

CONSTRUÇÃO DAS NARRATIVAS PELAS EMPRESAS DE PLATAFORMA: IMPACTOS NA PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO¹

CONSTRUCTION OF NARRATIVES BY PLATFORM COMPANIES: IMPACTS ON PRECARIOUS WORK

Maria Cristina Maiello¹

Luiz Alberto de Farias²

Carolina Frazon Terra³

RESUMO

Este artigo, baseado na apresentação feita no Grupo de Pesquisa Comunicação e Trabalho, no 46º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, em 2023, problematiza como a construção de narrativas em torno do trabalho por plataforma impacta a formação da opinião pública e o bem-estar social dos trabalhadores. Reflete sobre a articulação entre discurso e assimetrias no âmbito laboral dissimuladas pelo véu da tecnicidade. O texto suscita a reflexão sobre as retóricas em torno do trabalho digital e as implicações dos agenciamentos sociotécnicos utilizados pelas empresas, que emergem com uma roupagem discursiva de disrupção, de autonomia e de empreendedorismo, mas revelam-se como forma de sustentação do controle, do corte de custos e da precarização do trabalho. Por meio de uma metodologia pautada em pesquisa bibliográfica, traz, adicionalmente e com intencionalidade, a título de ilustração, exemplos de conteúdos das empresas de

- 1 Maria Cristina Maiello é mestranda na linha de pesquisa Comunicação: Interfaces e Institucionalidades, do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação (PPGCOM), da Escola de Comunicações e Artes (ECA), da Universidade de São Paulo (USP). Possui especialização em Gestão Integrada da Comunicação Digital e graduação em Comunicação Social com Habilitação em Rádio e TV, ambos pela ECA-USP. Também é formada em Jornalismo pela Faculdade Cásper Líbero. Trabalha há mais de 20 anos em Comunicação Corporativa, sendo, atualmente sócia-diretora da agência de comunicação Fato Relevante. E-mail: maiello@uol.com.br
- 2 Luiz Alberto de Farias é livre-docente pela ECA-USP, pós-doutorado em Comunicação pela Universidade de Málaga/Espanha, doutor em Comunicação e Cultura (Prolam/USP), mestre em Comunicação e Mercado, especialista em Teoria da Comunicação e graduado em Relações Públicas (Casper Líbero), graduado em Jornalismo (Universidade Cruzeiro do Sul). Professor visitante na Universidade de Málaga e Universidade Nova de Lisboa (Portugal). Foi diretor acadêmico da Universidade Anhembi Morumbi. É Professor da ECA-USP e atua no programa de pós-graduação Stricto Sensu em Ciências da Comunicação. E-mail: lafarias@usp.br
- 3 Carolina Terra é pesquisadora com pós-doutorado, líder do grupo de pesquisa Influcom e membro do Com+, professora na Escola de Comunicações e Artes da Universidade de S.Paulo. Autora dos livros Byung-Chul Han e a Hipercomunicação (2023); Comunicação organizacional: práticas, desafios e perspectivas digitais (2021); Marcas Influenciadoras Digitais (2021); Mídias sociais e agora (2011); Blogs corporativos (2008). E-mail: carolterra@usp.br

plataforma brasileiras como maneira de suavizar os discursos negativos em torno de seus negócios. A discussão se dedica à utilização da narrativa como forma de legitimação da supremacia do capital sobre o trabalho, que influencia a formação da opinião pública.

PALAVRAS-CHAVE: Trabalho por plataforma; narrativa; opinião pública.

ABSTRACT

This article, based on the presentation at the Communication and Work Research Group, at the 46th Brazilian Congress of Communication Sciences, in 2023, problematizes how the construction of narratives around platform work impacts the formation of public opinion and well-being workers' social. The text raises the reflection on the rhetoric around digital labor and the implications of the sociotechnical arrangements used by companies, which emerge with a discursive guise of disruption, autonomy, and entrepreneurship, but reveal themselves as a way of sustaining control, cost cutting, and precariousness of work. Through a methodology based on bibliographic research, it brings, additionally and intentionally, as a matter of illustration, examples of content from Brazilian platform companies as a way to soften the negative discourses around their businesses. The discussion is dedicated to the use of narrative in order to legitimize the supremacy of capital over labor, which influences the formation of public opinion.

KEYWORDS: Platform work; narrative; public opinion.

INTRODUÇÃO

Com o avanço das Tecnologias da Informação (TICs) e de equipamentos sociotécnicos no final do século passado e nas primeiras décadas do século XXI, proliferaram o trabalho por plataforma e as narrativas que sublinham conceitos como libertação do trabalho enfadonho, empreendedorismo e autonomia. Essas retóricas têm impactado o imaginário da sociedade e concorrem para aumentar as assimetrias das condições laborais. Este artigo propõe-se a discutir, a partir do olhar de autores que se dedicaram ao tema, a utilização da narrativa como forma de legitimação da supremacia do capital sobre o trabalho, que influencia a formação da opinião pública. Trata-se de uma estrutura de análise com base na literatura especializada sobre esses discursos, para que seja possível abordar o condicionamento dessas práticas no futuro.

Esta reflexão recai sobre a estratégia discursiva das empresas que utilizam a tecnologia para dissimular a precarização do trabalho. As atividades laborais vêm se desenvolvendo

em uma relação de dependência das plataformas digitais, tendo em geral a racionalidade capitalista como finalidade e a comunicação como meio de organizar e propagar essa lógica de extração de valor. Os discursos dominantes das plataformas são os de que elas promovem o desenvolvimento econômico e oferecem oportunidades aos trabalhadores (Grohmann, 2021, p. 173).

