

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFIA, TURISMO E HUMANIDADES - DGTH
CAMPUS SOROCABA

MARIA ISABELA DE ABREU LOPES

MOBILIDADES LGBTQIA+
Estudo de caso do aplicativo de carona Blablacar

SOROCABA - SP

2021

MARIA ISABELA DE ABREU LOPES

MOBILIDADES LGBTQIA+
Estudo de caso do aplicativo de carona Blablacar

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Turismo pela Universidade Federal de São Carlos – Campus Sorocaba.

Orientador: Prof. Dr. César Alves Ferragi.

SOROCABA - SP

2021

Folha de aprovação

BANCA EXAMINADORA

Orientador

Prof. Dr. Cesar Alves Ferragi

Membro 1

Profa. Dra. Cassiana Panissa Gabrielli

Membro 2

Profa. Dra. Daniela Signorini Marcilio

RESUMO

O que leva uma pessoa a se deslocar de um ponto a outro? Quais as motivações que levam seres humanos a deixarem suas casas e seus lares e se disporem a viajar para outros lugares? E quais as experiências que as pessoas têm em uma viagem? As respostas para as perguntas acima estão relacionadas a diversos fatores. Considerando que mobilidade é conceito atravessado pelos marcadores sociais, experiências e motivações singulares, o objetivo do presente trabalho é investigar a experiências de pessoas LGBTQIA+ ao utilizarem o aplicativo de caronas Blablacar, uma vez que sabe-se que o índice de violência e crimes de ódio contra pessoas desse grupo é alto, segundo alguns dados estimados. A pesquisa foi realizada de forma qualitativa exploratória, onde analisou-se a experiência dos usuários ao utilizarem o aplicativo Blablacar por meio de um formulário e duas entrevistas. O resultado é uma proposta de melhoria na interface do Blablacar, com algum botão que sinalize a intolerância com LGBTfobia.

Palavras chave: LGBTQIA+, mobilidades, aplicativos, experiência do usuário/as.

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	6
2.	METODOLOGIA	8
3.	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	10
3.1.	DISCRIMINAÇÃO RACIAL EM APLICATIVOS DE HOSPEDAGEM	13
3.2.	DISCRIMINAÇÃO RACIAL DENTRO DO APLICATIVO BLABLACAR.....	14
3.3.	APLICATIVOS DE CARONA E BONS RELACIONAMENTOS	15
3.4.	O ESTIGMA CONTRA PESSOAS LGBTQIA+	16
3.5.	GAYS TENDEM A GASTAR MAIS VIAJANDO	18
3.6.	DIREITOS PARA QUEM?.....	19
4.	CORPOS EM MOBILIDADES.....	21
4.1.	APLICATIVOS DE MOBILIDADE	21
4.2.	A VIOLÊNCIA EM APLICATIVOS DE MOBILIDADE.....	22
4.3.	O APLICATIVO DE MOBILIDADE BLABLACAR	24
4.4.	ANÁLISE DOS TERMOS DE USO DO BLABLACAR	26
5.	VIOLÊNCIA VIVENCIADA PELO PÚBLICO LGBTQIA+ NO BRASIL	31
5.1.	QUANTO A SIGLA LGBTQIA+.....	31
5.2.	QUANTO A VIOLÊNCIA	32
5.3.	PESQUISA DO 99 APP A RESPEITO DE PRECONCEITO CONTRA PESSOAS LGBTQIA+	34
6.	PESQUISA DIRECIONADA A PESSOAS LGBTQIA+ SOBRE O BLABLACAR.....	36
6.1.	ANÁLISE DE DADOS PRESENTES NO FORMULÁRIO.....	37
6.2.	ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS QUE IMPACTAM A EXPERIÊNCIA NO APP	41
6.3.	DIMENSÃO DA ORIENTAÇÃO SEXUAL E DE GÊNERO	42
6.4.	DIMENSÃO DO MACHISMO	43
7.	ENTREVISTAS EM APROFUNDAMENTO	46
7.1.	ENTREVISTA E, MULHER CIS.....	47
7.2.	ENTREVISTA, R, HOMEM TRANS	52
7.3.	RELATO DE EXPERIÊNCIAS NEGATIVAS COM O APLICATIVO.....	57
8.	RESULTADOS.....	58
9.	CONSIDERAÇÕES.....	61
10.	REFERÊNCIAS	62

1. INTRODUÇÃO

São inúmeros os motivos que levam os seres humanos a se deslocarem de um lugar para o outro: lazer, religião, educação, saúde, trabalho e dentre esses diversos motivos, a relação que uma pessoa tem com a sua viagem, também está intimamente ligada aos seus valores, vivências, crenças fazendo com que cada deslocamento, seja único.

Considerando que cada viagem e experiência são únicas, espera-se que, com este estudo, compreenda em que medida questões ligadas à orientação sexual e de gênero impactam as vivências de pessoas LGBTQIA+ ao locomover-se com um aplicativo de carona. É possível que a rapidez de um, represente também a lentidão do outro? Todas as pessoas, sem exceção, têm acesso às mesmas oportunidades de viagem?

O Brasil apresenta altos índices de violência contra pessoas LGBTQIA + (FBSP, 2020), e fazendo o recorte para as pessoas trans, essa violência torna-se ainda maior, culminando numa população mais fragilizada, com baixa escolaridade e ingressando menos no mercado de trabalho. Marinho e De Almeida (2019) enfatizam que a vulnerabilidade de pessoas trans é ainda maior sob a luz das desigualdades do mercado de trabalho contemporâneo.

[...] pois elas estão ainda mais expostas aos signos da precarização, informalização, degradação e produtividade, com a particularidade de estarem expostas às violações de direitos, ofensas e constrangimentos em razão de sua identidade de gênero não normativa. (MARINHO, DE ALMEIDA, 2019, p.17-18).

Com esses fatores, o presente trabalho explora questões de mobilidade e turismo e suas interseções com expressão sexual e de gênero de corpos dissonantes da cisheteronormatividade. Para isso, apresentaremos abaixo o conceito de interseccionalidade.

O termo, foi apresentado primeiramente por Crenshaw (2002), a partir da problematização da maneira com a qual as intersecções são abordadas ou analisadas pelas concepções tradicionais. Uma vez que, segundo a autora, existe um grau de invisibilidade quando envolve-se questões relativas a mulheres marginalizadas. Para ela, uma maneira de se beneficiar todas as mulheres, é pela ampliação da proteção dos direitos humanos baseadas no gênero, dando a devida atenção às várias formas pelas quais o gênero intersecta-se com uma gama de outras identidades, e ao modo com as quais essas intersecções contribuem para a vulnerabilidade particular de diferentes grupo de mulheres. Crenshaw (2002) entende que, interseccionalidade é a associação de múltiplos sistemas de subordinação.

A interseccionalidade é uma conceituação do problema que busca capturar as consequências estruturais e dinâmicas da interação entre dois ou mais eixos da subordinação. Ela trata especificamente da forma pela qual o racismo, o patriarcalismo, a opressão de classe e outros sistemas discriminatórios criam desigualdades básicas que estruturam as possíveis relativas de mulheres, raças, etnias, classes e outras. Além disso, a interseccionalidade trata da forma como ações e políticas específicas geram opressões que fluem ao longo de tais eixos, constituindo aspectos dinâmicos ou ativos do desempoderamento. (CRENSHAW, 2002, p. 177)

Apesar de o lazer ser um direito constitucional no Brasil (BRASIL, 1988), vale ressaltar que devido a desigualdade econômica brasileira, diversas pessoas possuem restrições quanto ao acesso à mobilidade de seus corpos, rumo a esse direito. O aplicativo de carona Blablacar surge como uma oportunidade de viajar com custos mais baixos, mas ainda não se extinguem outros gastos como estadia, alimentação e transporte no local, portanto mesmo com os baixos custos com locomoção que o aplicativo proporciona, a pessoa que vai de um lugar para a outro, deve dispor de condições para viajar. O que, dado o parágrafo anterior, nem sempre acontece com pessoas trans. O medo da violência, outro “atravessamento”, também pode ser um motivo para que pessoas LGBTQIA+ viagem menos, ou procure meios em que se sintam mais seguros para viajar.

2. METODOLOGIA

Segundo Lima e Mioto (2007) a revisão bibliográfica é tida como parte fundamental para a produção do conhecimento, e para tanto pode ser entendida como procedimento metodológico, uma vez que oferece ao pesquisador, uma, dentre tantas, possibilidade de busca para a solução para o problema da pesquisa. Para as autoras, incluir a revisão bibliográfica como parte da metodologia, permite maior alcance no trato dialético dos dados da pesquisa, uma vez que o objeto de estudo pode ser revisto constantemente. (LIMA; MIOTO 2007).

Utilizar-se de um desenho metodológico circular ou de aproximações sucessivas no encaminhamento da pesquisa bibliográfica, permite, através da flexibilidade na apreensão dos dados, maior alcance no trato dialético desses dados, pois o objeto de estudo pode ser constantemente revisto, garantindo o aprimoramento na definição dos procedimentos metodológicos, como também a exposição mais eficiente do percurso de pesquisa realizado. (LIMA; MIOTO 2007).

Sendo assim, a pesquisa teve início com a revisão bibliográfica, que teve como base a coletânea de textos: A produção das Mobilidades: redes, espacialidades e trajetos, de Renato Miguel do Carmo, e José Alberto Simões, que traz consigo diversas análises a respeito do tema mobilidade. Para a aproximação com o tema da discriminação de minorias em aplicativos, foi feita a leitura de outros artigos que investigam tais situações. Sequencialmente, se procurou investigar o perfil do turista LGBTQIA+ e, por fim, para se compreender melhor a dinâmica de comunicação da plataforma do Blablacar, incluíram-se mais dois artigos disponíveis no blog da plataforma.

Segundo Toledo e Shiaishi (2009), o papel da metodologia da pesquisa é guiar as etapas de um trabalho acadêmico, por meio de um sistema de procedimentos. Como o exposto no parágrafo anterior, a primeira parte do presente estudo foi a revisão bibliográfica, e a condução do restante da pesquisa se deu de maneira exploratória de maneira intencional, onde utilizou-se as técnicas de pesquisa qualitativas com um número pequeno de casos: 65 respostas num formulário e 2 entrevistas em aprofundamento, que permitiram a exploração do problema de maneira mais complexa, e que resultaram em possibilidades diferentes de análises das informações coletadas. (TOLEDO; SHIAISH, 2009).

