a sociedade tem

experimentado em seu cotidiano, conforme estudos de Fernanda Bruno (2013). Ela denomina o modelo atual de vigilância distribuída. Sobre ele, a pesquisadora aponta que não devemos falar em superação completa da vigilância moderna consagrada por Foucault, mas também que a vigilância contemporânea não seria uma intensificação desse modelo. A autora, portanto, defende que existe um novo modo de funcionamento.

Um acontecimento fundamental para esse mapeamento advém dos desdobramentos dos atentados às Torres Gêmeas, em Nova York, em 11 de setembro de 2001. O então presidente dos Estados Unidos, George Bush, do Partido Republicano, apresentou um projeto de lei dois meses após os atentados, denominado *Patriot Act*, que consistia em um pacote de leis antiterroristas, as quais ampliavam os poderes das agências de combate ao terrorismo. Com a aprovação do pacote em 2006, grupos de defesa dos diretos civis e liberdades individuais questionaram práticas que invadiam a privacidade de cidadãos. Entre elas, a autorização da Agência Nacional de Segurança (NSA – *National Security Agency*) para fazer escutas telefônicas sem autorização da justiça[10]. No mesmo período, além dos telefones se tornarem alvo da vigilância estatal, houve a difusão de câmeras nos espaços públicos dos centros urbanos, o que tornou a frase "Sorria, você está sendo filmado" onipresente. Para Bruno (2013), há a reorganização das relações entre segurança e vigilância nessa expansão da videovigilância.

> Elas não mais focalizam populações e espaços classificados como perigosos ou suspeitos, mas se dirigem a toda sorte de espaço público, semipúblico e privado. Paralelamente, o fluxo de informações que circula no ciberespaço se torna um foco privilegiado de monitoramento por diversos setores e segundo diferentes propósitos: comercial, publicitário, administrativo, securitário afetivos, entre outros. Ações e comunicações cotidianas no ciberespaço se tornam cada vez mais sujeitas a coleta, registro e classificação. Colocam-se, de imediato, questões sobre as implicações destes dispositivos para a vigilância, o controle e a formação de saberes específicos sobre desejos, inclinações, condutas e hábitos de indivíduos e populações (BRUNO, 2013, p. 8).

Ao apontar como essas tecnologias digitais afetam o cenário de vigilância e controle, com diferentes propósitos, ela conclui que, ainda que elementos importantes da vigilância moderna persistam, e mesmo se ampliem, supor que se trata simplesmente de uma intensificação significa perder de vista algo essencial: as mudanças mais importantes se passam

[10] A matéria de Denize Bacoccina, *Perda de privacidade assusta americanos*, publicada no site da *BBC*, em 2006, sobre os desdobramentos do projeto de lei *Patriot Act*. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/reporterbbc/story/2006/01/060131_denizeprivacidadeeuacg.shtml. Acesso em: 7 mar. 2020.

não tanto na intensidade da vigilância, mas no seu modo de funcionamento, que se encontra, em muitos aspectos, bastante distanciado do modelo no panóptico (BRUNO, 2013, p. 25).

Vale destacar que outra tecnologia central que influenciou a transição para pensar o cenário contemporâneo são os smartphones, celulares que, combinados com outras funcionalidades além de ligação e, em seguida, com a internet móvel, tornaram-se computadores portáteis, e têm sido plataformas para softwares de empresas dos mais variados ramos. A IBM é considerada a criadora do primeiro aparelho, em 1992, e que entrou no mercado em 1994, com o *Simon Personal Communicator*. Black Berry e Nokia começaram a popularizar os aparelhos no mercado no início dos anos 2000 e dominaram o setor até o lançamento do primeiro iPhone, pela Apple, em 2007[11]. A portabilidade e conexão dos celulares estão diretamente ligadas ao modelo de vigilância em questão, que chega na segunda década do século XXI impactando diversas áreas da experiência humana. Aqui, é possível observar a diferença de contexto entre as análises de Deleuze e Bruno. A pesquisadora amplia o estudo de vigilância, considerando as novas dinâmicas do cenário, que agora também inclui as tecnologias digitais com conexão de internet móvel e mediam a vida cotidiana, o que torna o cenário ainda mais complexo com o contexto da *Big Data*, como destacaremos a seguir.

Conforme Bruno (2013), no que tange à vigilância distribuída, estão entre suas características o processo espraiado, diversificado e com ambiguidades. Para sistematizar todas as características, a pesquisadora se utiliza de sete atributos:

1) É uma vigilância incorporada aos diversos dispositivos tecnológicos usados no cotidiano, exercendo, assim, um modelo descentralizado e sem hierarquias estáveis;
2) Possui uma diversidade de tecnologias em seus mecanismos: de câmera de vigilância a mineração de dados pessoais;
3) Há presença de dispositivos que não estão diretamente voltados para vigilância, mas seu uso para tal atividade acaba sendo um efeito colateral;
4) Tem efeitos secundários, como comunicação, publicidade, entretenimento, geolocalização, sociabilidade, entre outros;
5) Há presença de atores humanos e não-humanos;

[11]Matéria explora a história de evolução do smartphone. Disponível em: https://www.textrequest.com/blog/history-evolution-smartphone/. Acesso em: 7 mar. 2020.

6) Está presente não só na lógica de segurança, de controle e normatizante, mas nos círculos de entretenimento e prazer, como nas redes sociais, por exemplo;
7) É um modelo colaborativo e participativo.

Na experiência da Uber, fica clara a presença dos sete atributos da vigilância distribuída. O primeiro é contemplado no sentido de que o serviço da Uber faz parte de um dispositivo usado no cotidiano. Em seguida, podemos destacar a sua prática de mineração de dados pessoais de seus usuários e motoristas. O terceiro atributo se encaixa perfeitamente, uma vez que o aplicativo da Uber não é voltado para vigilância, mas ela acontece como consequência da prática empresarial. Após, ressaltamos os efeitos secundários, como comunicação, geolocalização e, até mesmo, segurança. Em relação ao sexto atributo, como veremos de forma mais detalhada, a experiência da Uber envolve a presença de actantes humanos e não humanos. Por fim, a vigilância da Uber funciona de forma colaborativa e participativa, com um sistema de avaliação no qual motoristas avaliam usuários e usuários avaliam motoristas, em uma lógica que envolve controle e punição.

Entre os usuários interagentes do questionário da pesquisa, a colaboradora 19 (usuária da Uber, nota 4,72, autodeclara-se negra) conta sobre os critérios que utiliza nesse mecanismo de participação na vigilância. Entre esses critérios, está o da origem étnica, com o objetivo de contribuir com o trabalho dos motoristas negros. “Sempre que o motorista é negro, eu avalio com cinco estrelas e nunca deixo de dar nota ou elogio. Se o cara não teve um papo de assediador, se não me olha torto, principalmente, quando estou indo ou voltando da macumba”, relata a usuária. Percebemos, por meio da colaboradora 19, uma outra forma de impacto da experiência negra na Uber: o de colaboração e de estímulo aos motoristas de mesma origem étnica.

A colaboradora 1 (usuária da Uber, nota 4,57, autodeclare-se negra), por sua vez, conta que os critérios utilizados para avaliar os motoristas estão restritos à experiência do serviço. “Considero o respeito durante a viagem, se o motorista reclamou ou mudou a rota da viagem (no sentido positivo e negativo) e também se não demorou para chegar no endereço de partida”, relata. Para o colaborador 8 (usuário da Uber, nota 4,81, autodeclara-se negro), o único critério que utiliza é a forma que é tratado pelo motorista. “Principalmente o tratamento dele comigo. Não ligo se o carro está sujo, se é velho ou se o ar funciona ou não”, relatou. Entre os interagentes usuários da pesquisa, os critérios mais recorrentes para a avaliação dos motoristas foram: educação, rota, atendimento, respeito e direção segura.

No contexto da vigilância distribuída, a participação é um convite. Estamos diante da lógica de vigiar e ser vigiado. Bruno (2013) cita alguns exemplos da participação de cidadãos comuns como vigilantes, como os mapas colaborativos na internet: *Wikicrimes*, voltado para relatos colaborativos de crimes; o *Boston Crime*, dedicado a crimes privados e *Sex offenders register*, voltado para crimes de abuso sexual. Para a pesquisadora, criou-se um entendimento de que, com a participação coletiva, há uma transparência e revelações mais autênticas sobre um fato, pois eles não possuem os filtros das autoridades ou instituições. Porém, ela afirma que essa visibilidade alternativa reproduz a mesma lógica de suspeita e delação (BRUNO, 2013, p. 139).

A noção de vigilância participativa — que, de acordo com a pesquisadora, teve provavelmente o termo usado pela primeira vez pelo historiador e pesquisador de estudos de mídia estadunidense Mark Poster — tem suas características divididas em três grandes grupos, de acordo com alguns de seus pensadores:

1) Face positiva: está ligada principalmente ao cenário das redes sociais. Há um caráter mútuo e horizontal de vigilância. Há um empoderamento dos usuários na medida em que criam suas relações sociais e subjetividades (ALBRECHTSLUND, 2008, apud BRUNO, 2013 p. 142);
2) Práticas que geram um grande regime de observação, visibilidade e ação política, não só mais voltadas para os grandes centros, mas de forma local e distribuída (CASCIO, 2005, *apud* BRUNO, 2013, p. 142)
3) Face problematizada: Andrejevic entende que a forma participativa nada mais é que a reprodução individualizada da vigilância de controle policial e estatal. Por sua vez, Koskela e Bruno afirmam que nos meios pelos quais esses participantes são inseridos há rupturas com o circuito e a lógica tradicional. (BRUNO, 2013, p. 144).

As transformações e inovações das tecnologias digitais geram mais análises sobre a vigilância contemporânea, e elas destacam as suas consequências sociais, como temos olhado a partir do objeto deste estudo. Seguimos, assim, entendendo como esses modelos de vigilância coexistem em um cenário cada vez mais complexo de imersão das tecnologias digitais na vida cotidiana, pontuando eventos históricos marcantes para entender de que modo podemos observar suas nuances.

1.4.A VIGILÂNCIA DE *BIG DATA*: A LUZ SOBRE OS ASPECTOS DEMOCRÁTICOS

> Por enquanto, saiba que todas as fronteiras que você cruza, todas as compras feitas, todas as chamadas feitas, todas as torres de celular que você passa, amigos que você mantém, sites que você visita e assunto digitado está nas mãos de um sistema cujo alcance é ilimitado, mas cujas salvaguardas não são.
>
> *Edward Snowden to Laura Poitras* (2013)[12]

A epígrafe de introdução de *Surveillance after Snowden,* de David Lyon (2015), traz uma das frases mais marcantes da entrevista reveladora que o ex-analista de sistemas da Agência Nacional de Segurança americana (NSA) deu ao jornal *The Guardian,* em 2013. Bruno (2013) destaca que "o controle e a vigilância da Internet deixaram de ser práticas exclusivas de Estados autoritários, tornando-se cada vez mais frequentes em países institucionalmente democráticos" (BRUNO, 2013, p. 10).

E foi em junho de 2013 que o mundo teve acesso a informações detalhadas sobre os mecanismos de vigilância em massa. Existe um consenso entre os pesquisadores contemporâneos que as revelações de Edward Snowden são outro divisor de águas para pensar o assunto. Como recorda Bruno (2013), os documentos revelaram o funcionamento do programa *Prism*, que permitia que a NSA tivesse acesso a servidores de grandes empresas de Internet, podendo fazer o monitoramento de cidadãos em massa (como histórico de busca, e-mails, trocas de fotos e vídeos, por exemplo), além de práticas de espionagem do governo americano, das quais o Brasil também foi alvo (BRUNO, 2013). Lyon explica que as revelações de Snowden foram tão significativas porque não só expuseram as condições e o tipo de vigilância específica do século XXI, mas também porque estimularam questionamentos fundamentais sobre qual o limite legal, ético e democrático da prática.

---

[12] Trecho retirado de Lyon (2015, p. 1, tradução livre). No original: "*For now, know that every border you cross, every purchase you make, every call you dial, every cellphone tower you pass, friend you keep, site you visit and subject line you type is in the hands of a system whose reach is unlimited, but whose safeguards are not*".

> Sob o fluxo visível das trocas e conversações sociais, constitui-se um imenso, distribuído e polivalente sistema de rastreamento e categorização de dados pessoais que, por sua vez, alimenta estratégias de publicidade, segurança, desenvolvimento de serviços e aplicativos, dentro e fora destas plataformas. Cruzando este processo, empresas e governos especializam-se em monitorar e coletar rastros, gerados pela navegação de usuários na Internet, construindo bancos de dados e técnicas de composição de perfis que orientam ações comerciais, políticas, securitárias, administrativas (BRUNO, 2013, p. 9).

Após visitar o cenário da vigilância disciplinar, introduzir a vigilância racializada e identificar a entrada das novas tecnologias digitais de comunicação no espaço público, chegamos ao contexto de *Big Data*.

> *Big data* é o fenômeno em que dados são produzidos em vários formatos e armazenados por uma grande quantidade de dispositivos e equipamentos. Quais são as causas do fenômeno? A história do ENIAC, que descrevemos brevemente em seção anterior, mostra que a evolução tecnológica, em termos de miniaturização, capacidade de processamento e barateamento é algo surpreendente. Os insumos de tecnologia, como CPUs, memórias e unidades de armazenamento vêm se tornando cada vez mais baratos. O barateamento, miniaturização, e aumento da capacidade de processamento levam à disseminação de equipamentos dispositivos e processos capazes de produzir e armazenar dados, virtualização, computação na nuvem, internet. Temos, então, a *Big Data* (AMARAL, 2016, p. 7).

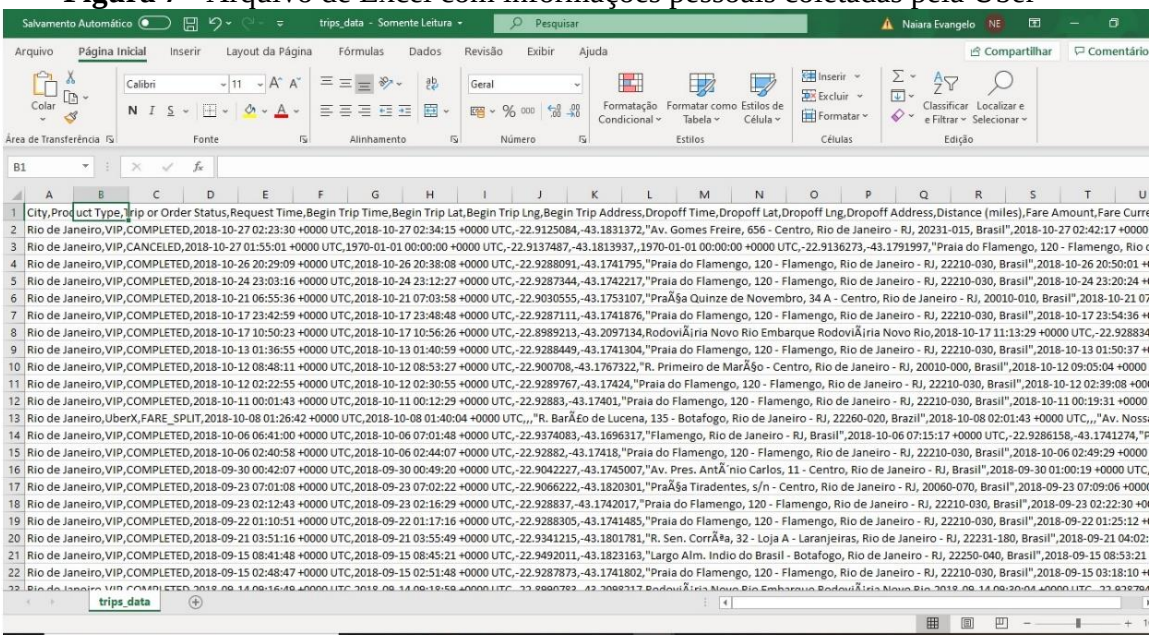
Nele, a dinâmica de *profiling,* que em português pode ser traduzida como "criação de perfil", ajuda a entender como os usuários da Uber experimentam a vivência da vigilância no serviço. Como explica Bruno, a dinâmica trata basicamente da elaboração de perfis computacionais, baseada em sistemas de dados, criados para intervir em suas condutas. Para compreender esses dispositivos, a pesquisadora sugere a análise de quatros aspectos:

a) Os mecanismos de rastreamento, monitoramento e arquivo de informação;
b) Os sistemas de classificação e conhecimento dos rastros pessoais;
c) Os procedimentos de individualização;
d) As formas performativas e proativas de controle sobre as ações e escolhas dos indivíduos (BRUNO, 2013);

Para entender a dinâmica de *profiling*, em outubro de 2019, solicitei a Uber os meus dados pessoais que a empresa coleta, com o intuito de levantar pistas sobre o interesse específico da companhia (essa possibilidade está aberta para qualquer usuário; basta mandar um e-mail para a

empresa)[13]. Algumas semanas após a solicitação, recebi um e-mail, com arquivo em zip, com as seguintes informações, separadas em seis grandes arquivos tabelados em Excel:

Figura 7 - Arquivo de Excel com informações pessoais coletadas pela Uber



Fonte: Uber

a) Dados pessoais: nome; sobrenome; e-mail; a minha nota no aplicativo na época (4.78); que tipo de usuária eu sou (na descrição diz *Rider* e *Eater*, ou seja, sou usuário do serviço de transporte privado Uber e de entrega de comida Uber Eats); a data, o horário e onde usei o aplicativo pela primeira vez (8 de abril de 2016, às 23h40, no Rio de Janeiro); o modelo do celular no qual solicitei o serviço pela primeira vez;
b) Dados das viagens (dados de 629 corridas feitas por mim), separados nas seguintes categorias: cidade onde foi realizada a corrida; se era cliente VIP ou não quando solicitei a corrida (outras opções eram Uber X e Uber Pool); se a corrida foi completada ou cancelada; se a tarifa da viagem foi dividida com algum outro usuário do aplicativo; o horário de início e encerramento da corrida; o endereço de solicitação e de destino; a quilometragem percorrida; o valor da corrida; e a moeda em que foi paga a corrida (real);

[13] Os usuários e motoristas podem solicitar seus dados pessoais no site oficial da Uber. Disponível em: https://help.uber.com/pt-BR/driving-and-delivering/article/solicitar-seus-dados-pessoais-da-uber?nodeId=fbf08e68-65ba-456b-9bc6-1369eb9d2c44. Acesso em: out. 2019.

c) Dados do dispositivo que solicitei a viagem: incluem a minha operadora de celular, o modelo do meu celular, o sistema operacional do dispositivo, o número do IMEI do dispositivo (*International Mobile Equipment Identity* é o número de identificação global e único de um celular), a língua usada nas configurações do aparelho;
d) Dados dos métodos de pagamento: as bandeiras dos cartões usados e a quais bancos eles estão vinculados;
e) Dados de contatos com o serviço de atendimento ao cliente: quando eu entrei em contato para reclamar, as mensagens trocadas com a empresa, a cidade que aconteceu a reclamação, o horário, em qual viagem (codificada por um número);
f) Dados de mensagens trocadas com os motoristas: horário, o número da corrida e a própria mensagem.

Em resumo, a Uber consegue mapear absolutamente toda a experiência de um usuário, como detalhes de onde ele mora, em quais territórios da cidade circula, de qual modelo de celular ele é proprietário e o seu sistema operacional, o número de IMEI exclusivo do celular, de qual instituição bancária o usuário é cliente, qual a bandeira do cartão, com quem já dividiu valores de corrida, e ainda realiza um ranqueamento com uma nota média dada pelos motoristas. A empresa de transporte privado é capaz de criar uma subjetividade de seus usuários para interesses próprios — a subjetividade de consumo do seu serviço — que pode ser valiosa para ela e outras empresas, considerando publicidade e ofertas de serviços direcionadas.

Vale destacar que essa opção de solicitar os dados pessoais surgiu após a sanção da Lei Geral de Proteção de Dados, conhecida por LGDP, com o objetivo de regular o uso de dados pessoais. A Lei nº 13.709, aprovada em 2018, está em prática de forma completa desde agosto de 2021. Um dos maiores detentores de dados de brasileiros, o Serasa[14] destaca em artigo publicado no seu site oficial detalhamentos importantes do funcionamento da lei, como, por exemplo: cabe ao indivíduo dar consentimento para o uso das informações, é possível pedir a exclusão de informações de bases de dados e os dados só podem ser usados para a finalidade para a qual foram autorizados. Na Uber, até 2022, havia pouca transparência sobre isso.

Para Fernando Amaral (2016), a *Big Data* não é apenas um tipo de mecanismo que gera um volume gigantesco de dados, mas uma mudança social e cultural, que configura uma nova

[14] Disponível em: https://www.serasa.com.br/premium/blog/8-destaques-da-lei-para-voce-entender-a-lgpd. Acesso em: 20 jul. 2022.

etapa da Revolução Industrial: “O tamanho do impacto social, cultural e empresarial ainda é incerto, mas já podemos afirmar que vai mudar o mundo como conhecemos hoje” (AMARAL, 2016, p. 9). Shoshana Zuboff (2018) acredita que a *Big Data* configura uma nova lógica de acumulação, a qual ela denomina de capitalismo de vigilância. O capitalismo de vigilância, que analisaremos no último capítulo deste estudo, seria um novo modelo do capitalismo de informação, que tem como principal característica prever e alterar o comportamento humano, com o intuito de produzir receitas e controlar o mercado (ZUBOFF, 2018, p. 18). Deste modo, a Uber, que se consolida no mercado e conhece exatamente quem é seu consumidor, tem relação direta com esse fato.

Também olhando para esse cenário, Lyon denomina o momento atual de vigilância de *Big Data*. No entanto, o pesquisador canadense alerta para as constantes mudanças de características quando o assunto é vigilância, como temos mapeado no presente estudo. O conceito de *dataveillance*, de Roger Clarke, uniu dados e vigilância há 30 anos, e basicamente visava descrever a vigilância de observação de atividades de uma pessoa, que incluía dados, como cartão de crédito e seguro social. O atual cenário da vigilância abarca vigilância de celulares, biometria e uso da internet. Sua captura não apenas coleta, mas processa, combina e analisa, de acordo com o interesse de cada instituição. Os dados são mobilizados para não só entender o passado, mas prever comportamentos (LYON, 2015). O pesquisador sentencia que informação é poder.

Quando Amaral (2016) pontua que o mundo está mudando devido ao cenário de *Big Data*, já é possível afirmar que essa mudança já aconteceu. Assistimos às eleições da segunda década dos anos 2000, que foram decididas por meio de dados pessoais de eleitores, nos Estados Unidos e em todo o mundo. *Privacidade Hackeada*, documentário do serviço de *streaming* Netflix, produzido e dirigido por Jehane Noujaim e Karim Amer, vencedor do Prêmio BAFTA de Cinema na categoria Melhor Documentário, mostra como houve o uso de dados pessoais de cidadãos em campanhas eleitorais pela empresa *Cambridge Analytica*, levantando questões centrais em debates sobre democracia. A produção de um documentário com essa temática mostra, cada vez mais, que o assunto já se tornou de domínio público.

Ao detalhar como a empresa *Cambridge Analytica* utilizou os dados pessoais de usuários da rede social Facebook para produzir as campanhas do Brexit e do presidente dos Estados Unidos, Donald Trump, a denúncia central do documentário é que, por meio da capacidade preditiva da análise de dados, foi possível decidir processos democráticos, alterando comportamentos e invadindo a privacidade de cidadãos sem autorização. David Caroll, professor da *Parsons School*

of Design de Nova York, foi à justiça britânica para pedir que seus dados pessoais fossem devolvidos pela empresa. A história ajudou a ilustrar as investigações que a *Cambridge Analytica* atravessou até o seu fechamento e levanta uma questão central: para David, os dados pessoais devem ser tratados como direitos humanos.

O documentário mostra como Alexander Mix, ex-diretor executivo da empresa, apresentou o serviço da empresa em um evento de marketing. Por meio da análise de dados de usuários do Facebook, informados em uma enquete da plataforma, e técnicas de psicografia (que também pode ser chamada de psicometria), foi possível criar perfis psicológicos de cada eleitor americano. "Pelo fato de centenas de estadunidenses terem respondido essa enquete, fomos capazes de criar um modelo em que temos perto de quatro a cinco mil pontos de medição, que podemos usar para prever a personalidade de cada adulto nos Estados Unidos". Em tom de orgulho, o executivo explica: "Porque é a personalidade que influencia no comportamento, e o comportamento obviamente influencia em como você vota".

O criador e dono do Facebook teve que ir ao Senado estadunidense não só explicar o motivo de a empresa não ter notificado os usuários sobre o uso de seus dados pessoais, mas também garantir que iria criar medidas de proteção aos dados dos usuários da plataforma. A ex-executiva da empresa, Brittany Kaiser, considerada a principal delatora das ferramentas usadas pela empresa, conta que, por meio dos dados dos usuários, eram identificados os perfis dos ditos *persuasíveis*, isto é, aqueles que poderiam mudar de ideia ou não tinham certeza de seus votos. A empresa focava estrategicamente nos estados decisivos, como Michigan, Wisconsin, Pensilvânia e Flórida, e bombardeava os usuários com vídeos, blogs, artigos de sites, anúncios de conteúdo personalizados de alta precisão, até que os usuários tivessem a visão de mundo necessária para votar no cliente da empresa, Donald Trump. Kaiser ilustra o novo ditado "se o serviço é gratuito, o produto é você", ao relatar que, em 2018, as empresas de tecnologia, como Facebook, Google, Amazon e Tesla, se tornaram as mais ricas do mundo. Isso porque, no ano, elas superaram o petróleo em valor, explorando não mais recursos naturais, mas recursos humanos. Assim, Kaiser afirma que, atualmente, nós somos as novas *commodities*.

É possível traçar um paralelo entre o sistema de avaliação da Uber e as práticas da *Cambridge Analytica*. O primeiro figura como uma ferramenta de controle de comportamentos de motoristas e usuários da Uber, com segmentação e criação de um perfil do interagente com a plataforma, configurando, assim, uma subjetividade quantitativa, pois envolve uma experiência numérica de hierarquização. Por sua vez, a empresa *Cambridge Analytica* segmentava e

classificava os usuários, e identificava o público-alvo para influenciar o comportamento e, consecutivamente, seus votos, sendo assim uma experiência qualitativa de hierarquização. Ambas as experiências de vigilância são preditivas e induzem comportamentos por meio da coleta de dados de usuários.

Retomando as revelações de Snowden ao jornal *The Guardian*, para Lyon (2015), o analista, além de mostrar ao mundo que estamos imersos em um cenário de vigilância global de massa, também nos fez concluir como essa vigilância afeta de forma determinante as minorias. Aqui seguiremos o cruzamento, de forma mais clara, entre vigilância e minorias, que será racializado mais profundamente nos próximos capítulos. O pesquisador defende o argumento de que as práticas de vigilância não funcionam, além de oferecer riscos aos cidadãos comuns, principalmente quando se é parte de uma minoria social, afetando, assim, questões democráticas, políticas e éticas. Um exemplo explorado pelo sociólogo canadense é a história de Faisal Gill, um advogado americano que serviu à Marinha e fez parte do alto escalão do Departamento de Segurança Interna, do governo de George W. Bush. De acordo com revelações de Snowden, a Agência de Segurança Nacional americana monitorava seus e-mails secretamente dentro da segmentação de terrorista e espião estrangeiro. Por que um patriota americano, republicano, advogado, com filhos em escolas católicas, virou alvo de monitoramento do governo americano? Porque ele era muçulmano, explica Lyon. E essa se tornou a realidade de diversos americanos após os ataques de 11 de setembro, nos Estados Unidos, que perderam o direito à privacidade (LYON, 2015).

Cathy O'Neil (2016) segue caminho semelhante e demonstra como o cenário de *Big Data* ameaça questões democráticas, fazendo conexão direta entre o território e minorias, que aparece na experiência de usuários negros da Uber, o que analisaremos no próximo capítulo. Ela usa um caso que aconteceu na cidade de Reading, na Pensilvânia, para demonstrar como dados podem ser enviesados e afetar a justiça. Em 2013, após passar por uma recessão financeira, a cidade viu os índices de criminalidade aumentarem exponencialmente. Para dar conta do novo cenário, o chefe de polícia local decidiu investir em um *software* preditivo, produzido pela PredPol, que mapeava hora, local e qual a possibilidade de um novo crime acontecer. Acontece que o *software* começou a indicar apenas bairros do subúrbio, nos quais a maioria era de negros ou latinos. Ou seja, as segregações geográfica e social apontavam a etnia e origem como determinantes para um potencial criminoso.

Aqui nos encaminhamos para entender melhor a vigilância com um recorte racializado. As questões democráticas e éticas apontadas por Lyon e O’Neil dialogam diretamente com a continuidade do presente estudo. Aqueles que estão à margem da sociedade estão no centro das práticas de vigilância. Assim, para entender também a experiência de ranqueamento social de usuários e motoristas negros na Uber, o estudo se propõe a ampliar o entendimento da vigilância contemporânea e um olhar racializado.

2. DESCONTRUINDO MITOS: DA DEMOCRACIA RACIAL À NEUTRALIDADE DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS

> As experiências desses grupos localizados socialmente de forma hierarquizada e não humanizada faz com que as produções intelectuais, saberes e vozes sejam tratadas de modo igualmente subalternizado, além das condições sociais os manterem num lugar silenciado estruturalmente. Isso, de forma alguma, significa que esses grupos não criam ferramentas para enfrentar esses silêncios institucionais, ao contrário, existem várias formas de organização políticas, culturais e intelectuais. A questão é que essas condições sociais dificultam a visibilidade e a legitimidade dessas produções. Uma simples pergunta que nos ajuda a refletir é: quantas autoras e autores negros o leitor e a leitora, que cursaram faculdade, leram ou tiveram acesso na graduação? Quantas professoras ou professores negros tiveram? Quantos jornalistas negros, de ambos os sexos, existem nas principais redações do país ou até mesmo nas mídias ditas alternativas?
>
> *Djamila Ribeiro* (2017, p. 65)

Não há como negar que Djamila Ribeiro (2017) popularizou a discussão racial no Brasil, por meio de livros de divulgação científica, com uma linguagem acessível e didática, ao longo de suas análises em que fala do silenciamento negro estrutural e sobre invisibilidades. Essas denúncias têm entre suas precursoras no Brasil intelectuais, como Lélia Gonzalez (2020), que mostram a farsa da democracia racial brasileira, que por muitos anos contribuiu para deslegitimar as discussões raciais no brasil: “As imagens do carnaval e futebol brasileiros são largamente utilizadas […] como ‘provas concretas’ da ‘harmonia racial’ brasileira. O que predomina na ‘democracia racial’ brasileira é o preconceito de não ter preconceito” (GONZALEZ, 2020, p. 168).

Na esteira das denúncias dessas pensadoras, o presente estudo tem entre os seus objetivos explorar os saberes e as vozes negras que foram historicamente subalternizados. As consequências da invisibilidade dos debates de questões raciais podem nos ajudar a pensar

sobre o porquê muitas vezes nós, pessoas pretas, normalizamos comportamentos opressivos no nosso cotidiano. Na pesquisa, por exemplo, recebemos relatos de colaboradores que nunca olharam para suas vivências na Uber sob a ótica racial. Nas palavras da colaboradora 12 (usuária da Uber; nota 4,89; autodeclara-se negra): "Você me deixou encucada. Nunca tinha parado para pensar nessa questão. De algum motorista recusar corrida ou me avaliar em função da minha cor. No geral, aparentemente, não tive problemas dessa natureza".

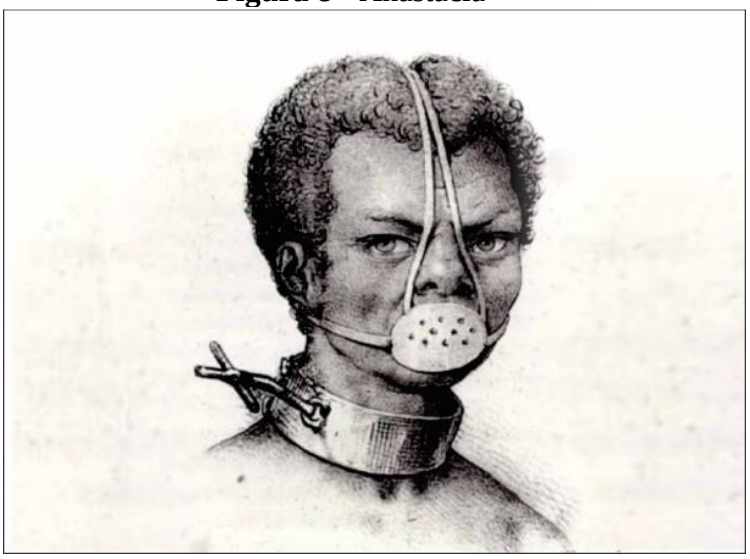
Ao analisar mais respostas de outros interagentes da pesquisa, percebemos como muitos normalizam episódios que, olhados sob uma ótica racial, constatam o que exploraremos a seguir como racismo cotidiano. "Apesar de não ter sofrido com atos racistas, percebo que com negros os motoristas são menos cordiais, e, por isso, eu avalio com 2 estrelas ou menos", afirmou a colaboradora 13 (usuária da Uber; nota 4,75; autodeclara-se negra). A colaboradora 19 também afirmou nunca ter passado por alguma situação racista, porém conta: "Sempre me perguntam se o meu ponto de desembarque é na favela ou centro".