Mitos do empreendedorismo são construídos para habitar o nosso imaginário, com histórias falaciosas de independência e de sucesso financeiro a partir do próprio esforço, a exemplo de *start-ups* financiadas por investidores batizados de “anjos”. Criam-se enunciados para que as empresas sejam percebidas como inovadoras, revolucionárias, com centros de convivência e despressurização, além de oferecerem horários flexíveis.

A estratégia narrativa da disrupção, adotada pelas empresas de trabalho por plataforma, propõe sentidos para a sociedade e para as instituições que deveriam representá-la. A tecnologia e as formas de trabalho na ambiência digital são apresentadas como “novidades”, trazem argumentos que escondem interesses de classe, mas são exibidas como verdades absolutas, buscando transformá-las em “leis naturais”, embora não encontrem respaldo na realidade. Essas mistificações concorrem para esfacelar as medidas protetivas ao trabalho, mostrando-se como uma reafirmação do “velho” com novas roupagens (Filgueiras, 2021, p. 12).

A construção do discurso - de agilidade, liberdade e ganho - é parte integrante da precarização do trabalho (Ferrari; Graham, 2021, p. 212). A modelagem da percepção e a repetição discursiva estão correlacionadas ao domínio das ferramentas e podem favorecer deliberadamente um grupo em detrimento de outros, reforçando a discrepância social. Os conteúdos são multiplicados por dispositivos digitais de espalhamento, conforme elucida Morozov (2018, p. 11): “Quem domina a tecnologia mais avançada também domina o mundo”.

Esse perfil de governança das plataformas desfigura o trabalhador, alienado de direitos e de benefícios. Tais dinâmicas são retratadas por autores contemporâneos que apontam o que está visível e invisível nessas relações, considerando que o poder econômico e o saber tecnológico concentram-se em grandes empresas digitais, a exemplo de Han (2017), Lemos (2021), Liu (2020), Morozov (2018), O’Neil (2020), Corrêa (2020) e Silveira (2019). As questões mais específicas relativas ao trabalho digital, a sua precarização e os possíveis caminhos para transpor essas barreiras estão colocados por Colclough (2022), Dardot e Laval (2016), Filgueiras (2021), Ferrari e Graham (2021), Grohmann (2021), Poel, Nieborg e Duffy (2021), Purcell e Brook (2022), Qadri (2021), Srnicek (2022).

Esses pesquisadores problematizam o discurso da disrupção tecnológica, as implicações no trabalho e a possibilidade de reversão dessas referências enunciativas. Eliade (2016), Farias (2019) e Lippmann (2010) abordam a construção de mitos, heróis e a formação da opinião pública, que endossa muitas dessas narrativas.

A construção deste artigo, a partir desse quadro de autores, baseia-se em pesquisa teórica de documentos, como livros e artigos acadêmicos, visando identificar conteúdos latentes sobre a aparente emancipação dos trabalhadores e suas controvérsias.

Parte essencial da resistência ao uso das tecnologias para precarizar o trabalho reside na refutação das narrativas dos empregadores, sua denúncia e reversão da contradição que elas engendram quanto à proteção do trabalho assalariado (Filgueiras, 2021, p.171).

A reflexão sobre as retóricas mobilizadas para induzir a sociedade a práticas empresariais e a políticas públicas convenientes para as grandes empresas digitais pretende contribuir para a desconstrução desses enunciados e para a identificação de brechas para resgatar a integridade no trabalho.

PLATAFORMIZAÇÃO E ENUNCIÇÃO DO FIM DO EMPREGO

O cerne do discurso corporativo está calcado na urgência em adaptar-se à era tecnológica, que implicaria retirar os direitos mínimos dos trabalhadores, alterar a legislação e modificar o entendimento em processos judiciais movidos por prestadores de serviços. No bojo da disrupção tecnológica, argumenta-se que arranjos alternativos no universo laboral são necessários para acompanhar “os tempos”.

Narrativamente, o capital tem distorcido diversas terminologias, reinventando alguns conceitos. Alardeia “novas” relações que dispensam o contrato de trabalho para que as empresas possam focar no seu crescimento. Há diversos eufemismos e expressões para abordar o trabalho por plataforma, como economia compartilhada (*sharing economy*), economia de bicos (*gig economy*), economia sob demanda (*on-demand economy*), entre outros.

As plataformas e aplicativos são retratados como tecnologias que conectam a demanda de clientes por serviços com a disponibilização destes por trabalhadores. Assim, posicionando-se como aparatos sociotécnicos “neutros”, as empresas eximem-se dos vínculos empregatícios.

Na conjuntura do pós-Guerras Mundiais, nações do centro do capitalismo experimentaram o estado de bem-estar social e medidas protetivas ao trabalho, que alcançaram até mesmo alguns países em desenvolvimento, como ocorreu em parte do Brasil (Filgueiras, 2021, p. 189).

