26º ENANCIB
Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
A Amazônia na sociedade global em rede: assimetrias e potencialidades informacionais, tecnológicas e ambientais
Belém, Pará, 09 a 13 de novembro de 2026
Universidade Federal do Pará

XXVI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXVI ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT 5 – POLÍTICA E ECONOMIA DA INFORMAÇÃO

PLATAFORMA DE CUIDADO E INCLUSÃO PERVERSA: VULNERABILIDADE E MEDIAÇÃO DIGITAL

CARE PLATFORM AND PERVERSE INCLUSION: *VULNERABILITY AND DIGITAL MEDIATION*

Antônia Juliana Mesquita Ferreira – Universidade Federal do Ceará (UFC)
Cayley Guimarães – Universidade Federal do Ceará (UFC)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Este artigo analisa como plataformas digitais de cuidado deslocam para os sujeitos os efeitos de dinâmicas estruturadas no nível organizacional. Assim, este artigo tem como objetivo analisar como plataformas digitais de cuidado organizam as relações entre trabalho e serviço de modo a produzir formas específicas de inclusão que reconfiguram e aprofundam a vulnerabilidade dos sujeitos envolvidos. A partir de uma abordagem autoetnográfica, baseada na utilização de uma plataforma de intermediação de cuidadoras, foram produzidos registros sistemáticos das interações, posteriormente analisados por meio de uma perspectiva interpretativa. Os resultados evidenciam a articulação de cinco dimensões centrais: fragmentação do cuidado, opacidade informacional, produção organizacional da escassez, vigilância algorítmica e desresponsabilização organizacional. Tais dimensões estruturam um arranjo no qual descontinuidade, assimetria informacional, instabilidade e deslocamento de responsabilidades tornam-se condições recorrentes da experiência. Ao articular a literatura sobre plataformização, ética do cuidado e psicologia social crítica, o estudo sustenta que essas dinâmicas constituem modos de funcionamento das plataformas, e não efeitos secundários. A partir da noção de inclusão perversa, argumenta-se que a inserção de cuidadoras e clientes ocorre sob condições que mantêm e reorganizam sua vulnerabilidade. O artigo contribui para os estudos informacionais críticos ao evidenciar a centralidade da produção organizacional da vulnerabilidade na compreensão das formas contemporâneas de mediação digital.

Palavras-chave: Plataformização do cuidado; opacidade informacional; inclusão perversa; vulnerabilidade informacional; autoetnografia.

Abstract: This article analyses how digital platforms transfer to patient and workers the effects of structures dynamics at the informational and organizational levels. Thus, this article has the objetive to analyze how digital platforms of care organize the relations between work and service such as to create specific ways of inclusion that reconfigure e deepen the vulnerability of people involved. It uses an autoetnography approach based on the use of a mediating platform of health care workers and the patient. Systematic records were registered of the

interactions, which were later analyzed via an interpretative perspective. The results evidence the articulation of five central dimensions: fragmentation of care, informational opacity, information organization of scarcity, algorithm surveillance, and lack of organization accountability. Such dimensions structure an arrangement in which discontinuity, information asymmetry, instability and displacement of accountability become recurrent conditions of workers and patients experience. The articulation of platformizaton literature, ethics of care and critical social psychology, the research sustains that these dynamics constitute ways of the platform to function, rather than mere secondary effects. The dialogue with perverse inclusion, this article argues that the inclusion of care takers and patients occur under conditions that maintain and support the vulnerabilities. This article contributes to critical information an organizational studies by evidencing the centrality of de creation of vulnerability in understanding the ways in which contemporary digital mediations happens.

Keywords: Platformization of care; informational opacity; perverse inclusion; informational vulnerability; autoethnography.

1 INTRODUÇÃO

A expansão recente das plataformas digitais tem sido frequentemente apresentada como solução eficiente para a organização de serviços, sustentada por promessas de flexibilidade, otimização de recursos e ampliação do acesso. No entanto, essa leitura tende a velar os modos pelos quais tais arranjos reorganizam as relações de trabalho e de prestação de serviços, deslocando para os sujeitos os efeitos de dinâmicas que permanecem estruturadas no nível organizacional; em que a informação passa a ser fonte de ações (Gandini, 2019).

No campo do trabalho, esse movimento tem sido amplamente analisado a partir das transformações associadas à chamada economia de plataformas. Tais organizações operam não apenas como intermediárias, mas como infraestruturas que estruturam mercados e relações sociais, articulando extração de dados, manipulação de informações, coordenação algorítmica e externalização de custos e responsabilidades (Srnicek, 2017). De modo similar, Rosenblat e Stark (2016) dizem do controle por meio de assimetrias informacionais e sistemas de avaliação que limitam a capacidade de ação dos trabalhadores, entre outros mecanismos que transformam o trabalho em digital e o trabalhador digital precarizado por definição.

Os trabalhadores digitais são aqui compreendidos como pessoas que já se encontram em estado precariado e são aqueles que efetivamente realizam os trabalhos oferecidos pelas plataformas (Dardot; Laval, 2016; Guimarães, 2026).

