



SEÇÃO: ARTIGO LIVRE

Análise de comportamento em redes sociais: temas de interesse dos(as) trabalhadores(as) por aplicativo no Twitter

Behavior analysis in social networks: The topics of interest of workers by application on Twitter

Ana Cláudia Bessa¹

orcid.org/0000-0003-0174-1946

anabessa.ufrj@gmail.com

Recebido em: 30 mar. 2021.

Aprovado em: 16 nov. 2022.

Publicado em: 6 fev. 2023.

Resumo: O monitoramento do uso das redes sociais é um procedimento que se torna mais aprimorado com o passar do tempo. Os estudos sociais também fazem uso dos dados coletados para buscar novas formas de apreender e compreender sentidos e ações na sociedade contemporânea. Este artigo aborda um trabalho de pesquisa sociológica para análises de comportamento em redes sociais desenvolvido em aulas sobre estudos de mídia. Este trabalho relata o monitoramento do uso das redes sociais pelos(as) trabalhadores(as) por aplicativo da empresa Uber através do uso da *hashtag* #Uber_brasil no Twitter. O resultado das análises revelou práticas funcionais no uso das redes e o apontamento de temas de interesse que podem ser úteis para delinear algumas percepções sobre o perfil desta população. Somado a isso, foi possível identificar narrativas e sentidos atribuídos aos discursos coletivos que podem auxiliar na abordagem junto a estes(as) trabalhadores(as) em pesquisas posteriores.

Palavras-chave: Trabalhadores de aplicativo. Análise de comportamento. Redes sociais. Uber. Twitter.

Abstract: Monitoring the use of social networks is a procedure that becomes more improved over time. Social studies also make use of the data collected to seek new ways of apprehending and understanding meanings and actions in contemporary society. This article addresses a sociological research work for behavior analysis in social networks developed in classes on media studies. This work reports the monitoring of the use of social networks by app-based workers of the Uber company through the use of the *hashtag* #Uber_brasil on Twitter. The results of the analyzes revealed functional practices in the use of networks and the appointment of topics of interest that may be useful to outline some perceptions about the profile of this population. Added to this, it was possible to identify narratives and meanings attributed to collective discourses that can help to approach these workers in further research.

Keywords: App-based workers. Behavior analysis. Social networks. Uber. Twitter.

Introdução

A sociologia do trabalho tem adquirido mais reconhecimento e destaque a respeito de sua importância na sociedade moderna em questões fundamentais na vida cotidiana como a economia, ciência política e história. Principalmente, com a emergência dos novos fenômenos ligados à modalidade do trabalho sob demanda e empresas plataformizadas,



Artigo está licenciado sob forma de uma licença
[Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

¹ Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

¹ *Hashtags* são tópicos digitados com o símbolo cerquilha (#) para reunião de conteúdo possibilitando quantificação e pesquisa sobre os termos difundidos pela Internet. "As *hashtags* são usadas ainda para marcar mensagens individuais como pertencente a um grupo específico, ou marcar as mensagens como relevantes para determinados tópicos ou assuntos. Funcionam também como balizas para que os usuários encontrem e sigam (se filiem à cadeia) ou articulem listas de contatos ou apoios públicos com outros usuários de interesses semelhantes" (Costa-Moura 2014, 150).

baseadas no uso de aplicativos. De outro lado, a sociedade industrial não dá mais conta de explicar totalmente os aspectos relacionados ao trabalho. Dentro dos contextos pós-modernos, a automação e a tecnologia apresentam questões que alteram os rumos do debate e exigem outras perspectivas de análise. Nesta realidade, sociólogos têm o desafio de lidar com a sociedade informacional no mundo do trabalho que promove alterações nos modos de vida dos(as) trabalhadores(as) e na organização das empresas através das redes e dos aplicativos.

A evolução histórica do trabalho está evidentemente, ligada a outros aspetos e dimensões da vida em sociedade. Possui, contudo, especificidades próprias que é preciso evidenciar através de uma adequada perspectiva analítica, ao mesmo tempo que se torna indispensável contemplar as ligações com outros domínios do conhecimento da realidade para se obter uma visão de conjunto coerente desse mesmo processo de evolução histórica. (Freire 2002, 356).

A evolução informacional engloba o uso da *internet* em diversas dimensões da vida em sociedade, estando presente nas vivências coletivas há mais de 20 anos. Na década de 1990, surgiram as primeiras redes de relacionamento onde era possível criar perfis e interagir *online* com outras pessoas, independentemente da sua localização. Com o passar do tempo, a quantidade de *sites* e redes de relacionamento aumentou significativamente, equipamentos mais potentes foram desenvolvidos e aplicativos foram criados com novas propostas de utilização. Hoje, a presença nas redes sociais vai além do simples uso para relacionamento e compartilhamento de informação. As análises métricas e os algoritmos atingiram grande capacidade de coleta e processamento de dados. É uma quantidade tão grande de informação que não é possível de ser analisada pelos métodos tradicionais. Esses dados – conhecidos como *Big Datas* – necessitam de ferramentas que sejam capazes de captar e analisar essa grande base de informações digitais. A partir da interação nas redes sociais é possível contabilizar e estudar processos comportamentais, econômicos, políticos e sociais. Por isso, é preciso olhar para o

uso que os(as) trabalhadores(as) fazem das redes sociais. As análises das métricas informacionais agregam às ciências sociais uma nova alternativa de observação e criam possibilidades para entender as questões trazidas pela modernidade.

A Análise de Redes Sociais (ARS) constitui-se em uma abordagem de pesquisa cuja popularidade tem aumentado nos últimos anos, de modo particular, entre os pesquisadores da área de Comunicação. Com a disponibilidade cada vez maior de dados de interações sociais nas ferramentas de mídia social e, de modo particular, com a publicação das estruturas sociais nessas ferramentas, a ARS (juntamente com a representação dessas redes por grafos) e o estudo dessas estruturas passaram a receber mais atenção. É nesse âmbito que várias obras, entre artigos e livros, vêm surgindo e introduzindo o estudo dessas estruturas a partir da análise de redes e da compreensão da representação dessas redes sociais na internet. (Recuero 2017, 7).

Este trabalho pretende investigar o uso das redes feito pelos(as) trabalhadores(as) de aplicativo na rede social Twitter. O interesse neste tema se dá porque as questões trabalhistas e sociais que envolvem a atividade por aplicativo estão no centro dos debates sobre o futuro do mundo do trabalho na era informacional, configurando uma nova forma laboral com potencial de promover alterações significativas nas configurações do mundo do trabalho. A Sociologia Econômica e a Sociologia do Trabalho estão desenvolvendo estudos e pesquisas de forma a buscar compreender a complexidade deste fenômeno. A dinâmica de funcionamento das plataformas afeta as relações sociais e trabalhistas por conta de suas capacidades de agenciamento e controle individual. O campo está em franca disputa entre as narrativas econômicas, governamentais, sociais, científicas, empresariais e jurídicas. Diante deste cenário, este artigo traz os resultados de um trabalho de pesquisa de pequena abrangência cujo objetivo foi mostrar elementos que podem contribuir com informações para o entendimento, a partir de uma das perspectivas possíveis, deste complexo fenômeno imbricado com as relações em redes.