No entanto, enunciados retumbantes sobre o fim do emprego e a conseqüente desobrigação dos direitos trabalhistas ecoam desde o êxito da política conservadora e neoliberal, configurando-se na contemporaneidade como um aprofundamento da tensão histórica entre capital e trabalho. Algumas reformas concorreram para romper com as condições dos contratos típicos de emprego a partir de preceitos neoliberais ascendidos no final dos anos 1970 (Dardot; Laval, 2016; Filgueiras, 2021). Constantemente, alterações legais são apresentadas com o intuito de ampliar o espaço do capital e do livre mercado, a exemplo da profusão de reformas realizadas depois da crise financeira de 2008 (Filgueiras, 2021, p. 12).

A estrutura do trabalho por plataforma, calcada em processos algorítmicos, molda comportamentos e descaracteriza vínculos laborais, a serviço dos interesses patronais. As plataformas são programadas para serem veículos de controle sobre o trabalho. Essa mediação é estratégica para tornar invisível o trabalho humano, liberando as empresas das controvérsias e das obrigações. Os falsos dilemas atribuídos à tecnologia retardam a retomada de direitos de quem trabalha, um desafio histórico.

Outros autores que abordam a temática (alguns já citados) são Jose van Dijck, Thomas Poell, Martijn de Waal, Nick Srnicek, Tarleton Gillespie, Shoshana Zuboff, Cathy O’Neil, Sérgio Amadeu da Silveira, Carlos D’Andrea, Rafael Grohmann, entre outros. Nossa ideia não é trazê-los em sua totalidade, apenas nos utilizarmos de extratos de alguns em nosso texto.

Para Gillespie (2010), a expressão “plataforma” traz embutida em si o papel de intermediação das empresas de tecnologia, que instituem regras próprias e um cenário no qual é preciso estar presente hoje. Para ele, são quatro os principais significados de “plataforma”:

- a. Político - articula um posicionamento ou crenças políticas;
- b. Computacional - formado por uma estrutura que mistura *design* e formatos digitais;
- c. Figurativo - como fundação, base ou como condição; e
- d. Arquitetônico - como estruturas criadas pelo homem.

O termo “sociedade de plataformas” (Van Dijck; Poell; Waal, 2018) designa a relação inextricável entre plataformas *on-line* e estruturas sociais, ao sinalizar para a infiltração e convergência gradual das plataformas com as instituições e práticas *off-line* que organizam as sociedades democráticas. O papel central das plataformas está no fato de impactarem transações econômicas, relações sociais e o funcionamento das instituições, de tal maneira que Estado e governo são obrigados a ajustar suas estruturas normativas e democráticas.

Já Nick Srnicek (2016) denominou de capitalismo de plataforma a tendência de intermediação de atividades de oferta e procura de produtos e serviços a partir de aparatos tecnológicos e logísticos que geram dados de mercados e cadeias inteiras de produção-serviço-consumo.

A migração de parte das atividades para as plataformas torna as premissas do direito do trabalho fundamentais, uma vez que as empresas se posicionam como espaços de exposição de bens ou de serviços de terceiros, quando administram, total ou parcialmente, os negócios. Independentemente de quem produz as mercadorias, as plataformas lucram com esse modelo de atuação. A legislação do trabalho não pode concentrar-se nas demandas da elite empresarial tecnológica, mas deve, sim, cumprir seu papel protetivo.

A elaboração de retóricas e de novas formas de gestão são aspectos constituintes dessas “mudanças”, influenciando o comportamento do trabalhador com narrativas que versam sobre grandes transformações e sugerem a adaptação da sociedade, das instituições e da legislação. As mensagens publicadas em vários canais de comunicação impactam a audiência, mas enfrentam ainda poucos questionamentos.

Filgueiras (2021, p. 190) afirma que “[...] não se pode tomar como verdade a narrativa de uma parte interessada em determinado tema’. Assimilar esse discurso que segue a lógica da expansão do capital implica cair em uma armadilha, na qual “[...] os limites do debate são delimitados pelo adversário, reduzindo ou mesmo inviabilizando a defesa ou a criação de alternativas para quem é atacado” (Filgueiras, 2021, p. 190). O discurso, portanto, é parte do conflito entre classes.

PROMESSAS DE LIBERTAÇÃO E DE EMPREENDEDORISMO

O êxito do Vale do Silício, situado na Califórnia (EUA), polo industrial de empresas de tecnologia, tornou-se a narrativa preponderante do próprio capitalismo (Morozov, 2018,

p.20), com promessas de vivenciar o oásis do consumo e as divindades tecnológicas. A sua retórica aniquilou a nossa “[...] capacidade de imaginar outros modelos de gestão e de organização da infraestrutura de comunicação” (Morozov, 2018, p. 34) que não fossem as plataformas voltadas para a publicidade, coleta de dados e externalização da mão de obra.

O complexo industrial californiano exhibe o discurso da emancipação por meio do consumo de seus ativos, dita a forma como enxergamos a tecnologia que ele mesmo produz e manipula a noção de subversão em prol de suas empresas:

[...] o Vale do Silício fica feliz em nos fornecer uma multiplicidade de ferramentas para enfrentar o sistema, ferramentas produzidas lá mesmo, no Vale do Silício: a Uber nos oferece serviços de transporte que se contrapõem ao setor existente dos táxis; o Airbnb nos ajuda a encontrar acomodações e evitar o setor hoteleiro; a Amazon se encarrega de vender livros sem passar pelas livrarias; para não mencionar os incontáveis aplicativos que nos vendem vagas de estacionamento, nos arranjam parceiros sexuais, fazem reservas para nós em restaurantes. Não resta quase nenhuma restrição social, econômica ou política que o Vale do Silício não tenha se empenhado em romper (Morozov, 2018, p. 19).