A combinação de conjunturas precarizadas ocorre através da racionalidade neoliberal, que não se limita a organizar mercados, mas atua na produção de subjetividades. Conforme

Dardot e Laval (2016) “o neoliberalismo pode ser definido como um conjunto de discursos, práticas e dispositivos que determinam um novo modo de governo dos homens segundo o princípio universal da concorrência” (Dardot; Laval, 2016, p. 17).

Assim, a liberdade formal de escolha convive com a restrição material das possibilidades de ação, deslocando a responsabilidade para os indivíduos sem que lhes sejam assegurados os meios para exercê-la. A estruturação digital, ao ser analisada a partir do campo do cuidado de saúde de pessoas enfermas e/ou vulneráveis, adquire contornos específicos. Diferentemente de outras atividades, o cuidado não se reduz à execução de tarefas, mas constitui-se como prática relacional, situada e contínua, dependente da construção de vínculos e da produção de informação e conhecimento situados. Conforme argumenta Tronto (1993), o cuidado envolve responsabilidade que se estende no tempo, enquanto Mol (2008) enfatiza seu caráter processual, marcado por ajustes contínuos às necessidades do outro.

A inserção da prática do cuidado em arranjos mediados por plataformas digitais reorganiza sua execução e intervém nas condições de sua possibilidade. O que está em jogo não é apenas como o cuidado é realizado, mas sob quais condições ele pode ocorrer, quem o sustenta e como suas consequências são atribuídas. É nesse ponto que a articulação com a psicologia social crítica se torna relevante. A noção de inclusão perversa, formulada por Sawaia (2014), permite deslocar a análise da oposição entre inclusão e exclusão para a compreensão de formas de inserção que mantêm e organizam a vulnerabilidade, uma inclusão que promove a exclusão perversa. A participação no sistema, nesse sentido, não implica superação das condições de precariedade, mas sua reconfiguração em moldes compatíveis com sua própria manutenção e perpetuação.

A partir desse referencial, este artigo tem como objetivo analisar como plataformas digitais de cuidado organizam relações entre trabalho e serviço de modo a produzir formas específicas de inclusão que reconfiguram e aprofundam a vulnerabilidade dos sujeitos envolvidos. Argumenta-se que a sistematização de plataformas de cuidado reorganiza práticas existentes, de forma a operar por meio de dispositivos que estruturam simultaneamente a descontinuidade das relações, a assimetria informacional, a incerteza material, a internalização do controle e a externalização das consequências.

A articulação entre esses referenciais permite entender a plataformização do cuidado como fenômeno situado na intersecção entre formas organizacionais digitais, transformações do trabalho e dinâmicas de produção de vulnerabilidade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Bezerra (2025) reafirma e amplia os conceitos clássicos de lutas de classe e as relações de poder que surgem dialeticamente entre o trabalho e o capital. Para o autor, o regime informacional corrente, como uma maneira do ser social, leva a grandes disparidades. O regime informacional caracteriza-se pela multiplicidade de informações, pela imposição do capitalismo financeiro neoliberal em sua forma de negócio representada pelo capitalismo de plataforma.

Conforme Srnicek (2017), o capitalismo de plataforma pode ser entendido como uma conjuntura de equipamentos e programas de computador orientados para a maximização de lucro por meio da captação, do armazenamento e da manipulação de dados. Em sua maioria, o conteúdo que as plataformas vendem, sob denominações que escondem a real natureza das relações entre usuários; produtos informacionais são realizados por outros, para quem a plataforma oferece a subjugação e uso indiscriminados deste trabalho, sem uma remuneração digna, sem direitos e sem garantias laborais.

Assim, temos o músico que vende sua arte, o autor que vende seu livro, os vídeos gerados pelas pessoas usuárias, entre outras formas em que a pessoa usuária utiliza-se das plataformas. Toda as produções destas pessoas são mediadas por plataformas cuja real função é a de acumular dados, que são as novas formas de apropriarem-se de recursos e trabalhos alheios, conforme Srnicek (2017).

Para as plataformas digitais a informação é o valor central (Alaimo; Kallinikos; Valderrama, 2019). Esse entendimento converge com as perspectivas de Fuchs (2021) e de Antunes (2018), para quem os dados embasam as mercadorias geradas pelo trabalho digital.

Este novo modelo de negócio caracteriza-se como sendo um colonialismo, desta vez digital. Evidencia-se que os trabalhos são análogos à escravidão. As plataformas valem-se de trabalhos incertos, sem proteção legal; trabalhos que caracterizam-se como temporários. Elas manipulam os dados extraídos ilegalmente, e escondem as suas perversidades em promessas ineficazes, e ações predatórias, entre outras dimensões (Faustino; Lippold, 2023; Guimarães, 2026).

As operações das plataformas aprofundam questões relacionadas à colonialidade do saber-fazer, haja visto que utilizam o trabalho digital de pessoas assentadas em vulnerabilidades. As plataformas oferecem, através de discurso hegemônico, a solução para

os problemas sociais, políticos e econômicos. Esta narrativa esconde a deturpação da economia de compartilhamento (Fautismo; Lippold, 2023).