[...] nos interessa pensar em como as Ciências Sociais e Humanas tem se deixado afetar por

essas significativas formas de construir relações sociais e como enfrentam os desafios metodológicos que este cenário impõe. Desde que começamos a nos valer das redes sociais digitais (bem como das mídias digitais) em nossas investigações acadêmicas percebemos que elas aportam novas possibilidades de levantar dados, estar em campo, iniciar contatos, acessar determinados grupos e interagir com pessoas cujas práticas e desejos estavam, por vezes, no campo do segredo e/ou do socialmente proscrito. (Beleli e Pelúcio 2018, 118).

O monitoramento do uso das redes sociais são objeto de estudo nas áreas de comunicação e estudos de mídia, indo além das questões de publicidade e *marketing*, agregando um caráter social, econômico ou político. A forma como os indivíduos interagem com as diversas mídias sociais é denominado engajamento. Por sua abrangência, o engajamento tem sido objeto de análise em diversas áreas do conhecimento para os mais diversos propósitos (sociais, institucionais, empresariais, informativos, ativistas, mercantis etc.). Isso significa que "podemos entender, portanto, que o engajamento não é apenas um ideal normativo em diversas áreas e uma palavra estratégica implantada para legitimar decisões e mudanças organizacionais, mas um conceito descritivo que se refere às profundas transformações sociais" (Oliveira e Wanick 2018). Deste modo, parece lógico e necessário, trazer esta abordagem para que a Sociologia busque mecanismos que contribuam para a compreensão da atividade por aplicativo, que é uma modalidade de trabalho que está imbricada com o mercado informacional e com o uso das redes.

Isto posto, foi executada uma análise de comportamento nas redes sociais relacionando a plataforma digital Uber e a rede social Twitter. A Uber foi escolhida por ser a maior empresa do mercado de transporte por aplicativo e a mais usada pelos motoristas (Bessa 2020), sendo inclusive tão representativa que inspirou a popularização do termo *uberização* para caracterizar esta nova configuração do trabalho a partir de plataformas digitais. Assim, as investigações utilizaram os conhecimentos das análises métricas da comunicação digital somados à avaliação sociológica dos fenômenos sociais relacionados

à plataformização do trabalho. A intenção foi inserir um conjunto de questões para uma melhor apresentação do problema de pesquisa de forma que ele seja pensado a partir das comunicações feitas pelos(as) trabalhadores(as) através do uso de uma *hashtag* nas redes sociais.

A Análise de Redes Sociais (ARS) é uma das perspectivas de estudo de grupos sociais que permite sua análise sistemática a partir de sua estrutura, através de medidas específicas para esta. É uma abordagem que tem suas raízes na Sociometria e na Teoria dos Grafos, de viés matemático, para analisar relações sociais. (RECUERO; BASTOS; ZAGO, 2015) Por não ser exclusivamente um método, mas uma abordagem na visão dos grupos sociais, a opção pela ARS pressupõe a percepção do grupo social como uma rede e de sua análise através de determinadas premissas metodológicas. (Recuero 2017, 9).

A apresentação dos resultados intencionou verificar qual o conteúdo compartilhado em rede por essa população. A pergunta principal a ser respondida, considerando uma macrodimensão da investigação do problema é: quais são os conteúdos e narrativas mais presentes relacionadas à *hashtag* #Uber_brasil no Twitter?

Em termos de uma dimensão mais micro, as perguntas abrangem, então, as questões: quais os sujeitos mais proeminentes nestas comunicações? Qual a relação entre sujeito e conteúdo no uso da rede?

Dessa forma, a hipótese levantada é que as respostas podem fornecer informações sobre os temas de interesse, narrativas e discursos inerentes desta população. Estes dados são importantes para uma melhor compreensão das questões relacionadas ao trabalho de plataforma e seus atores contribuindo na melhoria da interação e na abordagem em pesquisas posteriores.

Uma diferente metodologia para pesquisa social

A sociedade contemporânea vive "em redes", ocasionando mudanças no que se refere a processos tecnológicos, econômicos e sociais e podem fornecer informações sobre a sociedade. Castells (1999) considera que a tecnologia promove mudanças nas bases materiais da sociedade

em uma economia, cujo cenário é de interdependência, e isso cria novas formas de relação. Dentro desta perspectiva, se torna imperativo que a Sociologia considere o uso dos espaços de socialização virtual como fonte de dados e evidências sobre comportamentos e realidades cotidianas. Essas interações dialogam com o mundo do trabalho e com o modo de vida dos(as) trabalhadores(as) de aplicativo. Além disso, ao contrário dos registros que podem ser feitos dos dados fora da rede – *offline* –, as informações compartilhadas *online* são armazenáveis, replicáveis, rastreáveis e mensuráveis, indicando quantidades e conteúdos interessantes para análise da sociedade.

Como as interações permanecem no espaço *online*, elas são mais facilmente replicadas, e a informação pode circular mais rapidamente e com maior fidedignidade. Esses dois elementos, persistência e replicabilidade, são chave para que as informações publicadas nessas redes também sejam facilmente escaláveis, ou seja, possam rapidamente percorrer toda a estrutura das redes, de modo "viral". Como é fácil replicar as interações, e uma vez que estas estão permanentes no espaço *online*, é igualmente fácil escalar a transmissão de uma determinada informação que está contida nessas interações. Por fim, também graças à persistência, as interações podem ser buscáveis, bem como as informações nelas contidas. (Recuero 2017, 14).

As ferramentas de análise de redes sociais ainda não estão sendo usadas de forma predominante em estudos sociais nas pesquisas de plataforma. E mesmo assim, quando usadas, não é com o objetivo de substituir as pesquisas e coletas de dados a partir de métodos tradicionais (Felt 2016). O que se pretende demonstrar é que são ferramentas complementares. Felt (2016) também enfatiza a importância de se conhecer a diferença entre as naturezas e os usos que

são feitos em cada plataforma para que o(a) pesquisador(a) tenha uma visão adequada das análises das interações em cada tipo de rede ou plataforma para entender os discursos, atores e conteúdos e, assim, analisar com mais profundidade os dados obtidos em conversações digitais.

A ferramenta de monitoramento usada para este trabalho foi o *software* livre *Netlytic*³ e para melhor caracterização dos tipos de dados desejados, estes foram considerados como qualitativos pois se referem mais ao conteúdo do que à quantidade de dados. O procedimento adotado é *online* e feito diretamente no *site*. As análises consistiram na inserção do descritivo usando a *hashtag* #uber_brasil, seguindo o passo a passo informado pelas instruções do *software* para geração dos gráficos que serão apresentados na próxima seção. Como se tratou de um trabalho disciplinar, apesar de a ferramenta possuir planos pagos, a escolha foi feita pelo uso da versão gratuita. Mesmo ciente das limitações que os planos sem custo apresentam, o plano gratuito oferece uma base de dados composta por três *datasets* de 2.500 registros/ocorrências cada, o que se mostrou uma quantidade adequada para este trabalho.