Ser tratado com menos cordialidade e ligar a origem étnico-racial de alguém a territórios específicos são expressões claras do racismo que permeiam a nossa sociedade. Como salienta Ribeiro, "racismo é um sistema de opressão que visa negar direitos a um grupo, que cria uma ideologia de opressão a ele" (RIBEIRO, 2018, p. 39). Fica cristalina a necessidade urgente de ampliar o arcabouço teórico para a investigação da experiência negra na Uber, uma vez que, enquanto não nomearmos e identificarmos atitudes racistas do dia a dia como se deve, as violências, que muitas vezes são de ordem simbólica, não serão enfrentadas socialmente.

A análise fundadora foucaultiana dos estudos de vigilância não explora a perspectiva racial e, como já foi destacado, essa perspectiva não pode mais ser ignorada. Não racializar qualquer experiência social é tornar invisíveis e/ou imperceptíveis atos racistas, até mesmo para pessoas negras, permitindo, assim, a sua normalização. Vale destacar que não há um imperativo da consciência étnico-racial; o que está sendo proposto é que haja visibilidade para a perspectiva.

2.1. ENTRE SILÊNCIOS E INVISIBILIDADES: A FORJADA DEMOCRACIA RACIAL

Figura 8 - Anastácia



Fonte: Site Rede Soberania

Grada Kilomba (2019) constrói, a partir do símbolo da máscara imposta aos escravizados, na qual a máscara de Anastácia se tornou um marco imagético, como o colonialismo afetou e afeta simbolicamente a vivência negra. “A máscara representa o colonialismo como um todo. Ela simboliza políticas sádicas de conquista e dominação e seus regimes brutais de silenciamento das/os chamadas/os ‘outras/os’: Quem pode falar? O que acontece quando falamos? E sobre o que podemos falar?” (KILOMBA, 2019, p. 33). Kilomba nos leva a pensar como a boca, um órgão que simboliza a enunciação, tornou-se um lugar de opressão e controle.

Muniz Sodré (2017) propõe que se faça um esforço em realizar uma descolonização epistêmica: “É politicamente relevante dar à luz ‘filosofias’ insuspeitadas e a salvo da violência dogmática, ou seja, desconstruir o vocabulário hegemônico em seu próprio arcabouço conceitual para revelar novas perspectivas éticas e ontológicas […]” (SODRÉ, 2017, p. 22). O autor recorre aos saberes espirituais ancestrais por meio dos ritmos, toques dos atabaques, dança, memórias, para mostrar como o comum pode unir os sujeitos da diáspora.

Para Sodré, a filosofia Nagô difere essencialmente do pensamento europeu, a partir de uma comparação com a filosofia aristotélica, ao sair da análise da individualidade e olhar para o coletivo, em um vínculo intergeracional. A imagem dos terreiros de candomblé é simbólica nesse sentido, por ser um espaço de existência e resistência de uma espiritualidade ancestral que foi historicamente condenada, desde que chegou ao Brasil.

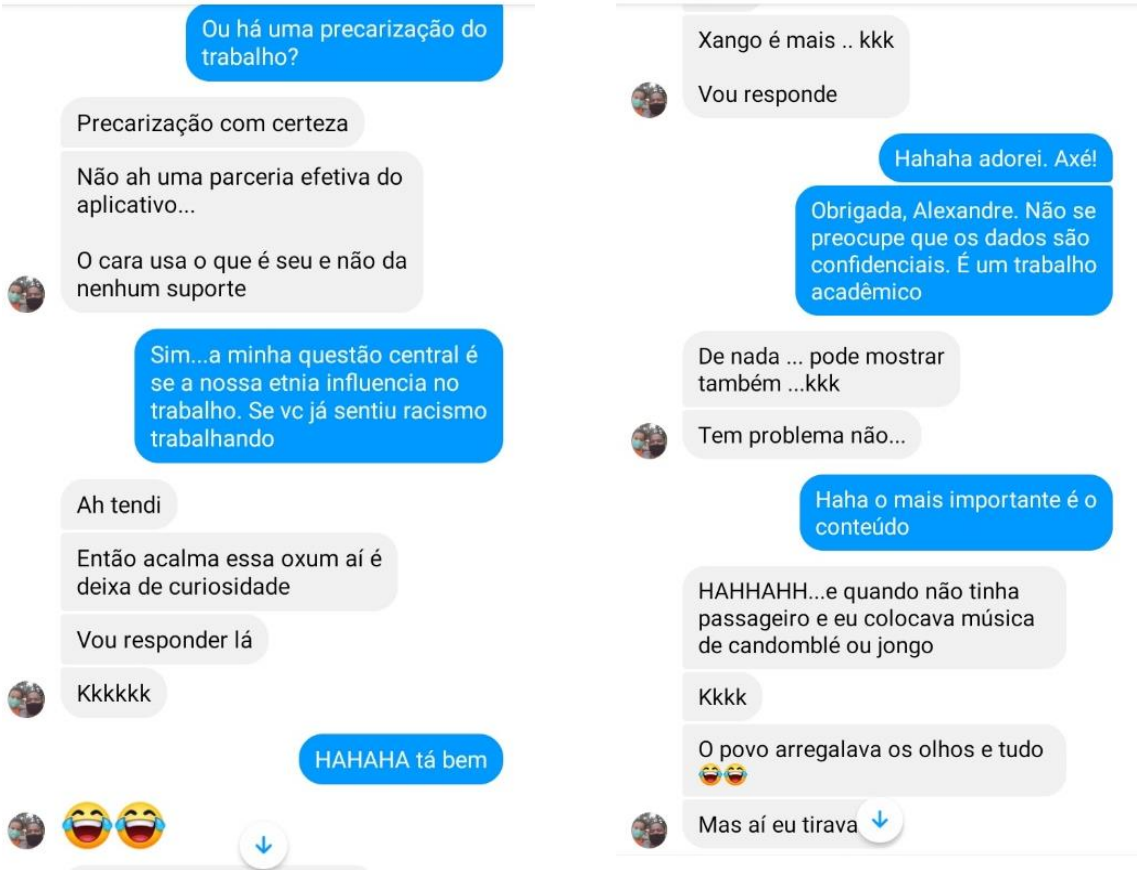
Como já destacamos, o colaborador 33 (motorista da Uber; nota 4; autodeclara-se negro) relata que não está mais atuando no serviço, porém enxerga momentos claros de racismo na experiência na empresa ao descrever que alguns passageiros escondem suas bolsas ao entrarem no carro em que dirigia. “Grande parte dos passageiros brancos seguram ou escondem a bolsa. Já percebi a apreensão em alguns em chegar mais rápido ao destino final”, contou o motorista. Para compartilhar um pouco dessa vivência, o colaborador 33 me abordou com referências ancestrais de espiritualidade.

Vale lembrar que os questionários foram distribuídos no Facebook por meio do meu perfil pessoal, cuja foto é a minha representação da orixá Oxum, no carnaval 2019. Até então, não imaginava que Oxum abriria essa porta, porém, foi evocando o orixá Xangô que o colaborador 33 disse que responderia o questionário. Do mesmo modo que a minha persona no Facebook pode ter aberto canal de diálogo com alguns colaboradores, ela pode ter fechado para outros, uma vez que entendemos como a colonização portuguesa combateu e demonizou a espiritualidade Iorubá e como isso reverbera até hoje na nossa sociedade. Deste modo, como destacamos introdutoriamente, é possível identificar mais um possível entrave da produção de dados do estudo.

O candomblé é uma religião de origem do grupo étnico africano Iorubá. Nela os orixás são a personificação dos elementos da natureza, que são cultuados como deuses. Oxum é a senhora da água doce e ganhou a característica social de orientar o amor e a fertilidade. Já Xangô são os raios, trovão e o fogo, e ganhou a característica social da justiça. Na mitologia Iorubá, Oxum foi uma das esposas de Xangô. O antropólogo Reginaldo Prandi (2001) traz um compilado rico da mitologia dos orixás, em uma pesquisa que revisou escritos raros de pais e mães de santo no Brasil (considerando o caráter da transmissão oral desses saberes, como afirma o antropólogo, é preciso lembrar que muitos dirigentes de terreiros eram analfabetos), bem como estudos e escritos de pesquisadores desde o período colonial.

> Os iorubás acreditam que homens e mulheres descendem dos orixás, não tendo, pois, uma origem única e comum, como no cristianismo. Cada um herda do orixá de que provém suas marcas e características, propensões e desejos, tudo como está relatado nos mitos. Os orixás vivem em luta uns contra os outros, defendem seus governos e procuram ampliar seus domínios, valendo-se de todos os artifícios e artimanhas, da intriga dissimulada à guerra aberta e sangrenta, da conquista amorosa à traição. Os orixás alegram-se e sofrem, vencem e perdem, conquistam e são conquistados, amam e odeiam. Os humanos são apenas cópias esmaecidas dos orixás dos quais descendem (PRANDI, 2001, p. 24).

Figura 9 - Exemplo de menção à espiritualidade ancestral em etapa empírica



Fonte: Conversa Facebook Messenger

Como é possível ver na imagem, o colaborador 33 evoca Xangô e se dirige a mim como Oxum, que é efetivamente a minha orixá de cabeça. Tecemos uma troca de elementos ancestrais comuns que nos conectam. O compartilhamento das experiências dessa pesquisa passa por esse tipo de situação em muitos momentos, quebrando uma possível abordagem formal que, por muitas vezes, vivi durante pesquisas de campo anteriores. Fora do questionário, o colaborador fala do preconceito religioso, ao afirmar que os passageiros arregalavam os olhos quando ele ouvia alguma música, e também com o jongo, ritmo de origem africana acompanhado por tambores e cantos ancestrais. Em resposta a uma pergunta extra ao questionário, o colaborador fala como a não vinculação do trabalhador praticada pela empresa contribui para a precarização do trabalho, “o cara usa o que é seu e não dá nenhum suporte”.

Diante dessas experiências e com o intuito de enfrentar a invisibilidade epistemológica negra, partimos da análise sobre racismo estrutural de Silvio Almeida (2018), que demonstra, a partir de recortes históricos temporais, como o conceito de raça foi instituído para naturalizar

desigualdades e justificar o genocídio de grupos minoritários, além da sua vinculação com práticas econômicas e políticas do período colonial. Para Sousa Santos (2018), para além de um genocídio, há também um epistemicídio na expansão europeia, que foi muito mais além do genocídio por ser um mecanismo usado sempre quando o objetivo é subalternizar, subordinar e marginalizar (SOUSA SANTOS, 2018, p. 200).

Figura 10 - Achille Mbembe, Djamila Ribeiro, Grada Kilomba, Muniz Sodré e Silvio Almeida, Safiya Noble, Simone Browne, Ruha Benjamin, Lelia Gonzalez e Franz Fanon[15]:

Fontes: Site da fundação Culturgest; Foto Marlos Bakke; Site Público, Blog da Editora Boitempo e arquivo de notícias da UFJF, Site CITS, Site da Universidade Santa Cruz, Site Ruha Benjamin, Folha de São Paulo e Uol

Almeida pontua que, ainda que existam controvérsias sobre a etimologia do termo raça, foi na modernidade, em meados do século XVI, que ele se perpetuou com o intuito de classificar os seres humanos. O período da história europeia era o renascentista, marcado pela expansão mercantilista e a descoberta de um novo mundo para os narradores da história hegemônica. Fica claro com Almeida que o conceito de raça está diretamente ligado à história do modo de produção capitalista. O filósofo camaronês Achille Mbembe (2019) concorda que a categoria raça do projeto moderno teve o seu primeiro cenário entre os séculos XV e XIX, no qual "homens e mulheres originários da África foram transformados em homens-objeto, homens-

[15] Imagens de pesquisadores negros destacadas, como uma forma de conhecer e reconhecer esses pensadores que tem enfrentado o que Djamila Ribeiro (2017) chama de silêncio institucional.

mercadoria e homens-moeda. Aprisionados no calabouço das aparências, passaram a pertencer a outros, […] deixando assim de ter nome ou língua própria" (MBEMBE, 2019, p. 14).

Como sabemos, o período das grandes navegações fundou o período colonial, e a escravidão africana foi uma prática adotada por alguns colonizadores, entre eles, os nossos, os portugueses. Estar ciente de que a escravidão tem impactos na sociedade brasileira até hoje é essencial para pensar as experiências sociais contemporâneas, uma vez que a população negra segue à margem em consequência do não investimento em práticas de inclusão após a abolição. Dos mais de 500 anos de história do Brasil, 338 anos foram marcados pela escravidão negra. Entendemos com Almeida e Mbembe que a categoria raça foi imprescindível para criar a diferença, para desumanizar, para esvaziar cultura, religião, laços afetivos de negros, e atender os interesses econômicos das nações europeias.

O segundo período colonial destacado por Almeida é o século XVIII, palco da emergência do projeto iluminista, no qual o homem deixa de ser apenas o sujeito cognoscente — do cogito cartesiano "penso, logo existo" — e passa a ser entendido como objeto do conhecimento. Foi nesse período em que surgiram as bases para comparação e depois a classificação de grupos humanos. Sendo assim, estabeleceu-se o olhar filosófico-antropológico do civilizado e do selvagem. Como aponta Almeida, o projeto iluminista fundamentou as revoluções liberais inglesas, americana e francesa, que foram gatilhos de um processo de reorganização do mundo e de uma longa transição das sociedades feudais para a sociedade capitalista, na qual a narrativa vencedora foi a da civilização.

> Esta mesma civilização que, no século seguinte, seria levada para outros lugares do mundo, para os primitivos, para aqueles que ainda não conheciam os benefícios da liberdade, da igualdade, do Estado do direito e do mercado. E foi esse movimento de levar a civilização para onde ela não existia que redundou em um processo de destruição e morte, de espoliação e aviltamento, feito em nome da razão e a que se denominou colonialismo (ALMEIDA, 2018, p. 21).

No século XIX, a dicotomia selvagem e civilizado ganha legitimação na ciência. Na lógica positivista, em que o homem se tornou objeto científico, a Biologia e a Física apresentam teorias que Almeida (2018) identifica como racismo científico. Nelas, os não brancos são definidos com comportamentos imorais, lascivos e violentos, bem como de pouca inteligência. O pesquisador destaca que foi a primeira crise do capitalismo (e também com a declaração de independência dos países das Américas) que levou à invasão e divisão do território africano, na Conferência de Berlim de 1884, e desencadeou a etapa histórica do neocolonialismo, na qual o

discurso da inferioridade racial dos colonizados justificou e reforçou as ações dos colonizadores (houve também a colonização de países da Ásia e Oceania). Na mesma linha de argumentação, Mbembe pondera que:

> […] A raça é uma das matérias-primas com as quais se fabrica a diferença e o excedente, isto é, uma espécie de vida que pode ser desperdiçada ou dispendida sem reservas. Pouco importa que ela não exista enquanto tal, e não só devido à extraordinária homogeneidade genética dos seres humanos. Ela continua a produzir efeitos de mutilação, porque originariamente é e será sempre aquilo em cujo nome se operam cesuras no seio da sociedade, se estabelecem relações de tipo bélico, se regulam as relações coloniais, se distribuem e se aprisionam pessoas cuja vida e presença são consideradas sintomas de uma condição-limite e cujo pertencimento é contestado porque elas provêm, nas classificações vigentes, do excedente (MBEMBE, 2018, p. 73).

Foi só no século XX que a antropologia apresenta uma virada para os paradigmas e os imaginários sobre raça. Pesquisadores e intelectuais buscam outras interpretações para a análise social e demonstram que não há determinações biológicas ou culturais que possam hierarquizar os grupos sociais, o que torna evidente que "a raça é um elemento essencialmente político, sem qualquer sentido fora do âmbito socioantropológico" (ALMEIDA, 2018, p. 24). O que concluímos com Almeida e é fundamental destacar é que o argumento da raça é o fundamento para o racismo.

Na trajetória de repensar o conceito raça, surgem análises que, hoje, entende-se que foram romantizadas, o que impacta, até os tempos atuais, a negação do racismo por parte dos brasileiros. Entre os principais nomes que influenciaram no que é chamado hoje de mito da democracia racial está Gilberto Freyre, com seu clássico *Casa-Grande e Senzala*, que contribuiu para essa sensação amistosa da vivência negra e indígena no país. Na obra, o sociólogo faz um estudo sobre a organização social do Brasil colônia, com o olhar doméstico das casas-grandes e senzalas, e vai contra o racismo científico do período ao afirmar que a miscigenação era positiva, explorando a formação histórico-social do país. "Nas casas-grandes foi até hoje onde melhor se exprimiu o caráter brasileiro; a nossa continuidade social. […] Dentro dessa rotina é que melhor se sente o caráter de um povo" (FREYRE, 2003, p. 45).

A obra tem como texto de abertura a poesia *O outro Brasil que vem aí,* de Freyre, que demonstra de forma clara o teor extremamente otimista.

> […] O mapa desse Brasil em vez das cores dos Estados terá as cores das produções e dos trabalhos. Os homens desse Brasil em vez das cores das três raças terão as cores das profissões e das regiões. As mulheres do Brasil em vez de cores boreais terão as

> cores variamente tropicais. Todo brasileiro poderá dizer: é assim que eu quero o Brasil, todo brasileiro e não apenas o bacharel ou o doutor, o preto, o pardo, o roxo e não apenas o branco e o semibranco (FREYRE, 2003, prefácio).

Freyre contrapõe as correntes teóricas racistas valorizando a cultura dos brasileiros. No entanto, a questão que precisa ser evidenciada é que, quando se faz crer em uma democracia racial, ao invés de combater o racismo, se cria o efeito inverso, tendo em vista que não são criadas políticas para seu enfrentamento. O negacionismo apenas torna invisíveis as violências cotidianas sofridas pela população negra no Brasil.

Jaccoud (2008) mostra que Freyre, ao tentar criar esse ambiente amistoso, também reproduz o racismo ao vincular traços psicológicos à origem étnica, conotando uma superioridade de negros que nasceram do processo de branqueamento. Freyre também afirma que, diferentemente dos colonizadores ingleses e espanhóis, os portugueses foram os que melhor se relacionaram com "as raças chamadas inferiores". "[…] O português sempre pendeu para o contato voluptuoso com mulher exótica. Para o cruzamento e miscigenação. Tendência que parece resultar da plasticidade social, maior no português que em qualquer outro colonizador europeu" (FREYRE, 2003, p. 264).

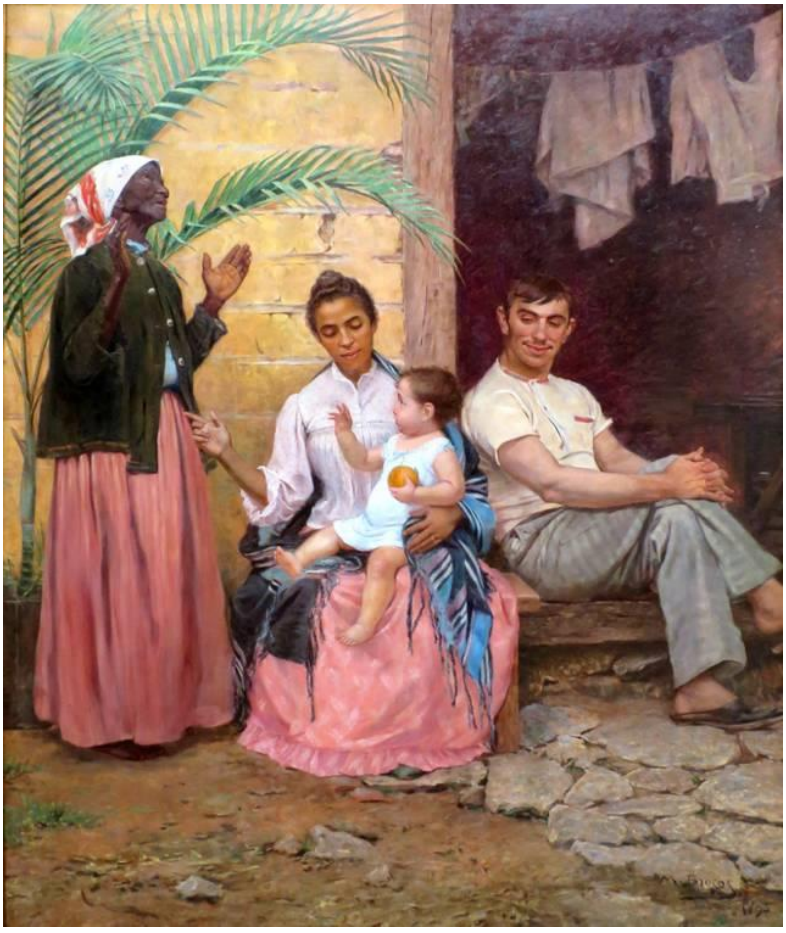
> Assentada em uma interpretação benevolente do passado escravista e em uma visão otimista da tolerância e da mestiçagem, a democracia racial reinventa uma história de boa convivência e paz social que caracterizaria o Brasil. Todavia, cabe lembrar que tal análise, ancorada na cultura, não implica a integral negação do caráter irreversível da inferioridade dos negros. Mesmo na obra de Gilberto Freyre, observa-se a presença de elementos do pensamento racista prevalecente no início do século. Como lembra Bastos, Freyre não escapa da caracterização de traços psicológicos inerentes à raça ou à afirmação de superioridade dos negros chegados no Brasil, face aos demais, devido a sua anterior mistura com a raça branca, em especial com o sangue árabe. Ele reconhece, ainda, os benefícios do processo de branqueamento da sociedade (BASTOS, 1993, p. 416-419). A ideia do branqueamento implícito na formulação desse autor também é destacada por Hofbauer. Segundo Freyre, "Talvez em nenhum outro país seja possível ascensão social mais rápida de uma classe a outra: do mucambo ao sobrado. De uma raça a outra: de negro a 'branco' ou a 'moreno' ou 'caboclo'" (HOFBAUER, 2006, p. 251 apud JACCOUD, 2008, p. 51).

Abadias do Nascimento destaca como no caminho entre a casa grande e a senzala, a figura do "mulato" prestou serviços à classe dominante, sendo no período da escravidão o capitão-do-mato, feitor e figuras de confiança dos senhores. "Nele se concentram as esperanças de conjurar a 'ameaça racial' representada pelos africanos. E estabelecendo o tipo mulato como o primeiro degrau na escada da branquificação sistemática do povo brasileiro […] (NASCIMENTO, 2016, p. 83).

Outra questão central — e que não foi propriamente dita também em Freyre — é que as mulheres, chamadas, de forma racista, de exóticas e escravizadas, eram por muitas vezes estupradas pelos senhores brancos. A prática logo se tornou um braço da política de embranquecimento da população brasileira. “Numa sociedade racista e machista como a brasileira, mulheres negras são hiperssexualizadas e tratadas como objetos sexuais. E a relação entre colonização e cultura do estupro é direta: no período colonial, as mulheres negras eram estupradas e violentadas sistematicamente” (RIBEIRO, 2018, p. 120).

O quadro *A Redenção de Cam*, do espanhol Modesto Brocos, de 1895, mostra como se dava o embranquecimento e como ele foi um projeto. Na obra, a matriarca negra comemora ao ver a filha mestiça segurando o filho branco. Observados pelo pai branco, a pintura retrata a redenção da matriarca ao ver a conclusão do processo de embranquecimento em sua família.

Figura 11 - Quadro *A Redenção de Cam*, de Modesto Brocos



Fonte: Edusp

O embranquecimento aniquilaria com a existência na família de toda simbologia construída para a categoria negro. A partir da análise de Lelia Gonzalez, entendemos que a ideologia do branqueamento foi um projeto, como já destacado, anterior à noção de democracia racial, desenvolvida pelos governos brasileiros para encorajar a massiva imigração europeia, especialmente entre 1890 e 1903. “Isso se deveu diretamente ao resultado do primeiro censo brasileiro de 1872 (e confirmado por um posterior, em 1890), que indicou que a maioria da população era negra” (GONZALEZ, 2020, p. 169). Para Nascimento, “o processo de miscigenação, fundamentado na exploração sexual da mulher negra, foi erguido como um fenômeno de puro e simples genocídio” (NASCIMENTO, 2016, p. 84).

Em seu estudo, Mbembe, além de pensar a construção do sujeito racial, questiona o que a denominação *negro* carregou desde o período colonial. Para o filósofo, negro é aquele que não pode olhar nos olhos do outro, uma forma de coisificação e degradação, a cor da escuridão, que na noite se torna invisível, é um vínculo de submissão. “Enquanto não houver secessão em relação à humanidade, não será possível a economia da restituição, da reparação ou justiça. Restituição, reparação e justiça são as condições para a elevação coletiva em humanidade (MBEMBE, 2018, p. 309).

Gonzalez também aponta os rearranjos políticos e ideológicos nos anos 1930, que resultaram no mito da democracia racial, e identifica como os afro-brasileiros foram estereotipados de acordo com raça e gênero:

> Numa dimensão consciente, ele reproduz aquilo que os brancos dizem entre si a respeito dos negros e constitui um amplo repertório de expressões populares apontadas por imagens negativas dos negros: ‘Branco correndo é atleta, negro correndo é ladrão’, ‘O preto, quando não suja na entrada, suja na saída’; ‘Branca para casar, mulata para fornicar, negra para trabalhar’ etc. Essa última expressão aponta para o segundo nível em que atuam os mecanismos de branqueamento: um nível mais inconsciente que corresponde aos papéis e lugares estereotipados atribuídos a um homem ou mulher negros (GONZALEZ, 2020, p. 169).

Analisar as movimentações sociais da colonialidade é indispensável para olhar para as opressões cotidianas e entender as denúncias de invisibilidade e silenciamento que estamos destacando neste capítulo. Mais um exemplo histórico de um pensador que olhou para esse período é Franz Fanon, psiquiatra, nascido na Martinica, que viveu de 1925 a 1961. Ele enfrentou o racismo no seu período universitário e teve seu trabalho de conclusão de curso recusado, pois a banca o obrigou a provar que era capaz de ser *isento*.

Esse trabalho posteriormente se tornou o livro *Pele Negra, máscara branca*, em que há um olhar para as consequências da violência colonial por ele observada nos contextos da América Central, onde nasceu, e França e Argélia, onde estudou e depois foi trabalhar. Um dos pontos interessantes desse trabalho, que complementa os autores revisados, é a perspectiva de Fanon para como esse racismo incide no psíquico da população negra.

Em seu olhar para a América Central, o autor aponta como a construção do inconsciente coletivo não é algo cerebral, mas de uma imposição cultural, que ele chama de irrefletida. Na mesma linha dos pensadores brasileiros, que combatem o mito da democracia racial, Fanon identificou que os antilhanos também absorveram a opressão racial europeia, sendo, assim, *negrófobos*. "Pela via do inconsciente coletivo, o antilhano assumiu como seus todos os arquétipos do europeu. A anima do negro antilhano é quase sempre uma branca. […] Sou negro — mas obviamente não sei isso […]" (FANON, 2020, p. 202).

Fanon demonstra como os antilhos negros, como prática cotidiana, usam máscaras brancas para existir, não se reconhecendo como negros. Para o psiquiatra, o negro antilhano é escravo da imposição cultural europeia. Em suas palavras, "depois de ser escravo do branco, ele se autoescraviza" (FANON, 2020, p. 203).

> Em casa, minha mãe canta para mim, em francês, trovas francesas em que nunca há sequer menção aos negros. Quando desobedeço, quando faço muito barulho, dizem para que eu pare de "agir feito negro". Pouco tempo depois, estamos lendo livros brancos e assimilando gradualmente os preconceitos, os mitos e o folclore que nos chegam da Europa (FANON, 2002, p. 202).

O olhar médico de Fanon nos leva para a perspectiva do sofrimento psíquico da população negra, mostrando como isso se consolidou como um trauma colonial. Ele afirma que há uma psicopatologia devido a uma ambiguidade neurótica, exemplificando, novamente, como nasce o racismo no seu contexto territorial, o qual chama de negrofobia do antilhano: "O antilhano se soube negro, mas por deslizes óticos se deu conta de que era negro na medida em que era mau, indolente, perverso, instintivo. Tudo o que se opunha a essas modalidades de ser negro era ser branco" (FANON, 2002, p. 203).

Assim, com Fanon, fica a pergunta: o que resta a essa população negra? Negar a sua própria negritude é uma ferramenta de sobrevivência, um movimento que vivenciamos da mesma forma no Brasil. Eu, como mulher preta, posso exemplificar uma vivência que foi naturalizada por muitos anos: o alisamento do cabelo. Nós, mulheres pretas, para sermos

socialmente aceitas, muitas vezes na primeira infância já somos violentadas quando buscamos alterar quimicamente a estrutura dos nossos cabelos.

Kilomba, em sua leitura de Fanon, levanta um ponto que se torna importante para o estudo ao identificar que, em sua obra, o autor usa o termo *homem* para designar os sujeitos, o que ignorou a experiência específica da mulher no contexto do racismo. Ainda que o termo possa estar relacionado a pessoas em geral, Kilomba reforça que o masculino genérico para designar humanidade reduz a existência de mulheres à não existência. Vale destacar que, dentro das nossas próprias teorias, enxergamos limitações, tendo em vista que somos todos reflexos das opressões sociais que nos atravessam.

> A reivindicação de feministas negras não é classificar as estruturas de opressão de tal forma que as mulheres negras tenham que escolher entre a solidariedade com homens negros ou com mulheres brancas, entre raça ou gênero, mas ao contrário, é tornar nossa realidade e experiência visíveis tanto na teoria quanto na história. O movimento e a teoria de mulheres negras, têm tido, nesse sentido o papel central no desenvolvimento de uma crítica pós-moderna, oferecendo uma nova perspectiva e debates contemporâneos sobre gênero e pós-colonialismo (KILOMBA, 2009, p. 108).

Na esteira dos apontamentos de Kilomba, de forma proposital, buscamos com pensadoras negras um olhar para entender um pouco mais sobre o objeto, que atravessa raça, tecnologia e também gênero, como veremos a seguir. Posto isso, a análise da experiência negra na Uber ganha um eixo teórico que, além de buscar romper com o silenciamento intelectual já mencionado, propõe novos marcos para pensar o atual contexto da vigilância.

2.2. *THE NEW JIM CODE*: A NEUTRALIDADE DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS EM XEQUE

A partir daqui, damos um salto temporal para entendermos de forma mais clara como o discurso da neutralidade das tecnologias digitais é tão mitológico quanto a democracia racial no Brasil. Partimos do relato de Ruha Benjamin (2009), que conta que a sensação de vigilância não é nova na sua vida, com origens muito anteriores ao cenário da *Big Data*.

Ela relata que, como mulher negra, moradora do subúrbio de Los Angeles, a maioria das suas memórias de infância envolvem a polícia, seja quando voltava da escola e via os policiais a acompanhando e seus amigos pelo retrovisor, seja vendo colegas de escola sendo revistados, ou até mesmo no som dos helicópteros policiais, que passavam tão próximos do teto de sua casa que era impossível ignorar o barulho.

Alguns territórios da cidade do Rio de Janeiro, assim como o bairro de Benjamin, estão simbolicamente excluídos para circulação, de acordo com alguns relatos de colaboradores. O colaborador 17 (usuário expulso da Uber, nota 0, autodeclara-se preto) da pesquisa compartilhou a experiência de punição máxima do aplicativo. Ele foi expulso do uso da plataforma ao solicitar uma corrida para o Morro do São Carlos, no Estácio. Ele, morador de Copacabana, conta que, no carnaval, se deslocava com a namorada, também negra, para o destino e, após aproximadamente um minuto de corrida, assim que o motorista viu para onde eles iam, os expulsou do carro e disse que a Uber notificaria o motivo daquela situação.

> O motorista, ao ver meu local de destino e dois pretos no carro, parou e mandou a gente descer ali mesmo, sem falar o motivo. Disse que no dia seguinte a Uber iria me informar. Tinha nota 4,8 e fui banido da Uber nesse carnaval, em uma corrida de 0,5km, onde fiquei um minuto dentro do carro. Estava no Largo da Prainha indo para o Morro do São Carlos, no Estácio, quando o Uber se atentou ao local de destino, parou o carro e nos mandou descer, alegando para Uber atividade de natureza sexual em um período de menos de um minuto dentro do carro. No dia seguinte, eu estava com a conta desativada para sempre do aplicativo. Segundo a Uber, teve ato de natureza sexual, isso em uma corrida de 0,5km e duração de um minuto! (Colaborador 17, usuário expulso da Uber, nota 0, autodeclara-se preto).

Como já mostramos por meio de dados, a Uber facilmente conseguiria analisar que, em um percurso de 0,5km, um ato de natureza sexual não seria possível de acontecer. Porém, o colaborador sofreu a punição máxima do aplicativo baseada na análise preconceituosa do motorista da empresa, que aqui cruza território e etnia. O episódio ilustra o conceito de Benjamin, que será essencial para a pesquisa: o *New Jim Code*.

> Eu cresci com uma forte sensação de ser vigiada. Família, amigos e vizinhos — todos nós apanhados em uma teia carcerária, na qual a segurança e a liberdade de outras pessoas são baseadas em nosso conteúdo. Agora, na era da *Big Data*, muitos de nós continuam sendo monitorados e medidos, mas sem o estrondo audível dos helicópteros para os quais podemos apontar. Isso não significa que não sentimos mais como é um problema. Nós sentimos. Este livro é minha tentativa de iluminar a outra direção, decodificar essa forma sutil, mas não menos hostil, de viés sistêmico, o Novo Código Jim[16] (BENJAMIN, 2009, prefácio, tradução nossa).