O formulário em questão foi elaborado de forma que fosse possível se mensurar a quantidade de cada resposta por alternativa, tornando possível descobrir a porcentagem de cada marcador social que foi definido previamente como relevante para a pesquisa: orientação sexual, orientação de gênero, e etnia, e também a porcentagem de pessoas que avaliavam a sua experiência com o aplicativo entre ruim e ótima. Neste caso, as pessoas atribuíam uma nota de 1 a 5, sendo 1 ruim e 5 excelente. Foi possível, também, fazer uma coleta de dados qualitativos dentro do mesmo formulário, pois haviam perguntas relacionadas à qualidade de experiência que as pessoas tiveram com o Blablacar

Já o estudo de caso, dá possibilidade de se adentrar em uma realidade social, não conseguida plenamente por um levantamento amostral e avaliação exclusivamente quantitativa. Segundo Martins (2009) ela é uma estratégia metodológica que serve para se avaliar e descrever situações dinâmicas, em que o elemento humano está presente, como no caso das entrevistas em aprofundamento, onde pode-se explorar o caso de uma situação de assédio vivida dentro de uma carona e também conhecer a visão de uma gestora que trabalha na indústria da mobilidade. Para um estudo de caso, é importante avaliar a totalidade de uma situação, e assim descrever e compreender a complexidade de um caso concreto.

O estudo do caso deverá ser precedido por um detalhado planejamento, a partir de ensinamentos advindos do referencial teórico e das características próprias do caso. Incluirá a construção de um protocolo de aproximação com o caso e de todas as ações que serão desenvolvidas até se concluir o relatório do estudo. (MARTINS, 2009)

A parte prática do estudo aconteceu, portanto, em duas fases. Sendo a primeira a elaboração e divulgação de um formulário investigativo, intitulado “Pesquisa direcionada a pessoas LGBTQI+ sobre o Blablacar”, que foi direcionado inicialmente ao público trans, e posteriormente para o público LGBTQIA+. O formulário foi posto em circulação através do WhatsApp, Instagram e Grupos Facebook. Ficou disponível online entre os dias 21 de agosto de 2020, até o dia 10 de janeiro de 2021. A abordagem dos participantes aconteceu por meio de mensagens diretas, e pelo compartilhamento do textos e links da pesquisa. Ele conteve perguntas fechadas de múltiplas escolhas e caixas de seleção, para

a coleta de dados numéricos e questões abertas acerca da experiência no uso do aplicativo. A segunda etapa da pesquisa foi as entrevistas em aprofundamentos que seguiram dois roteiros de perguntas: um criado para o público LGBTQIA+ e outro roteiro criado para a gestora da área de segurança do Blablacar.

3. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Segundo Cresswell (2006), o que distingue a sociedade atual das antigas quando nos referimos à mobilidade é a extensão das redes e intensificação dos fluxos, pois levam a um aumento da velocidade com que as transações e os trânsitos processam isso porque uma das consequências da globalização foi a mobilidade.

O conceito investigado, tem relação com diversos campos de estudo, abordando por diferentes autores partir das seguintes vertentes: redes (CASTELLS, 2000), trajetos (CRESSWELL 2006), espacialidades (URRY 2000) que ainda se interligam com múltiplos contextos sociais, isso explica a complexidade e amplitude da palavra mobilidade, muitas vezes expressa em seu plural "mobilidades". Além do mais, do propósito e necessidade das pessoas ao se locomoverem (RIAL, 2009), o transporte de objetos, até sua relação e impacto com os lugares (CORDEIRO, 2009) também se relacionam com o conceito de mobilidade.

[...] das razões porque as pessoas e as coisas se movem, a velocidade envolvida nessa deslocação, os seus diferentes ritmos, as rotas que definem, a experiência da mobilidade e finalmente, a fricção que se apresenta como contraponto inevitável de qualquer experiência de mobilidade. (CARMO, 2009)

Ao se discorrer sobre redes, é importante entender o que este conceito significa para o autor:

Uma rede é constituída por nódulos, laços e fluxos. Um nódulo é um ponto distinto de rede. Um laço liga um nódulo, pelo menos, a outro. Um fluxo é aquilo que circula entre os nódulos através do laço. É a junção específica das qualidades destes três elementos que constitui uma rede. (CRESSWELL, 2006).

Sendo assim o emaranhado de culturas, pessoas, lugares e espaços, interligados e relacionados constituem redes que são uma consequência da globalização. No entanto, tentar definir uma sociedade exclusivamente como uma rede pode ser raso, na abrangência do conceito de sociedade, ainda sim, pode-se dizer que uma sociedade é formada por várias redes que se interligam, e são responsáveis, portanto, pela mobilidade.

Enquanto as redes têm relação com o fluxo, o vai e vem de pessoas e objetos, o conceito de espacialidade é apresentado por Cresswell (2006) como a tensão entre o espaço e as mobilidades, pois mobilidade diz respeito a movimento, e o movimento pode ser encarado como algo que possa anular os lugares. Ainda assim, neste processo entre movimento e espaço, os espaços com sua multidimensionalidade, não se dissolvem, apenas se comprimem, segundo o autor. Porém a mobilidade não se limita só ao movimento, inclui também as relações de poder e os recursos que a produzem. Para Cresswell (2006) é indispensável para a compreensão das mobilidades a compreensão dos trajetos, já que o mesmo mostra para onde vão os fluxos e seus porquês.

Compreendendo, portanto, os três conceitos importantes relacionados ao tema mobilidade, pode-se por fim, buscar a compreensão do tema, ainda que saibamos sua complexidade e mudança acelerada ganhando outros significados a partir da globalização.

A mobilidade não pode ser compreendida sem o reconhecimento de que ela é um elemento político, social e carece, preliminarmente, ser analisada de forma filosófica. Desta forma, Filosoficamente falando, a mobilidade interdepende do meio e das relações do meio, *a rapidez de um pode significar a lentidão de outro*. (CRESSWEL, 2006)

Cresswell (2006), ainda discorre a respeito da política do movimento material: quem se move e com qual velocidade em relação ao outro? Não se pode deixar de se investigar também a política do significado, como é a mobilidade constituída discursivamente? Quais narrativas têm sido construídas sobre mobilidade? Algumas narrativas fundacionais da modernidade foram construídas em torno do fato bruto do movimento.

O movimento, o significado a este associado e a prática experienciada encontram-se todos interligados. O movimento enquanto definido como única e exclusivamente político depende de fatores ligados a abertura de fronteiras, políticas públicas entre outros, já quando definido como movimento social ela depende de questões sociais como renda, gênero, orientação sexual, raça, crenças, se for analisada de forma filosófica questões de

porquê e para quê as pessoas se movem entram em questão. O deslocamento de um ponto para outro pode ser o mesmo, entretanto o motivo e as condições podem ser diferentes.

Creswell (2006) ainda explora a dualidade que pode estar relacionada à experiência. O mesmo trajeto pode ser traçado por duas ou mais pessoas, mas, o que é experienciado nesse trajeto pode ser bastante diferente. Velocidade e conforto estão ligados geralmente a grupos seletos de pessoas, enquanto a lentidão, desconforto geralmente podem estar ligados a grandes grupos (povos) ou minorias. (CRESWELL, 2006, P. 26)

Ao trazer o exemplo do aplicativo de carona Blablacar, o que leva um usuário a optar pelo aplicativo e não os meios tradicionais, o que possibilita que ele se sinta seguro usando-o Blablacar e, contrastante a isso, o que impede que uma pessoa use o Blablacar? E ao usar o aplicativo e viajar de carona, como o mesmo trajeto pode ser vivenciado diferentemente para cada pessoa.

Talvez, a partir do inconsciente individual, também seja moldada a experiência de uma pessoa na viagem? O modelo inconsciente com o qual uma pessoa entra na carona, pode definir também a experiência que ele vai ter?

Um ponto interessante citado por Hariss (1997), diz respeito a questões raciais e como estas influenciam na mobilidade de uma parcela das pessoas. Pessoas negras, tendem a ser paradas nas fronteiras com mais frequência que os caucasianos, devido ao “seu perfil racial e mítico ao crime” (HARRIS, 1997 apud CRESSWELL, 2006, p.33).

Mobilidade, como o lugar espaço e território, envolve uma política da hierarquia, da inclusão e da exclusão. A mobilidade pode muito bem ser o ponto-chave da máquina de produção da diferença da nossa época.

A partir da leitura do livro A produção das Mobilidades: redes, espacialidades e trajetos, de Renato Miguel do Carmo, e José Alberto Simões, (2009), dois fatos relevantes se desdobram e serão apresentados a seguir. O primeiro é relacionado a globalização e a intensificação dos fluxos. A velocidade com que as pessoas, as informações e os objetos viajam é imensurável.

Por fim, apesar das facilidades acima, ainda existem barreiras para que todas as pessoas tenham acesso a todas essas mobilidades que marcam o contemporâneo. Os marcadores

sociais¹ de gênero, sexualidade ou raça podem determinar se uma pessoa viaja e para onde ela viaja, o acesso que ela tem aos meios de comunicação e criam uma lacuna entre aqueles que possuem recurso e segurança para irem a qualquer lugar, e aqueles que não. E são essas lacunas que o presente trabalho procura preencher nas seções a seguir.

3.1. DISCRIMINAÇÃO RACIAL EM APLICATIVOS DE HOSPEDAGEM

A presente seção aborda a discriminação racial nas reservas do site Airbnb, no qual é possível fazer a locação de imóveis para curta ou longa estadia. Dentro do site ou aplicativo é possível se cadastrar como proprietário de algum imóvel ou como hóspede, e toda a intermediação para a reserva acontece por lá.

Para que isto seja possível os usuários precisam preencher informações como nome completo, cidade onde residem, documentos oficiais, foto além de outras informações. Segundo Edelman, Luca e Svirsky (2017), autores do artigo *Racial Discrimination in the Sharing Economy: Evidence from a Field Experiment*, são essas informações que podem ocasionar casos de racismo. Após a criação do perfil no Airbnb as pessoas têm a opção de escolher suas acomodações de acordo com a sua necessidade, podendo, então, o proprietário aceitar ou não a reserva.

Para a realização da pesquisa os autores realizaram um experimento de campo em que se cadastraram com perfis idênticos na plataforma, porém com os nomes separados em dois grupos. O primeiro grupo eram nomes de origem afro-americana e o outro eram nomes de origem caucasiana. Os resultados dos artigos mostraram que cerca de 42% das pessoas com nomes afro-americanos foram aceitos nas reservas, contra 50% de aceite para pessoas brancas. No experimento, cerca de 6.400 hospedagens foram solicitadas. (EDELMAN; LUCA; SVIRSKY, 2017).

A outra parte da pesquisa foi direcionada para o perfil das pessoas que mais discriminam e do padrão das hospedagens (donos destas hospedagens) que mais rejeitam pessoas com sobrenomes afro-americanos, e o que pode-se concluir é que tanto pessoas afro-americanas, quanto pessoas caucasianas, pessoas do gênero masculino ou feminino,

¹ Marcador social, é um termo cunhado pelas teóricas Avitar Brah e Ann Phoenix (2004), que consideram que as diferenças das quais cada ser humano é constituído, compõem um marcador social da diferença e que existem implicações políticas e culturais que cercam essas "categorizações.

peças que oferecem a propriedade inteira ou compartilham um cômodo de sua casa, peças experientes ou com várias casas cadastradas, ou acomodações de baixo ou alto preço apresentam discriminação contra peças de sobrenome afro. (EDELMAN; LUCA; SVIRSKY, 2017).

