



**24° ENANCIB**  
Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação  
Perspectivas Contemporâneas na Ciência da Informação  
• Vitória - ES • Ancib • PPGCI/UFES



**XXIV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – XXIV ENANCIB**

**ISSN 2177-3688**

**GT 5– Política e Economia da Informação**

**COLONIALISMO DIGITAL: UMA VISÃO DOS MOTORISTAS**

***DIGITAL COLONIALISM: AN OVERVIEW FROM THE DRIVERS***

**Cayley Guimarães – Universidade Federal do Ceará (UFC)**

**Maria Aurea Montenegro Albuquerque Guerra – Universidade Federal do Ceará (UFC)**

**Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** Introdução: as plataformas digitais que fazem a mediação de oferta de serviços, como a Uber, deterioram as já precárias condições de trabalho. Se por um lado elas vendem possibilidades de avanços nos serviços, em múltiplas dimensões, por outro reproduzem aspectos de colonização do Norte Global, implementados por meio da exploração intensiva e em grande escala de dados e informações com o uso de tecnologias digitais de informação e comunicação. Este processo é denominado de “uberização” da economia. Tem-se, então, uma prática hegemônica que configura um colonialismo, agora digital, cujos mecanismos devem ser estudados e combatidos. Objetivo: Este relato apresenta o levantamento e a análise das qualidades relacionais - aquelas que surgem no cotidiano de uso e das interações - entre a Uber e os motoristas, com foco nas práticas colonizadoras. Metodologia: um questionário *online* solicitando aos motoristas o relato de ocorrências relacionadas ao uso da Uber, na forma de incidentes críticos, foi respondido por dez pessoas, de forma anônima e voluntária; os dados foram analisados usando as qualidades relacionais. Resultados: os motoristas participantes apontam para um trabalho perigoso e precário, para a falta de transparência, para a subordinação, a dependência, o controle e a manipulação pela empresa, entre outros problemas. Considerações finais: os incidentes relatados pelos motoristas da Uber mostram exploração e prática de colonização digital que devem ser estudadas e combatidas. A partir do levantamento dessas realidades, apresentam-se ações *ad Hoc* de caráter anti-colonial, por exemplo, a inclusão das relações sistêmicas nos estudos de uso e usuários de plataformas.

**Palavras-chave:** colonialismo digital; qualidades relacionais; anticolonialismo.

**Abstract:** Introduction: digital platforms that mediate the offering of services, such as Uber, deteriorate the already precarious work conditions. If, on one hand, they offer advancement possibilities, in multiple dimensions, on the other hand they replicate some of the Global North colonization aspects by intensive and large scale data and information exploration using digital technologies of information and communication, in a process known as the uberization of the economy. This hegemonic practice represents a digital colonialism, whose mechanisms must be studied and resisted. Objective: this article presents a survey and the analysis of its results framed by the relational qualities - those that arise on the daily use and interactions - between Uber and its drivers, focused on colonizing practices. Methodological procedures: an online survey elicited the

critical incidents from drivers, 10 of whom responded. Results: responding drivers tell of a dangerous and precarious work, lack of transparency, subordination, dependency, control and manipulation, among other problems. Final considerations: the findings point to exploration and digital colonization. Based on these realities, some anticolonial *ad Hoc* further research are suggested; along with the call for inclusion of relational qualities in platform use and users research.

**Keywords:** digital colonialism; relational qualities; anti colonialism.

## 1 INTRODUÇÃO

As tecnologias digitais de informação e comunicação possibilitam maneiras de realizar tarefas, para além da automação, com avanços nas inovações e na criação de conhecimentos por meios digitais e pelo uso de suas infraestruturas subjacentes, tais como a Internet e os aplicativos de computador e os chamados *smartphones* (Abílio, 2020; Akbarjonovna, 2024; Hu *et al.*, 2024).