[16] No original: "*I grew up with a keen sense of being watched. Family, friends, and neighbors - all of us caught up in a carceral web, in which other people´s safety and freedom are predicated on our containment. Now, in the age of big data, many of us continue to be monitored and measured, but without the audible rumble of helicopters to which we can point. This doesn´t mean we no longer feel what it´s like to be a problem. We do. This book is my attempt to shine light in the other direction, to decode this subtle but no less hostile form of systemic bias, the New Jim Code".*

Assim como a presente pesquisa, Benjamin explora como no contexto de atividades cotidianas —procurar um trabalho, origem do nome ou até fazer compras — as tecnologias, vistas como objetivas e científicas, podem reforçar o racismo e criar outras formas de iniquidade. Por meio do conceito de *New Jim Code*, ela aponta que, na era da *Big Data*, a discriminação pode, além de tudo, aparecer de forma oculta, pois essas tecnologias performam uma falsa neutralidade, o que, em sua visão, também acelera e cria discriminações ainda mais profundas (BENJAMIN, 2019). "Eu chamo de *New Jim Code*: o emprego de novas tecnologias que refletem e reproduzem as desigualdades existentes, mas que são promovidas e percebidas como mais objetivas ou progressivas do que o sistema discriminatório de uma era anterior"[17] (BENJAMIN, 2019, p. 5, tradução nossa).

A pesquisadora identifica que a codificação com base na origem étnico-racial nasceu como ferramenta de controle social. Ela relata que, em uma auditoria do banco de dados de gangues da Califórnia, os negros e latinos são 87% dos listados, sendo alguns deles bebês de menos de um ano, descritos como alguém possível de compor uma gangue. Como um banco de dados pode afirmar o potencial criminoso de um bebê? Benjamin responde que a capacidade de predição dessas tecnologias está no cruzamento do território e da raça, que codifica o nome de alguém que pode oferecer risco social. Ela denuncia que, uma vez o nome incluído em bancos de dados similares, a pessoa está exposta a mais vigilância e ao risco de perder mais direitos.

Aqui encontramos o diálogo central entre a reinterpretação de Browne sobre o panóptico foucaultiano e a análise de Benjamin: qual a origem étnico-racial das pessoas que ocupam as prisões estudadas por Foucault, em países como o Brasil e os Estados Unidos? Benjamin explica que foi inspirada na obra *The New Jim Crow*, de Michele Alexander, que ela desenhou o *New Jim Code*. O livro mostra como o sistema carcerário estadunidense produz um sistema de castas prendendo pessoas por meio de uma *ideologia daltônica*, rotulando grupos estigmatizados como criminosos de forma legalizada pelo Estado. As Leis *Jim Crow*, que foram vigentes em alguns estados americanos do Sul, ficaram conhecidas por impor a segregação racial entre o final do século XIX até meados do século XX, e mostram como nos Estados Unidos o racismo foi institucionalizado. Benjamin é enfática ao afirmar que, hoje, *criminoso* é o código para a negritude, e também para pobres, imigrantes, descartáveis e indesejáveis (BENJAMIN, 2019, p. 9).

[17] No original: "*I call "the New Jim Code": the employment of new technologies that reflect and reproduce existing inequities but that are promoted and perceived as more objective or progressive than the discriminatory system of a previous era*".

Benjamin questiona: “o que acontece quando esse tipo de codificação cultural é incorporado à codificação técnica de programas de software?”. A análise massiva de dados do site de buscas Google tornou-se objeto de estudo de Safiya Noble (2018) e ajuda a responder à pergunta de Benjamin. Ela relata que o objetivo inicial de sua pesquisa era investigar mulheres negras que estavam transformando ativamente a sociedade. Entretanto, ao buscar o termo *garotas negras* na plataforma de busca da Google, em outro contexto, ela percebeu que o termo estava ligado a temáticas sexuais, pornográficas e criminais, ainda que ela tivesse um longo histórico de busca de mulheres negras feministas, artigos acadêmicos e vídeos sobre o assunto. Porém, o mesmo não acontecia quando o termo buscado era *garotas brancas*.

A pesquisadora chama de “reformulação tecnológica” o modo com que os algoritmos reforçam a opressão social e novas formas de criação de perfis raciais, o que torna visível como o modo de produção neoliberal, raça e gênero estão criando mais condições de desigualdades. Para Noble (2018), é preciso entender quais valores são priorizados na automatização de sistemas, considerando que a discriminação faz parte do código dos computadores por escolha ou não. Ao apostar que a inteligência artificial será o maior problema de direitos humanos do século XXI, a pesquisadora afirma que, para qualquer análise tecnológica contemporânea, é preciso partir do pressuposto que *Big Data* e algoritmos não são neutros nem objetivos, considerando que as pessoas que os fazem têm valores, muitos deles abertamente racistas, sexistas e de falsa noção de meritocracia, como foi documentado em estudos feitos no Vale do Silício.

Além do teste de busca de *garotas negras*, Noble resolveu testar, em janeiro de 2013, a autossugestão na barra de busca. Ao digitar *Por que mulheres negras são…*, as sugestões que seguiram foram: raivosas, maldosas, atrativas, preguiçosas, irritantes, inseguras, confiantes, amargas, atrevidas e barulhentas. “As narrativas dominantes do Google refletem os tipos de estruturas hegemônicas e noções que muitas vezes são resistidas por mulheres e pessoas de cor”[18] (NOBLE, 2018, p. 24, tradução nossa). A pesquisadora alerta que a empresa tem ampliado cada vez mais seu campo de atuação (drones, óculos de inteligência artificial, tecnologias de vigilância, entre outros), por isso a necessidade de se preocupar não só com a representação de grupos minoritários, mas com seu posicionamento ético, sobretudo pelo fato de que a empresa detém o monopólio em seu setor.

[18] No original: “*Google's dominant narratives reflect the kinds of hegemonic frameworks and notions that are often resisted by women and people of color*”.

Como destacamos no primeiro capítulo do estudo, além da identificação de um outro modelo arquitetural para a análise da vigilância de corpos negros, Browne se volta para o contemporâneo para destacar como as novas tecnologias estão inseridas em outros contextos cotidianos e operam reforçando opressões. Os sistemas biométricos são um exemplo dado por ela, como uma tecnologia que tem papel de verificar, identificar e automatizar a prática. Por meio dos seus algoritmos e atividade de reconhecimento facial, eles também definem quais corpos são perigosos socialmente. Como demonstra a pesquisadora, os excluídos têm etnias e classes definidas, com seus direitos de ir e vir cerceados, além de constantemente serem tratados como possíveis suspeitos.

A partir da leitura de Lewis Gorden, Browne explora que essas tecnologias negam subjetividades e estruturam mais um tipo de violência para pessoas pretas. Ela cita o estudo que analisou como as tecnologias biométricas performam em ambientes multiéticos, e aponta claramente como essas subjetividades podem ser negadas e gerar futuras consequências em falhas de identificação. Nele foi observado que tecnologias empregadas em shoppings, cassinos e até em marcação de fotos, como as do Facebook, são inclinadas a classificar africanos como homens e asiáticos como mulheres. Em suma, mulheres negras são classificadas como homens e homens asiáticos como mulheres. Obviamente, na prática, isso gera consequências.

No contexto da Uber, o *The Guardian*[19] reportou como a falha de reconhecimento facial acontece e atinge, sobretudo, pessoas negras. No ano passado, um motorista negro, que trabalhou como Uber entre 2016 e 2021 no Reino Unido, processou a empresa após ser desligado injustamente. Segundo a ação, o algoritmo de reconhecimento facial automatizado alegou que ele não era ele e cancelou sua conta.

Segundo a reportagem, a Uber usa desde 2020 um software de reconhecimento facial da Microsoft. Segundo o Sindicato dos Trabalhadores Independentes da Grã-Bretanha, que apoiou a denúncia do ex-motorista, outros 35 foram desligados pelo mesmo tipo de erro. A Microsoft já reconheceu em 2019 que sua tecnologia falha para reconhecer pessoas negras.

Mbembe, em *Crítica da razão negra*, sentencia que a Europa deixou de ser o centro de gravidade do mundo, "[…] esse é o grande acontecimento ou, melhor diríamos, a experiência fundamental da nossa época. […] esse desmantelamento, também ele carregado de perigos,

[19] Reportagem do The Guardian aponta falhas do sistema de reconhecimento facial da Uber com motoristas negros no Reino Unid. Disponível em: https://www.theguardian.com/technology/2021/oct/05/ex-uber-driver-takes-legal-action-over-racist-face-recognition-software. Acesso em: 3 de jul. 2022.

abre novas possibilidades para o pensamento crítico, e esse é parte do que tentaremos examinar neste ensaio" (MBEMBE, 2018, p. 11).

Considerando que estamos investigando a vivência negra em uma etapa muito específica do capitalismo, que é contemporânea desse novo centro do mundo que Mbembe identifica, ele denuncia que no modo de produção atual neoliberal, que transforma humanos em coisas animadas — dados numéricos e códigos — é possível pensar em um *devir-negro*. Nele, a denominação negra não se refere mais só a povos de origem africana, mas toda humanidade subalterna se tornaria negra. "A essa nova condição fungível e solúvel, à sua institucionalização enquanto padrão de vida e à sua generalização pelo mundo inteiro, chamamos o devir negro pelo mundo" (MBEMBE, 2018, p. 20).

No contexto brasileiro, é possível perceber bem claramente quais são os grupos minoritários atingidos. Desconstruir esses mitos que cercam a vivência racial de brasileiros e diaspóricos pelo mundo é fundamental para seguir com uma análise ciente de que a experiência analisada é fruto das estruturas opressivas que estão sendo reproduzidas em tecnologias digitais. A Uber demonstrou estar ciente disso e tem tomado atitudes nesse sentido. A seguir, observaremos como os interagentes com a plataforma receberam as primeiras ações que envolviam a temática racial.

2.3.MAIS PISTAS SOBRE A EXPERIÊNCIA NEGRA NA UBER

A Uber aponta ter ciência da experiência que grupos minoritários vivem em sua ambiência ao lançar, ainda que tardiamente, um novo código de conduta, incluindo pontos que envolvem a questão étnica. O primeiro código de conduta da Uber foi lançado no Brasil em junho de 2017, três anos após a entrada do serviço no país. Ele consiste em um guia que explica o comportamento esperado para quem está inserido no serviço: motoristas e usuários. No ano, eu já havia iniciado a pesquisa exploratória para entender como as lógicas de vigilância, controle e punição apareciam na dinâmica mútua de avalição de motoristas e passageiros, e as regras para punição não eram claras (BRAGA & EVANGELO, 2017). Sendo assim, o código esclareceu e estabeleceu o que era tolerável e o que não era na ambiência do serviço, a qual a empresa chama de comunidade.

Figura 12 - Lançamento do primeiro código de conduta da comunidade Uber

Fonte: E-mail marketing da Uber

Como é possível perceber com os relatos compartilhados pelos interagentes do questionário do estudo, usuários negros no Rio de Janeiro passam por inúmeras violências no uso do aplicativo. Provavelmente, recolhendo as reclamações dos usuários, foi lançado o novo código de conduta da empresa, em fevereiro de 2020, incluindo, entre outros itens, o tópico *Discriminação*.

> **Discriminação**
> Todas as experiências na plataforma devem transmitir tranquilidade e segurança. Por isso, não toleramos qualquer tipo de conduta discriminatória, especialmente com base em características como idade, cor da pele, deficiência, identidade de gênero, estado civil, nacionalidade, cor/raça, religião, orientação sexual ou outra característica que seja protegida por lei. Por exemplo, é inaceitável se recusar a prestar serviços ou avaliar outro usuário, seja do Uber Eats, motorista ou entregador parceiro, restaurante ou outro estabelecimento, com base nessas características. Além disso, não é permitido discriminar nenhum usuário do app da Uber ou do Uber Eats com base no seu destino ou local de entrega.
> Sabemos que é importante poder decidir quando fazer entregas ou dirigir com a Uber. No entanto, exceto por motivos de segurança, evite recusar ou cancelar solicitações intencionalmente por discriminação. Também evite usar recursos nos apps da Uber para deixar de receber solicitações de viagem ou de entrega com a finalidade exclusiva de evitar regiões específicas, devido às características das pessoas ou dos negócios presentes nesses locais.
> Saiba mais sobre a política de não discriminação da Uber aqui.
> Também queremos ajudar a aumentar a disponibilidade de opções de mobilidade para usuários com deficiência. Por isso, disponibilizamos informações sobre esse assunto

> para motoristas parceiros, usuários do app da Uber e do Uber Eats. Acesse este link para saber mais sobre o compromisso da Uber com a acessibilidade. Os motoristas parceiros precisam cumprir as leis aplicáveis em vigor relacionadas ao transporte de usuários com deficiência, inclusive o transporte de animais de serviço (UBER, 2022).

No questionário do presente estudo, foi inserida a questão "A Uber renovou o seu código de conduta em fevereiro de 2020, no Brasil, em que reforça o posicionamento contra discriminação/violência de qualquer ordem. 'Se você comete atos racistas, a Uber não é para você'. Você percebeu o impacto dessa medida na experiência da empresa?". Os interagentes do questionário disseram, em sua maioria, que não perceberam ou sabiam da novidade. "Não, realmente não posso dizer que tenha melhorado ou piorado", declarou a colaboradora 7. "Esse quesito não tenho como avaliar", disse a colaboradora 18, e "Não percebi. Sequer sabia desse renovado código de conduta", contou a colaboradora 28. Apenas dois colaboradores disseram ter percebido alguma diferença: o colaborador 3, que não justificou a percepção, e a colaboradora 19, que, por sua vez, afirma que "de um modo geral senti, sim, uma melhora comportamental".

A colaboradora 12 afirmou que acha a iniciativa interessante por abranger grupos minoritários como um todo: "Eu, na verdade, tive acesso durante o carnaval. Adorei a iniciativa que não se restringe à questão racial, bem como *[atende]* às questões de gênero". Na perspectiva da colaboradora 15, a iniciativa não é suficiente para reduzir os casos de violência. "Como publicitária, mulher, negra e homossexual, achei o posicionamento da empresa maravilhoso. Porém, não foi bem visto pelos preconceituosos de plantão e gerou toda uma repercussão na web. Acho que a empresa deve ir mais além, não só com a publicidade, mas também com a punição de motoristas que discriminam qualquer pessoa, por qualquer motivo que seja".

Assim, para entender como o novo código de conduta da empresa foi recebido por parte do público, na esteira da pista dada pela colaboradora 15, analisamos os comentários das postagens da campanha de lançamento do código no Instagram da empresa. A partir deles, foi possível mapear o que não apareceu na percepção dos colaboradores da presente pesquisa. Esse movimento da pesquisa acontece ao perceber as lacunas que cada procedimento de produção de dados tinha. Dessa forma, a possibilidade da cartografia de mapear em experimentação nos leva a esta etapa.

Na postagem específica sobre a intolerância de comportamentos racista, do dia 21 de fevereiro de 2020, até o dia 10 de janeiro de 2021, é possível ver 392 comentários, com variadas temáticas. Há muitos comentários, por exemplo, com reclamações sobre experiências com a

plataforma que não estão conectadas ao assunto, ou seja, interações desconectadas com a temática da postagem, e que traziam conteúdo de reclamações tanto de motoristas quanto de usuários. Alguns comentários são: “Até hoje espero meu cadastro ser concluído, documentação aceita e não do App ficar online…Tá deixando a desejar @Uber”; “Esse ano não tem bônus para quem vai trabalhar no carnaval?”; “Nunca vi uma empresa q nunca responde os clientes”; “Uma sugestão: coloquem a opção de transportar animais para que os motoristas aceitem ou não a corrida. Hoje mesmo chamei 3x e não quiseram levar meu poodle porte pequeno que sempre vai no colo”.

Quando o assunto é relacionado à temática do racismo, o teor dos comentários que aparecem na postagem pode ser dividido entre as seguintes temáticas para análise: a) Elogios à campanha; b) *Mimimi e Lacração*; c) Relatos de racismo; d) Relatos de violências sofridas por outros grupos minoritários; e) Críticas ao discurso que não se alinha à prática e f) Opressão reversa e discurso de ódio.

Figura 13 - Postagens de lançamento da campanha do Novo Código de Conduta

Fonte: Instagram Uber Brasil

a) Elogios à campanha:

Figura 14 - Elogios à campanha

Fonte: Instagram Uber Brasil

Entre os comentários deixados na postagem, muitos foram elogiosos ao novo código de conduta. Como é possível observar, os usuários entendem que a campanha mostra o posicionamento da empresa e que este é um caminho para educar os interagentes com a plataforma "Empresas de verdade não tem medo de mostrar o seu posicionamento", declarou @wendel.magalhaes[20]. O usuário @rafaelmarcosmed fala que a Uber o surpreendeu e decidiu até usar o serviço da plataforma depois desse posicionamento; a usuária @karina_rosa_duarte achou a atitude belíssima. Percebemos, assim, que parte dos usuários da empresa recebeu positivamente o posicionamento em relação às práticas de opressão que atravessam a ambiência da plataforma e fez questão de elogiar a atitude na postagem.

b) Mimimi e Lacração

[20] Como os comentários foram feitos publicamente, em um perfil também público, escolheu-se não restringir a autoria.

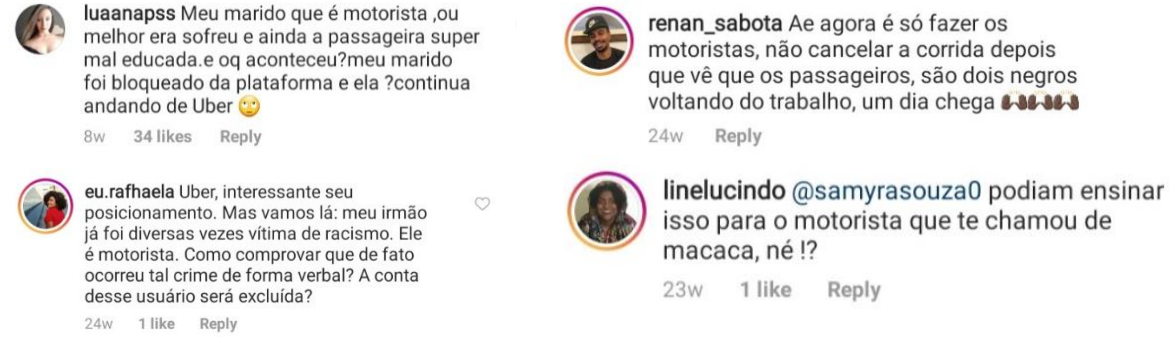
Figura 15 - Mimimi e Lacração

Fonte: Instagram Uber Brasil

Percebemos que, para os usuários e motoristas que não são alvos de discriminação de nenhuma ordem, falar sobre violência e opressão é *mimimi*. O que seria *mimimi*[21]? Para o Dicionário Informal, a onomatopeia se refere a reclamações desnecessárias. Desse modo, identificamos comentários que minimizam a campanha, com diferentes argumentos. Muitos deles afirmam que a empresa quer entrar na moda da *lacração*: "Nossa, esse marketing da lacração já deu né? Que chatice", afirma @miguel.ojrivero. Para @dri_didinha, atender a demanda de grupos minoritários é apenas um "mimimi escroto". Outro comentário que aparece diversas vezes é "Tá lacrando, por isso não tá lucrando", que parece ser feito por motoristas, que em muitos casos se organizam em grupos online. Os comentários mostram como parte dos interagentes da plataforma ficam incomodados com discursos antidiscriminatórios e os categorizam como "moda lacração".

c) Relatos de racismo:

Figura 16 - Relatos de racismo



Fonte: Instagram Uber Brasil

[21] Disponível em: https://www.dicionariopopular.com/significado-mimimi/. Acesso em: 15 mar. 2020.

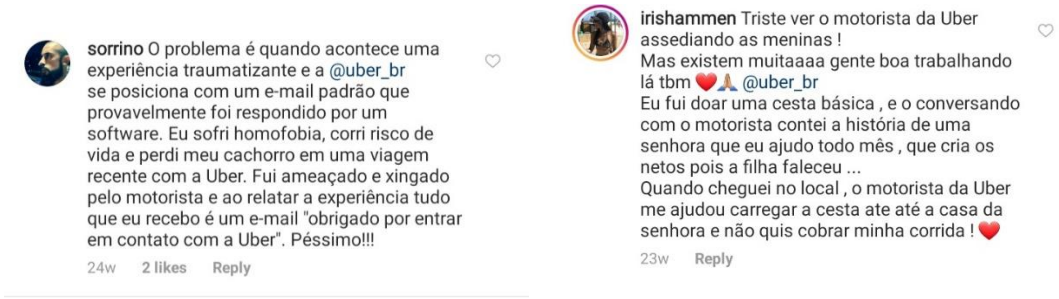
Alguns usuários relataram experiências de racismo próprias ou de familiares, juntando-se diretamente ao mapeamento do objeto investigado no presente estudo. A usuária @linelucindo relata a violência sofrida por uma amiga por parte de um motorista: “podiam ensinar isso para o motorista que te chamou de macaca, né?!”. Os motoristas também são criticados no comentário de @renan_sabota, que relata ter corridas canceladas quando os motoristas percebem que ele é o passageiro: “Agora é só fazer os motoristas não cancelar[22] a corrida depois que vê que os passageiros são dois negros voltando do trabalho, um dia chega”.

Percebemos por meio dos comentários o racismo sofrido também pelos motoristas negros. Em relatos de familiares, @luaanapss conta que o marido foi vítima de racismo e, no final, foi ele o bloqueado na plataforma: “meu marido foi bloqueado da plataforma e ela? Continua andando de Uber”. A usuária @eu.rafhaela elogia a campanha, mas relata que o irmão sofreu várias ofensas racistas trabalhando e cobra da empresa um posicionamento efetivo, “como comprovar que de fato ocorreu tal crime de forma verbal? A conta do usuário será excluída?”. Fica claro que a empresa ainda não está acompanhando de perto os casos de racismo, assim como relataram usuários da empresa interagentes com o questionário da pesquisa.

d) Relatos de violências sofridas por outros grupos minoritários

Figura 17 - Relatos de violências sofridas por outros grupos minoritários

[22] Optou-se por manter a escrita dos interagentes da pesquisa e dos comentários extraídos de redes sociais exatamente como no original, independentemente de desvios à norma padrão.

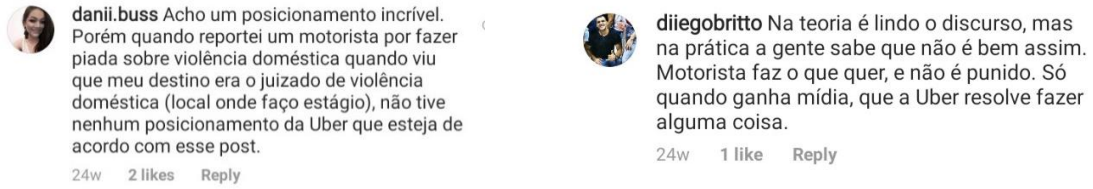


Fonte: Instagram Uber Brasil

Ao que parece, quando Mbembe fala do devir negro dentro de uma lógica neoliberal, no Brasil, a experiência de discriminação abarca outros grupos minoritários. Comentários afirmam a incoerência da empresa diante de inúmeros casos de denúncia de assédio às mulheres, racismo e LGBTQI+fobia. O usuário @sorrino fala que, quando acontece uma situação que ele denomina traumatizante, a empresa responde com um e-mail padrão: “eu sofri homofobia, corri risco de vida e perdi meu cachorro em uma viagem recente da Uber. Fui ameaçado e xingado pelo motorista e ao relatar a experiência tudo que eu recebo é um e-mail ‘obrigado por entrar em contato com a Uber’”. Já @irishammen fala dos assédios sofridos pelas mulheres, mas afirma que não são todos os motoristas assim. Por sua vez, @ramom.schwenck cobra da empresa um posicionamento em relação a um episódio de transfobia. São muitos comentários dessa ordem, que relatam as discriminações vividas por grupos minoritários dentro da ambiência. Eles só reafirmam como olhar para o cotidiano é necessário para repensar os espaços sociais em ambiências democráticas.

e) Críticas ao discurso que não se alinha à prática

Figura 18 - Críticas ao discurso que não se alinha à prática

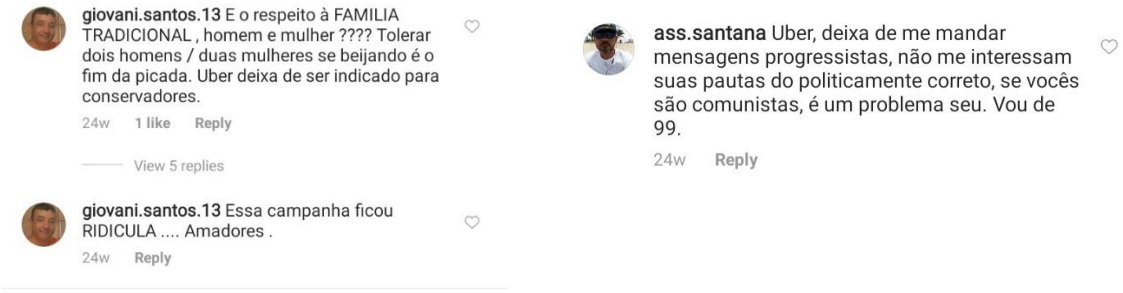


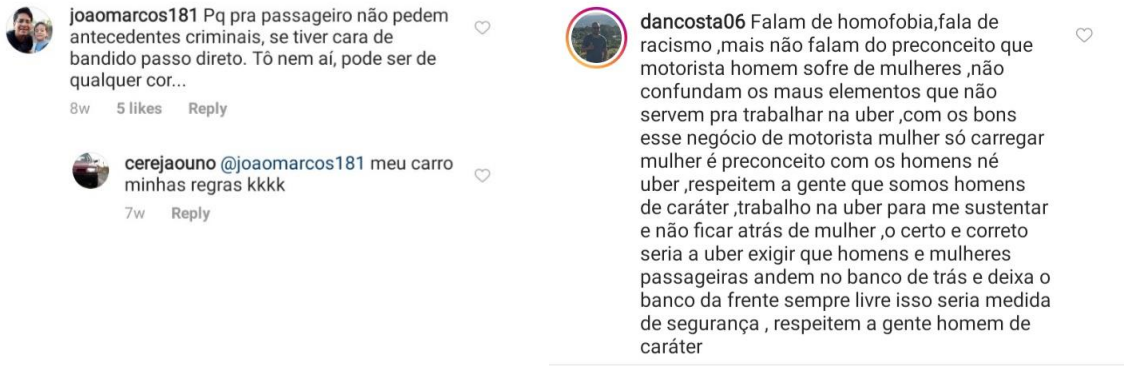
Fonte: Instagram Uber Brasil

A famosa resposta padrão da empresa apareceu em um dos comentários que relata a incoerência entre discurso e prática da Uber. “Lamentamos por essa experiência! Saiba que não toleramos comportamentos como esse em nossa plataforma, por isso gostaríamos de conversar melhor com você”. Fica evidente que, se a empresa não acompanhar de perto e analisar as situações, elas seguirão acontecendo, tendo em vista que o que eles afirmam não tolerar acontece de forma cotidiana. Muitos usuários criticam o discurso da campanha, pois percebem que no dia a dia ele não se aplica. A usuária @giseletressi relata: “Infelizmente uma vez peguei um Uber que o motorista me disse que racismo era questão de opinião”. Já @danii.buss narra um caso em que uma motorista fez piada sobre violência doméstica quando viu que seu destino era o juizado de violência doméstica. A política empresarial se esvazia completamente quando colhemos inúmeros casos de violência na ambiência da plataforma, ficando muito evidente o distanciamento entre a empresa e seus colaboradores.

f) Opressão reversa e discurso de ódio

Figura 19 - Opressão reversa e discurso de ódio





Fonte: Instagram Uber Brasil

Alguns usuários demonstraram insatisfação com a campanha utilizando argumentos que passam por opressão reversa e discurso de ódio. No primeiro caso, um motorista reclama que não se fala do preconceito que motoristas sofrem de mulheres, sem considerar que, como grupo minoritário, as mulheres não têm estruturalmente o poder de oprimir homens. “Esse negócio de motorista mulher só carregar mulher é preconceito com os homens né Uber, respeitem a gente que somos homens de caráter, trabalho na Uber para me sustentar e não ficar atrás de mulher […] respeitem a gente homem de caráter”, reclamou @sancosta06. Algumas críticas da campanha aparecem embasadas em discurso de ódio: “E o respeito à FAMÍLIA TRADICIONAL, homem e mulher???? Tolerar dois homens/duas mulheres se beijando é o fim da picada”, declarou @giovani.santos. O usuário @joãomarcos18, por sua vez, confirma o estereótipo racista que criminaliza pessoas de acordo com a sua origem étnica: “se tiver cara de bandido passo direto. Tô nem aí, pode ser de qualquer cor…”. Como percebemos pelos relatos dos interagentes do questionário da pesquisa, essa é uma experiência comum, e que também já aconteceu comigo. Quando motoristas percebem que usuários negros são passageiros, passam direto, sem nenhum motivo que possa não ser a cor da pele.

Atualmente, vivemos em uma sociedade extremamente polarizada politicamente. Vemos, pelo comentário do usuário @ass.santana, que, para ele, falar em direitos humanos é coisa de comunista: “Uber, deixa de me mandar mensagens progressistas, não me interessam suas pautas politicamente correto. Se vocês são comunistas, é problema seu. Vou de 99”. Uma empresa fruto de um contexto neoliberal é caracterizada como comunista quando afirma ter um ambiente democrático, mesmo que, na prática, isso não seja percebido por muitos usuários e motoristas.

Nota-se, a partir dessa recepção, que uma campanha não acompanhada por medidas efetivas da empresa só será um discurso vazio, como apontado por interagentes das postagens. Fica claro também o distanciamento dos colaboradores e empresa, em um modelo de trabalho que analisamoss nos próximos capítulos.

Mapeamos até aqui alguns elementos humanos que envolvem a experiência estudada e apontamos, sobretudo, quando identificamos a dinâmica de *Big Data*, a presença de elementos não humanos no objeto. Desse modo, encaminhamos a discussão para entender o papel daqueles que não são vistos a olho nu nessa dinâmica.

Se os algoritmos do Google reforçam as questões de opressão, buscamos entender no capítulo a seguir qual o papel dos elementos não humanos na experiência da Uber. Com Browne, Benjamin e Noble, chegamos às características centrais de uma vigilância racial contemporânea: criminalização e objetificação étnica e de gênero; hierarquização em ordem de manutenção da supremacia branca; estigmatização e capacidade de predição de risco, feita por humanos e não humanos, com base em etnia, gênero, território, e a programação de algoritmos.

3. PLATAFORMIZAÇÃO E RAÇA: A ASCENSÃO DA SOCIEDADE DE RANQUEAMENTO

> Assim como me sinto com todos os outros termos que não li e aceito: de mãos atadas. Não existe opção, ou você aceita os termos pra usar o app, ou você não usa o app caso não aceite os termos. Não existe negociação… então não vejo muito o que fazer. E acho até que procuro não saber muito bem o que isso significa pra não ficar noiada de que tão controlando meus passos por aí.
>
> *Colaborador 39* (usuária da Uber; nota 5; autodeclara-se preta)

Sistema de avaliação, vigilância de dados, reconhecimento biométrico, banco de imagens e dados… O que está em jogo em tantas ferramentas em tecnologias de serviços plataformizados? A colaboradora 39 narra como a experiência de vigilância é um incômodo, mas não enxerga rota de fuga, uma vez que aceitar os termos de uso é obrigatório para utilizar esses serviços.

Assim como a Uber, empresas do mesmo segmento de transporte privado, como a 99, BlablaCar e Cabify, possuem sistemas de avaliação com características próprias, que podem ser por meio de notas, avaliações escritas ou ambas. Podemos observar o mecanismo de construção de reputação também em plataformas digitais de entrega de alimentos, restaurantes, lojas de departamento, bancos, entre outras empresas que vendem produtos e serviços em geral. Vimos no período de pandemia do coronavírus, iniciado no Brasil em março de 2020, como os serviços online cresceram em todo o mundo. A Amazon relatou que, no primeiro trimestre de 2021, teve vendas líquidas superiores a US$ 100 milhões, um aumento de 44% em relação ao mesmo período de 2020[23].

Os sistemas de avaliação e ranqueamento se consolidaram no processo de plataformização de inúmeros serviços. O fenômeno se expandiu de ambientes digitais, como Facebook, e chegou em infraestruturas industriais de outros segmentos (SILVA, 2020). É importante destacar que há diferença entre aplicativo e plataforma: a plataforma é ao mesmo tempo empresa, software e infraestrutura digital (ABÍLIO; AMORIM; GROHMANN, 2021).

[23]Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/04/vida-online-na-pandemia-beneficia-negocios-da-amazon.shtml. Acesso em: out. 2021.

“A plataformização (POELL; NIEBORG; VAN DIJCK, 2020), então, significa a crescente dependência de mecanismos de plataformas nos mais diferentes setores da vida” (ABÍLIO, AMORIM, GROHMANN, 2021, p. 36).

Assim, observamos como as empresas têm investido cada vez mais em plataformas digitais de vendas, pois, ao tornar o processo de compra mais prático e veloz, são facilitadoras de consumo. Vemos a categoria *e-haling*, um dos diferenciais para a consolidação da Uber, popularizar-se em todo o mundo e cada vez mais no Brasil. Nessa dinâmica de compra, é estimulada a produção de notas e avaliações pelos consumidores e, em alguns casos, também dos trabalhadores, gerando dados e criando uma experiência de ranqueamento. É nesse fenômeno que entendemos que o nosso objeto se insere.

> Temos, portanto, uma crescente dataficação (van Dijck, 2014) e mediação das atividades humanas, da interação interpessoal a negociação de serviços e comércio. Apesar de manter discursivamente ideais de liberdade e horizontalização das relações, a plataformização da comunicação e economia significa concentração internacional de fluxos de dados e capital. Ao mesmo tempo, está no cerne do bom resultado financeiro e mercadológico destas empresas o uso de algoritmos que promovem a eficiência na busca das métricas definidas como objetivos de negócio, que vão de indicadores de consumo de mídia a número de pontos de dados processados (SILVA, 2002, p. 23).