O capitalismo digital segue a lógica de mercado que gera a desestabilização do trabalho, de forma estrutural, incorporada em suas práticas, em que o trabalhador e o trabalho são digitais, valem-se da insegurança empregatícia. Perpetua-se, assim, um regime que relega toda uma parte da população à precarização permanente, uma vez que as mediações algorítmicas não provêm trabalho digno.

O conceito de precarizado, conforme elaborado por Guy Standing (2023), oferece instrumentos analíticos precisos para nomear essa condição. Trata-se de uma classe-em-formação definida não apenas pela ausência de emprego estável, mas pela combinação de insegurança de renda, ausência de identidade ocupacional consolidada e destituição de direitos garantidos. No Brasil, essa camada não é residual. É estrutural.

Adicionalmente, Guy Standing (2023) nos diz da experiência caótica da incerteza. Enquanto alguns trabalhadores têm mais liberdade para definir suas rotinas, outros estão tendo mais e mais de seus tempos sociais aviltados, particularmente os vulneráveis e aqueles que já se encontram no precariado.

Assim, o trabalho digital designa o uso exploratório da força de trabalho de pessoas para quem já faltam condições dignas (Sadowski, 2019; Guimarães, 2026). A pessoa que efetivamente executa o trabalho não faz parte da plataforma a não ser pela adesão e subserviência, aceitando fazer um trabalho que não é valorizado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo adota uma abordagem qualitativa de natureza autoetnográfica, compreendida não como simples relato da experiência individual, mas como estratégia analítica que possibilita problematizar dinâmicas sociais, organizacionais e informacionais a partir da experiência situada do pesquisador no campo. A autoetnografia articula experiência vivida e análise cultural, permitindo examinar como acontecimentos particulares se relacionam com estruturas, relações e significados socialmente produzidos (Ellis; Adams; Bochner, 2011). Nesse sentido, a experiência do pesquisador não é tomada como evidência autoexplicativa, mas como material empírico a ser sistematicamente descrito, estranhado e interpretado em diálogo com o referencial teórico.

A experiência autoetnográfica analisada corresponde à experiência de um dos pesquisadores na condição de paciente e contratante de uma plataforma digital de intermediação de cuidadoras para atendimento domiciliar. Essa delimitação é importante porque o sujeito central da experiência autoetnográfica é o próprio pesquisador: cliente e paciente. As cuidadoras, o paciente e os demais sujeitos que aparecem nos registros constituem elementos relacionais das situações vivenciadas e não sujeitos diretamente investigados por meio de entrevistas ou outros procedimentos de produção de dados. Assim, os episódios envolvendo essas pessoas são mobilizados na análise exclusivamente na medida em que integram a experiência do pesquisador e permitem compreender as condições organizacionais e informacionais nas quais as interações ocorreram.

A escolha dessa forma de inserção no campo decorre da própria natureza do fenômeno investigado. A mediação do cuidado por plataformas digitais envolveu interações fragmentadas, organizadas por interfaces e atravessadas por processos informacionais, os algoritmos, que nem sempre são acessíveis diretamente aos sujeitos. Nesse contexto, a inserção do pesquisador como usuário permitiu acompanhar, no curso das interações, os processos de contratação, comunicação, substituição, avaliação e gestão do serviço, tornando observáveis situações que dificilmente seriam apreendidas apenas por meio de instrumentos de pesquisa externos à experiência. Essa perspectiva é coerente com a abordagem interpretativa das pesquisas qualitativas, nas quais a produção do conhecimento considera a relação entre pesquisador, campo e contexto de investigação (Denzin; Lincoln, 2018).

A produção do material empírico ocorreu ao longo de quatro semanas de atendimentos de cuidados, durante o período de recuperação de um paciente com limitações temporárias decorrentes de um acidente. Nesse intervalo, o pesquisador utilizou a plataforma para contratação e acompanhamento de serviços domiciliares, acompanhando atendimentos sucessivos realizados por diferentes cuidadoras e as interações mediadas pela plataforma nos processos de contratação, alocação, comunicação e gestão do serviço. Foram realizados 30 atendimentos, envolvendo 12 cuidadoras.

Produziu-se um diário de campo, elaborado após cada interação. Os registros aqui apresentados preservam a sequência dos acontecimentos, as decisões tomadas, as dificuldades encontradas, as interações estabelecidas, as tensões emergentes e as reflexões suscitadas pela experiência. O material totalizou 17 páginas, combinando descrições das

situações vivenciadas e reflexões analíticas produzidas no decorrer do processo (Ellis; Adams; Bochner, 2011).

A análise do material foi orientada por uma perspectiva interpretativa, inspirada na análise temática proposta por Braun e Clarke (2006) e articulada a uma leitura crítica do material empírico. O processo analítico ocorreu em etapas sucessivas e não lineares, envolvendo a leitura integral dos registros, a identificação de recorrências empíricas, a delimitação de unidades de sentido, o agrupamento temático dos episódios e o posterior confronto dessas unidades com o referencial teórico mobilizado. Desse modo, buscou-se estabelecer um movimento interativo entre material empírico e teoria, evitando tanto a imposição de categorias teóricas previamente definidas quanto a descrição dos acontecimentos sem elaboração analítica.