Os enredos repletos de “oportunidades” de quem detém o saber tecnológico, recursos para inovação e ferramentas de comunicação, intensificaram-se com o advento da plataforma dos negócios. Esse fenômeno discursivo engendrou novos desafios aos trabalhadores e influenciam a percepção sobre sua força de trabalho.

O Vale do Silício é mais do que uma região no norte da Califórnia que se tornou sinônimo da alta tecnologia. É um sonho. É um sonho de um mundo com novas regras e novos governantes, com base nos princípios de meritocracia e eficiência, para trilhar o caminho ao topo. [...] “É o sonho que um *playground* de *hackers*, com riqueza inimaginável e supervisão externa mínima, esteja indiscutivelmente tornando o mundo um lugar melhor. Mas o que pode ser um sonho para alguns eleitos está se tornando cotidianamente um pesadelo para todos os outros” (Liu, 2020, p. 1, tradução nossa).

O sociólogo espanhol Jorge Moruno (2015), em seu livro *La fábrica del emprendedor*, aborda que as origens desse empreendedorismo exacerbado vêm com o colapso do modelo de trabalho tradicional, restando aos (des)empregados a atividade de empreender como maneira de sobrevivência. Trata-se, também, segundo o autor, de um discurso que passa pelo projeto neoliberal de conseguir se tornar um produto a ser oferecido aos outros e de maneira a ser um valor a ser explorado. A subversão de tal modelo residiria na

cooperação entre as pessoas. Iniciativas como FairWork² e Observatório do Cooperativismo de Plataforma³ são alternativas que vão ao encontro do que propõe Moruno.

Cuidadosamente fabricados, os enunciados assumem contornos ficcionais, retratando as empresas digitais como representantes modelares do progresso: “o Vale do Silício é o prenúncio do futuro, e qualquer um que se oponha a ele é considerado preso ao passado” (Liu, 2020, p. 4, tradução nossa). A única opção possível é ser resiliente diante das novas práticas corporativas para manter o posto de trabalho. Um mantra repetido à exaustão.

As “novidades” enfatizam a possibilidade de apenas dois futuros do mercado de trabalho: o paraíso para aqueles que seguirem suas fórmulas e o inferno do desemprego e da informalidade para os que resistirem (Filgueiras, 2021, p. 43). O autor cita uma série de clichês em circulação, como “a CLT é velha”, “novas formas de trabalho estão substituindo o assalariamento”, “sindicatos são anacrônicos”, “no mundo moderno reformas trabalhistas são inevitáveis”, “normas têm de ser flexíveis para se adequar a novas tecnologias” (Filgueiras, 2021, p. 43).

Para justificar a redução de custos e a terceirização de serviços, o discurso destaca continuamente que a sustentabilidade do negócio está em risco, liberando as empresas para focar em obter suas margens de rentabilidade, fragmentar a execução e contratar externamente funções consideradas não essenciais. Como consequência, para serem eleitos e avaliados como bons prestadores de serviços, os trabalhadores devem investir na sua qualificação e em equipamentos adequados à prestação de serviço.

Sobre o cenário internacional, repetidamente fala-se da necessidade de reformas, da obsolescência da legislação trabalhista no contexto da tecnicidade, notadamente a importância da redução de encargos, o que possibilita atrair investimentos e proporciona mais competitividade.

Como se vê, as estratégias narrativas transpõem fronteiras e adquirem diferentes matizes, sempre apoiados no enredo da tecnologia indissociável do capitalismo, presumindo ser a única forma de viabilizar a inovação, o que se mostra muito eficiente. “Em todos os casos, porém, instituições e trabalhadores devem se adaptar, aproveitando as oportunidades que essas narrativas oferecem, para evitar o crescimento do desemprego e melhorar as condições do mercado de trabalho” (Filgueiras, 2021, p. 43). As versões legitimam o fato de o livre mercado desrespeitar a tudo e a todos que se opuserem a essa racionalidade neoliberal, destacadamente o bem-estar da massa de trabalhadores.

Assim, ressaltamos um dos discursos mais perversos da era da plataformização, o do empreendedorismo, segundo o qual o indivíduo estaria liberado do expediente e da opressão patronal. Essa abordagem camufla a ausência de garantias e a existência de jornadas de trabalho intermináveis, ou seja, mais uma vez a finalidade está no barateamento da mão de obra.

Nessa direção, mas como aspecto mais radical da narrativa sobre os novos trabalhadores, está o chamado “empreendedorismo”, pois a solução para o desemprego sequer passa por alguém que o contrate: tudo agora depende exclusivamente de você. O empreendedorismo se consolidou como apologia para que os indivíduos abram os próprios negócios, sejam “seus próprios patrões”, o que seria a solução para o desemprego no novo cenário enfrentado pelos trabalhadores. (Filgueiras, 2021, p. 40).

A aparência de uma realidade admirável revela-se, na prática, como o cotidiano do trabalhador autônomo, o “empreendedor de si mesmo”, o “sujeito-empresa”, seguindo a racionalidade empreendedora neoliberal (Dardot; Laval, 2016). As retóricas sobre flexibilidade, liberdade e autonomia cumprem o papel de colocar os riscos como responsabilidade dos prestadores de serviço, posicionando as plataformas tecnológicas como agentes neutros, em vez de empresas de transporte, de entrega, de venda de passagens, de aluguel de quartos etc. Na prática, os problemas do emprego, da segurança e da saúde dos trabalhadores são deixados à deriva, endereçados para serem resolvidos por quem produz.