Porém, alguns estudos apontam uma realidade alarmante de coletas predatórias de dados (Hu *et al.*, 2024) realizadas pelas grandes empresas de tecnologia, segundo os modelos do capitalismo financeiro neoliberal que prepondera no mundo já por algumas décadas. Temos um uso de tecnologias para a oferta de serviços por meio de plataformas cujos mecanismos de ação remetem ao colonialismo (Ramízo, 2022). Plataforma é a denominação dada a um conjunto de tecnologias, infraestruturas e programas de computador usados para prestar um serviço digital (Akbarjonovna, 2024), executados por trabalhadores digitais.

Trabalho digital designa o uso exploratório da força de trabalho de pessoas para quem já faltam condições dignas (Sadowski, 2019). Os modelos estruturantes da hegemonia das tecnologias do Norte Global, representados pelas plataformas, mudaram a economia do ser para a economia do ter e do acessar (Coudry; Hepp, 2017). A empresa Uber opera por meio de uma plataforma digital e oferece serviços de transporte urbano conectando passageiros e motoristas. Para Franco e Ferraz (2019, p. 844):

O avanço das forças produtivas apropriadas pelo capital, aliado ao contexto de transformação das relações socioculturais que abarcam as esferas da produção e do consumo, tem possibilitado a ascensão do fenômeno da uberização do trabalho, termo derivado da forma de organização da empresa Uber. (Franco; Ferraz, 2019, p. 844).

Franco e Ferraz (2019) defendem a tese de que a uberização representa o acúmulo de capital por meio da mediação, sem assumir responsabilidades dos meios de produção, cujos riscos recaem sobre o motorista. Por sua vez, Hill (2015) nos diz das falácias e realidades que

tornam estes sistemas opacos, ubíquos e colonialistas: eles excluem, criam castas, não são neutros, apropriam-se de recursos outros, de maneira que afetam a cidadania. Para Mumford (2022) o colonialismo digital é uma realidade, e não somente uma mera metáfora do colonialismo que tomou terras, recursos e trabalho - as plataformas exploram trabalho, dados e informações. Informações essas que são suscetíveis à manipulação e a diferentes usos exploratórios.

Gruszka e Böhm (2020, p. 1852) dizem que trabalho mediado pelas plataformas, como sistema de informação e em suas complexidades, "não foi analisado suficientemente". Assim, esta pesquisa objetivou identificar as práticas colonialistas das plataformas e seus impactos no trabalho do ponto de vista das relações percebidas pelos motoristas.

Utilizou-se um questionário *online* solicitando aos motoristas relatos de ocorrência durante o uso da plataforma. O questionário foi enviado a um motorista conhecido dos autores, que o compartilhou em seu grupo de amigos. O questionário ficou disponível durante as duas primeiras semanas de março de 2024, ao final das quais, dez motoristas haviam enviado suas respostas.

As respostas foram recortadas em falas, sem identificação, e foram agrupadas em categorias de qualidades relacionais para a análise. Diferentemente das qualidades ligadas à tecnologia e seu design, tais como forma, função, arquitetura da informação, usabilidade, ergonomia, entre outras, que estão mais diretamente ligadas ao sistema de informação, as qualidades relacionais são aquelas que surgem nas intrincadas relações entre os atores, para além do simples uso e comportamento informacional, incluindo, portanto, os conflitos e contradições (Cipolla; Manzini, 2009).

## **2 PLATAFORMAS E O COLONIALISMO DIGITAL**

A literatura apresenta as maneiras pelas quais as plataformas digitais constituem uma infraestrutura que possibilitou o surgimento de um novo colonialismo, em que se exploram os dados amealhados dos usuários. Couldry e Hepp (2017) falam que as economias dominantes do Norte Global, entendem as sociedades do Sul Global como um recurso infindável de dados da vida cotidiana a ser explorado; e assim o fazem por meio da plataformarização e seus mecanismos de acumulação de dados, ou datificação, para ganhos. A economia do ser cede lugar à economia do acessar. Para Meneses (2008, p. 5) "A

constituição mútua do Norte e do Sul e a natureza hierárquica das relações Norte-Sul permanecem cativas da persistência das relações capitalistas e imperiais”.

Segundo Srnicek (2019, p. 44), esta coleta maciça de dados é conducente ao colonialismo, pois os dados treinam os algoritmos, coordenam o trabalho de acordo com a demanda, transformam produtos de baixa margem em serviços lucrativos, de maneira que até mesmo a própria análise de dados feita pelas plataformas é em si mesma geradora de dados.