A investigação foi centralizada na rede social Twitter⁴ porque o *Netlytic* deu respostas mais analisáveis, com maior presença e abrangência, nesta rede social para a população investigada, em comparação com o uso de outras redes, como Facebook e YouTube, cujos resultados foram não detectáveis ou ausentes. O que pode significar que os(as) trabalhadores(as) de aplicativo não fazem uso dessas outras redes de forma substancial. Contudo, isso precisa de mais dados para ser afirmado com precisão.⁵ Em contrapartida, no Twitter, como o uso das *hashtags* é muito

³ "*Netlytic* é um analisador de texto e redes sociais com suporte da comunidade para que pesquisadores e educadores de mídia social estudem o discurso público em sites de mídia social". A ferramenta permite levantar conteúdos e observar redes de conexão em grupos de interação. Acessado em 20 abr. 2021. <https://netlytic.org/home>.

⁴ O Twitter é um serviço público de conversação pela Internet. Acessado em 20 abr. 2021. <https://twitter.com>.

⁵ O uso das redes sociais e a forma como os indivíduos interagem com a rede é bastante dinâmico. O fato de não encontrar dados robustos sobre o uso de uma determinada rede não necessariamente significa que esse uso não existe. Como as técnicas de rastreamento variam e vão se modernizando, através de outras ferramentas, seja possível detectar o uso por uma determinada população. No caso dessa investigação, os resultados foram mais robustos para o Twitter.

popular⁶, os *tweets*⁷ foram facilmente rastreados e suficientes para a estruturação de uma base de dados mais produtiva.

Em seguida, foi feita uma seleção inicial de possíveis termos relacionados ao campo do objeto de pesquisa – sem priorizar termos específicos – de forma a tentar rastrear padrões relacionados à empresa de aplicativo. A pesquisa focou, primeiramente, na investigação do conteúdo compartilhado com citação da *hashtag* *#uber*. Este termo levou a uma seleção muito grande e dispersa pois a empresa atua em diversos países, tornando impossível selecionar os dados de informações em âmbito global. Assim, foi feito um novo recorte e a investigação se concentrou no termo *#uber_brasil*. Essa nova *hashtag*, com localidade determinada, possibilitou a obtenção de dados verificáveis da conversação nessa rede social. O período contemplado foi entre os dias 17 e 23 de abril de 2021 e resultou em 2.563 *tweets* analisáveis.

Os propósitos da coleta de dados na rede social foram: (1) reunir informações sobre esses conteúdos acessados na rede social com o uso da *hashtag* *#uber_brasil*, (2) apreender a circulação dos sentidos que essa comunicação tem para quem a utiliza, (3) verificar narrativas e demandas dessa população ao fazer referência aos aplicativos de transporte nestes espaços públicos virtuais e (4) identificar os sujeitos e relacioná-los aos conteúdos compartilhados.

Resultados por módulos de análises de redes

As imagens dos gráficos gerados mostram uma das formas como a ferramenta Netlytic apresenta visualmente as interações na rede social. Os chamados "módulos de análises de rede" são um tipo de recurso imagético para visualização das conexões feitas em rede pelos(as) usuários(as). Os gráficos indicam através de cores, volumes e comprimentos de arestas,

as conexões evidenciadas nos monitoramentos, onde é possível verificar alguns grupamentos que mostraram conteúdos e perfis interconectados. A palavra-chave *#uber_brasil* revelou interações, atores de importância e conteúdos das conversas *online*. A convergência entre atores e conteúdos, estabeleceram as interações relacionadas ao uso da rede.

As publicações no Twitter podem ser públicas ou não – cada usuário(a) escolhe como deseja interagir – mas a decisão de usar a *hashtag* é indicativo de que há o propósito de que outros perfis – pessoas ou empresas – leiam e interajam com um conteúdo específico. Deste modo, a pessoa também pode acessar o que os outros postam a respeito do mesmo tema. Dito isso, olhando para a Figura 1, no caso das interações mais numerosas e dispersas, elas apresentaram conversas públicas entre usuários(as) em questões relacionadas à atividade e à Uber. Isso possibilita que, tanto a empresa veja o que é abordado, como também permite a troca de informações entre usuários(as) sobre uma mesma questão. Embora apresentem baixa mobilização de perfis e *retweets*⁸, os temas foram específicos à prática da atividade. E, mesmo que não sejam mobilizadores influentes em termos de concentração de perfis, são numerosos se vistos isoladamente.

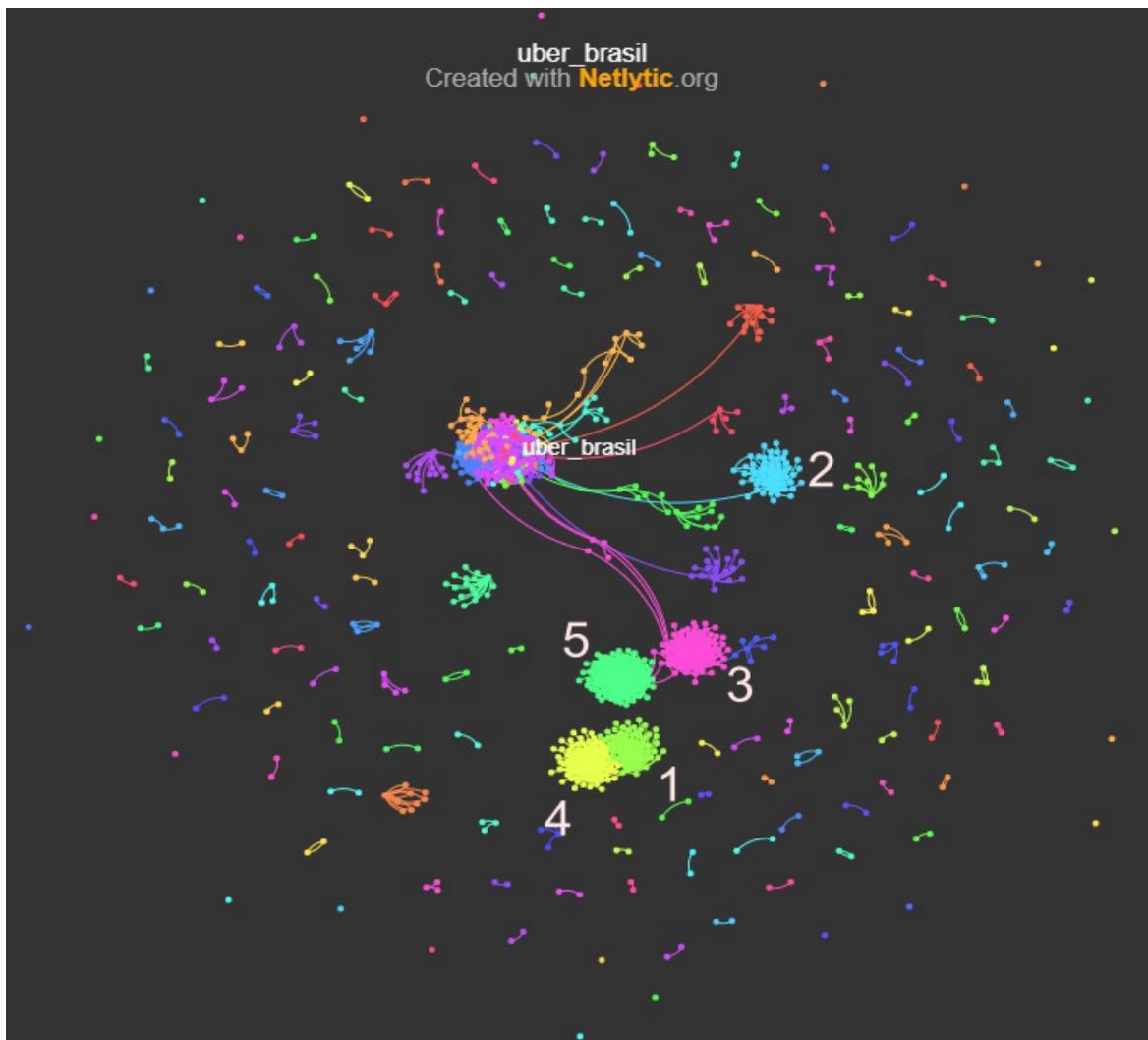
Os resultados mostraram que o uso mais frequente desta rede social se dá em função da necessidade de trabalhadores(as) e clientes em se comunicar com a Uber, como um canal de atendimento. Esse canal pode ser oficial ou não, depende de como a empresa reage às interações (situação que não investigamos e que pode indicar outra possibilidade para adensar a investigação em pesquisas futuras). Esse uso caracteriza uma perspectiva funcional da comunicação digital, ou um tipo de habilidade social possibilitada pela comunicação em rede (Del Prette e Del Prette, 2010).