Ao longo da pesquisa também foi descoberto que a discriminação era concentrada entre os anfitriões que nunca haviam aceitado peças afro-americanas como hóspedes. Quando foram analisadas peças que tinham o histórico de terem aceito peças afro, a discriminação desapareceu, portanto a discriminação acontece concentradamente entre um grupo de peças que, pelo o que mostra o estudo, não se propõe a ter experiências ou aceitar peças afro-americanas em sua casa. (EDELMAN; LUCA; SVIRSKY, 2017).

3.2. DISCRIMINAÇÃO RACIAL DENTRO DO APLICATIVO BLABLACAR

Lanbin e Palikot (2019), abordam a discriminação étnica dentro do aplicativo de carona Blablacar. O artigo *The impact of online reputation on ethnic discrimination*, é uma investigação dos resultados econômicos entre motoristas de determinadas minorias, em comparação com outros motoristas no contexto francês.

As diferenças nos resultados econômicos entre grupos étnicos têm sido estudadas por um longo tempo (KUZNETS, 1955; ALESINA, MICHALOPOULOS; PAPAIONNOU; 2016) e apontam para a extensão da desigualdade étnica em todo o mundo. O impacto negativo da discriminação étnica nos resultados econômicos está bem documentado: Banerjee e Munshi (2004) quantificam a perda agregada devido a decisões de investimento discriminatórias, e Hjort (2014) mostra altos custos econômicos de preferências étnicas na produção de equipe. Discriminação contra minorias étnicas em mercados digitais têm sido estudadas principalmente no contexto de aluguel de casa de curta temporada, conforme exposto anteriormente. No caso das caronas, Farajallah, Hammond e Pénard (2019) mostram que os motoristas de minorias étnicas estabelecem preços mais baixos do que os motoristas de grupos não minorizados.

Segundo Lanbin e Palikot (2019), três características do design da plataforma são fundamentais para o estudo das lacunas de desempenho entre variados grupos étnicos. São elas: o fato de o aplicativo ser usado por motoristas não profissionais; a possibilidade de se estudar o histórico de avaliações dos motoristas; a possibilidade de ver todos os

motoristas e seus históricos de carona disponíveis para o trecho desejado. (LANBIN; PALIKOT, 2019). O que se descobriu foi que as pessoas pertencentes a minorias recebem 3% de cliques a menos, tem 7,5% menos reservas e geram cerca de 5,3% menos receitas. Também concluíram que os valores mencionados acima vão diminuindo, conforme os usuários pertencentes a minorias passam a ter mais avaliações. Ou seja, é possível que o maior impeditivo para que pessoas negras dentro de um panorama geral tenham avaliações e reservas em números similares ao de pessoas brancas é justamente o preconceito.

3.3. APLICATIVOS DE CARONA E BONS RELACIONAMENTOS

Apesar de as barreiras de preconceito que impedem que pessoas se relacionem, como a raça, credo, orientação sexual ou de gênero, e poder aquisitivo, segundo D'espous, Deniau e Nguyen (2018) em seu artigo *Bringing People Closer*, alguns dos fatores mais importantes no que diz respeito à felicidade dos seres humanos são os bons relacionamentos. A partir deste estudo, o próprio aplicativo Blablacar desenvolveu uma pesquisa com seus usuários, para entender a natureza das interações sociais e impacto que geram a partir das relações desenvolvidas dentro de uma carona. Quais são os tipos de interações e laços que podem ser ativados dentro da comunidade Blabacar? O estudo contou com cerca de 4,7 mil usuários da Blablacar em nove países, além de dezenas de entrevistas individuais.

Segundo D'espous, Deniau e Nguyen (2018), autores do estudo, 88% dos membros do Blablacar propiciam um nível alto de confiança para membros com o perfil completo. Este número é expressivamente maior do que a confiança que as pessoas dizem ter em colegas (58%) ou vizinhos (42%). Outros dados apontam que pessoas que são usuárias do Blablacar, mostram uma disposição altruísta para se abrirem para os outros, uma vez que compartilham de um espaço privado de alguém, no caso o seu carro, além de mostrarem empatia mútua nas interações entre as pessoas participantes da carona. Os dados também mostram que existe maior cooperação durante o trajeto, pois as pessoas desenvolvem um senso de responsabilidade conjunta, como um acordo a respeito da temperatura do carro, tamanho da bagagem ou intervalos entre as viagens. (D'ESPOUS, V.B.; DENIAU, K.; NGUYEN, 2018).

D'espous, Deniau e Nguyen (2018), apontam ainda que 21% dos entrevistados disseram revelar coisas sobre si mesmos que não haviam confidenciado a ninguém antes e 84% afirmam que obtiveram algum conhecimento sobre algum tópico diferente, reforçando uma das dimensões apresentadas neste artigo: a troca de conhecimentos. Quanto aos assuntos discutidos durante a carona variam em uma multiplicidade de temas, que nem sequer poderíamos descrever nesta pesquisa. Porém enquanto pesquisa, os autores deste trabalho percebem temas que variam de viagens, cultura, assuntos pessoais a temas mais delicados como política e religião. O que propicia essa troca, segundo os pesquisadores, é a dinâmica na qual a viagem acontece. Pessoas entrando abrindo a porta dos seus carros para pessoas desconhecidas compartilharem esse espaço, anteriormente privado. As pessoas que fazem o uso da economia compartilhada, geralmente estão em busca de trocas genuínas com outras pessoas. O ambiente dentro do carro causa uma sensação de responsabilidade coletiva, 90% das pessoas chegam a um consenso de temperatura do ar, e número de paradas durante a viagem e o tamanho da bagagem. Além do incentivo às avaliações ser um fator que leva os ocupantes a adotarem um melhor comportamento na viagem.

3.4. O ESTIGMA CONTRA PESSOAS LGBTQIA+

Falar sobre o estigma que cerca da comunidade LGBTQIA+, é uma tarefa simples, porém, complexa. Simples, porque o preconceito que cerca os LGBTQIA+ é estrutural e ouve-se constantemente diversos “motivos” que tentam justificar essa não aceitação: a religião, a moral e os bons costumes, e é o tema que Trevisan (2000), procura explicar em seu livro: *Devassos no Paraíso*. Complexa, uma vez que, são diversos os fatores que levam ao preconceito contra os homossexuais: o puritanismo, a "moral" a religião, costumes. Trevisan (2000), aborda o preconceito contra o público gay, primeiramente pela perspectiva capitalista, uma vez que, após instaurado, o capitalismo passou a ser o motor da sociedade. Sendo assim, como casais gays não podem ter filhos biológicos, eles não contribuem para o crescimento da sociedade do consumo. Esta visão, ainda se apoia, ao fato de parte do Congresso Nacional Brasileiro dos anos 80 e 90 ser formado por pastores evangélicos, que contribuem para a disseminação de ideias "contra" os homossexuais. Na Bahia, ou Rio de Janeiro desta época, por exemplo, eram comuns centros evangélicos que prometiam recuperar gays. (TREVISAN, 2000)

Sob o controle também da mentalidade empresarial, em época de globalização do mercado. Na verdade, neste final de século o vácuo político-ideológico, a crise do capitalismo e a recrudescência dos credos religiosos institucionalizados criam terreno fértil para as execrações morais, insufladas agora por um milenarismo de olho no capital. E a homossexualidade pode ser alvo fácil de um novo fundamentalismo político-empresarial. (TREVISAN, 2000, p. 19).

A homossexualidade passa a ser um assunto mais presente dentro da sociedade brasileira na medida em que novelas televisivas começam a retratar casais gays, pois o “proibido”, como cita Trevisan (2000), aumenta a audiência. E pesquisas da época mencionadas pelo autor, indicam também que o público homossexual é um grande potencial consumidor. Estes fatores contribuem para uma “aceitação” maior da homossexualidade clean, que não seja explícita, presentes na moda, cinema e música. Contudo, a condenação moral permanece enraizada no pensamento da sociedade, que não aceita por exemplo, a união de casais homoafetivos. (TREVISAN, 2000)

A violência contra pessoas LGBTQIA+ se materializa de diversas formas, e Trevisan (2000) as exemplifica ao mencionar as invasões policiais nos cinemas gays da década de 90 para extorquir homens que estivessem lá se relacionando com outros homens. Por serem, por vezes, casados ou não assumidos, e a fim de evitar qualquer manchete nacional, esses casos geralmente não eram denunciados. Conta também sobre a rejeição das editoras, em publicar *Devassos no Paraíso*, com diversas desculpas, ou quando foram realistas, se referiram ao livro como pornografia gay. (TREVISAN, 2000)

O que sustentava o pânico homofóbico da época, segundo Trevisan, é a elite brasileira, pois ela mantinha com firmeza seus ideais de tradição patriótica, e dos valores patriarcais, sendo assim reorganizavam, continuamente a repressão sexual na vida Brasileira. Com esses ideais tão fortes, propostas de lei em favor ao público LGBTQIA+ eram derrubadas constantemente, pessoas da política pública que se assumiam homossexuais eram fortemente criticadas, e até assassinadas, como o Vereador Renildo dos Santos, de Coqueiro Seco (Alagoas), que foi demitido da câmara e assassinado após se assumir bissexual. (TREVISAN, 2000)

Trevisan (2000), ainda faz uma análise histórica sobre os ideais de repressão sexual e contra o público LGBTQIA+, enfatizando que o Brasil se tornou uma nação após 1500 de acordo com os moldes ocidentais, no ocidente, desde a Renascença a sociedade já

repreendia as relações homossexuais e as considerava crime. Ainda ressalta, momentos da história onde psiquiatras consideravam, essas relações como doenças e portanto, tratáveis. Apesar de no Brasil, não se ter um histórico de centros especializados no tratamento de pessoas homossexuais, ainda sim, desde a década de 20, observou-se uma crescente psiquiatrização da prática homossexual, na defesa de uma sociedade “sadia”.

Todos estes fatores, mostram que o cenário de repressão ao Público LGBTQIA+ é histórico. Menciona-se a sigla LGBTQIA+ completa, uma vez que a repressão acontecia sempre a pessoas que tinham afetividades e expressões fora do padrões sociais, portanto bissexuais, transexuais, *queers*, podem ser considerados também como pessoas que sofreram com toda essa repressão e apesar de os fatos relatados por Trevisan (2000) serem datados dos anos oitenta e noventa, parte do material revisto para este trabalho, aponta, que o cenário, ainda é bastante repressor contra essas pessoas, apesar de alguns avanços. (TREVISAN, 2000)

3.5. GAYS TENDEM A GASTAR MAIS VIAJANDO

Enquanto alguns dados apontam para marginalização e vulnerabilidade de pessoas trans, o artigo “O Comportamento do Turista LGBT com Relação ao Consumo em Viagens de Lazer”, apresenta uma visão diferente a respeito deste conceito. Segundo Neves e Branbatti (2019) o público LGBTQIA+ costuma gastar em média 30 % a mais do que o público hétero movimentando cerca de US\$ 3 trilhões de dólares por ano, ao redor do mundo. (NEVES; BRANBATTI, 2019).

