

INFORMAMOS QUE ESTA É UMA PRIMEIRA VERSÃO DO TEXTO APROVADO PARA PUBLICAÇÃO. ESTE ARTIGO AINDA PASSARÁ PELA FASE DE REVISÃO E DIAGRAMAÇÃO.

ID: 2600

DOI: <https://doi.org/10.30962/ec.2600>

Recebido em: 21/10/2021

Aceito em: 09/05/2022

Aplicativos de Transporte e Violência contra Mulheres: “Dispositivo de segurança” da Uber, 99 e Cabify-Easy

André Luiz Martins Lemos

Universidade Federal da Bahia, Salvador, Bahia, Brasil

Amanda Nogueira de Oliveira

Universidade Federal da Bahia, Salvador, Bahia, Brasil

Resumo

O artigo investiga como a violência contra mulheres é enfrentada nos aplicativos Uber, 99 e Cabify-Easy no Brasil. Com metodologia neomaterialista, analisou-se de forma imanente os seus dispositivos de segurança (interface, documentos e discursos oficiais). Esses dispositivos fazem parte de aplicativos que atuam a partir de ampla vigilância de dados e poderiam oferecer formas eficazes para a solução do problema. No entanto, eles se limitam a ser um “atalho” que permite ligação para a polícia. Concluímos que o problema da violência contra a mulher é tratado superficialmente, sendo os dispositivos uma forma de delegação a terceiros, sem garantias de efetividade.

Palavras-chave: Aplicativos de transporte. Neomaterialismo. Violência contra mulheres.

Transport Applications and violence against women: “Security Device” by Uber, 99 and Cabify-Easy

Abstract

The article investigates how violence against women is dealt with in Uber, 99 and Cabify-Easy apps in Brazil. With neomaterialist methodology, its safety devices (interface, documents and official speeches) were analyzed immanently. These devices are part of applications that act from extensive data surveillance and could offer effective ways to solve the problem. However, they are limited to being a “shortcut” that allows a call to the police. We conclude that the problem of violence against women is treated superficially, with the devices being a form of delegation to third parties, without guarantees of effectiveness.

Keywords: Transport apps. Neomaterialism. Violence against women.

Aplicaciones de Transporte y Violencia contra la Mujer: "Dispositivo de seguridad" de Uber, 99 y Cabify-Easy

Resumen

El artículo investiga cómo se aborda la violencia contra las mujeres en las aplicaciones Uber, 99 y Cabify-Easy en Brasil. Con metodología neomaterialista, se analizaron inmanentemente sus dispositivos de seguridad (interfaz, documentos y discursos oficiales). Estos dispositivos forman parte de aplicaciones que actúan a partir de una extensa vigilancia de datos y podrían ofrecer formas efectivas de solucionar el problema. Sin embargo, se limitan a ser un "atajo" que permite llamar a la policía. Concluimos que el problema de la violencia contra la mujer es tratado de manera superficial, siendo los dispositivos una forma de delegación a terceros, sin garantías de efectividad.

Palabras clave: Aplicaciones de transporte. Neomaterialismo. Violencia contra las mujeres.

Introdução

Os aplicativos de transporte por colaboração começaram a aparecer em junho de 2010, com a Uber Technologies Inc. em São Francisco (EUA)¹. A Cabify, foi fundada em Madri (ESP) em 2011². No Brasil, a Uber só começa a operar em 2014 durante a copa do mundo. As empresas 99³ e Easy Taxi⁴ já operavam aqui desde 2012. Do início deste cenário até hoje, controvérsias envolvendo embates trabalhistas, segurança de motoristas e, em maior proporção, violência contra mulheres movimentaram a implementação desses aplicativos (DOLCE, 2019). Após um grande vazamento de dados internos da Uber nos Estados Unidos, em março de 2016, foram identificados 6.160 eventos envolvendo assédio sexual e 5.827 envolvendo estupro entre 2012 e 2015 (WARZEL; BHUIYAN, 2016).

No Brasil, em julho de 2016, as passageiras da Uber reclamavam da forma como a empresa respondia às denúncias de assédio. Elas recebiam uma mensagem padrão afirmando que o valor da viagem seria devolvido, o motorista seria desligado e que a vítima deveria acionar as autoridades policiais (ARAGÃO; CRISTALLI, 2016). Em novembro do mesmo ano, a Nexu denunciou a falta de dados das empresas sobre o problema, apontando o alto grau de subnotificação policial quanto a casos de violência de gênero em aplicativos de transporte (LIMA, 2017).

Em 2017, a escritora Clara Averbuck denunciou ter sido vítima de estupro por um motorista de aplicativo (G1SP, 2017) reclamando que a resposta da empresa tinha sido

¹ Ver em <https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/fatos-e-dados-sobre-uber/>.

² Ver em <https://br.linkedin.com/company/cabify>.

³ Ver em <https://99app.com/sobre-a-99/>.

⁴ Ver em <http://www.easytaxi.com.br/br/nossa-historia/>.

insatisfatória. No segundo semestre de 2018, uma série de reportagens do OPovo (SANTANA; MAZZA, 2018) denunciou um caso em que vítimas eram raptadas após pedirem corridas e levadas para uma região deserta do bairro Dunas, em Fortaleza, onde eram violentadas, filmadas e ameaçadas. O estuprador usava identidades falsas para atuar no 99pop (nome do aplicativo na época), o que fez com que a empresa suspendesse novos cadastros de motoristas no Brasil, afirmando que revisaria toda a documentação dos motoristas ativos na plataforma e que começaria a adotar um sistema de reconhecimento facial para os parceiros (CARVALHO, 2018).

Eventos como os relatados acima fizeram com que as empresas lançassem, entre outras ações, notas com foco na segurança⁵ apresentando ferramentas – entre elas o próprio “botão” de acionamento da polícia –, recursos sociotécnicos vinculados ao aplicativo, assim como atividades sociais de interlocução com os parceiros a fim de possibilitar ações de enfrentamento ao problema da violência contra a mulher.

Percebendo a movimentação das empresas em torno do dispositivo de segurança, comum aos três aplicativos, tomamos, como hipótese central, que o “botão” de acionamento da polícia, a partir dos argumentos da Teoria Ator-Rede (LATOUR, 2012) e das teorias neomaterialistas (FOX; ALLDRED, 2017; LEMOS, 2020; LEMOS; BITENCOURT, 2021), agencia formas específicas de combate à violência contra as mulheres.

Esta pesquisa leva em consideração a problemática da violência contra a mulher a partir de sua localização em um cenário material-discursivo específico envolvendo aplicativos de transporte. Esta dimensão de análise vem permitindo uma série de outras pesquisas que evidenciam o quanto a categoria de gênero é determinante para violências envolvendo plataformas, a exemplo de estudos como os de Griffith, Van Esch e Trittenbach (2018), (investigando a percepção dos consumidores da Uber sobre escândalos envolvendo assédios sexuais na empresa), de Moody, Middleton e Zhao (2019) (analisando formas de discriminação entre passageiros) e de Ajayi (2020) (que identificou uma diferença significativa entre as percepções de passageiros do sexo feminino e masculino sobre a segurança em viagens com motoristas da Uber).

