

# AÇÃO COLETIVA EM MEIO À POBREZA RELACIONAL: DINÂMICAS E POTENCIALIDADES DE ESPAÇOS DIGITAIS DE ORGANIZAÇÃO NO MUNDO DO TRABALHO PRECÁRIO

*COLLECTIVE ACTION AMID RELATIONAL POVERTY: DYNAMICS AND POTENTIALS  
OF DIGITAL ORGANIZATION SPACES IN THE WORLD OF PRECARIOUS WORK*

Alexandre Guelerman<sup>1</sup>

## RESUMO:

Categorias como trabalhadores terceirizados de limpeza, vigilância e refeitório são caracterizadas, por um lado, por uma grande fragmentação em postos de trabalho pequenos e, por outro, elevada rotatividade empregatícia - elementos que foram frequentemente apontados como obstáculos à consolidação de um elevado “poder associativo” para essas categorias. De que modo a difusão de novas tecnologias de comunicação impacta as perspectivas de ação e organização coletiva desses trabalhadores? A partir de um exame de nove casos distintos de ação coletiva de pequena escala, estudados mediante entrevistas em profundidade com seus protagonistas, foi identificado que a arquitetura “fechada” do WhatsApp tem tornado essa plataforma central na condução dessas mobilizações. A principal consequência do uso do aplicativo tem sido a consolidação e combinação das redes de “laços fracos” desses trabalhadores, viabilizando a conexão entre postos de trabalho física e funcionalmente isolados. Também será discutida a grande variabilidade existente nos modos como os trabalhadores constituem esses grupos digitais em ocasiões de crise e conflito (a partir das redes e dos atores institucionais envolvidos em cada local de trabalho) e as transformações nos usos desses grupos digitais com o encerramento dessas mobilizações.

**Palavras-chave:** WhatsApp, Ação coletiva, Greve, Trabalhadores terceirizados.

## ABSTRACT:

Categories such as outsourced cleaning, security, and cafeteria workers are characterized, on one hand, by significant fragmentation into small job positions and, on the other, by high job turnover—elements frequently identified as obstacles to the consolidation of a high “associative power” for these categories. How does the diffusion of new communication technologies impact the prospects for collective action and organization among these workers? Based on an examination of nine distinct cases of small-scale collective action, studied through in-depth interviews with their protagonists, it was identified that the “closed” architecture of WhatsApp has become the central platform in conducting these mobilizations. The primary consequence of using this platform has been the consolidation and combination of the “weak ties” networks of these workers, enabling the connection between physically and functionally isolated job positions. This discussion will also address the significant variability in the ways workers form these digital groups during times of crisis and conflict (based on the networks and institutional actors involved in each workplace) and the transformations in the uses given to these digital groups after the conclusion of these mobilizations.

**Keywords:** WhatsApp, Collective action, Strike, Outsourced workers.

---

<sup>1</sup> Doutorando em Sociologia pela Universidade de Wisconsin-Madison. Mestre em Sociologia pela Universidade de São Paulo.

## 1. INTRODUÇÃO

Na literatura sociológica contemporânea, o conceito de “pobreza relacional” refere-se à situação de indivíduos ou grupos carentes de laços sociais “de alta qualidade, confiáveis e consistentes” e, conseqüentemente, carentes de capital social (HALPERN-MEEKIN, 2020, tradução própria). A intensa rotatividade de trabalhadores terceirizados de limpeza e vigilância, bem como os pequenos locais de trabalho em que atuam, contribuem para uma vida laboral bastante atomizada, portanto para uma configuração de pobreza relacional no universo profissional. Tal configuração é um dificultador notável no que se refere à condução de eventos de ação coletiva, na medida em que a pobreza relacional dificulta a constituição de laços de confiança e de compartilhamento de informação que são indispensáveis para a ação coletiva bem-sucedida (e mais ainda para a constituição de formas duráveis de organização coletiva formal) (BEARMAN, REICH, 2018).

No entanto, de que modo a difusão de novas tecnologias de comunicação impacta as perspectivas de ação e organização coletiva desses trabalhadores? A partir de um exame de nove casos distintos de ação coletiva de pequena escala, estudados mediante entrevistas em profundidade e conversas de campo com 11 de seus protagonistas, será defendido que a difusão do WhatsApp (devido, principalmente, à arquitetura fechada dessa plataforma) tem cumprido um papel relevante na ação coletiva de trabalhadores precários, tendo como sua principal potencialidade a ampliação, consolidação e combinação das redes de “laços fracos” dos trabalhadores. Essa plataforma pode viabilizar, por isso, a conexão de distintos locais de trabalho e permitir o aprofundamento de relações de ajuda mútua e identificação, bem como circulação de informações e experiências, ainda que tanto a constituição desses grupos quanto sua dinâmica envolvam grande variabilidade. Também serão discutidos os limites envolvidos nesses processos de mobilização, devidos, em parte, às próprias disposições dos trabalhadores avessos a formas duráveis de organização coletiva.

Este artigo foi desenvolvido a partir de parte dos casos e resultados de uma pesquisa de Mestrado pela Universidade de São Paulo (USP), no programa de Sociologia, com apoio CAPES-PROEX (88887.646593/2021-00) (Guelerman, 2023a). O projeto original buscava mapear novos padrões de conflito trabalhista nas áreas de limpeza, vigilância e refeitório e o modo como as transformações nos modos de vida dos trabalhadores do setor podem ajudar a explicá-los. A escolha dessas categorias terceirizadas de serviços se deve ao fato de estarem entre os setores que mais conduziram greves na esfera privada a partir de 2013, de acordo com os dados do Sistema de Acompanhamento de Greves do Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (SAG-DIEESE). O estudo de formas de organização digital não constava no projeto original, mas logo foi percebido que se tratava de um aspecto fundamental para a emergência dessa intensa atividade grevista. Igualmente, o foco especificamente no WhatsApp não foi um pré-enquadramento de pesquisa, mas uma opção que emanou do próprio material empírico, dada a importância sem par dessa plataforma na ação coletiva dos trabalhadores em questão.

Neste artigo, me baseio, principalmente, em informações obtidas com trabalhadores terceirizados que participaram de formas de ação coletiva e que me contaram detalhes sobre a organização desses processos. Os interlocutores em foco neste artigo totalizam 11, sendo dois vigilantes (homens), cinco trabalhadoras de asseio e conservação, dois trabalhadores de limpeza urbana (um homem e uma mulher) e duas merendeiras. Todos esses trabalhadores são “de base”, sem relevante histórico associativo prévio: embora alguns já fossem associados a seus sindicatos e outros não, nenhum deles é ou foi dirigente sindical. Os entrevistados

têm entre 31 e 56 anos e serão referidos somente por nomes fictícios<sup>2</sup>. As entrevistas foram conduzidas entre 2022 e 2023.