As cinco dimensões apresentadas nos resultados foram construídas a partir desse processo. Em um primeiro momento, foram identificados episódios recorrentes relacionados à continuidade e fragmentação do cuidado, à circulação e disponibilidade das informações, à oferta e substituição de cuidadoras, aos mecanismos de avaliação e às respostas institucionais diante de situações problemáticas. Em seguida, esses episódios foram agrupados segundo sua proximidade temática e submetidos a sucessivas leituras interpretativas. O diálogo com a literatura sobre plataformização, organização do trabalho, mediação informacional, cuidado e psicologia social crítica permitiu refinar os agrupamentos e estabelecer as categorias analíticas. Desse procedimento resultaram cinco dimensões: fragmentação do cuidado, opacidade informacional, produção organizacional da escassez, mecanismos de avaliação e controle mediados pela plataforma e desresponsabilização organizacional.

As dimensões, portanto, não correspondem a etapas independentes nem a categorias previamente estabelecidas, mas a diferentes manifestações articuladas identificadas no material. A fragmentação refere-se à descontinuidade dos vínculos e das interações de cuidado; a opacidade informacional, às limitações e assimetrias no acesso às informações necessárias à ação; a produção organizacional da escassez, às condições de instabilidade e imprevisibilidade na disponibilidade do serviço; os mecanismos de avaliação e controle mediados pela plataforma dizem respeito aos dispositivos pelos quais condutas e desempenhos são avaliados e associados a consequências no sistema; e a desresponsabilização organizacional refere-se ao deslocamento, para usuários e cuidadoras, de custos e responsabilidades decorrentes das situações produzidas no curso do serviço.

Considerando que o material permite observar a experiência dos mecanismos de avaliação e controle, mas não o funcionamento técnico interno dos sistemas algorítmicos da plataforma, optou-se por distinguir, analiticamente, aquilo que foi diretamente observado da interpretação teórica produzida a partir dessas observações. Assim, referências à mediação algorítmica são utilizadas como interpretação situada e fundamentada na literatura, e não como afirmação de acesso aos códigos, critérios ou processos internos de decisão da plataforma.

A posição dos pesquisadores também foi considerada como elemento constitutivo da análise. Na condição de paciente e contratante, um dos pesquisadores experimentou uma situação de dependência em relação à disponibilidade e à continuidade do serviço durante um período de necessidade de cuidado. Essa posição, entretanto, não é equivalente àquela ocupada pelas pessoas cuidadoras. Enquanto usuário/paciente, o pesquisador dispunha de recursos e mecanismos institucionais raros e impositivos, que lhe conferiam poder relativo sobre as trabalhadoras; estas, por sua vez, estavam inseridas em relações de trabalho marcadas por condições materiais e institucionais distintas. A vulnerabilidade é, portanto, compreendida como relacional e assimétrica, e não como condição homogênea compartilhada pelos diferentes sujeitos envolvidos.

Essa assimetria tornou-se particularmente relevante na utilização, pelo pesquisador, do mecanismo de contato disponibilizado pela plataforma após uma situação considerada inadequada. A fala do contratante não foi tratada como tal, mas sim como se fosse uma queixa individual, mas como parte da própria dinâmica de poder que organiza a relação entre usuários, cuidadoras e plataformas. Ao acionar esse mecanismo, o pesquisador participou, inadvertidamente, do dispositivo de avaliação e controle. Reconhece-se que o pesquisador não ocupa uma posição externa ao fenômeno analisado: sua experiência é atravessada pelas mesmas estruturas organizacionais que procura compreender, ainda que sua posição de contratante e paciente lhe confira possibilidades de ação distintas das disponíveis às cuidadoras.

A reflexividade orientou o tratamento da dimensão emocional da experiência. Os registros do diário não foram tomados como descrições transparentes ou suficientes dos acontecimentos, mas submetidos a sucessivas operações de distanciamento analítico, nas quais as situações vivenciadas foram separadas de suas interpretações imediatas e posteriormente confrontadas com o material empírico e o referencial teórico. Dessa forma,

procurou-se preservar a dimensão situada e subjetiva própria da autobiografia reflexiva sem reduzir a análise à expressão de impressões pessoais.

3.1 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

Por tratar-se de pesquisa de natureza autoetnográfica, centrada na experiência vivenciada e registrada pelo próprio pesquisador, o estudo não foi submetido ao Sistema CEP/Conep, considerando o enquadramento normativo aplicável às pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, conforme Resolução CNS nº 510/2016. Não foram utilizados outros métodos de pesquisa com as cuidadoras, cuja presença no material decorre de sua participação nas situações vivenciadas pelo pesquisador no curso da utilização da plataforma, preservando assim suas privacidades.

Por essa razão, seus nomes não são apresentados no artigo e foram suprimidas ou modificadas informações que pudessem permitir sua identificação. A empresa responsável pela plataforma também não é identificada. Além disso, os episódios são apresentados exclusivamente na medida em que contribuem para a compreensão do fenômeno investigado, evitando-se a exposição de características pessoais ou informações que não sejam necessárias à análise.

As informações relativas à condição de saúde do paciente foram igualmente utilizadas apenas para contextualizar a experiência de contratação e utilização do serviço, restringindo-se à apresentação dos elementos necessários à compreensão das situações analisadas. Dessa forma, buscou-se conciliar a descrição necessária à produção da análise autoetnográfica com a preservação da privacidade e anonimidade das pessoas envolvidas.

