

# **R** ESENHA

# ROSENBLAT, Alex. Uberland: how algorithms are rewriting the rules of work. Oakland: University of California Press, 2018.

**Cristina Teixeira Marins**

*Brasil. Universidade Federal Fluminense. Pesquisadora de pós-doutorado (Capes) vinculada ao Instituto Nacional de Estudos Comparados em Administração Institucional de Conflitos (INCT-ImEAC) e ao Programa de Pós-Graduação em Antropologia da Universidade Federal Fluminense (PPGA/UFF). ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9016-8215>. E-mail: [ctmarins@gmail.com](mailto:ctmarins@gmail.com).*

## **COMO A TECNOLOGIA REDEFINE O MUNDO DO TRABALHO: A UBER COMO UM SÍMBOLO**

A manhã do dia 11 de junho de 2014, véspera do início da Copa do Mundo de futebol sediada no Brasil, foi de trânsito particularmente caótico na Zona Sul da cidade do Rio de Janeiro. Os engarrafamentos não foram ocasionados pelos preparativos de um dos principais eventos esportivos do mundo, mas por um protesto de taxistas que interditavam quatro das seis faixas da avenida Princesa Isabel, localizada no emblemático bairro de Copacabana. Os motoristas de táxi reivindicavam o fim dos serviços de transporte feitos em carros particulares por meio de aplicativos na cidade poucas semanas após o início das operações da empresa Uber no Brasil.

Nos meses seguintes, a queda de braço entre taxistas e os chamados motoristas de Uber foi noticiada por veículos de comunicação de todo o país. As reportagens traziam denúncias de serviços prestados de maneira irregular e cobriam protestos organizados nas capitais, bem como inúmeros episódios de agressão. Apesar da chegada conturbada no país (ou talvez, em algum

---

Recebido em 19 de agosto de 2019

Aceito em 30 de agosto de 2019

---

grau, impulsionadas pela publicidade gerada pelos conflitos) as atividades da Uber floresceram. Em pouco tempo, tornar-se-ia evidente que a correlação de forças na disputa entre taxistas e o aplicativo estava longe de compor um quadro simétrico. Enquanto redijo este texto, em agosto de 2019, segundo dados da própria empresa, são mais de 600 mil motoristas cadastrados no aplicativo, enquanto os passageiros que utilizam o serviço no Brasil superam os 22 milhões (EQUIPE UBER, 2019).

O crescimento vertiginoso da empresa em todo o mundo, bem como seus efeitos sobre a questão do transporte urbano e, de modo mais amplo, também sobre o trabalho no mundo contemporâneo, convergiram para que a Uber se tornasse um símbolo da assim denominada “nova economia”, marcada pela flexibilização das relações de trabalho que, de maneira crescente, se traduz na ausência de vínculos formais entre empregadores e empregados. No Brasil, despontam reflexões sobre o fenômeno que enfocam, em especial, a noção de precariedade (cf. ABÍLIO, 2017; ANDRÉ et al., 2019). No trabalho de Alex Rosenblat, que realizou pesquisa junto a motoristas que efetuam corridas mediadas por aplicativos no Canadá e nos Estados Unidos, a precariedade é uma discussão dentre muitas outras suscitadas pela observação da dinâmica de trabalho para a Uber ao longo de quatro anos de intensa pesquisa.

Segundo a pesquisadora, a empresa ganhou proeminência no mundo todo anunciando oportunidades de trabalho com baixíssimas barreiras de entrada, bastando pouco mais do que um automóvel e rápida checagem dos antecedentes para que qualquer pessoa possa desempenhar o trabalho. Por um lado, a autora destaca, a Uber promete a seus motoristas liberdade, flexibilidade e independência. Por outro, a empresa exerce intensivo controle sobre o comportamento dos motoristas através de uma plataforma baseada em um sistema de algoritmos que os gerencia de acordo com as diretrizes da empresa. A lacuna entre a propaganda e a realidade é um dos eixos da reflexão de Rosenblat. Assim, ela questiona o discurso da empresa segundo o qual os motoristas são empreendedores, demonstrando que a propalada liberdade dos motoristas não encontra correspondência no dia a dia do trabalho.