Partimos de uma abordagem neomaterialista (LEMOS, 2020; LEMOS; BITENCOURT, 2021), que toma como pressuposto que: 1. Tudo tem uma dimensão material

⁵ Em novembro de 2018, A Uber lança a nota “O compromisso da Uber com as brasileiras”. A 99 faz uma série de ações no combate a violências de gênero e, em março de 2020, cria o movimento “Mais mulheres na direção”, <https://99app.com/maismulheres/>.

– o dispositivo é um recurso técnico, um conjunto de ordenamentos em algoritmos, interfaces, documentos oficiais, discursos que produz agência – e; 2. Buscamos entender o dispositivo pelo que ele faz-fazer, ou seja, por sua dimensão pragmática e imanente, pelo que ele revela nos seus diversos componentes, daí a análise de sua rede, como apontada no diagrama representado pela Figura 1 mais adiante. Essa abordagem nos permite focar a análise nos processos de mediação do dispositivo (BERGEN; VERBEEK, 2021) e nas consequentes performances requeridas aos usuários e instituições (polícia, amigos, setores das empresas...).

Em diálogo com o método passo-a-passo de investigação de dispositivos (LIGHT; BURGESS; DUGUAY, 2018) analisamos a interface dos aplicativos e do dispositivo (captura de telas com gravação e descrição para produção de matriz de análise, comparação entre telas, observação de similaridades e diferenças, execução do mecanismo); os documentos legais (termos de serviço, códigos de conduta e documentos de segurança); os discursos oficiais das empresas no que toca diretamente o dispositivo; as notas e releases presentes nos sites gerenciados pelas empresas, bem como a publicidade (textos, vídeos e imagens nos sites organizacionais) que abordem o mecanismo e/ou discursos subjacentes⁶.

O dispositivo

Para o desenvolvimento desta pesquisa, debruçamo-nos sobre o “dispositivo” de segurança, comum aos três aplicativos investigados e, para isso, tomamos a definição de Foucault percebendo-o enquanto ator-rede (LATOURE, 2012), como uma multiplicidade, pois um dispositivo é

um conjunto decididamente heterogêneo que engloba discursos, instituições, organizações arquitetônicas, decisões regulamentares, leis, medidas administrativas, enunciados científicos, proposições filosóficas, morais, filantrópicas. Em suma, o dito e o não dito são os elementos do dispositivo. O dispositivo é a rede que se pode estabelecer entre estes elementos (FOUCAULT, 2021, p. 364).

⁶ Fizemos uma análise do discurso presente nas contas oficiais das empresas no Twitter, no entanto os dados são irrisórios e não merecem ser explorados nesse artigo. Coletamos 55.729 tuítes, publicados entre 26 de junho de 2014 e 24 de junho de 2020, pela Uber; 57.562, de 27 de outubro de 2012 a 24 de junho de 2020, pela 99; e 10.341 tuítes, de 5 de maio de 2016 a 24 de junho de 2020, pela Cabify-Easy. Os tuítes analisados foram aqueles em que apareciam as seguintes palavras-chave: “segurança” (0,5%), “violência” (0,2%), “mulher” (0,09%), “mulheres” (0,09%), “gênero” (0,029%), “emergência” (0,025%), “pânico” (0,001%), “polícia” (0,013) e “assédio” (0,1%), acompanhando os termos já utilizados na pesquisa. Sobre o “botão de emergência”, não há nenhuma publicação orgânica que mencione ou faça qualquer alusão a esse botão. A quantidade de tuítes referentes ao dispositivo, à violência de gênero e a mulheres é insignificante.

Podemos entender a perspectiva de dispositivo de Foucault como um ator-rede envolvido em uma dimensão material complexa. Ele aciona toda uma rede que se espalha e constitui sentidos discursivo-materiais que reforçam lógicas e performances multilineares. Um aplicativo é nesse sentido um dispositivo, um ator-rede, envolvido em uma rede de afetações materiais-discursivas amplas. Cabe, nessa perspectiva, perguntar-se que tipo de agenciamento ele provoca. É o que Foucault consideraria como um tipo de jogo, onde há um reordenamento contínuo, transformações na posição de seus elementos, assim como modificações na forma como eles agem e que podem tecer tanto caminhos como resultados bastante diferentes.

O “dispositivo” de segurança enquanto rede, sobre o qual desenvolvemos o fio narrativo deste estudo, é esta constelação enredada de elementos e que, quando acionada, produz diferentes agenciamentos e performances. No caso, buscamos compreender como esse dispositivo, nos aplicativos escolhidos, performa questões de violência de gênero, como ele produz (ou não) formas eficazes de combate à violência contra a mulher. Mais do que aplicar questões transcendentais e contextuais ao aplicativo, perguntamos como ele, em sua dimensão material-discursiva (ou seja, algoritmo, interfaces, documentos, discursos oficiais e midiáticos) agencia esse problema. Partimos do aplicativo, mas entendendo-o como um “ator-rede”, um dispositivo (ao mesmo tempo artefato, política, discurso...), para descrever de forma situada e pragmática (leitura neomaterialista) todo o circuito que ele produz a partir do que ele de fato faz (FOX; ALLDRED, 2017).

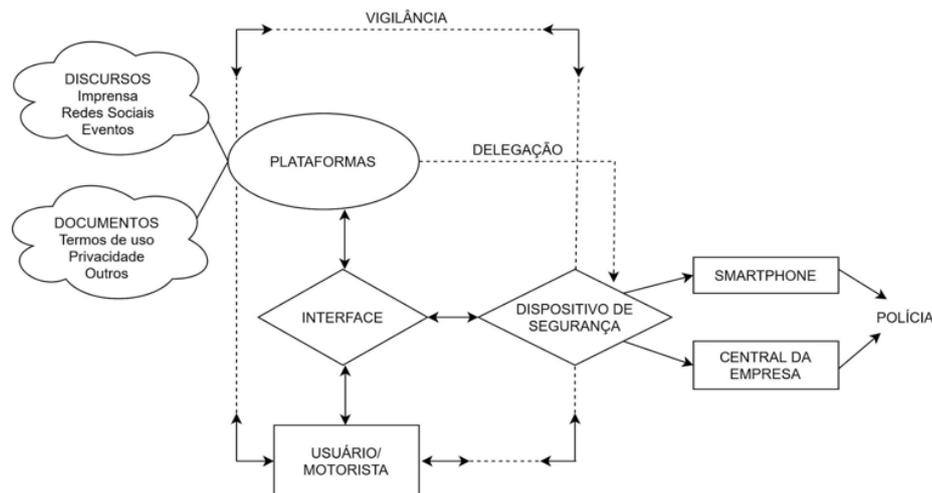
Deleuze (2003), sobre a dimensão foucaultiana de “dispositivo”, explica que não se trata apenas de um objeto “concreto”, mas de uma “meada” estruturada por linhas de natureza diferente. Percebemos que ele de fato é um “ator-rede”, um agenciamento (BENNETT, 2005), linhas de força. Para Foucault, desenredar essas linhas seria, a cada caso, cartografar, construir um mapa em que se trafega a ação por “curvas de visibilidade” (ao que é tornado visível ou invisível), as “curvas de enunciação” (definem o visível justamente pelo enunciável que não é estático, mas que age em transformação) e as “linhas de forças” (aquelas que se produzem por todo o caminho construído entre os pontos que formam o dispositivo).