Segura e Waisbord (2019) argumentam que a datificação no Sul, e a aceitação e/ou oposição à datificação, deu-se de forma diversa daquela vista no Norte. O Sul, erroneamente, vê o uso das plataformas como provedor de oportunidades e benefícios. No entanto, as plataformas digitais oferecem serviços, que são executados por trabalhadores digitais. Plataforma é o nome dado a um conjunto de tecnologias, infraestruturas e programas de computador e algoritmos usados para prestar um serviço digital (Akbarjonovna, 2024).

Casilli e Posada (2019) discutem como as plataformas moldam a sociedade e a economia como forma de criar o trabalho digital, que por sua vez é chave para a exploração. Trabalho digital é aquele controlado pelas plataformas, mas realizado por trabalhadores humanos, em um modelo de exploração (Morozov, 2018).

O trabalho digital deixa de ser o que nunca foi (*i.e.* uma forma de otimização do trabalho), e passa a funcionar, para a plataforma, como uma fonte de recursos (os dados) a serem extraídos daqueles que lutam pela sobrevivência - as pessoas de baixa renda, ou fora do mercado formal, ou que realizam trabalhos pesados, indesejáveis, que exigem pouco ou nenhum treinamento (Petticca-Harris; DeGama; Ravishankar, 2020).

O algoritmo representa uma estrutura existencial humana, na medida em que permite e ao mesmo tempo restringe a agência (Hu *et al.*, 2024). Para muitos, este programa de computador, em toda a sua mais avançada tecnologia de armazenamento e garimpo de relações funcionais das gigantescas base de dados, é uma entidade mítica, etérea, invisível, inalcançável e que por ser resultado de processos de engenharia de software matemáticos, nunca erram.

Resultado de escolhas feitas pelas plataformas que os implementam, e ao mediar os serviços demandados pelas ações humanas, o algoritmo altera relações de poder, redefine conceitos de tempo e espaço, de identidade, de processos comunicacionais, de criação de

conhecimento entre outros aspectos do cotidiano, tornando-se, desta forma, um fator estruturante dos nossos tempos (Zuboff, 2019).

De acordo com Shapiro *et al.* (2024), o colonialismo digital, então, caracteriza-se por ser uma estrutura projetada para manter um vínculo de dependências, composta por sistemas que são opacos, ubíquos e colonialistas, que excluem pela sua atuação, que criam divisões sociais e econômicas, que não são neutros, que se apropriam de recursos de dados, entre outros, agindo de maneira desenfreada e desregulamentada.

Para os autores, as plataformas valem-se da sua capacidade de mascarar as reciprocidades, reforçando a crença de que oferecem mais valor, e devem por isso serem recompensadas. As plataformas apresentam-se como os patrões, os geradores de renda; e o algoritmo, por sua vez, é tratado como sendo inquestionável, para justificar a imagem de que estão oferecendo mais do que tirando, mascarando assim a exploração.

Podemos exemplificar um dos mecanismos utilizados pela plataforma Uber, que faz a mediação entre o motorista e o passageiro para oferecer a este o serviço daquele; mas, na sua interação, a Uber apresenta-se de formas diferentes para ambos, que recebem informações diferentes sobre a mesma corrida.

Van Doorn (2017) nos diz que esta estratégia de oferecer serviços diferentes para motoristas e passageiros esconde um grupo do outro e deles mesmos, o que, na prática, torna ambos invisíveis. A invisibilidade é uma estratégia de desvalorização do já desvalorizado trabalho digital. Hatton (2017) chama de invisível o trabalho que é desvalorizado por três mecanismos: eles replicam a ideologia do Norte de usar classe, gênero, raça e outros marcadores como justificativa para colonização; os mecanismos exploram o trabalho informal, com menos direitos; e, por fim, eles priorizam o trabalho que acontece sem ser reconhecido, fora de locais oficiais de negócios tais como lojas e escritórios.