Nesse capítulo, após a revisão da sociedade disciplinar foucaultiana e da sociedade do controle deleuziana, o estudo propõe nomear a *sociedade de ranqueamento*, na qual empresas como a Uber usam de ferramentas de avaliação e, a partir delas, processam inúmeros dados de seus consumidores de forma consciente ou inconsciente, gerando impactos diversos, como este que estamos mapeando.

Para entender a emergência do que chamamos de sociedade de ranqueamento é preciso analisar também uma camada que não é vista pelos consumidores quando interagem com as plataformas dessas empresas: os elementos não humanos, que nos levam a recorrer às contribuições da Teoria Ator-rede, que tem entre seus expoentes o pesquisador Bruno Latour. A teoria nos interessa por considerar as associações de inúmeras entidades não sociais que, mais tarde, podem se tornar participantes. Aqui, analisaremos como os elementos humanos e não humanos, sendo os algoritmos o destaque do último, associam-se e agenciam-se no contexto da Uber.

> A ANT não alega, sem base, que os objetos fazem coisas “no lugar” dos atores humanos: diz apenas que nenhuma ciência social pode existir se a questão de o quê e quem participa da ação não for logo de início plenamente exploradas, embora isso

> significique descartar elementos que, à falta de termo, chamaríamos de não humanos. Essa expressão, como outras escolhidas pela ANT, não tem significado em si mesma. Não designa um domínio da realidade. Não se refere a duendes de gorro vermelho agindo nos níveis atômicos, mas somente àquilo que o analista estaria preparado para acolher a fim de explicar a durabilidade e a extensão de uma interação. O projeto da ANT cifra-se em ampliar a lista e modificar as formas e figuras dos participantes reunidos, esboçando uma maneira de fazê-los agir como um todo durável" (LATOUR, 2012, p. 109).

No primeiro capítulo do estudo, entendemos com Fernanda Bruno (2013) que os mecanismos de vigilância contemporânea ganham outras características e intensidade à medida que as novas tecnologias entram de forma massiva no cotidiano da sociedade. Já neste capítulo, buscamos mapear práticas contemporâneas que podem ajudar na ampliação das análises dos mecanismos de vigilância atual. Para entender as associações dos elementos humanos e não humanos envolvidos na experiência de avaliação da Uber e seguir cartografando a experiência negra da Uber no contexto da vigilância contemporânea, iniciamos este capítulo com um estudo de caso da China, com o intuito de ampliar as possibilidades de análise do objeto e explorar mais um possível modelo de vigilância contemporâneo. Esse estudo de caso é uma possibilidade de olhar de forma factual o que estamos chamando de sociedade de ranqueamento e, em seguida, caracterizá-la.

3.1.A CHINA COMO CASO BETA

Em 2018, a China iniciou testes do sistema SCR, sigla em inglês para Pontuação de Crédito Social, que tem o objetivo de avaliar as ações da população por meio de monitoramento de dados produzidos na vida cotidiana, como na realização de compras, no pagamento em dia de contas, os locais frequentados, as pessoas com as quais se relacionam, entre outros. Se no episódio de *Black Mirror*, gatilho de inspiração desta pesquisa, todos avaliavam todos, na China, cabe ao governo o papel da produção e análise de dados que alimentam o sistema de avaliação social e de punição[24]. Como destacado nas reportagens, da *BBC, Revista Galisteu* e

[24] O sistema de Pontuação de Crédito Social Chinês foi tema de matéria da *BBC, Revista Galileu* e *The Economist*, entre outros portais de notícias nacionais e internacionais. Disponíveis em: https://www.bbc.com/portuguese/internacional42033007, https://revistagalileu.globo.com/Sociedade/noticia/2017/12/china-quer-implantar-sistema-black-mirror-de-avaliacao-de-pessoas.html, https://www.economist.com/leaders/2016/12/17/chinas-digital-dictatorship. Acesso em: 14 jun. 2018.

The Economist[25], que abordaram o caso, as notas serão públicas e serão usadas para medir o grau de confiabilidade de cada cidadão.

Após entender como a vigilância em massa emergiu nos Estados Unidos, no primeiro capítulo do estudo, partimos do estudo de caso de práticas estatais adotadas pela China baseadas em vigilância, com o intuito de olhar para o sistema de ranqueamento social a nível governamental e observar de forma ainda mais ampliada como a vigilância e o ranqueamento social andam de mãos dadas na atualidade, mesclando a análise da experiência da Uber com o caso China.

A escolha em olhar para China não é aleatória. Sendo protagonista do que foi chamado nos anos 2000 de o *milagre asiático*, no contexto após Guerra Fria, em que provocou impactos econômicos e políticos, o país se torna também um cenário central para observar práticas de vigilância, com especificidades importantes. Os pesquisadores Acioly, Leão e Pinto (2011) explicam que, no período maoísta (1949-1976), a China de Deng Xiaoping restabeleceu internacionalmente alianças com países capitalistas com o intuito de modernizar a sua economia, porém sem afetar a sua estabilidade política.

> A progressiva retomada das relações exteriores, em um cenário de expansão de sua economia, permitiu à China adquirir relevância cada vez maior nas mudanças do comércio internacional, nas estratégias das empresas transnacionais, entre outros aspectos. Foi nesse cenário que a China conseguiu subir vários degraus na hierarquia do sistema mundial, sendo atualmente um dos países indispensáveis na mesa de negociação dos principais conflitos econômicos e políticos do sistema internacional. Apesar disso, os Estados Unidos permaneceram com elevada concentração de poder econômico, político e militar – moeda de curso internacional (dólar), títulos do Tesouro como ativos líquidos de última instância da economia mundial, quase metade dos gastos militares do mundo, forte capacidade de influenciar as negociações dos organismos multilaterais –, embora tivesse reduzido o seu poder relativo em decorrência dos efeitos da crise internacional de 2008 e do próprio aumento de poder chinês (ACIOLY, LEÃO, PINTO, 2011, p. 17).

Assim como nos Estados Unidos, a China tem investido amplamente em práticas de vigilância estatal, mas, ao que parece, de forma mais transparente, sem esconder o que fazem e como fazem. Na fase de testes do SCR chinês, as primeiras punições aos que não são bem avaliados no sistema são, justamente, na experiência da mobilidade, o que foi implementado em 1º de maio de 2018. O direito de ir e vir aéreo e ferroviário do cidadão chinês foi atrelado à sua nota pessoal, que, como já introduzido, será pública. Conforme explicado na reportagem da

Folha de São Paulo[26], aqueles que apresentarem comportamentos como infrações financeiras, alarme falso de terrorismo, brigas em voo, entre outras questões, podem ser barrados nesses transportes de longa distância. Cabe enfatizar que a China é um dos países de maior extensão territorial do mundo. Na reportagem, é destacada a frase do presidente chinês, Xi Jiping: "uma vez indigno de confiança, restrito para sempre".

Os dados de serviços e sociais de cada cidadão são processados pelo governo da China no SCR. O caso chinês também mostra como os elementos da sociedade exigem uma análise alargada para tomá-los em sua totalidade. Se o governo chinês, em um primeiro momento, aparece semelhante à figura do panóptico nas prisões, exercendo um poder disciplinar automático e normalizador, ao mesmo tempo, ele não se dá mais em um ambiente de confinamento, mas ao ar livre, como na lógica do controle, o que nos faz pensar que a matéria-prima da vigilância precisa ser revista. Estamos falando aqui de dados processados por algoritmos. Pensando na perspectiva do controle, não são mais as chaves que abrem portas, mas as senhas, no caso específico, os dados pessoais. Essa é uma das características que nos encaminha para observar a emergência de uma sociedade de ranqueamento, que iremos explorar a seguir.

Vale destacar que não só a vida dos próprios cidadãos é impactada pelo sistema de Pontuação de Crédito Social. Como detalhado em matéria da *BBC*[27], os filhos e netos também podem ser punidos em caso de infrações, considerando as possibilidades de vetos em escolas e universidades, por exemplo.

No sistema de avaliação da Uber, eu, mulher negra, usuária assídua da plataforma, já fui uma passageira regular do serviço VIP. No blog oficial da empresa, eles explicam quais os critérios para fazer parte desse grupo seleto. "O Uber VIP é um programa que conecta os motoristas parceiros mais bem avaliados da Uber aos usuários mais fiéis da plataforma. Somente passageiros que realizarem um número mínimo de viagens no mês anterior terão acesso ao Uber VIP, assim como os motoristas parceiros que completarem os requisitos mínimos". A Uber, assim, explica aos seus motoristas quais atitudes eles precisam adotar para transportar os passageiros mais familiarizados com o uso da plataforma. Entre elas, estão "ser

[26] Reportagem relata como o sistema de Pontuação de Crédito Social impactará na mobilidade por meio de avião e trem na China. Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/mundo/2018/03/china-barrara-passageiros-com-baixa-avaliacao-social-em-avioes-e-trens.shtml. Acesso em: 21 jun. 2018.

[27]Reportagem da BBC aborda o sistema de Pontuação de Crédito Social da China. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/internacional-42033007. Acesso em: 6 jun. 2018.

educado, manter o carro limpo, ar-condicionado ligado, dirigir com cuidado, cuidar da taxa de aceitação e cancelamento".

Percebe-se que, na categoria dos VIPs, não importa a nota do passageiro, mas o quanto ele é assíduo. Porém, para os motoristas, são cobrados os critérios que os levam a avaliações altas. Essa lógica nos faz pensar que os motoristas estão mais expostos ao sistema de avaliação, o que pode levá-los à exclusão, caso atinjam a média mínima de nota da cidade em que circulam. Para os motoristas do Rio de Janeiro, Curitiba, Florianópolis, Porto Alegre, Londrina, Joinville e Caxias do Sul, os requisitos para estar no programa são manter a avaliação igual ou superior a 4.85 e ter feito mais de 300 corridas na empresa[28].

Mas afinal, quais são os impactos dessa segmentação na experiência dos passageiros? Entre eles, estão: ser atendido por motoristas mais bem avaliados, ter corridas aceitas com rapidez e ser, supostamente, mais bem atendidos. Já no contexto chinês, o SCR impactará a busca para conseguir um emprego, o acesso às escolas e às universidades, a mobilidade aérea, a retirada de empréstimos em bancos, entre outros exemplos.

O caso exemplar da China 2020 figura como caso beta no cenário contemporâneo para pensar interações mediadas na lógica de ranqueamento e de monitoramento de dados pessoais, bem como sua implicação na vida cotidiana. O exemplo chinês é bem similar ao mecanismo desenvolvido pela lógica da Uber, obviamente, com impactos e repercussões diferentes na vida social, sobretudo ao considerar que uma vigilância abrange a esfera pública enquanto a outra é de uma instituição privada. Nesse sentido, as perguntas que se colocam são: de que modo os exemplos atuais tornam complexas as lógicas de vigilância e de punição ancoradas no cotidiano?

Em 2020, a pandemia do coronavírus, que teve a China como primeiro epicentro, nos ajuda a entender ainda melhor como o Estado pode usar o sistema de Pontuação de Crédito Social como prática de controle e vigilância. O fato nos faz retomar Foucault (2014), que aponta que uma epidemia foi a responsável pelo nascimento dos esquemas disciplinares geradores dos primeiros mecanismos de vigilância e punição social característicos da sociedade moderna. O filósofo relata que a peste gerou o policiamento espacial estrito, o que foi descrito em regulamentos no final do século XVII.

[28] Informações do programa Uber VIP estão disponíveis no blog oficial da empresa. Disponível em: https://www.uber.com/pt-BR/blog/saiba-como-funciona-uber-vip/. Acesso em: fev. 2020.

Em caso de peste, era declarado o fechamento da cidade e da *terra*; havia a proibição de sair sob pena de morte; dava-se fim aos animais considerados *errantes*. A cidade era dividida em quarteirões, onde um síndico possuía o poder de fiscalização. A ordem era fechar as casas, cujas chaves ficavam ao poder do síndico e eram devolvidas apenas no final da quarentena. Saídas extremamente necessárias só eram permitidas em turnos, evitando, assim, qualquer encontro.

Como vimos, se na Uber o sistema de avaliação aparece, entre outras finalidades, como mediação para controle de qualidade do serviço prestado pelo motorista, no século XVII, a mediação de controle era feita por inspeção humana. Todos os dias os quarteirões eram visitados e fiscalizados. Era verificado, ainda, se os habitantes tinham queixas. Os moradores eram todos colocados à janela, chamados nome a nome, para verificar seu estado de saúde. Se alguém não se apresentasse, era perguntado o motivo e, facilmente, se descobria que essas pessoas estavam doentes ou mortas. "Essa vigilância se apoia num sistema de registro permanente: relatórios dos síndicos aos intendentes, dos intendentes aos almotacés ou ao prefeito" (FOUCAULT, 2014, p. 191). Percebemos que o que separa os relatórios dos grandes bancos de dados dos governos e empresas é a materialidade do suporte. O objetivo é o mesmo — o da disciplina e do controle — e, sobretudo, da manutenção do poder.

> Esse espaço fechado, recortado, vigiado em todos os seus pontos, onde os indivíduos estão inseridos num lugar fixo, onde os menores movimentos são controlados, onde todos os acontecimentos são registrados, onde um trabalho ininterrupto de escrita liga o centro e a periferia, onde o poder é exercido sem divisão, segundo uma figura hierárquica contínua, onde cada indivíduo é constantemente localizado, examinado e distribuído entre os vivos, os doentes e os mortos – isso tudo constitui um modelo compacto do dispositivo disciplinar (FOUCAULT, 2014, p. 192).

Foucault mostra que uma cidade pestilenta é o modelo ideal para o exercício do poder disciplinar: "atravessada inteira pela hierarquia, pela vigilância, pelo olhar, pela documentação […] — é a utopia da cidade perfeitamente governada". Em texto publicado pelo *El País*[29], o filósofo coreano Byung-Chul Han analisa como os governos asiáticos, como o da China, conseguiram conter o coronavírus não só por vias sanitárias e científicas, mas pela vigilância de dados. Ele mostra como a infraestrutura de vigilância foi eficaz contra a pandemia: "Quando alguém sai da estação de Pequim, é captado automaticamente por uma câmera que mede sua

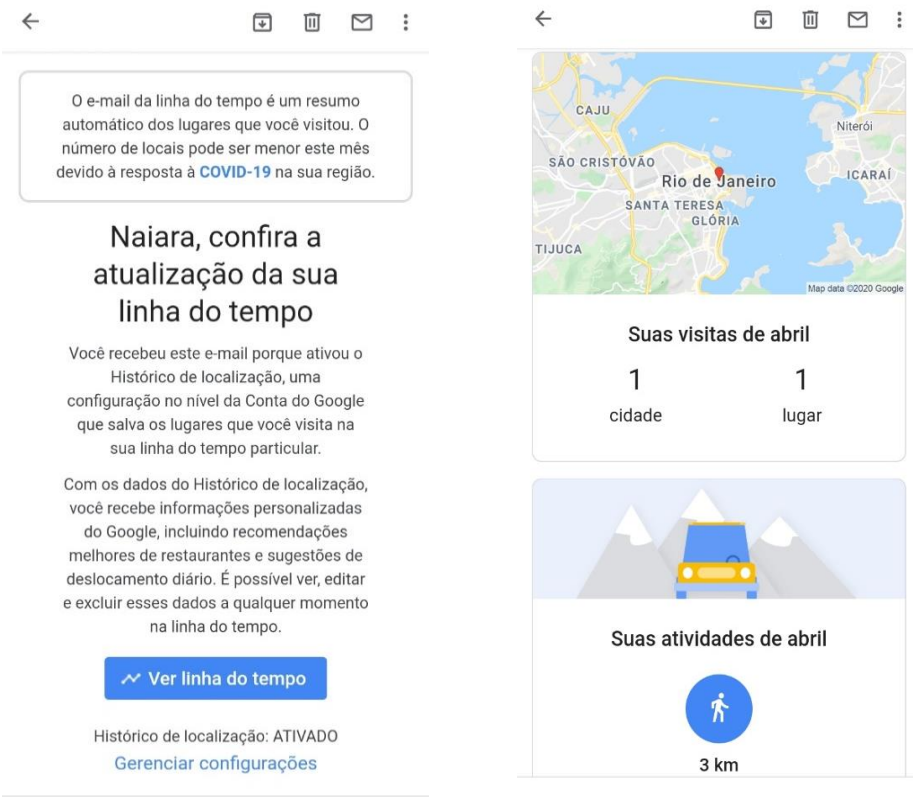
[29] Texto do filósofo Byung-Chul Han, publicado no portal on-line do jornal *El País*. Disponível em: https://brasil.elpais.com/ideas/2020-03-22/o-coronavirus-de-hoje-e-o-mundo-de-amanha-segundo-o-filosofo-byung-chul-han.html. (Acesso em: 10 jun. 2020.

temperatura corporal. Se a temperatura é preocupante, todas as pessoas que estavam no mesmo vagão recebem uma notificação em seus celulares". Uma questão importante aqui é: qual o preço que se paga por essa constante vigilância?

> Na China não há nenhum momento da vida cotidiana que não esteja submetido à observação. Cada clique, cada compra, cada contato, cada atividade nas redes sociais são controlados. Quem atravessa no sinal vermelho, quem tem contato com críticos do regime e quem coloca comentários críticos nas redes sociais perde pontos. A vida, então, pode chegar a se tornar muito perigosa. Pelo contrário, quem compra pela Internet alimentos saudáveis e lê jornais que apoiam o regime ganha pontos. Quem tem pontuação suficiente obtém um visto de viagem e créditos baratos. Pelo contrário, quem cai abaixo de um determinado número de pontos pode perder seu trabalho. Na China essa vigilância social é possível porque ocorre uma irrestrita troca de dados entre os fornecedores da Internet e de telefonia celular e as autoridades. Praticamente não existe a proteção de dados. No vocabulário dos chineses, não há o termo "esfera privada" (BYUNG-CHUL HAN, 2020).

Não ter esfera privada não é a realidade só dos chineses, e aqui nos aproximamos cada vez mais do nosso objeto. Um exemplo pessoal vivido na quarentena do coronavírus mostra como as empresas são capazes de monitorar informações importantes da experiência social dos seus usuários. Caso fosse de interesse do governo brasileiro fiscalizar a minha localização durante a pandemia, por meio do dispositivo de geolocalização do meu celular, era facilmente possível. Em maio de 2020, a Google enviou um e-mail relatando que, no mês anterior, eu estive em apenas uma localização, circulando em um raio máximo de 3 km, o que comprovaria que cumpri a quarentena no período. Ela explica no e-mail que eu concordei com a coleta dos meus dados de localização por meio do histórico da empresa, uma configuração da conta Google. Se tivéssemos um sistema de pontuação de crédito social, eu ganharia pontos e teria mais qualidade de vida, com acesso a benefícios. Caso contrário, perderia pontos no meu ranqueamento social.

Figura 20 - Histórico de localização da Google



Fonte: Google

A partir do caso chinês, observamos de forma mais clara como os mecanismos de vigilância e de punição podem impactar diretamente a sociedade e também a concepção do que é cidadania, pois direitos e deveres passaram a ser monitorados e controlados com o ranqueamento social imposto pelo seu governo. A vigilância aparece em um híbrido disciplinar, com a entrada de elementos centrais do contemporâneo: dados. E os dados são hierarquizados na lógica contemporânea da vigilância de ranqueamento social, a qual parece ser uma das características centrais da sociedade de ranqueamento que conceituaremos no final do capítulo, a partir da presente cartografia.

A experiência da Uber e da China de ranqueamento está alinhada com o que Donald MacKenzie (2011) denomina de cultura de avaliação. Segundo o autor, ela é caracterizada pelo conjunto de esquemas e práticas de interpretação de usuários de ambiências digitais, mediadas por avaliações. Como já citado no estudo, as avaliações estão cada vez mais presentes em práticas cotidianas, em aplicativos de transporte privado, de entrega de comida, de hospedagem, de carona. A lógica participava, característica da vigilância distribuída, aparece nesses modelos, ficando claro como a vigilância contemporânea é complexa, uma vez que ela tem elementos

diferenciados de acordo com o interesse de quem a gere. Neste estudo vemos como a população negra é impactada.

Até mesmo o modelo da avaliação pode dizer muito sobre o tipo de vigilância. As avaliações podem ser quantitativas, como no caso da Uber, por meio de notas públicas; qualitativas, tornando pública uma sequência de comentários, ou híbridas, tornando públicos notas e comentários. O aplicativo de carona BlaBlaCar é um exemplo de sistema de avalição híbrido. Nele, os usuários e motoristas são avaliados com uma nota, que é explicada pelos comentários escritos, o que faz com que as avaliações sejam mais embasadas, diferentemente da Uber, em que se fica sem saber os critérios utilizados, tornando ainda mais questionável a sua função. Vemos como essas análises subjetivas podem reforçar as opressões sociais que estruturam a nossa sociedade e criar modelos de racismo mediados tecnologicamente.

O colaborador 5 (usuário da Uber; nota 4,75; autodeclara-se negro), por exemplo, não concorda com a sua nota no aplicativo. “Pego Uber todo dia. Sou educado com os motoristas e não vejo comportamento para uma nota baixa”, diz ele. O colaborador 2 (usuário da Uber; 4,72; autodeclara-se negro), por sua vez, afirma acreditar que critérios como gênero e raça interferem diretamente nas notas: “percebo isso em comparação com as notas de amigos próximos”.

O sistema de avaliação figura como mais um caminho para produzir dados para empresas, sendo esses dados centrais para olhar para mais modelos de vigilância. A partir do caso China, observamos a possibilidade de pensar sobreposições desses modelos e as suas complexidades. Para entender mais uma camada da vigilância contemporânea e as opressões que a permeiam, o estudo se encaminha para olhar a parte do iceberg que não fica aparente fora do mar de informações que circulam pela superfície.

3.2.CONTRIBUIÇÕES DA ANTROPOLOGIA SIMÉTRICA: OS ELEMENTOS NÃO HUMANOS

A partir dos estudos do francês Bruno Latour, colocamos luz no que muitas vezes não é visto ou até mesmo é considerado secundário. Assim, podemos pensar sobre a rede sociotécnica que compõe a dinâmica da plataforma de serviço da Uber e que pode ser considerada seu grande diferencial no ramo de transportes privado. Na perspectiva do cenário da vigilância contemporânea de base digital, quais são as invisíveis partículas em operação?

Ao longo do estudo, olhamos para as notas produzidas pelos motoristas e usuários em um sistema de avaliação e, como é sabido, por meio dessa interação com a plataforma, elas

ajudam a compor um banco de dados que é processado e utilizado na dinâmica de uso do aplicativo da empresa. As notas figuram como uma das ferramentas de controle dos actantes que compõem uma experiência ranqueada, bem como representa uma construção numérica de subjetividades e de reputações dentro da plataforma. Como percebemos, reputações essas construídas a partir de outras subjetividades com preconcepções de mundo em uma sociedade construída com estruturas racistas.

Latour se tornou referência clássica das ciências sociais e da filosofia da técnica, pois ajuda a pensar sobre o agenciamento desses elementos não humanos que foram negligenciados na tradição dos estudos das ciências sociais. Ao não conceber o social a partir das dicotomias sujeito-objeto, natureza-cultura, o pensador nos traz a oportunidade de fazer uma análise mais ampliada do nosso objeto de estudo. Estamos diante de um fenômeno complexo, e a Teoria Ator-Rede (TAR ou ANT, em inglês), que tem o autor entre seus expoentes, pode nos impulsionar a pensar nessa esteira de quebras de paradigmas.

Entendemos com a teoria que os objetos também têm seus agenciamentos. No contexto das avaliações da Uber, entre os principais elementos considerados não humanos, os algoritmos do aplicativo do serviço de transporte privado parecem figurar também como protagonistas em suas associações com humanos para pensar a vigilância contemporânea como um todo. Assim, a seguir, une-se às análises da vigilância disciplinar, da vigilância distribuída, da vigilância de *Big Data*, da vigilância racial, a vigilância algorítmica. Mas, antes, para pensar sobre a vigilância algorítmica, precisamos observar a dinâmica dos algoritmos da plataforma atual da Uber. Faremos isso na perspectiva da usabilidade de um usuário da plataforma e dos motoristas. Partimos aqui do conceito do pesquisador de algoritmos Tarcício Silva (2020):

> Remontando à história da matemática e computação, algoritmos poderiam ser definidos a princípio como "uma sequência finita de instruções precisas que são implementáveis em sistemas de computação" (Osoba & Welser IV, 2017, p.5). Na era computacional digital, em sistemas de *Big Data*, a lógica algorítmica foi expandida para processos de inteligência artificial estreita, presente nos sistemas informacionais do cotidiano. Os sistemas algorítmicos tomam decisões por nós e sobre nós com frequência cada vez maior (SILVA, 2020, p. 123).

Assim, é importante entender como funciona a interação básica do serviço do usuário com a plataforma da Uber e a dinâmica de solicitação do serviço no ano de 2022. Primeiro, ao abrir o aplicativo da empresa, o usuário encontra o local para colocar o destino da corrida, que pode ser imediato ou agendado para outro horário escolhido. Logo abaixo é possível ver os

destinos recorrentes do usuário salvos e, em seguida, um mapa da localidade que o usuário se situa no momento com a quantidade de carros que circulam nas imediações. Ao confirmar o destino, o aplicativo da Uber, por meio dos seus algoritmos, notifica o usuário do valor da corrida e, após o aceite do valor, ele conecta o usuário a um(a) motorista colaborador(a) da empresa.

Umas das questões que envolvem os algoritmos e que podemos observar nessa solicitação no aplicativo da Uber é que, em uma diferença muito pouca de tempo, os valores das corridas podem ser alterados, com preços significantes. Outra situação comum é o passageiro ter uma corrida aceita com um tempo longo de espera, mesmo que seja possível visualizar vários motoristas próximos da localização de onde ele foi solicitado.

O que nos interessa aqui é entender de que modo os algoritmos agem na precificação das corridas e na conexão entre motoristas e usuários. Os pesquisadores da UFMG Carlos Frederico de D'Andréa e Ana Gonçalves Guerra (2020) observaram o funcionamento do preço dinâmico na plataforma da Uber. O preço dinâmico é essa oscilação de preço mencionada anteriormente. Eles destacam que os algoritmos atuam na lógica da oferta e da demanda e, como também buscamos no site oficial da Uber, é o único conteúdo divulgado para o público sobre o funcionamento dos algoritmos da plataforma, até 2022.

Os pesquisadores destacam algumas informações divulgadas no texto *Perguntas e repostas sobre o preço dinâmico*[30], no qual a empresa afirma que não tem como manipular o preço dinâmico, uma vez que "preço dinâmico é um algoritmo que calcula automaticamente a oferta e a demanda por carros para determinar o valor mais adequado para equilibrar a balança". O texto ainda explica que "o preço dinâmico existe para auxiliar o usuário a ter um carro disponível. Quando a demanda por viagens aumenta, os preços variam para incentivar que mais motoristas parceiros se conectem ao aplicativo ou migrem para determinada região".

Porém, como ressaltam D'Andréa e Guerra e, ainda, como notamos em observações participantes, os motoristas recorrem, sim, à estratégia de deixar o aplicativo *off-line* para diminuir o número de oferta de motoristas disponíveis e, consequentemente, aumentar o preço da corrida no escopo da lógica do preço dinâmico. Ao fazer uma busca no Youtube, encontramos vídeos de motoristas com tutoriais de como *manipular* o algoritmo da Uber para ganhar mais. Antes de analisar o termo *manipular*, que aparece recorrentemente nesse contexto,

[30] Disponível em: https://www.uber.com/pt-BR/blog/perguntas-e-respostas-sobre-o-preco-dinamico/. Acesso em: jan. 2022.

destacamos aqui o vídeo do canal *Falando de Uber*[31], com mais de 109 mil inscritos e mais de 10 mil visualizações só nesse vídeo, até janeiro de 2022. Nele, o produtor de conteúdo Samuel explica como isso seria feito.

Em um vídeo de 6 minutos e 22 segundos, Samuel, dentro do seu carro, propõe-se a responder às perguntas dos seguidores motoristas de aplicativos do canal sobre o funcionamento dos algoritmos, com o intuito de desenvolver estratégias para manipulá-lo. Segundo o produtor de conteúdo, os principais objetivos são ganhar um valor melhor com as corridas e selecionar corridas melhores para que o trabalho dos motoristas flua da melhor maneira. "A manipulação do algoritmo existe mesmo, e o que é o algoritmo? O algoritmo é um sistema que tem na Uber, na 99, que lê comportamentos. Então com base naquilo que você faz ele traça o seu comportamento". Samuel segue na explicação: "Por exemplo, se você não quer ir para uma determinada região e você está sempre cancelando viagens que caem naquela região, o algoritmo interpreta que você não quer ir naquele lugar então ele não manda mais viagens para aquele destino".

Observamos que a ação algorítmica dessas entidades não sociais que se apresentam com determinadas funções, em atuação associativa com o manuseio humano, ganham outros agenciamentos e são participantes protagonistas na precificação das corridas, ou seja, questão central tanto para passageiros quanto motoristas. Enquanto motoristas querem ser mais bem remunerados, passageiros buscam o serviço justamente pelos preços mais baixos que táxis tradicionais. A sociologia de associações é aplicada na prática quando os trabalhadores da Uber criam mecanismos para negociar com as tomadas de decisão dos algoritmos da empresa (LATOUR, 2012).

Samuel explica que, se o motorista der uma nota baixa para um passageiro, o algoritmo da Uber também não oferece mais corridas daquele passageiro para os motoristas. De acordo com o motorista, outra forma de manipular o algoritmo seria para selecionar entre viagens curtas ou viagens longas. De acordo com ele, bastaria você rejeitar quais não te interessa que o algoritmo pararia de enviar solicitações do tipo. "Isso é um algoritmo, ele lê comportamento, ele entende a forma que você trabalha, e com isso ele traça ali o seu perfil, e deixa de mandar. […] O aceite da viagem ou não traça o seu perfil na plataforma, fazendo com que você cumpra somente aquilo que o algoritmo está mandando", explica o motorista.

[31]Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=dRuDfE3Tbuk. Acesso em: jan. 2022.

Percebemos que negociar com o algoritmo da empresa virou uma estratégia de alguns motoristas da Uber para que eles tenham melhores experiências na plataforma. No vídeo, há comentários em que motoristas compartilham suas experiências, alguns com críticas e outros endossando as práticas que eles chamam de manipulação do algoritmo. Ao observar os 144 comentários do vídeo, é possível entender um pouco melhor sobre essas práticas. Cristiano compartilha a sua experiência: "De tanto eu trabalhar direcionado pra zona oeste e zona sul de BH, o algoritmo só fica me mandando bate e volta. Se eu tô na zona oeste, ele me manda para zona sul", relata. "Acho que a gente não tem que manipular nada nem ninguém, até porque não concordo com a manipulação que a Uber faz com os motoristas! Apenas deveriam nos valorizar com o justo do nosso trabalho e mais nada", comentou o usuário com nome de Júlio Sandro, que inferimos que também é um motorista da plataforma. Percebemos, por meio do comentário, que a atitude de buscar a manipulação do algoritmo seria com o objetivo de ter maior rendimento financeiro e, para Júlio essa valorização do trabalho deveria partir da própria empresa e não de uma estratégia de burlar, em teoria, o seu sistema. Por sua vez, Carlos Nunes, afirma que a sua interação com o algoritmo não é bem-sucedida. "Isso para mim não existe. Sou do RJ e vivo recusando corridas para determinados lugares e vivo recebendo para esses lugares", relata.

"Só especulação, não há como saber nada disso", comentou J. Roberto, um dos espectadores do vídeo. Assim, aqui, questionamos: será que manipular seria a palavra certa? Será que de fato é possível negociar com os algoritmos? Se os algoritmos se comportam a partir da interação com quem os usa, eles não estariam apenas cumprindo com o seu agenciamento de ler, interpretar e acionar os comandos a partir das interações que estão sendo estabelecidas com eles?

D'Andréa e Guerra utilizam o termo *intervenção* para nomear a interação sobre o território informacional da Uber. Observamos, a partir do vídeo, o humano se colocando como o controlador e posicionando o não humano como passivo, enquanto os algoritmos interpretam e tomam decisões que podem ser desconhecidas dos seus interagentes, uma vez que eles não interagem apenas com os motoristas, mas também com um vasto banco de dados que é construído em toda a dinâmica do uso da plataforma. Lembramos que essa engenharia de plataforma foi criada para atender os interesses da empresa Uber, na qual os motoristas são os colaboradores.

> Se a Uber delega para o algoritmo a gestão da força de trabalho, motoristas encontram caminhos para agir a partir disso. Ficando parados, os motoristas agem sobre o arranjo sociotécnico do qual fazem parte e performam uma intervenção sobre o território informacional (D'ANDRÉA, GUERRA, 2021).

O conceito de arranjo sociotécnico parece ser certeiro quando pensamos nos agenciamentos dos algoritmos da Uber. Como já observamos, essa ação se dá na associação entre os actantes envolvidos na dinâmica do serviço. Sendo assim, seguimos com D'Andréa e Guerra, que destacam como a Uber aborda algumas ações algorítmicas a partir do posicionamento do que a empresa chama de *marketplace*. O mais interessante da análise dos pesquisadores é que, enquanto os motoristas enfatizam o poder humano de controle do algoritmo, a Uber destaca que a ação algorítmica é a responsável pela confiabilidade dos preços dinâmicos.

Não sabemos se a Uber desconhece as associações que seus algoritmos podem estabelecer na dinâmica da plataforma ou se ela quer fazer a manutenção do discurso da neutralidade da infraestrutura computacional. A primeira opção parece improvável. No entanto, o que o mapeamento da experiência negra na Uber no Rio de Janeiro tem mostrado é que o discurso de neutralidade não se sustenta.