Por fim, reconhece-se que a autoetnografia produz um conhecimento situado e delimitado pelas condições específicas em que a experiência ocorreu. O estudo não pretende, portanto, generalizar estatisticamente seus resultados para todas as plataformas digitais de cuidado. Sua contribuição reside na análise aprofundada de um contexto específico e na construção de interpretações teoricamente informadas sobre as relações entre mediação digital, organização do cuidado, fluxos de informação, vulnerabilidade e inclusão perversa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise do material empírico indica que a mediação do cuidado por plataformas digitais não se limita a um re-arranjo de tarefas ou à ampliação do acesso à informação sobre

serviços, mas implica uma reconfiguração das condições sob as quais o cuidado torna-se possível. Ao deslocar o olhar para a experiência concreta das interações mediadas, observa-se que a plataforma intervém na forma, no tempo e na consistência das relações, produzindo um arranjo organizacional e informacional que atravessa simultaneamente trabalho, serviço e vínculo. Tal dinâmica aproxima-se da compreensão de plataformas como infraestruturas informacionais que não apenas conectam agentes, mas estruturam mercados, relações e formas de coordenação social (Srnicek, 2017).

A assimetria de informação leva à assimetria de poder. Shapiro *et al.* (2024, p. 1) falam que reciprocidades assimétricas são tidas coletivamente como crenças de que a figura de autoridade, no caso a plataforma, deva fornecer ou receber mais do que o normalmente aceitável. Ao apresentarem-se como organizações que oferecem oportunidades, as plataformas chamam para si a legitimidade do poder, e cultivam a percepção de que oferecem mais do que recebem, quando a realidade é oposta. E, à pessoa cuidadora, passa-se a ideia de que ela é a de maior poder em relação ao paciente a ser cuidado. Esta atuação deu-se sem o consentimento da pessoa contratante, que era, também, a pessoa que necessitava de cuidados, fugindo à situação costumeira em que o contratante o faz para outrem, o paciente. Apresenta-se a seguir uma fala do diário:

> O primeiro cuidador aparentava alterações comportamentais. A sua participação na plataforma deu-se por adesão, sem entrevistas ou formação. Esta pessoa colocou-me em risco, invadindo minha privacidade ao interromper uma consulta médica. A maior agressão ocorreu quando o flagrei roubando meus remédios. Reagi imediatamente, sem considerar os riscos a que estava submetido (um empurrão, por exemplo, e o meu desfecho teria sido outro).

A partir dos registros de campo, cinco dimensões analíticas emergem como centrais: fragmentação do cuidado, opacidade informacional, produção organizacional da escassez, avaliação e desresponsabilização organizacional. Essas dimensões não operam isoladamente, mas constituem elementos interdependentes de um mesmo arranjo organizacional, por meio do qual descontinuidade, incerteza e assimetria se tornam condições estruturantes da experiência.

> As relações de poder mediadas pela plataforma causavam constrangimentos e abusos, como a instância em que a cuidadora fez pregação religiosa por quase uma hora. Em seguida, questionou todas as minhas escolhas. Para completar, não me ofereceu a medicação, dizendo que eu deveria passar uma emulsão de uma planta considerada mágica. Por fim, esta cuidadora tentou extorquir-me, pedindo que eu aviasse receitas para a filha.

A fragmentação do cuidado manifesta-se na descontinuidade dos vínculos entre cuidadoras e clientes. À plataforma, foi informado todos os detalhes, que, infelizmente, não foram levados em consideração, causando uma assimetria de informação entre as partes envolvidas: “As minhas necessidades não foram atendidas. O sentimento de vulnerabilidade agravou a condição física e contribuiu para uma sobrecarga mental de estresse. A plataforma mantinha um índice de aceitação de atendimento, que servia como mecanismo de controle das pessoas cuidadoras”.

A substituição recorrente de profissionais, sem mediação consistente da plataforma na transmissão de informações, faz com que cada atendimento exigisse a reconstrução das condições do cuidado.

> Era desesperador perceber que a cada nova cuidadora, todo o trauma tinha que ser revivido e contado, e todas as tarefas tinham que ser estabelecidas. O desconhecimento de que tipo de pessoa viria a seguir, se é que viria, era angustiante. Todo o gerenciamento era remoto, automático e imposto. O acesso à plataforma era inexistente.

Essa dinâmica não se configura como efeito contingente, mas como dispositivo organizacional que estrutura a forma informacional pela qual o cuidado é produzido e realizado no interior da plataforma: “A falta de acesso a informações, para mim que estava com fraturas e dores, era exasperador. Controle total da plataforma. A troca constante de cuidadoras está diretamente ligada ao impedimento de formação de laços, em geral, e de cuidado comigo em particular.”

Em diálogo com Tronto (1993), isso permite afirmar que o cuidado perde sua dimensão de responsabilidade continuada; ao mesmo tempo, sob a ótica de Mol (2008), deixa de organizar-se como prática situada e processual para operar como sucessão descontínua de tarefas: "A falta de informação criou atritos desnecessários. Horários, cuidados, medicação e alimentação eram fontes de ansiedade. A cuidadora cuidava de si, deixando-me sem assistência, obrigando-me a impor algumas tarefas que deveriam ser básicas”.