O público LGBTQIA+ mencionado no trabalho, é, em grande maioria formado por profissionais liberais, médicos, publicitários, professores, advogados e empresários diversos, (NUNAN, 2003) e possuem, mais disponibilidade para viajar, em comparação com o público hétero. (NEVES; BRANBATTI, 2019).

Essa disposição em viajar, é explicada devido ao fato de o turista LGBTQIA+ apresentar um perfil mais hedonista, focado no prazer momentâneo e aspirando um estilo de vida próximo das classes altas da sociedade. Esse argumento é corroborado por Neves e Branbatti (2019) quando estudam o comportamento de turistas LGBTQIA+ quando participam da parada do orgulho em São Paulo.

[...] pode-se confirmar que o materialismo hedonista como dito por Onfray (1999), se firma diante da constatação do consumo de bens, da alegria dos participantes, da sensualidade executada, na sexualidade vivida, pelos participantes que viajaram para São Paulo, exclusivamente pelo prazer em participar do evento. A pesquisa realizada corrobora para quantificar tais experiências em viagens de lazer, possibilitando saber que idade, renda e relacionamento afetam no comportamento de viagem, modificando a forma de viajar, afetando na escolha de destinos, meios de hospedagem, serviços de alimentação, serviços turísticos e locais frequentados. (NEVES; BRANBATTI, 2019, pg. 841).

Todavia, vale lembrar que esta não é a realidade da maioria absoluta do público LGBTQIA+. O recorte de classe, raça, religião, lugar onde vivem, somado a sua orientação de gênero e sexual, podem levar essas pessoas a viver sob a marginalização, tendo menos acesso à educação e emprego. O estudo aborda uma visão macro a respeito deste público, definindo-os como LGBT, sem mencionar quem são esses LGBTs. Fazer um recorte de pessoas trans para uma análise científica, pode influenciar os resultados coletados, pois estas, podem, possivelmente, passar por mais atravessamentos, do que um homem gay, por exemplo. Portanto, é valioso entender o comportamento do turista LGBTQIA+ e perceber que estes possuem poder aquisitivo para viajar com maior conforto, mas é importante observar as sombras que esta análise pode trazer, visto que as pessoas são atravessadas de acordo com diversos marcadores sociais e a orientação sexual não é um marcador necessariamente visível como raça e gênero, sendo assim pessoas transgênero podem passar por “não trans”.

3.6. DIREITOS PARA QUEM?

O presente trabalho, dialoga também com questões de geografia urbana e o direito à cidade, uma vez que as cidades em que vivemos, são espaços pensado para os homens, e podem ser, portanto, hostis com pessoas que não pertencem a este grupo. Harvey (2008) aborda em seu artigo: O direito à Cidade, o processo de urbanização que se deu, segundo o autor, com base na concentração social e geográfica de produtos excelentes, e foi portanto, desde sempre um produto de classe. Desta maneira o nascimento das cidades,

dialoga de forma direta com o capitalismo. O autor questiona se essa dinâmica de crescimento contribuiu, ou não, para o bem-estar humano e aponta que a concentração de capital, direitos, qualidade de vida, é um privilégio que está nas mãos de poucas pessoas. Pode-se entender aqui, que estas poucas pessoas, são: homens, brancos, ricos e suas famílias. Desta forma, o conceito de direito a cidade é restrito e desapropria as massas, de qualquer direito à cidade. (HARVEY, 2008)

A absorção de excedente através da transformação urbana tem um aspecto obscuro. Ela tem acarretado repetidas contendas sobre a reestruturação urbana pela “destruição criativa”, que quase sempre tem uma dimensão de classe já que é o pobre, o desprivilegiado e o marginalizado do poder político que primeiro sofrem com este processo. (HARVEY, 2008, p.82)

Leslie Kern (2020) autora de Cidade Feminista, aborda em seu livro com reflexões acerca das maneiras com as quais as cidades se desenvolvem, e não são pensadas para acolherem e serem seguras para todas as pessoas. Ela cita as dificuldades que uma mulher grávida enfrenta nas cidades quando as calçadas não são pensadas para facilitar o trajeto com carrinhos de bebê. Os banheiros, muitas vezes inexistentes, não tem condições apropriadas para uma troca de absorventes ou fraldas. As ruas escuras não oferecem segurança para que essas mulheres possam circular livremente. A autora pontua que é necessário, uma modificação social e espacial profunda, para que as cidades se tornem feministas e garantam segurança e liberdade para todas as pessoas vulneráveis.

Para mim, assumir uma posição feminista sobre as cidades é lutar contra um conjunto de relações de poder emaranhadas. Fazer "perguntas de mulheres" sobre a cidade significa perguntar sobre muito mais do que gênero. Tenho que perguntar como meu desejo por segurança pode levar a um policiamento cada vez maior em comunidades negras. Tenho que perguntar como a minha necessidade de acesso ao carrinho (de bebê) pode funcionar em solidariedade às necessidades das pessoas com deficiência e idosos. Tenho que perguntar como meu desejo de "reivindicar" o espaço urbano para as mulheres poderia perpetuar práticas coloniais e discursos que prejudicam os esforços dos povos indígenas para recuperar as terras tomadas e colonizadas. Fazer esse tipo de pergunta requer uma abordagem interseccional e algum nível de autorreflexão sobre a minha própria posição (KERN, 2020, p. 34).

Kern (2020), propõe por fim, uma perspectiva geográfica de gênero, que faça-nos entender como o sexismo funciona na prática. E sugere melhorias no planejamento urbano como a instalação de botões e telefones de emergência nos parques, estacionamentos e campus universitários, melhor iluminação e visibilidade, além da criação de espaços exclusivos para mulheres no transporte coletivo e no uso de aplicativos, diminuindo desta maneira o poder e os privilégios masculinos.

Uma perspectiva geográfica de gênero oferece uma maneira de entender como o sexismo funciona na prática. O status de segunda classe das mulheres é imposto, não apenas por meio da noção metafórica de "esferas separadas", mas por meio de uma geografia da exclusão real e material. O poder e os privilégios masculinos são mantidos ao manterem os movimentos das mulheres limitados e restringirem sua capacidade de acessar espaços diferentes. Como diz a geógrafa feminista Jane Darke em uma de minhas citações favoritas: "qualquer assentamento é uma inscrição no espaço das relações sociais na sociedade que o construiu. Nossas cidades são patriarcados escritos na pedra, no tijolo, no vidro e no concreto. (KERN, 2020, p.28-29)

4. CORPOS EM MOBILIDADES

4.1. APLICATIVOS DE MOBILIDADE

Com a produção de celulares em larga escala, e o aumento da cobertura da internet pelo mundo, o acesso a ambos ficou facilitado, fazendo com que pudessem surgir novas formas de negócio e um novo padrão de consumo das pessoas que passaram a usar seus smartphones para diversas atividades de sua rotina. Pagar contas, acessar sites de pesquisa, GPS, redes sociais, tudo isso está disponível em um único aparelho que as pessoas carregam por todos os lugares.

Dentro do tema mobilidade, por exemplo, surgiram vários aplicativos com propostas distintas, mas que facilitam a vida do usuário quando o mesmo precisa se locomover. É importante citar, que um dos pioneiros deste segmento no Brasil, foi o UBER que causou

polêmica ao chegar ao Brasil em 2014, pois era considerado uma concorrência desleal com serviços oferecidos pelos taxistas. (DE FARIAS; RACHE, 2017).

Outros tantos aplicativos estão disponíveis atualmente no que tange a mobilidade. Desde passeios de bicicletas, a viagens interestaduais, os aplicativos se fazem presentes na vida de diversos usuários. O presente trabalho, portanto, questiona: quais são esses corpos que se movem por aplicativos? Em que medida o acesso às mobilidades, alavancadas pelas tecnologias contemporâneas, está distribuído nas intersecções que atravessam corpos, desde uma perspectiva de gênero, raça, orientação sexual ou condição social e econômica, dentre outras? A seguinte seção aborda essas questões.

4.2. A VIOLÊNCIA EM APLICATIVOS DE MOBILIDADE

Por ser um tema de fronteira em um campo novo de estudo, existem ainda poucos dados acerca da violência nos aplicativos de mobilidade no Brasil. Na contramão deste fato, os investimentos de empresas como Uber e 99 em tecnologias que assegurem a segurança de seus usuários são altos, e reportagens sobre esse tema abordam os altos índices de incidência de casos de violência nos aplicativos, conforme exposto a seguir.

A 99 investiu em 2021 cerca de 70 milhões de reais em tecnologias voltadas para a segurança dos motoristas que são as pessoas que mais sofrem com a violência nas corridas, segundo a reportagem² “70% dos usuários de aplicativo acreditam que há preconceito contra pessoas LGBTI+, mas apenas 6% admitem que são preconceituosos, revela pesquisa da 99” (2021) disponível na newsroom do site da plataforma. Segundo os dados apresentados na reportagem, com o investimento, eles conseguiram reduzir em 20% as ocorrências de segurança contra motoristas parceiros, em todo o Brasil. O estado que apresentou maior porcentagem na redução de casos de violência, foi o Rio Grande do Sul, com 66%.

Já a UBER, publicou uma reportagem onde cita seus investimentos em tecnologia de segurança, “Uber vai abrir primeiro centro de desenvolvimento tecnológico na América Latina com foco em segurança” (2018). No texto, é discorrido sobre o Centro de

² <https://99app.com/newsroom/70-dos-usuarios-de-aplicativo-acreditam-que-ha-preconceito-contra-pessoas-lgbti-mas-apenas-6-admitem-que-sao-preconceituosos-revela-pesquisa-da-99/>

Desenvolvimento Tecnológico na América Latina³ com foco em segurança, que conta com mais de 150 pessoas envolvidas. Cerca de 250 milhões de reais foram destinados à pesquisa e desenvolvimento de mecanismos de segurança voltados para aplicativos de mobilidade, que poderão ser usados no mundo todo (UBER, 2021). De algum modo, há tecnologia social brasileira sendo exportada, pelo que a reportagem apresenta, ou seja, há a mobilidade de saberes e arranjos desenvolvidos na complexidade da (in)segurança pública brasileira, que pode ser aplicada em outros contextos.

Estes investimentos estão refletidos na comunicação da empresa, que usa diferentes canais para educar seus usuários acerca da intolerância contra todo e qualquer caso de violência. Eles costumam lançar podcasts voltados para esses temas, conforme exposto abaixo.

Figura 1 Página inicial do Podcast " Fala, Parceiro" UBER



Fonte: SPOTIFY (2021)

Além do mais, deixam claro que são uma “comunidade inclusiva”, ou seja, tampouco toleram casos de LGBTfobia e racismo, por exemplo.