Em 2019, os algoritmos faziam a manutenção dos usuários que mais usavam a plataforma ao conectar motoristas bem avaliados aos passageiros tidos como VIP da empresa. Sabemos também, por meio das entrevistas, que determinados territórios da cidade foram programados para não conseguir acesso ao serviço, pois são consideradas regiões de riscos. Vimos anteriormente como passageiros negros são vinculados a esses territórios automaticamente em experiências racistas vividas no uso do serviço da plataforma. Na perspectiva dos motoristas, descobrimos que eles podem programar suas rotas ao voltar para casa, apenas aceitando corridas no trajeto do seu destino e, assim, não saindo da rota.

> Os sistemas algorítmicos tomam decisões por nós e sobre nós com frequência cada vez maior. A "autoridade é crescentemente expressa algoritmicamente. Decisões que eram normalmente baseadas em reflexão humana agora são feitas automaticamente. Software codifica milhares de regras e instruções computadas em uma fração de segundo" (Pasquale, 2015, p.4). Estas decisões trazem impactos em diferentes níveis de imediaticidade e sutileza, podendo modular o comportamento e condutas de seus usuários (Silveira, 2017) de forma discreta, na maioria dos casos para reproduzir relações de poder e opressão já existentes na sociedade. Este é um dos grandes desafios e problemas da lógica do aprendizado de máquina, que se baseiam no cálculo computacional de milhares de decisões "óptimas" a partir do input de dados (SILVA, 2020, p. 230)

Estamos diante de uma sociedade que experiencia uma vida cada vez mais plataformizada, e, portanto, o olhar racializado é urgente para entender como os algoritmos, dentro do contexto de ofertas de serviços, podem estar criando e reforçando desigualdades. Ao olhar para esses elementos não humanos, também podemos afirmar que a Uber é muito mais que uma empresa de transporte privado. A partir desse banco de dados com milhões de usuários e motoristas, a empresa torna-se uma grande fonte de dados pessoais, que podem ser negociados e até mesmo roubados por terceiros, como aconteceu em 2017. Na ocasião, a empresa foi condenada pelo que foi chamado por parte da imprensa de *vazamentos*.

Figura 21- Imprensa nacional notícia *vazamentos* de dados da Uber

Fonte: Google

De acordo com o *El país*[32], a empresa sofreu um ataque hacker que afetou 57 milhões de contas em todo o mundo, sendo sete milhões de motoristas e 50 milhões de passageiros. Qual foi a escolha da empresa? Pagar 100 milhões aos hackers para apagar os dados roubados e não divulgarem o ocorrido. O escândalo foi escondido por mais de um ano das autoridades e, consequentemente, dos interagentes com a plataforma. A pergunta que se coloca aqui é: a Uber afirma que a coleta de dados, ferramentas de avaliação, sistema de biometria e etc., são para segurança; mas nós estamos seguros?

3.2.1. A programação, o design e o conteúdo do smartphone

O que diferencia o smartphone de um computador? Ele tem uma linguagem própria? Como isso impacta na produção de dados? Essas são algumas perguntas para pensarmos sobre como esse aparato ganhou destaque no cenário de análise sobre os mecanismos de vigilância e punição contemporâneos, a exemplo da Uber, em que os indivíduos são avaliados em suas interações sociais por meio de um sistema de avaliação em que a plataforma é um smartphone.

Atualmente, os dois principais sistemas operacionais de smartphones são Android e iOS; o primeiro, adotado por marcas como Samsung e Motorola, desenvolvido pela Google, e o segundo, desenvolvido pela Apple para seus dispositivos. A linguagem atual para o desenvolvimento do Android é a Java e, entre as suas características, estão a capacidade de multiplataformas, ou seja, pode ser facilmente adequada para computadores, smartphones e tablets, além de poder ser programada para atuar de forma integrada em uma única plataforma. Sendo assim, uma linguagem de característica versátil.

Anteriormente, citamos o conceito de arranjo sociotécnico de D'Andréa e Guerra para tratar dos algoritmos. Já a capacidade da programação de Android nos remete ao conceito de arranjos midiáticos de Pereira (2008).

> Como arranjos midiáticos entendemos todo um conjunto de novos modos de diferentes mídias se associarem a outras mídias para efetivar práticas de comunicação. Por exemplo, quando alguém se conecta à Internet com um laptop, via celular, ou quando um blog é acessado e utilizado via celular, ou ainda, quando um outdoor transmite informações ao celular de um transeunte, via bluetooth. Em todos esses casos, as análises de um meio específico, tomado isoladamente – o celular, o laptop,

[32] Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2017/11/21/economia/1511304375_754484.html. Acesso em: 5 jul. 2022.

> o outdoor – parecem não dar conta da complexidade das dinâmicas comunicacionais em questão (PEREIRA, 2008, p. 7).

a) A programação: não humanos e humanos em associação

Uma linguagem de programação multiplataforma, como a Java, integra não só os dispositivos tecnológicos, mas também os dados. E na lógica dos mecanismos de monitoramento de dados pessoais de usuários da Internet pode ser considerada uma facilitadora. Porém, a linguagem que facilita a integração desses aparatos tem uma característica fundamental no debate da vigilância: o código.

Nessa lógica, as inovações do mercado de programação parecem dizer um pouco sobre a preocupação com a privacidade dos usuários. A atual linguagem de programação da Apple, a Swift, foi lançada em 2015 justamente para substituir a Objetive-C, que possuía código fechado. A intenção com sua criação foi abri-lo para deixá-lo mais amigável para desenvolvedores de softwares e aplicativos e, assim, ser adotado também por outras empresas além da Apple, o que acarreta uma popularização da linguagem. Nesse cenário, a Apple atende o alerta de Snowden, que é um dos fortes defensores do código aberto. Em uma videoconferência no evento *OpenStack Summit*[33], em 2016, o analista de sistema explica que os sistemas de código aberto permitem que as pessoas compartilhem informação sem nenhum tipo de interferência e que programadores trabalhem de forma mais livre.

Tais dados indicam que estamos em um cenário muito mais complexo do que aparenta inicialmente. O smartphone figura apenas como um dos elos dos arranjos midiáticos que utilizamos em nosso cotidiano, o que exige uma atenção ainda maior quando pensamos em termos de privacidade. Para a pesquisadora Cynthia Viana[34], o código aberto facilita encontrar e corrigir abusos de privacidade, pois ele indica as fragilidades e os meios utilizados para invasão de um software.

Percebemos, assim, que o debate sobre os mecanismos de vigilância e punição começa muito antes do uso de aparatos tecnológicos de comunicação. A linguagem de programação é

[33] Site do evento *OpenStack Summit* traz a transcrição da videoconferência de Edward Snowden em que ele fala sobre código-aberto. Disponível em: http://superuser.openstack.org/articles/snowden-interview-openstack-summit/. Acesso em: 12 jul. 2018.

[34] Artigo da advogada Cynthia Viana explica o diálogo entre privacidade e código aberto. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=4285. Acesso em: 12 jul. 2018.

a primeira camada que surge quando olhamos para os aspectos materiais dos smartphones, e que nos dá pistas de novos caminhos que podem ajudar a ampliar o olhar para entender os mecanismos de vigilância e punição contemporâneos.

b) Design: o posicionamento estratégico e o fenômeno das selfies

Atualmente, a câmera frontal é um elemento diferencial para escolha de um smartphone. O site de compras e busca de melhores preços, Zoom, elegeu em junho de 2018 o Samsung Galaxy S8 como o melhor smartphone do mercado para selfies[35]. A descrição oficial da marca sul-coreana enfatiza o investimento feito na câmera frontal do aparelho: "Selfies tirados do jeito certo — Acione a câmera de selfies e tire fotos que todos vão querer compartilhar. O autofoco monitora rostos automaticamente, então, se você usar seu braço ou um bastão de selfie, todos na foto estarão dentro do foco"[36]. Em uma análise na perspectiva dos mecanismos de vigilância e punição, a frase "fotos que todos vão querer compartilhar" se destaca. Pensamos aqui, então, em uma dinâmica específica: a autovigilância.

Antes, retomamos a 2013, quando o dicionário britânico de Oxford incluiu selfie entre seus novos verbetes e a elegeu como a palavra do ano, demarcando de forma contundente a entrada dos autorretratos[37] no cotidiano. Assim, partiremos da constatação que a explosão de compartilhamento de selfies em redes sociais impacta em uma crescente exposição, como é evidenciado em análise de Sobrinho (2014). Entendemos que a câmera frontal é um elemento de design específico dos smartphones determinante para pensar essa dinâmica. "[…] uma experiência não faz sentido se ela não for registrada, se ela não for compartilhada com o outro. O indivíduo 'somente' passa a existir se os outros os virem e se gerar uma repercussão na rede social. Daí a ênfase dada ao selfie" (SOBRINHO, 2014, p. 5).

Para ficar mais clara a relação entre o elemento do design e a sua apropriação específica pelos usuários de smartphones, recorremos ao conceito de *affordance*, de James J. Gibson, que foi apropriado por Donald Norman, como enfatizam Ho e McGrenere (2000). Partimos, assim,

[35]Lista do site Zoom dos melhores smartphones para selfies. Disponível em: https://www.zoom.com.br/celular/deumzoom/melhores-celulares-para-selfies. Acesso em: 12 jul. 2018.

[36] Detalhamento da câmera frontal em destaque no site oficial da Samsung. Disponível em: https://www.samsung.com/br/smartphones/galaxy-s8/camera/. Acesso em 12 jul. 2018.

[37] Matéria do G1 aborda a inclusão da palavra selfie no dicionário Oxford. Disponível em: http://g1.globo.com/mundo/noticia/2013/11/selfie-e-eleita-palavra-do-ano-pelo-dicionario-oxford.html. Acesso em: 12 jul. 2018.

da definição que *affordance* é um aspecto do design do objeto que sugere como ele deveria ser usado. Os pesquisadores identificam na obra de Gibson e Norman caracterizações distintas. Para Norman, uma propriedade percebida ou não pode ser um *affordance*. Olhando para a câmera frontal, a possibilidade de realizar um autorretrato seria um *affordance*, ainda que o usuário não o utilize para isso. Porém, para Gibson, o indivíduo precisaria estar envolvido para a existência do *affordance*. Desse modo, de acordo com Gibson, o que importa é a possibilidade de ação, enquanto para Norman o importante é a possibilidade de ação e como é visível pelo ator. Ho e McGrenere concluem que, na visão de Gibson, o *affordance* aparece como algo binário, preto ou branco, e esquece de uma área cinzenta que pode estar ao redor (HO, MCGRENERE, 2000).

Aderimos, assim, a revisão do conceito feita por Norman, que considera o design como fundamental para pensar elementos de utilidade e usabilidade no cotidiano. Em o *Design do dia-a-dia* (2006), ele explica que duas perguntas o motivaram a realizar esse estudo: "Quando vemos um objeto pela primeira vez, de que modo aprendemos a usá-lo? Como administramos as dezenas de milhares de objetos, muitos dos quais só encontramos uma única vez?" (NORMAN, 2006, p. 10). Norman defende que o design deve estar centrado no usuário, sendo assim, ele deve saber o que fazer e entender o que está acontecendo.

> O design deve fazer uso das características inerentes naturais das pessoas e do mundo, deve explorar os relacionamentos naturais e as coerções naturais. Tanto quanto possível, deve operar sem instruções ou rótulos. Qualquer instrução ou treinamento necessário só deve precisar ser dado uma única vez; a cada explicação, a pessoa deve poder dizer: "É claro" ou "Sim, compreendo". (…) Se a explicação induzir a pessoa a pensar ou dizer "Como vou conseguir me lembrar disso", o design terá falho (NORMAN, 2006, p. 222).

Ao buscar sobre qual foi o primeiro celular a ter uma câmera frontal, podemos relativizar a proposta de Norman. Como enfatizam os portais da *Revista Galileu* e *Tecmundo*[38], a primeira câmera frontal foi lançada pela Sony em 2003, no aparelho Sony Ericsson Z1010, em um celular de flip, que ainda não era um smartphone, com a capacidade de fazer imagens de 0,3 pixels. Os designers pensaram na ferramenta como recurso fundamental para videoconferência. Porém

[38] Matérias relatam a implementação da primeira câmera frontal em celulares. Disponíveis em: https://revistagalileu.globo.com/Tecnologia/noticia/2017/10/camera-frontal-do-seu-celular-nao-foi-criada-para-tirar-selfies.html e https://www.tecmundo.com.br/fotografia-e-design/64393-camera-frontal-videoconferencias-febre-selfies.htm. Acesso em: 15 jul. 2018.

não foi assim que ela explodiu no mercado de comunicação móvel, que em 15 anos presencia o recurso de câmera frontal como elemento determinante para a escolha de um smartphone.

Nesse cenário, precisamos considerar o elemento de apropriação dos usuários como fundamental. Um objeto pode ter sido desenvolvido para um determinado uso, porém, como afirma Norman, elementos naturais das pessoas e do mundo podem levar a um uso que não foi pensado pelo seu designer. Portanto, identificamos aqui que os atores sociais atravessam de forma determinante na usabilidade de um objeto, sendo responsáveis por criar demandas próprias de utilidades.

A partir dessa constatação, como podemos pensar em elementos para compor um mecanismo de autovigilância? Basta pensar nas características da própria selfie e nas plataformas em que elas são compartilhadas. Primeiramente, podemos estabelecer relação direta entre a face e a identidade de indivíduos. Assim, não só produzimos dados sobre nós, mas como ilustramos com algo único de cada um. No que se refere às plataformas de compartilhamento, as redes sociais são acompanhadas de recursos que estimulam a produção contínua de mais dados, como os de geolocalização. Desse modo, além de criarmos rastros sobre a construção imagética da nossa identidade, dizemos de onde ela está sendo postada, associada a outros elementos subjetivos e simbólicos, como gosto, estilo e comportamento, por exemplo.

Dessa forma, o que buscamos identificar aqui é como o posicionamento estratégico de um recurso em um objeto pode impactar na forma de uso e influenciar de modo muito específico os mecanismos de vigilância e punição, que é o que chamamos de autovigilância. No caso da Uber, a selfie foi incluída para o uso de reconhecimento biométrico.

c) O conteúdo: o lugar do corpo na produção de dados

Dois recursos característicos do conteúdo dos smartphones são o sistema de geolocalização, proveniente do mecanismo de GPS (base na estrutura do aplicativo da Uber), e as ferramentas de assistência pessoal, por meio de recurso de voz — *Siri, Google Assistente* e *Alexa* —, em aparelhos com sistemas operacionais iOS, Android e Amazon, respectivamente. O primeiro recurso é acionado pela movimentação no espaço territorial e produz dados de localização de usuários, enquanto o segundo é acionado pela voz para atividades diversas, como abrir mapas e tocar músicas, por exemplo, e pode captar informações pessoais quando não está desligado.

Como já citamos no começo do capítulo, os usuários de Android convivem com o *Google History*, que consegue desenhar um mapa com todas as localidades e trajetos que o usuário percorreu. É algo que pode parecer assustador. Um grande mapa, com linhas vermelhas de deslocamentos de dias, meses e anos, dependendo desde quando o usuário usa o sistema, é mostrado na tela. Ainda que o mesmo tente se proteger desse monitoramento, podemos listar alguns serviços que exigem a geolocalização para uso, como os de transporte particular, de redes sociais e aplicativos de relacionamentos, por exemplo. Sendo assim, até o usuário mais atento fornece dados pessoais de localização para empresas como a Google, em situações específicas.

Notícias sobre os assistentes pessoais mostram que eles captam informações dos usuários sem que ele seja diretamente acionado, bastando estar ligado no aparelho. Um exemplo cotidiano clássico é quando você diz algo próximo ao celular e depois resolve fazer uma busca: às vezes antes mesmo de digitar, o site já te mostra o que você havia dito. O que precisa ficar claro é que você não havia solicitado ao sistema; ele é que captou essa informação sem ser autorizado para tal. A impressão é de que "o celular está lendo pensamentos", mas não, ele apenas processou informações faladas. Em maio de 2018, o portal G1 destacou o caso de envio de conversas pessoais pela Alexa[39]. Uma família estadunidense teve áudios de conversas mandados para contatos aleatórios, e descobriu o fato quando um funcionário da empresa de um dos integrantes da família avisou que recebeu gravações sobre pisos de madeira.

Tanto no caso da geolocalização quanto no de assistentes pessoais, o debate de privacidade que tange os mecanismos de vigilância e punição ficam evidentes. No entanto, o que pretendemos enfocar é a relação entre o corpo e esses aparatos. Identificamos aqui como ações corporais podem fornecer dados pessoais durante o uso de smartphones, acendendo a luz sobre esse elemento que não tem tido destaque nas análises desses mecanismos.

Para Shusterman (2012), o corpo foi marginalizado ao longo da história da filosofia em detrimento da alma e espírito, que tinham suas análises realizadas separadamente. Assim, tomá-lo como elemento para reflexão social em sua completude é uma forma de enriquecer discussões. Para tal, recorre a Maurice Merleau-Ponty, a qual chama de filósofo do corpo, para comprovar a primazia do corpo na experiência e no sentido humanos. "[…] Ele insiste que o corpo não é apenas a fonte crucial de toda percepção e ação, mas também o fulcro de nossa

[39] Matéria do Portal G1 relata o envio de mensagens pessoais feito pelo assistente da Amazon, Alexa. Disponível em: https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/familia-descobre-que-alexa-assistente-pessoal-da-amazon-grava-conversas-e-as-manda-para-outras-pessoas.ghtml. Acesso em: 18 jul. 2018.

capacidade expressiva, e, portanto, a base de toda linguagem e de todo o sentido" (SHUSTERMAN, 2012, p. 91). Em diálogo com o pensamento de Shusterman, Zumthor toma a voz como objeto e enfatiza que ela possui uma materialidade: "Seus traços são descritíveis e, como todo traço do real, interpretáveis. Daí os múltiplos simbolismos, pessoais e mitológicos, fundados nela e em seu órgão, a boca 'cavidade primai' […]" (ZUMTHOR, 2002, p. 85).

De que modo essas constatações podem nos ajudar? Entender que o corpo tem interferência nas variadas ações cotidianas é fundamental para ampliar um debate que tem focado mais nas significações. Quando identificamos que o nosso deslocamento corporal cria rastros sobre nossos comportamentos, gostos e ideologias, por exemplo, entendemos o quanto os mecanismos de vigilância e punição processam sobre os corpos muito além da visibilidade. O movimento ganha lugar de destaque e é processado pelos recursos dos smartphones. Quando identificamos que a tonalidade da voz pode ser processada e criar informações para um sistema, identificamos a potência e materialidade de algo que é marginalizado nas interações humanas, mas na lógica das máquinas ganha contornos peculiares, como os exemplificados.

Percebemos aqui que olhar para os aspectos materiais e não humanos dos smartphones pode nos dar pistas que ainda são pouco exploradas nas análises de mecanismos de vigilância e punição contemporâneos. Seguimos, assim, caminhos que parecem frutíferos para explorar e para ampliar o debate.

3.3.A VIGILÂNCIA ALGORÍTMICA: O RACISMO AUTOMATIZADO

Deste modo, recorremos à imagem de um iceberg para seguir pensando sobre a vigilância algorítmica. Do lado de fora do oceano, aparecem os elementos humanos de forma mais clara, enquanto debaixo do oceano estão os actantes não humanos operando e compondo a infraestrutura dos arranjos sociotécnicos em suas associações. O último modelo de vigilância com o qual o estudo dialoga diretamente, bem como com o objeto em questão, tem como centralidade os elementos não vistos que observamos anteriormente: os algoritmos. É consenso entre alguns pesquisadores da vigilância algorítmica que os direitos humanos podem ser por ela afetados.

Maria Murphy (2017) destaca como a vigilância algorítmica cria perfis suspeitos por meio de correlações e associações de dados que podem ser completamente equivocadas, uma vez que o objetivo é identificar ameaças e não investigar, tendo função preditiva, e ameaçando a privacidade de inúmeros cidadãos. Eleni Kosta (2022) acredita que a problemática principal

e diferencial da vigilância algorítmica é a mineração e processamento de dados realizados por meio da criação de grupos. Maria Xavier e Alexsandro Dantas (2021) apontam que, para os dispositivos de vigilância algorítmica, não são apenas os indivíduos que importam, mas sim — e principalmente — a navegação de cada um deles, para verificar suas tendências subjetivas.

> A vigilância algorítmica vai além dos métodos clássicos de vigilância, em que os alvos da vigilância geralmente são identificados de maneira bastante específica. Os algorítmos de aprendizado de máquina têm o potencial de classificar indivíduos em categorias dependendo de parâmetros específicos e levar à criação de grupos que compartilham algumas características comuns[40] (KOSTA, 2022, p. 213, tradução nossa).

Criar grupos e hieraquizar é uma característica muito marcante na experiência da Uber, uma vez que as notas dos colaboradores e usuários os conectam com semelhantes na vivência da plataforma. Arthur Bezerra (2017) conceitua a vigilância algorítmica juntamente com o que ele chama de cultura algorítmica e identifica um novo regime global de mediação da informação adotado por empresas privadas e governos, com diferentes finalidades, mas que afetam de forma indiscutível o direito à privacidade de cidadãos do mundo inteiro.

> A consolidação dessa rede de engenheiros e técnicos de informática que criam algoritmos de classificação de conteúdo digital a partir de decisões da empresa, com consultoria tanto de psicólogos, sociólogos e outros profissionais acadêmicos quanto de publicitários e analistas de marketing digital, definindo a escolha da informação que será disponibilizada ao usuário de uma plataforma digital, permite-me afirmar que estamos diante de um novo regime de mediação da informação. Como efeito imediato das configurações desse novo regime, é possível destacar a constante vigilância de todos os nossos passos virtuais (seja para fins econômicos ou políticos) e a personalização da experiência da navegação digital (BEZERRA, 2017, p.79).

Percebemos que as características centrais da vigilância algorítmica são a intenção de prever comportamentos e segmentar e, no caso específico do nosso objeto, personalizar experiências para os usuários. É justamente a personalização que aparece como retórica principal das empresas que possuem produtos plataformizados, como a Uber. Porém, a partir dessa cartografia em curso, entendemos que essa experiência construída no contexto da vigilância incide em corpos pretos de maneira muito específica. Os casos de racismo algorítmico, mapeados por Tarcísio Silva (2020), seja pela recomendação de conteúdo,

[40] No original: "*Algorithmic surveillance movesbeyond the classic surveillance methods where the targets for surveillance are usually fairly specifically identified. Machine and deep learning algorithms have the potential to classify individuals in categories depending of specificparameters and lead to the creation of groups that share some common characteristics*".

anúncios, reconhecimento facial ou buscadores, nos ajudam a ampliar a análise sobre a experiência da Uber.

As pesquisadoras Fernanda Carrera e Denise Carvalho (2020) explicam que o racismo algorítmico pode acontecer quando determinadas dinâmicas de poder já socialmente estruturadas são reproduzidas por meio do aprendizado de máquinas e agentes artificiais que, por muito tempo, foram caracterizados como neutros e imparciais. Observando o racismo algorítmico, fica claro que a construção de bancos de imagens de possíveis ameaças, podem reforçar exclusões e assimetrias. É urgente que empresas que se propõem antirracistas repensem como criar mecanismos de segurança que não reforcem ainda mais discriminações.

> As dinâmicas de poder existentes são reproduzidas em ferramentas digitais que se propõem "disruptivas" (ADNER, 2002), perpetuando antigas ideologias e representações, além de negligenciar novas narrativas e demandas sociais contemporâneas, como se fosse possível posicionar o ciberespaço como um espaço para a transcendência da raça, da classe e do gênero (HOBSON, 2008, p. 112). Admitindo que não há transcendência, mas, ao contrário, reprodução destas dinâmicas de poder e subjugação, faz-se necessária a exposição das lacunas e esforços em prol de sistemas tecnológicos e algorítmicos menos prejudiciais (CARRERA, CARVALHO, 2020, p. 102).

Seria a construção da nota 4, da Colaboradora 35 (usuária da Uber; nota 4; autodeclara-se negra), embasada apenas na forma como ela interage com os motoristas da plataforma da Uber? "Sou candomblecista e uma vez, ao sair do meu terreiro, o motorista cancelou a corrida assim que me avistou. Eu e minha mãe de santo estávamos de roupa de santo", contou a passageira em depoimento para a pesquisa. A passageira aponta que a intolerância e o racismo religioso aparecem em uma ação cotidiana de transporte privado sem nenhum tipo de constrangimento para o motorista. Ele cancelou a corrida e sabemos que todas as ações na plataforma enviam mensagens para as partículas não-humanas que trabalham na dinâmica de oferta de serviço. Desse modo, a colaboradora tem sua experiência na plataforma comprometida pela atitude racista do motorista. A mensagem do motorista para plataforma é clara: ele não transportará a passageira. E assim se constrói a reputação da passageira na plataforma, baseada na sua identidade negra e candomblecista. Esse é o racismo cotidiano mediado por uma tecnologia digital de transporte privado.

O conceito de microagressão, do psiquiatra Chester Pierce, explorado por Silva (2020), cabe como uma luva para as vivências que estamos cartografando. Ele não se refere às

violências físicas e explícitas, mas às ofensas comportamentais ou verbais, intencionais ou não, contra pessoas negras. Silva enfatiza que:

> O uso do termo 'micro' não está ligado necessariamente ao grau de virulência, mas antes à perversidade e ao fato que 'a agressão incide em um nível individual e/ou local, ou mesmo em situações "privadas" ou limitadas, que permitem certo grau de anonimato por parte do agressor (Silva & Powell, 2016, p. 46) (SILVA, 2020, p. 23).

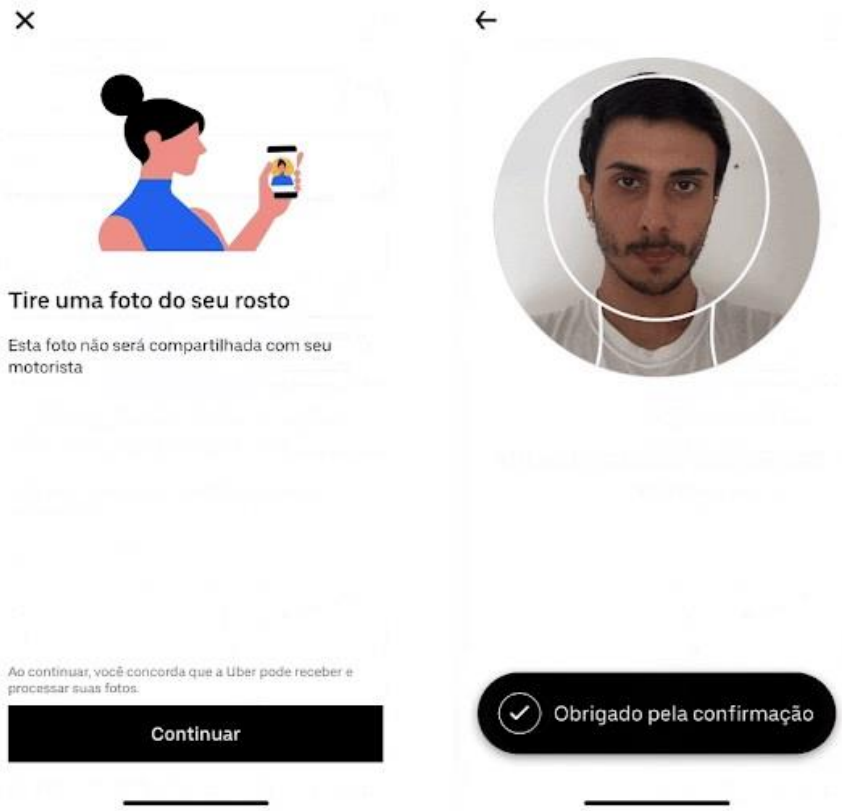
Para o pesquisador, boa parte das discriminações raciais algorítmicas podem ser vistas como microagressões.

Outro exemplo é o da Colaboradora 37 (usuária da Uber; nota 4,85; autodeclara-se negra) que, ao perceber como a foto e o território em que morava cerceavam a sua vivência na Uber, criou mecanismos para negociar e melhorar a sua nota, e assim usar o serviço sem prejuízos. "Morei por muito tempo em Santa Teresa (bairro da Zona Sul do Rio de Janeiro) e, junto com a minha foto no perfil, os motoristas nunca queriam me buscar achando que estava em alguma favela, ou próximo à alguma entrada. Mas como eles viam que não eram me davam boas notas. Então depois de um tempo diminuiu a desistência de motoristas". Atrelar a origem étnica com territórios perigosos da cidade aparece como um dos relatos mais comuns entre os usuários que interagiram com a pesquisa. Entendendo que os algoritmos da Uber se comportam a partir das interações estabelecidas com os humanos, é possível aferir a tendência de que ele funcione de acordo com o tipo de mensagem que está sendo enviada para ele.

Na contramão do discurso antirracista que a Uber tenta construir desde 2020, como abordamos no capítulo anterior, em maio de 2022 a empresa lançou, em fase de teste, a ferramenta que denominou *U-selfie*. Ela será destinada a usuários que pedirem o serviço na forma de pagamento dinheiro. A empresa explicou em seu blog oficial[41] que a imagem não será repassada para os motoristas, mas irá compor um banco de dados.

[41] Disponível em: https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/piloto-selfie-do-usuario/. Acesso em: mai. 2022.

Figura 22- O Blog da Uber traz imagens ilustrando como funciona a validação biométrica facial



Fonte: Blog oficial da Uber

Mais uma vez observamos medidas que visam associar uma imagem a possíveis criminosos, em um discurso de segurança, considerando a forma de pagamento. Essa construção de um banco de dados que criará perfis de possíveis ameaças é mais uma camada de rompimento com a privacidade de usuários. Sem dar conta dos inúmeros casos de racismo, como os quais mapeamos na cartografia, a Uber abre mais uma brecha para estigmatizar em seus bancos de dados a população negra que, historicamente, tem menos acesso ao crédito e, portanto, provavelmente aparecerá de forma significativa nessa nova funcionalidade em teste. O discurso é sempre de segurança, mas a população negra está segura no uso da Uber?

Não há como negar que a *Big Data* e os elementos humanos e não humanos agenciados têm gerado uma nova experiência social cotidiana e, como já está claro, operando de forma específica corpos minoritários. Diante da vivência que estamos estudando, percebemos que podemos identificar uma nova forma de viver em sociedade, na qual corpos pretos tem experenciado opressões novas e reforços de ideários racistas sociais. Assim, a partir dos dados

produzidos ao longo dos estudos, nomearemos essa sociedade e as formas de racismo que apareceram nos relatos dos colaboradores da pesquisa.

3.4. A CARTOGRAFIA: A EMERGÊNCIA DA SOCIEDADE DE RANQUEAMENTO

A vigilância contemporânea na ambiência digital, a partir das suas diversas finalidades, características e modelos, como mapeado pela pesquisa, tem se tornado plano de fundo para o que o estudo denomina de sociedade de ranqueamento. A partir dela, sistematizaremos as vivências da presente cartografia. A emergência dessa sociedade só é possível devido ao fenômeno de plataformização de diversos serviços, que tem estruturado inúmeros setores da nossa vida social, onde também observamos a emergência do ator social que a compõe, suas principais dinâmicas e como a sua estrutura informacional foi estabelecida.

Já destacamos de antemão que o que está em questão na sociedade de ranqueamento é a democracia, à medida que há criação social de locais que podem ser ou não ocupados, vozes que podem ser legitimadas, experiências que podem ser ou não vividas, assimetrias e reforço de desigualdades. Se na sociedade disciplinar da modernidade, a vigilância era de ordem da visibilidade, vemos no contemporâneo a ordem da hierarquia e da produção de diferença. Esse mecanismo é uma prática de uma lógica pós-colonial, se pensarmos que a segregação foi a forma de lidar com essa diferença produzida pela invenção europeia do conceito de raça.

Mas o que seria então o que estamos chamando de sociedade de ranqueamento? Ao observar a emergência de uma subjetividade, construída a partir da reputação (no caso da Uber notas), das dinâmicas de competição, da constante hierarquização, da punição aos que não se enquadram, do reforço e de novos modos de opressão para grupos minoritários, como temos analisado nessa cartografia, entendemos que estamos vivendo uma experiência social da ordem do ranqueamento. Para Foucault, as práticas disciplinares fabricavam indivíduos e se tornaram uma técnica de poder na qual esses indivíduos são objetos e instrumentos. Na sociedade de ranqueamento, percebemos que ela cria subjetividades quantificadas que podem abrir ou fechar portas.

Como caracterizar os cidadãos nesse contexto? Ao olhar para os atores humanos dessa experiência, já percebemos a emergência de um sujeito ranqueado. Ferraz (2014), no que tange às rupturas entre o *homem confinado* e o *homem endividado*, com base nos recortes sócio-históricos da sociedade disciplinar e sociedade de controle, explora a emergência do *homem avaliado*, caracterizado pelo filósofo José Gil como uma atualização do *homem endividado*. A

caracterização endividada é explicada pela dinâmica de que, enquanto na disciplina se está sempre recomeçando — tendo-se, entretanto, a sensação de quitar suas dívidas entre um confinamento e o subsequente —, nas sociedades de controle nunca se termina nada.

O que ambos os conceitos têm em comum? A contextualização do recorte sócio-histórico, a partir do olhar didático de Deleuze (2013) para os estudos de Foucault, que caracterizou as sociedades disciplinares e sociedades de soberania. As primeiras se referem à passagem dos indivíduos ao longo da vida por espaços de confinamento, como escolas, fábricas e prisão, e que teve seu apogeu no início do século XX. Ela sucedeu a sociedade que tinha o rei soberano como centro e tinha como principal característica decidir mais pela morte do que pela vida do indivíduo (DELEUZE, 2013). Na atualização feita por Gil do *homem endividado*, o atual *homem avaliado* abarca toda uma esfera social. Cabe à avaliação hierarquizar, selecionar, integrar e, sobretudo, excluir. Essa dinâmica é análoga ao movimento do sujeito ranqueado, que propomos como figura central do cenário de vigilância e punição contemporâneos.