Nesse sentido, e utilizando a teoria ator-rede e o neomaterialismo como bases teórico-metodológicas, tendo em vista a dimensão da rede constituída pelos elementos que a compõe, e como forma privilegiada para entender a performance do aplicativo (pois dispositivo), nossa análise partiu do diagrama ator-rede (abaixo), indicando os mediadores e as formas de ação

dos aplicativos⁷. Havendo um problema, o usuário por meio da plataforma é demandado a acionar a polícia, ao mesmo tempo que o setor responsável da empresa é comunicado pelo acionamento do dispositivo de segurança. Esse acionamento é a forma que a plataforma tem de resolver o problema a partir da delegação à polícia e de vigilância sobre o motorista.

A plataforma disponibiliza documentos oficiais e pronuncia discursos em eventos, em releases em sua sala de imprensa, nas mídias de massa e nas redes sociais digitais, referindo-se ou não ao problema de violência de gênero e de violência contra mulheres. Todas essas etapas foram analisadas e estão entrelaçadas pela ação a partir do dispositivo de segurança.

Figura 1: Diagrama Ator-Rede do Dispositivo de Segurança das Plataformas



Fonte: Elaboração dos autores, 2021

Podemos partir de qualquer ponto da rede para descrevê-la. Começando pelo **usuário**, é ele que aciona o que chamamos aqui de “dispositivo de segurança”. Como veremos a seguir, ele tem denominações diferentes em cada aplicativo. Em uma situação de risco, o usuário pode acionar esse **dispositivo de segurança**, que consiste em clicar no ícone que aparece na **interface** e assim **ligar para a polícia pelo *smartphone***, ao mesmo tempo que o **setor da**

⁷ Os dados coletados correspondem ao período até julho de 2020. Naquele momento, tanto a Uber como a 99 direcionavam o usuário a ligar para a Polícia como única medida visível de segurança (por mais que a 99 alertasse que sua central também estava sendo comunicada). Refizemos o teste com a Uber e a 99 em 28 de junho de 2021. A Uber atualizou sua interface, mas tanto ela como a 99 continuam indicando ao usuário que ligue para o 190. Com relação à Uber, ela também envia, assim como a Cabify-Easy já fazia, uma mensagem de suporte pelo próprio aplicativo em que pede ao usuário acionador do dispositivo que se comunique por mensagem relatando qualquer problema durante a viagem.

empresa responsável pela segurança é comunicado. Nesse último caso, a ação é concomitante à sugestão do aplicativo para que o usuário ligue para a polícia. Ao ter esse dispositivo na interface, o sentimento do usuário é em um primeiro momento de “segurança”, mas analisando pragmaticamente, ele nada mais é do que o número 190 que está sempre acessível em qualquer celular.

Vemos que ao delegar essa ação ao usuário a empresa se exime, passando a responsabilidade da tratativa com a polícia ao usuário para que ele próprio denuncie a ocorrência. Esta situação é bastante comum quando envolve tecnologias digitais e violência contra mulheres, a exemplo de estudo realizado por Cardoso et al (2019) que identificou que o volume de tecnologias criadas com a função de proteção às mulheres, na verdade reforça, mesmo que involuntariamente, uma perspectiva de responsabilização das vítimas.

É importante entender que esse aplicativo é uma plataforma de **vigilância** de dados que detém e manipula os dados do **motorista**, do passageiro, do carro e do serviço (rotas, tarifas, pontuação). Um dispositivo eficaz e que não expusesse o usuário poderia ser adotado se o mesmo alertasse em silêncio à central, que tomaria providências sem que o motorista ou o passageiro vítima da violência soubesse. O efeito surpresa poderia salvar vidas. No entanto, ao ver o dispositivo estruturado dessa forma, ele é apenas um simulacro que visa dar um conforto ao usuário ou ao motorista, a exemplo de diferentes aplicativos com a funcionalidade estrita à denúncia de violências contra mulheres (BAGGIO, 2018).

O diagrama mostra também que o dispositivo é produzido por uma plataforma tecnológica que tem os seus princípios e argumentos expressos a partir de **documentos oficiais** e **discursos** veiculados em redes sociais ou disponibilizados na sala de imprensa das empresas a fim de justificar determinadas medidas e apontar em maior ou menor grau a preocupação para com a questão da segurança e, particularmente a proteção às mulheres ou à população LGBTQIA+⁸.

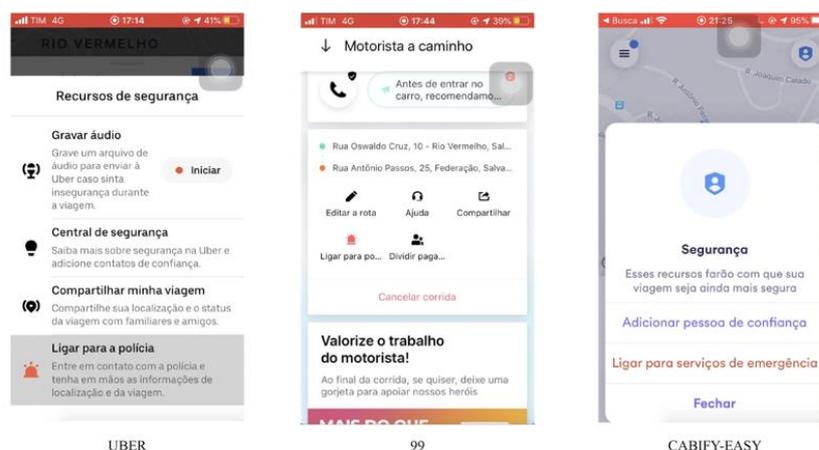
Vamos a seguir explorar material e discursivamente os diversos elementos desse diagrama.

⁸ Acrônimo para “Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Intersexos e mais” categorias sociais (ABLGT, 2021), a sigla já é amplamente utilizada por movimentos sociais e associações, a exemplo da Associação Nacional de Travestis e Transexuais (ANTRA) e da Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Intersexo (ABGLT), e está em contínua transformação.

Sobre as interfaces dos aplicativos

A solução tecnológica, comum a todos os aplicativos, materializou-se em um dispositivo de segurança que possibilita que o usuário, seja motorista seja passageiro, ligue para a polícia, para uma central de monitoramento, ou a quem o usuário indicar através do seu celular. Na Uber e 99, ele é chamado de “Ligar para a polícia” e na Cabify-Easy “Ligar para serviços de emergência”, como podemos ver nas imagens abaixo. Na realidade, o dispositivo é apenas um atalho para ligar para o 190 (número de emergência da polícia) a partir da interface do aplicativo. Se o usuário tiver um atalho na *home* do seu celular com um ícone do 190, essa ação seria ainda similar.

Figura 2: Imagens das telas com a exibição do Dispositivo de Segurança em cada aplicativo



Fonte: Interface dos aplicativos Uber, 99 e Cabify-Easy para iOS (em ordem), Online, 2020

Construímos uma matriz de análise para comparar as telas dos aplicativos a fim de observar suas similaridades e diferenças. Buscamos compreender como sua interface orienta os usuários à utilização desse dispositivo, como se dá a habilitação do recurso para uso, o conteúdo textual incorporado (poder discursivo) e sua aparência (imagem, cor). A interface é um agente poderoso, pois enquadra a ação dos usuários, indica o que se pode fazer, como deve ser acessado e o tipo de interoperatividade com outros elementos (MARQUES; LEMOS, 2019).