O livro é dividido em seis capítulos, além da seção introdutória e de breve conclusão. O primeiro deles traz um exame dos aspectos conjunturais que favoreceram o crescimento da Uber e compreende uma crítica contundente à denominada “economia do compartilhamento” (*sharing economy*, no texto original). Para entender o crescimento de companhias enraizadas no Vale do Silício, conforme explica Rosenblat, é importante ter em mente que o modelo de trabalho da empresa nasceu na esteira da Grande Recessão, período iniciado com a falência do banco de investimentos americano Lehman Brothers e o estouro de uma bolha imobiliária nos Estados Unidos que levaram à instauração de uma crise global em 2008. Num cenário de incertezas, a Uber empregava uma linguagem de criação de empregos, surgindo assim como uma promessa salvacionista para uma população estremecida pela situação de crise. Além disso, a autora enfatiza no primeiro capítulo de seu livro, que, a fim de recrutar a força de trabalho através do aplicativo, a companhia dedicou cuidadoso esforço de comunicação que conferia boa dose de glamour à atividade de transportar passageiros.

O segundo capítulo de *Uberland* apresenta uma categorização dos motoristas da Uber, repartidos pela autora entre aqueles que dirigem para o aplicativo como passatempo (*hobbyists*), trabalhadores em tempo parcial (*part-timers*) e os motoristas cujos rendimentos provêm predominante do trabalho exercido por intermédio do aplicativo (*full-timers*). Promovendo diálogo entre dados construídos em suas observações de campo e relatórios emitidos pela empresa, bem como por sua principal concorrente nos Estados Unidos, a Lyft, Rosenblat constata que o modelo de negócio das companhias se beneficia da fragmentação da força de trabalho, pressionando a remuneração dos motoristas para baixo, de modo a atender apenas as necessidades daqueles que trabalham em tempo parcial, que são majoritários. Aqui é destacado também que este modelo de negócio se assenta sobre o fluxo constante de novos trabalhadores recrutados com agilidade, uma vez que a taxa de retenção dos motoristas é consideravelmente baixa.

As estratégias de comunicação para o recrutamento de novos motoristas recebem um olhar cuidadoso no terceiro capítulo do livro. Analisando peças publicitárias veiculadas em redes sociais, e-mails, adesivos afixados em ônibus

ou no próprio aplicativo de passageiros, Rosenblat demonstra que a empresa promove a ideia de que dirigir para a Uber consiste em atividade empreendedora. Este discurso é posto em xeque pela autora, primeiro, à medida que ela demonstra que os motoristas não possuem controle sobre as tarifas que praticam. Adicionalmente, os motoristas não são capazes de determinar as corridas que aceitam ou declinam, além de serem rotineiramente penalizados pelo aplicativo por quaisquer tentativas de “perturbar” o sistema imposto. Ao identificar-se como uma “empresa de tecnologia” e não de transporte, a Uber se livra de certas obrigações legais (incluindo as proteções trabalhistas) que se aplicam a estas últimas no contexto norte-americano.

No quarto capítulo, a autora procura examinar a dinâmica de gestão financeira, dedicando atenção também ao contexto mais abrangente das empresas que emergem no Vale do Silício. Para a pesquisadora, a linguagem de inovação e tecnologia empregada por tais organizações sugere uma inseparabilidade entre novas tecnologias e modelos de gestão e isto permite que elas criem exceções às normas que regulam seus competidores na indústria e, assim, obtenham a prerrogativa de redefinir as regras de sua atuação. Com o intuito de sustentar este argumento, a autora descreve uma série de práticas da empresa consideradas controversas (e, em diversos casos, fraudulentas) por trás de sistemas tecnológicos supostamente neutros. Inconsistências na política tarifária praticada, promessas de bônus aos motoristas descumpridas e a utilização de sua posição de intermediária para embolsar valores maiores do que o acordado entre as partes são alguns dos exemplos de práticas da empresa que encontram subterfúgio na natureza opaca das plataformas tecnológicas.

O quinto capítulo trata da maneira como a Uber manipula e explora informações coletadas dos usuários do aplicativo, sejam eles motoristas ou passageiros. Num primeiro momento, Rosenblat mergulha no sistema de avaliação das corridas, dedicando especial atenção ao modo como a empresa utiliza as informações geradas pelos passageiros para exercer controle intensivo sobre o comportamento dos “motoristas-parceiros”. Mais adiante, a autora se concentra sobre o uso de informações dos passageiros, revelando, por exemplo, como a empresa é capaz de distinguir os indivíduos dispostos a pagar mais por

corridas. Alguns casos denunciados pela pesquisadora são graves e incluem violação de privacidade ou espionagem. Aqui também é levantado um debate instigante sobre as condições de comoditização de informações dos usuários no universo digital.