⁶ O uso das *hashtags* – ou palavras-chave – foi um diferencial no levantamento dos dados pois quando escritas juntamente com o símbolo cerquilha (#), permitem que se consigam indexá-las, agrupá-las e quantificá-las. Isso porque, o uso das *hashtags* foi feito primeiramente no Twitter e isso faz com essas palavras-chaves sejam mais popularizadas dentro do ambiente desta rede.

⁷ "Tweet" é o termo popular como são chamadas as mensagens enviadas pelos/as usuários/as do *Twitter*.

⁸ É o termo que se usa para *Tweets* replicados ou respondidos.

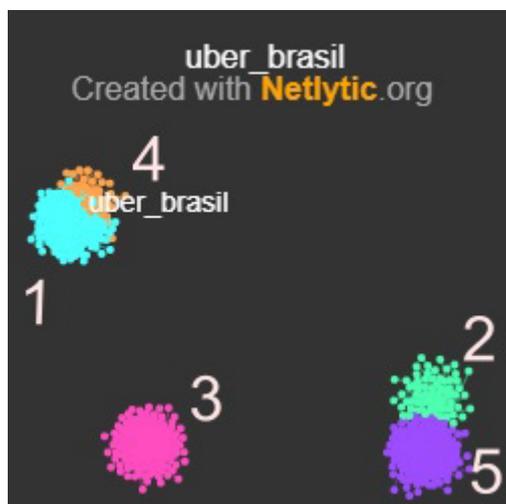
Figura 1 – Clusters – ou grupamentos de conexões – entre perfis relacionados à hashtag #uber_brasil



Fonte: Dados da pesquisa com gráfico gerado pelo *software* Netlytic-versão 2021.

Os grupamentos menos destacados – que se mostram na imagem com perfis em menor tamanho e mais numerosos, porém dispersos – revelaram atores e conteúdos que são relevantes de serem registrados pois se referem a questões diretamente relacionadas à atividade por aplicativo, tais como: valores recebidos e

pagos, liberdade dos motoristas, competências e obrigações, qualidade do transporte e propriedade dos carros. Em seguida, os cinco grupamentos mais evidenciados foram focados para verificação em um segundo gráfico, como mostrado na Figura 2.

Figura 2 – Cinco principais grupamentos colocados em destaque

Fonte: Dados da pesquisa com gráfico gerado pelo *software* Netlytic-versão 2021

Os perfis conectados se dividiram em grupos bem demarcados visualmente, onde é possível identificar características comuns em cada grupamento. Os grupamentos 1 e 4 estão em diálogo e podem ser vistos claramente juntos na Figura 2 da seguinte forma:

- O grupamento 1 se concentrou em um conteúdo destinado ao atendimento direto com a Uber.
- O grupamento 4 se destaca como suporte da empresa (onde o principal perfil, com quem a maioria interage, se chama [@uber_support](#)⁹).

Os demais grupamentos destacados apresentaram características diferentes e relacionadas a questões políticas, mostrando informações interessantes para definição de dados sobre o perfil dos(as) trabalhadores(as) nas redes:

- O grupamento 2 se concentrou em temas políticos, ao presidente da República Jair Bolsonaro, à vacinação e sobre COVID-19.
- O grupamento 3 também teve um perfil

com destaque para o cenário político e ideológico, à direita. O perfil do colunista Rodrigo Constantino¹⁰ é o ator principal neste grupamento, com declarada inclinação ideológica de extrema-direita.

- O grupamento 5 manteve o viés político, oposto ao grupamento 3 em termos de conteúdo das citações. O grupamento continha citações antiliberais, críticas ao apresentador Luciano Huck (que, à época, se apresentava como possível candidato à presidência da República) e com defesas pró-Lula (ex-presidente do Brasil e possível candidato). O perfil mais destacado neste grupamento é denominado [@cosmonautapato](#) e este nome também confere características a seu conteúdo pois se configura como uma crítica jocosa aos defensores da direita, apelidados de "patos". O grupamento se mostra com inclinação ideológica de esquerda e, novamente, reafirma relação explícita entre atores e conteúdos.

⁹ A cerquilha # é o símbolo usado para identificar as *hashtags*. O símbolo @ (arroba) serve para identificar os perfis. Deste modo, os nomes dos perfis sempre são precedidos por @.

¹⁰ Veja mais Rodrigo Constantino neste site: <https://istoe.com.br/coluna/rodrigo-constantino>. A conta do Twitter de Constantino já foi suspensa por disseminação de fakenews a respeito do tratamento precoce para Covid-19, que não tem embasamento científico e não é recomendado pelas instituições locais e globais de saúde. Acessado em 8 mar. 2022. <https://revistaforum.com.br/redes-sociais/twitter-suspende-rodrigo-constantino-por-defesa-de-tratamento-precoce-contra-covid>.

A segunda função analisada foi a frequência com que determinadas palavras são citadas nos conteúdos. A chamada *nuvem de palavras* (Figura 3) é uma ferramenta imagética onde as palavras se apresentam de maneira visualmente

hierarquizada de acordo com a quantidade de citações compartilhadas, o que determina sua forma e tamanho. O resultado contribuiu para identificação e verificação da relevância dos termos mais citados.

Figura 3 – Nuvem de palavras



Fonte: Dados da pesquisa com gráfico gerado pelo *software* Netlytic-versão 2021.

Através da percepção dos tamanhos e volumes das palavras, se distingue o nível de importância e a quantidade de citações de cada uma na rede. A expressão *#uber_brasil* aparece com mais destaque porque é a expressão-guia que definimos na pesquisa e é a partir dela que a ferramenta localiza as demais citações. Sendo assim, o programa considera – corretamente e previsivelmente – que esta é a menção mais relevante. Mas o que nos interessa são as demais menções.

Isto posto, no que se refere às demais palavras da nuvem, a Figura 3 confirma a presença dos tópicos mencionados nas análises e imagens dos grupamentos. Na ordem de importância, conforme o tamanho das palavras, temos as questões políticas (com nomes de políticos, personalidades e temas de viés ideológico), questões relacionadas à prática da atividade e questões de atendimento e suporte. Neste caso, a nuvem não trouxe novidades em termos de informação para esta pesquisa, apenas confirmações. Por

outro lado, a nuvem mostrou a proeminência de alguns nomes específicos – não mostrados nos grupamentos – que também podem contribuir para um aprofundamento em pesquisas futuras ou para o caso de pesquisas que estejam em busca desses nomes e palavras mais específicas.