A escolha da denominação *ranqueamento* é feita pela identificação de que a nota é como a baliza para a exclusão, ou seja, a punição máxima nessa experiência social. *Ranqueado* vem da palavra inglesa *ranking*, que segundo o dicionário Michaelis, em português, ganhou denotação de "classificação ordenada de pessoas, entidades, coisas etc. segundo certos critérios". Sendo assim, na lógica da Uber, ser nota 4.9 significa que você é mais confiável que alguém nota 4.7. A lógica do sujeito ranqueado não é só a da avaliação, é também a da competição, já que a sua nota te diferencia e te hierarquiza nas suas interações.

Recorremos novamente aos estudos de Cathy O'Neil (2020) e entendemos que uma sociedade de ranqueamento é estruturada sob uma economia de *Big Data*. A professora e matemática, que em um período profissional foi trabalhar no mercado financeiro, percebeu que, no setor, matemáticos e estatísticos estavam estudando os desejos da sociedade, movimentações e poder de compra. Desse modo, por meio de modelos matemáticos, era possível, em meio àquele imenso número de dados, calcular o potencial de um cidadão enquanto estudante, trabalhador, amante ou criminoso.

Com a estrutura matemática, a plataformização de todas as esferas da vida consolidou a sociedade de ranqueamento em práticas cotidianas: experiências em restaurantes, em redes sociais, de experiências de viagem, de serviços de streaming, de locação de imóveis, de compras de varejo, de pedido de um empréstimo, de solicitação de transporte privado, entre outros. A sociedade de ranqueamento é estabelecida no cotidiano das plataformas digitais que usamos

para praticamente todos os serviços da vida atual. Nela, buscamos construir reputação, seja numérica ou simbólica, pois é por meio dela que poderemos ter acesso aos mais diversos benefícios, bens e status.

A grande diferença estrutural da sociedade de ranqueamento é que ela é construída em cima de modelos matemáticos e preditivos, sendo vendida como neutra e objetiva, afinal, trata-se do que é infalível na ciência: números. No entanto, o que estamos mostrando ao longo do estudo é que esses modelos matemáticos, em sua maioria, são construídos por grupos sociais hegemônicos, que não consideram que os dados são sensíveis e que as associações dessas partículas que os operam poderiam gerar consequências antidemocráticas.

> Contudo, eu via problemas. As aplicações matemáticas fomentando a economia dos dados eram baseadas em escolhas feitas por seres humanos falíveis. Algumas dessas escolhas sem dúvida eram feitas com as melhores das intenções. Mesmo assim, muitos desses modelos programavam preconceitos, equívocos e vieses humanos nos sistemas de *software* que cada vez mais geriam nossas vidas. Como deuses, esses modelos matemáticos eram opacos, seus mecanismos invisíveis a todos exceto os altos sacerdotes de seus domínios: os matemáticos e cientistas da computação. Suas decisões, mesmo que quando erradas ou danosas, estavam para além de qualquer contestação. E elas tendiam a punir os pobres e oprimidos da sociedade enquanto enriquecia ainda mais os ricos (O'NEIL, 2020, p. 8).

Os efeitos desses constantes ranqueamentos nas mais diversas atividades cotidianas, assim como na Uber, são desigualdades. Como cartografado, na sociedade de ranqueamento, as opressões aparecem agora mediadas pelos actantes humanos e não humanos, que se associam nessa sociedade cada vez mais plataformizada. Quantificar e qualificar reputações é mais uma forma de excluir os já excluídos e de criar formas de marginalizar em experiências cotidianas. O'Neil denominou os modelos matemáticos de ADMs, Armas de Destruição Matémáticas. A autora considera que o racismo opera como uma ADM:

> Desnecessário dizer, racistas não gastam muito tempo buscando dados confiáveis para treinar seus modelos deturpados. E uma vez que esse modelo se transforma em crença, torna-se programado, encucado. Ele gera suposições tóxicas, mas raramente as testa, assentando-se em dados que parecem confirma-las e fortalecê-las. Portanto, racismo é o mais desleixado dos modelos de previsão. Ele é alimentado por coleta irregular de dados e correlações espúrias, reforçado por injustiças institucionais e contaminado por viés de confirmação. (O'NEIL, 2020, p. 37)

Na sociedade de ranqueamento, a *falha*, que chamamos de vieses, como O'Neil, reforça a opressão racial, como temos percebido ao longo de todo o estudo. A seguir, iremos sistematizar de que modo ela aparece na Uber. A produção de dados dessa cartografia, em suas

variadas etapas, realizadas de 2018 até 2022, levou o estudo a identificar os principais vetores componentes das experiências vividas pelos usuários negros da Uber no Rio de Janeiro. Aqui compomos de forma condensada o mapeamento dessa experiência cotidiana.

Ao longo dos anos, a empresa — que não dá conta de casos de racismo no cotidiano de motoristas e usuários — amplia cada vez mais suas ferramentas de vigilância e possíveis opressões, quebrando cada vez mais barreiras na privacidade dos interagentes com a plataforma. Em abril de 2019, a Uber[42] tornou pública a sua parceria com a Serpro, empresa de TI do governo federal. Com essa parceria, por meio de análise biométrica facial, a empresa obterá a confirmação das informações cadastrais dos motoristas e candidatos a motoristas e de seus veículos, em tempo real, a partir das informações da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV), com a autorização da Secretaria Nacional de Trânsito (Senatran).

Esse é exatamente o mesmo mecanismo da Uber adotado no Reino Unido, destacado anteriormente, onde a empresa confirma se o motorista é quem ele diz ser. Como vimos, alguns motoristas negros que usaram o dispositivo da Microsoft tiveram problemas de reconhecimento, pois a tecnologia apresentou *falhas*. Esses motoristas não foram reconhecidos e perderam o acesso à plataforma. O que problematizamos no caso brasileiro é que a parceria acontece entre uma empresa pública e outra privada, que se unem trocando dados, o que torna ainda mais complexa a possibilidade de fiscalização dessa dinâmica.

Entendendo, assim, de que modo a sociedade de ranqueamento se estrutura, a partir dos relatos dos colaboradores, da observação em corridas, entrevistas, acompanhamentos de grupos de motoristas no Facebook, acompanhamento de atualizações do aplicativo e políticas empresariais da Uber, chegamos às seguintes categorias sistematizadas da experiência de usuários e motoristas negros que interagiram com a presente pesquisa: criminalização étnica, racismo velado, racismo escancarado e manutenção da subalternidade. Percebemos que as violências são, sobretudo, na ordem do simbólico e permeadas no discurso de uma sociedade em que o racismo é estrutural.

A tabela a seguir nos ajuda a entender os principais elementos que aparecem na etapa do questionário: gênero, território e origem étnica. Por meio dele, foi possível perceber

[42] Informações publicadas no blog oficial da Uber. Disponível em: https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/uber-fecha-contrato-com-serpro-para-checar-dados-de-veiculos-e-motoristas-em-tempo-real/. Acesso em: 1 jul. 2022.

qualitativamente algumas dessas experiências racistas, que foram repetidas em entrevistas e conversas em observações na ambiência.

Tabela 1 - Dados do questionário com as categorias gênero, território e autodeclaração étnico-racial

NOTA	USUÁRIOS/MOTORISTAS	GÊNERO	TERRITÓRIO	AUTODECLARAÇÃO ÉTNICO-RACIAL
Nota 5	3 Usuários (14,18 e 39)	Feminino (3)	-Rocha Miranda -Jacarepaguá - Del Castilho	Negra (2) Preta (1)
Entre 4.8 e 4.9	15 Usuários (7,8,9,10,11,12, 20, 22, 23, 24, 26, 28, 30, 36, 37) 5 Motoristas (38, 40, 41, 42, 43)	Feminino (12) Masculino (8)	-Lins de Vasconcelos -Santa Teresa - Botafogo - Centro - Copacabana (3) - Nova Iguaçu - Cosmos - Engenho Novo - São Gonçalo (3) - Vila Isabel - Coelho Neto - Jacarepaguá - Belford Roxo - Senador Camará - Tijuca - Barra da Tijuca	Negra (o) (10) Preta (8) Branca (1) Não sei (1)
Entre 4.5 a 4.7	11 Usuários (1,2,3,5,6,13,15,16, 19, 27, 31)	Feminino (7) Masculino (4)	- Laranjeiras - Mangueira - Flamengo - Centro - Leme - Glória - Copacabana - Cidade de Deus - São João de Miriti - Humaitá - Cordovil	Negra (o) (6) Pardo (1) Preta (o) (3) Branca (1)
Entre 4 a 4.5	2 usuários (21, 25 e 35) 2 motoristas (32 e 33)	Masculino (3) Feminino (2)	- Méier - Honório Gurgel - Jacarepaguá - São Gonçalo	Pardo (1) Preto (1) Negra (3)
Inferior a 4	2 Usuários (4 e 17)	Masculino (2)	-São Gonçalo - Copacabana	Negro (2)
Sem nota	1 Usuária (29) (usa aplicativo do marido, que é branco)	Feminino	Todos os Santos	Preta

Fonte: Questionário aplicado entre primeiro semestre de 2020 e o segundo semestre de 2021.

A partir da sistematização desses dados, é possível observar de que modo os dados quantitativos também podem revelar um pouco mais sobre a experiência. Contabilizamos que o questionário foi respondido por 17 homens e 26 mulheres. Entre os usuários e motoristas com as menores notas, identificamos que são, em sua maioria, do sexo masculino, o que nos remete

ao estereótipo do homem perigoso, que exploramos no segundo capítulo, em contraponto às mulheres dóceis e servis. As regiões em que os colaboradores moram, tanto das maiores quanto das menores notas, são variadas, não construindo relação direta numericamente com a nota.

Entre os 43 interagentes com a pesquisa, 30 já utilizam a Uber há pelo menos 5 anos, o que demonstra que convivem com o sistema de avaliação por um período considerável. Como dito, deixamos em aberto a autodeclaração étnico-racial, com o intuito de observar como os interagentes se relacionavam com a sua racialidade. Entre os respondentes, duas pessoas se autodeclararam brancas (mesmo o questionário deixando claro que se destinavam a vivências racializadas) e uma afirmou "Não sei". As outras 15 pessoas se autodeclararam pretas, 2 pardas e 23 negras, sendo que 56% deles já perceberam algum tipo de experiência racista.

Curiosamente, o passageiro que declarou "Não sei" foi o que relatou que foi chamado de "neguinho" por uma passageira. A partir desse e outros relatos qualitativos, foi possível sistematizar os efeitos práticos dentro da sociedade de ranqueamento, nas seguintes categorias:

1) Criminalização étnica: essa categoria reúne as experiências racistas vividas por usuários e motoristas da Uber que tem como origem o cruzamento entre origem étnica, território e gênero, na cidade do Rio de Janeiro. Essas experiências se apresentam na forma do discurso e práticas.

- Raça e território: a partir de relato de usuários interagentes da pesquisa, foi possível perceber como sua origem étnica é associada imediatamente a determinados territórios na cidade do Rio de Janeiro. Essas pessoas e os territórios que circulam ou não são criminalizados e tratados de forma opressiva. Sendo assim, negros são constantemente vinculados automaticamente a territórios como comunidades e favelas, construindo, assim, o combo raça e territórios criminalizados;
- Raça e gênero: os povos da diáspora sofrem até hoje pelo olhar colonizador da vigilância negra. Como Browne identifica, esses estereótipos podem ser observados já no transporte de escravizados para o continente americano. Nos navios, vimos como os homens eram presos em correntes, por serem considerados subjetividades agressivas, e as mulheres estavam próximas às cabines dos comandantes e soltas. Hoje, homens seguem estereotipados como

perigosos e mulheres são objetificadas ou vinculadas a serviços domésticos. Na experiência da Uber não é diferente;

2) Racismo velado: o racismo velado é a categoria que reúne experiências da ordem do simbólico. O racismo que não é expresso verbalmente ou fisicamente, mas fica claro em determinadas situações.

- Percepção de tratamento com menor cordialidade: muitos usuários relatam que perceberam o racismo porque eram tratados com pouca cordialidade na ambiência da Uber. O serviço de excelência e de bom tratamento aos usuários não era a eles oferecido;
- Olhar de indiferença e olhar racista: entendemos como violência ações simbólicas, como o olhar, pois eles podem dizer mais do que ações verbais ou físicas. Essa foi uma percepção de alguns interagentes da pesquisa, que sentiram a forma racista em que eram observados;
- O não reconhecimento como passageiro: não reconhecer um usuário como passageiro é algo comum na experiência de alguns usuários que interagiram com o questionário. Alguns motoristas passam direto por não identificar ou não querer oferecer o serviço a usuários negros;
- Diferença de tratamento de acordo com a roupa que estão usando: usuários homens retrataram que, quando estão bem-vestidos, são tratados com mais cordialidade do que quando não estão;

3) Racismo escancarado: reúne experiências de usuários em que o racismo foi expresso de forma aberta e direta. Entre os relatos estão a de passageiros que cancelam corrida quando o motorista chega ou de motoristas que cancelam a corrida quando avistam um passageiro negro, além de ofensas em discordâncias na plataforma com xingamentos como “Criolo, Macaco e neguinho…”, que animalizam pessoas pretas.

4) A manutenção da subalternidade: essa categoria reúne percepções da experiência que mostram como a vivência negra na Uber é marcada pelo reforço do racismo. Normalmente ele é expresso também de forma simbólica.

- A contestação de suas notas: muitos usuários e motoristas contestam as suas avaliações dentro da plataforma da empresa, vinculando essas notas ao racismo. Eles não percebem motivos para notas que consideram baixas, uma vez que possuem comportamentos de acordo com o que é esperado;
- Precarização dos precarizados: motoristas negros relatam como o racismo atravessa suas experiências na Uber, que já são de precarização. Além da instabilidade financeira e de segurança, eles passam pela experiência racista cotidianamente na rotina de trabalho e não recebem respaldo da empresa nesse sentido.

Condensando essa experiência, consideramos fundamental nos encaminharmos para o encerramento dessa análise entendendo o contexto socioeconômico em que um serviço como a Uber surge e se consolida. Como vimos com O'Neil, foi o mercado financeiro que tornou possível e estruturante essa sociedade. Portanto, para concluir essa cartografia, apresentamos o contexto socioeconômico dessa sociedade, bem como os desdobramentos em torno das práticas cartografadas na experiência da Uber.

4. O CAPITALISMO DE VIGILÂNCIA E A CONSTRUÇÃO DA REPUTAÇÃO ANTIRRACISTA

> […] O capitalismo atual apresenta um processo multiforme, no qual informalidade, precarização, materialidade e imaterialidade se tornaram mecanismos vitais, tanto para a preservação quanto para a ampliação da lei do valor. A enorme expansão do setor de serviços e dos denominados trabalhos imateriais que se subordinam *forma-mercadoria* confirma essa hipótese. Dado seu papel de destaque no capitalismo contemporâneo. O mito de que a ·sociedade de serviços pós-industrial" eliminaria completamente o proletariado se mostrou um equívoco enorme. Evaporou-se. Desmanchou-se no ar. Na contrapartida vem aflorando em escala global uma outra tendência, caracterizada pela expansão significativa de trabalhos assalariados no setor de serviços.
>
> *Ricardo Antunes* (2018, p.33)

Identificar as vigas das estruturas que tornam possíveis a emergência e consolidação do serviço oferecido pela Uber é a última etapa da cartografia da experiência negra na Uber no Rio de Janeiro. O contexto econômico, outros elementos da etapa *Big Data* no atual modo de produção capitalista e a busca das empresas em construir uma reputação que atenda às demandas sociais que tangem às questões raciais nos ajudarão a produzir os últimos dados da presente cartografia.

Informações interessantes do atual cenário econômico mundial são trazidas pela revista *Forbes*[43]. A revista americana de negócios e economia mostra que, em 2020, das 25 pessoas mais ricas do mundo, 14 fazem suas fortunas no ramo de tecnologia, sendo Jeff Bezos, da Amazon, o líder, com uma fortuna de 113 bilhões de dólares. Os bilionários se tornaram figuras públicas no cenário atual e suas fortunas, construídas no contexto no qual a *Big Data* se tornou commodity para essas grandes empresas, mostram uma nova matéria-prima para o capital, a

[43]Informações publicadas em matéria da Forbes. Disponível em: https://forbes.com.br/listas/2020/04/os-25-maiores-bilionarios-do-mundo-em-2020/#foto25. Acesso em: nov. 2021.

qual iremos analisar a partir dos estudos de colonialidade de dados e do capitalismo de vigilância (MAHMOUDI; O'SULLIVAN; THATCHER, 2015; SHOSHANA, 2018).

Como noticiado massivamente pela imprensa brasileira, a Uber atualmente passa longe de ser uma empresa lucrativa. Em 2019, o Portal G1[44] trazia uma matéria com o título: "Como o Uber sobrevive com prejuízo de US$ 1,2 bilhão e sem ter nunca dado lucro?". No texto, é explicado que, até o momento, a Uber tem criado subsídios e atraído investimentos para criar uma clientela leal e um sistema forte para ganhos futuros, como aconteceu com a Amazon, que levou anos para registrar lucros. Dois anos depois, em novembro de 2021, o Tecmundo[45] noticiou que a Uber registrou o primeiro lucro da sua história, no terceiro trimestre daquele ano. A matéria reforçou que, apesar do resultado positivo, isso não significa que a plataforma será sempre lucrativa, uma vez que ao mesmo tempo registrava perda líquida de receita devido à desvalorização da empresa de transporte chinesa Didi, em que a Uber tem participação.

Nesse cenário, em que os lucros ainda são tímidos, percebemos que os dados pessoais de cidadãos, a principal commodity em tempos de vigilância, é produzida em larga escala pela empresa. Através do sistema de avaliação, dos registros de usuários e motoristas e das ferramentas biométricas, os dados pessoais têm sua manutenção realizada cotidianamente por usuários e motoristas, que constroem subjetividades quantificadas por meio das notas mútuas, gerando cada vez mais dados para a empresa. Tentando entender os rastros desses novos modelos de negócio, seguiremos, sobretudo, os simbólicos. Comunidade e parceiros são algumas denominações que a Uber utiliza para falar de sua ambiência e sobre seus motoristas. Que tipo de conotação chamar um motorista da Uber de parceiro pode trazer? A de que ele é um empreendedor? De que a não existência de vínculo empregatício gera liberdade? O que nos interessa entender é o que isso significa na prática na vida dos motoristas e por que o capital tem abraçado esse movimento em que a Uber se tornou referência. Muito se fala sobre a *uberização* dos serviços.

Nessa etapa do capitalismo que vamos explorar, interessa essas novas relações de trabalho e como a população negra encontra nesse cenário uma determinada posição. "Não acho

---

[44] Informações publicadas em matéria do portal G1. Disponível em: https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2019/11/12/como-o-uber-sobrevive-com-prejuizo-de-us-12-bilhao-e-sem-nunca-ter-dado-lucro.ghtml. Acesso em: 1 jul. 2022.

[45] Informações publicadas em matéria do Tecmundo. Disponível em: https://www.tecmundo.com.br/mercado/228181-uber-perde-motoristas-registra-primeiro-lucro-historia.htm. Acesso em: 1 jul. 2022.

uma boa empresa, não valoriza os colaboradores e se aproveita que estamos numa crise, e nos torna escravos. O que ganhamos mal dá para sobreviver mesmo trabalhando 15 horas por dia", relatou sobre a sua experiência com a Uber a colaboradora 32 (motorista da Uber; nota 4,4; autodeclara-se negra). Por sua vez, a motorista ouvida, em corrida realizada na etapa de observação, relata que atualmente consegue sobreviver exclusivamente como motorista de aplicativo, trabalhando para Uber e a concorrente 99.

A análise do filósofo sul-coreano Byung-Chul Han sobre o neoliberalismo e as novas técnicas de poder aqui se torna fundamental. Ele mostra como a liberdade individual proposta por empresas é uma forma de o capital se reproduzir. "O capital se multiplica enquanto competimos livremente uns com os outros. A liberdade individual é uma servidão na medida em que é tomada pelo capital para sua própria multiplicação" (CHUL HAN, 2014, p. 13).

Entender em que modelo e/ou etapa, e como a emergência de um serviço de transporte privado como a Uber nele se insere, é essencial para a análise da experiência negra na plataforma. Assim, a partir das análises de autores, como Almeida, Castells, Srnicek, Zuboff e Byung-Chul Han, buscaremos explorar a etapa que ficou conhecida como a terceira revolução industrial. A partir daí, nos encaminharemos para a última etapa da sistematização dos vetores que compõem a cartografia presente neste estudo.

Preocupadas com suas reputações, que quando positivas resultam em mais lucro, dentro do contexto econômico atual, as empresas demonstram estar cada vez mais buscando atender as demandas de ESG (do inglês, *Environmental, Social and Governance*) e em português ASG (Ambiental, Social e Governança). De acordo com matéria do Valor econômico[46] no Brasil, até fevereiro de 2022, a busca pelo termo ESG na internet triplicou em um ano, um crescimento de 150% em relação ao ano anterior.

O objeto de estudo da pesquisa é uma demanda do aspecto social, uma vez que ele está voltado para reponsabilidade social e os impactos das empresas na comunidade e sociedade. A construção de um quadro de diversidade étnica e ações antirracistas aparecem como uma cobrança mundial e a Uber tem investido na construção dessa reputação com campanhas publicitárias e ações supostamente antirracistas.

Mas, olhando para o quadro de líderes da empresa, é possível perceber o porquê grande parte de suas políticas antirracistas se limitam mais à reputação do que a mudanças efetivas de

[46] Disponível em: https://valor.globo.com/empresas/esg/noticia/2022/02/21/entenda-o-que-e-esg-e-por-que-a-sigla-esta-em-alta-nas-empresas.ghtml. Acesso em: abr. 2022.

impacto social. A partir desse olhar, o estudo estrutura um mapa dos principais vetores da experiência estudada e convida a uma reflexão sobre como o cotidiano pode ser um lugar de assimetrias geradas por uma estrutura social que precisa ser destruída, para que efetivamente possamos dizer que vivemos em democracia. Assim, poderemos, enfim, reprogramar as máquinas para que elas não reproduzam, em associação a essa estrutura, mais opressão e desigualdades.

4.1.DADOS PESSOAIS COMO COMMODITIES

A partir da revisão teórica feita ao longo do estudo, identificamos com Almeida que a construção do sujeito racial está diretamente ligada às transformações do capitalismo. Como já pontuado, o conceito de raça foi útil para naturalizar desigualdades e justificar o genocídio de grupos minoritários em prol do desenvolvimento econômico. Com o olhar mais avançado para o objeto, as transformações do modo de produção capitalista aparecem como a última perspectiva fundamental para cartografar a análise de uma experiência de consumo racializada no contexto de plataformização de serviços.

Partimos, assim, do final da década de 1990, quando Manuel Castells (1999) denominou o modo de produção vigente de capitalismo informacional, fruto da revolução tecnológica informacional, a partir dos anos 80, marcada pelo avanço da robótica, globalização e novas tecnologias digitais. “É a conexão histórica entre a base de informação/conhecimento da economia, seu alcance global, sua forma de organização em rede e a revolução da tecnologia da informação que cria um novo sistema econômico distinto” (CASTELLS, 1999, p. 119). Com Castells, fica claro, em uma perspectiva histórica, o cruzamento do contexto econômico e as transformações das tecnologias digitais.

O pesquisador pontua que essa nova economia tem três braços: o informacional, o global e o de rede. O primeiro se justifica pela atuação dos agentes, como a geração, o processamento e a aplicação de informação; o segundo, porque essa economia está organizada em escala global e, por último, o terceiro braço diz respeito ao fato de a produtividade ser feita em uma rede global de interação entre redes empresariais. As transformações do capitalismo na sua etapa informacional, como outrora, vêm da necessidade das empresas de encontrar novos mercados para absorver a produção que se ampliava com a mediação tecnológica cada vez mais rebuscada. A grande diferença, para Castells, é que, a partir dessa nova etapa do capital, a economia tem a capacidade de funcionar em unidade, em tempo real e em escala planetária.

"A emergência de um novo paradigma tecnológico organizado em torno de novas tecnologias da informação, mais flexíveis e poderosas, possibilita que a própria informação se torne produto do processo produtivo" (CASTELLS, 1999, p. 119). Percebemos, assim, que a análise de Castell nos anos 90 já apontava para a informação como produto do capitalismo. Um pouco mais de 20 anos depois, observamos que a informação se tornou um dos produtos mais valiosos, com as empresas de tecnologias liderando os mercados de capital em todo o mundo e impactando na experiência social de um modo muito mais direto.

Castells já apontava a Califórnia, berço de empresas como a Uber, como o local de invenções revolucionárias da tecnologia da informação. Para o autor, os Estados Unidos têm características culturais e institucionais que impulsionam o setor. No âmbito cultural, o empreendedorismo, o individualismo, a flexibilidade e a multietnicidade favoreceram as novas indústrias; já na perspectiva institucional, a reorganização do capital aconteceu antes no país, devido à desregulação e liberalização das atividades econômicas.

Voltando o olhar especificamente para a empresa Uber, duas análises econômicas contemporâneas aparecem como importantes, são elas: a do capitalismo de plataforma e a do capitalismo de vigilância. Ambas, assim como a de Castells, também se constroem a partir de uma perspectiva histórica. O economista Srnicek (2017) pontua três momentos históricos que influenciaram a emergência do capitalismo de plataforma: a queda do preço global de manufatura, nos anos de 1970; o investimento das empresas em serviços de telecomunicações (fibra ótica, cabos submarinos, desenvolvimento de softwares), nos anos 1990, e a crise mundial de 2008 que, com a forte queda das taxas de juros de bancos centrais, levou investidores a recorrer a ativos mais arriscados, investindo em empresas de tecnologias, por exemplo.

Se, para Castells, a informação era o produto do capitalismo, com a entrada dos anos 2000, Srnicek — em sua análise do capitalismo de plataforma — aponta que a matéria-prima são os dados. Nesse cenário, a atividade de usuários nas ambiências digitais vale dinheiro. Um exemplo no contexto da Uber é que, por meio dos dados, os algoritmos do aplicativo conseguem prever onde territorialmente a demanda do serviço vai aumentar em certos horários e, assim, ele determina o aumento dos preços da corrida, por exemplo, como apontamos no capítulo anterior. Percebemos, aqui, que a informação é não apenas o produto, mas também a matéria-prima das grandes empresas de tecnologias contemporâneas.

Nessa mesma linha, colocando os dados também como matéria-prima do atual modelo econômico vigente, Shoshana Zuboff denomina o momento em que vivemos de capitalismo de

vigilância. E não é à toa que, entre as 25 pessoas mais ricas do mundo, 14 sejam empresários do ramo de tecnologia. Para a pesquisadora, a grande estratégia é transformar o cotidiano em mercadoria, e é por isso que um serviço como a Uber pode dizer tanto sobre a sociedade contemporânea. Ele é a imagem do sistema econômico, das opressões sociais, do novo que só reforça e amplia as desigualdades e explorações antigas. "O capitalismo de vigilância estabelece uma nova forma de poder em que o contrato e o Estado de direito são suplantados pelas recompensas e punições de um novo tipo de mão invisível" (ZUBOFF, 2018, p. 46).

E quais são as vantagens de uma empresa de minerar dados de usuários em mais de 66 países, incluindo 900 cidades, como a Uber? Como Shoshana, Mahmoudi, O'Sullivan e Thatcher (2015) criaram uma metáfora para explicar o contexto da *Big Data*, que nos ajuda a pensar como as empresas seguem a mesma lógica de colonizador e colônia, buscando adquirir recursos por meio de dados, com o intuito de gerar valor econômico para si. Nesse cenário, a *Big Data* é mercadoria e há uma relação assimétrica de poder, em que as pessoas são despojadas de todos os dados que produzem diariamente nas mais diversas plataformas. Os pesquisadores chamam de colonialismo de dados o processo de acumulação capitalista por desapropriação e colonização, que transforma em bens a vida cotidiana, de uma forma nunca vista antes.

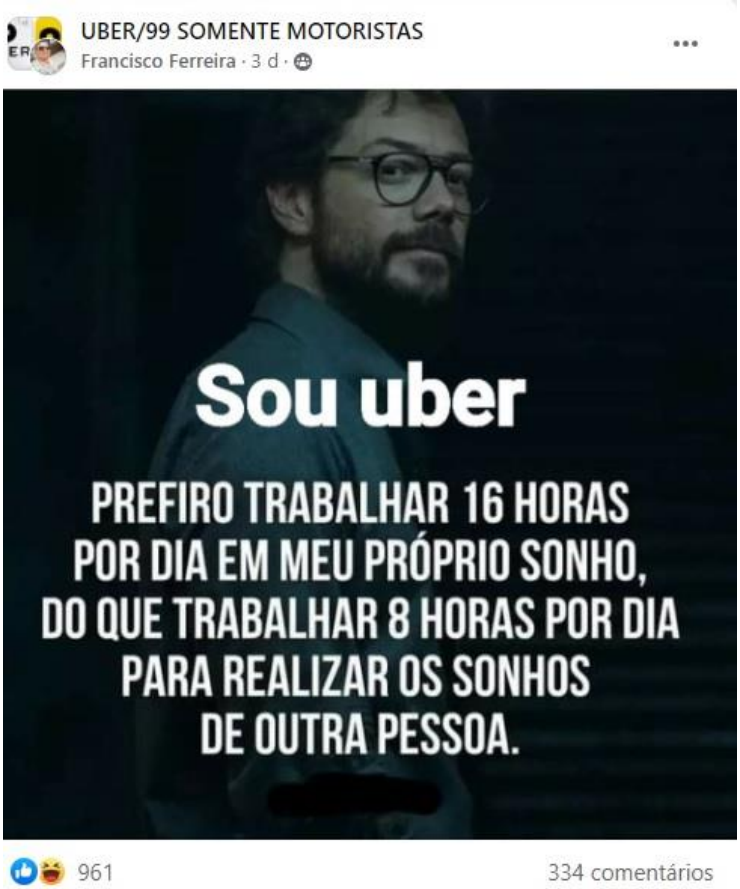
Para os pesquisadores, esse novo modo de geração de dados tem caído na normalidade, estabelecendo uma assimetria em que as grandes empresas de tecnologias colonizam a vida em troca de uma quantificação do cotidiano de seus usuários, proporcionando experiências agradáveis e tendo suas vidas ordenadas por algoritmos. Eles citam como exemplo a oferta de restaurantes com base em geolocalização, bem como a indicação de possíveis parceiros sexuais em aplicativos de namoro. A *Big data*, assim, funciona em uma lógica colonial que, ao invés de abrir mercados, torna-se sujeita deles (MAHMOUDI; O'SULLIVAN; THATCHER, 2015). As análises do capitalismo de vigilância e o colonialismo de dados reforçam como o cotidiano se tornou uma grande indústria. Shoshana fala, abaixo, sobre a transformação da cotidianidade em estratégia de comercialização:

> O capitalismo de vigilância, portanto, se qualifica como uma nova lógica de acumulação, com uma nova política e relações sociais que substituem os contratos, o Estado de direito e a confiança social pela soberania do *Big Other*. Ele impõe um regime de conformidade baseado em recompensas e punições e administrado privadamente, sustentado por uma redistribuição unilateral de direitos. O *Big Other* existe na ausência de uma autoridade legítima e é em grande parte livre de detecção ou de sanções. Nesse sentido, o *Big Other* pode ser descrito como um golpe automatizado de cima: não um "golpe de estado", mas sim um "golpe das pessoas" (ZUBOFF, 2018, 49).

A pesquisadora trata de uma nova arquitetura social onipresente, que registra, modifica e mercantiliza a experiência cotidiana que ela chama de *Big Other*. O conceito remete ao poder soberano que no futuro poderá aniquilar a liberdade do Estado de direito. Nesse contexto, Shoshana demarca a grande ruptura do mecanismo do panóptico, figura arquitetural que ilustrou a análise do mecanismo da vigilância disciplinar foucaultiana, e a ideia de *Big Brother,* que simboliza um olhar totalitário e centralizado. Em sua análise, o panóptico era um lugar físico de indução de comportamento, mas, uma vez que a pessoa saísse dele, ela estaria livre da vigilância. Já no *Big Other,* não há lugar de fuga: nele todos os aspectos da vida privada das pessoas são monitorados.

4.2.A ECONOMIA COLABORATIVA: O NEOLIBERALISMO E OS PRECARIZADOS DOS PRECARIZADOS

Figura 23 - Postagem feita por um motorista em grupo de motoristas de aplicativo no Facebook



Fonte: Facebook

"Sou Uber. Prefiro trabalhar 16h por dia em meu próprio sonho, do que 8h por dia para realizar os sonhos de outra pessoa". Essa postagem publicada em um grupo de Facebook de

motoristas de aplicativo, que acompanho em razão das etapas da presente cartografia, nos ajuda a refletir e colocar algumas questões fundamentais para pensar como o modelo de serviço da Uber se apresenta nesse contexto econômico que estamos observando. Nele, qual é o lugar dos trabalhadores? Quais são os novos contratos? Quais são os direitos? Adiantamos que a Uber chama os prestadores de serviço de colaboradores e, por meio dos relatos dos colaboradores da pesquisa, podemos perceber o que isso significa na prática. Estamos falando de precarização do trabalho, que atinge outro patamar, porque até a função do trabalhador é ressignificada.

