

# Colonialismo digital: plataformização dos serviços e os impactos na sociedade

Flavia Barros  
flaviaqueirozbarros@gmail.com

Cayley Guimaraes  
cayley@iaud.ufc.br

Recebido em: 25/04/26  
Aceito em: 08/06/26

## Resumo

O avanço das tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC), tem impactado e moldado fortemente o cotidiano social e as relações humanas. As práticas de mediações por meio das plataformas digitais alteraram significativamente o ambiente informacional e mudaram a maneira como as pessoas consomem, trabalham e se comunicam e todas as atividades dependentes de informação. Novas formas de dependência tecnológica podem ser compreendidas à luz do colonialismo digital. Este estudo tem como objetivo pesquisar a maneira como os serviços oferecidos pelas plataformas digitais impactam o cotidiano social dos usuários que dependem dos serviços de plataformas? Esta pesquisa segue uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório, fundamentada a partir da revisão bibliográfica e utilização de entrevistas. Os dados foram analisados pela episteme de qualidade relacionais. Como resultado, os participantes descreveram os impactos consequências como: sentimento de frustração, de crise de ansiedade, de impactos financeiros, de vulnerabilidade e incertezas, diante das práticas de subordinação e dependência das plataformas digitais. Considerando os incidentes relatados, observamos uma demonstração das práticas de exploração digital do colonialismo digital. A partir do levantamento dessa realidade, essa pesquisa pretende ser aprofundada, visando ampliar o debate sobre os desafios relacionados às práticas de plataformização dos serviços e seus impactos na vida social contemporânea.

**Palavras-chave:** colonialismo digital; plataformização de serviços; plataformas digitais; mediação da Informação; regime de informação.

## *Digital colonialism: the platformization of services and its impacts on society.*

### Abstract

*The advancement of Digital Information and Communication Technologies (DICT) has strongly impacted and shaped daily social life and human relationships. Mediation practices through digital platforms have significantly altered the informational environment and changed how people consume, work, communicate, and all information-dependent activities. New forms of technological dependence can be understood in light of digital colonialism.*

*This study aims to investigate how the services offered by digital platforms impact the daily social lives of users who depend on these services. This research follows a qualitative, exploratory approach, based on a literature review and the use of interviews. The data were analyzed using the relational quality episteme. As a result, participants described the impacts and consequences as: feelings of frustration, anxiety crises, financial impacts, vulnerability, and uncertainty, in the face of the practices of subordination and dependence on digital platforms. Considering the reported incidents, we observed a demonstration of the digital exploitation practices of digital colonialism. Based on this observation of reality, this research aims to be further explored, seeking to broaden the debate on the challenges related to the platformization of services and their impacts on contemporary social life.*

**Keywords:** digital colonialism; service platformization; digital platforms; information mediation; information regime.

## 1 INTRODUÇÃO

Diante da dinâmica contemporânea, sobre o aumento da capacidade computacional que contribuiu para a ampliação da coleta de dados em grandes volumes informacionais, gerando conseqüentemente, uma expansão das plataformas digitais, que impactou no desenvolvimento de um novo modelo de capitalismo financeiro neoliberal, que visa aumentar a arrecadação por meio de plataformas, temos um novo cenário social e financeiro de relações baseadas em intercâmbio de dados.

Esse novo modelo de capitalismo de plataforma utiliza os algoritmos como estratégia para captar e analisar os fluxos informacionais dos usuários, identificando o modelo de comportamento dos usuários, transformando assim, dados em fins econômicos e comerciais. (Silveira; Souza; Cassino, 2021) Tal mecanismo intensificou as práticas de ações análogas ao colonialismo, em que, por exemplo, o novo recurso explorado é a informação, com a qual cria-se o trabalho digital. Onde as plataformas utilizam-se do trabalho digital para explorar e, ao mesmo tempo, precarizar as pessoas usuárias.

Sobre essa perspectiva Van Dijck (2014) alerta que essas dinâmicas reforçam a crescente dependência dos mecanismos de plataformas nos diferentes setores da vida, aspectos sociais e culturais, ou seja, uma gradativa dependência de plataformas digitais, com implicações distintas, como execução de atividade de trabalho, mudanças de controle e organização do trabalho, das relações trabalhistas, por meio da dataficação do gerenciamento.

Portanto, diante do que foi apresentado, este artigo buscou investigar: Como os novos modelos de serviços, agora mediados pelas plataformas, têm impactado a sociedade?

A partir do questionamento central deste artigo, buscamos apresentar as dimensões das práticas de mediação das plataformas digitais, analisando através de reflexões e observações do cotidiano social, os impactos dos serviços centralizados nas plataformas digitais. De que maneira os serviços oferecidos pelas plataformas digitais impactam o cotidiano social dos usuários que dependem dos serviços de plataformas?

Visando alcançar o referido objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Analisar os impactos que a centralização dos serviços oferecidos pelas plataformas pode gerar nos usuários;
- Identificar os principais desafios dos usuários diante dos acessos aos serviços mediados por plataforma;
- Como a relação com as práticas das plataformas afetam a saúde mental dos usuários?

Na perspectiva da observação do cotidiano, as plataformas oferecem poucas alternativas, limitam a capacidade de questionamento, impõem-se como inescapáveis, imprescindíveis, inquestionáveis, inimputáveis, etc. As atividades costumeiras passam a ser cada vez mais centralizadas e mediadas por plataformas digitais. Diante deste quadro, a literatura da

área compara estes mecanismos com o colonialismo, agora digital, em que a acumulação de capital se dá pela manipulação informacional.

Portanto, justifica-se diante da sua relevância temática. Pois esse novo modelo de exploração e apropriação de recursos informacionais tem produzido impactos significativos nas dinâmicas sociais contemporâneas. Na perspectiva da Ciência da Informação, tais transformações merecem atenção especial, uma vez que envolvem questões relacionadas ao acesso, à mediação e ao uso da informação em ambientes digitais. Apesar da abrangência das referidas questões, o nosso problema é sobre o uso intensivo das plataformas digitais, que vem reconfigurando as formas de interação e acesso a serviços.