Tello (2023) lembra que as tecnologias sempre tiveram um papel fundamental no colonialismo, sendo usadas pelas potências imperialistas (e.g. armas letais, modernos sistemas de controle, de transporte, entre outras tecnologias). Segundo o autor, a crítica ao colonialismo digital passa, então, pela oposição epistêmica das formas de produção, uso e legitimação do conhecimento gerado pelas tecnologias. Este chamado à resistência irá informar as propostas deste artigo para trabalhos futuros.

## 2.1 Qualidades relacionais

Um dos principais impactos da uberização da economia é a dificuldade de perceber as qualidades relacionais no cotidiano das pessoas em uma sociedade conectada por tecnologias digitais.

As falas dos respondentes, motoristas da plataforma de corridas Uber, foram analisadas à luz das qualidades relacionais que elas revelam. As qualidades relacionais não são as características nem as funcionalidades inerentes das plataformas (tais como usabilidade, ergonomia, estética, eficácia, interface, eficiência etc.). Nem são as características do comportamento informacional dos motoristas e passageiros. Estas qualidades tecnológicas, a interface, as funcionalidades, são qualidades periféricas à ação colonizadora da plataforma.

As qualidades relacionais são aquelas que surgem da ubiquidade e do uso da plataforma no nosso cotidiano, e segue o modelo proposto por Cipolla e Manzini (2009). Elas evidenciam-se somente quando fazem parte de relações, e estão presentes nas consequências alienantes do uso proposto pelas plataformas em seus mecanismos de colonização e de manutenção do seu *status quo*, que depende de práticas obscuras para atingir estes objetivos de caráter exploratório.

Tem-se, então, as qualidades que emergem durante as múltiplas e intrincadas interações entre os atores relacionados à plataforma. As qualidades relacionais do uso das plataformas tendem a ter um comportamento negativo, por projeto, ampliando inconsistências, contradições, luta de poder e outras características.

Ao problematizar o colonialismo digital para além do aplicativo, que é a parte visível da plataforma, tem-se um quadro teórico que permite buscar novas maneiras de contrapor e resistir ao colonialismo digital. Segundo Guimarães e Van Amstel (2024, p. 196), este quadro referencial é importante para que se possa “[...] buscar novas ideias que permitam mudanças em estilos de vida, em que valores, crenças e culturas sejam respeitados”. Pesquisar as relações e suas qualidades no contexto do colonialismo digital apresenta-se como uma oportunidade para contribuição na Ciência da Informação e estudos correlatos.

## 3 METODOLOGIA

Este artigo relata uma pesquisa de natureza qualitativa, de tipo exploratória para investigar os mecanismos empregados pelas plataformas, em suas qualidades relacionais.

Quanto ao seu objetivo, temos uma pesquisa de relatos descritivos exploratórios - buscando elencar elementos para estabelecer variáveis, suas relações e possibilidades de aprofundamento (Gil, 1991).

O levantamento da literatura teve como tema o colonialismo digital, a partir de artigos disponíveis no Portal de Periódicos da CAPES. Os termos “colonialismo digital”, “uberização” e “plataformas” foram usados para buscar os artigos. A seleção de artigos para compor o referencial teórico seguiu o critério de pertinência e relevância dos estudos no que diz respeito ao impacto das plataformas e sua relação com o colonialismo digital

Para a coleta de dados foi criado um questionário *online* utilizando-se da Técnica do Incidente Crítico, conforme Flanagan (1954), que a descreve como um conjunto de procedimentos usados para coletar observações do comportamento humano. O questionário foi composto, portanto, de uma pergunta aberta em que os respondentes eram solicitados a descrever um incidente considerado crítico ocorrido durante o trabalho com a plataforma que deixaram no respondente a sensação de exclusão e prejuízo.

O questionário foi distribuído para os motoristas a partir de uma solicitação feita a um trabalhador conhecido. Esse trabalhador colocou o endereço *online* do questionário no seu grupo de conversas. O estudo transversal ocorreu durante as duas primeiras semanas de março de 2024. Foram recebidas 10 respostas. Não foi criada uma tipologia dos respondentes, pois nenhuma informação necessária para tal foi solicitada. Todos os respondentes concordaram com o termo de assentimento livre e esclarecido, que era condição de acesso ao questionário.