São nove processos de mobilização coletiva em empresas terceirizadas que, a partir desses relatos, terão enfoque neste artigo: as greves de 2005, 2011 e 2021, de trabalhadoras de limpeza da USP Butantã, terceirizadas, respectivamente, pelas empresas Dima, Limpadora União e Interativa (os dois primeiros casos contra atrasos de salário e assédio moral; o terceiro, contra uma proposta de demissão); as greves de 2017, de vigilantes do Aeroporto de Viracopos, terceirizados pela empresa Embrase, que estavam sofrendo atrasos de salário; a greve de trabalhadoras de escolas municipais na região leste de São Paulo, em 2022, terceirizadas pela empresa Sector, que também estavam sofrendo atrasos de salário; a greve de 2022, de trabalhadores de limpeza urbana de Jundiaí, terceirizados pela empresa Trail, que reivindicavam adequação de suas condições materiais de trabalho, fim de descontos salariais irregulares e fim do atraso de benefícios; os protestos de vigilantes da empresa Lógica, em São Paulo, no ano de 2022, que estavam sofrendo atrasos de salário e ameaça de demissão e, depois, sofreram o não pagamento de rescisão; as greves de trabalhadoras de limpeza em creches terceirizadas pela empresa Especialy, em Campinas, no ano de 2022, devido a atrasos de salários e benefícios; e as greves de merendeiras escolares da mesma empresa e no mesmo ano, mas alguns meses depois e na cidade de Piracicaba.

Também há outro recurso metodológico que foi utilizado de modo complementar nesta pesquisa : a etnografia. Neste artigo, é enfatizada a observação não-participante do autor no grupo de WhatsApp de ex-vigilantes da empresa Lógica, ao ele foi adicionado e permaneceu como membro por alguns meses. A inclusão nesse grupo digital foi autorizada por seus membros, e a discussão aqui realizada do conteúdo desse grupo não expõe informações pessoais ou a privacidade de nenhum deles. Trata-se de uma discussão geral e abstrata das transformações temáticas no conteúdo do grupo, realizada “manualmente” tanto devido ao número não tão elevado de interações quanto porque um nível superior de detalhamento fugiria do escopo deste artigo.

Além desta introdução e uma breve conclusão, este artigo conta com duas outras seções. Na seção 2, é discutido o modo como a configuração do trabalho terceirizado de limpeza e vigilância contribui para uma situação de pobreza relacional desses trabalhadores, bem como a sociologia digital pode oferecer conceitos úteis para abordar as potencialidades de novas tecnologias digitais para a organização coletiva de trabalhadores. Na seção 3, de caráter empírico, é descrito como essas novas tecnologias foram mobilizadas nos casos desta pesquisa.

---

<sup>2</sup> Esses contatos foram obtidos de formas diversas: ora in loco, visitando locais onde foram noticiadas greves recentes; ora mediante indicação de dirigentes sindicais; ora mediante indicação de organizadores políticos não pertencentes ao sindicato oficial, mas que tiveram algum envolvimento nesses eventos; ora mediante envios de mensagens para trabalhadores que se autoidentificaram como tendo feito parte desses eventos em comentários de postagens no Facebook; ora, ainda, por indicação de outros entrevistados (“bola de neve”). Em sete dos onze casos mencionados, as entrevistas foram realizadas presencialmente e gravadas; em um dos casos, foi realizada presencialmente, mas a entrevistada não concordou em ser gravada; em um dos casos, a entrevista foi realizada e gravada por via telefônica; em dois dos casos, as entrevistadas concordaram em ser entrevistadas apenas mediante troca de mensagens.

## 2. DILEMAS DA ORGANIZAÇÃO COLETIVA DE TRABALHADORES DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS E *AFFORDANCES* DE TECNOLOGIAS DIGITAIS

É um lugar-comum dos estudiosos de trabalho e da composição setorial das economias capitalistas nos últimos 50 anos o fato de que esse período assistiu à derrocada de um modelo de gestão e de geração de empregos frequentemente chamado “fordista”. Sob distintas perspectivas, a crise desse modelo foi discutida por autores como Standing (2011), Harvey (1989), Womack e Ross (1990), Boltanski e Chiapello (2009 [1999]). Sem nos aprofundarmos nos detalhes dessa transformação, importa ressaltar que uma de suas facetas foi o deslocamento de empregos da manufatura para o ramo de serviços, especialmente nos países desenvolvidos, devido à implementação de processos de automação industrial e *outsourcing* de fábricas, especialmente para o continente asiático (HARVEY, 1989; SILVER, 2003). Dessa proeminência do setor de serviços, resultou uma estrutura ocupacional urbana polarizada entre um número reduzido de profissionais altamente qualificados, por um lado, e trabalhadores de baixa qualificação demandados para a produção e reprodução dessas “cidades globais”, por outro, como trabalhadores na construção civil, limpeza, portaria, vigilância e outros serviços pessoais de luxo (SASSEN, 1993 [1991])<sup>3</sup>.

Neste trabalho, pretendemos focar, especificamente, uma ampla gama de serviços precários terceirizados que inclui limpeza, portaria/vigilância e refeitório. No Brasil, embora a demanda por esse tipo de serviço tenha crescido por parte de grandes escritórios corporativos e centros varejistas de luxo (GLOBAL FM, 2018), seu principal demandante segue sendo o setor público (FENAVIST, 2019; FEBRAC, 2018). Por um lado, isso se deve aos processos de ampliação da oferta estatal de serviços públicos, iniciados na década de 1980, e, por outro, ao avanço de uma concepção de “Estado gerencial”, que deve terceirizar serviços-meio para maximizar seus lucros (DRUCK *et al.*, 2018). Trabalhadores de limpeza e vigilância estão entre as categorias com as piores remunerações, com maior rotatividade e com menor histórico de associação sindical no mercado de trabalho formal brasileiro, além de estarem, particularmente, sujeitos à violação de seus direitos legais (GUELERMAN, 2023b; VIEIRA *et al.*, 2010; DIEESE, 2011). A presença de trabalhadores terceirizados no mercado de trabalho formal brasileiro cresceu substancialmente nos últimos 20 anos, segundo dados do Registro Anual de Informações Sociais (RAIS) (ver GUELERMAN, 2023a).

A crescente proeminência desses trabalhadores na estrutura ocupacional do país e do mundo gera diversas consequências para o âmbito da ação e organização coletiva dos trabalhadores. Sem deixar de reconhecer a importância de diversos fatores de natureza cultural e político-institucional, é importante ressaltar os efeitos de certas características estruturais desse tipo de emprego sobre as perspectivas de organização coletiva. Dois aspectos nos parecem particularmente relevantes: a fragmentação espacial desses postos de trabalho e a elevada rotatividade desses empregos (fatores também enfatizados por NAIDU, *apud*. ROSALSKY, 2023).