## 2 COLONIALISMO DIGITAL

Com o avanço do século XXI, as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) tais como os computadores, os chamados *smartphones*, e os programas de computadores passaram por transformações profundas, em que as capacidades de coleta, processamento, armazenamento e uso de dados foram fortemente ampliadas, resultando em uma nova maneira de lidar com a informação. Essas mudanças alteraram significativamente o ambiente informacional e revolucionaram a maneira como as pessoas consomem, se comunicam, se relacionam e trabalham, entre outras dimensões do cotidiano e das relações humanas (Araújo, 2018).

A partir desse contexto, observamos uma expansão contínua das plataformas digitais. A Plataforma digital é o conjunto de equipamentos e programas que implementam as ofertas de serviços, agora digital e *online*. Assim, os processos que antes eram realizados somente de forma presencial, passam a ser ofertados também, no âmbito virtual: marcar consultas e exames, emitir documentos, acessar serviços bancários, consumir conteúdos audiovisuais (filme, séries, músicas), consultar cardápios e realizar pedidos em estabelecimentos de fast-food e acesso aos serviços básicos governamentais estão disponíveis.

Observam-se práticas de consumo desenvolvidas pelas plataformas para manipular a aquisição de produtos por parte dos seus usuários. Tais demandas escondem-se em ofertas e benefícios, cujo acesso requer uma contrapartida cara à privacidade; ao informar algum dado de identificação, as plataformas sabem sobre você e seus hábitos e necessidades, para as quais o preço cobrado é ajustado em tempo real. Por exemplo, supermercados realizam divulgações de produtos com promoções de descontos condicionados, ou seja, as reduções dos preços das mercadorias só ocorrem para os clientes que baixarem o aplicativo da rede de supermercado e se cadastrarem na plataforma, e fornecerem seus dados no momento da compra.

Ao identificar-se, a plataforma rastreia os seus passos, e age de acordo com o que ela sabe sobre você. Ao digitar o C.P.F. em uma farmácia, o sistema sabe em que hospital ou clínica você esteve, e deduz o tipo de medicamento que consta em sua receita. Desta forma, a plataforma oferece as medicações que geram mais lucro, escondendo alternativas. Adicionalmente, oferece produtos complementares, etc. Essas propostas de serviços ocorrem através da coleta de dados comportamentais, que são capturados por sensores, monitores e dispositivos de coleta de dados, presentes em *smartphones*, computadores, cartões de crédito e equipamentos de biometria, entre outros. Treinam-se assim os algoritmos para vantagens competitivas aos proprietários das grandes corporações da Internet, através da estrutura da tecnologia em rede. As plataformas tornaram-se um dos modelos de negócio mais lucrativos do mundo digital (Bezerra, 2024).

Assim, a venda, a precificação, as ofertas e demais transações são mediadas pelas plataformas em detrimento da pessoa usuária. Adicionalmente, algumas das práticas da plataforma consistem em piorar a qualidade do serviço prestado para oferecer serviços mais sofisticados e exclusivos por um preço maior. Elas conhecem os hábitos e preferências das pessoas usuárias, e customizam ofertas baseadas nestes dados coletados. Alguns deles são cedidos pelas pessoas usuárias na ilusão de estarem obtendo alguma vantagem, em um

processo de evasão de privacidade. As plataformas utilizam-se de sistemas de avaliação que nada mais são do que sistemas de vigilância. As informações das plataformas são opacas e assimétricas em relação às suas informações. Elas são omissas em casos de conflitos, elas manipulam as pessoas trabalhadoras, entre outras (Guimarães; Van Amstel, 2024). Quanto ao estudo das plataformas:

Oriunda dos chamados estudos de plataformas (*platform studies*), com proeminência de pesquisadores holandeses, como Poell, Nieborg e Van Dijck. A partir de uma mistura de estudos de *software*, estudos culturais, economia política e pesquisa em administração, essa perspectiva define plataforma como algo que é, ao mesmo tempo, empresa, *software* e infraestrutura digital, com papel de algoritmos e dados, com determinadas formas de governança e relações de propriedade. Essa é a diferença central entre aplicativo e plataforma digital. O aplicativo significa apenas a interface visível do *software* em celular, como a ponta do iceberg do que significa exatamente a plataforma (Abílio, 2020, p. 12).

Van Dijck (2014) alerta para esta crescente dependência dos mecanismos de plataformas nos diferentes setores da vida, aspectos sociais e culturais, ou seja, uma gradativa dependência de plataformas digitais, com implicações distintas, como execução de atividade de trabalho, mudanças de controle e organização do trabalho, das relações trabalhistas, por meio da dataficação do gerenciamento.

No cotidiano, as plataformas são perniciosas, oferecem poucas alternativas, limitam a capacidade de questionamento, impõem-se como inescapáveis, imprescindíveis, inquestionáveis, inimitáveis etc. Diante deste quadro, a literatura da área compara estes mecanismos com o colonialismo, agora digital, em que a acumulação de capital se dá pela manipulação informacional.

A contemporaneidade é refém de uma narrativa hegemônica da idealização de uma Internet revolucionária, que diz ser um aparato de inovação, capaz de facilitar as práticas do dia a dia; adicionalmente, as TDIC's (Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação), são vistas como sendo um ambiente democrático de disseminação da informação de forma neutra. O que Faustino e Lippold (2023) passam a tratar como fetichismo e ingenuidade, discordando da crença da neutralidade dos dispositivos tecnológicos.

Vivemos hoje uma informática de dominação, uma computação que bloqueia a tecnodiversidade e as possibilidades dos povos de criarem e recriarem seus aparatos tecnológicos. Mulheres, negros, povos originários são orientados a se contentar com a condição de usuários das soluções das Big Techs. O colonialismo dissemina que o único modo de criar tecnologias é esse que nos subordina e nos modula. Afinal, as plataformas digitais alegam buscar apenas e tão somente a melhora da nossa experiência. Para tal, extraem constantemente nossos dados a fim de realizar previsões, a ponto de não precisarmos mais querer, uma vez que os algoritmos que aprendem com os dados de comportamento, poderão prever nossas vontades (Faustino; Lippold, 2023, p. 18).