³ <https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/uber-centro-desenvolvimento-tecnologico-america-latina/>

4.3. O APLICATIVO DE MOBILIDADE BLABLACAR

O Blablacar é um aplicativo de compartilhamento de viagens em que condutores com espaços vazios em seus carros oferecem carona para viajantes com o mesmo destino. Segundo o site da plataforma⁴, a ideia inicial do Blablacar surgiu no natal do ano de 2003 mas apenas em 2006 o site começou a funcionar. A startup possui três sócios atualmente: Frédéric Mazzela seu idealizador, Francis Nappez e Nicolas Brusson.

O Blablacar é líder de caronas, estando presente em 22 países, com cerca de 80 milhões de membros. Estreou no Brasil em novembro de 2015 e já possui mais de 5 milhões de usuários ativos, além de conectar cerca de 40.000 pares de cidades, no qual 20.000 destas cidades não são conectadas por nenhuma forma de transporte público no país.

Uma das maiores premissas que se faz presente para os donos da plataforma é a economia compartilhada, a troca monetária que ocorre nas viagens é sugerida de maneira que o motorista, ao oferecer a carona, receba uma recomendação de valor a ser cobrado por pessoa (já considerando valores de pedágio, manutenção do veículo e distância percorrida (R\$0,15/km) aqui no Brasil. O site ainda ressalta que não é permitido obter lucro nas caronas e para isso determina o máximo que cada motorista pode cobrar, além de limitar o número de ocupantes.

Além da dimensão financeira que ocorre em uma viagem pelo Blablacar, o presente trabalho argumenta que não se pode deixar de investigar outras dimensões que acontecem quando se compartilha uma carona: a do conhecimento, e a simbólica. Para além da troca monetária, as conversas durante a carona implicam o intercâmbio de conhecimentos dos mais diversos, bem como ocorrem trocas simbólicas, das quais podemos citar o respeito, a amizade, apreciação e a confiança, entre outros, sendo esta última (a confiança), talvez, uma das dimensões mais marcantes para os usuários do aplicativo, sendo inclusive objeto de estudo da presente pesquisa em relação às percepções dos membros do Blablacar.

Um dos artigos promovido pela Blablacar, intitulado *Entering The Trust Age (2016)* discorre acerca da “Era da confiança” na qual a sociedade atual se encontra, onde a internet e redes sociais desempenham um papel fundamental para que isso se valide. Segundo consta no artigo, os indivíduos estão e tornando suas próprias marcas, por meio

⁴ <https://blog.blablacar.com.br/about-us>

de seus perfis disponíveis nas plataformas e ao acúmulo de feedbacks das interações, que, quando expostas se tornam “parte de seu capital de confiança”

A construção desses pilares da confiança na plataforma do Blablacar foi se construindo conforme os desenvolvedores iam experimentando as ferramentas e buscavam compreender quais os ‘blocos da confiança’. E um dos pontos fundamentais observados, eram os feedbacks que os membros compartilhavam e recebiam. Por intermédio destes experimentos e das ferramentas de inovação, chegaram num modelo de uma estrutura de confiança para a economia colaborativa chamada: D.R.E.A.M.S.

O significado da sigla é associado às palavras: declarado, classificado, acionado, ativo, moderado e social, assim é possível encontrar desde informações básicas como nome e foto, perfil nas redes sociais até a frequência de uso do aplicativo, notas e avaliações de outras pessoas. Além disso, atualmente é possível saber se uma pessoa possui a documentação verificada pela plataforma, o que visa aumentar ainda mais o nível de confiança. É válido ressaltar que todas as informações básicas descritas acima, são incluídas no perfil de forma voluntária pelo usuário. De qualquer maneira, o recomendado pelos desenvolvedores é que ao se cadastrar na Blablacar o novo usuário inclua o maior número de informações possíveis como: nome completo, documentos oficiais (CNH ou RG) para que sejam validados, e-mail, telefone, uma foto, e uma descrição pessoal.

Ainda neste trabalho, é apresentado um estudo que ocorreu na Europa que visava compreender qual o papel da Blablacar na promoção da confiança das pessoas numa carona. Na pesquisa 74% dos membros responderam que a plataforma conectava as pessoas; 63% responderam que o Blablacar cria a confiança com base na moderação dos dados dos usuários e 57% das pessoas responderam que o compartilhamento de caronas era responsável pela sensação de confiança. Portanto, a estrutura da confiança das pessoas no aplicativo é pautada na conexão entre as pessoas por intermédio dos perfis moderados e verificados.

Outro aspecto da pesquisa que comparava a percepção da confiança na comunidade do Blablacar, foi quando os participantes foram questionados sobre a confiança em familiares, amigos, vizinhos e colegas. A resposta na ordem de confiança foi bastante óbvia, em primeiro lugar familiares e amigos seguidos de vizinhos e colegas. Quando foi incluído os membros e usuários da plataforma com perfis verificados, estes ficaram com uma colocação acima de colegas e vizinhos.

O experimento ainda verificou a confiança no Blablacar como marca, e novamente os resultados foram positivos para a plataforma. Enquanto 67% dos entrevistados confiam num perfil verificado numa plataforma genérica, 88% confiam nos perfis verificados na Blablacar.

4.4. ANÁLISE DOS TERMOS DE USO DO BLABLACAR

A partir das entrevistas realizadas, a seguinte seção irá analisar aspectos relacionados aos termos de uso do Blablacar com vistas a elucidar como a plataforma aborda - ou não aborda - questões específicas relativas à proteção de pessoas LGBTQIA+. Os termos estão divididos em 16 itens, incluindo: Assunto; Definições; Cadastro na Plataforma e criação de uma Conta; Utilização dos Serviços; Condições financeiras; Finalidade não comercial e não negocial da carona; Política de Cancelamento; Comportamento dos usuários da Plataforma e dos Membros; Suspensão de contas, limitação de acesso e encerramento; Dados pessoais; Propriedade intelectual; Função da Blablacar; Operação, disponibilidade e funcionalidades da Plataforma; Modificação dos T&C; Legislação aplicável; Avisos legais. A seguir, iremos analisar alguns destes itens.

No item 4, publicação e anúncio da carona, encontra-se no 4.3. o sistema de avaliação, a saber:

4.3. Sistema de avaliação (Carona)

A Blablacar reserva-se o direito de suspender a Conta de um Membro, limitar o acesso deste aos Serviços ou encerrar o contrato caso:

(i) o Membro tenha recebido pelo menos três avaliações e (a) a média das avaliações recebidas seja igual ou inferior a 3 ou (b) a média das avaliações relativas às habilidades de direção seja inferior a 2.5

(ii) o Membro tenha publicado pelo menos 3 Viagens e possua uma taxa de cancelamento maior que 40%. (TERMOS DE USO BLABLACAR, 2021)

Percebe-se que o aplicativo procura garantir a confiabilidade do uso da plataforma por meio do acompanhamento das avaliações recebidas pelos membros. Caso a pessoa seja mal avaliada com as notas 1, 2 ou 3, de um total de 5, sendo 1 equivalente a péssimo e 5

equivalentes a excelente, o membro estará suspenso da plataforma. Ainda, nesta mesma lógica da “era da confiança”, caso o cancelamento das caronas seja maior que 40%, os usuários igualmente são suspensos. Entretanto, não se observa ainda quaisquer menções relacionadas à preconceito ou discriminação em relação ao público LGBTQIA+, que aparecerão parcialmente no item 8. Comportamento dos usuários na plataforma, em especial no item 8.c conforme a seguir.

(c) a não falar ou comportar-se de qualquer forma, ou publicar qualquer conteúdo na Plataforma, de natureza difamatória, injuriosa, obscena, pornográfica, grosseira, ofensiva, agressiva, não solicitada, violenta, ameaçadora, assediadora, racista ou xenofóbica, ou com conotações sexuais, de incitação à violência, discriminação ou ódio, encorajando atividades ou a utilização de substâncias ilegais ou, mais em geral, contrárias ao propósito da Plataforma, que possa infringir os direitos da Blablacar ou de terceiros, ou atente contra os bons costumes e a moral; (TERMOS DE USO BLABLACAR, 2021).

Conforme mencionado, a plataforma teve sua origem no contexto europeu, especificamente na França, e, portanto, percebe-se que os termos de uso aqui no Brasil parecem seguir, de certo modo, uma tradução da realidade europeia no contexto brasileiro. O que seriam atitudes que atentem contra aos bons costumes e a moral? Essa afirmação contém em si um grau de ambiguidade que abriria espaço para a discriminação de pessoas LGBTQIA+ no contexto brasileiro, que apresenta elevados índices de assassinato desse grupo minorizado? (DE SOUZA, 2018; POPADIUK, OLIVEIRA, SIGNORELLI, 2017; MENDES, SILVA, 2020). Por exemplo, a xenofobia seria algo mais comum em um contexto europeu do que o brasileiro? Seria o caso de explicitamente trazer à tona questões mais direcionadas a grupos vulneráveis no contexto nacional? Quando analisado o compromisso dos condutores, no item 8.2, item (q) vemos que:

(q) a comportar-se de forma apropriada e responsável durante a Viagem de Carona, e em conformidade com o espírito do compartilhamento de Viagem. (TERMOS DE USO BLABLACAR, 2021)

Observa-se que explicitamente o termo anuncia o “espírito de compartilhamento de Viagem”, e nossa sugestão seria explicitar aspectos relacionados aos marcadores sociais.

8.3. Compromissos dos Passageiros

8.3.1. No âmbito de uma Viagem de Carona

Quando utiliza a Plataforma como Passageiro, no âmbito de uma Viagem de Carona, o usuário compromete-se:

- (a) a adotar um comportamento apropriado durante a Viagem de Carona, de forma a não prejudicar a concentração ou a direção do Condutor ou a paz e sossego dos outros Passageiros;
 - (b) a respeitar o veículo do Condutor e a limpeza do mesmo;
 - (c) caso fique retido, a informar o Condutor sem demora;
 - (d) a pagar ao Condutor a Contribuição ao Custo acordada;
 - (e) a aguardar pelo Condutor no local de encontro durante, pelo menos, 15 minutos após a hora combinada;
 - (f) a apresentar à Blablacar, ou a qualquer Condutor que o solicite, a sua carteira de identidade ou qualquer documento que comprove a sua identidade;
 - (g) a não transportar, durante uma Viagem, qualquer artigo, bem, substância ou animal que possa prejudicar a direção e a concentração do Condutor, ou cuja natureza, posse ou transporte sejam contrários às disposições legais em vigor;
 - (h) no caso de uma Viagem de Carona transfronteira, a ser portador e disponibilizar ao Condutor e a qualquer autoridade que o solicite qualquer documento que comprove a sua identidade e o seu direito de atravessar a fronteira;
 - (i) a certificar-se de que pode ser contactado telefonicamente pelo seu Condutor pelo número registado no seu perfil, inclusive no ponto de encontro.
- Caso tenha realizado uma reserva para um ou mais Lugares ou em nome de terceiros, em conformidade com o estipulado no Artigo 4.2.2 supra, o usuário garante o respeito, por esses terceiros, das estipulações deste artigo e, em geral, dos T&C. A Blablacar reserva-se o direito de suspender a Conta do usuário, limitar o seu acesso à Plataforma ou encerrar o contrato com o Membro, em caso de violação pelo terceiro em cujo nome o usuário reservou um Lugar nos termos destes T&C. (TERMOS DE USO BLABLACAR, 2021)

Na seção onde são abordados os compromissos dos usuários da plataforma, existem nove diretrizes a respeito do comportamento que deve ser mantido antes e durante a carona. O

cuidado com a preservação do veículo, pontualidade e segurança aparecem em vários momentos no texto, e também a apresentação de documentos caso solicitados. Todavia, também não há em nenhum momento alguma diretriz que fale sobre o respeito por pessoas LGBTQIA+.

