

Governando sociedades digitais: plataformas privadas, valores públicos¹

Governing digital societies: private platforms, public values

Gobernando las sociedades digitales: plataformas privadas, valores públicos

José van Dijck

Utrecht University, The Netherlands

<j.f.t.m.vandijck@uu.nl>

Resumo

As plataformas digitais *on-line* penetraram profundamente em todos os setores da sociedade, perturbando mercados, relações de trabalho e instituições, ao mesmo tempo que transformam práticas sociais e cívicas. Além disso, as dinâmicas das plataformas afetaram o cerne dos processos democráticos e de comunicação política. Após uma década de euforia em relação às plataformas, em que as empresas de tecnologia foram festejadas por empoderar os usuários comuns, os problemas têm aumentado nos últimos três anos. Desinformação, notícias falsas e discurso de ódio se espalham pelo YouTube, Twitter e Facebook, envenenando o discurso público e influenciando eleições. O escândalo do Facebook e Cambridge Analytica sintetizou as muitas violações de privacidade e vazamentos de segurança que permeiam as redes e mídias sociais. Além de enfrentarmos acusações de evasão fiscal e de promover o enfraquecimento da legislação trabalhista, as grandes empresas de tecnologia estão enfrentando um sério

Abstract

Online digital platforms have deeply penetrated every sector in society, disrupting markets, labor relations and institutions, while transforming social and civic practices. Moreover, platform dynamics have affected the very core of democratic processes and political communication. After a decade of platform euphoria, in which tech companies were celebrated for empowering ordinary users, problems have been mounting over the past three years. Disinformation, fake news, and hate speech spread via YouTube, Twitter, and Facebook poisoned public discourse and influenced elections. The Facebook – Cambridge Analytica scandal epitomized the many privacy breaches and security leaks dogging social media networks. Further compounded by charges of tax evasion and the undermining of fair labor laws, big tech companies are facing a serious ‘techlash’. As some argued, the promotion of longstanding

Resumen

Las plataformas digitales en línea han penetrado profundamente en todos los sectores de la sociedad, perturbando los mercados, las relaciones laborales y las instituciones, al tiempo que transforman las prácticas sociales y cívicas. Además, la dinámica de plataformas afectó el núcleo de los procesos democráticos y la comunicación. Después de una década de promoción de la plataforma, en la que se celebraba que las empresas de tecnología empoderaran a los usuarios cotidianos, los problemas han ido en aumento en los últimos tres años. La desinformación, las noticias falsas y los discursos de odio difundidos en YouTube, Twitter y Facebook envenenaron el discurso público e influyeron en las elecciones. El escándalo de Facebook y Cambridge Analytica personificó las numerosas violaciones de la privacidad y filtraciones de seguridad que plagan las redes sociales. Además, agravado por las acusaciones de evasión de impuestos y el debilitamiento de las leyes laborales justas, las grandes empresas de tecnología se enfrentan a un serio ‘techlash’. Como al-

'techlash'. Como alguns argumentaram, a promoção de valores públicos tradicionais, como tolerância, democracia e transparência, está cada vez mais comprometida pelas "exportações" globais de empresas de tecnologia americanas, que dominam a infraestrutura de distribuição de bens culturais *on-line*: notícias, vídeos, interação social e comunicação privada (GELTZER; GOSH, 2018). Como amplamente discutido em nosso livro *The Platform Society: Public Values in a Connected World*, a digitalização e a "plataformização" das sociedades envolvem várias lutas intensas entre sistemas e os atores que os contestam, levantando questões importantes: quem deve ser responsável por ancorar valores públicos em sociedades de plataforma que são guiadas por algoritmos e alimentadas por dados? Que tipo de valores públicos devem ser negociados? E como o governo e os cidadãos europeus podem preservar certos valores sociais e culturais, sendo dependentes de um ecossistema de plataforma cuja arquitetura é baseada em valores comerciais e está enraizada em uma visão de mundo neolibertária?

Palavras-chave: Sociedades digitais. Plataformas privadas. Governança da internet. Valores da plataforma.

public values such as tolerance, democracy, and transparency are increasingly compromised by the global 'exports' of American tech companies which dominate the online infrastructure for the distribution of online cultural goods: news, video, social talk, and private communication (Geltzer & Gosh, 2018). As extensively discussed in our book 'The Platform Society: Public Values in a Connected World', the digitization and 'platformization' of societies involve several intense struggles between competing ideological systems and their contesting actors, prompting important questions: Who should be responsible for anchoring public values in platform societies that are driven by algorithms and fueled by data? What kind of public values should be negotiated? And how can European citizens and governments guard certain social and cultural values while being dependent on a platform ecosystem which architecture is based on commercial values and is rooted in a neoliberal world view?