Faustino e Lippold (2023) denominam esta nova forma de uso das tecnologias como sendo "colonialismo digital". Um capitalismo que se expande e acumula riquezas a partir de práticas predatórias colonizadoras sobre os dados das pessoas e a manipulação destes dados. Para além da subordinação e da modelagem dos modos de agir, viver e consumir no cotidiano das pessoas. As plataformas utilizam-se do trabalho digital para explorar e, ao mesmo tempo, precarizar as pessoas usuárias. Diante desse contexto contemporâneo, o colonialismo ressurgiu

como uma história inacabada, acompanhado por muitas reticências, o que o torna um tema essencial para a nossa discussão, sobretudo o colonialismo digital.

Portanto, o nosso recorte temático visa tratar do mundo digital e o impacto do capitalismo digital das plataformas na sociedade, em um claro convite à comunidade da Ciência da Informação para incluir e ampliar sua agenda de pesquisa. Mumford (2021), ressalta que o capitalismo digital não é uma metáfora do colonialismo representado pelos historiadores como uma prática que tomou terras, recursos e trabalho, mas sim, uma realidade.

O colonialismo de dados não é mera inovação tecnológica (...), mas um direcionamento da tecnologia para a captação de dados de empresas e usuários comuns com finalidades diversas, que vão do simples mapeamento de seu perfil para fins comerciais e políticos à extração massiva de dados populacionais para o complexo treinamento de máquinas algorítmicas e redes neurais. Os dados, aqui, se convertem em matéria-prima preciosa a ser obtida por violentos ou consensuais processos de extrativismo: a acumulação primitiva de dados (Faustino; Lippold, 2023. p. 94).

Em consonância, Shapiro *et al.* (2024) diz que o colonialismo digital, 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. Sobre essa coleta de dados:

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. (Srnicek, 2019, p. 44).

Conforme Couldry e Hepp (2017), as economias dominantes do Norte Global, compreendem as sociedades do Sul Global, como um recurso infindável de dados da vida cotidiana a ser explorado. Portanto, assim o fazem por meio da plataformização e de seus mecanismos de acumulação de dados, visando ganhos através dos acessos.

A partir das discussões apresentadas ao longo deste capítulo evidenciam que o colonialismo digital não se limita à apropriação de dados e fluxos informacionais. Trata-se também, de um fenômeno que reproduz, em ambiente digital, relações históricas de dependência, concentração de poder e exploração de recursos através das plataformas digitais. Sendo necessário o aprofundamento de discussões sobre os impactos dessas interações. Assim, o capítulo a seguir aborda sobre o capitalismo de plataformas, destacando sobre como a coleta, o processamento e a monetização de dados se tornaram elementos centrais das dinâmicas econômicas contemporâneas.

### 3 CAPITALISMO DE PLATAFORMAS

Segundo Chauí (2018) considera que as recentes relações entre o capitalismo e a sociedade e o Estado Brasileiro, mostra que este não passou incólume aos modelos capitalistas de acumulação de capital. O capitalismo financeiro neoliberal, representado pelo setor privado, alega ser mais eficiente que o Estado na execução de serviços. Estes serviços conquistados, tais como a saúde, o transporte, a educação, a cultura, oferecidos pelo Estado, assim como os direitos trabalhistas. Há um deslocamento constante e deliberado que amplia o investimento do setor público no setor privado, no que tange à execução e a gerência de direitos sociais, para além das atividades de produção econômica da capital.

Imbricado com a industrialização, o capital detinha os modos e meios de produção para extrair a mais valia a partir do trabalho de alguns poucos trabalhadores que eram subjugados a

tratamentos desumanos - os demais eram relegados à sobrevivência de forma precarizada. As inovações tecnológicas protagonizaram a consolidação desse modelo de “mais valia”, intensificando o ritmo de trabalho dentro da jornada de trabalho, durante a Revolução Industrial (Netto; Braz, 2006).

Conforme Harvey (2004), em meados dos anos 1970 do Século XX, houve uma drástica redução de crescimento, fato que foi atribuído às conquistas sociais de sindicatos e trabalhadores. A contraposição a este estado de coisa veio pela Sociedade Mont Pélérin que preconizava: um Estado que anulasse as conquistas e que controlasse os gastos e investisse no setor privado; que mantivesse a estabilidade financeira para minimizar riscos do capital; que reduzisse impostos e aumentasse benefícios ao capital e que desse a maior liberdade possível para que houvesse uma maior acumulação de capital. Este conjunto de ações faz surgir a especulação financeira, que desvia o capital da produção.

As conquistas acima citadas passaram a compor, segundo Oliveira (1998), um “fundo público” dentro do recém-criado estado de bem-estar: uma presença maior do Estado na sociedade, produzindo, gerando educação, saúde, previdência etc., por meio de recursos provenientes das políticas públicas.

No entanto, as mudanças nas relações de trabalho potencializadas através da expansão das plataformas digitais têm contribuído para a precarização do trabalho, que ocorre na medida em que os trabalhadores digitais são desconsiderados quando a eles são negadas as proteções e seguranças trabalhistas, qualificando o trabalho precarizado, definido pela OIT (2017), como aquele trabalho realizado por pessoas que para quem são transferidos os riscos e as responsabilidades. O trabalho precário é aquele por tempo limitado ao contrato, ocorre sob demanda, é realizado no dia a dia, é casual.

Os trabalhadores digitais recebem baixos salários, e nenhuma proteção laboral. Kalleberg (2009) entende o trabalho precarizado como incerto, imprevisível. Cardoso e Oliveira (2020) dizem que as organizações burlam a legislação trabalhista, dificultam ou impedem negociações coletivas, valem-se de pessoas sem treinamento.

Assim, vemos que embora haja novas práticas, tecnologias, formas de gestão e relações de trabalho, a antiga marca da precariedade laboral não apenas se mantém no setor, como se acentua, com a destruição de empregos formais e com a transferência dos riscos e responsabilidades para os trabalhadores, já que com as empresas-plataformas não existe um vínculo empregatício, nem direitos a ele associados (Cardoso; Oliveira, 2020, p. 2).

Uma vez instaladas neste modelo de negócios, as organizações buscam novos meios de reduzir seus custos e aumentar seus lucros. As conexões providas pelas TDIC's e o surgimento da Internet permitem, agora, que o trabalho possa ser realizado por outras organizações, em outros locais do mundo, que por sua vez são responsáveis pelos funcionários que realizam o serviço terceirizado. De uma organização vertical, que exerce todas as suas funções próprias, passa-se a uma organização mais horizontal, em que serviços considerados não-essenciais são realizados por empresas. Estas empresas, por sua vez, transferem a responsabilidade dos encargos trabalhistas para seus trabalhadores, em situação precária, uma vez que lhes são escondidas as organizações que se servem de seus trabalhos e a quem deveriam cobrar seus direitos.