A respeito do primeiro aspecto, cumpre ressaltar que enquanto a indústria (e especialmente as grandes fábricas verticalizadas fordistas) se caracterizavam por centros produtivos que iam de muitas centenas até algumas dezenas de milhares de trabalhadores, no setor de serviços terceirizados a que nos referimos, os trabalhadores operam em postos de trabalho muito pequenos. Para mencionar somente alguns dos trabalhadores de casos que

---

<sup>3</sup> Outros autores identificaram que, em países com sistema de proteção social mais extensa, muitos desses efeitos de polarização têm sido mais moderados (HAMNETT, 1996).

estão sendo investigados nesta pesquisa, podemos ressaltar, por exemplo, que as merendeiras escolares entrevistadas relataram trabalhar em duplas em suas escolas; as faxineiras de escolas municipais, em trios (embora, antes de cortes dos contratos da prefeitura, chegavam a meia dúzia, número que relatam considerar o ideal para executar suas tarefas); os vigias de Unidades Básicas de Saúde (UBSs) trabalham sozinhos em seus turnos. Em postos de grande circulação, como aeroportos ou rodoviárias, essas equipes são evidentemente maiores, mas, mesmo nesses casos, dificilmente ultrapassarão uma centena. Além disso, em geral, as formas de divisão do trabalho nesses serviços são rudimentares, predominando, por vezes, uma divisão por zonas de operação (especialmente entre vigilantes), com limitada interação funcional entre os trabalhadores.

Desse primeiro elemento, emanam alguns aspectos organizativos. Bérout *et al.*, (2008), por exemplo, propõem a hipótese de que em locais de trabalho pequenos predominam hierarquias de poder mais pessoalizadas e paternalistas, com mais mecanismos “informais” de ajustes, ao contrário de grandes firmas, mais impessoais e burocráticas, nas quais a mediação sindical consegue obter maior legitimidade. A existência de uma divisão de trabalho menos extensa, relacionada a esse aspecto, também poderia ser um obstáculo à associação coletiva, ao produzir trabalhadores que interagem com menor frequência. Mais importante ainda, poderíamos supor que uma divisão do trabalho reduzida diminuiria aquilo que Silver (2003) denomina “poder estrutural de barganha no local de trabalho”, ou seja, a capacidade de, paralisando o menor número possível de trabalhadores, ocasionar o maior prejuízo possível à empresa. Portanto, embora o caráter essencial e, por definição, “just-in-time” dos serviços em questão contribua para um elevado poder estrutural de barganha no local de trabalho, sua baixa “integração vertical” (extensão da divisão do trabalho) apontaria em sentido oposto. Finalmente, é presumível que essa fragmentação espacial contribua para dificuldades de comunicação e ação conjunta entre trabalhadores em postos de trabalho distintos: tentativas de organização emergindo de modo fragmentado poderiam ser facilmente suprimidas pelas empresas mediante demissões, remoções ou outras medidas repressivas (como mais adiante se evidenciará nos casos de pesquisa).

O segundo aspecto distintivo mencionado é a elevada rotatividade dos trabalhadores nessas empresas. Trata-se tanto de uma elevada rotatividade intra-empresa – porque esses trabalhadores são frequentemente deslocados entre postos de trabalho distintos pelas mesmas empresas – e uma elevada rotatividade inter-empresas – dado que a elevada fragilidade econômica e jurídica de muitas empresas de terceirização as leva constantemente à falência (verdadeira ou fraudulenta) ou outras circunstâncias que levem esses trabalhadores à rescisão de seus contratos em questão de meses ou poucos anos. Alguns autores observaram que essa rotatividade elevada dificulta a construção de coletivos coesos de trabalhadores nos locais de trabalho e institui uma medida punitiva adicional sobre possíveis trabalhadores “subversivos” (isto é, a empresa pode ameaçar transferi-los para postos de trabalho longínquos ou nos quais os trabalhadores não conheçam ninguém) (SANTOS, 2009). Essa percepção da rotatividade como contrária à organização coletiva também é presente em representações clássicas do trabalhador precarizado como um sujeito atomizado, alienado de redes sociais cooperativas (CASTEL, 2008).

Por outro lado, há uma sutil “potencialidade” na rotatividade do trabalho, que já foi observada de passagem em algumas pesquisas. Nowak (2015, 2019), por exemplo, resalta como a forte rotatividade de trabalhadores na construção civil no Norte do Brasil e da indústria automobilística indiana levou a uma intensa circulação de ativistas grevistas entre postos de trabalho distintos, contribuindo para difundir greves. Nesta pesquisa, como será demonstrado

mais adiante, a rotatividade parece cumprir um papel no que se refere a fazer com que formas de ação coletiva adquiram uma ampliação de escala, amenizando os efeitos dispersivos da fragmentação espacial que discutimos anteriormente. Ou seja, a elevada rotatividade pode, inadvertidamente, levar à constituição do que foi definido por Granovetter (1973, p. 1) como “a força dos laços fracos”.

Para isso, parecem desempenhar papel fundamental algumas “*affordances*” de novas tecnologias de comunicação. Tal conceito, proposto, originalmente, por Hutchby (2001), é amplamente usado na sociologia digital para ressaltar que cada tecnologia (ou ainda cada plataforma constituída com base em uma tecnologia) oferece um conjunto de possibilidades de uso e de restrições e, conseqüentemente, apresenta um campo de impactos possíveis sobre as relações sociais. Essas possibilidades podem se concretizar ou não em função do tipo de relações sociais a que foram incorporadas (FUSSEY, ROTH, 2020).

Como a sociologia digital tem enquadrado os impactos de diversas novas tecnologias, com suas distintas *affordances*, sobre a ação coletiva? Desde seu surgimento, a internet produziu, entre ativistas e intelectuais progressistas, expectativas de que poderia favorecer a difusão de informação para além das mídias tradicionais (TUFEKCI, 2017). Castells (2017 [2012]), por exemplo, argumentou, com base no estudo do movimento dos *Indignados* na Espanha, que a internet foi crucial para a emergência destes protestos, permitindo, ainda, que assumissem um padrão “rizomático”, isto é, horizontal e participativo, dispensando a existência de porta-vozes. Mais recentemente, esse tipo de argumento tem sido criticado pela constatação de que a lógica algorítmica das mídias sociais tende a favorecer também o fechamento homofílico (BAKSHY *et al.*, 2015), a desinformação (MOROZOV, 2018), o status quo (VAN DIJK, 2013; HINDMAN, 2008) ou, simplesmente, a indiferença à política (TUFEKCI, 2017). O WhatsApp, embora baseado em arquitetura muito distinta dessas mídias sociais, também é apto, pela constituição de audiências segmentadas e pela difusão encriptada de mensagens, à difusão centralizada e organizada de desinformação, questões nas quais o Brasil é considerado um exemplo paradigmático (EVANGELISTA; BRUNO, 2019; RESENDE *et al.*, 2019). Em suma, a relação entre novas tecnologias digitais e ação coletiva deve ser tratada com cuidado, evitando-se visões generalistas. Como evidencia Tufekci (2017), essas novas tecnologias podem, em determinados contextos, abrir potencialidades para movimentos sociais progressistas, mas também podem impor perigos e desafios.

A literatura interessada nos impactos de novas tecnologias digitais, especificamente sobre a ação coletiva de trabalhadores, parece bem mais reduzida do que em outros movimentos sociais. No entanto, enquanto estudiosos do protesto digitalizado normalmente enfocam as maneiras que a internet produz efêmeros movimentos “espontâneos”, a literatura a respeito dos impactos da digitalização nos movimentos de trabalhadores normalmente foca o modo como essas tecnologias permitiram a criação de fóruns duráveis para interação de trabalhadores que, de outro modo, estariam atomizados.