A aura de neutralidade do aparato digital é bastante eficiente do ponto de vista do capital. E quanto mais as narrativas produzem sentido, mais o campo laboral se fragiliza. Contrapor-se aos conteúdos corporativos propagados em canais próprios, impulsionados nas redes sociais digitais e repercutidos na mídia por seus embaixadores, trata-se de uma tarefa hercúlea, mas necessária para mudar o curso das disputas entre capital e trabalho.

As atividades por plataforma, na configuração atual, representam a negação do vínculo empregatício e, na maioria das vezes, da própria relação de trabalho. Haja vista os entregadores das plataformas, que, para além da discussão dos vínculos trabalhistas, não têm acesso sequer à lista de seus clientes. Nessa conformação, apesar de várias iniciativas de organização dos trabalhadores, o acesso a seus dados e aos dos destinatários das entregas é uma prerrogativa das plataformas, o que representa um entrave para sua articulação enquanto possíveis empreendedores.

Com essa ressignificação discursiva, piso salarial, jornada limitada, benefícios, segurança e condições de insalubridade deixam de ser temas em pauta. A promessa de empreendedorismo e de libertação das tarefas repetitivas para reservar mais tempo para o lazer e para a família não se concretiza na prática. Ao contrário da expectativa de um trabalho mais criativo, o mecanismo de convencimento retórico resultou na invasão das obrigações no espaço e no tempo do sono.

O emprego das novas tecnologias como ferramentas mais sofisticadas de disciplinamento e controle tem expandido o adoecimento psíquico no mundo do trabalho. Contrariando a retórica empresarial sobre práticas sustentáveis e responsabilidade social, as últimas décadas se mostraram pródigas em formas de pressão, intensificação, cobrança e assédio moral organizado, que instrumentalizam as TICs para potencializar a eficiência dessas medidas (Filgueiras, 2021, p. 82).

As tecnologias são frequentemente utilizadas para vigiar as atividades laborais, sobretudo as externas, pelas empresas por plataforma. A lógica da gamificação, com aplicação dos mecanismos e dinâmicas dos jogos, é utilizada como forma de controle. A narrativa das “empresas de si mesmo” parecia ir ao encontro dos anseios dos assalariados por mais autonomia. Porém, a tecnologia avaliativa utilizada pelos aplicativos subjuga o trabalhador a um novo tipo de dependência.

IMPACTOS NA FORMAÇÃO DA OPINIÃO

As estratégias de influência no humor público e de negação do valor do trabalho não são novidade, mas ganharam escala com a constituição das redes sociais e a ampliação do espaço para moldar a percepção sobre o universo laboral digital. A disseminação da prosa californiana, impulsionada pela velocidade de propagação no espaço cibernético, certamente mudou o curso da atenção, impactando na formação da opinião pública sobre esses temas. Essa ampliação da visibilidade nas mídias sociais “tem feito com que haja um novo discurso relativo à construção de sentido. Como se, de fato, a plena democratização narrativo-discursiva fosse realidade” (Farias, 2019, p. 135).

Observando as narrativas institucionais de duas grandes empresas de plataforma - Uber e iFood - é possível notar o quanto o discurso de auxílio, mobilidade, velocidade e conveniência estão presentes.

No item “Quem somos”, da Uber (2023), vemos:

Trabalhamos para melhorar a mobilidade das pessoas em todo o mundo

Mobilizamos o mundo. É nossa força vital. Corre por nossas veias. É o que nos tira da cama todas as manhãs. Isso nos leva a reimaginar constantemente como podemos nos mover melhor. Para você. Por todos os destinos que te esperam. Por tudo o que você quer alcançar. Para todas as suas formas de ganhar dinheiro. No mundo todo. Em tempo real. Na incrível velocidade do agora.

Até a forma como os trabalhadores dessa plataforma são chamados, representa um eufemismo: “motoristas parceiros”.

Na área institucional do site de iFood (2023), a marca afirma: “O iFood é uma empresa brasileira que aproxima clientes, restaurantes e entregadores de forma simples e prática. E para proporcionar uma experiência incrível a cada um deles, nossa entrega vai muito além do delivery”.

Trata-se de uma narrativa que exalta o benefício da empresa para os públicos envolvidos - clientes, restaurantes e entregadores - sem qualquer menção às questões referentes ao trabalho de plataforma exercido pelos motoqueiros que não têm qualquer vínculo empregatício com a organização.

A opinião pública desenvolve-se conjugando conversações e compreensões acerca de diferentes mundos, territórios e repertórios. “A opinião se forma em processo contínuo, movida por fatos, circunstâncias, filtros, culturas e interesses” (Farias, 2019, p. 43). O caráter impermanente da opinião pública consiste no fato de que ela transforma e é transformada continuamente.

A opinião se forma diante do acesso a informações - aquelas oriundas de fontes sobre as quais o interlocutor opte por ter como base informacional, ou seja, a formação da opinião antecede ao processo da informação, seja pela escolha das fontes, seja pela capacidade de decodificação -, seu processamento e geração de um código de entendimento definido a partir de lentes próprias a cada pessoa, gerando enunciação e possível embate-encontro com outras opiniões chegando a um consenso (Farias, 2019, p. 43).