Chul Han analisa como o neoliberalismo, entendido por ele como uma mutação do capitalismo, transforma o trabalhador em empreendedor. “Hoje, cada um é senhor e servo em uma única pessoa. A luta de classes também se transforma em uma luta interior consigo mesmo” (CHUL HAN, 2014, p. 14). O que é possível perceber é que a Uber se tornou uma empresa referência das práticas neoliberais, e a figura do motorista como símbolo de empreendedor é vendida pelo modelo econômico e pela empresa que dele é símbolo. Ricardo Antunes mostra o que está por trás dessa figura:

> A Uber é outro exemplo mais do que emblemático: trabalhadores e trabalhadoras com seus automóveis, isto é, com seus instrumentos de trabalho, arcam com suas despesas de seguridade, com os gastos de manutenção dos veículos, limpeza etc., enquanto o "aplicativo" - na verdade, uma empresa privada global de assalariamento disfarçado sob a forma de trabalho desregulamentado - apropria-se do mais-valor gerado pelo serviço dos motoristas, sem preocupações com deveres trabalhistas historicamente conquistados pela classe trabalhadora. Em pouco tempo, essa empresa se tornou global, com um número espetacularmente grande de motoristas que vivenciam as vicissitudes dessa modalidade de trabalho instável (ANTUNES, 2018, p. 35).

No contexto neoliberal, surge a noção de economia colaborativa, a qual a Uber se apoiou ao se lançar no mercado, porém, como veremos, deturpou o conceito para maquiar a precarização do trabalho.

> […] O consumo na economia compartilhada baseia-se nas pessoas que trabalham de forma colaborativa, compartilham ideias e práticas e geram interações, promoções e venda de produtos de forma cooperativa (Botsman & Rogers, 2009). Várias são as iniciativas e práticas que podem ser enquadradas na perspectiva do consumo colaborativo, tais como: *eBay*, *ZipCar*, *Uber*, *Airbnb*, *Freecycle*, *CouchSurfing* e demais iniciativas de *coworking* em todo o mundo. Enfim, o consumo colaborativo, nas suas mais variadas formas, é uma realidade repleta de desafios relativos às formas e modelos de organização (PETRINI, SANTOS, SILVEIRA, 2016, p. 299).

A economia colaborativa ou economia do compartilhamento é a denominação dada ao modelo de consumo contemporâneo que recorre a práticas, como escambo, aluguel e empréstimo de bens de forma colaborativa. Ela tem se consolidado como um movimento dentro do atual contexto neoliberal e, como afirmam Bostman e Rogers (2011), não que práticas como troca, escambo, empréstimo, locação sejam algo novo, mas elas vêm acontecendo em uma escala representativa, criando uma cultura que foi absorvida pelo mercado. Os autores são claramente entusiastas desse modelo e destacam suas características positivas, considerando sua premissa de preocupação ambiental e econômica. Entre os exemplos está o compartilhamento de bicicletas, meio de transporte sustentável, que tem invadido o cotidiano das grandes capitais de todo o mundo.

Qual o elemento que tem potencializado esse modelo de consumo colaborativo? As tecnologias digitais de comunicação aparecem como figuras centrais no contexto da economia colaborativa, conectando consumidores e produtos. A formação de comunidades virtuais facilita as trocas que não se baseiam apenas no consumo clássico e fortalece a ideia do senso de cooperação. Na língua inglesa, como afirmam os pesquisadores, o prefixo *co* aparece regularmente para denominar práticas de consumo no contexto, como no caso de *co-housing, coworking* e *co-Ops*.

Os autores afirmam que eles não acham que a economia colaborativa vai substituir a lógica de consumo tradicional, mas que ambas irão coexistir. “O consumo colaborativo coexistirá e ocasionalmente baterá de frente com o antigo modelo consumista, da mesma maneira que atualmente blogs como o *Huffington Post* concorrem com jornais de mais de cem anos de idade, como o *The New York Times*” (BOTSMAN; ROGERS, 2011, p. 18).

Com uma perspectiva crítica das relações de trabalho que surgem no contexto da economia colaborativa, Tom Slee é categórico ao afirmar que as promessas da economia de compartilhamento não foram cumpridas e que empresas bilionárias se apropriaram do conceito para explorar a energia coletiva. Para Slee, o consumo colaborativo promete ser o caminho mais democrático para pessoas vulneráveis, que poderiam se tornar microempresários, bem como promete também ser mais sustentável. Porém, o autor afirma que o modelo de negócio tem propagado, na verdade, um livre mercado inóspito e sem regulação.

Nesse contexto, a Uber aparece como um dos exemplos analisados pelo autor. Ele aponta a empresa, junto com a Airbnb, como os grandes nomes do modelo de economia compartilhada. Slee situa que a Uber dominou o mercado de compartilhamento de viagens aos

poucos. Ela começou como uma empresa de transporte de luxo, que oferecia serviço de limusine, mas entendeu com as concorrentes, como a Lyft, as vantagens de oferecer corridas de baixo custo, criando o UberX. O modelo de viagem se expandiu rapidamente no Brasil. O diferencial era a cordialidade dos motoristas, oferecimento de balas e água e até mesmo o serviço de Wi-Fi. De acordo com Slee, entre 2013 e 2015, o número de motoristas da empresa passou de 10 mil para 150 mil. Mas ao que se deve o sucesso da empresa? Para Slee, está no parasitismo dos lugares em que ele opera. Os taxistas questionam as prefeituras desde a ascensão da empresa a diferença de cobranças e regulamentações para a prática do trabalho.

> Entusiastas da Uber atribuem o sucesso da empresa a sua tecnologia e à eficiência em conectar passageiros e motoristas, mas essa visão ignora boa parte da história. O sucesso da Uber também se dá muito devido a evitar custos com seguro, impostos e inspeções veiculares, e em fornecer um serviço universalmente acessível. Sua habilidade em fornecer um serviço barato e eficiente para os consumidores vem da habilidade de operar em prejuízo enquanto persegue seu generosamente financiado caminho do crescimento. O sucesso da Uber decorre de seu parasitismo nas cidades onde opera (SLEE, 2017, p. 16).

A relação de trabalho dos motoristas com a empresa também é um ponto central quando pensamos em economia colaborativa. Nesse contexto, a precarização do trabalho atingiu outro patamar, já que, como dissemos anteriormente, a função do trabalhador é ressignificada. Na Uber, isso fica evidente com a denominação *colaborador*, a qual a empresa usa para se referir aos seus motoristas. Nessa posição, os motoristas não possuem qualquer vínculo trabalhista, direitos, respaldo ou assistência, muito pelo contrário, apenas a promessa de serem empreendedores de si mesmos.

> O que havia começado como um apelo à comunidade, às reconexões interpessoais, à sustentabilidade e ao compartilhamento, tornou-se o *playground* de bilionários, de *Wall Street* e de capitalistas de risco, que cada vez mais expandem seus valores de livre mercado sobre nossas vidas. A promessa de um caminho mais humano para o mundo corporativo é, ao contrário do que possa parecer, uma forma mais agressiva de capitalismo, com desregulação, novas formas de consumismo e uma nova onda de trabalho precarizado. Apesar do discurso de democratização e redes de relacionamento, o que aconteceu com a Economia do Compartilhamento foi uma separação entre risco (repassado aos fornecedores de serviço e aos consumidores) e recompensa, que se acumula nas mãos dos donos da plataforma. Apesar dos apelos por sustentabilidade ambiental, embutidos em ideias como "acesso em vez de propriedade" e reutilização da capacidade ociosa, a economia sob demanda está incentivando uma nova forma de consumo privilegiado: "o estilo de vida como um serviço" (SLEE, 2017, p. 297).

Nesse contexto dos trabalhadores precarizados, há os que sofrem com outras experiências que atravessam esses serviços. Os grupos minoritários aparecem como os

precarizados dos precarizados, no sentido de juntar à vivência a experiência de opressões estruturais, como temos abordado ao longo de todo estudo. Nessa linha de observação, Grohmman e Qiu afirmam sobre o trabalho digital:

> (...) Existe uma heterogeneidade de trabalhadores que correm o risco de ficar ficar invisíveis a partir da mesma etiqueta, trabalho digital (ABDELNOUR e MEDA, 2019). Há marcadores de raça, gênero e classe no trabalho em plataformas digitais, o que significa dizer que a plataformização não afeta a todos da mesma forma. Para Van Doorn (2017, p. 908), a desigualdade é uma característica e não um *bug* do trabalho em plataformas, permanecendo "completamente incorporado a um mundo criado pela forma-valor capitalista, que depende da subordinação de trabalhadores de baixa renda racializados e generificados", apesar dos discursos pós-raciais e neutros em termos de gênero por parte das plataformas. (GROHMMAN, QIU, p. 4, 2020)

Na experiência ou lógica dos precarizados dos precarizados, um dos motoristas interagentes, em observação participante, relata que o carro que usa para os serviços é alugado. Ou seja, o motorista já começa a rotina de trabalho endividado. O discurso do empreendedor parece ter sido a forma que a Uber usa para contornar o cenário de precarização de trabalho. Do mesmo modo, não alheia às vivências de violências raciais e obviamente pressionada pelas demandas de ESG, como forma de construção de reputação positiva e, consequentemente, valorização no mercado, como introduzido neste capítulo, a Uber tem desenvolvido campanhas e ações que denominam de antirracistas.

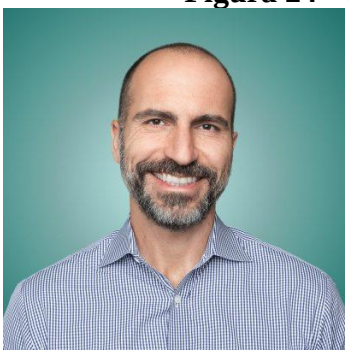
No dia 11 de fevereiro de 2020, como exploramos no segundo capítulo do estudo, a Uber lançou a campanha de comunicação do seu atualizado Código de Conduta para Comunidade Uber em seu perfil oficial do Instagram no Brasil, que incluiu entre as suas diretrizes a não tolerância a comportamentos racistas. Essa foi a primeira vez que a empresa se posicionou claramente sobre o assunto no Brasil. O primeiro Código de Conduta da empresa foi compartilhado aqui em junho de 2017, e era composto por diretrizes genéricas. Nele, os comportamentos intoleráveis eram: danos ao motorista e/ou a outro passageiro; contato físico de cunho sexual com motorista e/outros passageiros; uso inapropriado de linguagem ou gestos e infringir leis dentro de um veículo da Uber. Diante desse movimento da Uber, achamos importante analisar como discurso antirracista e práticas internas estão de fato alinhados.

4.3.POLÍTICAS EMPRESARIAIS — O ROMPIMENTO DE IMAGINÁRIOS E A CONSTRUÇÃO DE NOVAS SUBJETIVIDADES

Observar a liderança de uma empresa é um dos caminhos possíveis para entender de fato sobre as suas políticas, uma vez que as tomadas de decisões centrais passam por essas pessoas, que têm experiências e vivências específicas. Deste modo, o estudo mapeou que a alta cúpula executiva da Uber, em junho de 2020, era composta por nove pessoas, e nela há a presença de um único homem negro, Tony West, que ocupa o cargo de vice-presidente sênior, diretor jurídico e secretário corporativo. Um ponto positivo é a existência de uma diretoria de Diversidade e Inclusão, com seu cargo de diretor ocupado por Bo Young Lee, uma mulher de origem étnica asiática. As representatividades são suficientes? Na minha opinião, não. Isso porque um único homem negro, ainda que em um alto cargo, ser o único porta-voz em um grupo de nove não configura representatividade, sobretudo se considerarmos que Brasil e Estados Unidos são os maiores mercados consumidores da empresa.

Em artigo para o Portal Geledés[47], Joice Berth, ao debater *tokenização*, faz uma abordagem interessante para pensar esse cargo. “Chamamos de token quando uma pessoa, acusada de ser opressora, usa pessoas de suas relações sociais que pertencem às ditas minorias para se defender e justificar sua atitude ofensiva e preconceituosa”, explica a pesquisadora. O quadro de liderança da Uber é a forma empresarial de dizer “eu não sou racista, eu tenho até um amigo negro”. Djamila Ribeiro (2019) chama essa prática de estratégia do “negro único”.

Figura 24 - Quadro de executivos da Uber em junho de 2020



Dara Khosrowshahi
Chefe Executivo

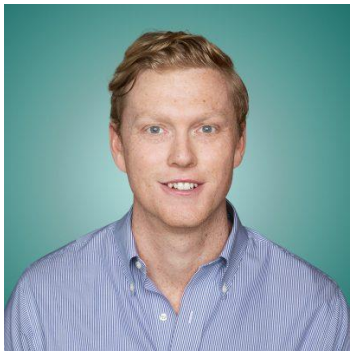
Nelson Chai
Diretor financeiro

Tony West
Vice-presidente sênior, diretor jurídico e secretário corporativo

[47] Disponível em: https://www.geledes.org.br/onde-voce-esconde-seu-racismo-porta-dos-fundos-e-o-token-nosso-de-cada-dia/ (Acesso em: abr. 2020.

Nikki Krishnamurthy

Diretora de Recursos Humanos



Andrew Macdonald

Vice-presidente sênior de mobilidade e operações comerciais

Pierre-Dimitri Gore-Coty

Vice-presidente da Uber Eats

Eric Meyhofer

Chefe do Grupo de Tecnologias Avançadas da Uber (ATG)

Jill Hazelbaker

Vice-presidente sênior de marketing e relações públicas

Bo Young Lee

Diretor de Diversidade e Inclusão

Fonte: Site oficial da Uber

Com Ribeiro (2019) e Noble (2018), entendemos que é preciso romper imaginários e construir novas representações dos corpos negros para construir uma sociedade igualitária. Para tal, é fundamental construir narrativas e ações disruptivas que enfrentem o racismo estrutural, com representatividade e proporcionalidade nas empresas.

> A herança escravagista faz com que o mundo do trabalho seja particularmente racista – o que também o torna um dos espaços em que a luta antirracista pode ser mais transformadora. A primeira etapa para isso é sempre questionar o *statu quo*: essa é a melhor maneira de não reproduzir as variadas formas de racismo nos ambientes de trabalho. Se você tem ou trabalha numa empresa, algumas questões que você deve colocar são: qual a proporção de pessoas negras e brancas em sua empresa? E como fica essa proporção no caso de cargos mais altos? Como a questão racial é tratada durante a contratação de pessoal? Ou ela simplesmente não é tratada, porque esse processo deve ser “daltônico”? Há, na sua empresa, algum comitê de diversidade ou

> um projeto para melhorar números? Há espaço para um humor hostil a grupos vulneráveis? (RIBEIRO, 2019, p. 53).

Em programa histórico exibido em 25 de maio de 2020, na *Globo News*, composto apenas por jornalistas negros, após o assassinato de George Floyd, e que levantou mais uma onda do movimento ativista #BlackLivesMatter com foco contra a violência policial, a jornalista Flávia Oliveira fala sobre a importância da pluralidade étnica no universo empresarial como forma dessa busca por uma sociedade mais democrática:

> As empresas do setor privado, e também o governo, subaproveitam esse potencial. Uma geração de jovens negros muito bem formados, porque tem letramento formal e muitos um letramento de experiência de território, de rede de solidariedade, de relações comunitárias, de arranjos colaborativos. Isso seria fundamental, lucrativo e rentável se incorporado à rotina empresarial. No entanto o que a gente vê é quando há algum tipo de oportunidade de acesso às empresas normalmente são em posições de base, tem muitos jovens aprendizes negros, estagiários, mas à medida que o sarrafo sobe, o que a gente vê é uma invisibilização nos postos gerenciais, de diretoria, presidência e conselhos de administração das empresas. Quanto mais diverso o processo decisório (não é sobre ter a metade de funcionários negros), é sobre ter metade dos gerentes, diretores, presidentes… Quanto mais diversidade no processo decisório, maior a capacidade de inovação e, portanto, de geração de lucro. É isso que o nosso setor privado precisa aprender e, digo mais, com urgência (Flávia Oliveira para Globo News).

No dia 21 de julho de 2020, após a agitação social e a cobrança por ações antirracistas para todos os setores de impacto na sociedade, a Uber publicou em seu blog o texto com o título *Sendo uma empresa antirracista*[48], assumindo que está longe de ter esse status. Nele, a empresa apresenta práticas a serem adotadas para mudar a sua estrutura.

> A atual representatividade dos negros na Uber ainda não está onde queremos que ela esteja, especialmente se tratando de nossas equipes técnicas e da liderança. Vale ressaltar que temos uma política clara antidiscriminação e também inequívocas diretrizes no nosso Código de Conduta para todos que usam nossos aplicativos. Ainda assim, recebemos relatos inaceitáveis de racismo, tanto de motoristas parceiros quanto de usuários. Nós precisamos fazer mais. Como uma empresa que impulsiona o movimento, nosso objetivo é garantir que todos possam se locomover livremente e com segurança, seja física, econômica ou socialmente. Para isso, devemos ajudar a combater o racismo que está presente em toda a sociedade e ser um modelo de equidade, tanto dentro como fora da nossa empresa.

As ações que a empresa se compromete a executar no texto abrangem áreas estratégicas e foram divididas em quatro, abarcando temáticas da plataforma, da tecnologia e da representatividade. A primeira delas foi intitulada *Combatendo o racismo em nossa plataforma*,

[48] Disponível em: https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/sendo-uma-empresa-antirracista/. Acesso em: 7 de agosto de 2021

que envolve o Código de Conduta aqui citado, a educação antirracista para usuários e motoristas parceiros por meio de conteúdo direcionado e suporte especializado ao cliente, melhorando o aplicativo para denúncia de atos discriminatórios.

Como vimos com Benjamin (2019), as tecnologias atualizam a opressão racial. Assim, o olhar apontado diretamente para ela é essencial. Em *Combatendo o racismo com tecnologia!*, a empresa propõe criar um design de produto mais inclusivo, com uma liderança dedicada à inclusão e à acessibilidade, consultoria sobre equidade no mercado e equipes diversas. Na descrição, eles mencionam programas de estágio e bolsas em parceria com ONGs globais. Como enfatizado, é preciso pensar em lideranças diversas.

Na ação de *Equidade e pertencimento para todos*, a Uber aborda igualdade salarial, dobrar a representatividade negra na liderança até 2025, a transparência do progresso de ações antirracistas e treinamento e gerenciamento intercultural. A última medida prometida pela empresa é a *Impulsionando a equidade na comunidade*, com o investimento de 10 milhões de dólares para apoiar empresas pertencentes a negros, retirar taxas de entregas do Uber Eats para restaurantes pertencentes a negros e duplicar gastos com fornecedores fundados por pessoas negras.

> Se só convivemos com pessoas de um determinado grupo ou classe social, acreditamos que só aquelas pessoas possuem capacidade para determinados cargos, relegando outros grupos a lugares predeterminados, como se não fosse sujeitos capazes. […] Devemos nos perguntar: quantos talentos o Brasil perde todos os dias por causa do racismo? A situação é ainda mais grave para mulheres negras, que são muitas vezes destinadas ao subemprego: quantas físicas, biólogas, juízas, sociólogas etc. estamos perdendo? Políticas que obrigam as empresas a pensar e criar ações antirracistas poderiam reverter esse quadro (RIBEIRO, 2019, p. 58).

Para Djamila Ribeiro, um dos caminhos possíveis para essa ruptura de ambiência racista em empresas seria tornar obrigatórias ações antirracistas. A Uber desenhou um projeto de ações e, se de fato teremos resultados na ponta da experiência, ainda não é possível saber. Até o momento, é possível perceber que a movimentação política e ativista antirracista tem pressionado toda a sociedade civil a pensar que não há democracia com exclusão de grupos chamados minoritários no sentido de poder, mas no caso de negros, maioria em número absoluto no Brasil.

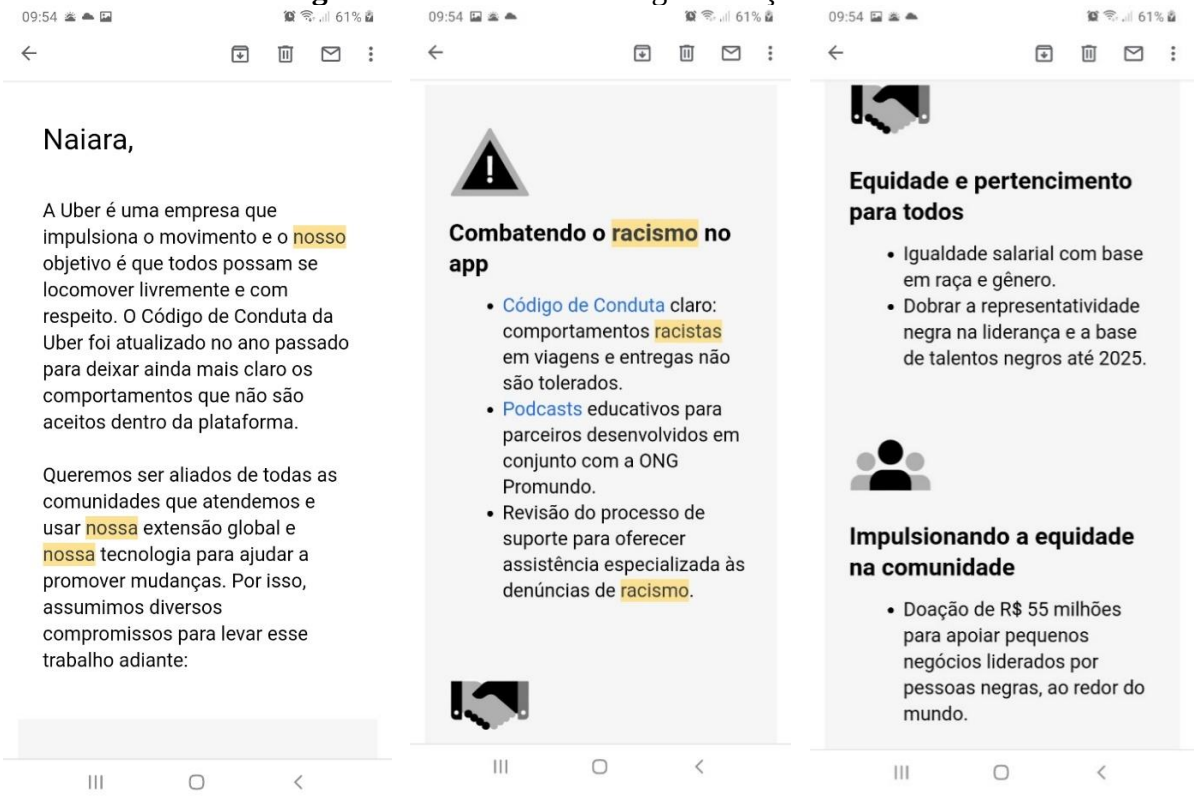
Vale destacar que, em um contexto capitalista, as empresas têm papel fundamental na transformação de estruturais sociais. Na lógica da economia do compartilhamento, o olhar precisa ser muito atento, considerando que é um mercado que vem se moldando e possui

mediações tecnológicas, com aspectos que não são conhecidos por todos, como a da vigilância de dados, por exemplo.

Há claramente uma linha entre o que a empresa Uber se propõe a comunicar e de como a experiência de fato acontece. Deste modo, para uma mudança de ambiência no uso da Uber, toda a estrutura da empresa precisa ser repensada, e as ações antirracistas idealizadas, colocadas em práticas.

Quase um ano após algumas medidas antirracistas, em março de 2021, a empresa lançou uma campanha, disponibilizada para os clientes via e-mail marketing, e também em espaços públicos, como outdoors e estações de metrô. Fica claro que o público-alvo são os clientes, pois, como conversamos com alguns motoristas, há relatos de suporte mínimo em situações de violência racial.

Figura 25 - E-mail marketing de março de 2021

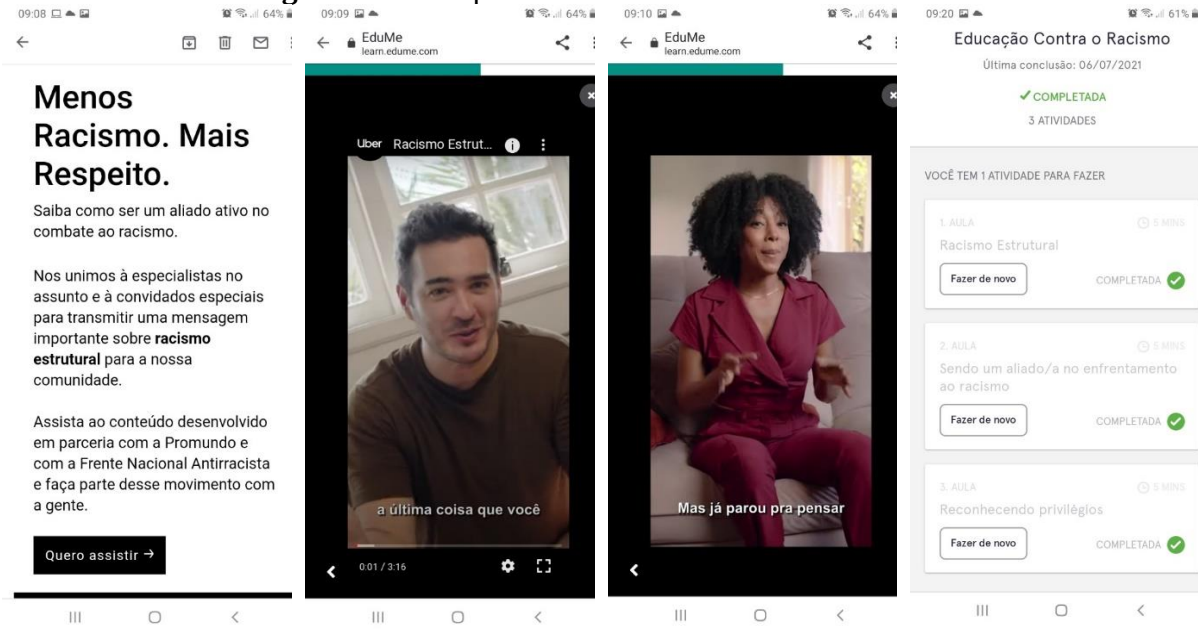


Fonte: Uber

A cartografia continuou acompanhando os posicionamentos antirracistas da empresa, e no dia 21 de junho de 2021, um pouco mais de um ano após o grande levante negro que propiciou o debate mundial sobre questões étnicas-raciais, a Uber lançou uma campanha

educacional em parceria com a Promundo e Frente Nacional Antirracista, com vídeoaulas protagonizadas por Marcos Veras e Negra Li. No material audiovisual, cada uma das personalidades cumpria o papel de pessoa branca e negra falando sobre racismo.

Figura 26 - Campanha educacional antirracista Uber

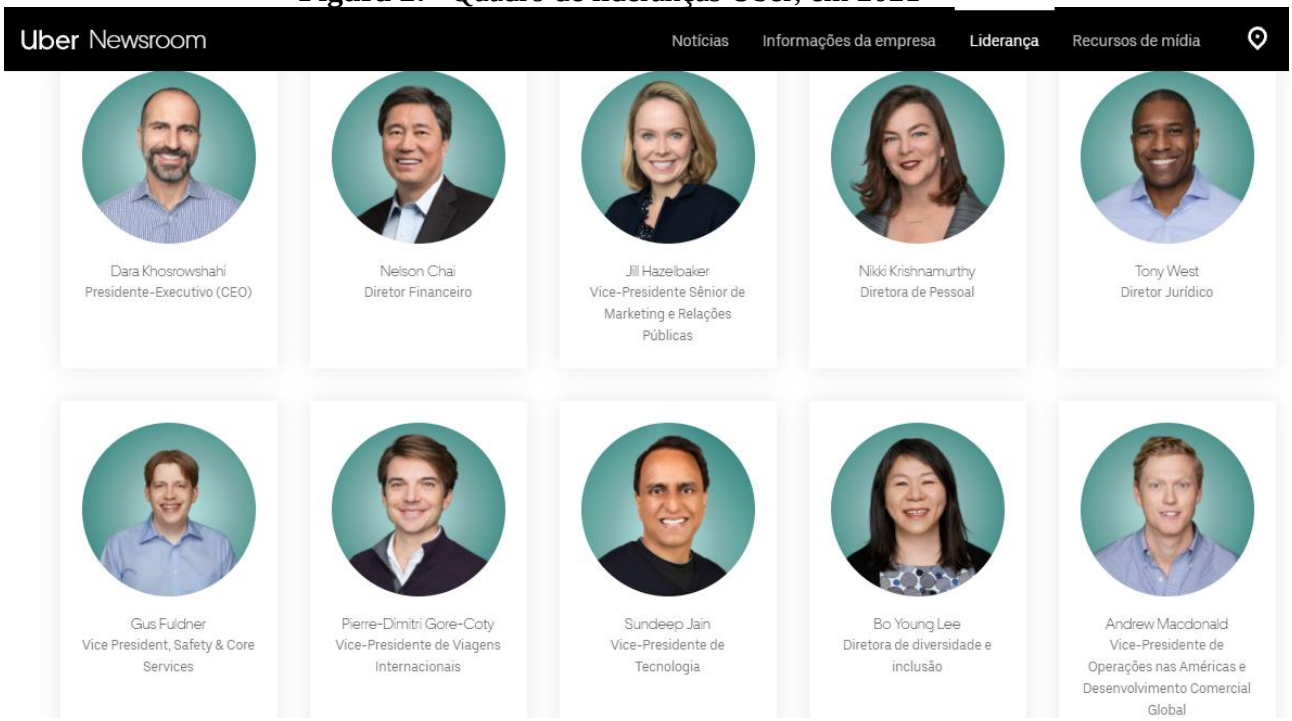


Fonte: Blog oficial da Uber

De forma bem didática, o material apresentou três vídeoaulas intituladas *Racismo estrutural*, *Sendo um aliado/a no enfrentamento ao racismo!* e *Reconhecendo privilégios*. A primeira fala de forma acessível sobre o racismo estrutural no Brasil, direcionada a qualquer pessoa, e a segunda e a terceira, por sua vez, têm como público-alvo claro pessoas brancas.

Em outubro de 2021, completado um pouco mais de um ano e meio acompanhando as práticas antirracistas que foram adotadas como políticas da empresa, visitamos o site oficial para observar se alguma mudança aparecia sobretudo nas lideranças. Infelizmente, a empresa só disponibiliza o quadro de liderança internacional, não sendo possível acessar no site oficial as lideranças brasileiras. Percebemos que 60% dos líderes possuem fenótipo de pessoas brancas e 40% não brancos, sendo apenas um negro, como em junho de 2020.

Figura 27- Quadro de lideranças Uber, em 2021



Fonte: Blog oficial da Uber

Não há como pensar em ações com comprometimento antirracistas quando não observamos isso no quadro de quem toma decisões. A construção de políticas antirracistas precisa vir acompanhada de diversidade de pensamentos e origens étnicas, e seguir vendo ações equivocadas da empresa e contraditórias no aspecto diversidade não é uma surpresa quando não enxergamos isso entre seus líderes.

O estudo em momento algum pretende esgotar essa discussão, mas identificar como em uma experiência cotidiana é possível observar como as estruturas seculares racistas estão sendo reproduzidas, recriadas e automatizadas em ambientes plataformizados. É urgente que as empresas de tecnologias, que estão ganhando cada vez protagonismo no cenário socioeconômico, invistam em ações que vão para além do discurso.

A metodologia da cartografia desenvolvida no presente estudo constitui um mapeamento sem um fechamento, observando os inúmeros vetores que atravessam a experiência negra na Uber. Assim, para encerrar o presente texto, enxergo como um possível desdobramento futuro do estudo mapear como outras empresas de tecnologias aparecem quando o assunto é antirracismo, observando as melhores práticas, resultados efetivos ao longo do tempo, bem como falhas e equívocos nesse processo.

De acordo com pesquisa feita pelo Instituto Locomotiva, destacada em matéria publicada pela revista *Exame*[49], 54% dos entrevistados acreditam que as empresas devem se posicionar publicamente em assuntos como luta contra o racismo, respeito às mulheres, contra a homofobia e transfobia, direito das pessoas com deficiência e inclusão de pessoas mais velhas. Para além de se posicionar, é preciso agir. Nesse aspecto, a etapa de contratação é central para construir um ambiente diverso e, assim, promover impactos sociais. Porém, vale ressaltar que não basta contratar, mas criar um ambiente de inclusão — passando por salários igualitários, posições de lideranças e canais de comunicação e ouvidoria interna — que de fato ajudará na construção de empresas antirracistas para além do discurso e campanhas publicitárias.

Assim como a Uber, em busca de demonstrar o compromisso com as pautas de ESG, podemos destacar ações da Google, em programa de carreira lançado em 2021 no Brasil. Vale lembrar que o comportamento misógino e racista dos algoritmos da empresa analisados por Noble, e destacados no segundo capítulo deste estudo, tornam a ação resposta às cobranças crescentes da sociedade em relação ao tema. De acordo com a revista *Exame*[50], trata-se de um programa de estágio chamado *Next Step*, voltado para estudantes negros de qualquer curso, oferecendo aulas de idiomas e outros treinamentos. A matéria destaca que a edição piloto teve como requisito o inglês fluente, ou seja, completamente apartado da realidade brasileira, com desigualdades econômicas e educacionais.

Nos Estados Unidos, a Amazon concordou em passar por auditoria racial para analisar se seus negócios perpetuam discriminação social. De acordo com matéria publicada pela *Uol*, a revisão medirá quaisquer impactos raciais díspares nos funcionários da Amazon nos Estados Unidos, resultantes de políticas, programas e práticas. A empresa informou ainda que publicará os resultados da auditoria quando ela for concluída

Nesse cenário, observamos a crescente demanda por empresas de consultorias raciais e de diversidade, o que pode ser uma alternativa para as grandes empresas buscarem formas efetivas de olharem e transformarem seus quadros de funcionários. Aqui no Brasil podemos citar a AG – Consultoria em Diversidade, Equidade e Inclusão; Integra Diversidade, Equidade e inclusão; NURAO – Diversidade e Inclusão; IDB – Instituto Brasileiro da Diversidade; Mais Diversidade; Trancendemos Consultoria em Diversidade e Inclusão, entre outras.