A terceirização, de certo modo, garante a existência, ainda, de empresas que prestam serviços, o que garante uma certa qualidade do serviço contratado. Estes contratos são fortemente vigiados por parâmetros que determinam a renovação da prestação do serviço, ou a contratação de outra entidade, em melhores condições para a empresa contratante.

O capitalismo de plataforma, vale-se do trabalho digital de pessoas em estado de precarização. Há uma ausência total de seguridade trabalhista; as relações de trabalho são

imperativas, ditadas pelas plataformas. Cardoso e Oliveira (2020, p. 2), dizem que:

Sua expansão vem alterando radicalmente a organização social e colocando novos desafios para a sociedade em suas diferentes dimensões, seja no que se refere ao transporte e à habitação como à vigilância e à privacidade. Além disso, no que diz respeito ao mercado de trabalho, este vem sofrendo forte processo de precarização, dado que as empresas-plataforma de trabalho se colocam no mercado sem garantir nenhum direito aos trabalhadores, além de eliminar postos de trabalho existentes.

Zuboff (2019), discorre sobre a atual configuração das plataformas digitais, que operam como mediadoras tecnológicas, mas que também operam como dispositivos centrais de organização econômica, social e política. As plataformas digitais são capazes de moldar os regimes de circulação da informação, de criação de sentido e capazes de afetar de forma direta os princípios da democracia e dos direitos humanos.

A falência de tradicionais instituições financeiras alcançou uma escala de nível global. Diante da crise, a população passou a buscar por alternativas de consumo que fossem mais acessíveis. Slee (2019) declara que a linguagem idealista da *www*, inspirada no compartilhamento, foi o elemento central para o aumento dos números de serviços mediado por plataformas. Como por exemplo serviços como hospedagem e transporte. Exemplo: Airbnb e Uber. Surgindo a partir do exposto, novos modelos de negócios, conforme Bezerra (2024, p. 42):

Os novos modelos de negócios criados a partir do uso de inteligência artificial e do monitoramento, extração e análise dos dados digitais produzidos pelos usuários no próprio ato de uso da rede, são responsáveis pela mais inovadora e perigosas afinidades eletivas entre a ética do compartilhamento e o capitalismo da era digital, que reconfiguram o modo de produção e circulação da informação a ponto de afetar as reações sociais na economia, na cultura, na política, na saúde e no direito. Vistas em sua totalidade, essas mudanças estruturais são as parceiras do novo regime de informação do capital na era digital.

Para Gómez (2012) o conceito de regime de informação não anda sozinho, poderia facilmente englobar uma família de palavras, com temática que ajudasse a compreender às práticas contemporâneas sobre os usos dos meios de recursos informacionais em que as tecnologias da linguagem são caracterizadas por sua transversalidade e expansão indefinida, atravessam diferentes áreas da vida (saúde, educação, econômica...), sem um limite claro estabelecido.

Atualmente, as plataformas utilizam as práticas de mediação através das coletas de dados dos usuários, promovendo assim, ofertas de serviços através de critérios de relevância pré-definidos. Critérios esses, definidos por Bezerra (2024), como uma espécie de caixa preta, em que empresas, na busca por manter uma vantagem sobre os seus concorrentes, utilizam sistemas de recomendação através das práticas de mediações algorítmicas (O algoritmo é o conjunto de programas, os *softwares*, que rodam no *hardware*).

O regime das práticas capitalistas na sociedade contemporânea que ganhou múltiplos predicados, como: capitalismo informacional, capitalismo de plataformas e capitalismo de vigilância. Bezerra (2024) reflete que mesmo abordando perspectivas diferentes, tais termos referenciam o mesmo sujeito histórico em comum. O sujeito que permanece imanente ao regime do capital. O regime estrutural do capitalismo, que está, de certo modo, tão naturalizado no contexto atual, que camuflou o olhar para as práticas coloniais históricas, que vem ocorrendo no mundo nos contextos físicos e digitais.

Bezerra (2024), salienta as consequências negativas advindas dos novos modelos de produção, consumo e circulação da informação, que têm gerado impactos na saúde mental da

sociedade atual, denominada por Han (2015), como a “Sociedade do Cansaço”, que passa a ser vista como a sociedade que vive sob a égide do desempenho, onde o desejo de maximizar a produção está naturalmente no inconsciente social. Não à toa a saúde mental tem ganhado destaques nos últimos tempos, conforme Bezerra (2024 p. 19). :

Basta pensarmos, por exemplo, em problemas que ganharam destaque nos últimos anos como os casos de depressão, ansiedade e vício em Internet (...) Somam-se a esses flagelos todas as formas correntes de exploração da força de trabalho, principal pilar da sociedade capitalista base sobre a qual se ergue a superestrutura do atual regime de informação, com seu arcabouço jurídico permeável à precarização do trabalho e sua política neocolonial que desafia soberanias nacionais e explora minérios e mentes no Sul global, ambos recursos essenciais para o funcionamento de uma rede que está perto de consumir 20% de toda a energia do planeta.

Observamos um exemplo prático desse contexto, quando um amigo de trabalho precisou emitir uma assinatura digital, pela plataforma “gov.br”, um serviço do Estado de acesso através da plataforma. Após algumas tentativas, o colaborador em questão, acabou desistindo, e não conseguiu emitir a sua assinatura digital.

Evidencia-se como a dependência crescente das plataformas está deixando a população cada vez mais subordinada ao seu uso. Ressaltam-se dilemas de práticas que deveriam facilitar a dinâmica social, mas que, no entanto, apresentam estruturas em sua interface e sua interação que podem gerar barreiras entre o usuário e o acesso à informação e/ou serviço anelado.

#### 4 METODOLOGIA

Este artigo relata uma pesquisa de natureza qualitativa, do tipo exploratória que buscou investigar como as práticas de mediação ocorridas através das plataformas digitais impactam o cotidiano das pessoas. Para tal, foram empregados mecanismos epistemológicos de qualidade relacionais.