Essa descontinuidade articula-se com a opacidade informacional, evidenciada pela restrição no acesso às informações necessárias à realização do cuidado. Cuidadoras iniciam atendimentos com dados mínimos, enquanto o cliente precisa reiterar informações já fornecidas. "Às cuidadoras não era passado a condição, o progresso, os ocorridos, as demandas. Toda negociação do cuidado era feita com a cuidadora já em atendimento. Houve casos de recusa em aplicar injeção, por exemplo”.

A informação deixa de anteceder a ação e passa a ser produzida no próprio curso da interação, configurando um cenário no qual o conhecimento do cuidado distribui-se de forma instável e desigual: “A pessoa cuidadora, mesmo informada do trauma, não tinha conhecimento técnico de como ajudar-me a levantar da cama. Puxou-me pelo braço em tratamento, causando dor excruciante, e um revés na evolução da recuperação”.

As plataformas operam precisamente por meio de assimetrias informacionais que limitam a capacidade de ação dos sujeitos, conforme Rosenblat e Stark (2016). Nesse caso, a responsabilização não desaparece, mas recai sobre sujeitos submetidos a condições restritivas de inteligibilidade. A incapacidade de prestar cuidados e a falta de formação profissional acarretaram na perda de confiança por parte do contratante e paciente em relação à cuidadora: "ela, em desespero e pânico ao ver a minha condição, descontrolou-se, dizendo que a queda tinha sido estúpida e questionando o que eu estava fazendo no mar, e que a recuperação demoraria meses”.

A produção organizacional da escassez intensifica esse quadro ao introduzir instabilidade na disponibilidade do cuidado. A alocação de cuidadoras ocorreu de forma variável e pouco previsível, dificultando a continuidade das relações. A escassez, nesse contexto, não se apresenta somente como ausência contingente de recursos, mas como efeito de um arranjo organizacional que produz a incerteza como condição de funcionamento, fator de competitividade, tanto para as pessoas trabalhadoras quanto para a pessoa paciente.

> As pessoas cuidadoras, no final do expediente do dia anterior, eram escolhidas por meio de um leilão usando o WhatsApp. A manipulação de oferta de trabalho produzia uma insegurança quanto à qualidade do serviço que viria a ser ofertado tanto para o paciente e, sobretudo, para as cuidadoras.

Harvey (2004) permite-nos compreender que determinadas limitações não decorrem simplesmente da falta, mas da forma como o acesso é institucionalmente organizado e continuamente reestruturado. A escassez, portanto, não é apenas um dado de mercado, mas um efeito produzido pela própria organização do sistema.

> A desconsideração, a desvalorização, a precarização esperada das pessoas cuidadoras de estarem sempre disponíveis e o descaso para comigo eram fonte de estarrecimento. Apesar de ter um contrato por vários dias, o atendimento era diário, causando insegurança, tanto em mim quanto nas cuidadoras.

Essa instabilidade opera também como princípio de subjetivação. Para as cuidadoras, implica aceitar condições incertas diante da ausência de garantias de trabalho; para os clientes, exige ajustes contínuos frente à imprevisibilidade do serviço:

> Para uma visita hospitalar agendada, a plataforma enviou uma cuidadora nova e inexperiente, jovem estudante, sem condições de poder ajudar. A minha falta de alternativa fez com que a plataforma cobrasse o valor adicional de uma cuidadora mais experiente.

Neste cenário, a escolha permaneceu formalmente possível, mas o campo de alternativas estreitou-se. Essa configuração é coerente com a análise de Gandini (2019), segundo a qual o trabalho em plataformas articula flexibilidade e autonomia a formas renovadas de subordinação e insegurança.

> É doloroso lembrar a manipulação a que fui sujeito: a plataforma confirmou uma cuidadora que não apareceu. Confirmou mais outras que igualmente não apareceram, e, finalmente, restou uma mais cara, o que compreendi como mais uma manipulação da minha vulnerabilidade.

Já no que concerne à vigilância algorítmica torna-se evidente que esta introduz uma camada adicional de mediação ao reorganizar a relação entre trabalho e avaliação:

> As práticas de exploração das pessoas era uma tormenta diária. A manipulação algorítmica era realizada pela escassez: na dinâmica de alocação de cuidadoras, a plataforma implementou regras que valem-se da precariedade de ambas as pessoas. Eu não sabia quem viria, pois esta determinação era feita pelo leilão de oferta do serviço, que determinava a cuidadora que aceitasse o trabalho nas condições e valores da situação.

A possibilidade de monitoramento contínuo e os sistemas de avaliação passam a orientar a conduta das cuidadoras, que deveriam ajustar suas práticas pelas necessidades do paciente, mas que agiam pelos critérios implícitos de desempenho da plataforma: "A vigilância e o controle determinava quais cuidadoras iriam participar do leilão para um atendimento. Observou-se que todo e qualquer retorno meu gerava uma punição à cuidadora, em total transferência de responsabilidade".