---

[49]Disponível em: https://exame.com/esg/diversidade-para-maioria-dos-brasileiros-empresas-devem-se-posicionar/. Acesso em: 15 jul. 2022)

[50]Disponível em: https://exame.com/carreira/google-programa-next-step-vagas-estagio/. Acesso em: 15 jul. 2022.

Ao longo do estudo, quando começamos a observar a crescente demanda pela construção de vagas de ações afirmativas em empresas, a LinkedIn, rede social de empregos mais popular no mundo, anuncia a proibição dos anúncios para vagas de ações afirmativas, com o argumento de que os anúncios iriam contra a sua política de publicação, que não autoriza qualquer tipo de demonstração de preferência por profissionais.

Percebemos por esses poucos exemplos, que nas empresas privadas, o movimento de vagas afirmativas é muito recente e ainda precisa avançar muito. Porém, acreditamos que transformações sociais efetivas precisam contar com o setor público, privado e com a sociedade civil como um todo. Acompanhar como as empresas de tecnologias têm atuado para combater as opressões raciais fica como um futuro possível desdobramento do presente estudo. No entanto, vale ressaltar que, para a tecnologia não reproduzir racismo, a sociedade precisa estar atuante em combater as estruturas racistas que atravessam o cotidiano da população negra em todo o mundo. Só assim será possível reprogramar as máquinas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em fevereiro de 2022, a Uber[51] anunciou que os passageiros, assim como os motoristas, também poderiam, pela primeira vez, visualizar, além da sua nota, mais detalhes sobre sua avaliação, como, por exemplo, quantas estrelas receberam efetivamente, mostrando um pouco mais sobre como se deu a construção da nota dos clientes da empresa[52]. No texto, a Uber explica que a nota dos usuários é a média das últimas 500 avaliações recebidas por motoristas parceiros da empresa, sendo a nota média do brasileiro 4,88. No aplicativo, é possível visualizar mais dados pessoais como o número total de viagens, pedidos no Uber Eats, dados de pagamentos, detalhes sobre as corridas realizadas, entre outras informações. Provavelmente, atendendo a uma demanda de contestação sobre privacidade dos dados pessoais dos usuários e à Lei Geral de Proteção de Dados (LGDP).

A Uber também destaca no texto quais são os principais motivos que influenciam na nota dos usuários, a partir de pesquisas feitas com motoristas. São eles: o uso do cinto de segurança, higiene com o carro durante a corrida, cuidado ao bater a porta do automóvel, respeito com o motorista e pontualidade na hora de iniciar a corrida. É fundamental ressaltar que em momento algum a empresa considera variáveis raciais, gênero, classe, entre outras, na construção dessas avaliações.

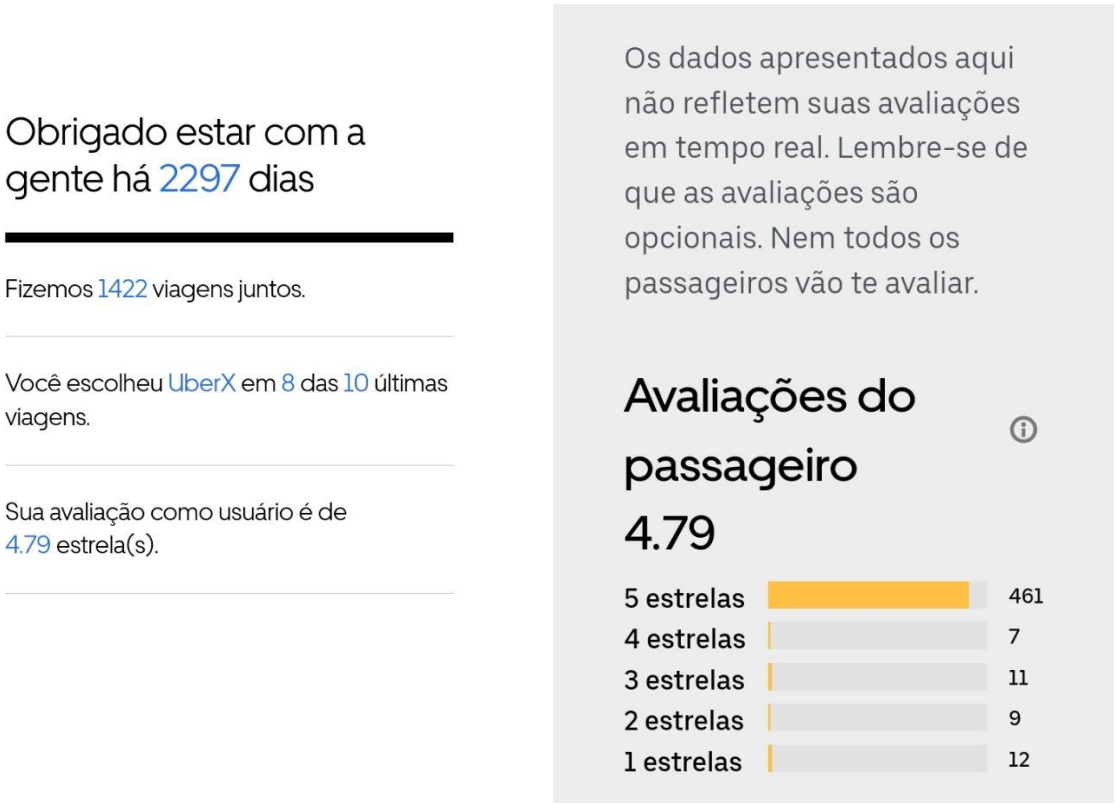
Essa última notícia foi escolhida para encabeçar o encerramento deste estudo, pois a motivação inicial e o gatilho desta pesquisa se deram quando quis entender como a minha avaliação foi construída na ambiência da plataforma. Na época, a minha nota era 4,85. Assim, fui novamente no meu perfil no aplicativo e vi que a minha nota em quatro anos reduziu para 4,79. Agora, com mais detalhes, visualizei que, nas minhas últimas corridas, recebi 461 avaliações de nota 5 estrelas, 7 avaliações de nota 4 estrelas, 11 avaliações de nota 3 estrelas, 9 avaliações de nota 2 estrelas e 12 avaliações de nota 1 estrela, o que resultou na média atual. Lembrando que 1 estrela é uma mensagem que o motorista dá para Uber que não quer encontrar mais com o passageiro. Ao invés de me perguntar o porquê dessas avaliações, e por que 12

[51] Disponível em: https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/381369/#:~:text=Usu%C3%A1rios%20e%20motoristas%20parceiros%20podem,nota%20seja%20cada%20vez%20melhor. Acesso em: 05 jul. 2022.

[52] Ao abrir o aplicativo, o usuário precisa acessar o ícone “conta”, em seguida “configurações”, “privacidade”, “central de privacidade”, “Quer ver o resumo do seu uso do app da Uber? (ver resumo)” e, por último, “avaliações”. No final da página será possível ver a quantificação de estrelas e a explicação sobre a avaliação: “Sua avaliação é uma média das 500 últimas avaliações que você recebeu de motoristas parceiros. Ela é medida em estrelas e 5 é a pontuação máxima”. Acesso em: 06 jul. 2022.

motoristas não querem me encontrar nunca mais na plataforma, eu desenvolvo outras perspectivas após esses anos de estudo sobre a temática.

Figura 28 - Uber disponibiliza mais informações sobre notas de passageiros



Fonte: Aplicativo da Uber

Olho para essa nota como uma grande *cebola*, cheia de camadas em volta de cada estrelinha clicada no aplicativo de transporte para dar uma avaliação. Uma das camadas dessa cebola, e que iniciou o estudo, é a vigilância. A partir das imersões propostas pela cartografia e análise teórica, foi possível observar que estamos diante de um cenário de sobreposições de modelos de vigilância, com novas características, novas tecnologias e outras finalidades.

Destacamos no presente texto o estudo fundador sobre vigilância disciplinar, passando pela vigilância distribuída, vigilância de *Big Data*, vigilância racial e a vigilância algorítmica. Se as práticas de vigilância foram estruturadas inicialmente com o objetivo central disciplinar, como descrito por Foucault, foi possível mapear neste estudo o impacto da entrada das tecnologias de comunicação, o que gerou um modelo espraiado, na vigilância distribuída, e como o capital se apropria dessas práticas com finalidades comerciais e políticas, na vigilância

de *Big Data*. Por meio dos relatos, percebemos como os corpos pretos são impactados na vigilância racial, bem como os elementos não humanos se agenciam na vigilância algorítmica.

Assim, avançamos para outra camada dessa cebola, para entender de forma mais focada como os estereótipos raciais e de gênero poderiam impactar nessas avaliações. No segundo capítulo do estudo, a pesquisa buscou explorar o mito da democracia racial e o mito das tecnologias neutras, que só beneficiam os opressores e invisibilizam as demandas dos grupos minoritários. Nessa empreitada, recortar a construção histórica afrodiaspórica nas Américas foi fundamental para cruzar os estudos de vigilância com o recorte racializado. Por meio da lacuna certeira observada por Browne nos estudos de Foucault, mapeamos a necessidade de ampliar a discussão dos estudos de vigilância, bem como reforçar como os pesquisadores e estudiosos negros de todo o mundo têm sido invisibilizados na ambiência acadêmica. Assim, o estudo buscou trazer uma análise majoritariamente negra, com autores brasileiros e também internacionais. Com esse olhar racializado, foi possível enxergar de forma mais clara como em uma experiência cotidiana o racismo pode aparecer de diferentes formas.

Ao construir essa análise racializada para uma experiência cotidiana no contexto da vigilância contemporânea e plataformização de serviços, este estudo explorou como a mediação social das tecnologias digitais traz novos contornos às experiências da vigilância e do racismo. Mostramos como a Uber é exemplar para pensar esse cenário, pois ela usa a *Big Data* produzida pelos seus usuários e motoristas para criar uma experiência de consumo que hierarquiza, diferencia, segmenta e exclui.

Percebemos, a partir da cartografia, que as ambiências plataformizadas reproduzem e geram outras formas de violência racial, ao partir da análise do racismo algorítmico, porque os elementos não humanos envolvidos, em associação com humanos, reproduzem as opressões raciais que estruturam a nossa sociedade cada vez mais plataformizada. Assim, orientados pela questão da pesquisa “na ambiência da Uber, com mecanismos de vigilância de dados em operação, de que modo os negros estão vivenciando a lógica social de ranqueamento?”, e a partir dos relatos dos colaboradores do questionário do estudo, sistematizamos em quatro categorias as vivências relatadas pelos interagentes com o estudo, quais sejam: a criminalização étnica, o racismo velado, racismo escancarado e a manutenção da subalternidade. Cada uma dessas categorias reúne formas de racismos vivenciadas na Uber, dentro de um contexto cotidiano que, como vimos, muitas vezes são normalizadas e/ou não percebidas pelas vítimas.

Buscando avançar em mais camadas dessa *cebola*, diante do deslocamento teórico e essa produção empírica, o estudo buscou também mapear caminhos para transformações efetivas por meio da construção de narrativas disruptivas que mostrem e descontinuem os pontos de vista racistas em ambientes empresariais. Entendemos que uma sociedade que se diz democrática não pode mais tolerar a normalização da exclusão e opressão étnico-racial. Por isso destacamos ao longo do texto a importância de olhar para o cotidiano, pois nele se escondem as práticas estruturais do racismo.

Vimos que, devido à demanda em atender às pautas de ESG em alta no mundo dos negócios, as empresas têm buscado desenvolver ações antirracistas, mas ainda se equivocando, como no caso da Google, que lançou um programa de estágio para pessoas negras no Brasil, exigindo como pré-requisito fluência em inglês, exigência completamente apartada da realidade da população negra brasileira que tem um histórico de menor acesso à educação. Mostramos também como o quadro de funcionários da Uber está longe de apresentar representatividade, tendo apenas um executivo negro entre os seus líderes, reforçando a prática de negro único que, na realidade, não gera efetivas transformações, como podemos perceber na ponta com a experiência dos colaboradores da pesquisa.

Após essa trajetória, entre os principais achados da pesquisa, destaco a percepção que uma tecnologia produzida em ambiente isolado, por pessoas provenientes de posições privilegiadas, seja devido à distância social e/ou falta de oportunidades de acesso de pessoas de grupos minoritários a esses lugares, quando capilarizada na sociedade, produz impactos discriminatórios, e gera novas formas de opressões.

Na perspectiva empírica, outro achado importante é que o racismo aparece de diversas formas, e muitas vezes é normalizado por quem o sofre. Foi possível perceber como os interagentes da pesquisa se relacionam com sua racialidade, em uma vivência cotidiana, de formas distintas, e que tudo isso compõe o que chamamos de experiência individual e subjetiva. Outra percepção relevante do estudo é o entendimento de como a Uber se tornou sinônimo do empreendedorismo neoliberal, mas que na prática é o símbolo da precarização do trabalho nos dias de hoje.

Por fim, considero como uma das principais contribuições do estudo a sistematização e nomeação da emergência de uma sociedade de ranqueamento que, como percebemos, estabelece suas vigas na contemporaneidade, mediada pela plataformização de inúmeros serviços e instâncias da vida, construída em cima de modelos matemáticos e preditivos, gerando

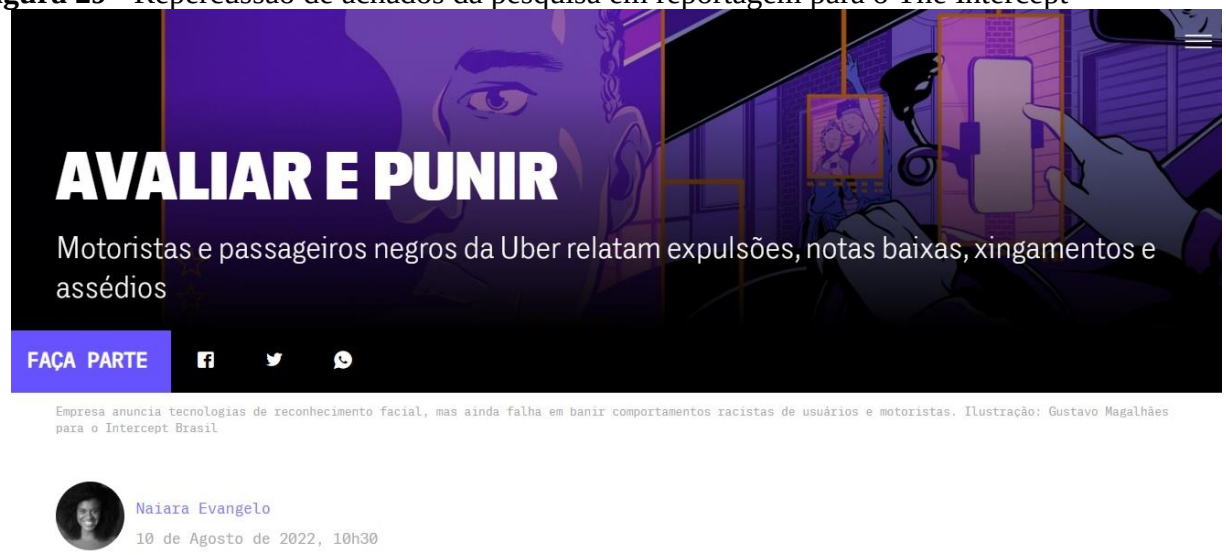
hierarquias e produzindo diferença. Na sociedade de ranqueamento, percebemos que há a criação de subjetividades quantificadas, que podem abrir ou fechar portas, podendo a população negra, nesse cenário, ser atravessada por novas formas de opressão e racismo.

Todos esses achados foram realizáveis graças às possibilidades flexíveis da cartografia. Quando observadas lacunas nos questionários e nas observações em corridas da Uber, prejudicas pela pandemia, essas possibilidades me levaram a observar comentários em postagens, os dados e informações fornecidos pela empresa em veículos oficiais, as atualizações no aplicativo e a presença na mídia dos assuntos correlatos a pesquisa. Todos esses procedimentos combinados constituíram uma cartografia que tinha um campo muito específico, que era a vivência de terceiros em uma plataforma de transporte, exigindo que estratégias complementares fossem experimentadas para produção de dados e observação da vivência negra na Uber no cenário do Rio de Janeiro.

Uma conquista específica da pesquisa que quero destacar também é o fato de ela ter ultrapassado as barreiras da universidade. Em agosto de 2022, o site de notícias *The Intercept*, abriu espaço para a repercussão dos resultados desta pesquisa na matéria de título *Avaliar e punir: Motoristas e passageiros negros da Uber relatam expulsões, notas baixas, xingamentos e assédios*[53]. O site foi um dos primeiros a noticiar casos de vazamentos de dados de empresas no Brasil, e teve entre seus jornalistas Gleen Greenwald, que entrevistou Edward Snoden, figura central para a discussão sobre vigilância contemporânea que estamos tendo hoje, como destacamos no primeiro capítulo deste estudo. No texto, entrevisto outros motoristas e usuários, analiso alguns dados produzidos pela presente pesquisa e levanto outras experiências, exclusivamente para a reportagem, que relatam casos de racismo na plataforma. Na matéria, também exploro as tecnologias de reconhecimento facial, que apresentam falhas com pessoas negras, conforme também destacado ao longo deste estudo.

[53] Disponível em: https://theintercept.com/2022/08/10/motoristas-e-passageiros-negros-da-uber-relatam-expulsoes-notas-baixas-xingamentos-e-assedios/. Acesso em: 15 ago. 2022.

Figura 29 - Repercussão de achados da pesquisa em reportagem para o The Intercept



Fonte: *The Intercept*

Assim, em julho de 2022, diante de todos os achados e análise ao longo do estudo, é possível afirmar que a Uber está longe de ser uma ambiência democrática para a população negra no Rio de Janeiro. Em suas métricas no sistema de avaliação, que desconsideram variáveis raciais, a implementação de tecnologias biométricas com histórico de não reconhecimento de pessoas negras e o respaldo precário aos usuários e motoristas negros diante de violências vividas na ambiência do aplicativo são aspectos da empresa que demonstram que ela não é um ambiente que acolhe diversidade racial.

Vale destacar que isso não significa que a empresa, como qualquer outra, não possa se tornar um ambiente inclusivo. Como observado, para uma verdadeira transformação, é preciso o desenvolvimento e adoção de políticas antirracistas sérias, que superem as campanhas de marketing, cheguem na estrutura da empresa e de fato gerem impacto social. Nesse sentido, vemos o crescente mercado de empresas de consultorias raciais no Brasil, nas quais pessoas pretas atuam com suas expertises de racialidade.

Por fim, me coloco em primeira pessoa novamente, como em alguns momentos neste texto. Além da contribuição teórica e empírica, a minha esperança é que este trabalho, juntamente com muitos outros na mesma linha e que foram fundamentais para sua construção, estimulem um olhar mais sensível da sociedade para os relatos de violência racial cotidianos. É no dia a dia que eles revelam e desmascaram os discursos antirracistas que não atuam nas raízes da questão, como é o caso que observamos na Uber.

Precisamos conhecer, compartilhar e sermos protagonistas da nossa história para cobrar que instituições privadas e públicas atuem de fato na construção de uma sociedade sem desigualdades. Destaco também que não se apaga séculos de opressão da noite para o dia. Por isso a educação é tão importante, pois é por meio dela que será possível construir novas narrativas e dar voz para a população negra historicamente marginalizada.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, S. *Racismo estrutural.* Belo Horizonte: Letramento, 2018.

AMARAL, F. *Introdução a Ciência de Dados: mineração de dados e Big Data*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2016.

ANTUNES, R. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2018.

BENJAMIN, R. *Race after Technology*. Polity Press, 2019.

BEZERRA, A. Vigilância e cultura algorítmica no novo regime global de mediação da informação. *Perspect. ciênc. inf.* [online]. 2017, vol.22, n.4, pp.68-81. ISSN 1981-5344. https://doi.org/10.1590/1981-5344/2936.

BONIN, J. Explorações sobre práticas metodológicas na pesquisa em comunicação. *Revista Famecos*, Porto Alegre, n° 37, Dezembro de 2008.

BORGES, J. *Encarceramento em massa*. São Paulo: Sueli Carneiro; Polén, 2019.

BRAGA, R.; EVANGELO, N. *Meeoo, isso é muito Black Mirror:* A nota da Uber como punição do comportamento social na sociedade da vigilância distribuída. Anais do XXVI COMPÓS – Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação (2017).

BROWN, B.; GLOSS, M.; MCGREGOR, M. *Designing for Labour:* Uber and the On-Demand Mobile Workforce. In: Proceedings of CHI 2016, San Jose, California, USA, 2016.

BROWNE, S. *Dark Matters*: On the Surveillance of Blackness. Duke University Press, 2015.

BRUNO, F. *Máquinas de ver, modos de ser:* vigilância, tecnologia e subjetividade. Porto Alegre: Sulina, 2013.

CAIAFA, J. *Aventuras da cidade:* ensaios e etnografias. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

CALO, R.; ROSENBLAT, A. The Taking Economy: Uber, Information, and Power (March 9, 2017). *Columbia Law Review*, Vol. 117, 2017, University of Washington School of Law Research Paper No. 2017-08. Disponível em: https://ssrn.com/abstract=2929643 ou http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2929643

CARRERA, F. & CARVALHO, D. Algoritmos racistas: a hiper-ritualização da solidão da mulher negra em bancos de imagens digitais. *Galaxia* (São Paulo, online), ISSN 1982-2553, n. 43, jan-abr, 2020, p. 99-114. Disponível em: http://dx.doi.org/10.1590/1982-25532020141614

CASTELLS, M. *A sociedade em rede – a era da informação:* economia, sociedade e cultura; Volume I. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHUL HAN, B. *Psicopolítica – o neoliberalismo e as novas técnicas de poder*. Belo Horizonte: Veneza, 2014.

CRARY, J. *Técnicas do observador*: visão e modernidade no século XIX. Rio de Janeiro: Contracampo, 2012.

DEBORD. G. *A sociedade do espetáculo*. Rio de Janeiro: Contraponto, 2017.

DELEUZE, G. *Conversações*. São Paulo: Editora 34, 2013.

ELIZALDE, P.; FIGUEIRA, P.; QUINTERO, P. *Uma breve história dos estudos decoloniais*. São Paulo: Masp Afterall, 2009.

ESCÓSSIA, L.; KASTRUP, V.; PASSOS, E. In: (Org.) PASSOS, Eduardo; KASTRUP, Virgínia; ESCÓSSIA, Liliana. *Pistas do método da cartografia:* pesquisa-intervenção e produção de subjetividade. Porto Alegre: Sulina, 2009.

FANON, F. *Pele negra, máscaras brancas*. Bahia: Editora Edufba, 2008

FERRAZ, M. C. F. *Avaliação e performance:* a era do homem avaliado. Anais do XXIII COMPÓS – Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação (2014).

FOUCAULT, M. *A ordem do discurso*. São Paulo: Edições Loyola, 1999.

FOUCAULT, M. *Vigiar e punir*: nascimento da prisão. Petrópolis: Vozes, 2014.

GUATTARI, F.; ROLNIK, S. *Micropolítica – cartografias do desejo*. Petrópolis: Vozes (1986) Guerra, A., & d'Andréa, C. . (2021). Dimensões algorítmicas do trabalho plataformizado: cartografando o preço dinâmico da Uber. *E-Compós*, *24*. Disponível em: https://doi.org/10.30962/ec.2046

GONZALEZ, L. *Por um feminismo-afro-latino-americano: ensaios, intervenções e diálogos*. In: RIOS, Flávia; LIMA, Márcia (orgs.). Rio de Janeiro: Zahar, 2020

GROHMANN, R.; QIU, L. *Contextualizando o Trabalho em Plataformas.* Contracampo: Brazilian Journal of Communication 39 (1), 107-122. Disponível em: https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/42260/23968. Acesso em 5 de setembro de 2022.

KASTRUP, V. O método da cartografia e os quatro níveis da pesquisa-intervenção In: CASTRO, L. R. de; BESSET, V. L. (Orgs.). *Pesquisa-intervenção na infância e juventude*. Rio de Janeiro: Trarepa/FAPERJ, 2008, p. 465-489.

KASTRUP, V.; PASSOS; E.; TEDESCO, S. (org). *Pistas do método da cartografia: a experiência da pesquisa e o plano comum*. Porto Alegre: Sulina, 2014

KASTRUP, V.; POLLANZA, L.. Cartografar é acompanhar processos. In: (Org.) PASSOS, Eduardo; KASTRUP, Virgínia; ESCÓSSIA, Liliana. *Pistas do método da cartografia: pesquisa-intervenção e produção de subjetividade*. Porto Alegre: Sulina, 2009.

KILOMBA, G. *Memórias da plantação: episódios de racismo cotidiano*. Rio de Janeiro: Editora Cobogó, 2019.

LATOUR, B. *Jamais fomos modernos: ensaio de antropologia simétrica*. Rio de janeiro: Ed. 34, 1994.

LATOUR, B. *Reagregando o Social.* Salvador: Edufba, 2012; Bauru, São Paulo: Edusc, 2012.

LYON, D. *Surveillance after Snowden.* Cambridge, UK ; Malden, MA: Polity Press, 2015.

MACKENZIE, D. *Evaluation cultures? On invoking 'culture' in the analysis of behavior in financial markets.* 2011. Disponível em: www.sps.ed.ac.uk/__ data/assets/pdf_file/0007/64564/EvalCults11.pdf . Acesso em 30 de junho de 2021

MAHMOUDI, D.; O'SULLIVAN, D. ; THATCHER, J. Data colonialism through accumulation by dispossession: New metaphors for daily data**.** *Environment and Planning D, Forthcoming,* Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=2709498, 2015.

MBEMBE, A. *A crítica da razão negra*. São Paulo: N-1 edições, 2018.

MELLO, C. O futuro da mobilidade urbana e o caso Uber. *Revista Direito da Cidade*, vol. 08, no 2. 2016. ISSN 2317-7721, pp.775-812 2016.

NASCIMENTO, Abdias do. *O genocídio do negro brasileiro: processo de um racismo mascarado*. São Paulo: Editora Perspectiva, 2016.

NOBLE, S. *Algorithms of Opression. How search engines reinforce racism.* New York: NYU Press, 2018.

O'NEIL, C. *Weapons of math destruction: How big data increases and treatens democracy*. New York: Crown, 2016.

RIBEIRO, D. *O que é lugar de fala***.** Belo Horinzonte: Letramento 2017.

RIBEIRO, D. *Pequeno manual antirracista*. São Paulo: Companhia das letras, 2019.

RIBEIRO, D. *Quem tem medo do feminismo negro?*. São Paulo: Companhia das Letras, 2018

SANTOS, C. Educação, estudos pós-coloniais e decolonialidade: Diálogos com a Lei 11.645/08. *Revista do Programa de Pós-Graduação em Relações Étnicas e Contemporaneidade – UESB.* ISSN: 2525-4715 – Ano 2018, Volume 3, número 5, Janeiro – Junho de 2018.

SILVA, T. *Comunidades, algoritmos e ativismos digitais*. São Paulo: LiteraRUA, 2020.

SODRÉ, M. *Pensar Nagô*. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2017.

SRNICEK, N. *Platform capitalism*. John Wiley & Sons, 2017.

VARELA, F. Conhecer: *As ciências cognitivas, tendências e perspectivas*. Lisboa: Instituto Piaget, 1994.

VINUTO, J. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. *Temáticas*, Campinas, 22, (44): 203-220, ago/dez. 2014

ZUBOFF, S. Big Other: capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação. In: *Tecnopolíticas da vigilância* – perspectivas da margem. São Paulo: Boitempo, 2018.

Internet:

BACOCCINA, D. Perda de privacidade assusta americanos. *BBC*. 31 jan. 2006. Disponível em:https://www.bbc.com/portuguese/reporterbbc/story/2006/01/060131_denizeprivacidadeeuacg.shtml. Acesso em: 7 mar. 2020.

BERTÃO, N. Entenda o que é ESG e por que a sigla é importante para as empresas. *Valor Econômico*. 21 fev. 2022. Disponível em: https://valor.globo.com/empresas/esg/noticia/2022/02/21/entenda-o-que-e-esg-e-por-que-a-sigla-esta-em-alta-nas-empresas.ghtml. Acesso em: abr. 2022.

BOOTH, R. Ex-uber driver takes legal action over racist face recognition software. *The Guardian*. 05 out. 2021. Disponível em: https://www.theguardian.com/technology/2021/oct/05/ex-uber-driver-takes-legal-action-over-racist-face-recognition-software. Acesso em: 3 jul. 2022.

CANO, R. Uber escondeu durante um ano um roubo de dados que afetou 57 milhões de contas. *El País*. 21 nov. 2017. Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2017/11/21/economia/1511304375_754484.html. Acesso em: 5 jul. 2022.

CHINA barrara passageiros com baixa avaliação social em aviões e trens. *Folha de S. Paulo***.** Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/mundo/2018/03/china-barrara-passageiros-com-baixa-avaliacao-social-em-avioes-e-trens.shtml. Acesso em: 21 jun. 2018.

CHINA quer implantar sistema 'Black Mirror' de avaliação de pessoas. *Revista Galileu*. 10 dez. 2017. Disponível em: https://revistagalileu.globo.com/Sociedade/noticia/2017/12/china-quer-implantar-sistema-black-mirror-de-avaliacao-de-pessoas.html. Acesso em: mar. 2018.

CHINA'S digital dictatorship. *The Economist***.** 17 dez. 2016. Disponível em: https://www.economist.com/leaders/2016/12/17/chinas-digital-dictatorship. Acesso em: 14 jun. 2018.

COMO funciona o Uber VIP. *Uber blog***.** 30 jan. 2018. Disponível em: https://www.uber.com/pt-BR/blog/saiba-como-funciona-uber-vip/. Acesso em: fev. 2020.

COMO o Uber sobrevive com prejuízo de US$ 1,2 bilhão e sem nunca ter dado lucro?. *Portal G1*. 12 nov. 2019. Disponível em: https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2019/11/12/como-o-uber-sobrevive-com-prejuizo-de-us-12-bilhao-e-sem-nunca-ter-dado-lucro.ghtml. Acesso em: 01 jul. 2022.

DOLAN, K. Os 25 maiores bilionários do mundo em 2020. *Revista Forbes*. 07 abr. 2020. Disponível em: https://forbes.com.br/listas/2020/04/os-25-maiores-bilionarios-do-mundo-em-2020/#foto25 Acesso em: nov. 2021.

EVANGELO, N. Avaliar e punir: Motoristas e passageiros negros da Uber relatam expulsões, notas baixas, xingamentos e assédios. *The Intercept.* 10 ago. 2022. Disponível em: https://theintercept.com/2022/08/10/motoristas-e-passageiros-negros-da-uber-relatam-expulsoes-notas-baixas-xingamentos-e-assedios/ Acesso em: 15 ago. 2022.

FALANDO DE UBER Ganhe mais manipulando os algoritmos da uber ao seu favor. Youtube. 24 abr. 2021. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=dRuDfE3Tbuk. Acesso em: jan. 2022.

GHEDIN, R. 5 pontos para entender a operação da Uber a partir do seu pedido de IPO. Disponível em: https://manualdousuario.net/uber-ipo-brasil/. Acesso em: 5 fev. 2020.

HAN B. O coronavírus de hoje e o mundo de amanhã, segundo o filósofo Byung-Chul Han. *El País*. 22 mar. 2020. Disponível em: https://brasil.elpais.com/ideas/2020-03-22/o-coronavirus-de-hoje-e-o-mundo-de-amanha-segundo-o-filosofo-byung-chul-han.html. Acesso em: 10 jun. 2020

HISTORY Evolution smartphone. Text Request. Disponível em: https://www.textrequest.com/blog/history-evolution-smartphone/. Acesso em: 07 mar. 2020.

O PLANO chinês para monitorar – e premiar – o comportamento de seus cidadãos. *BBC*. 20 nov. 2017. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/internacional-42033007. Acesso em: 6 jun. 2018.

QUAL o significado de Mimimi? Dicionário Popular. Disponível em: https://www.dicionariopopular.com/significado-mimimi/ Acesso em: 15 mar. 2020.

SERVIÇO de caronas remuneradas Uber inicia operações no Brasil. *Jornal O Globo*. Disponível em: https://oglobo.globo.com/economia/tecnologia/servico-de-caronas-remuneradas-uber-inicia-operacoes-no-brasil-12618444. Acesso em: 5 fev. 2020

UBER perde motoristas, mas registra primeiro lucro da história. *Tecmundo*. 05 nov. 2021. Disponível em: https://www.tecmundo.com.br/mercado/228181-uber-perde-motoristas-registra-primeiro-lucro-historia.htm Acesso em: 1 jul. 2022.

UBER. Ajuda. Solicitar seus dados pessoais da Uber. Disponível em: https://help.uber.com/pt-BR/driving-and-delivering/article/solicitar-seus-dados-pessoais-da-uber?nodeId=fbf08e68-65ba-456b-9bc6-1369eb9d2c44. Acesso em: out. 2019

UBER. Homepage. Disponível em: https://www.uber.com/br/pt-br. Acesso em: dez. 2020.

UBER. Newsroom. Uber disponibiliza detalhes das avaliações nas viagens pelo app. Nota média dos brasileiros é de 4.88.17 fev. 2022. Disponível em: https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/381369/#:~:text=Usu%C3%A1rios%20e%20motoristas%20parceiros%20podem,nota%20seja%20cada%20vez%20melhor. Acesso em: 05 jul. 2022

UBER. Perguntas e Respostas sobre o Preço Dinâmico. Disponível em: https://www.uber.com/pt-BR/blog/perguntas-e-respostas-sobre-o-preco-dinamico/. Acesso em: jan. 2022