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.

Como objetivo, temos uma pesquisa de relatos descritivos exploratórios, buscando elencar elementos para estabelecer variáveis e possibilidades de aprofundamento (Gil, 1991).

O questionário foi aplicado durante o ano de 2025, disponibilizado para resposta durante o mês de novembro. O documento de coleta foi elaborado através da ferramenta Google Forms. Apresentou-se o tema, “Plataformas mediando serviços”. As questões foram formuladas com o intuito de conhecer as situações pelas quais as pessoas passaram e/ou passam quando vão utilizar serviços realizados por intermédio de uma plataforma.

Em seguida o questionário foi compartilhado por e-mail, através de uma amostragem intencional, para um grupo de homens e mulheres de aproximadamente 60 anos, formado por colegas de curso de um dos autores. 8 (oito) homens e 7 (sete) mulheres de aproximadamente 60 anos, com títulos de graduação e pós-graduação (Mestrado e Doutorado); Profissionais da Ciências da Computação e executivos atuantes no setor de tecnologia. Pessoas com experiências prévias de uso de serviços das plataformas digitais e na gestão organizacional. Portanto, essa seleção ocorreu considerando as aptidões dos participantes em responder o questionário sobre o fenômeno que está sendo analisado. Todos os respondentes concordaram com o termo de

assentimento livre e esclarecido, que foi estabelecido como preceito base para se ter acesso ao questionário.

Sabemos que se trata de um segmento específico, ou seja, que esse grupo não representa a sociedade de forma geral. No entanto, compreende-se que os resultados obtidos contribuem para ampliar as discussões acerca das práticas de mediação da informação em ambientes digitais, em relação aos. Visamos, portanto, em pesquisas futuras, ampliar o perfil dos participantes, incluindo usuários de diferentes contextos socioculturais, a fim de diversificar as percepções e ampliar o alcance analítico da temática investigada.

O questionário foi composto por questões abertas. Os dados coletados foram submetidos às análises qualitativas de conteúdo, através da leitura interpretativa das respostas obtidas. As categorias foram elaboradas, a partir das recorrências temáticas identificadas nas respostas dos participantes, especialmente em relação às práticas de mediação, das plataformas e os impactos percebidos no cotidiano. Utilizamos assim, a Técnica do Incidente Crítico como recurso metodológico capaz de favorecer relatos mais detalhados e contextualizados das experiências vivenciadas pelos participantes.

De acordo com Fischer; Schroeder; Tontini, (2009, p. 01). Essa metodologia tem como forma de pesquisa qualitativa a análise de eventos descritos pelos pesquisados, que lhes tragam memórias de momentos de satisfação e insatisfação relacionados ao tema da pesquisa. Citamos a seguir um modelo de exemplo do referido recurso metodológico, a partir de uma perspectiva de uma ação do cotidiano: “Um morador utilizava diariamente o elevador do prédio, mas um dia, o equipamento parou por cerca de 30 minutos. Durante esse período, sentiu medo.

Após o ocorrido, passou a evitar o elevador, e começou a utilizar as escadas. Nessa situação identificamos como incidente crítico, o travamento do elevador. Como impacto, a sensação de insegurança e a mudança de comportamento, ou seja, a moradora passou a utilizar as escadas, ao invés do elevador. A partir desse referido modelo, o capítulo a seguir apresenta a análise dos resultados obtidos na pesquisa.

## 5 RESULTADO E ANÁLISES

Com a intenção de possibilitar efeitos didáticos sobre as informações coletadas, as respostas foram organizadas em quadros, onde foram elaboradas duas colunas. Na coluna 1 apresentamos os incidentes relatados pelos respondentes; na coluna 2, as qualidades relacionais que surgiram a partir das relações ocorridas entre os usuários e as plataformas.

Observou-se nas respostas um fluxo de mediação cada vez mais automatizado, com a ausência de um atendimento humano. Processos burocráticos que dificultam os usuários a terem acesso à resolução dos seus problemas, o levando, por vezes, ao processo de desistência. Uma das respostas apresenta a falta de percepção no cotidiano social, sobre práticas de serviços predatórios. Salienta também, sobre a obsolescência dos serviços, que forçam o usuário a precisar mudar o seu *smartphone*, para conseguir ter acesso às atualizações do sistema, a falta de feedback é outra constante, nas respostas.

Tais percepções reforçam a abordagem de Shapiro *et al.* (2024), que caracteriza o Colonialismo Digital como uma estrutura projetada com intencionalidade de causar dependência, através de práticas coloniais de exclusão e de divisão social. Corroborando com Guimarães (2024) que compreende a ausência de feedback das plataformas como uma característica do seu mecanismo, designando-as como sendo opacas, assimétricas e por vezes omissas em situações de conflitos.

Essas observações evidenciam sobre como essa centralização dos serviços das plataformas digitais impactam várias esferas das práticas cotidianas, como: mobilidade, saúde, atendimento público e compras online. Apresentando como principais desafios os mecanismos de serviços mediados pelas plataformas que ocorrem de forma rígida, através de práticas burocráticas, que ao invés de democratizar o acesso, criam barreiras entre os usuários e os serviços oferecidos.