Análise sociológica dos resultados

Mesmo considerando que não é possível acessar todos os dados disponíveis referentes à circulação de informação nas redes sociais e levando em conta as próprias limitações – por questões de legalização, segurança e privacidade – impostas pelas próprias redes, é importante coletar esses dados e atribuir-lhes sentidos com o objetivo de compreender os processos sociais que se dão nesses ambientes digitais (Grohmann 2019).

O gráfico da Figura 1 gerou dados a partir da palavra-chave *#uber_brasil*, mapeando interações nesta rede social em função da comunicação com a empresa. Um dos tipos de conversa que

se estabeleceu se dá com uma função específica de obter atendimento, compartilhar problemas ou troca de informações, de forma pública, tanto com a empresa, como com outros(as) usuários(as), caracterizando um uso das tecnologias determinadas pelos próprios indivíduos, indicando que há uma agência positiva contrapondo-se a um determinismo tecnológico que nos leva a acreditar que somos dominados pela tecnologia e que não temos como interferir. O uso intencional das redes sociais para objetivos específicos mostra que não é bem assim. Muito embora a tecnologia seja importante na estrutura social, guiando de alguma forma nossas ações, a sociedade, como criadora e desenvolvedora de ferramentas tecnológicas, também determina seu uso para que atendam aos seus interesses.

Castells (1999) é incisivo ao afirmar que embora a tecnologia tenha um papel importante na transformação da sociedade, esse poder não pode ser considerado determinante. Isso significa que a tecnologia é fruto das ações humanas e, dessa forma, podemos também direcionar como ela será utilizada. Por outro lado, também é fundamental ter em mente que, mesmo não sendo determinante, "a tecnologia (ou a sua falta) incorpora a capacidade de transformação das sociedades, bem como os usos que as sociedades, sempre em um processo conflituoso, decidem dar ao seu potencial tecnológico" (Castells 1999, 26). Sendo assim, torna-se imperativo observar com cuidado a forma como determinados grupos se apropriam dos usos das redes para entender como a interação social se estabelece e qual o seu sentido.

Para uma melhor compreensão dessas novas formas de análise, "o grau de clusterização mais alto, tanto no *cluster* quanto no grafo também indica uma maior participação dos atores na conversação com essa *hashtag*" (Recuero 2014, 75). Logo, em grande medida, há um padrão de conteúdo no uso do Twitter relacionado à Uber. Isso porque o conteúdo do principal grupamen-

to, e de alguns outros grupamentos menores, revelam que a rede social é utilizada para que os(as) usuários(as) possam entrar em contato com a empresa, trabalhadores(as) ou clientes. O que pode quase definir um significativo uso institucional e funcional dessa rede social.¹¹

No primeiro gráfico (Figura 1), alguns sujeitos se destacam em termos de mobilização de conteúdo nestes grupamentos. Contudo, esses perfis não demonstraram, em análise superficial, nenhuma especificidade e carece de pesquisa mais adensada para saber se esses perfis mobilizam outros perfis ou se são os conteúdos – de atendimento – que mobilizam perfis em torno de uma publicação. De todo modo, já foi possível identificar um uso específico na análise e esta informação já é suficiente para responder aos objetivos pertinentes a esta pesquisa.

O gráfico da Figura 2 revelou grupos com mais especificidade em termos de conteúdos e atores, e pôde ser verificado um nexos situacional do contexto político atual. Os temas estão relacionados e se apresentaram com conteúdos políticos e ideológicos que se antagonizam, em grande medida, pela intensificação da influência do neoliberalismo no cenário geopolítico global, incluindo o Brasil (Balestro e Monteiro 2019).

O primeiro grupo apresentou conteúdos e atores relacionados às ideologias políticas de esquerda ou de oposição ao governo atual. Em outro grupo, a ideologia de direita se mostrou proeminente, com destaque para o ator Rodrigo Constantino. Ele é um ideólogo da direita ultraliberal que defende a atividade trabalhista nos moldes desregulamentados – como as das plataformas de aplicativo – e do livre mercado empresarial, assim como defende as reformas trabalhistas que reduzem direitos e proteções sociais. Sendo assim, apresenta nexos contextual com o objeto da pesquisa. Alinhado a este ator de influência, o conteúdo do grupamento 3 ficou direcionado a questões antipetistas (antiPT – Partido dos Trabalhadores, maior partido de

¹¹ Os conteúdos relacionados ao grupamento 1 (cujo principal perfil é @uber_brasil) são questões de atendimentos em geral, para trabalhadores(as) ou clientes, tais como: segurança, motoristas clandestinos, valores errados de cobrança e pagamento, problemas com o aplicativo, dificuldades com o GPS (localização/destino), cadastro, uso de máscara (COVID-19), promoções, reclamações sobre taxas, descontos errados, valores em dinheiro, cancelamento de corridas, entre outros (dados da pesquisa).

esquerda do Brasil), contra a ideologia de esquerda, anticomunistas, com assumidas posturas de ataque à ciência (antivacinas, contrário às restrições da pandemia e defensores de tratamentos não comprovados para COVID-19) e de ataque a professores da educação pública e universitária, especificamente.

No caso dos conteúdos políticos, os atores mostraram maior poder de mobilização em seus conteúdos compartilhados (grupos maiores e mais concentrados), quando comparados aos grupamentos com perfis que solicitam assistência (menores e mais dispersos). Sendo assim, em boa medida, os perfis e os conteúdos políticos, à direita e à esquerda, podem ser considerados como referências relevantes em termos de engajamento dentro da rede dos(as) trabalhadores(as) e clientes da Uber no Twitter. O que caracteriza uma conexão entre sujeitos e tema de interesse e significado para esta população.

Esses dados de conteúdo na comunicação feita nas redes sociais podem contribuir para a elaboração de análises combinadas com métodos utilizados na pesquisa sociológica. Como exemplo, pode-se citar o uso desses conteúdos para a escolha de estratégias de abordagem da população-alvo, elaboração de perguntas e direcionamento de entrevistas que "também podem auxiliar a compor uma estratégia multimetodológica". O que nos leva a confirmar, conforme já dito, que tanto as metodologias modernas quanto as tradicionais podem – e devem – ser trabalhadas em conjunto, sem que haja nenhuma desqualificação entre elas. O que se atinge é a demonstração de que "o *velho* não se perde em meio a situações comunicacionais colocadas como *novas*, podendo ter validade metodológica" (Grohmann 2019, 160).

A segunda análise de dados que foi feita através da nuvem (Figura 3) confirmou que as questões políticas são especialmente importantes e revelou uma tendência ideológica bem-marcada como tema de interesse dessa população, que definem as políticas que constroem regulações trabalhistas. As alterações na legislação – que incentivam a flexibilização trabalhista e tem gran-

de relação com o crescimento das empresas de aplicativo – estão diretamente ligadas à determinadas ideologias políticas, principalmente as neoliberais. Essas decisões políticas produzem efeitos normativos acerca da atividade por plataforma digital e estão transformando o mundo do trabalho como o conhecemos. A importante informação – trazida pelas análises de comportamento – é a detecção de que esses temas políticos e ideológicos estão sendo dialogados entre esses(as) trabalhadores(as).