Para a coleta, foram registrados em vídeo as telas no sistema iOS 11 (Uber em 9, 11 e 27 de maio de 2020; 99 em 9 de maio de 2020; e Cabify em 27 de maio de 2020), a partir da solicitação de viagens na cidade de Salvador (BA), e no sistema Android (Uber e 99, em 9 de

agosto de 2020, e Cabify-Easy, em 10 e 18 de agosto de 2020), para viagens na cidade de Fortaleza (CE)⁹. No momento da coleta, não havia diferenças no uso nessas duas cidades.

No Uber, o dispositivo de segurança (“Ligar para a polícia”) é visualizado somente a partir do aceite da solicitação da viagem. O botão se localiza em dois ambientes: no menu “segurança” (logo abaixo das informações sobre a viagem) e à direita da tela do mapa também inserido no menu “segurança”. O dispositivo aparece na primeira tela como um escudo azul, tem como representação simbólica uma sirene vermelha e explicita uma ligação direta com a polícia (“*entre em contato com a polícia e tenha em mãos as informações de localização e da viagem*”) com uma flexão verbal de tom imperativo, convocando o usuário a seguir aqueles direcionamentos. Ao clicar na área do dispositivo, o aplicativo direciona o usuário para outra tela com informações sobre o carro do motorista, o nome com que é registrado no aplicativo e a localização do passageiro. Esta explicação é impessoal, sem flexão de gênero e direcionada ao usuário. Enquanto o carro se movimenta, as informações de localização são alteradas, o que mostra o uso de mecanismo de localização em tempo real pelo aplicativo. Por fim, um *link* para a confirmação da ligação para a polícia em vermelho.

No 99, o dispositivo (“Ligar para polícia”) é visualizado após habilitação, localizado tanto à direita da tela, inserido em um menu de segurança com representação simbólica de um escudo na cor azul, como em uma aba disponível na parte de baixo da tela. O clique no dispositivo não traz qualquer texto complementar. O dispositivo é simbolicamente representado por uma sirene vermelha que explicita o tom emergencial. Ao clicar, o usuário é direcionado para uma outra tela com dados sobre o motorista e a localização do passageiro, com o dispositivo de segurança em destaque. Nesta tela, a 99 nomeia o dispositivo de “Botão de Emergência” e condiciona o seu uso a situações em que o passageiro se encontra em situação de perigo ou ferido. Não há flexão de gênero e seu acionamento convoca a polícia e a “Central de segurança da 99”. Enquanto o carro se movimenta, as informações de localização são alteradas, o que mostra o uso de mecanismo de localização em tempo real pelo aplicativo.

No Cabify-Easy, o dispositivo (“Ligar para serviços de emergência”) tem uma interface mais simples e o usuário só o visualiza após a sua habilitação, quando há solicitação de viagem. Diferente dos anteriores, não é necessário que algum motorista aceite a viagem para que o dispositivo possa ser acionado. Ele está em destaque no menu “segurança”,

⁹ Devido ao período de pandemia pela Covid19 no Brasil, a pesquisadora responsável pela coleta das telas dos aplicativos necessitou se deslocar algumas vezes entre as duas capitais, sendo Salvador (BA) a cidade em que mora atualmente e Fortaleza (CE) sua cidade de origem.

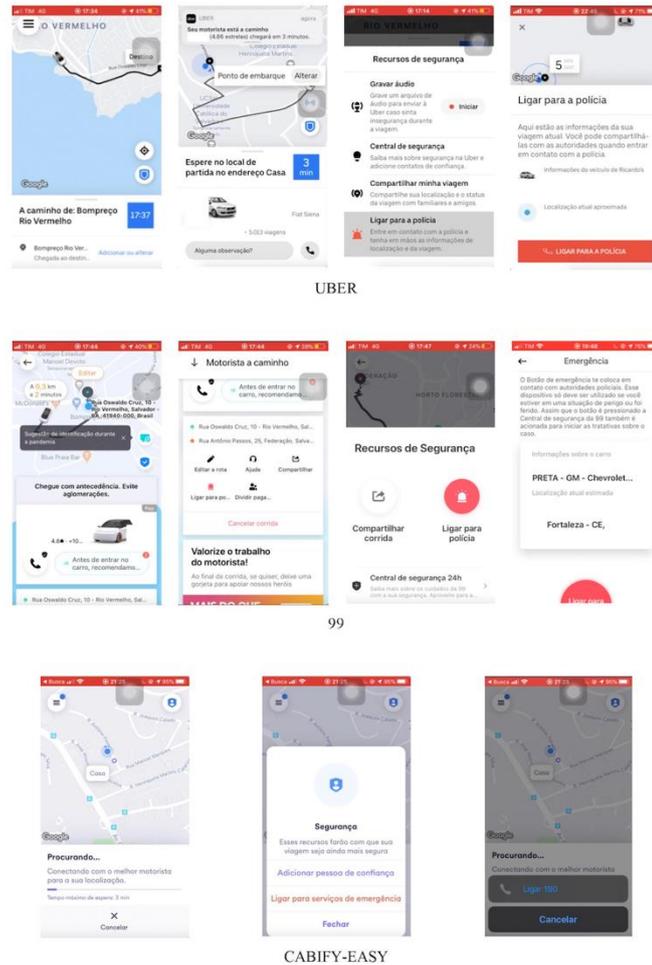
representado por um escudo azul, com elemento que lembra um corpo masculino, presente no canto superior direito da tela de visualização do percurso. Ao clicar no menu, o usuário é apresentado a dois botões: o primeiro “Adicionar pessoa de confiança” e o segundo o próprio dispositivo de segurança, em coloração vermelha, sinalizando seu uso para situações de perigo. O menu apresenta o texto: “esses recursos farão com que sua viagem seja ainda mais segura”. Por meio do botão “Ligar para serviços de emergência”, a Cabify-Easy demanda ao usuário que clique em “Ligar 190”, o que acionaria o *smartphone* a efetuar a ligação. O dispositivo de segurança é descrito de forma neutra em termos de endereçamento de gênero. Ele é um elemento de destaque, indicando para o usuário a preocupação das empresas em explicitar a atenção para com a segurança dos usuários. No Uber e no 99 o escudo é impessoal. No Cabify-Easy o escudo é preenchido pela representação clássica imagética de um ser humano. Se as informações apontam uma frequência de eventos de violência contra as mulheres, um tratamento neutro em termos de gênero revela pouca atenção a particularidades do problema nas interfaces.

Durante a gravação do funcionamento dos aplicativos foi necessário clicar no dispositivo a fim de identificar o caminho que o clique percorre até o atendimento policial. Observou-se, em todos os aplicativos, o surgimento de uma última tela que direciona a ligação. Apenas o aplicativo Cabify-Easy acionou o dispositivo a partir da sua Central de Segurança, o que fez com que um atendente entrasse em contato por mensagem no aplicativo, por telefone e e-mail para a identificação da situação e justificativa do acionamento. Ou seja, nesse caso, ainda tem que passar por um intermediário para fazer a ligação, tornando o processo ainda mais lento e perigoso.

Para os três aplicativos, o mecanismo pode ser acessado em três ou quatro cliques de tela, direcionando o usuário a realizar uma chamada de voz à polícia por meio do número 190. Um atalho na *home* do celular faria a mesma ação em apenas um clique! Isso acontece em todos os dispositivos, com exceção do Cabify-Easy, mas essa empresa não está mais em operação no Brasil. Em uma situação de emergência, o usuário ou motorista tem que ligar para a polícia e dizer o que está acontecendo e onde está localizado. O que deveria existir seria uma ligação para a central que tem o nome do motorista, a placa do carro, que ligaria

para a polícia, monitorando o trajeto¹⁰. Se a pessoa ameaçada realizar a ligação por voz, possivelmente ela estará ainda mais exposta a riscos.