Quadro 1 - Plataformas de serviços inerentes à sociedade

Coluna 1	Coluna 2
Respostas	Qualidade Relacionais
Agendamento de exames de imagem em laboratório especializado, sendo conveniado de um plano de saúde.	<b>Mediação automatizada.</b> Utilização de plataformas para agendamento de consultas.
Compra de livro na Amazon, que atrasou a entrega e depois alterou para sem previsão de entrega. Buscou pelo site um local de reclamação. Não encontrou nenhum atendente, nem um robô. Até encontrar um canal de comunicação. Não devolveram o dinheiro, mas deram vale.	<b>Comunicação opaca.</b> Dificuldade nos acessos às informações desejadas. Dificultando o acesso do cliente para a resolução dos problemas.
Os exames de saúde inseridos digitalmente no sistema do plano de saúde não são considerados na forma digital, exigindo a realização da impressão.	<b>Prática Burocrática.</b> <b>Falta de Coerência.</b> Uma falha no alinhamento dos serviços físicos e digitais.
Os alunos desconheciam que aplicativos de entrega utilizam dados dos usuários para personalizar ofertas e monitorar atividades, não percebendo inicialmente essas práticas como formas de vigilância digital.	<b>Desconhecimento de práticas predatórias.</b> Os usuários não percebem como seus dados são utilizados, assim como também, não perceberam a prática de vigilância aplicada pela plataforma.
Enfrentou dificuldades para assinar um documento digitalmente devido à exigência de elevar sua conta gov.br de nível bronze para ouro. O processo dependia do aplicativo no celular, mas falhas recorrentes no reconhecimento facial prolongaram o acesso à conclusão, levou uma tarde inteira.	<b>Plataforma rígida.</b> Não permite a flexibilidade de atendimento por outro suporte tecnológico. Permitindo acesso somente via celular. <b>Falha no reconhecimento facial.</b> <b>Relação de dependência.</b> O usuário precisa assinar o documento pelo acesso da plataforma.
Existem vagas de estacionamento reservadas para pessoas com mais de 60 anos. A autorização é emitida digitalmente. Os agentes de trânsito deveriam ter um aplicativo para ler o registro do seu veículo e a autorização de estacionamento. Mas, na maioria dos lugares, eles não usam aplicativo e aplicam multas se você não tiver documento impresso.”	<b>Falta de conformidade.</b> <b>Falta de coerência.</b> Se o usuário precisa emitir a documentação, não faz sentido uma emissão do documento no meio digital.
Usuária da Uber tem reparado na falta de educação dos motoristas no uso do ar-condicionado e do som, por exemplo eles se recusam a baixar vidro mesmo a pessoa relatando ser asmática, total falta de respeito, relata também sobre o uso do som, ao pegar um passageiro com som alto no hospital. E pior se recusa a baixar.	<b>Falta de respeito.</b> <b>Falta de Empatia.</b>
A atualização do aplicativo Gov.br tornou-se incompatível com o celular da usuária, impedindo o acesso aos documentos digitais no dia de uma prova de concurso. As tentativas de reinstalar o aplicativo e recuperar o acesso falharam, resultando na perda da prova.	<b>Atualização excludente.</b> Aplicativo não abre após atualização. Se a pessoa não atualizar o smartphone, fica sem acesso ao aplicativo. <b>Prejuízo irreversível.</b> A usuária foi prejudicada.
Relata insatisfação com plataformas digitais, destacando cancelamentos frequentes de corridas por aplicativos de transporte, que geram atrasos aos usuários. Também critica a dificuldade	<b>Colonização do serviço.</b> <b>Falta de feedback.</b>

de obter atendimento humano em serviços digitais, como os de telefonia e bancos, que nem sempre resolvem suas demandas.	
Informou sobre dificuldades ao utilizar a plataforma da Cagece devido a falhas no sistema, que não reconhecia informações já preenchidas. Após várias tentativas sem sucesso, desistiu de concluir a solicitação do serviço.	<b>Ausência de solução.</b> <b>Plataforma rígida.</b> Não apresenta outras propostas para a solicitação do serviço. Gerando desistência do usuário.

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025).

A partir dos incidentes críticos observados no Quadro 2, observamos que os desafios que ocorrem durante o uso dos serviços oferecidos pelas plataformas, repercutem na saúde mental dos usuários. Reforçando a teoria de Han (2015), ao caracterizar a sociedade como a “Sociedade do Cansaço”, por viver sob a égide do desempenho, diante de um contexto, onde as mediações são cada vez mais automatizadas, moldadas por padrões e algoritmos que são indiferentes aos sentimentos humanísticos. Impactando cada vez mais a sociedade, gerando crises conforme apresentadas nas respostas: sensações de ansiedade, frustração, incredulidade, enganação, desconforto, medo, incerteza e vulnerabilidade.

Esses sentimentos corroboram com a perspectiva de Bezerra (2024), ao abordar sobre o aumento dos casos de ansiedade e depressão, como consequência dos serviços de plataformas, que ocasionalmente adota uma infraestrutura rígida, que centraliza e determina como a plataforma deve ser acessada. Gerando obstáculos, inibindo assim o acesso do usuário, sem apresentar outras possibilidades de acessos.

**Quadro 2 – Os impactos do uso das plataformas**

Coluna 1	Coluna 2
Respostas	Qualidade Relacionais
Relatou dificuldades no agendamento de exames por uma plataforma digital, incluindo problemas para localizar o procedimento correto, falhas na comunicação sobre autorizações e limitações dos canais automatizados de atendimento, ao tentar resolver, caía em um menu com opções que a atendiam. Quando compareceu à clínica, enfrentou divergências nas informações do exame e da autorização, gerando atrasos, retrabalho e estresse adicional em um momento já delicado.	<b>Assimetria da informação.</b> <b>Falta de empatia e Constrangimento.</b> <b>Vulnerabilidade</b> , cliente/paciente estava numa situação de vulnerabilidade, apreensivo com o procedimento do exame, e mesmo assim, foi exposta a uma situação estresse. <b>Indiferença</b> à situação de urgência.
Eu fiquei com raiva, pois o livro continua sendo vendido. Nenhuma explicação foi dada. Não consegui encontrar como resolver o problema. Não achei contato para solicitar ajuda. Foi um transtorno.	<b>Sentimento de raiva.</b> <b>Falta de feedback;</b> <b>Sensação de enganação.</b> Considerando que o livro ainda está na plataforma disponível para venda, mesmo sem a previsão de entrega.
Surpresa por tal comportamento não ter sido visto como o que realmente é.	<b>Sentimento de surpresa.</b> Incredulidade ao perceber que os alunos não estão atentos às dinâmicas sociais contemporâneas.
Relata dificuldades para realizar uma assinatura digital no Gov.br, enfrentando obstáculos para atualizar sua conta e acessar o serviço. Além do tempo gasto para concluir a tarefa, encontrou restrições para voltar a utilizar a assinatura pelo computador, ficando dependente do aplicativo móvel para futuras operações.	<b>Sentimento de chateação.</b> <b>Sentimento de incerteza</b> , diante da percepção que precisará utilizar o aplicativo no futuro, e poderá ter a mesma dificuldade de acesso. <b>Falta de acessibilidade</b> no aplicativo.