Esta questão crucial sugere a importância de trabalhos futuros que analisem alternativas de política, e que o façam sem colocar relacionamentos capitalistas como pano de fundo inexorável. É por isso que quando eles são contempladas alternativas políticas para o desemprego, precarização e perda de trabalhos vinculados às tendências descritas, é imprescindível pergunte-se: as soluções propostas contribuem para a desmercantilização do mundo ou eles apoiam a mercantilização capitalista? Em outras palavras, seria bom que pesquisas futuras estudem os remédios políticos propostos distinguir entre aqueles que, em última análise, aspiram a recuperar uma situação de trabalho, como a do capitalismo industrial daqueles que procuram transcender as relações capitalistas. (Zuckerfeld 2020, 39, tradução nossa)

A dimensão política se torna mais relevante quando é feita a conexão entre a modalidade de trabalho por aplicativo e o neoliberalismo, considerando essa ideologia um tipo de visão de mundo, que se destaca no cenário político e econômico do Brasil, atingindo também os(as) trabalhadores(as). A natureza do neoliberalismo prevê uma racionalidade que estrutura e organiza todos os níveis da sociedade. Sendo assim, políticas governamentais e comportamentos individuais estão relacionadas em uma mesma lógica que intervém no papel do Estado, nas proteções sociais e insere os(as) trabalhadores(as) em padrões de conduta individualistas e concorrentes (DARDOT; LAVAL, 2016). Nesta perspectiva, é possível entender o contexto político, cuja mentalidade é construída para conceber que os indivíduos são os únicos responsáveis por cuidar de si mesmos e onde o trabalho por aplicativo possui essa característica marcante de autonomia e individualidade.

Por outro lado, essa racionalidade antiestado e a favor da economia de mercado, não parte apenas das camadas mais altas da sociedade. Segundo Gago (2018), a economia informal também é defendida e vista como uma forma de enfrentar a falta de condições sociais e econômicas impostas ao desenvolvimento das camadas mais baixas. Com isso, o que se mostra é um cenário que justifica a presença contundente do discurso político de direita dentro dos espaços virtuais utilizados pelos(as) trabalhadores(as) mais vulneráveis e informais, como os de aplicativo.

O estudo demonstrou que as questões políticas estão, em alguma medida, inseridas no pensamento, no discurso e nas escolhas dessa população. As soluções que podem ser empreendidas – no sentido de compreender a complexidade que envolve esta modalidade – precisam ir além do senso comum ou das percepções óbvias que cercam as conclusões mais apressadas quando se estudam novos processos produtivos. Os(as) trabalhadores(as) que atuam nos aplicativos se inserem em dinâmicas que, inegavelmente, permitem um relativo protagonismo e que também podem ser interpretadas como resultado de escolhas feitas pelos indivíduos pois “as práticas se transformam em autogerenciamento, diante de um cenário hostil em que os indivíduos não se colocam apenas como vítimas, mas como produtores de suas realidades subjetivas em um neoliberalismo que também tem agência ‘de baixo pra cima’” (Bessa 2020, 49). Esses(as) trabalhadores(as), em certa medida, são atores de sua busca por oportunidades de trabalho que proporcionem realização pessoal dentro de um processo produtivo que sempre se mostrou excludente à maioria da classe trabalhadora. Neste aspecto, as escolhas políticas não podem ser menosprezadas e estão diretamente relacionadas com a maneira como essa atividade pode ser regulamentada para atender às demandas desses(as) trabalhadores(as). Complementarmente, a sociedade informacional submete os sujeitos a novas lógicas de mercado e configurações econômicas que afetam o mundo do trabalho dentro de uma versão mais hostil de capitalismo.

Os sistemas econômicos dispõe certamente de uma poderosa coerência interna e dinâmicas específicas de funcionamento. Mas da análise histórica que, por exemplo, nos descreve a passagem do mercantilismo ao capitalismo concorrencial e deste à formação de oligopólios financeiros não decorre qualquer obrigatoriedade quanto à evolução futura daquilo que hoje conhecemos como economia e como sociedade. (Freire 2002, 357).

Ou seja, a percepção da estrutura em torno dos atores é uma informação adicional para que se possa compreender também o comportamento de uma determinada população. Além disso, o comportamento individual dos atores reflete-se na rede como um todo, moldando-a e adaptando-a, sendo também, portanto, fundamental para que possamos compreender a estrutura em si (Recuero 2017, 10). Por isso, as considerações a respeito das conversações, dinâmicas, usos, conteúdos e sentidos nas interações digitais podem fornecer dados valiosos sobre o campo, caminhos de pesquisa e o quê levar em consideração quando se deseja interagir com um determinado campo.

O mundo do trabalho na era informacional

Depois de todo o trabalho praticamente concluído, ainda pode haver a pergunta: mas por que afinal é realmente importante entender o que os(as) trabalhadores(as) de aplicativo conversam em uma determinada rede social? A resposta a esta pergunta precisa ser explicada através do entendimento sobre as novas configurações do mundo do trabalho. A realidade dos(as) trabalhadores(as) no mundo moderno tem sofrido grandes transformações ao longo da história e isso não é uma novidade. O que difere a atualidade das realidades de tempos passados é o avanço da tecnologia e do neoliberalismo, como já mencionado. Esses dois fatores juntos estão sendo responsáveis por um cenário de grande hostilidade para os(as) trabalhadores(as). Karl Marx (2013), em uma das citações que faz em *O Capital*, dá pistas de que é possível fazer uma associação direta entre as transformações de sua época, para as situações que são vivenciadas

na atualidade pela classe trabalhadora. É certo que existem muitas análises críticas sobre a produção de Marx, contudo, não se pode negar que suas observações dão valiosos argumentos para pensarmos o mundo de hoje, como a desregulamentação trabalhista e expropriação do trabalhador de seus meios de subsistência. E, se neste trabalho estamos analisando comportamento e narrativa, Marx vai ainda mais além, indicando a construção discursiva daqueles que defendiam mudanças.

A estrutura econômica da sociedade capitalista nasceu da estrutura econômica da sociedade feudal. A decomposição desta liberou elementos para formação daquela. O produtor direto, o trabalhador, só pode dispor de sua pessoa depois que deixou de estar vinculado à gleba e de ser escravo ou servo de outra pessoa. Para vender livremente sua força de trabalho, levando sua mercadoria a qualquer mercado, tinha ainda de livrar-se do domínio das corporações, dos regulamentos a que elas subordinavam os aprendizes e oficiais e das prescrições com que entravavam o trabalho. Desse modo, um dos aspectos desse movimento histórico que transformou os produtores em assalariados é a libertação da servidão e da coerção corporativa; e esse aspecto é o único que existe para nossos historiadores burgueses. Mas os que se emanciparam só se tornaram vendedores de si mesmos depois que lhes roubaram todos os seus meios de produção e os privaram de todas as garantias que as velhas instituições feudais asseguravam à sua existência. (Marx 2013, 830).