Figura 3: Imagens das telas dos três aplicativos desde a da solicitação da viagem até a do Dispositivo de Segurança



Fonte: Interface dos aplicativos Uber, 99 e Cabify-Easy para iOS (em ordem), Online, 2020

Sobre os documentos legais dos aplicativos

Foram coletados os documentos legais¹¹ nos sites das empresas publicados até o dia 24 de junho de 2020. Analisamos 29 documentos da Uber, 13 da 99 e três da Cabify-Easy voltados para o contexto brasileiro. A partir da seleção de algumas categorias-chave

¹⁰ Recentemente, a Uber passou a entrar em contato por mensagem de suporte com usuários que acionam o dispositivo de segurança durante a viagem. Na mensagem, ela pede que o usuário relate de forma escrita a justificativa para o acionamento do botão. Mesmo assim, ao usuário é demandado que continue a ligar para a polícia por meio do 190.

¹¹ Utilizamos como documentos legais todos os disponíveis no ambiente jurídico das empresas.

correspondentes à questão de pesquisa¹², utilizamos o software *ATLAS.ti* para a busca automatizada dos padrões de análise. A discussão sobre gênero foi encontrada especialmente nos documentos da Uber, seguido da 99. A Cabify-Easy não apresentou dados suficientes sobre essa temática.

No que se refere explicitamente ao problema da violência contra mulheres, a palavra assédio aparece em cinco documentos (todos da Uber); gênero em seis (um da 99 e cinco da Uber); violência em cinco (dois da 99 e três da Uber) e segurança em 104 documentos (28 na 99, seis no Cabify-Easy e 70 na Uber). Buscando a correlação dos códigos “gênero” e “mulher” com os códigos “assédio”, “emergência”, “pânico”, “polícia”, “segurança” e “violência”, a categoria “mulher” não resultou em nenhuma menção nos documentos analisados. E o termo “assédio” tem correlação com o termo “gênero” apenas no documento “Código de Conduta da Uber”¹³.

Ao relacionar assédio com a mitigação da violência por meio do contato com a polícia, e direcionar como tipos de assédio possíveis comentários sobre a identidade de gênero do usuário do aplicativo, podemos observar uma correlação entre a discussão sobre violência de gênero e o contato com as autoridades policiais, que deve acontecer por meio de “ligação de emergência” possível pelo próprio aplicativo. Observamos a correlação entre os termos “emergência” e “gênero” apenas em um documento, o citado “Código de Conduta da Uber” do parágrafo anterior. No caso, o trecho em que aparece a citação de emergência no documento da Uber refere-se a “emergências públicas”, sem qualquer relação direta com gênero.

Sobre o termo “polícia”, a sua correlação com gênero aparece em dois documentos da Uber: “Código de Conduta da Uber” e “Aviso de Privacidade do Candidato da Uber”¹⁴. Este último cita quais tipos de dados requer dos candidatos a emprego na empresa citando que o pedido referente a raça/origem étnica dos candidatos só acontece em países em que o compartilhamento é legalmente aceito e com a finalidade de “monitoramento da igualdade de oportunidades”.

¹² Identificamos os documentos que continham algum desses termos: “Botão de emergência”, “Botão de pânico”, “Botão de segurança”, “Ligar para a polícia”, “Ligar para polícia”, “Polícia”, “Recurso de emergência” e “Recurso de segurança”, “Assédio”, “Emergência”, “Gênero”, “Mulher”, “Pânico”, “Polícia”, “Segurança” e “Violência”. A partir daí, correlacionamos os termos com os documentos e fizemos a seleção para análise.

¹³ Ver em <https://www.uber.com/legal/en/document/?name=general-community-guidelines&country=brazil&lang=pt-br>.

¹⁴ Ver em <https://www.uber.com/legal/en/document/?name=candidate-privacy-notice&country=brazil&lang=pt-br>.

O termo “segurança” é o que aparece em mais documentos em correlação com o termo “gênero”, sendo quatro no total (Uber e 99). Ele foi identificado entre os documentos da Uber nos termos “Código de Conduta da Uber”, “Termos e Condições Gerais de Uber para empresas”¹⁵ e no “Aviso de privacidade do candidato da Uber”, e no documento da 99 “Termos de Privacidade de Pesquisa de Perfil do Motorista”¹⁶. Somente no documento “Código de Conduta da Uber” o termo é citado 30 vezes. De uma forma geral, a Uber enaltece a segurança como prioridade da empresa, em trechos como “Sua segurança é nossa prioridade”. O documento é voltado para motoristas, passageiros e entregadores, reforçando que “todas as experiências na plataforma devem transmitir tranquilidade e segurança”.

Quanto à presença do termo “segurança” no documento “Termos e Condições Gerais de Uber para empresas”, ele aparece tanto no tópico “Privacidade e Segurança de Dados” como “Declarações e Garantias” e não tem relação direta com o trecho relativo a gênero no próprio documento. Idem para o documento “Aviso de privacidade do candidato da Uber”. Os documentos da Cabify não apresentaram quaisquer correlações dos termos com a categoria “gênero”. O dispositivo aparece apenas no documento da Uber, “Código de Conduta”, como ferramenta de mitigação de situações de violência, mas de forma geral.

Desta forma, pela análise aqui apresentada, a relação entre o dispositivo de segurança, “violência” e “mulher” sequer aparece explicitamente em qualquer documento das três empresas analisadas. Pela análise dos documentos, podemos concluir que a questão de violência de gênero é superficialmente abordada. Sendo as mulheres as principais vítimas, a ausência de diretrizes e indicações claras sobre problemas de gênero, em geral, e de violência contra as mulheres, em particular, parece-nos bem problemático.

Sobre os discursos oficiais das empresas

Sala de Imprensa

A coleta dos discursos oficiais foi realizada nas salas de imprensa dos portais das três empresas. Nesses, a relação entre “violência”, “gênero” e o dispositivo de segurança é mais explícito. Foram analisados todos os 348 textos publicados até julho de 2020 (190 a partir de setembro de 2015, Uber; 114 a partir de maio de 2017, 99; e 44 a partir de novembro de 2016,

¹⁵ Ver em <https://www.uber.com/legal/en/document/?name=uber-for-business-dashboard-terms&country=brazil&lang=pt-br>.

¹⁶ Ver em <https://99app.com/legal/privacidade/pesquisa-motorista/>.

Cabify-Easy). O termo “botão de emergência” foi identificado em três documentos, todos da 99, o termo “botão de segurança” foi identificado uma vez, somente na 99, e o termo “ligar para a polícia” foi identificado sete vezes, sendo uma vez entre os discursos oficiais da 99 e seis vezes nos discursos oficiais da Uber. Em nenhum momento qualquer dos termos pesquisados foi identificado nos textos da Cabify. Seguindo as palavras-chave já utilizadas na análise dos documentos legais, observamos correlações entre o dispositivo de segurança e o problema de violência contra a mulher.