Assim, o objetivo das empresas de plataforma é dar visibilidade aos discursos positivos de mediação, agilidade e utilidade delas com relação aos seus *stakeholders*. Com isso, há uma clara intenção em demonstrar e formar uma opinião pública que esteja em harmonia com tal *modus operandi*, seja como apoiadora de sua existência, mas, sobretudo, consumidora destas organizações.

O filósofo norte-americano Walter Lippmann (2010, p. 40) discorre sobre a forma que várias visões influenciam nossas mentes: as opiniões individuais são resultantes de aprendizados, de leituras, do que ouvimos e do que falamos. Enquanto a mentalidade de grupo ocorre quando aspectos do mundo exterior se mesclam com as impressões pessoais e cruzam com as nossas visões. O pensamento corrente na sociedade e do trabalhador forma-se, portanto, a partir do encontro dessas narrativas empresariais com seu repertório e anseios. As mensagens difundidas orbitam em constante possibilidade de vir a ser a expressão da opinião, nem sempre a favor das necessidades da sociedade (Farias, 2019, p. 46).

Aqueles aspectos do mundo exterior que têm a ver com o comportamento de outros seres humanos, na medida em que o comportamento cruza com o nosso, que é dependente do nosso, ou que nos é interessante, podemos chamar rudemente a opinião pública. As imagens na cabeça desses seres humanos, a imagem de si próprio, dos outros, de suas necessidades, propósitos e relacionamento, são suas opiniões públicas. Aquelas imagens que são feitas por grupos de pessoas, ou por indivíduos agindo em nome dos grupos, é Opinião Pública com letras maiúsculas (Lippmann, 2010, p. 40).

Individual e coletivamente, carregamos inúmeros conteúdos, mitos e modelos exemplares em nosso imaginário, que são depurados constantemente, podendo mudar conforme nossas vivências e interações, e que nos orientam de maneira inconsciente nas decisões. “As impressões vivas de um grande número de pessoas são em infinita medida pessoais em cada uma delas, e extremamente complexas nas massas” (Lippmann, 2010, p. 177).

A humanidade precisa de histórias, que são contadas e revisitadas, em diferentes registros: “a narrativa está presente em todos os tempos, em todos os lugares, em todas as sociedades; a narrativa começa com a própria história da humanidade: não há em parte alguma, povo algum sem narrativa; todas as classes, todos os grupos humanos têm narrativas (Barthes, 2011, p. 19).

Refletir sobre esses mecanismos propicia uma visão crítica do contexto social e possibilita vislumbrar influências e formas de controle inseridos nas narrativas, desconstruindo o jogo de luz e sombra, que ora revela e ora esconde conteúdos de acordo com interesses. “Os mitos ora são efeito de causas não intencionais, ora são construídos. Para tanto atuam os meios de comunicação por conta própria ou pautados por agentes cuja intenção é explícita” (Farias, 2019, p. 117).

Os enredos que suportam a aura da tecnicidade e ofuscam as necessidades reais dos cidadãos produtivos são contados e recontados, construindo narrativas e símbolos míticos gestados no Vale do Silício, com o papel de propagar discursos repletos de simbolismo, projetados para reorganizar as relações sociais e os sistemas políticos a seu favor. A compreensão desses enredos, desvelando os agentes da trama social que retroalimentam o imaginário e a opinião pública com as “novidades”, contribui para melhor entendimento de agendas embutidas no uso da tecnologia nas relações de trabalho.

A fascinação por heróis de moletom e camiseta, que começaram em garagens com ideias geniais e construíram impérios digitais com “propósito”, embala diversos negócios, vivificados pelas narrativas. A obsessão pelo “sucesso” recupera o desejo de transcender os limites da condição humana de tantos personagens conhecidos. Esses elementos encontram eco em Eliade (2016, p. 8), na afirmação de que o mito fornece modelos para a conduta humana, conferindo, por isso mesmo, significação de valor à existência, como fábulas da contemporaneidade, fórmulas mágicas para livrar-se da opressão, com sonhos de trabalho criativo, liberdade, empreendedorismo e libertação.

A consciência do caráter tendencioso e ideológico das narrativas pode auxiliar a resgatar os direitos dos trabalhadores e a “denunciar o caráter demagógico do empreendedorismo atual” (Filgueiras, 2021, p.181). Defendemos que a articulação entre narrativas das empresas por plataforma e a opinião pública deva ser desconstruída, buscando o equilíbrio e o enfrentamento de controvérsias, que podem gerar medidas mais representativas para o bem-estar social. “Quanto melhor forem as instituições, quanto mais todos os interesses envolvidos forem formalmente representados, mais as questões estão desembaraçadas, mais critérios objetivos são introduzidos” (Lippmann, 2010, p. 308).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O percurso argumentativo deste artigo teve por objetivo mostrar, por meio da recorrência do tema nas referências bibliográficas utilizadas, como as perspectivas descritas acerca da competência narrativa reduz a visão do todo, ressignificando sentidos, deixando lacunas, transformando a opinião pública e corroendo as lutas civilizatórias no campo do trabalho. Para Filgueiras (2021, p. 189), está em marcha nas últimas décadas uma ofensiva do capital contra o trabalho ao redor do mundo: “[...] buscam-se, comumente com sucesso, o desmantelamento do direito do trabalho e dos demais direitos sociais”. Nessa abordagem, destacamos como o senso crítico acerca dos discursos tendenciosos

e ideológicos pode auxiliar a resgatar os direitos de quem trabalha e a “denunciar o caráter demagógico do empreendedorismo atual” (Filgueiras, 2021, p. 181).