O controle, assim, desloca-se para o interior das práticas, sendo incorporado pelos próprios sujeitos: "Os conflitos, demandas, controvérsias, sugestões eram passadas à plataforma, e eram determinadas pelo algoritmo, que tomava decisões totalmente descasadas dos fatos".

Para o paciente, este comportamento tornava-se aparente: era um processo que cumpria as determinações implementadas no algoritmo da plataforma, que ocorria sem intervenção humana. Uma vez questionada, a resposta da plataforma foi de que não havia como fazer diferente. O paciente e contratante, como profissional da área da informática, estava ciente de que esta resposta é uma forma de responsabilizar o algoritmo, e liberar a plataforma das responsabilidades. Algoritmo aqui é entendido como o conjunto de regras de funcionamento da plataforma.

Todos os envolvidos estavam vivenciando processos de vulnerabilidades de ordens diferentes. A ausência de atendimento humanizado por parte dos responsáveis pela plataforma acabou acarretando, sem que esta fosse a intenção, na penalização das cuidadoras, haja visto que o paciente/cliente entrou em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) para falar sobre a falta de informações quanto à previsibilidade de quem realizaria a continuidade dos cuidados, sem contudo ter conseguido falar com a pessoa (humana) responsável.

Mais uma vez, a análise dialoga com Rosenblat e Stark (2016), ao evidenciar que o poder organizacional nas plataformas não se exerce apenas por ordens diretas, mas por mecanismos difusos de mensuração, avaliação e indução de condutas:

> Era-me incompreensível e irritante observar que eu não tinha escolha quanto à cuidadora, restando-me lidar com a que fosse enviada. Para uma pessoa com fraturas e dores, mas totalmente consciente, esta era uma condição que causava transtornos diários.

Tais dimensões, conforme analisado, se sustentam na desresponsabilização organizacional, evidenciada pela ausência de intervenção da plataforma diante de situações críticas.

> O repouso necessário à condição de tratamento foi brutalmente interrompido pela cuidadora falando em voz alta ao celular durante horas, sem atender às minhas solicitações. Infelizmente, meu único recurso foi dar um retorno à plataforma, o que gerou punição para a cuidadora.

A organização não se vincula às consequências produzidas por elas, deslocando para clientes e cuidadoras os custos decorrentes do funcionamento do sistema, lógica apontada também por Srnicek (2017) e Gandini (2019): "Paciente e cuidadoras não têm acesso a supervisoras, gerentes ou responsáveis técnicos para redimir dúvidas. Todos os questionamentos são respondidos de forma automática e pré-determinada".

Tomadas em conjunto, essas dimensões evidenciam que a plataformização do cuidado redefine as bases sobre as quais ele se sustenta. O cuidado passa a ocorrer sob condições marcadas pela descontinuidade, pela assimetria informacional, pela instabilidade do acesso, pela internalização do controle e pela externalização das consequências.

Nesse contexto, a noção de inclusão perversa, conforme formulada por Sawaia (2014), emerge como chave analítica para compreender essas dinâmicas. Conforme a autora, a inclusão não se opõe à exclusão, mas a reconfigura, produzindo formas de inserção nas quais a participação ocorre sob condições que mantêm e reorganizam a vulnerabilidade. Nesse

sentido, apesar de certas organizações fomentarem a ideia de inclusão na prática elas se valem justamente do trabalho precariado para obtenção de maiores lucros. De acordo com Sawaia:

> A naturalização do fenômeno e o papel do estigma servem para explicitar, especificamente na sociedade brasileira, a natureza da incidência dos mecanismos que promovem o ciclo de reprodução da exclusão, representado pela aceitação tanto ao nível social, como do próprio excluído [...] por outro lado, revela também uma fragilização do vínculo societal (Sawaia, 2014, p. 24).

A fragmentação do cuidado mantém os sujeitos em circulação contínua no sistema, sem estabilidade relacional; a opacidade informacional limita sua capacidade de ação; a escassez produz dependência; a vigilância regula a permanência; e a desresponsabilização desloca os riscos para os próprios participantes da dinâmica ora analisada. A inclusão, portanto, não se traduz em proteção ou autonomia ampliada, mas em participação sob condições restritivas. Nesse sentido, a noção de inclusão perversa permite compreender que a vulnerabilidade não está fora do sistema, como resíduo de sua insuficiência, mas no interior de seu próprio modo de funcionamento (Sawaia, 2014).

Dessa forma, a inclusão perversa não se reduz à coexistência entre participação e precariedade, mas expressa um modo específico de organização das relações sociais. A plataformização incorpora sujeitos ao sistema ao mesmo tempo em que preserva as condições que tornam essa inclusão necessária. Assim, a questão central deixa de ser quem está incluído e passa a ser sob quais condições essa inclusão se realiza e como essas condições são produzidas e sustentadas pelas formas contemporâneas de organização mediadas por plataformas digitais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa desloca a compreensão da plataformização do cuidado de uma leitura centrada na eficiência organizacional para uma abordagem que a apreende como forma específica de estruturação das relações sociais. Para além da coordenação eficiente de serviços, a plataforma cria campos de ação nos quais os sujeitos operam sob condições que não controlam plenamente.