Keywords: Digital societie. Private platforms. Internet Governance. Platform values.

gunos han argumentado, la promoción de valores públicos arraigados como la tolerancia, la democracia y la transparencia se ven cada vez más comprometidas por las "exportaciones" globales de las empresas tecnológicas estadounidenses que dominan la infraestructura en línea para la distribución de bienes culturales en línea: noticias, videos, conversación social y comunicación privada (Geltzer & Gosh, 2018). Como se analiza extensamente en nuestro libro 'La sociedad plataforma: valores públicos en un mundo conectado', la digitalización y la "plataformización" de las sociedades implica una serie de luchas intensas entre los sistemas y sus actores en disputa, lo que plantea preguntas importantes: quién debería ser responsable. para andar audiencias de valores en sociedades de plataformas impulsadas por algoritmos y alimentadas por datos? ¿Qué tipo de valores públicos se deben negociar? ¿Y cómo pueden los ciudadanos y gobiernos europeos salvaguardar ciertos valores sociales y culturales mientras confían en un ecosistema de plataforma cuya arquitectura se basa en valores comerciales y tiene sus raíces en una cosmovisión neoliberal?

Palabras clave: Empresas digitales. Plataformas privadas. Gobernanza de internet. Valores de plataforma.

Introdução

As plataformas digitais *on-line* penetraram profundamente em todos os setores da sociedade, perturbando mercados, relações de trabalho e instituições, ao mesmo tempo que transformam práticas sociais e cívicas. Além disso, as dinâmicas das plataformas afetaram o cerne dos processos democráticos e de comunicação política. Após uma década de euforia em relação às plataformas, em que as empresas de tecnologia foram festejadas por empoderar os usuários comuns, os problemas têm aumentado nos últimos três anos. Desinformação, notícias falsas e discurso de ódio se espalham pelo YouTube, Twitter e Facebook,

envenenando o discurso público e influenciando eleições. O escândalo do Facebook e Cambridge Analytica sintetizou as muitas violações de privacidade e vazamentos de segurança que permeiam as redes e mídias sociais. Além de enfrentarem acusações de evasão fiscal e de promover o enfraquecimento da legislação trabalhista, as grandes empresas de tecnologia estão enfrentando um sério ‘techlash’. Como alguns argumentaram, a promoção de valores públicos tradicionais, como tolerância, democracia e transparência, está cada vez mais comprometida pelas “exportações” globais de empresas de tecnologia americanas, que dominam a infraestrutura de distribuição de bens culturais *on-line*: notícias, vídeos, interação social e comunicação privada (GELTZER; GOSH, 2018).

Como amplamente discutido em nosso livro *The Platform Society: Public Values in a Connected World*, a digitalização e a “plataformização” das sociedades envolvem várias lutas intensas entre sistemas e os atores que os contestam, levantando questões importantes: quem deve ser responsável por ancorar valores públicos em sociedades de plataforma que são guiadas por algoritmos e alimentadas por dados? Que tipo de valores públicos devem ser negociados? E como o governo e os cidadãos europeus podem preservar certos valores sociais e culturais, sendo dependentes de um ecossistema de plataforma cuja arquitetura é baseada em valores comerciais e está enraizada em uma visão de mundo neolibertária?

A plataformização do espaço digital europeu

A Europa tornou-se cada vez mais dependente do ecossistema americano de plataformas dominado pelas cinco grandes empresas de tecnologia (Google-Alphabet, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft), cuja arquitetura tecnocomercial está enraizada em valores de mercado neoliberais. Mas além do valor de mercado, o ecossistema das plataformas gira em torno do poder e da influência social. As Big Five atuam cada vez mais como guardiãs de todo o tráfego social *on-line* e atividades econômicas; seus serviços influenciam a própria textura da sociedade e o processo da democracia. Em outras palavras, elas ganharam o poder de estabelecer regras. Houve muitos confrontos entre empresas de tecnologia americanas e órgãos de regulação europeus e legisladores sobre valores públicos, incluindo privacidade (o que resultou no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), concorrência (resultando na aplicação de multas substanciais pela UE ao Google-Alphabet), evasão fiscal (o que impeliu o Facebook a alterar sua política de base tributária), e a condenação de notícias falsas e discurso de ódio (resultando na imposição pelo Parlamento Alemão de um prazo de 24 horas para as redes sociais retirarem tais expressões).