Vale observar o caráter proposital que as empresas de plataforma dão aos seus discursos “[...] as organizações são observadas como produtoras de narrativas, ou seja, reconhece-se o protagonismo, a intencionalidade e o fazer comunicacional por trás das narrativas cuidadosamente elaboradas pelas instituições” (Santos, 2014, p. 8). Trata-se de uma tentativa, inclusive, de legitimação do posicionamento organizacional em relação aos seus públicos de interesse e também frente à opinião pública.

Assumindo que “[...] a opinião se configura, reconfigura e transforma de acordo com a evolução das tecnologias” (Farias, 2019, p. 35), entendemos ser um aspecto crucial a elaboração e a divulgação de narrativas que ressaltem as reais mudanças necessárias para o bem-estar dos trabalhadores. “Nesses termos, no que concerne às ‘novidades’, usar o léxico dos empresários contra eles mesmos talvez seja uma estratégia a considerar” (Filgueiras, 2021, p. 186). Dessa maneira, as organizações elaboram e repercutem “[...] determinadas narrativas com o intuito de mobilizar os públicos, incitá-los a uma ação, seja ela de consumo, adesão (compra), no caso do público externo, ou cumprimento de tarefas e comprometimento, pelo público interno” (Santos, 2017, p. 298).

As controvérsias dos discursos empresariais, sobretudo das grandes empresas por plataforma, podem se transformar em agendas a serem discutidas, com temas como liberdade, compartilhamento, direitos, benefícios, diálogo e democracia. O pior cenário é quando as forças de trabalho endossam as narrativas hegemônicas e suas promessas, ao invés de ocuparem-se em subverter vetores da disputa com o capital.

No entanto, parte dos trabalhadores tem adquirido ciência das armadilhas contidas nas narrativas e buscado compreender o funcionamento das ferramentas que envolvem o trabalho por plataforma, a exemplo da vigilância impetrada pelos algoritmos. Os estudos têm apontado formas de reverter esse estado das coisas, uma vez que os “[...] algoritmos não apresentam resultados hegemônicos e não retiram totalmente a agência dos trabalhadores das plataformas” (Ferrari; Graham, 2021, p. 207). Aproveitando-se dessas brechas e falhas da enunciação algorítmica das plataformas, os trabalhadores atuam a partir das fissuras encontradas. As práticas de resistência e as maneiras de subverter o *modus operandi* das plataformas evidenciam uma apropriação social das tecnologias. Essas iniciativas e os questionamentos aos discursos hegemônicos podem ser objeto de

investigações e de estudos futuros, que permitam refletir sobre possíveis ações e reações por parte dos trabalhadores.

O uso de algoritmos segue um processo de programação com intencionalidades de vigilância e controle, que os trabalhadores buscam contornar. As regras colocadas pelas empresas, em geral, são quebradas digitalmente, com o uso de outros *softwares* instalados nos aplicativos dos trabalhadores para rejeitar ou aceitar demandas e entregas, fazer comparações de solicitações de viagens ou aumentar o valor das tarifas por meio da alteração dos dados do GPS (Ferrari; Graham, 2021, p. 215).

Nessa visão, a desestruturação das narrativas questiona as dinâmicas em torno da tecnologia e do trabalho, diminuindo as assimetrias de poder entre a gestão e os trabalhadores, que continuarão a se expandir se eles e seus sindicatos não desenvolverem habilidades para gerir dados, sistemas algorítmicos e governança das plataformas (Colclough, 2022, p. 297).

O avanço da tecnologia deve ser pensado fora dos limites da retórica do Vale do Silício, refutando a ideia de que os trabalhadores que defendem seus direitos são rivais do progresso. A reflexão crítica pode engendrar ações, evitando o determinismo tecnológico e a dissimulação das dinâmicas da acumulação. “Nesse sentido, a questão é conseguir impor, como justificção para o próprio capitalismo, políticas de crescimento que vão além de compensar a automação e que repartam os ganhos de produtividade” (Filgueiras, 2021, p. 173-174). Novas narrativas fazem-se necessárias para influenciar a formação da opinião e a transformação da realidade do trabalho no contexto das plataformas.

REFERÊNCIAS

BARTHES, R. Introdução à Análise Estrutural da Narrativa. In: BARTHES, R. *et al.* *Análise estrutural da narrativa*. 7. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011. p. 19-62.

COLCLOUGH, C. Righting the wrong: putting workers' data rights firmly on the table. In: GRAHAM, M.; FERRARI, F. (ed.). *Digital Work in the Planetary Market*. Cambridge: MIT Press, 2022. p. 291-302.

CORRÊA, Elizabeth Saad. A comunicação das organizações diante de públicos, esfera pública e opinião pública: como as plataformas sociais digitais se encaixam nisso. *Revista Organicom*. São Paulo, v. 17, n. 33, maio/ago 2020. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/175986/168634>. Acesso em: 3 jan. 2023.

DARDOT, P.; LAVAL, C. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.

ELIADE, M. *Mito e realidade*. Tradução de Pola Civelli. São Paulo: Perspectiva, 2016. (Coleção debates, v. 52).