Bearman e Reich (2018), por exemplo, analisam o modo como a internet foi incorporada nas estratégias de *union organizers* tentando mobilizar trabalhadores do Walmart. Enfrentando a constante presença despótica de gerentes nesses locais de trabalho e transformações repressivas na legislação referente à atuação de sindicatos em locais de trabalho não sindicalizados, esses ativistas perceberam que o uso de novas tecnologias digitais seria imprescindível. Ativistas sindicais envolvidos nas campanhas de sindicalização do setor de telecomunicações israelenses, estudados por Lazar *et al.*, (2018), também mergulharam profundamente nessa perspectiva.

Em ambos os casos, embora haja menção à importância de aplicativos de troca de mensagens instantâneas, houve centralidade para o uso de mídias sociais como o Facebook, na qual se organizou páginas e grandes grupos. Essa escolha estava diretamente ligada aos objetivos estratégicos dessas organizações: uma vez que elas precisavam mostrar ao público e aos empregadores que tinham o apoio dos trabalhadores, e uma vez que tais organizações desejavam espalhar sua mensagem o mais rápido o possível entre os trabalhadores; então optaram por uma plataforma cuja principal “*affordance*” é a visibilidade pública, tal como o Facebook. Conforme ganhavam legitimidade e apoio público, os organizadores incentivavam os trabalhadores a interagir publicamente com os posts e participar dos fóruns on-line. Tais estratégias nem sempre eram bem-sucedidas, contudo. No caso do Walmart, os organizadores não conseguiram convencer os trabalhadores a formar um sindicato, e muitos grupos grandes e perfis criados no Facebook terminaram sendo mais espaços de interação afetiva do que cooperativa-instrumental (aquelas formas de interação são úteis para criar amizades e oferecer algum senso de alívio, mas não necessariamente conduzem à ação coletiva) (BEARMAN; REICH, 2018).

Por outro lado, como essas novas tecnologias impactam a ação coletiva “espontânea” de trabalhadores não organizados? Essa é a questão-chave. A principal plataforma que aparece nesta pesquisa, por isso, não é o Facebook, e sim o WhatsApp. Na plataforma em questão, por meio de grupos quase “improvisados”, trabalhadores se articularam para conduzir mobilizações relativamente efêmeras, com legados organizacionais informais e bastante frágeis. Foi percebido que a principal “vantagem” do WhatsApp, nesse caso, é sua arquitetura fechada e criptografada, orientada para a manutenção da privacidade das interações, ao contrário do Facebook, que conta, principalmente, com ferramentas orientadas à exposição ampla de suas postagens e seus usuários. Como argumentam Evangelista e Bruno (2019), essa arquitetura do WhatsApp faz com que o uso desse aplicativo como mídia social traga diversos problemas ao debate público de ideias e favoreça a difusão de desinformações; esta pesquisa sugere, por outro lado, que essa mesma lógica fechada do aplicativo é extremamente importante para os grevistas em categorias precarizadas, que desejam manter em sigilo sua adesão à mobilização.

### **3. CASOS EMPÍRICOS: ORIGENS DISTINTAS E RESULTADOS DE GRUPOS DE WHATSAPP DE EMPREGADOS EM SITUAÇÕES PRECÁRIAS DE TRABALHO ENVOLVIDOS EM EVENTOS DE AÇÃO COLETIVA**

No atual ciclo de greves, os dados do Sistema de Acompanhamento de Greves (SAG-DIEESE) apontam uma importância desproporcional à sua participação na força de trabalho de trabalhadores de serviços, notadamente trabalhadores em serviços terceirizados. Comparativamente, essas greves foram muito mais fragmentadas do que no ciclo da redemocratização, quando preponderavam as greves de fábrica (ver análise mais detalhada em GUELERMAN, 2023a; GUELERMAN, 2023b). No entanto, isso não deve obscurecer o fato de que, no decorrer desses conflitos em empresas de terceirização, os trabalhadores buscaram ativamente expandir a paralisação para postos de trabalho adjacentes, inclusive por saberem que quantos menos postos de trabalho paralisassem, maior seria a chance de serem sancionados pela empresa. Foi exatamente essa percepção, por exemplo, que foi relatada por Marina, trabalhadora de limpeza de uma escola municipal da região leste de São Paulo. Segundo ela, antes da greve em sua empresa, que agregou por volta de uma dúzia de escolas, obter sucesso em sua reivindicação, as trabalhadoras de uma unidade específica já haviam paralisado sozinhas, mas, como resultado, foram rapidamente demitidas.

Esse desafio de expandir a escala da ação coletiva é bastante expressivo, porque os sindicatos oficiais dessas categorias, além de pouco enraizados e vistos com hostilidade por grande parte da categoria, expressam, frequentemente, aversão à atividade reivindicativa de base, tanto pela concepção de “*business unionism*” que anima as centrais Força Sindical e da União Geral dos Trabalhadores (UGT) (direções da maioria dos sindicatos em questão) quanto pelas relações de proximidade, quando não de conluio, entre dirigentes sindicais e muitas empresas do setor. Isso não quer dizer que os sindicatos estivessem inteiramente ausentes das greves analisadas: os próprios trabalhadores, cientes das represálias que poderiam advir de greves não oficiais segundo a legislação brasileira, e cientes da escassez de recursos à sua disposição, em geral entram em contato com o sindicato; mas, mesmo nos casos em que o sindicato concordou em dar seu apoio aos grevistas, esse apoio foi mais formal do que substantivo, e por vezes o sindicato retirou, aberta ou implicitamente, seu apoio aos grevistas antes do final das greves. Essas dinâmicas frágeis e instáveis da relação entre grevistas e sindicatos em serviços terceirizados reverbera outros casos já levantados na literatura referente ao Brasil recente, por exemplo em Corregliano (2021) e Nowak (2019).

Para enfrentar o desafio de conectar trabalhadores atomizados e conectar postos de trabalho de pequena escala, as novas tecnologias de comunicação digital têm sido de grande importância. Entre as mobilizações que estamos investigando, a greve de 2005, entre trabalhadoras de limpeza da USP, foi a única que ocorreu sem qualquer participação de novas tecnologias de comunicação, dado que precede a difusão de telefones celulares entre as camadas populares no país. A difusão da greve dependeu, portanto, de que algumas trabalhadoras de unidades distintas tomassem a “linha de frente” para articular reuniões “clandestinas” (iniciativa sugerida e amparada pelo Sindicato de Trabalhadores da USP, ainda que esse não seja o sindicato oficial do setor). Mesmo assim, uma vez deflagrada a paralisação, as trabalhadoras tinham de ir, segundo relatou uma delas, “de prédio em prédio” convocando as colegas a conhecer e aderir à paralisação.