Muitas vezes ouvimos de CEOs do Vale do Silício que a Europa está “reprimindo” a Big Tech americana por “ciúme” (SOLON, 2018). Eu tenho uma posição diferente sobre essa questão: o ecossistema de plataformas americano dificilmente permite o desenvolvimento do espaço público na internet e tende a favorecer benefícios comerciais e interesses privados sobre os públicos. Portanto, a Europa deve articular sua própria estratégia de governança com base em sua avaliação de um setor público forte, instituições independentes, tributação justa e bem comum. A proteção do modelo de economia social de mercado da Renânia

não deveria ser considerada um passivo econômico, mas sim um ativo: a perda da confiança do público é, em última análise, uma perda de valor comercial.² Como argumenta Mariana Mazzucato (2018), é importante avaliar o que constitui valor social além do valor de mercado, porque ambos os tipos de valor são parte integrante da força econômica de uma nação.

A plataformatização interrompeu não apenas mercados e setores, mas começou a erradicar o *design* organizacional e infraestrutural das sociedades (HELMOND, 2015; PLANTIN et al. 2016). É crucial estudar como os ecossistemas de plataforma operam, porque sabemos muito pouco sobre as operações técnicas das grandes plataformas, sua governança e modelos de negócios – em parte por serem segredos comerciais (VAN DIJCK, 2013). Como explicamos em nosso livro recente, as Big Five operam cerca de setenta plataformas estratégicas de infraestrutura: redes sociais, hospedagem na web, sistemas de pagamento, login e serviços de identificação, serviços em nuvem, agências de publicidade, motores de busca, plataformas audiovisuais, mapas e serviços de navegação, lojas de aplicativos, serviços analíticos etc. (ver também Van Dijck, Poell e De Waal, 2018, Capítulo 1). Juntas, essas plataformas de infraestrutura formam a espinha dorsal de um ecossistema independente de limites e fronteiras. Além de possuir e operar um núcleo de plataformas de infraestrutura, as Big Five também estão se ramificando em uma variedade de setores que estão progressivamente interligados com esta infraestrutura *on-line*. De fato, a plataformatização afeta todos os setores da sociedade, tanto privados (por exemplo, transporte, finanças, varejo) como públicos (por exemplo, educação, saúde), afetando também o bem comum. O poder é exercido tanto *entre* infraestrutura e plataformas setoriais, como *através dos* setores. As empresas de tecnologia alavancam o controle sobre fluxos de dados e governança algorítmica não apenas mediante a operação de algumas das principais plataformas de infraestrutura (por exemplo, Alphabet-Google em serviços de pesquisa e nuvem), mas pela extensão desses poderes a vários outros setores (por exemplo, Google Apps for Education, Google Health, Google Shopping etc.). Efeitos de rede sem precedentes em todo o ecossistema *on-line* global são, portanto, obtidos pelo potencial de integração horizontal, vertical e “diagonal” de fluxos de dados, criando aprisionamento de usuários e dependência de trajetória.

Os mecanismos da plataforma que sustentam o ecossistema são amplamente opacos e fora do alcance dos usuários e governos. A plataformatização é predominantemente impulsionada por interesses comerciais que muitas vezes têm precedência sobre os valores sociais. Alguns dos principais problemas são a quase total falta de transparência sobre como os fluxos de dados são conduzidos dentro e entre os setores, como os algoritmos influenciam o comportamento do usuário, como os mecanismos de seleção afetam a visibilidade do conteúdo e como os modelos de negócios favorecem as transações econômicas sobre o interesse público. Além disso, setores públicos que historicamente servem e protegem o bem comum, como educação e saúde, são rapidamente encapsulados no ecossistema da plataforma americana, onde correm o risco de ser transformados em *commodities* privatizadas.

2 Segundo Peters e Weggeman (2010), o modelo da Renânia pressupõe um governo ativo, envolvido em grandes questões sociais, como a minimização da pobreza e a proteção ambiental, defendendo uma regulamentação e aplicação forte do setor público e do governo.

As empresas de plataforma inadvertidamente assumem funções vitais de órgãos estatais e públicos, uma vez que se tornam as principais guardiãs da circulação de fluxos de dados de saúde e educação, bem como dos ciclos de notícias e informações. As plataformas, portanto, tornam-se cada vez mais os novos provedores de infraestrutura. Como Mark Zuckerberg observou em 2017, o Facebook quer ser uma “infraestrutura social” – um termo que ressoa com a noção de serviços públicos. As infraestruturas sociais globais, como sabemos, têm enorme responsabilidade não apenas pelo bem-estar da empresa e de seus acionistas, mas também pelo bem-estar das pessoas como *stakeholders* da sociedade.