Como vemos, passado e presente, estão dialogando através das questões políticas e econômicas que regem e alteram as relações entre trabalhadores(as), atividades laborais e condições de existência. Considerando que o capitalismo é um sistema que se baseia na acumulação de capital e que essa acumulação se dá, invariavelmente, para uma minoria que é a detentora dos meios de produção capitalista, é possível entender que as consequências desse modelo para o trabalhador nunca poderiam ter sido satisfatórias e o impelem a buscar alternativas.

Sendo o neoliberalismo um estágio avançado do capitalismo, a acumulação e concentração de capital nas mãos de poucos se torna muito mais potente. Karl Polanyi (2000) indica que essa grande virada social se deu a partir do desen-

volvimento e dominação da economia pelas leis de mercado. Posteriormente, a transição da economia de mercado para a economia autorregulável – defendida pelo neoliberalismo – deu mais uma acelerada nos processos de precarização e empobrecimento da maior parte da população. Uma transição que não se deu como um tipo de cadeia evolutiva, mas, sim, com incentivos estratégicos que ele chama de “estimulantes altamente artificiais administrados ao corpo social” (Polanyi 2000, 78). Este ponto de vista ajuda a compreender como esse sistema, altamente prejudicial aos(as) trabalhadores(as), tem espaço de defesa no modo de pensar e na visão de mundo de uma parte representativa da classe trabalhadora.

Para analisar o atual cenário, é preciso considerar essas variáveis e interferências no modo de vida e na visão de mundo dos(as) trabalhadores(as) porque as narrativas construídas para convencer a população de que essas transformações são necessárias – e até benéficas – são muito bem elaboradas.

Uma das maiores dificuldades em compreender o que está a acontecer nas nossas vidas resulta da natureza aparentemente óbvia das explicações que circulam no espaço público sobre a origem dos nossos males. Expressões como “andamos a viver acima de nossas possibilidades”, “é preciso baixar os salários”, “temos de ser empreendedores”, “na escola de antigamente é que se aprendia”, “é preciso fazer sacrifícios para pagar a dívida”, entre tantas outras foram se instalando acriticamente no nosso cotidiano. Representam ideias que, por serem repetidas incessantemente, se cristalizam e deixam de ser postas em causa. (Soeiro et al. 2013, 9).

O avanço tecnológico está provocando profundas alterações na forma como as empresas funcionam e na condução das relações de trabalho. E não menos importante, estão criando narrativas que criam falsas realidades, amplamente difundidas, principalmente, através das redes sociais. As novas modalidades de trabalho por aplicativos preveem novas formas de atuação e controle sobre os(as) trabalhadores(as). Em uma realidade de aumento dos níveis de desemprego, as facilidades permitidas na obtenção de um

trabalho rentável através das plataformas são um diferencial que estimula os indivíduos a aderir a esta modalidade de trabalho. Somado a isso, o neoliberalismo, um sistema político e econômico que avança em uma configuração mais agressiva do que em qualquer outra época, promove, entre outras medidas, desregulamentação das relações de trabalho e flexibilização das regras trabalhistas, reduzindo salários, retirando direitos, induzindo a jornadas extensas e não remuneradas, e aumentando a desigualdade social. Ou seja, a solução de austeridade não resolve o problema, como, verdadeiramente, o agrava.

Essa reestruturação, no entanto, vista por muitos como inevitável dentro da racionalidade do mercado, tem trazido também graves problemas sociais quanto ao nível de emprego e à garantia dos direitos conquistados pelos trabalhadores ao longo do século XX. Ao mesmo tempo que os índices de desemprego se tornam elevados, inclusive nas economias centrais, em muitos países, se aplica uma política de desmantelamento da ação do estado nas áreas sociais. Nos países subdesenvolvidos, a flexibilização das relações de trabalho só faz aumentar o mercado de trabalho informal e o desemprego. (Santana 2005, 2).

No Brasil, a eleição de Jair Bolsonaro se desenvolveu em um cenário de divisão política onde uma parte expressiva da população¹² defende as alterações por acreditar que a flexibilização seria a solução para suprir a falta de postos de trabalho. Por outro lado, o sentimento de liberdade propiciado pelo uso dos aplicativos é um diferencial que direciona as opiniões dos(as) trabalhadores(as) na defesa da modalidade. Em grande medida, uma defesa que é compreensível, visto que liberdade é um valor que facilmente assimilamos como algo importante. Ao mesmo tempo, a história trabalhista no Brasil não se desenvolveu de forma a que o trabalhador pudesse se sentir seguro e atendido pelo modelo formal de trabalho. Por isso, analisar e entender as narrativas, os discursos e os sentidos que o

cenário político tem para a classe trabalhadora é um diferencial para o desenvolvimento de pesquisas neste campo.

Este trabalho tentou fazer uma investigação dos temas e atores presentes no uso da rede social Twitter e se estes dados poderiam trazer esclarecimentos e informações úteis para contribuir na execução e facilitação do diálogo entre pesquisadores(as) e sua população-alvo. Neste quesito, o trabalho cumpriu seu objetivo por ter conseguido identificar os temas abordados nessas conversações digitais, os contextos em que os temas se desenvolveram, alguns dos atores envolvidos, sendo possível estabelecer um nexo entre essas variáveis.

Considerações finais

Os ambientes de relacionamento digital são fonte de rica informação sobre as questões da sociedade contemporânea. Sem medo de errar, é possível afirmar que boa parte das relações são mediadas de alguma forma pela tecnologia. Por conta desta realidade social cotidiana, compreender essas relações e o potencial de informação que são capazes de fornecer, agrega ferramentas e dados de análises valiosos para a Sociologia em uma vasta gama de possibilidades. As análises no programa Netlytic revelaram informações conseguidas através de coletas de dados empíricos nas redes sociais e alguns padrões se apresentaram de forma a indicar caminhos para adensar investigações. Mesmo diante de alguma resistência que o campo possa apresentar sobre essas análises, elas trouxeram dados que podem contribuir para compreender a lógica e o modo de pensar de uma determinada população, ofertando meios que podem favorecer a realização de pesquisas sociais.

A primeira constatação sobre o uso do Twitter demonstrou que existem questões e deficiências na comunicação com o suporte e o atendimento

¹² A manchete de uma notícia à época da eleição presidencial dá uma ideia de como se deu este momento e revela o clima de polarização entre direita e esquerda que se estabeleceu no Brasil: "Jair Bolsonaro é eleito presidente e interrompe série de vitórias do PT: Candidato do PSL derrotou o petista Fernando Haddad no segundo turno, com 55% dos votos, e foi eleito o 38º presidente do Brasil. Capitão reformado do Exército e deputado federal desde 1991, Bolsonaro se elegeu com promessas de reformas liberais na economia e um discurso conservador, contrário à corrupção, ao PT e ao próprio sistema político." Acessado em 08 mar. 2022. <https://g1.globo.com/politica/eleicoes/2018/noticia/2018/10/28/jair-bolsonaro-e-eleito-presidente-e-interrompe-serie-de-vitorias-do-pt.ghtml>.

feito diretamente pela empresa Uber. Isso faz com que a rede social seja utilizada de forma institucional. Por outro lado, a rede social torna pública essas discussões e debates entre a empresa e usuários(as) (trabalhadores(as) ou clientes). Esse comportamento pode caracterizar um uso estratégico por parte dos(as) usuários(as) que, no âmbito privado, não são satisfatoriamente atendidos pela empresa. Tornar público, ainda carrega consigo a vantagem dos(as) usuários(as) identificarem outros perfis com as mesmas questões, podendo relacionar-se entre si para buscar soluções. Além disso, as informações contidas nos textos dos *tweets* podem contribuir para entender os problemas enfrentados por usuários(as) orientando novas pesquisas e ações estratégicas.