Figura 4: Quantitativo dos códigos da análise nos textos dos discursos oficiais das três empresas processado em formato de tabela no software *ATLAS.ti*

	99 114 48	Cabify 44 15	Uber 190 69	Totais
Assédio	3 1,42%		3 1,42%	6 2,83%
Botão de emergência	3 1,42%			3 1,42%
Botão de pânico	0			0 0%
Botão de segurança	1 0,47%			1 0,47%
Emergência	6 2,83%		3 1,42%	9 4,25%
Gênero	2 0,94%	3 1,42%	12 5,66%	17 8,02%
Ligação de emergên...	0			0 0%
Ligar para a polícia	1 0,47%		6 2,83%	7 3,30%
Ligar para polícia	0			0 0%
Mulher	6 2,83%	5 2,36%	17 8,02%	28 13,21%
Polícia	5 2,36%		10 4,72%	15 7,08%
Recurso de emergên...	0			0 0%
Recurso de segurança	0			0 0%
Segurança	37 17,45%	12 5,66%	59 27,83%	108 50,94%
Violência	2 0,94%	1 0,47%	15 7,08%	18 8,49%
Totais	66 31,13%	21 9,91%	125 58,96%	212 100%

Fonte: Elaboração dos autores, 2021

O termo “mulher” aparece em dezessete textos da Uber, em seis textos da 99 e em cinco da Cabify, sendo ao todo 28 documentos, o que corresponde a 8,04% do total (348). Na Uber (190), o termo aparece em 8,94% dos textos, na 99 (114) em 5,26%, e na Cabify (44), em 11,36%, tendo aqui mais relevância. Ao buscar correlações, percebemos que as maiores ocorrem com “segurança” e “mulher”, seguido de “violência” e “mulher”, como pode ser

percebido na tabela a seguir.

Figura 5: Tabela de co-ocorrência de códigos processado em formato de tabela no software *ATLAS.ti*

		Assédio 6	Gênero 17	Mulher 28
Botão de emergência	3	1		
Botão de pânico	0			
Botão de segurança	1			
Emergência	9	2	1	2
Ligação de emergência	0			
Ligar para a polícia	7	1	1	2
Ligar para polícia	0			
Polícia	15	2	4	6
Recurso de emergência	0			
Recurso de segurança	0			
Segurança	108	5	9	15
Violência	18	3	9	12

Fonte: Elaboração dos autores, 2021

Os índices em geral são baixos, mesmo levando em consideração que esses discursos têm, como objetivo maior, reforçar a imagem social dessas empresas.

Conteúdo Publicitário

Esta análise se deu a partir de textos disponíveis nos blogs corporativos da Uber e da 99. A Cabify-Easy não possui esse ambiente. O período selecionado foi o mesmo da coleta na sala de imprensa. Ao todo, foram coletadas 656 publicações, dentre elas 346 postagens (53,74%) no blog da Uber¹⁷, entre junho de 2017 e julho de 2020, e 310 (47,26%) postagens no blog da 99¹⁸, entre outubro de 2016 e março de 2020. A partir das publicações da 99, identificamos três documentos em que o termo “Botão de emergência” aparece, correspondendo a 2,72% do total de documentos da empresa. Já nas publicações da Uber, o termo “Ligar para a polícia” apareceu duas vezes, o que corresponde a 1,96% de todos os documentos da empresa. Em nenhum dos textos é identificada a questão da violência de gênero e contra a mulher associada ao dispositivo.

¹⁷ Ver em <https://www.uber.com/pt-BR/blog/>.

¹⁸ Ver em <https://blog.99empresas.com/>.

Figura 6: Quantitativo dos códigos da análise nos textos dos discursos oficiais dos blogs das empresas processado em formato de tabela no software *ATLAS.ti*

	99 310 108	Uber 346 102	Totais
Assédio 7	2	5	7
Botão de emergência 3	3		3
Botão de pânico 0			0
Botão de segurança 0			0
Gênero 30	16	14	30
Ligação de emergên... 0			0
Ligar para a polícia 2		2	2
Ligar para polícia 0			0
Mulher 31	15	16	31
Recurso de emergên... 0			0
Recurso de segurança 0			0
Segurança 158	81	77	158
Violência 7	3	4	7
Totais	120	118	238

Fonte: Elaboração dos autores, 2021

Sobre os termos assédio, mulher e gênero, o termo “mulher” aparece em 31 textos (4,72%), sendo 15 (2,28%) da 99 e 16 (2,43%) da Uber. “Gênero” está presente em 30 textos (4,57%), sendo 16 (2,43%) da 99 e 14 (2,13%) da Uber. A partir da sinalização das correlações, conseguimos identificar, ao todo, 11 textos, sendo nove da Uber e dois da 99. É possível perceber, pelo menos quantitativamente, que as duas empresas priorizam, em seus discursos oficiais presentes nos blogs, o tema da segurança e, em seguida, ações voltadas para a mulher e gênero, pois são os termos que mais aparecem, mas os índices de frequência desses assuntos continuam baixos, em relação ao problema.

O que dizem os Discursos Oficiais?

O quantitativo de textos sobre o assunto é muito pequeno, comparado a todos os textos coletados e publicados. Há certamente uma preocupação das empresas com a segurança e o dispositivo de segurança é vendido como garantia. Em todas as empresas, ele é uma ferramenta para sanar situações de perigo no contato com a polícia, especificamente com relação à Uber e à 99. Nessas empresas, os depoimentos são mais explícitos em relação a preocupação com a violência de gênero.

Em alguns textos, é possível inferir a relação direta entre o dispositivo (“ligar para a polícia”) com o debate sobre violência contra a mulher. Com relação à Cabify-Easy, com poucos textos, a empresa é bem direta no enfrentamento à violência contra a mulher, contra o feminicídio e reconhecendo a necessidade de ainda mais segurança para este público. Diferente do que vimos nos documentos legais e na interface do dispositivo, embora os discursos oficiais das empresas sejam mais incisivos no reconhecimento do problema da violência contra a mulher, talvez por se tratar de uma ferramenta de divulgação de ações e tenham também uma dimensão publicitária para incentivar o uso dos aplicativos, os índices de aparição dos temas nos textos é ainda bem pequeno.

Entre as três empresas, é a Uber quem mais traz dados sobre a discussão desta pesquisa, especialmente a partir da publicação do release “O compromisso da Uber com as brasileiras”, publicado em novembro de 2018. A carta vira um investimento midiático para que a empresa lide com a desconfiança de mulheres na utilização da plataforma. Com relação ao discurso da 99, não é possível inferir uma relação direta entre a temática da violência contra a mulher e o botão “ligar para a polícia”. A 99 explicita que promove o treinamento dos motoristas prevendo o combate a problemáticas como “assédio, racismo e homofobia”, mas não fica totalmente evidente que tipo de assédio a empresa coíbe. Como dito anteriormente, a Cabify-Easy tem poucos textos sobre o tema, mas, em comparação às outras empresas, é bem direta mais no enfrentamento à violência contra a mulher.

Discussão dos resultados

A investigação neomaterialista do dispositivo de segurança a partir da análise da interface, dos documentos legais, dos discursos oficiais e das publicações a partir das redes sociais (Twitter) dos três aplicativos nos permite afirmar que não há uma preocupação séria e consistente com problemas relacionados à violência de gênero e, especificamente, contra a mulher. Mais ainda, o dispositivo parece um simulacro visando dar conforto ao usuário ou motorista, quando na realidade ele pode colocá-los ainda mais em risco.