#### **4 RESULTADOS E ANÁLISES**

A seguir, destacamos alguns trechos selecionados das respostas e as qualidades relacionais deles apreendidas. Nenhuma identificação de respondentes foi solicitada. Contudo, as respostas foram agrupadas, para efeitos didáticos, em tabelas, apresentando na primeira coluna os incidentes relatados; e na segunda coluna as qualidades relacionais surgidas na relação do motorista com o passageiro, na relação do motorista com a plataforma e com ele mesmo.

No quadro 1, temos os incidentes do motorista com o cliente. Observa-se que o cliente desconsidera o motorista como sujeito interlocutor ao relegá-lo a um papel de subserviência,

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB**  
**Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

invisibilizando-o. Adicionalmente, há clientes que abusam de sua suposta posição “superior” de cliente para exigir favores adicionais, de cunho sexual. A plataforma valoriza mais o cliente ocasional, e seus desmandos, em detrimento do trabalhador que está trabalhando por horas e que deveria ser tratado com mais consideração. Mesmo fazendo a mediação dos serviços, clientes e passageiros estão largados à própria sorte, não havendo intervenção da plataforma em casos de contendas. Os motoristas não são treinados para o atendimento de serviço, e não recebem apoio quando surgem conflitos - a plataforma não auxilia o motorista na resolução das situações que ocorrem.

**Quadro 1 – Incidentes com o cliente**

Trechos de Falas	Qualidades Relacionais
<i>“o cliente pode dizer que não quer conversar”; “tem passageiro que nem cumprimenta; “o cliente e manda desligar o rádio”; “o passageiro nem liga para o nome da gente”</i>	<b>Invisibilidade</b> do motorista com relação ao passageiro
<i>“várias pessoas parece que têm fetiche na gente e ficam fazendo propostas de sexo”; “alguns motoristas aceitam fazer sexo por dinheiro e isto faz a nossa fama”</i>	O trabalho digital é considerado como sendo parte de um <b>serviço de cunho sexual</b> .  Este é um comportamento sobre o qual a plataforma se ausenta
<i>“eu sou sempre educado, mas qualquer coisa que a gente fala o cliente dá nota baixa”; “eu nunca sei quando agradar o cliente”; “o cliente reclamou que eu fui grosso porque não quis conversar”</i>	Falta de <b>treinamento</b> para atender o cliente. Os motoristas e clientes não recebem treinamento de provedores de serviços
<i>“quando o cliente está intoxicado”; “já tive caso de gente vomitando no meu carro”; “quando eu recuso levar algum cliente, ele me denuncia”; “o cliente acha que eu sou obrigado a carregar as coisas dele”</i>	Falta de <b>respeito, consciência e solidariedade</b> por parte do cliente. A plataforma valoriza mais o cliente ocasional
<i>“quem define o valor da corrida é o algoritmo”; “a gente nunca sabe se recebeu a chamada porque estava perto, quando vai ver, está longe e o cliente reclama da demora”; “o cliente quando chega no seu destino avisa que não tem o dinheiro da corrida”</i>	O motorista como o único que tem <b>responsabilidades</b> . Nem a plataforma nem o passageiro assumem responsabilidades por erros

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB**  
**Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

<p><i>“o cliente quase nunca avalia a gente bem”; “uma nota ruim e o aplicativo já vem logo querendo saber o que aconteceu”; “se eu recuso algumas viagens o algoritmo me põe no fim da fila”; “o cliente dá nota zero só de sacanagem”; “cada cliente é de um jeito, a gente nem sabe o que fazer para não levar nota ruim”</i></p>	<p>Lógica de <b>controle e avaliação</b>. O sistema de avaliação para clientes e pessoas trabalhadoras é uma das métricas usadas para controlar o trabalhador e o cliente</p>
<p><i>“quando eu chego no endereço, sempre tenho que esperar o cliente descer. Já fiquei quase 15 minutos parado”; “o cliente sempre espera o carro chegar para descer do apartamento. E eu fico esperando sem receber”; “quando o cliente atrasa, eu não posso cancelar a corrida”; “O cliente diz que não tinha sido informado que eu já havia chegado”</i></p>	<p><b>Assimetria de informações</b>. A assimetria de informações é um grande vetor de contendas</p>
<p><i>“o cliente suja o carro, bate a porta, deixa o vidro aberto”</i></p>	<p><b>Percepção de propriedade</b>.</p>