Quem é responsável pelos valores públicos e pelo bem comum?

Se as sociedades europeias desejam proteger os valores públicos e o bem comum em um mundo *on-line*, primeiro precisam articular que tipo de valores públicos desejam enfatizar ao projetar uma sociedade digital ideal. Normas e valores muitas vezes ficam implícitos. Olhando para as disputas entre os órgãos reguladores e as empresas de tecnologia nos últimos anos, parece claro que estão em jogo valores como privacidade, segurança, precisão e transparência. Os europeus insistem em proteger suas informações privadas, garantir seu acesso à Internet, confiar em informações precisas e buscar transparência em termos de serviço. Mas além desses princípios relacionados diretamente à internet como um ambiente digital, há também a necessidade de articular valores que dizem respeito a questões sociais muito mais amplas, como controle democrático da esfera pública, um campo de jogo nivelado para todos os atores, práticas antidiscriminatórias, equidade na tributação e no trabalho e clareza no que diz respeito à responsabilidade (compartilhada) e prestação de contas. Os valores públicos não são um simples conjunto de regras que você pode comprar “na prateleira” e implementar na sociedade; pelo contrário, são disputados e negociados em todos os níveis de governança – de escolas e hospitais a conselhos municipais locais e de governos nacionais a legisladores supranacionais.

A negociação de valores públicos está historicamente ancorada em instituições ou setores, onde – após ampla deliberação – são positivados em leis, acordos ou códigos profissionais. Por exemplo, no jornalismo de notícias, valores públicos como precisão e imparcialidade na reportagem são (auto)-regulados por meio de códigos profissionais; na educação, as normas de privacidade, justiça e acessibilidade são controladas em parte pelo governo e em parte pelos acordos da escola com os pais; o transporte urbano é regulado por câmaras municipais e governos locais. Na última década, as empresas que controlam as plataformas preferiram contornar os processos institucionais pelos quais as sociedades são organizadas – regulamentação setorial, *accountability* e responsabilidade – reivindicando seu *status* excepcional.³ Facebook, Google, Uber e outras grandes plataformas argumentaram que são meros ‘facilitadores’, conectando usuários a criadores ou produtores de conteúdo e conec-

3 Este estatuto excepcional tem fundamento legal no artigo 230 do American Communication Decency Act de 1996, que prevê isenção de responsabilidade para provedores de um “serviço digital interativo” que publicam informações fornecidas por terceiros.

tando conteúdo a usuários; insistindo em seu status de ‘conectores’ e evitando categorias legais regulares, as plataformas e seus operadores evitaram assumir responsabilidades. Até 2017, o Facebook negou veementemente que funcionasse como uma “empresa de mídia”, embora mais da metade das notícias consumidas pelos americanos chegasse até eles por meio do Newsfeed. E a recusa da Uber em aceitar seu *status* de ‘empresa de transporte’ foi combatida até o tribunal europeu, onde foi finalmente confirmada em dezembro de 2017.

Então, quem é responsável por proteger os valores públicos em uma sociedade digital? O modelo da Renânia Europeia equilibra idealmente os poderes do Estado, do mercado e dos atores da sociedade civil em organizações de múltiplos *stakeholders*. Obviamente, esses múltiplos *stakeholders* não têm os mesmos interesses, então os órgãos governamentais precisam assumir os papéis que lhes foram confiados como legislador, regulador, moderador e fiscalizador para negociar o interesse público. No entanto, a arquitetura do ecossistema americano é projetada exclusivamente por atores do mercado – e sua infraestrutura é dominada principalmente pelos Big Five –, o que dificulta que o Estado e atores da sociedade civil na Europa deixem sua marca nestas negociações. Governar a plataforma da sociedade acabou se tornando uma grande luta pelos valores públicos e pelo bem comum.