Se um serviço se torna digital, todos os serviços na rede também devem se tornar digitais.	<b>Assimetria nos serviços oferecidos.</b>
Quando peço para a minha mãe eu sofro, porque na maioria das vezes vem motoristas sem noção que confundem serviço prestado com caridade e isso prejudica tudo, eu realmente tenho crises de ansiedade quando tenho que pedir porque já sei que terei raiva.	<b>Sentimento de raiva. Crise da Ansiedade.</b>
Usuária da Uber tem reparado na falta de educação dos motoristas no uso do ar-condicionado e do som, por exemplo eles se recusam a baixar vidro mesmo a pessoa relatando ser asmática, total falta de respeito, relata também sobre o uso do som, ao pegar um passageiro com som alto no hospital. E pior se recusa a baixar.	<b>Falta de respeito. Falta de Empatia.</b>
Eu percebo que afeta bastante, principalmente, em momentos de vulnerabilidade sentimental. Nas redes, as pessoas (seus seguidores e pessoas que você segue) postam apenas a parte positiva de suas vidas, gerando em nós aquela falsa sensação de que "a grama do vizinho está sempre verde". Mesmo tendo a noção de que a vida não é fácil para ninguém, o cérebro internaliza esse sentimento de frustração.	<b>Sensação de fracasso. Sentimento de vulnerabilidade. Estado emocional de inferioridade</b>
Quando não consigo o acesso a sensação é de frustração e medo de perder as informações.	<b>Sentimento de frustração. Sensação de Medo.</b>
Fiquei com sentimento de frustração, pois entendo que a tecnologia está a serviço do homem, seu uso é para facilitar a nossa vida e não trazer desconforto emocional e muita perda de tempo.	<b>Ausência de solução. Plataforma rígida. Desconforto Emocional, gerando desistência do usuário.</b>

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2025).

As informações coletadas no quadro 3, reforçam o sentimento de um atendimento inflexível, automatizado, sem apresentação de outras possibilidades. Ressaltando a ausência humana, a sensação de controle e de vigilância, onde para conseguir ter acesso a determinado serviço, é necessário cadastrar-se em uma plataforma, caso contrário, o usuário fica impossibilitado de acessar os serviços oferecidos.

Esses relatos reforçam os métodos do colonialismo digital, conforme definido por Faustino e Lippold (2023), se expande através da acumulação de riquezas por meio de práticas predatórias e colonizadoras, manifestadas por relações de subordinação que impactam o cotidiano das pessoas.

Para além das práticas de controle e de vigilância, salienta também, sobre os processos de precarização das plataformas, que priorizam a expansão das ofertas dos serviços, mas não investem na capacitação dos seus trabalhadores. Realidade essa que corrobora com Cardoso e Oliveira (2020), por descreverem que a expansão das plataformas digitais têm provocado transformações sociais e intensificado a precarização do trabalho. Inserindo trabalhadores no mercado sem assegurar direitos, sem investir em capacitação. As plataformas se beneficiam, a partir de um modelo de gestão que amplia a margem de lucro, mas que precariza o trabalho e transfere a responsabilidade para trabalhadores e usuários.

**Quadro 3 – Os impactos do uso das plataformas**

Coluna 1	Coluna 2
Respostas	Qualidade Relacionais
Conversar com robôs e sistemas em situações de saúde é extremamente estressante. Ninguém está bem quando precisa de um atendimento de saúde.	<b>Cansaço.</b> <b>Vulnerabilidade</b> <b>Ausência de uma mediação humana.</b>
No nosso caso, não somos ninguém se não tivermos todos os aplicativos de que "eles" precisam para nos controlar. Do outro lado, imagina a peleja daqueles que não sabem usar estes aplicativos - são excluídos	<b>Subjugados por uma plataforma.</b> <b>Mecanismo de controle</b> <b>Práticas de Dependência das plataformas</b>
Surpresa por tal comportamento não ter sido visto como o que realmente é.	<b>Sentimento de surpresa.</b> Incredulidade ao perceber que os alunos não estão atentos às dinâmicas sociais contemporâneas.
Utilização de múltiplos sistemas de informação para assinar um documento. Contas de serviços públicos totalmente digitais.	<b>Concentração de serviço sobre o monopólio das plataformas.</b>
Se um serviço se torna digital, todos os serviços na rede também devem se tornar digitais.	<b>Falta de coerência nos recursos para atender a demanda.</b>
Gostaria que existisse uma capacitação para eles entenderem que é um serviço prestado e pago, e o mínimo é respeito que os clientes merecem.	<b>Falta de capacitação.</b> <b>Despreparo.</b>
Outra questão é a biometria facial. Quem usa óculos e não consegue enxergar sem eles, têm dificuldade enorme para esse reconhecimento.	Repensar os mecanismos de práticas da leitura de biometria facial, utilizada pelas plataformas.
Os sistemas devem oferecer alternativas de atendimento imediato com pessoas interagindo e não robôs, talvez isso, mitigasse os problemas.	<b>Ausência de atendimento humano.</b> <b>Atendimento inflexível.</b>

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo buscou investigar como os novos modelos de serviços, agora mediados pelas plataformas, têm impactado a sociedade. Almejando identificar os impactos da centralização dos serviços oferecidos pelas plataformas, reconhecer os principais desafios e práticas que poderiam afetar a saúde mental dos usuários.

A partir das análises dos resultados identificamos impactos como, a exclusão digital que se manifestou, principalmente, nas dificuldades de acesso e na necessidade de apropriação do uso das tecnologias digitais. Sendo assim, as tarefas como agendamento, atualização cadastral e resolução de problemas passaram a depender da capacidade do indivíduo de utilizar as plataformas digitais.

No contexto do capitalismo de plataforma, essa precarização é intensificada, pois as empresas transferem riscos e responsabilidades para os trabalhadores e usuários. Corroborando com a prerrogativa de Cardoso e Oliveira (2020) quando destacam que as “empresas-plataformas” frequentemente dificultam negociações coletivas e se beneficiam dos trabalhadores em contextos de vulnerabilidade. A ausência de capacitação adequada constitui mais uma expressão dessa lógica de exploração.

A partir dos resultados analisados, observamos que o não investimento em qualificação, reduzem os custos operacionais e maximizam os lucros das empresas, repercutindo diretamente na experiência dos usuários, que enfrentam atendimentos inadequados e dificuldades na resolução de demandas de serviços prestados por trabalhadores frequentemente desamparados pelas próprias empresas, que mediam suas atividades.