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2024)

Apresentamos no quadro 2 trechos de falas de incidentes ocorridos entre o motorista e plataforma. Trabalhar em mais de uma plataforma é uma estratégia usada para aumentar a remuneração. Uma qualidade relacional é o domínio do algoritmo na remuneração, na avaliação, na alocação do trabalho do motorista, sem que a plataforma ofereça condições de trabalho decente.

**Quadro 2 – Incidentes com a plataforma**

<p align="center"><b>Trechos de Falas</b></p>	<p align="center"><b>Qualidades Relacionais</b></p>
<p><i>“eu alugo o carro, e para fazer o o valor e ter um lucro, eu trabalho em outra plataforma”; “fui colocado na ‘geladeira’ porque o App descobriu que eu estava trabalhando em outro aplicativo”; “eu tenho que trabalhar muito para ganhar quase nada”</i></p>	<p><b>Baixa remuneração</b> exige trabalho em outras plataformas e causa punições</p>
<p><i>“o passageiro muitas vezes não dá a nota, e isso abaixa a nossa média e a gente recebe menos chamadas”; “quando o sistema avisa a corrida, a primeira coisa que eu olho é a nota do cliente”</i></p>	<p><b>Sistema de avaliação</b> determina o trabalho.</p>
<p><i>“para obter uma renda mínima eu trabalho em duas plataformas”. “na maioria das vezes eu trabalho mais de 12 horas por dia”; “eu prefiro trabalhar à noite pois tem menos carro na rua”</i></p>	<p>Trabalho em múltiplas plataformas aumenta a <b>quantidade de horas trabalhadas</b></p>

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB**  
**Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

<p><i>“quando a Internet cai eu fico horas sem trabalhar, e a empresa não nos paga”; “às vezes o App está fora do ar, ou o GPS não funciona e a gente não ganha nada”</i></p>	<p>Total <b>dependência</b> da infraestrutura do aplicativo, que é considerada pelo motorista como “empresa” onde ele trabalha</p>
<p><i>“eu fico o dia inteiro no trânsito engarrafado”; “quando a gasolina ficou cara, a gente não teve aumento de dinheiro”; “quando eu falo para as pessoas que eu trabalho na Uber, elas já assumem que eu estou desempregado. Eu quero apenas aumentar a minha renda”; “eu sou formado em administração. Isso aqui é temporário, mesmo porque é muito ruim. Mas dá uma grana. Eu vou parar quando achar um trabalho”; “eu quero me aposentar, e queria contar estes anos que trabalhei, mas eles não assinam carteira”</i></p>	<p><b>Falta de condições de trabalho decente.</b> Alguns motoristas enxergam na plataforma uma opção de trabalho; outras como complemento para melhorar a própria situação</p>
<p><i>“o cliente não sabe pedir corrida com parada, e fica reclamando da gente, quando é o aplicativo que não deixa”; “toda vez que o cliente vai entregar alguma coisa rápido, na volta eu posso estar do lado parado que a empresa chama outro carro”; “a gente é obrigado a aceitar a corrida sem nem saber direito para onde vai. Se for longe, a corrida não vale a pena por causa da volta”</i></p>	<p><b>Opacidade</b> do algoritmo. Na falta de contato direto entre clientes, pessoas trabalhadoras e a plataforma, o algoritmo assume o papel de soberania, única instância a se recorrer, e autoridade nos desmandos</p>
<p><i>“eu tenho que aceitar a corrida apenas com o trajeto e o valor. Eu tenho que ver se vale a pena”</i></p>	<p>Falta de <b>transparência</b> sobre a corrida. Os clientes recebem mais informações sobre o trabalhador do que o trabalhador recebe sobre o cliente. E ambos não recebem informação necessária sobre a plataforma. Esta desigualdade de poderes é fonte de conflitos</p>
<p><i>“o aplicativo é a única forma que temos de entrar em contato com a plataforma”; “a gente pode abrir vários chamados de reclamação e a empresa nem responde”; “toda vez que eu ligo para a empresa, cai no robô e eu nunca consigo falar com ninguém”</i></p>	<p>O <b>aplicativo</b> no smartphone é a <b>empresa</b>. Os motoristas são controladas à distância sem ao menos saber se há pessoas para atendê-las, pois tudo é feito pelo algoritmo</p>