Mais visíveis aos olhos do público são os resultados de uma ampla gama de batalhas de negociação; as preocupações subjacentes a essas negociações envolvem uma variedade de valores públicos, mas nem sempre os denominadores comuns são evidentes. Lemos sobre reguladores da UE cobrando grandes multas sobre empresas americanas de tecnologia, e entendemos que se trata do princípio do ‘*fair use*’ e de ‘nivelamento’ dos mercados. Testemunhamos governos nacionais, como da Alemanha, imporem regras estritas nas redes sociais para banir discursos de ódio e notícias falsas; é claro, tal julgamento envolve um delicado ato de equilíbrio entre o direito à liberdade de expressão *vis-à-vis* os valores públicos de precisão, justiça e não discriminação. Cidades como Amsterdã e Barcelona estabeleceram limites para alugueis *on-line* de curto prazo, restringindo o reinado livre do Airbnb e protegendo um mercado imobiliário justo e cidades habitáveis. Municípios, escolas e hospitais negociam contratos com grandes gigantes da tecnologia, como o Google, para trocar dados por serviços de plataforma, ao mesmo tempo que negociam o direito à privacidade e acessibilidade de seus cidadãos, alunos e pacientes. Cada negociação entre empresas de plataformas privadas, agências governamentais, instituições independentes e cidadãos revela como os interesses às vezes se chocam, às vezes convergem ao negociar valores públicos. Muitas dessas compensações se resumem a um conjunto de questões fundamentais, como: quem possui e explora fluxos de dados, quem controla a governança algorítmica e quem é *responsável* por seu impacto?

Conclusão

A plataforma social ideal não existe, e será difícil recalibrar o modelo da Renânia da Europa Ocidental para adequá-lo à arquitetura de infraestrutura do ecossistema americano, que privilegia os valores comerciais sobre os públicos. De fato, sua arquitetura está

atualmente firmemente cimentada em um conjunto de princípios neoliberais que define sua dinâmica operacional. Se os países europeus e a UE como uma força supranacional querem garantir suas bases ideológicas, precisam entender os mecanismos subjacentes do ecossistema antes de começar a fortalecer suas estruturas legais e institucionais construídas sobre ele. As implicações da plataformização nas sociedades são profundas, pois os ecossistemas de plataforma estão moldando não apenas normas e valores, mas o próprio tecido da sociedade.

Governar as sociedades digitais na Europa exige um esforço sério em todos os níveis, dos municípios aos governos nacionais, das escolas às universidades colaboradoras e dos governos municipais ao Parlamento Europeu. Os países europeus precisam perceber as limitações e possibilidades dessas infraestruturas de rede concorrentes e articular sua posição na esteira das superpotências emergentes no campo digital (como China, Índia e, claro, os EUA), cujas ideologias e sistemas de valores são substancialmente diferentes. Os valores públicos e o bem comum são o que está em jogo na luta pela plataformização em todo o mundo. Espelhando-se no modelo europeu, governos em todos os níveis, instituições públicas independentes e organizações sem fins lucrativos podem e devem ser proativos na negociação desses valores em nome dos cidadãos e consumidores. A implementação de valores públicos na concessão tecnológica e socioeconômica das sociedades digitais é um desafio europeu urgente que não pode ser deixado apenas às empresas. Se quisermos que a internet continue sendo um espaço democrático e aberto, necessitaremos de um esforço multissetorial de governos (supra) nacionais e locais, empresas, organizações da sociedade civil e cidadãos; a legislação é e deve ser o resultado de negociações de valor entre todos os atores que são corresponsáveis pela governança das nossas sociedades digitais.

Referências bibliográficas

GELTZER, J.; GHOSH, D. Tech companies are ruining America's image. **Foreign Policy**, 14 May 2018. Disponível em: <https://foreignpolicy.com/2018/05/14/tech-companies-are-ruining-americas-image/>.

HELMOND, A. The platformization of the web: making web data platform ready. **Soc Media Society**, v. 1, n. 2, 2015. Disponível em: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2056305115603080>.

MAZZUCATO, M. **The value of everything**. Making and taking in the global economy. New York: Allen Lane, 2018.

PETERS, J.; WEGGEMAN, M. **The Rhineland model**. Reintroducing a European style of organization. Amsterdam: Business Contacts, 2010.

PLANTIN, J. C.; LAGOZE, C.; EDWARDS, P. N.; SANDVIG, C. Infrastructure studies meet platform studies in the age of google and facebook. **New Media Society**, 1–18, 2016. Disponível em: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1461444816661553>.

SOLON, O. Peter Thiel: 'Europe is cracking down on silicon valley out of "jealousy"'. **The Guardian**, 10 March 2018. Disponível em: <https://www.theguardian.com/technology/2018/mar/15/peter-thiel-silicon-valley-europe-regulation>.

VAN DIJCK, J. **The culture of connectivity**. A critical history of social media. New York: Oxford University Press, 2013.

VAN DIJCK, J.; POELL, T.; DE WAAL, M. **The platform society**. Public values in a connective world. New York: Oxford University Press, 2018.

 Data do recebimento: 01/11/2022

Data do aceite: 07/11/2022

Dados do autor:

José van Dijck

Professora emérita da *Universiteit Utrecht* e presidente da Academia Real de Artes e Ciências dos Países Baixos.