O florescimento da Uber produziu impactos diretos não só no cotidiano de passageiros e motoristas, mas também vem mobilizando uma variedade de outros agentes, tais como grupos de proteção de direitos civis, entidades reguladoras e organizações não governamentais. O relacionamento da empresa com estes diversos grupos é o cerne do sexto capítulo do livro. Segundo a pesquisadora, ao estabelecer-se nos diversos contextos locais a empresa opera o que chama de “lógica da gratidão”: num primeiro momento angariando apoio popular através de promessas de solução a questões sociais e, em seguida, burlando normas e regulamentos para então redesenhá-las.

Conforme a autora chama atenção nas notas de conclusão de seu livro, se a Uber vem mudando as regras do mundo do trabalho, os motoristas, por sua vez, vêm construindo redes informais de troca de informação através das novas ferramentas de comunicação digitais. Eles criam assim novas formas de comunicação e associação, cujos impactos são significativos, inclusive, para os indivíduos que não integram tais redes.

Alex Rosenblat é uma pesquisadora com uma atuação híbrida que inclui atividades nos campos de jornalismo (inclusive, algumas das análises apresentadas em *Uberland* foram previamente publicadas no *blog* da autora) e ciências sociais. Interessante notar que suas observações são realizadas a partir de diálogos com teóricos de diversas áreas, como do direito, da comunicação, da administração e da economia. Tais diálogos apresentam uma abordagem criativa e resulta num texto que pode ser proveitosamente lido por um público amplo que excede comunidades acadêmicas, podendo alcançar, por exemplo, usuários de aplicativos de transporte individual que pretendam saber mais sobre o contexto de seu funcionamento.

Para o público especialista, contudo, cabe uma ressalva a respeito dos aspectos metodológicos da pesquisa, alguns dos quais apresentados em um apêndice ao final do livro, numa abordagem mais descritiva do que analítica.

Embora a autora declare que seu método de pesquisa seja etnográfico, o leitor com formação na área possivelmente sentirá falta de certas ponderações que revelam um exercício de *estranhamento* e que permite uma reavaliação da teoria antropológica, conforme chama atenção Peirano (2014). Aponto como exemplo a ausência de uma reflexão mais cuidadosa sobre as implicações de um duplo papel exercido por Rosenblat (que atuava simultaneamente como passageira e pesquisadora), uma vez que em boa parte da pesquisa de campo foi realizada durante viagens providenciadas pelo aplicativo. Observo ainda que muito embora as situações narradas ao longo do trabalho evidenciem um investimento considerável nas ferramentas de pesquisa *on-line* – numa abordagem bastante profícua e inovadora – são relativamente escassas as considerações sobre tais escolhas, de modo a explicitar suas potencialidades e limitações. Nada disto, contudo, invalida o empreendimento que revela uma pesquisa de campo de fôlego. Observações sistemáticas de fóruns, *blogs* e *websites*, entrevistas com os motoristas, conversas com funcionários corporativos da empresa e análises de ações judiciais são algumas das estratégias de investigação utilizadas.

*Uberland* é um livro provocativo e corajoso, que levanta um debate imprescindível no mundo contemporâneo sobre o funcionamento dos algoritmos, as condições de disseminação de plataformas digitais e seus impactos dramáticos sobre a vida social. Neste trabalho, Rosenblat questiona a neutralidade da inteligência artificial e expõe a imensa assimetria entre os trabalhadores e as empresas que os gerenciam ao mesmo tempo que os trata, no discurso público, como consumidores. *Uberland* contribui também para debates em torno de temas como privacidade e transparência. A leitura do livro evidencia ainda como as fronteiras que classicamente separam trabalho e consumo vêm se tornando indistintas, impondo grandes desafios aos reguladores e legisladores.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização traz ao debate a relação entre precarização do trabalho e tecnologia. [Entrevista concedida a] Ricardo Machado. IHU

- On-Line**, São Leopoldo, ano XVII, n. 503, p. 20-27, abr. 2017. Disponível em: <http://bit.ly/2Nkfb6v>. Acesso em: 12 ago. 2019.
2. ANDRÉ, Robson Gomes; SILVA, Rosana Oliveira; PREVOT, Rejane Nascimento. “Precário não é, mas eu acho que é escravo”: análise do trabalho dos motoristas da Uber sob o enfoque da precarização. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**. Curitiba, v. 18 n. 1 p. 7-34, jan./mar. 2019.
  3. EQUIPE UBER. Fatos e dados sobre a Uber. *Uber Newsroom*, [s. l.], 10 maio 2019. Disponível em: <https://ubr.to/2uMVWwf>. Acesso em: 12 ago. 2019.
  4. PEIRANO, Mariza. Etnografia não é método. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, ano 20, n. 42, p. 377-391, jul./dez. 2014.