Em termos sociológicos, a questão política se mostrou como conteúdo mais abordado, levando em conta que dos cinco grupos, três apresentaram conteúdos políticos, tanto à esquerda como à direita. Essa informação evidencia que há uma questão política que pode definir as escolhas dos(as) trabalhadores(as) na comunicação e no entendimento da prática da atividade. Além disso, conecta usuários(as) com visões políticas e de mundo que atravessam o cotidiano da sociedade. O viés político estabelece relações fortes entre o tipo de atividade das plataformas de aplicativo e a ideologia neoliberal que vem se fortalecendo politicamente no cenário econômico e social brasileiro.

O comportamento social pode ser abordado por diferentes formas de análise e ele se altera de acordo com as contingências vivenciadas em sociedade e em determinados ambientes (Del Prette e Del Prette 2019). Além do relatado, essas questões colocam em evidência as narrativas e as disputas no campo social. Em boa medida, as informações obtidas sobre o uso da rede proporcionam material para investigação sobre os(as) trabalhadores(as), sobre as empresas de aplicativo e sobre os valores que orientam essa população.

O mundo do trabalho está sendo fortemente afetado pelo desenvolvimento tecnológico da era denominada de indústria 4.0. Isso significa refletir

sociologicamente sobre como a análise científica dessas relações sociais em ambientes virtuais podem prover dados visando esclarecer questões e desenvolver estratégias que direcionem a um melhor entendimento do mundo do trabalho contemporâneo. Através da imaginação sociológica, como nos ensina Mills (2009), somos capazes de ampliar nossa visão, considerar diferentes perspectivas e analisar criticamente as relações nas mais diversas circunstâncias. Isso proverá uma forma melhor de compreender as questões públicas e sociais partindo de diferentes fontes que se apresentam implicadas neste fenômeno onde se desenvolvem as novas modalidades de trabalho. Por fim, traz também a possibilidade do desenvolvimento de novos recursos – a partir da própria tecnologia – para investigação e enfrentamento dos desafios originados pelas transformações que este novo mundo impõe aos(as) trabalhadores(as) e cientistas sociais.

Referências

- Dahl, Robert A. 2001. *Sobre a democracia*. Brasília: Editora Universidade de Brasília.
- Balestro, Moisés, e Monteiro, Cristiano Fonseca. 2019. "A onda rosa e o neoliberalismo resiliente". *Revista de Estudos e Pesquisas sobre as Américas* 13 (2): 45-52.
- Beleli, Iara, e Pelúcio, Larissa. 2018. Aperte play para iniciar: desafios metodológicos de pesquisas nas mídias digitais. In *Pensar com método*, organizado por Susana Durão, e Isadora Lins França. Rio de Janeiro: Papéis Selvagens. 2019.
- Bessa, Ana Cláudia. 2020. "'Chama o Uber': as representações do trabalho por aplicativo para os/as trabalhadores/as brasileiros/as". Trabalho de Conclusão de Curso Universidade Federal Fluminense.
- Castells, Manuel. 1999. *A Sociedade em Redes*, vol. 1. 2. ed. São Paulo: Editora Paz e Terra.
- Costa-Moura, Fernanda. 2014. "Proliferação das #hashtags: lógica da ciência, discurso e movimentos sociais contemporâneos". *Revista Ágora* 17 (Agosto).
- Dardot, Pierre, e Laval, Christian. 2016. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. Tradução de Mariana Echalat. 1. ed. São Paulo: Boitempo.
- Del Prette, Zilda. A. P., e Del Prette, Almir. 2010. "Habilidades sociais e análise do comportamento". *Perspectivas em análise do comportamento* 1 (2), 104-15.
- Felt, Myllynn. 2016. "Social media and the social sciences: How researchers employ Big Data analytics". *Big Data & Society* 3 (1): <https://doi.org/10.1177/2053951716645828>.

Freire, João. 2002. *Sociologia do Trabalho: uma introdução*. 2. ed. Porto: Editora Afrontamento.

Gago, Verónica. 2018. *A razão neoliberal: economias barrocas e pragmática popular*. Tradução de Igor Peres. São Paulo: Editora Elefante.

Grohmann, Rafael. 2019. Os rastros digitais na circulação de sentidos: pela desnaturalização e contextualização de dados na pesquisa em comunicação. *Galáxia* (São Paulo) 42: 50-163.

Marx, Karl. 2013. *O capital: crítica da economia política*. Livro 1, vol. 2. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.

Mills, Charles Wright. 2009. "A promessa". *Sobre o artesanato intelectual e outros ensaios*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.

Netlytic. c2022. Acessado em 20 abr. 2021. <https://netlytic.org/home>.

Oliveira, Thaiane., e Wanick, Vanissa. 2018. "Desdobrando o conceito de engajamento: revisão bibliográfica sobre seus aspectos comportamentais, emocionais e cognitivos". *Lumina* 12, (2): 150-71.

Polanyi, Karl. 2000. *A Grande Transformação: as origens da nossa época*. 2. ed, Rio de Janeiro: Elsevier.

Recuero, Raquel. 2017. *Introdução à análise de redes sociais online*. Acessado em 17 jan. 2022. <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/24759>.

Recuero, Raquel. 2014. "Contribuições da Análise de Redes Sociais para o estudo das redes sociais na Internet: o caso da hashtag# Tamojuntodilma e# CalabocaDilma". *Fronteiras-estudos midiáticos* 16 (2): 60-77. Acessado em 17 jan. 2021. <http://www.revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/fem.2014.162.01>.

Santana, Marco Aurélio. 2005. "O mundo do trabalho em mutação: as reconfigurações e seus impactos". *Cadernos IAU ideias* 3 (34).

Silva, Tarcizio. 2021. Como monitorar mídias sociais com a Netlytic. *IBPAD*. Acessado em 21 abr. 2016. <https://www.ibpad.com.br/blog/comunicacao-digital/como-monitorar-midias-sociais-com-a-netlytic>.

Soeiro, José., Cardina, Miguel., e Serra, Nuno. 2013. *Não acredite em tudo o que pensa. Mitos do senso comum na era da austeridade*. Lisboa: Tinta-da-china.

Twitter. Acessado em 20 abr. 2021. <https://twitter.com/home>.

Zuckerfeld, Mariano. 2020. "Bits, plataformas y autómatas. Las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional". In *LAT Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*. Vol. 4. Ciudad Autónoma Buenos Aires: Lugar.

Ana Cláudia Bessa

Socióloga pela Universidade Federal Fluminense (UFF), em Niterói, RJ, Brasil. Mestranda em Sociologia e Antropologia no PPGSA da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), no Rio de Janeiro, RJ, Brasil. Pesquisadora em projeto com coordenação geral do Centro de Antropologia e Arqueologia Forense (CAAF) da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) e do Ministério Público Federal.

Os textos deste artigo foram revisados pela Poá Comunicação e submetidos para validação da autora antes da publicação.