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2024)

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A plataforma faz a mediação do serviço, pelo qual cobra taxas, impõe regras e coletam dados e informações que são usadas para aumentar o seu ganho. A questão das práticas de colonização, aqui representada pelas plataformas, são questões globais e sistêmicas, e uma abordagem única para resolver pontualmente os mecanismos usados não é suficiente.

Esta pesquisa encontrou uma série de qualidades que não estão presentes em outros estudos, ou estão presentes somente de maneira secundária, tais como a Invisibilidade da pessoa trabalhadora e comportamento rude de clientes; o entendimento de que o serviço tem um cunho de serviço de caráter sexual; falta de condições de trabalho decente; o distanciamento entre plataforma, clientes e motoristas; o domínio do algoritmo nas tomadas de decisão; a total dependência da plataforma e suas práticas; total dependência da infraestrutura, entre outras.

As qualidades relacionais levantadas podem ser agrupadas em três eixos, sobre os quais problematizou-se o papel das plataformas do ponto de vista dos motoristas respondentes. O primeiro eixo é o do colonialismo digital, que segue o modelo capitalista financeiro neoliberal. Em seguida, temos o uso do algoritmo como ferramenta extrativista. O terceiro eixo engloba a transformação do trabalho em digital, viabilizado pelas tecnologias digitais de informação e comunicação e que faz a mediação das relações coloniais.

Visando contrapor-se ao colonialismo digital, sugerimos a incorporação das qualidades relacionais no estudo de usos e usuários das plataformas, para desvendar os mecanismos de sistemas de informação opressores para posicionamento político anticolonial de liberdade e cidadania. Adicionalmente, sugere-se, *ad Hoc*, pesquisar nichos que possam ser utilizados para contrapor as narrativas hegemônicas e ações alternativas de rejeição ao colonialismo, totalitarismo e hegemonia. Também de grande importância seria a investigação da regulamentação da ação das plataformas, com a participação ativa em projetos de políticas públicas de proteção ao trabalhador, envolvendo o desenvolvimento de ações anticoloniais.

## REFERÊNCIAS

ABÍLIO, L. C. Plataformas digitais e uberização: Globalização de um Sul administrado? **Contracampo**, Niterói, v. 39, n. 1, p. 12-26. 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38579>. Acesso em: 24 abr. 2024.

AKBARJONOVNA, U. N. The Use of Social, Information and Communication Technologies in Service Industries. **European Journal of Business Startups and Open Society**, [S.l.], v. 4, n. 3, p. 75–80. 2024. Disponível em: [https://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/isoc\\_e\\_esms.htm](https://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/en/isoc_e_esms.htm). Acesso em: 10 maio 2024.

CASILLI, A. A.; POSADA, J. The Platformization of Labor and Society. In: GRAHAM, M.; DUTTON, W. H. **Society and the Internet: How Networks of Information and Communication are Changing Our Lives**. 2 ed. Oxford: Oxford Academics, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/oso/9780198843498.003.0018>. Acesso: 13 abr. 2024.

CIPOLLA, C.; MANZINI, E., E. Relational Services. **Knowledge, Technology & Policy**. [S.l.], v. 22, n. 1, p. 45-50, 2009.

COULDRY, N.; HEPP, A. **The Mediated Construction of Reality**. London: Polity Press, 2017.

FLANAGAN, J. C. **The critical incident technique**. *Psychology Bulletin*, [S.l.], v.4, n.51, p.327-358, 1954.