A difusão de telefones celulares foi muito rápida nos anos seguintes, de modo que uma trabalhadora de limpeza da USP entrevistada relatou que, em 2011, as trabalhadoras já se comunicavam por celular, o que facilitou seus esforços organizativos. Todavia, ainda não haviam se difundido aplicativos de troca de mensagens online como o WhatsApp, de modo que elas se comunicavam apenas por SMS e ligações, o que, além de custoso, só permitia a comunicação bilateral, dificultando, assim, os esforços organizativos.

Nas demais mobilizações mencionadas (todas ocorridas entre 2017 e 2022), o WhatsApp já era bastante difundido, com a vantagem de seu uso ser gratuito e diversos planos populares de telefonia móvel terem incluído pacotes de dados móveis ilimitados para uso desse aplicativo. Outra grande vantagem foi viabilizar a comunicação multilateral, facilitando o fluxo de informações entre os trabalhadores insurgentes. A comunicação multilateral seria possível também em plataformas como o Facebook ou o Instagram, mas, como já observamos, o WhatsApp tem vantagens em termos de privacidade das interações. Por isso, em todas as mobilizações que mencionamos, os grupos de WhatsApp foram de suma importância. Em seguida, comentaremos duas questões: como esses grupos digitais foram formados, e qual sua dinâmica?

Primeiro, no que se refere à constituição desses fóruns, há grande variabilidade. No caso dos protestos relativos à empresa Lógica, o esforço de constituição de grupos de WhatsApp parece ter sido altamente descentralizado, amplamente dependente da capacidade de trabalhadores conectarem suas redes de “conhecidos”. Esses grupos ainda envolviam uma

preocupação constante com assegurar que nenhum participante estivesse fazendo um papel de delator para a empresa<sup>4</sup>:

Tem um grupo aqui, que eu fundei (...), que tem em torno de 50 vigilantes que a gente mantém contato (...) Eu conhecia umas dez pessoas, coloquei no grupo, aí alguém conhece mais algum, aí um vai indicando... e aí ficou um grupo meio que fechado só com pessoas que seria confiável. Porque tinha algumas pessoas no grupo que estava no grupo e estava na base passando informação nossa lá pra base, lá. Então, a gente selecionou só o pessoal que tava com dificuldade mesmo, que tava na mesma situação que a gente, pra manter o grupo, poder manter as informações. (*Rogério, vigilante que trabalhava para a empresa Lógica*).

Esse mesmo entrevistado chegou a trabalhar na Lógica por dois anos (tendo sido esse seu primeiro emprego como vigilante) e chegou a fazer parte de diversos postos “rotativos” (o que, em jargões usados por trabalhadores terceirizados, é chamado de ser “coringa”, “volante”, ou “ficar na base”, ou seja, receber, diariamente, instruções da empresa a respeito de onde ir, geralmente para cobrir faltas). Isso o ajudou a conhecer pessoas em vários postos diferentes (como escolas, UBSs, fóruns de justiça), e, presumivelmente, esses contatos foram importantes para constituir o grupo de WhatsApp. A “*affordance*” dos smartphones, de permitir a seus usuários “salvarem o contato” de seus conhecidos, permite a esses trabalhadores rotativos de dispor com maior facilidade de redes de “laços fracos” do que antes dessas tecnologias, quando um trabalhador rotativo “perderia contato” com ex-colegas tão rápido quanto fazia novos colegas. A percepção de que ter feito parte desses arranjos rotativos ajuda os trabalhadores a ter mais contatos é expressa também por uma merendeira entrevistada:

Eu conheço as merendeiras de outras escolas porque, quando eu entrei, pela Nutriplus [empresa cujo contrato com a prefeitura precedeu o contrato da Especialy], há quatro anos atrás, eu era coringa... coringa é assim, é volante... cada hora numa escola que precisasse eles ligavam, e a gente tinha que ir praquela escola que precisasse. Aí eu passei por várias escolas. (*Marlúcia, merendeira que trabalhava para a empresa Especialy em Piracicaba*)<sup>5</sup>.

Os dados analisados sinalizam, portanto, duas importantes *affordances* do WhatsApp: essa plataforma permite aos trabalhadores consolidarem suas redes de “laços fracos”, obtidos, sobretudo, pela circulação em vários postos de trabalho diferentes, e permite-os combinar essas redes, mediante a constituição dos grupos digitais.

Por mais importantes que sejam esses mecanismos relacionais de consolidação e combinação das redes de laços fracos, é importante observar a participação de outros agentes institucionais na constituição desses grupos digitais. No caso das trabalhadoras da Especialy, tanto das merendeiras de Piracicaba (Sintercamp) quanto das trabalhadoras de limpeza de Campinas (Siemaco Campinas), sindicatos dispuseram de um papel muito importante na criação dos grupos. Os sindicatos, evidentemente, dispõem de uma centralidade maior na rede de trabalhadores em questão, mesmo se relativamente pouco enraizados ou frequentemente vistos com maus olhos. Isso porque a legislação brasileira, mesmo após o fim do imposto sindical,

---

<sup>4</sup> O medo de que haja delatores nesses grupos leva algumas pessoas a simplesmente evitar participar deles, um problema organizativo adicional: “*Eu, agora, por enquanto, eu não tô em nenhum desses grupos... porque eu, como eu tive essas greves, essas coisas tudo assim, às vezes, até pra mim entrar em outra empresa dentro da USP, eu tenho que ficar mais quietinha, porque o pessoal pega muito no pé...*” (Sueli, trabalhadora de limpeza da USP).

<sup>5</sup> Roberta, outra trabalhadora da mesma empresa, com a qual conversei, relatou a experiência oposta e complementar: por ter sempre ficado em um mesmo posto de trabalho nos dois anos em que foi merendeira, não conhecia nenhuma merendeira de outra escola; pelo contrário, só ficou conhecendo merendeiras de outras escolas durante a greve!

ainda legítima a prática de descontos salariais obrigatórios firmados em convenção coletiva, de modo que muitos trabalhadores, seja para reclamar ou tirar dúvidas quanto a esses descontos, seja para buscar assistência social e jurídica que faça valer o valor que está sendo descontado, já tiveram eventualmente contato com o sindicato.

A gente já tem um contato com o sindicato, porque a gente tem algumas coisas que é descontado, né... tem o negócio do sindicato, tem contribuição, tem tudo... [a trabalhadora se refere à prática de “contribuição negocial/assistencial”, estabelecida em Convenção Coletiva] então, qualquer dúvida referente a isso, ou alguma reclamação de desconto no nosso salário, ou alguma coisa do tipo que o passe não tinha vindo, então a gente reclamava lá diretamente no sindicato (*Fátima, trabalhadora de limpeza que trabalhava para a empresa Especialy em Campinas*)<sup>6</sup>.

No caso da Especialy de Piracicaba, a difusão do grupo se valeu também de um outro agente que também tem posição privilegiada em termos de centralidade nas redes sociais dessas trabalhadoras: as nutricionistas das escolas (servidoras públicas). Embora as merendeiras sejam terceirizadas, na prática, essas trabalhadoras respondem às nutricionistas como suas superiores. Portanto, foi às nutricionistas que as trabalhadoras primeiro reclamaram a respeito da falta de salários e outras irregularidades, levando-as a desempenhar um papel importante tanto para levar as denúncias das trabalhadoras à Diretoria de Ensino quanto para difundir entre as trabalhadoras o grupo de WhatsApp criado por uma diretora do sindicato.