FARIAS, L. A. *Opiniões voláteis: opinião pública e construção de sentido*. São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2019.

FERRARI, F.; GRAHAM, M. Fissuras no poder algorítmico: plataformas, código e contestação. *Fronteiras: estudos midiáticos*, São Leopoldo, RS, v. 23, n. 2, p. 207-219, maio/ago. 2021.

FILGUEIRAS, Vitor. “*É tudo novo*”, *de novo*: as narrativas sobre grandes mudanças no mundo do trabalho como ferramenta do capital. São Paulo: Boitempo, 2021.

GILLESPIE, T. The politics of “Platforms”. *New Media & Society*, London, v. 12, n. 3, p. 347-364, 2010. Disponível em <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1461444809342738>. Acesso em: 23 jan. 2024.

GROHMANN, R.; ARAÚJO, W. F. O chão de fábrica (brasileiro) da inteligência artificial: a produção de dados e o papel da comunicação entre trabalhadores de Appen e Lionbridge. *Palavra Chave*, Cundinamarca, CO, v. 24, n. 3, p. 1-30, 2021.

GROHMANN, R. *et al.* Plataformas de fazendas de cliques: condições de trabalho, materialidades e formas de organização. *Galáxia*, São Paulo, v. 47, p. 1-24, 2022a.

GROHMANN, R. *et al.* Platform Scams: Brazilian workers’ experiences of dishonest and uncertain algorithmic management. *New Media & Society*, London, v. 24, n. 7, p. 1611-1631, 2022b.

GROHMANN, R. Trabalho digital: o papel organizador da comunicação. *Comunicação, Mídia e Consumo*, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 166-185, jan./abr. 2021.

HAN, B. *a sociedade da transparência*. Tradução Enio Paulo Giachini. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.

IFOOD. *Sobre iFood*. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.news.ifood.com.br/institucional/>. Acesso em: 6 out. 2023.

LE MOS, André. *A tecnologia é um vírus: pandemia e cultura digital*. Porto Alegre: Salinas, 2021.

LIPPMANN, W. *Opinião pública*. Tradução e prefácio de Jacques A. Wainberg. 2 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

LIU, W. *Abolish Silicon Valley: How to Liberate Technology from Capitalism*. Watkins, 2020.

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

MORUNO, J. *La fábrica del emprendedor: trabajo y política en la empresa-mundo*. Madrid: Akal, 2015.

OCHIGAME, R. Informática do oprimido. *DigiLabour*, [s. l.], 1 out. 2021. Disponível em: <https://digilabour.com.br/tag/informatica-do-oprimido/>>. Acesso em: 6 jul. 2023.

O'NEIL, C. *Algoritmos de destruição em massa: como o big data aumenta a desigualdade e ameaça a democracia*. Tradução Rafael Abraham. Santo André, SP: Rua do Sabão, 2020.

PEREIRA, G. *et al.* Sempre fomos antagonistas: resistência e dissidências algorítmicas para além do Norte Global. *Revista Rosa*, São Paulo, n. 7, 2023. Disponível em: <https://revistarosa.com/7/sempre-fomos-antagonistas>. Acesso em: 6 jul. 2023.

PURCELL, C.; BROOK, P. At least I'm my own boss! Explaining consent, coercion, and resistance in platform work. *Work, Employment & Society*, London, v. 36, n. 3, p. 391-406, 2022.

POELL, T.; NIEBORG, D.; DUFFY, B. E. "Infrastructure", "Governance". In: POELL, T.; NIEBORG, D.; DUFFY, B. E. *Platforms and Cultural Production*. London: Polity, 2021. p. 51-107.

QADRI, R. Platform workers as infrastructures of global technologies. *ACM Interactions*, New York, v. 28, n. 4, 32-35, 2021.

SANTOS, L. C. dos. A emergência das narrativas organizacionais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 37, 2014, Foz do Iguaçu. *Anais [...]*. São Paulo: Intercom, 2014.

SANTOS, L. C. dos; D'ALMEIDA, N. Narrativa e comunicação organizacional. *Organicom*, São Paulo, v. 14, n. 26, p. 290-301, jan./jun. 2017.

SILVEIRA, S. A. da. *Democracia e os códigos invisíveis: como os algoritmos estão modulando comportamentos e escolhas políticas*. São Paulo: Edições Sesc SP, 2019. (Coleção Democracia digital). Edição do Kindle.

SRNICEK, N. Nick. Valor, renda e capitalismo de plataforma. *Fronteiras: estudos midiáticos*, São Leopoldo, RS, v. 22, n. 1, p. 1-13, jan./abr. 2022.

SRNICEK, N. *Platform Capitalism*. Cambridge: Polity Press, 2016.

UBER. *Quem somos*. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.uber.com/br/pt-br/about/>. Acesso em: 6 out. 2023.

VAN DIJCK, J.; POELL, T.; WAAL, M. *The platform society: public values in a connective world*. Oxford University Press, 2018.

NOTAS

1. Trabalho originalmente apresentado no Congresso Intercom 2023, no GP Comunicação e Trabalho. Posteriormente, foi editado, atualizado e alterado para a submissão para a revista.
2. Ver em: <https://fair.work/en/fw/trabalho-decente-ja/>.
3. Ver em: <https://cooperativismodeplataforma.com.br/>.

Recebido em: 23/10/2023

Aceito em: 29/01/2024