Há assim uma *mise en scène* na interface do dispositivo que expressa também a pouca consistência dos textos analisados em enfrentar o problema, embora haja um reconhecimento da real dimensão da violência não só contra as mulheres, como também contra outras minorias de gênero. Trata-se mais de domesticar o usuário com um simulacro de dispositivo de segurança do que o de utilizar o sistema implementado de vigilância de dados da

plataforma para executar soluções mais robustas e automatizadas de segurança aos envolvidos (certamente mais custoso em termos de organização e recursos das empresas).

Esta situação também pode ser percebida entre aplicativos direcionados à prevenção e ao combate a violência contra mulheres (BAGGIO; LUZ, 2019). No caso destes aplicativos, as pesquisadoras problematizaram a sua performance, evidenciando que potenciais danos na forma como tais soluções tecnológicas lidam com esse tipo de violência podem até prejudicar políticas públicas, devido a uma reiterada e até distorcida visualização do problema.

Na análise da interface, vimos que o tratamento não é direcionado a gênero específico e não mantém destaque para o problema de violência contra as mulheres. O dispositivo de segurança endereça genericamente o problema de violência e, sem explicitar questões específicas relacionadas à problemática, pode ser substituído por um atalho do número 190 na *home* do celular. No que se refere à análise dos documentos, a relação entre dispositivo de segurança, violência e mulher aparecem muito timidamente. Há uma ausência de diretrizes e indicações claras sobre problemas de gênero em geral e de violência contra as mulheres em particular, o que evidencia uma visão universalizante, performada pela plataforma, sobre problemas que deveriam ser reconhecidos de forma localizada (HARAWAY, 1995). E tanto a neutralidade como a universalidade prejudicam a resolução de conflitos que incidem sobre determinados atores sociais, como é o caso desta investigação.

Nos discursos oficiais, a questão de violência de gênero aparece mais vezes, mas temos aqui uma dimensão de publicidade corporativa de ações que requer esse tipo de discurso. Em alguns releases e documentos é possível inferir a relação direta entre o dispositivo de segurança e o problema da violência contra a mulher. Nas trocas de mensagens no Twitter o debate está presente em números irrisórios. Podemos concluir então afirmando que esses discursos são tímidos e não se materializam no dispositivo de forma a oferecer uma solução consistente e segura ao problema da violência.

Desde que os dados foram coletados e analisados para esta pesquisa, os aplicativos das três empresas evoluíram. A Cabify-Easy, a única que entrava em contato com seus usuários (por mensagem de texto, por telefone e por e-mail) a fim de detectar a justificativa para o acionamento do dispositivo, hoje já não opera mais no Brasil. A 99 já acusava que o acionamento do dispositivo demandaria a atenção da “Central de Segurança da 99” para o trajeto daquele carro específico, já que houve alerta de perigo. Hoje, a 99 expõe de uma forma mais clara, a exemplo do informe publicitário publicado na Folha, no dia 30 de maio de 2021

(abaixo), todas as etapas criadas pela empresa para a prevenção e combate de violências focadas no bem-estar das mulheres durante a corrida.

Figura 7: Informe publicitário da 99



Fonte: Folha, Impresso, 2021

Já a Uber, que até julho do ano passado não comunicava aos usuários do aplicativo qualquer informação referente às tratativas com alguma central de segurança da empresa (que

permitisse afirmar que ela acompanharia o trajeto do usuário denunciante, ou qualquer outra ação, fora a sugestão da utilização do dispositivo como conexão rápida à polícia), hoje entra em contato por mensagem pelo aplicativo, questionando o usuário sobre sua demanda. No entanto, todos os aplicativos permanecem sugerindo a ligação para a polícia como ação-chave para a solução do conflito.

O dispositivo de segurança parece ser apenas uma forma de delegação técnica (LATOURE, 2012) necessária a inserção dos aplicativos na sociedade, aparentemente garantindo segurança aos seus usuários, ou até produzindo essa sensação (LEMOS, 2009) performativamente. Vimos na figura 1 como a delegação se produz na ação do dispositivo de segurança acionando a segurança pública. Essa mediação precisa ser qualificada para saber se, efetivamente, há compromisso e se os casos são solucionados pela rede mobilizada (o que não fizemos nessa pesquisa).

Sobre delegação, Latour (2012) aponta que toda mediação tem uma parcela de delegação em sua dimensão técnica. Delegar uma ação a um objeto é próprio das redes sociotécnicas, como fazemos com um quebra-molas, um sinal de trânsito, uma lei. A delegação circunscreve sempre a redistribuição da ação. Delegar é justamente distribuir as ações em sua dimensão moral e é isso que fazem os aplicativos. Através dos dispositivos de segurança, as empresas efetuam uma delegação moral a fim de evitar problemas de violência com seus usuários, mas transferindo agências para outros atores, no caso, o passageiro e a força policial, desobrigando as empresas de uma ação mais direta.

Conclusão

Como vimos, as empresas tornam disponíveis, nas interfaces dos seus aplicativos, dispositivos que são na realidade “atalhos” para ligar para a polícia, acionando também uma central de atendimento. Elas delegam a resolução do problema a uma comunicação direta do usuário com a segurança pública e/ou com a central da empresa. No primeiro caso, em situação sensível, a necessidade de o usuário ligar diretamente para a polícia pode colocá-lo em um risco ainda maior de violência imediata. No caso do acionamento de uma central, esse procedimento poderia ser invisível, indicando que algo está acontecendo e assim, a central, sem que o motorista/usuários saibam, comunique à polícia uma ocorrência. Todo o sistema é baseado em uma vigilância de dados ampla (do trajeto, do motorista, do passageiro, do carro...) que poderia ser útil para um resgate ou salvamento rodando em *backstage*.

Desta forma, retomando a hipótese central desta pesquisa, o “botão” de acionamento da polícia, ao invés de agenciar formas de performar o combate à violência contra as mulheres, na verdade, simula um certo combate, prejudicando toda a rede de proteção que poderia ser estabelecida, transformando o “botão” em um mero conforto ineficaz de segurança. No entanto, mesmo com esse resultado, é importante saber também sobre o que acontece quando o dispositivo é acionado, o que é desdobrado e engatado nesse artefato (LATOURE, 2012) a partir daí e quão efetivas são as ações para gerar segurança e proteção às mulheres.

No caso dos aplicativos analisados aqui, os dispositivos de segurança são uma forma de delegação simplória e ineficiente, já que podem ser substituídos por um ícone 190 no celular e uma ação em um clique (diferente dos três ou quatro passos na interface dos aplicativos) configurando-se, material e discursivamente, como um simulacro na interface a fim de tornar os envolvidos mais dóceis ao uso da plataforma, instituindo uma falsa segurança. Isso isenta de responsabilidade as empresas, transferindo o problema aos envolvidos (que devem ligar) e para os poderes públicos (que devem resolver), neutralizando a utilização da vigilância de dados apenas no circuito da monetização e operacionalização, e não da segurança.

Referências

ABLGT. **Do Luto à Luta: Violência contra defensores de direitos humanos LGBTI+ no Brasil**. Dossiê elaborado pela Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Intersexos (ABGLT). 2021. Disponível em: https://42591db2-5171-4bc2-9173-225378cc4c25.filesusr.com/ugd/dcb2da_bf35f49e36784e9cb60e6f10034a51a5.pdf. Acesso em: 13 set. 2021.

AJAYI, A. P. Uber: examination of socio-economic situation of its clientele and security components in Lagos. **Journal of Transportation Security**, v. 13, n. 1-2, p. 117-131, 2020.