9. Suspensão de contas, limitação de acesso e encerramento

No caso de (i) violação destes T&C, por parte do usuário, incluindo, entre outros, suas obrigações como Membro mencionadas nos artigos 6.º e 8.º supra, (ii) que ultrapasse o limite estabelecido no Artigo 4.3.3 supra, ou (iii) se a BlaBlaCar tiver uma razão genuína para crer que tal é necessário para proteger a sua segurança e integridade e/ ou a segurança e integridade dos Membros ou de terceiros, ou por questões de prevenção de fraude ou investigações, a Blablacar reserva-se o direito de:

- (i) encerrar o contrato que vincula o usuário à Blablacar, de imediato e sem aviso; e/ou
- (ii) impedir a publicação ou remover qualquer avaliação, Anúncio de Carona, mensagem, conteúdo, pedido de reserva, ou qualquer conteúdo publicado pelo utilizador na Plataforma; e/ou (iii) limitar o acesso do utilizador à Plataforma, bem como o uso da mesma; e/ou
- (iv) suspender temporariamente ou cancelar permanentemente, a Conta do Membro.

Quando tal seja necessário, o usuário será notificado do estabelecimento de tal medida de forma a ter a possibilidade de se explicar à Blablacar. A Blablacar decidirá, a seu exclusivo critério, se irá ou não anular as medidas implementadas. (TERMOS DE USO BLABLACAR, 2021)

As situações em que um usuário da plataforma pode ser suspenso ou banido, são as já mencionadas anteriormente nos outros artigos do Termo de Uso, em especial na secção 4: o cancelamento de mais de quarenta por cento das caronas, ou mais de 3 notas inferiores a três, que resultem numa média de avaliação inferior a 2,5. Todavia, também se percebe uma preocupação em proteger a segurança e integridade dos membros e, a partir desta citação é possível (interpretar que reclamações e denúncias dos usuários podem ser avaliadas pelo aplicativo, e nestes casos, dependendo da gravidade da situação, o membro deverá ser banido).

12. Função da Blablacar

A Plataforma constitui uma rede online na qual os Membros podem criar e publicar Anúncios de Carona para Viagens para fins de compartilhamento de Viagem de Carona ou encontrar Viagens de Ônibus. Esses Anúncios de Carona, bem como Anúncios de Ônibus, podem ser vistos pelos outros Membros para conhecerem os termos da Viagem e para reservarem um Lugar no veículo em questão diretamente com o Membro que tiver publicado o Anúncio de Carona na Plataforma ou Viagem de Ônibus.

Ao utilizar a Plataforma e aceitar estes T&C, o usuário reconhece que a Blablacar não é parte em qualquer acordo celebrado entre Membros com vista ao compartilhamento dos custos relacionados com uma Viagem ou entre o usuário e o Operador de Ônibus.

A Blablacar não tem qualquer controle sobre o comportamento dos seus Membros e Operadores de Ônibus, e dos usuários da Plataforma durante cada Viagem. Não detém, explora, fornece ou gere os veículos objeto dos Anúncios de Ônibus e não oferece nenhuma Viagem na Plataforma.

O usuário reconhece e aceita que a Blablacar não controla a validade, veracidade ou legalidade dos anúncios, lugares e viagens oferecidos. Na sua qualidade de intermediária no compartilhamento de Viagens, a Blablacar não fornece nenhum serviço de transporte e não age na qualidade de transportadora; a função da Blablacar limita-se a facilitar o acesso à Plataforma.

Os Membros (Condutores ou Passageiros) atuam sob sua única e total responsabilidade.

Na sua qualidade de intermediária, a Blablacar não pode ser responsabilizada pela ocorrência efetiva de uma Viagem tampouco por:

- (a) informação errada comunicada pelo Condutor ou Operador de Ônibus no seu anúncio, ou por qualquer outro meio, no que se refere à Viagem e aos termos da mesma;
 - (b) cancelamento ou modificação de uma Viagem por um Membro ou Operador de Ônibus;
 - (c) não pagamento da Contribuição ao Custo por parte de um Passageiro;
 - (d) comportamento dos seus Membros durante, antes ou depois da Viagem.
- (TERMOS DE USO BLABLACAR, 2021)

5. VIOLÊNCIA VIVENCIADA PELO PÚBLICO LGBTQIA+ NO BRASIL

5.1. QUANTO A SIGLA LGBTQIA+

Na atualidade existem diversas siglas que procuram abranger todas as identidades sexuais e de gênero, porém as letras nunca darão conta de representar as identidades *ad hoc* (FACCHINI, 2003). Ainda que seja difícil abranger em uma sigla todas as expressões sexuais e de gênero, fluidas, múltiplas e móveis que são, em contraponto à ideia de uma fixidez da condição humana, faz parte do processo cultural e sociológico procurar estruturar tais identidades.

Para o presente trabalho, foi adotada a sigla LGBTQIA+, por ser uma das mais abrangentes, apesar de ainda não existir um consenso sobre qual delas é a mais correta, Marciano (2021) enfatiza “[...]Não há um consenso sobre a sigla, e esta foi mudando ao longo da história”. Porém, outras nomenclaturas podem ser citadas para referenciar esse grupo de pessoas são elas: DASG - Diversidade Assexual, Sexual e de Gênero pois traz uma provocação implícita na qual procura abranger questões ligadas à cidadania/coletividade de um lado e a expressão sexual e identitária/individual de outro e LGBT, que será explorada nos parágrafos abaixo. (MARCIANO, 2021).

Apesar de ter ampla aceitação no Brasil, a sigla LGBT esbarra em algumas situações delicadas relacionadas a sua abrangência, sendo a primeira delas o fato da letra T ser relacionada a travestis, transexuais, e transgênero, O ideal, portanto seria utilizar-se LGBTTT, para que a mesma fosse inclusiva de todas as formas quanto a letra T.

Também se observa que o termo é usado, predominantemente, no gênero masculino, falhando no seu intento de dar uma visibilidade maior às lésbicas em detrimento dos gays. Além do mais sua abrangência fica limitada ao passo que pessoas pansexuais não são bissexuais, uma vez que seu desejo ultrapassa a identidade de gênero abrangendo muito além de seres binários (masculino e feminino).

Porque não obrigatoriamente às pessoas intersexuais ou *queer* podem ser consideradas transgêneras. Observa-se que documentos internacionais da ONU já mencionam LGBTI,

incluindo os intersexuais, que não têm espaço dentro da sigla LGBT. Tal oportunidade de espaço é primordial, assim como espaço para os *queers*, chegando neste caso a sigla LGBTQI.

Por fim, a sigla LGBT não menciona pessoas assexuais e toda a sua diversidade assexual (arromânticos, são aqueles que não possuem atração romântica, homorromânticos são aqueles que sentem atração romântica por pessoas do mesmo sexo, birromânticos sentem atração romântica por pessoas de ambos os sexos, heterorromânticos, aqueles que sentem atração romântica por pessoas do sexo oposto ao seu). A assexualidade se enxerga como uma orientação sexual e não há nada de paradoxal nisso. Para Carvalho (2019), o elemento romântico é uma característica importante, uma vez que os indivíduos assexuais procuram o companheirismo e a intimidade emocional, dentro de uma relação, porém, não tem desejo de experienciar a atividade sexual.. A existência de uma sigla unicamente LGBT só reforça um sexocentrismo, ou seja, a crença de que os homens são o padrão normal e que as mulheres ou outras formas de expressões sexuais e de gênero são inferiores a eles, tão visível na sociedade, mostrando um regime de sexualidade compulsória. (CARVALHO, 2019) (WATANABE, 2019).

Tornando a sigla tão ampla, o ideal é que a mesma contemple também aqueles que ainda não se encaixam ou se denominam de alguma forma, portanto o símbolo do + (mais), soma-se a todas as outras abrindo um novo leque de possibilidades de denominação.

5.2. QUANTO A VIOLÊNCIA

Os dados sobre a violência contra pessoas LGBTQIA+ no Brasil são incertos e representam um desafio estatístico histórico. Mello (2006) busca explorar a não aceitação desse grupo de pessoas analisando as dimensões históricas, crenças religiosas e questões políticas que levam ao repúdio, em alguns casos, de pessoas LGBTQIA+. Para ele, a sociedade ocidental é formada por uma pirâmide hierárquica erótica, na qual quem ocupa o topo desta pirâmide são os heterossexuais reprodutores casados. Ele ainda explica, que a existência de gays e lésbicas desafia estruturas milenares a partir das quais as sociedades humanas foram construídas, dentre elas a repressão sexual e a heterossexualidade compulsória. (MELLO, 2006).

Desta maneira, a violência contra esse grupo de pessoas pode ser analisada por meio de duas dimensões segundo o relatório do Fórum de Segurança Pública (2021). A dimensão simbólica, que acontece na idealização de um modelo único e compulsório de família nuclear, cis, heterossexual e bi parental, que exclui as diversidades sexuais e de gênero (MELLO 2006). E também pelos estigmas que os LGBTQIA+ carregam consigo, como sendo agentes desviantes de contaminação e degeneração, que recorrem a discursos morais, sociais, biológicos, religiosos e médicos. E também pode ser analisada na dimensão corporal, em que a violência acontece na forma de abandono, estupros "corretivos", assassinatos e espancamentos. (FBSP, 2021)

As consequências, dessa estrutura na qual a sociedade contemporânea é regida, é abordada no documento Atlas da Violência do Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

Ainda que diferentes, as violências corporais e simbólicas se sobrepõem, visando aniquilação, apagamento e silenciamento de sexualidades e expressões de gênero dissidentes do modelo único cis hétero historicamente imposto no Brasil. (ATLAS DA VIOLÊNCIA, 2021 p. 58).

Não existem muitos estudos na área e os números de casos de agressões e assassinatos muitas vezes não são computados de acordo com o gênero ou orientação sexual de uma pessoa, o que dificulta muito a mensuração de qual o real índice de violência nesses casos. Além do mais o CENSO, e demais ferramentas de pesquisa como o IBGE não fazem perguntas relacionadas a orientação sexual ou identidade de gênero, portanto não se sabe o tamanho desta população no Brasil. Todas essas informações, foram coletadas do Podcast do Nexo Jornal, Durma com essa, episódio: Violência contra LGBTI: um fenômeno que cresce no escuro do dia 15 de julho de 2021.