FRANCO, D. S.; FERRAZ, D. L. S. Uberização do trabalho e acumulação capitalista. **Caderno EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 17, Edição Especial, p. 844-856, nov. 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GRUSZKA, K.; BÖHM, M. Out of sight, out of mind? (In)visibility of/in platform-mediated work. **New Media & Society**, [S.l.], n. 24, v. 8, p. 1852-1871. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1461444820977209>. Acesso em: 06 jun. 2024.

GUIMARÃES, C.; VAN AMSTEL, F. M. C. Prospectando qualidades relacionais na educação em Design através da quilt-terapia. **Arcos Design**, [S.l.], v. 17, n. 1, p. 190–211, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.12957/arcosdesign.2024.77916>. Acesso em: 06 jun. 2024.

HATTON, E. Mechanisms of invisibility: rethinking the concept of invisible work. **Work, Employment and Society**, [S.l.], v. 31, n.2, p. 336–351. 2017. Disponível em: <https://ideas.repec.org/a/sae/woemps/v31y2017i2p336-351.html>. Acesso em: 13 abr. 2024.

HILL, S. **Raw deal: How the 'Uber economy' and runaway capitalism are screwing American workers**. London: Macmillan. 2015.

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB**  
**Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

HU, X.; ZHANG, G.; SHI, Y.; YU, P. How Information and Communications Technology Affects the Micro-Location Choices of Stores on On-Demand Food Delivery Platforms: Evidence from Xinjiekou's Central Business District in Nanjing. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, [S.l.], v. 13, n. 2, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/ijgi13020044>. Acesso em: 13 abr. 2024.

MENESES, M. P. Epistemologias do Sul. *Revista Crítica de Ciências Sociais* [S.l.], v. 80, 2008. Disponível em: <http://journals.openedition.org/rccs/689>. Acesso em: 07 jul. 2024.

MOROZOV, E. **Big Techs: a ascensão dos dados e a morte da política**: 6. São Paulo: Ubu Editora. 2018.

MUMFORD, D. Data colonialism: compelling and useful, but whither epistemes? *Information, Communication & Society*, [S.l.], v. 25, n. 10, p. 1511–1516. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2021.1986103>. Acesso em: 02 jul. 2024.

PETICCA-HARRIS, A.; DEGAMA, N.; RAVISHANKAR, M. N. Postcapitalist precarious work and those in the 'drivers' seat: Exploring the motivations and lived experiences of Uber drivers in Canada. *Organization*, [S.l.], v. 27, n.1, p. 36-59. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1350508418757332>. Acesso em: 02 jul. 2024.

RAMÍZO, G. Platform playbook: a typology of consumer strategies against algorithmic control in digital platforms. *Information, Communication & Society*, [S.l.], v. 25, n.13, p. 1849-1864, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2021.1897151> . Acesso em: 24 jul. 2024.

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

SEGURA, M. S.; WAISBORD, S. Between Data Capitalism and Data Citizenship. *Television & New Media*, [S.l.], v. 20, n. 4, p. 412-419. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1527476419834519> Acesso em: 03 maio 2024.

SHAPIRO, A.; PIPPERT, C.; SMITH, J. K.; TAYLOR, Z. A. Patrons of commerce: asymmetrical reciprocity and moral economies of platform power. *Information, Communication & Society*, [S.l.], p. 1–22. 2024 Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2024.2331753>. Acesso em: 03 maio 2024.

SRNICEK, N. **Capitalismo de plataformas**. Buenos Aires: Caja Negra. 2018.

TELLO, A. Sobre el colonialismo digital. Datos, algoritmos y colonialidad tecnológica del poder en el sur global. *InMediaciones de la Comunicación*, [S.l.], v. 18, n. 2, p. 89-110. 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.18861/ic.2023.18.2.3523>. Acesso em: 22 maio 2024.

**XXIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXIV ENANCIB**  
**Vitória-ES – 04 a 08 de novembro de 2024**

VAN DOORN, N. Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy. **Information, Communication & Society**, [S.l.], v. 10, n. 6, p. 898-914, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>. Acesso em: 22 maio 2024.

ZUBOFF, S. **The age of surveillance capitalism**. The fight for a human future at the new frontier of power. London: PublicAffairs, 2019. Disponível em: <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=56791>. Acesso em: 07 jul. 2024.