Um outro caso interessante de formação desses grupos digitais é o das trabalhadoras de limpeza da empresa Sector, em escolas da região leste de São Paulo. Cada escola conta com uma equipe de limpeza com cerca de três trabalhadoras, sendo uma delas denominada “líder”. Recebendo apenas um bônus de 13% com relação ao piso salarial da categoria, essas “líderes” frequentemente sofrem dos mesmos infortúnios que as demais empregadas, especialmente conforme cortes no efetivo de trabalhadoras obrigam-nas a trabalhar tão pesado quanto as demais. Assim, embora haja relatos de líderes ou encarregadas “tiranias” ou perseguidoras (nesses casos, os grupos digitais são organizados em segredo desses superiores hierárquicos), também há vários casos em que estas são amigas de suas subordinadas. Não por acaso, foram diversas “líderes” das trabalhadoras de limpeza escolar da Sector que desempenharam o papel de lideranças nessa greve: para tal, se valeram do fato de que a empresa já havia criado um grupo de encarregadas para facilitar a comunicação com essas. Por meio dos contatos obtidos nesse grupo, as encarregadas puderam articular sua paralisação, apesar da falta de apoio do sindicato. Esse caso oferece um exemplo adicional do fato de que, por vezes, espaços digitais implementados pela própria administração das empresas, visando assegurar a integração e eficiência de seus empregados, podem se tornar espaços de compartilhar indignação e organizar resistências (GERBER; KRZYWDZINSKI, 2019). O WhatsApp, nesse caso, permitiu uma maior consolidação de laços que, na ausência dessa tecnologia, seriam provavelmente menos consolidados ou mais fragmentados.

O caso dos trabalhadores de limpeza urbana da Trail, talvez aquele que envolveu maior hostilidade aberta do sindicato oficial, também envolveu a criação de um novo grupo, que chegou, segundo relato de entrevistada, a quase duas centenas de trabalhadores. Os coletores e motoristas foram a “vanguarda” nessa greve, e para isso foi importante o fato de que já havia um grupo de WhatsApp deles, ainda que com a presença da chefia e originalmente voltado apenas para conversas triviais (“*só conversa do dia mesmo, como foi o trabalho...*”).

---

<sup>6</sup> No caso da Especialy em Campinas, Fátima também relata que o sindicato já chegou algumas vezes a visitar trabalhadoras em escolas, para saber se tudo estava sendo cumprido corretamente quanto às condições de trabalho.

*e de zoação*” - Manuela, ex-varredora da Trail e esposa de um ex-coletor da mesma empresa). Os grevistas aproveitaram essas redes de contatos para criar um grupo à parte, sem a chefia, no qual organizaram a greve. As varredoras, relativamente excluídas dessas redes de contatos, deram à greve uma adesão menor<sup>7</sup>.

Entre as trabalhadoras de limpeza da Interativa, na Odontologia USP, que se mobilizaram perante uma ameaça de demissões durante a pandemia (2021), também foi organizado um grupo de WhatsApp, grupo que se mantém até hoje, para conversar “*sobre a situação da empresa, né. Sobre a nossa situação, agora que é final de contrato, como que vai ficar se vai mandar embora ou não, se vai ficar na USP ou não...*” (Dara, trabalhadora de limpeza da USP). Embora não saibamos detalhes a respeito da organização desse grupo, é provável que tenha sido incentivado por militantes ligados ao Sindicato dos Trabalhadores da USP, que mantém contatos com uma dessas trabalhadoras. Por fim, também entre os vigilantes do Aeroporto de Viracopos, a greve deu origem a um novo grupo de WhatsApp, que não existia antes, embora não tenhamos detalhes a respeito de como esse grupo foi articulado, grupo que também se mantém até hoje. Nesse caso, segundo nos relatou um trabalhador, os supervisores sabem que o grupo existe, mas não participam (“*o supervisor geralmente não entra, não, ele fica neutro. Por ser muito próximo à empresa eles têm receio de retaliação, de ser mandado embora*” - Toninho, vigilante do Aeroporto de Viracopos).

Entre os grupos digitais de trabalhadores terceirizados mencionados neste artigo, houve a inclusão do autor, como observador, no grupo de WhatsApp de ex-empregados da empresa Lógica. Tal fórum (chamado “*União de guerreiros 🤔👊🏻🙌🏻*” [sic]) foi criado no contexto da organização do protesto em frente à empresa, mas foi mantido pelos envolvidos mesmo após a rescisão contratual.

Pra ver como que tá a situação... pra gente poder tá ajudando os companheiros, pra poder dar entrada aí no seguro-desemprego, indicar advogado, passar algumas informações e até mesmo pra emprego também... se alguém souber de alguma coisa, a gente vai postar no grupo pra poder um tá ajudando outro... (Rogério, vigilante que trabalhava para a empresa Lógica).

Ainda segundo Rogério, moderador do grupo, tal espaço deveria ser usado, exclusivamente, para questões relativas ao trabalho na área de vigilância. Se alguém enviasse algo relacionado à política, por exemplo, o trabalhador afirmou que o envolvido seria imediatamente excluído do grupo. Essa preocupação com a moderação do conteúdo dos grupos, de modo a induzir interações solidaristas, foi observada por Bearman e Reich (2018) como determinante no caso dos organizadores no Walmart. E, de fato, a falta de tal moderação cuidadosa pode minar a solidariedade entre os envolvidos: o trabalhador que entrevistei do Aeroporto de Viracopos relatou que saiu do grupo criado após a greve de 2017 porque membros do grupo estavam compartilhando conteúdo pornográfico - ofensivo, portanto, a suas sensibilidades como evangélico adventista.

Quanto ao grupo de ex-vigilantes da empresa Lógica, foi possível identificar duas tendências gerais no grupo ao longo do tempo: uma diminuição da frequência de interações no grupo e uma transformação nos assuntos enviados. Inicialmente, havia, sobretudo, a divulgação de oportunidades de emprego e a ajuda mútua no que se refere ao acesso a direitos legais

---

<sup>7</sup> Uma peculiaridade interessante do caso da Trail é que essa greve recebeu o apoio de parlamentares locais e pequenas organizações de esquerda radical. Uma das consequências disso é que houve a criação, por exemplo, de páginas de Instagram em que esses apoiadores buscaram veicular as pautas dos grevistas. Muitos dos grevistas que estiveram liderando o processo, contudo, sequer estavam cientes da existência dessas páginas.