Ao mediar interações, a plataforma intervém nas condições sob as quais o cuidado são realizados, reconfigurando sua temporalidade, seus suportes informacionais, seus critérios de acesso e as formas de regulação do trabalho.

Essa transformação não se dá por rupturas explícitas, mas por deslocamentos progressivos. O cuidado deixa de sustentar-se na continuidade e passa a ocorrer como sucessão de intervenções descontínuas e, por vezes, improvisadas. O conhecimento necessário à realização do cuidado deixa de circular como recurso compartilhado.

Observa-se que a plataforma opera por meio de dispositivos organizacionais que estruturam a fragilidade das relações, a falta de transparência no que diz respeito às informações, a instabilidade do acesso, a internalização do controle e a externalização das consequências, produzindo um cenário no qual a sustentação concreta do cuidado recai sobre os próprios sujeitos envolvidos.

É nesse ponto que a articulação com a noção de inclusão perversa, formulada por Sawaia (2014), permite explicitar o sentido dessas transformações. A inclusão não se opõe à exclusão, mas a reconfigura, produzindo formas de inserção nas quais a participação ocorre sob condições que mantêm e reorganizam as vulnerabilidades.

Problematizam-se os modos pelos quais práticas fundamentais à vida social, como o cuidado, vêm sendo reorganizadas sob lógicas que combinam mediação digital, precarização e deslocamento sistemático de responsabilidades.

REFERÊNCIAS

ALAIMO, Cristina; KALLINIKOS, Jannis; VALDERRAMA, EPlatforms as service ecosystems: Lessons from social media. **Journal of Information Technology,** [*s.l.],* v. 35, n. 1. 2019. Disponível em: https://doi.org/10.1177/0268396219881462 Acesso 08/jun/2026. Acesso em: 12 jun. 2026.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviço na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018. 328 p.

BEZERRA, Artur Coelho. **Miséria da Informação:** dilemas éticos da era digital. Rio de Janeiro: Garamond. 2025. 140 p.

BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, [*s.l.],* v. 3, n. 2, p. 77–101, 2006. Disponível em: https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa Acesso em: 08 jun. 2026.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo:** Ensaio sobre a sociedade neoliberal. Boitempo, 2016. 416 p.

DENZI, Norman, K.; LINCOLN, Yvonna, S. (Eds.). **The SAGE handbook of qualitative research**. 5 ed. London: SAGE publications, 2018. 800 p.

ELLIS, Carolyn; ADAMS, Tony E.; BOCHNER, Arthur P. Autoethnography**:** An overview. Forum Qualitative Sozialforschung / **Forum:** Qualitative Social Research, *[s.l.]*, v. 12. n. 1, 2011. Disponível em: https://doi.org/10.17169/fqs-12.1.1589 Acesso em: 08 jun. 2026.

FAUSTINO, Deividson; LIPPOLD, Walter. **Colonialismo Digital**: por uma crítica hacker-fanoniana. São Paulo: Boitempo Editorial. 2023. 208 p.

FUCHS, C. **Digital capitalism**: media, communication and society. Park Square, Abingdon: Routledge, 2021, 328 p.

GANDINI, Alessandro. Labour process theory and the gig economy. **Human Relations**, Londres (RU), v. 72, n. 6, 1039–1056. 2019. Disponível em: https://doi.org/10.1177/0018726718790002 Acesso em: 08 jun. 2026.

GUIMARÃES, Cayley. Digital Platforms Practices of Exclusion–What Citizenship is Possible? Práticas de exclusão de plataformas digitais-Qual cidadania possível?. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 26, p. 1-17, 2026. Disponível em: http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao Acesso em: 08 jun. 2026.

HARVEY, David. **O novo imperialismo**. Belo Horizonte: Loyola. 2004. 208 p.

MOL, Annemarie. **The logic of care**: Health and the problem of patient choice. London: Routledge. 2008. 130 p.

ROSENBLAT, Alex; STARK, L.uke. Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers, **International Journal of Communication**, [*s. l.*]. v. 10, 3758–3784. 2016. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2686227 Acesso em: 12 abr. 2024

SADOWSKI, Jathan. When data is capital: datafication, accumulation and extraction. **Big Data & Society**, *[s.l.]*, p. 1-12, 2019. Disponível em: https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2053951718820549 Acesso em: 12 abr. 2024

SAWAIA, Bader (Org.). **As artimanhas da exclusão**: Análise psicossocial e ética da desigualdade social. 14 ed. Petrópolis: Vozes. 2014. 160 p.

SHAPIRO, Aaron; PIPPERT, Courtlyn; SMITH, Jacob Kenton; TAYLOR, Zari A. Patrons of commerce: asymmetrical reciprocity and moral economies of platform power, **Information, Communication & Society**, *[s. l.],* 2024. 187 p. Disponível em: https://doi.org/10.1080/1369118X.2024.2331753 Acesso em: 08 jun. 2026.

SRNICEK, Nick. **Platform capitalism**. Boston: Polity Press. 2017. 120 p.

STANDING, Guy. **The Politics of Time**: Gaining control in the age of uncertainty. London: Pelican. 2023. 421 p.

TRONTO, Joan. **Moral boundaries:** a political argument for an ethic of care. New York: Routledge. 1993. 242 p.