ARAGÃO, A.; CRISTALLI, S. Usuárias de Uber reclamam das respostas da empresa após denúncias de assédio. **BuzzFeed**, 2016. Disponível em: <https://www.buzzfeed.com/br/alexandrearagao/uber-assedio-brasil>. Acesso em: 6 maio 2020.

BAGGIO, A. T. Aplicativos de mapeamento de assédio sexual de rua: regimes de interação e de sentido. **XXVII Encontro Anual da Compós**, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

BENNETT, J. The Agency of Assemblages and the North American Blackout. **Public Culture**, v. 17, n. 3, p. 445-465, 2005.

BERGEN, J. P.; VERBEEK, P. To-Do Is to Be: Foucault, Levinas, and Technologically

Mediated Subjectivation. **Philosophy & Technology**, v. 34, n. 2, p. 325-348, 2021.

CARDOSO, L. F. et al. Recent and emerging technologies: Implications for women's safety. **Technology in Society**, v. 58, p. 101108, ago. 2019.

CARVALHO, L. 99 suspende cadastros de novos motoristas após fraudes e estupros em Fortaleza. **Olhar Digital**, 2018. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/noticia/99-suspende-cadastros-de-novos-motoristas-apos-fraudes-e-estupros-em-fortaleza/78076>. Acesso em: 18 maio 2020.

DELEUZE, G. **Deux Régimes de Fous: textes et entretiens 1975–1995**. Paris: Éditions de Minuit, 2003.

DOLCE, J. A uberização do trabalho é pior pra elas. **Agência Pública**, 28 maio 2019. Disponível em: <https://apublica.org/2019/05/a-uberizacao-do-trabalho-e-pior-para-elas/#Link1>. Acesso em: 11 abr. 2021.

FOUCAULT, M. **Microfísica do poder**. 11. Ed. São Paulo: Paz e Terra, 2021.

FOX, N. J.; ALLDRED, P. **Sociology and the New Materialism: Theory, Research, Action**. California: SAGE Publications Inc., 2017.

G1SP. Escritora Clara Averbuck denuncia ser vítima de estupro de motorista de Uber. **G1SP**, 2017. Disponível em: <https://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/escritora-clara-averbuck-denuncia-estupro-de-motorista-de-uber.ghml>. Acesso em: 20 maio. 2020.

GRIFFITH, D. A.; VAN ESCH, P.; TRITTENBACH, M. Investigating the mediating effect of Uber's sexual harassment case on its brand: Does it matter? **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 43, p. 111–118, 2018.

HARAWAY, D. Saberes localizados: a questão da ciência para o feminismo e o privilégio da perspectiva parcial. **Cadernos Pagu**, n. 5, p. 7-41, 1995.

LATOUR, B. **Reagregando o social: uma introdução à teoria do ator-rede**. Salvador: Edufba, 2012.

LEMOS, A. Mídias Locativas e Vigilância: sujeito inseguro, bolhas digitais, paredes virtuais e territórios informacionais. **Surveillance in Latin America**, p. 621-648, 2009.

_____. Epistemologia da Comunicação, Neomaterialismo e Cultura Digital. **Galáxia. Revista do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Semiótica**, v. jan-abr, n. 43, p. 54-66, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-25532020143970>.

LEMOS, A., BITENCOURT, E. Sete pontos para compreender o neomaterialismo. In: **Galáxia** (São Paulo, online), n. 46, p. 1-10, 2021. ISSN: 1982-2553. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-2553202152017>.

LIGHT, B.; BURGESS, J.; DUGUAY, S. The walkthrough method: An approach to the study

of apps. **New Media & Society**, v. 20, n. 3, p. 881-900, 2018.

LIMA, J. D. de. O tamanho do problema de assédio no Uber. E como a empresa está lidando com isso. **NEXO**, 2017. Disponível em:
<https://www.nexojornal.com.br/expresso/2016/11/23/O-tamanho-do-problema-de-assedio-no-Uber.-E-como-a-empresa-esta-lidando-com-isso>. Acesso em: 20 maio 2020.

MARQUES, D.; LEMOS, A. Privacidade e Internet das Coisas: uma análise da rede Nest a partir da Sensibilidade Performativa. **E-Compós**, v. 22, n. 1, 2019. Disponível em:
<https://doi.org/10.30962/ec.1611>.

MOODY, J.; MIDDLETON, S.; ZHAO, J. Rider-to-rider discriminatory attitudes and ridesharing behavior. **Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour**, v. 62, p. 258-273, 2019.

SANTANA, J.; MAZZA, C. Falso motorista de app é preso acusado de quatro casos de estupro. **Jornal OPovo**, 2018. Disponível em:
<https://www.opovo.com.br/jornal/reportagem/2018/08/falso-motorista-de-app-e-investigado-por-4-casos-de-estupro.html>. Acesso em: 18 maio 2020.

WARZEL, C.; BHUIYAN, J. Internal Data Offers Glimpse At Uber Sex Assault Complaints. **BuzzFeed**. 2016. Disponível em:
<https://www.buzzfeednews.com/article/charliewarzel/internal-data-offers-glimpse-at-uber-sex-assault-complaints#.bvV2Axve>. Acesso em: 12 jun. 2020.

André Luiz Martins Lemos

Doutor em Sociologia pela Université René Descartes, Paris V, Sorbonne. Professor Titular da Faculdade de Comunicação (FACOM) e do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas (PósCom) da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Pesquisador PQ-1A do CNPq.

Universidade Federal da Bahia, Salvador, Bahia, Brasil

E-mail: almlemos@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-9291-6494>

Amanda Nogueira de Oliveira

Doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas (PósCom) da Universidade Federal da Bahia (UFBA).

Universidade Federal da Bahia, Salvador, Bahia, Brasil

E-mail: amandanogueira.jor@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9673-8912>

INFORMAÇÕES SOBRE O ARTIGO

Resultado de projeto de pesquisa, de dissertação, tese: Este artigo faz parte do projeto de pesquisa “Comunicação, mediação e cibercultura”, de André Lemos, CNPq, Processo: 307448/2018-5, Modalidade/Nível: PQ-1A, com vigência de 01/03/2019 a 29/02/2024.

Fontes de financiamento: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), por meio de bolsa de doutorado concedida a Amanda Nogueira de Oliveira; e Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), por meio de bolsa de produtividade em pesquisa PQ-1A concedida a André Lemos.

Considerações éticas: Não se aplica.

Declaração de conflito de interesses: Não se aplica.

Apresentação anterior: Apresentação de parte da pesquisa no Encontro Virtual da ABCiber, 2020, São Paulo.

Agradecimentos/Contribuições adicionais: Esta pesquisa teve contribuição de Giovanna de Cássia Soares Marques Araújo, graduanda em Comunicação Social, com habilitação em Produção em Comunicação e Cultura, na Faculdade de Comunicação da Universidade Federal da Bahia, e, durante o período da pesquisa, bolsista de Iniciação Científica pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

INFORMAÇÕES PARA TEXTOS EM COAUTORIA

Concepção e desenho do estudo:

André Lemos

Aquisição, análise ou interpretação dos dados:

André Lemos

Amanda Nogueira

Redação do manuscrito:

André Lemos

Amanda Nogueira

Revisão crítica do conteúdo intelectual:

André Lemos

Amanda Nogueira