(como o seguro desemprego), além do compartilhamento de informações sobre o acordo do sindicato com a empresa e os processos judiciais contra ela. Também foi possível observar o compartilhamento de um vídeo de vigilantes em greve em uma unidade do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), e o compartilhamento de alguns conteúdos virais da área de vigilância (incluindo notícias sobre crimes cometidos contra vigilantes ou sobre a falta de segurança pública no país). Desde julho, progressivamente, o grupo perdeu quase um terço de seus membros, e discussões sobre política nacional (antes, aparentemente, intoleradas) passaram a ser o principal conteúdo enviado no grupo. Com efeito, conforme os membros foram “cada um para o seu canto” e as verbas referentes ao acordo extrajudicial com a empresa foram pagas (embora alguns processos ainda estejam em andamento), o aspecto cooperativo-instrumental do grupo ficou cada vez mais reduzido; mas não se exclui a possibilidade de que ele seja importante na condução de futuros processos de mobilização da categoria.

A tendência de muitos grupos iniciados em greves se tornarem, progressivamente, espaços de “zoação” ou outros tópicos não relacionados a seus propósitos originais se relaciona, provavelmente, ao fato de que seus envolvidos não têm fortes predisposições à cooperação instrumental duradoura. Nesse ciclo de greves, em particular, intensa atividade reivindicativa não coincidiu com revitalização sindical ou a emergência de uma “consciência de classe” (GUELERMAN, 2023a, 2023b). E como observa Tufekci (2017), um dos paradoxos de novas plataformas digitais é o fato de que elas permitem que diversos grupos se mobilizem mais rapidamente do que são capazes de incorporar as capacidades e condições necessárias para a criação de organizações coletivas duradouras e taticamente flexíveis. O resultado tem sido, por isso, movimentos por vezes disruptivos e inovadores, mas geralmente efêmeros.

Por outro lado, parte da atitude refratária à organização coletiva duradoura se deve à estigmatização de sindicatos como organizações burocráticas e não responsivas, atitude reforçada pelo fato de que em diversas categorias, os sindicatos têm relações colusivas com as empresas e buscam dissuadir os trabalhadores com relação ao movimento paredista (GUELERMAN, 2023a). Alguns entrevistados também expressam insatisfação com o modo como dirigentes sindicais têm administrado sua presença digital. No caso das merendeiras de Piracicaba, por exemplo, trabalhadoras relatam que embora uma liderança do sindicato tenha ajudado a criar o grupo, a liderança em questão não estaria respondendo às questões enviadas pelas trabalhadoras no grupo, nem oferecendo a elas o suporte adequado<sup>8</sup>. Tais depoimentos evidenciam que, ao não dar suporte adequado às mobilizações dos trabalhadores e ao não cultivar ativamente seus espaços de organização digital, dirigentes sindicais podem reforçar a percepção recorrente de sindicatos como organizações burocráticas e não responsivas.

Outro desafio desses grupos de WhatsApp também pode ser elucidado fazendo-se menção ao grupo criado pelas merendeiras de Piracicaba. Trata-se de um desafio diretamente relacionado às características da plataforma em questão: ao contrário do Facebook ou do Instagram, o WhatsApp exhibe todas as mensagens por ordem cronológica, sem influência da ordem de relevância/impacto. Por isso, em momentos de intensa mobilização (como foi certamente o caso da greve na Especialy), algumas trabalhadoras relataram se sentir alienadas com relação ao grupo, pois não conseguiram acompanhar todas as mensagens. Tal problema é provavelmente mais agudo entre mulheres trabalhadoras, uma vez que sua responsabilização pelas tarefas domésticas frequentemente reduz a disponibilidade de tempo para interagir no grupo (tema que, possivelmente, também ajuda a explicar o porquê de as varredoras da Trail aderirem relativamente menos ao processo grevista).

---

<sup>8</sup> As críticas dirigidas ao sindicato foram veiculadas não apenas por uma das merendeiras entrevistadas, mas também por outra trabalhadora entrevistada em um vídeo na página de Facebook do vereador piracicabano Cássio Luiz.

Finalmente, cumpre observar que entre os grupos digitais mencionados houve um único que se desfez imediatamente após a mobilização: o dos trabalhadores de limpeza urbana da Trail, em Jundiá.

A gente achou melhor desmanchar o grupo (...) pelo fato de tá todo mundo decepcionado ali, porque a maioria que foi os líder da greve foi sendo mandado embora... aí eles foi revoltando e foi saindo... aí a gente falou: pelo bem de todos, vamo desmanchar o grupo. Aqueles que achar que deve ser amigo fora da empresa a gente mantém os contatos deles particulares. (*Manuela, ex-varredora da Trail e esposa de um ex-coleto da mesma empresa*).

Isso se relaciona diretamente ao resultado da mobilização: nesse caso, a mobilização foi claramente derrotada em suas reivindicações, e as várias dezenas de trabalhadores mais engajados foram demitidos, gerando ressentimento com relação aos colegas que ficaram e grande divisão.

#### 4. CONCLUSÃO

Os casos de pesquisa fizeram com que o foco deste estudo fosse em grupos de WhatsApp, que variaram de algumas dezenas a poucas centenas de membros, em detrimento de outras plataformas frequentemente usadas para mobilização coletiva, como o Facebook ou o Twitter, que são mais adequadas a campanhas de longo prazo e para públicos multitudinários. Como argumentado, o maior sigilo oferecido pelo WhatsApp (ainda que não seja um sigilo total, pois nunca se sabe se haverá “delatores” nesses grupos) parece ser o principal fator explicativo dessa escolha por parte dos trabalhadores estudados. Por isso, entre os casos analisados, todos que se passaram após a difusão do aplicativo entre as camadas populares fizeram uso central dele<sup>9</sup>.

Em todos os casos estudados neste artigo, que se passaram desde a criação do WhatsApp, o aplicativo teve grande importância para conectar postos de trabalho muito pequenos e funcionalmente isolados, e fez com que, em alguns casos, a intensa rotatividade interna dos trabalhadores do setor passasse a ser uma arma para a ação coletiva, ao tornar mais facilmente acessíveis e integradas as redes de “laços fracos” dos trabalhadores. Essa ampliação de escala não deve ser superestimada: afinal, os trabalhadores, em geral, não chegaram a verdadeiramente massificar essas greves, como demonstrado pela predominância de greves de pequena escala nesse setor, sinalizada pelos dados do SAG-DIEESE. O próprio WhatsApp, se essas greves tivessem se expandido para escalas multitudinárias, teria deixado de ser a plataforma ideal, já que seus grupos impõem um limite ao número de membros e dificultam a distribuição de conteúdo para públicos mais amplos. Isso quer dizer que ao mesmo tempo que possibilitou novos horizontes de ação coletiva, a escolha do WhatsApp é também um atestado das limitações do poder associativo desses trabalhadores e de sua indisposição a se engajar na construção durável de formas abrangentes de organização coletiva. Tal indisposição parece ser, por vezes, intensificada pelo comportamento dos próprios sindicatos, quando se mostram refratários à incorporação das demandas e métodos de organização digitais desses trabalhadores.