O Fórum Brasileiro de Segurança Pública, uma organização não governamental, divulgou um relatório sobre os números da violência no Brasil em 2020. O anuário é baseado em informações coletadas com a polícia com informações segmentadas pelos tipos de crimes cometidos, os investimentos na área de segurança e os alvos da violência no país. Os dados do relatório mostram que o número de assassinatos em 2020 cresceu em relação a 2019 de 97 para 121 assassinatos. Os dados sobre as mortes de pessoas LGBTQIA+ mostram um aumento de cerca de 25% em comparação com os números de 2019. Os

casos de agressão registrados foram 1169, contra 967, um aumento de 21% em relação ao relatório anterior. Entretanto, existe um número expressivo de subnotificação de casos, uma vez que algumas prefeituras não forneceram dados de assassinatos de pessoas desse grupo para a pesquisa do Fórum. (FBSP, 2021)

A omissão por parte dos governos municipais, pode representar o baixo interesse na compreensão dos índices de violência contra pessoas LGBTQIA+. Atualmente alguns coletivos e órgãos não governamentais são os responsáveis pela mensuração desses dados. O Grupo Gay da Bahia, é um dos coletivos responsáveis por compilar esses números, com base no que é relatado na imprensa. Comparado ao que foi apresentado no Fórum Brasileiro de Segurança, os dados são divergentes, segundo o Grupo Gay, houve em 2020, aproximadamente 237 pessoas assassinadas. Número expressivamente mais alto do que o contabilizado pela polícia (GRUPO GAY DA BAHIA, 2021)

Por fim, o que se observa nos crimes contra LGBTQIA+, são os requintes de crueldade, que tipificam crimes de ódio. Os assassinatos costumam ser cruéis, com violação extrema do corpo e descarte dos cadáveres em valas ou rios, reforçando ainda mais o fato de que a cultura de ódio contra essas pessoas existe, configurando uma transnecropolítica (SILVA et al., 2019) e aumento da violência, uma vez que o próprio grupo trans é responsabilizado pela própria condição de marginalidade.

5.3. PESQUISA DO 99 APP A RESPEITO DE PRECONCEITO CONTRA PESSOAS LGBTQIA+

O site 99 App divulgou uma pesquisa na qual a busca foi compreender quais situações causavam medo nos passageiros, e de que forma poderiam melhorar a experiência dos usuários com a plataforma. A pesquisa aconteceu no mês de junho de 2021 com 511 usuários do 99 App e de outros aplicativos de mobilidade. Do total de pessoas entrevistadas, 95% declararam ser da comunidade LGBTQIA+ e manifestaram preocupação com a violência e insegurança nas ruas. Mais de 70% das pessoas que responderam, acreditam que a chance de uma pessoa ser agredida fisicamente, sofrer algum tipo de humilhação ou ser abordada de maneira violenta, é maior para as pessoas

da comunidade LGBTQIA+. A conclusão da matéria⁵ é que este medo reflete diretamente no direito de as pessoas irem e virem, já que as mesmas precisam redobrar a atenção ao andarem pelas ruas. (99 SITE, 2021)

Outro fato presente no resultado da pesquisa é relacionado à importância das campanhas de conscientização. 72,9% das pessoas acreditam que o combate à homofobia é necessário por meio da educação e conscientização para que uma sociedade mais tolerante seja criada. Segundo a plataforma da 99, eles têm investido na educação de seus motoristas e usuários por intermédio de cursos com foco em diversidade e cidadania e elaborou o Guia da Comunidade, em parceria com o instituto Ethos, em que fomentam direitos e deveres dos seus usuários. O guia atualmente é parte integrante dos Termos de Uso da 99 e é dividido em: Carta de Apresentação; 10 Comportamentos da Comunidade 99; Respeito; Segurança; Responsabilidade; Comunicação e Medidas de Proteção e Higiene. Vale ressaltar que para sua elaboração, além da experiência dos últimos anos dos usuários e colaboradores, foram ouvidas pessoas de coletivos de raça, LGBTQIA+, PCDs e autoridades de segurança pública e jornalistas (Guia da Comunidade, 2021)⁶.

O conteúdo contém material em vídeo, e escrito em que falam de comportamentos que garantem a segurança dos usuários, da importância do respeito perante às diferenças de cada grupo social, aborda questões relacionadas à segurança das mulheres nas viagens (feminismo), além de conter “boas práticas” com recomendações que garantem uma boa experiência na viagem, tanto para motoristas, quanto para passageiros, todavia é válido refletir sobre a efetividade de tais ações, pois somente após uma pesquisa dentro do site da plataforma, se chegou a tais conteúdos e é possível que usuários comuns não façam essas pesquisas mais aprofundadas, se atenham apenas a fazer o uso do aplicativo.

⁵<https://99app.com/newsroom/70-dos-usuarios-de-aplicativo-acreditam-que-ha-preconceito-contra-pessoas-lgbti-mas- apenas-6-admitem-que-sao-preconceituosos-revela-pesquisa-da-99/>

⁶<https://www.guiadacomunidade99.com.br/inicio/>

6. PESQUISA DIRECIONADA A PESSOAS LGBTQIA+ SOBRE O BLABLACAR.

Inicialmente o objeto de estudo era o aplicativo de caronas Blablacar, e esperava-se compreender quais as experiências que ele proporciona aos seus usuários, se eram positivas ou negativas. Questionou-se também qual era a sua influência para a formação de comunidades, qual a metodologia responsável por fazer com que o aplicativo fosse considerado seguro e de confiança. Com a leitura dos artigos disponíveis no Blog da Blablacar: *Entering The Trust Age*⁷ (2016), e *Bringing People Closer*⁸ (2018), entendeu-se que já haviam estudos e artigos abordavam o tema da experiência e confiança em aplicativos de mobilidade.

Por fim, surgiram as possíveis problemáticas que poderiam acontecer dentro de uma carona. O aplicativo é seguro e inclusivo para todos? As experiências positivas estão restritas a apenas uma parcela das pessoas? As pessoas LGBTQIA+ já se sentiram discriminadas por conta da sua orientação de gênero ou sexual? Com vistas a esclarecer esses questionamentos, realizamos a pesquisa descrita a seguir, afim de entender quais eram as impressões e experiências do de pessoas trans com o aplicativo de caronas Blablacar, uma vez que sabe-se que existe um contexto de violência contra essas pessoas, que foi abordado na seção anterior. Como houve uma participação pequena deste público nas respostas do formulário, ampliou-se o recorte para o público LGBTQIA+.

Para se ter um panorama geral das experiências dos usuários do Blablacar e comparar com as experiências de pessoas LGBTQIA+ (considerando o contexto do COVID-19⁹) a pesquisa foi realizada inteiramente por formulários e entrevistas online. No total, o formulário teve 65 respostas e houve duas entrevistas em profundidade, com perguntas semiabertas, pelo Google Meet, sendo uma com uma gestora que trabalha no Blablacar, e já trabalhou na área de segurança da UBER, e outra com um homem trans que é usuário ativo do aplicativo. A aproximação com os entrevistados deu-se devido à ambos serem alunos da UFSCar, sendo a gestora participante do curso de pós-graduação Lato Sensu

⁷ <https://blog.blablacar.com/wp-content/uploads/2016/05/entering-the-trust-age.pdf>

⁸ <https://blog.blablacar.com/wp-content/uploads/2018/01/BlaBlaCar-Bringing-People-Closer.pdf>

⁹ <https://www.paho.org/pt/covid19>

Master in Business Innovation (MBI UFSCar), e o usuário de aplicativo egresso do curso de bacharelado em Turismo da mesma instituição.

O questionário foi elaborado com 18 perguntas, sendo o primeiro bloco de questões relacionados a identificação, raça e orientação sexual e de gênero dos usuários, e o segundo bloco relacionado às suas vivências com o Blablacar. As perguntas apresentadas no formulário encontram-se no Anexo 1. Ainda a respeito do questionário, o primeiro bloco de questões conteve 7 perguntas, e consistiu em questões de auto identificação, dando a opção das pessoas de fornecerem informações pessoais ou não.

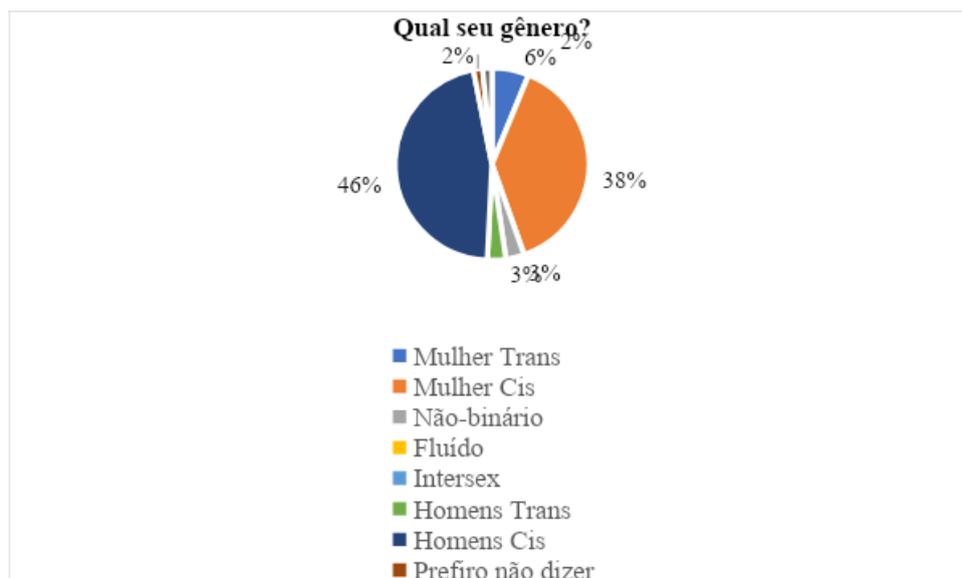
6.1. ANÁLISE DE DADOS PRESENTES NO FORMULÁRIO

O número total de respostas do formulário foi 72, no entanto, a Plataforma da Google apresentou a duplicação de respostas quando acessada pelo navegador Google Chrome, sendo assim, algumas respostas foram duplicadas em seguida excluídas da planilha de Excel que teve, portanto, 65 respostas no total. Apesar de o foco da pesquisa ser pessoas LGBTQIA +, mais precisamente pessoas trans, observou-se inicialmente uma grande dificuldade em se obter respostas e participação dessas pessoas na pesquisa, e o questionário foi aberto para todas as pessoas que tivessem interesse em participar. O mesmo ficou disponível para respostas do dia 21 de agosto de 2020, até o dia 10 de janeiro de 2021.