Os resultados também demonstram que os impactos da centralização dos serviços não se limitam às dimensões operacionais do acesso aos serviços. Os participantes relataram sentimentos de medo, ansiedade, incerteza e frustração diante dos desafios e burocracias na utilização dos serviços das plataformas digitais. Evidenciando dessa forma que os processos de exclusão digital e burocracia algorítmica podem produzir efeitos emocionais relevantes. Essas análises dialogam com as reflexões de Bezerra (2024), que chama atenção para os efeitos sociais de forma mais ampla do atual regime informacional, marcado pela dependência tecnológica e pelo crescimento de casos envolvendo, saúde mental, ansiedade e depressão, associadas às dinâmicas digitais contemporâneas.

Em relação aos objetivos desta pesquisa, considera-se que estes foram alcançados na medida em que os dados permitiram identificar os impactos das plataformas digitais sobre os participantes, evidenciando desafios relacionados ao acesso, a autonomia, a dependência crescente de sistemas digitais e os efeitos na saúde mental dos usuários.

Destacamos, que esta pesquisa possui limitações relacionadas ao universo investigado e ao perfil dos participantes, não sendo possível generalizar os resultados para toda a população. Portanto, essa pesquisa visa propor estudos futuros ampliando a investigação para diferentes contextos sociais e focado em uma plataforma específica. A plataforma gov., considerando que esta é uma das plataformas responsáveis por concentrar uma demanda de variados tipos de serviços, à população.

## REFERÊNCIAS

- ABÍLIO, Ludmila. Costhec. 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/%20view/38579>. Acesso em: 24 abr. 2024.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **O que é Ciência da Informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.
- BEZERRA, Arthur Coelho. **Miséria da Informação**. Rio de Janeiro: Garamond, 2024.
- CARDOSO, Ana Cláudia Moreira; OLIVEIRA, Marcela Costa Bifano de. E-economia e suas empresas-plataforma: modus operandi e precarização do mercado de trabalho no setor de turismo. **Revista Brasileira de Estudos do Turismo (ABET)**, Juiz de Fora, v. 10, p. 1–17, jan./dez. 2020.
- CHAUÍ, Marilena. Democracia: criação de direitos. **Síntese**, Belo Horizonte, v. 45, n. 143, p. 409-422, set./dez. 2018.
- CIPOLLA, Carla.; MANZINI, Ezio. Relational Services. **Knowledge, Technology & Policy**, v. 22, n. 1. p. 45-50. 2009. Disponível em: [file:///C:/Users/nalin/Downloads/Relational-Services-Springer finalissimo.pdf](file:///C:/Users/nalin/Downloads/Relational-Services-Springer%20finalissimo.pdf). Acesso em: 10 abr. 2026.
- COULDRY, Nick; HEPP, Andreas. **The Mediated Construction of Reality**. London: Polity Press, 2017.
- FAUSTINO, Deivison; LIPPOLD, Walter. **Colonialismo Digital: por uma crítica Hacker-Fanoniana**. São Paulo: Boitempo, 2023.
- FISCHER, Janine Kuroski; SCHROEDER, Jerusa; TONTINI, Gérson. Análise de incidentes críticos: uso prático desta metodologia numa pesquisa de satisfação dos usuários de serviços bancários. *In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO (SEMEAD)*, 12., 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEA-USP, 2009.

- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.
- GÓMEZ, M. N. G. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 22, n. 3, 2012.
- GUIMARÃES, Cayley; VAN AMSTEL, Frederick. Prospectando qualidades relacionais na educação em Design através da quilt-terapia. **Arcos Design**, v. 1, n. 17, p. 190–211, 2024. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/arcosdesign/article/view/77916>. Acesso em: 06 jun. 2024.
- HAN, Byung Chul. **Sociedade do Cansaço**. Petrópolis: Vozes, 2015.
- HARVEY, David. **O novo imperialismo**. São Paulo: Loyola, 2004.
- KALLEBERG, Arne. **O Crescimento do Trabalho Precário: um desafio global**. *RBCS*, n. 24, v. 69, p. 21-30, 2009.
- MUMFORD, Densua. Data colonialism: compelling and useful, but whither epistemes? **Information, Communication & Society**, v. 25, n. 10, p. 1511–1516, 2021. Disponível em: Data colonialism: compelling and useful, but whither epistemes?. Acesso em: 07 abr. 2026.
- NETTO, José; BRAZ, Marcelo. **Economia Política: uma introdução crítica**. São Paulo: Cortez, 2006.
- OLIVEIRA, Francisco de. O surgimento do antivalor: capital, força de trabalho e fundo público. *In*: OLIVEIRA, Francisco de. **Os direitos do antivalor: a economia política da hegemonia imperfeita**. Petrópolis: Vozes, 1998.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable**. Genebra: Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Políticas Sectoriales, 2017.
- SHAPIRO, Aeron.; PIPPERT, Courtlyn.; SMITH, Jacob; TAYLOR, Zari. A. Patrons of commerce: asymmetrical reciprocity and moral economies of platform power. **Information, Communication & Society**, p. 1–22. 2024 Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2024.2331753>. Acesso em: 03 maio 2024.
- SILVEIRA, Sérgio Amadeu da; SOUZA, Joyce; CASSINO, João Francisco (org.). **Colonialismo de dados: como opera a trincheira algorítmica na guerra neoliberal**. São Paulo: Autonomia Literária, 2021. Disponível em: Fundação Perseu Abramo (PDF). Acesso em: 8 jun. 2026.
- SLEE, Tom. **Uberização: a nova onda do trabalho precarizado**. São Paulo: Elefante, 2019.
- SRNICEK, N. **Capitalismo de plataformas**. Buenos Aires: Caja Negra. 2018.
- VAN, José Dijck. Datafication, dataism and dataveillance. Big Data between scientific paradigm and ideology. **Surveillance & Society**, 2014.
- ZUBOFF, Shoshana. **The age of surveillance capitalism**. The fight for a human future at the new frontier of power. London: PublicAffairs. 704 p. 2019. Disponível em: <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=56791>. Acesso em: 13 abr. 2026.