Almejamos ter avançado com relação à literatura disponível ao demonstrar a centralidade que o WhatsApp ocupa referente às formas de ação coletiva de trabalhadores

---

<sup>9</sup> Isso não quer dizer que essas mobilizações tenham sido completamente alheias a outras redes sociais: por exemplo, um vídeo postado pelo vereador piracicabano Cássio Luiz no Facebook a respeito da situação das merendeiras teve elevado engajamento das ex-trabalhadoras da Especialy – superando, de certa forma, medos de retaliação por parte de futuros chefes ou empregadores.

terceirizados de serviço no Brasil recente – conflitos de pequena escala e relativamente efêmeros, além de organizados de modo “subterrâneo”. Assim, neste artigo, foi chamada a atenção para o uso dessas tecnologias não por profissionais de comunicação ou “organizadores” profissionais (como feito em outras pesquisas mencionadas), e sim por trabalhadores sem experiências associativas prévias. Também foi destacado que a “micropolítica” desses grupos de WhatsApp é um tema fecundo de pesquisas – desde as diversas formas com que são constituídos, até os diversos usos que lhes são atribuídos após sua criação. Ao mesmo tempo, destacamos que o fato de que o WhatsApp permite aos trabalhadores consolidar e combinar com maior facilidade suas redes de “laços fracos”, também guarda importantes implicações estratégicas para organizadores sindicais, e pode viabilizar formas de ação coletiva em categorias de alta rotatividade empregatícia.

## REFERÊNCIAS

- BAKSHY, Eytan; MESSING, Solomon; ADAMIC, Lada A. Exposure to ideologically diverse news and opinion on Facebook. **Science**, v. 348, n. 6239, p. 1130-1132, 2015.
- BEARMAN, Peter; REICH, Adam. **Working for Respect**. Columbia University Press, 2018.
- BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. **O novo espírito do capitalismo** [1999]. WMF Martins Fontes, 2009.
- CASTEL, Robert. **As Metamorfoses da questão social: Uma crônica do salário**. 2008.
- CORREGLIANO, Danilo Uler. O Direito e as Greves por fora. **Belo Horizonte: RTM**, 2020.
- DIEESE. **Perfil dos Trabalhadores de Asseio e Conservação e Limpeza Urbana de São Paulo**. São Paulo: SIEMACO, 2011.
- DRUCK, Graça et al. A terceirização no serviço público: particularidades e implicações. In.: CAMPOS, André G. **A terceirização do trabalho no Brasil: novas e distintas perspectivas para o debate**. Brasília: Ipea, 2018.
- EVANGELISTA, Rafael; BRUNO, Fernanda. WhatsApp and political instability in Brazil: targeted messages and political radicalisation. **Internet Policy Review**, v. 8, n. 4, p. 1-23, 2019.
- FEDERAÇÃO NACIONAL DE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO (FEBRAC). **Anuário Febrac**. 2018.
- FEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE VIGILÂNCIA, SEGURANÇA E TRANSPORTE DE VALORES (FENAVIST). **VI Estudo do Setor de Segurança Privada (ESSEG)**. 2019.
- FUSSEY, Pete; ROTH, Silke. Digitizing sociology: Continuity and change in the internet era. **Sociology**, v. 54, n. 4, p. 659-674, 2020.
- GERBER, Christine; KRZYWDZINSKI, Martin. Brave new digital work? New forms of performance control in crowdwork. In: **Work and labor in the digital age**. Emerald Publishing Limited, 2019.
- GLOBAL FM. **Global Facilities Management Market Report**, 2018.
- GRANOVETTER, Mark S. The strength of weak ties. **American journal of sociology**, v. 78, n. 6, p. 1360-1380, 1973.
- GUELERMAN, Alexandre. **Uma poeira de pequenos conflitos: trajetórias, aspirações e ação reivindicativa de trabalhadores terceirizados de serviços no Brasil (2005-2023)**. Dissertação, Universidade de São Paulo. 2023a.

GUELERMAN, Alexandre. Novas Dinâmicas de Empoderamento e Conflitos Trabalhistas: um estudo a partir de duas categorias de trabalhadores periféricos. In.: RAMOS, Paulo César, et al. **Periferias no Plural**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2023b.

HAMNETT, Chris. Why Sassen is wrong: a response to Burgers. **Urban Studies**, v. 33, n. 1, p. 107-110, 1996.

HARVEY, David. **The condition of postmodernity an enquiry into the origins of cultural change**. 1989.

HINDMAN, Matthew. The myth of digital democracy. In: **The Myth of Digital Democracy**. Princeton University Press, 2008.

HUTCHBY, Ian. Technologies, texts and affordances. **Sociology** 35.2 (2001): 441-456.

LAZAR, Tamar; RIBAK, Rivka; DAVIDSON, Roei. Mobile social media as platforms in workers' unionization. **Information, Communication & Society**, v. 23, n. 3, p. 437-453, 2020.

MOROZOV, Evgeny. **Big tech**. Ubu Editora LTDA-ME, 2018.

NAIDU, Suresh, apud. ROSALSKY, Greg. **You may have heard of the 'union boom'. Numbers tell a different story**. NPR, 28/02/2023.

NOWAK, Jörg. Mass Strikes in Brazil, South Africa and India After 2008: Separate Battles, But a United Struggle? In A. Bieler, R. Erne, D. Golden, I. Helle, K. Kjeldstadli, T. Matos, & S. Stan (Eds.), **Labour and Transnational Action in Times of Crisis** (pp. 53–68). Lanham: Rowman & Littlefield, 2015.

\_\_\_\_\_. **Mass strikes and social movements in Brazil and India: Popular mobilisation in the long depression**. Springer, 2019.

RESENDE, Gustavo et al. (Mis) information dissemination in WhatsApp: Gathering, analyzing and countermeasures. In: **The World Wide Web Conference**. 2019. p. 818-828.

SANTOS, Marcelo Cristiano de Oliveira et al. Desregulamentação do trabalho e desregulação da atividade: o caso da terceirização da limpeza urbana e o trabalho dos garis. **Production**, v. 19, p. 202-213, 2009.

SASSEN, Saskia. A Cidade Global [1991]. In.: LAVINAS, Lena et al. **Reestruturação do espaço urbano e regional no Brasil**. Editora Hucitec, pp. 187-202, 1993.

SILVER, Beverly J. **Forces of labor: workers' movements and globalization since 1870**. Cambridge University Press, 2003.

STANDING, Guy. **The precariat: The new dangerous class**. Bloomsbury academic, 2011.

TUFEKCI, Zeynep. **Twitter and tear gas: The power and fragility of networked protest**. Yale University Press, 2017.

VAN DIJK, Jan AGM. Inequalities in the network society. In: **Digital sociology**. Palgrave Macmillan, London, 2013. p. 105-124.

VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca; LIMA, Francisco de Paula Antunes; LIMA, Maria Elizabeth Antunes. **O cotidiano dos vigilantes: trabalho, saúde e adoecimento**. Belo Horizonte, MF: Fumarc, 2010.

WOMACK, James P.; JONES, Daniel. T.; ROSS, Daniel. **The Machine that Changed the World**. Rawson & Ass., New York, 1990.

Recebido em: 21/08/2023

Aceito para publicação em: 10/06/2024