A respeito da Identidade de gênero, as perguntas foram de múltipla escolha onde haviam 9 opções para marcação: Mulher Trans; Mulher Cis; Não-binário (pessoas que sentem que sua identidade de gênero não pode ser definida dentro das margens da binariedade, ou seja não se identificam nem somente com o gênero masculino tampouco somente com o gênero feminino); Fluído (se identifica de maneira inconstante com os gêneros); Intersex (pessoas em que os fatores que definem o sexo biológico, está variado em condições diversas, tornando assim difícil a classificação binária de seu sexo biológico).; Homem Trans; Homem Cis; Prefiro não dizer e outros, em que, quem respondia tinha a opção de denominar da maneira com que se sentisse mais confortável a sua identidade de gênero. O maior número de pessoas se declarou homem cis, com 30 respostas no total, uma porcentagem de cerca de (46,15%). A segunda maior participação na pesquisa foi de mulheres cis, com 25 respostas, sendo uma porcentagem de (38,46%) aproximadamente

do total de respostas. Por fim, houve ainda 4 mulheres trans no formulário (6,15%), 2 homens trans (3,07%), 2 não binários (3,07%), 1 pessoa, marcou a opção “outros” e se declarou travesti (1,54%) e 1 pessoa optou por não dizer, (1,54%). Pessoas que se declaram intersexuais ou fluidas não apareceram.

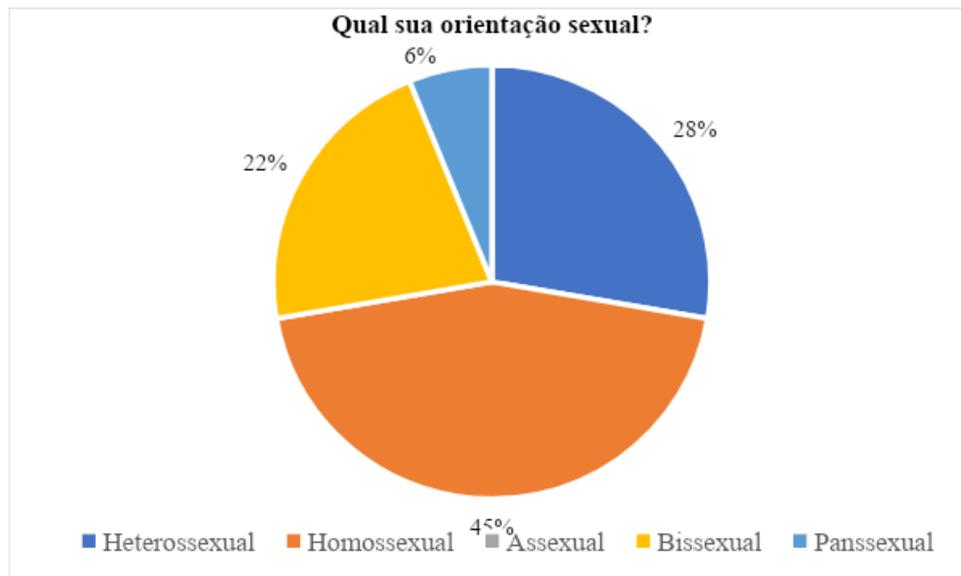
Figura 2 Gráfico da porcentagem do marcador social identidade de gênero do no formulário



Fonte: Autora

Quanto à orientação sexual, foram apresentadas 6 opções: Heterossexual; Homossexual; Assexual; Bissexual; Panssexual e outros, para que no caso de as opções anteriores não abrangerem a orientação sexual de alguém, ela tivesse a liberdade de coloca-la da maneira com a qual se sinta confortável. A maioria das pessoas que responderam o questionário se declararam homossexuais, sendo 29 pessoas (44,62 %), em segundo lugar 18 pessoas se declararam heterossexuais ou seja 27,69% dos entrevistados, 14 pessoas disseram ser bissexual (21,54%), 4 pessoas responderam ser panssexual (6,15%) e nenhuma pessoa se declarou assexual.

Figura 3 Gráfico da porcentagem do marcador social orientação sexual no formulário

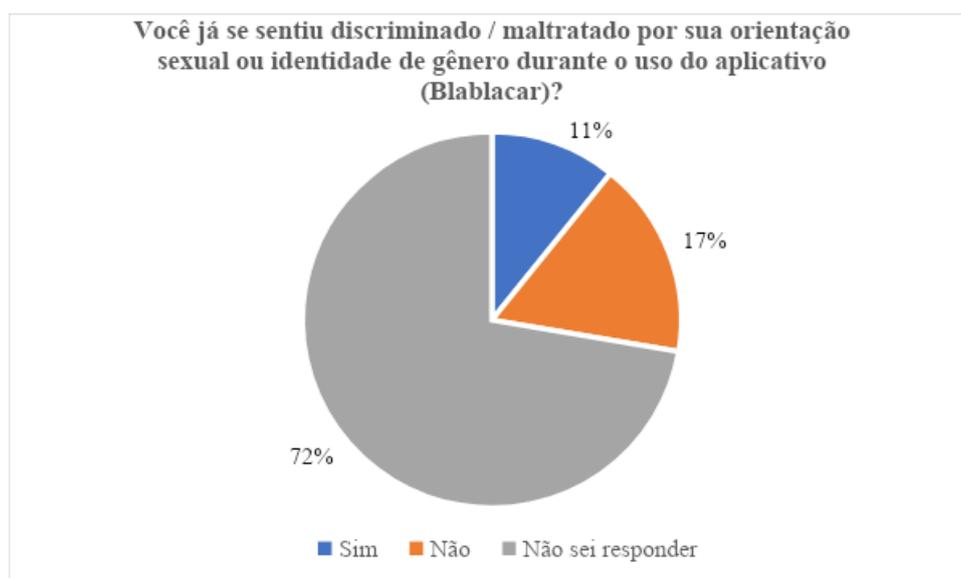


Fonte: Autora

E outro fator de extrema relevância a ser observado nas respostas presentes no formulário, foi na seção: Quais motivos te levaram a utilizar o app? Na qual foram dadas 4 opções: Financeiro, Conhecer outras Pessoas, Adquirir mais Conhecimento/Cultura e a opção “outros”, em que as pessoas poderiam descrever suas motivações particulares para usar o aplicativo. Estas opções foram apresentadas no modo: *caixa seleção*, o que significa que as pessoas podiam marcar mais de uma opção nesta resposta. Das pessoas que já utilizaram o aplicativo da Blablacar, que foram 58 pessoas, 48, ou seja, a grande maioria colocou que sua principal motivação para o uso foi financeiro. E a segunda resposta mais presente foi marcada na opção “outros” e refere-se à questões ligadas com a facilidade de mobilidade aportada pelo aplicativo, expressa de diferentes maneiras, as quais convencionamos nomear como “a rapidez do trajeto”. Em outras palavras, o conceito de “velocidade” (CRESSWELL, 2006) não estava presente no questionário, mas aparece enquanto fator decisório para o uso do aplicativo. Outros fatores decisórios na escolha do Blablacar, foram a companhia, amizade, curiosidade, vivenciar experiências que estão fora do padrão comum, também marcadas de maneira voluntária a opção “outros”.

Outro dado coletado, diz respeito às pessoas terem se sentido discriminadas por conta da sua orientação de gênero ou sexual, 7 ou seja, (10,77%) pessoas responderam que sim, já sentiram discriminadas e outras 11 (16,92%) não souberam responder, o restante 47 (72,31%) das pessoas disse não ter se sentido discriminada.

Figura 4 Gráfico sobre a discriminação dentro do app Blablacar



Fonte: Autora

Sobre a avaliação que as pessoas fizeram para o aplicativo, foram colocadas opções de 1 a 5, sendo 1 uma experiência ruim e 5 uma experiência excelente ao utilizar o Blablacar. Os resultados obtidos foram: 30 (46,15%) pessoas atribuíram nota 5 a sua experiência, 21 (32,30%) pessoas deram nota 4, e 9 (13,84%) pessoas deram nota 3. 5 (7,69) pessoas deixaram de responder essa pergunta, e nenhuma pessoa deu nota 2 ou 1. Somando as maiores notas, a maioria das pessoas 51 (78,46%) relatam ter experiências positivas com o Blablacar.

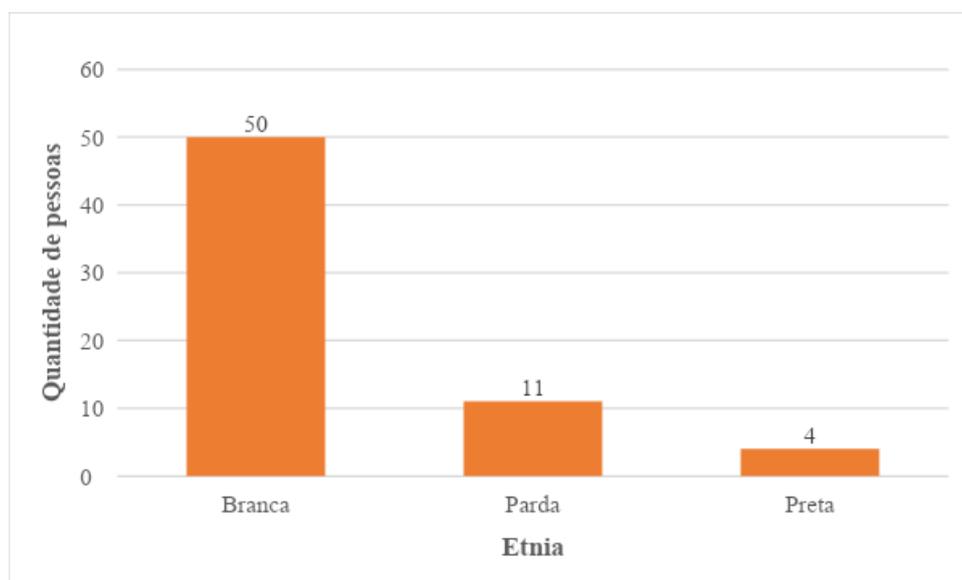
Figura 5 Gráfico avaliação sobre a experiência com o aplicativo Blablacar



Fonte: Autora

Outro dado que chama atenção nas respostas do formulário, é o número de pessoas pretas que responderam, das 65 respostas, apenas 4 pessoas se declararam pretas. A maioria absoluta, são de pessoas brancas, com 50 respostas. Isso também mostra que o marcador social étnico está presente nos dados, é similar ao das pessoas trans. Já as pessoas pardas foram 11 respostas.

Figura 6 Gráfico de etnia das respostas do formulário



Fonte: Autora

6.2. ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS QUE IMPACTAM A EXPERIÊNCIA NO APP

Abaixo serão analisados alguns relatos escritos pelas pessoas que participaram da pesquisa, foram selecionados trechos que tinham relevância para o presente trabalho, como questões ligadas principalmente a LGBTfobia, e ao machismo que se interseccionam quando uma mulher lésbica por exemplo, se sente insegura dentro de uma carona. Ou quando um homem trans, se sente mais seguro por sua “passabilidade”

6.3. DIMENSÃO DA ORIENTAÇÃO SEXUAL E DE GÊNERO

Os relatos apresentados abaixo foram acerca das seguintes questões: “Quais acontecimentos relevantes positivos que mais impactaram sua experiência com o APP?”, “Quais acontecimentos relevantes negativos que mais impactaram sua experiência com o APP?”. Para fins de ampliar a discussão sobre o tema, optou-se em fazer um recorte dos relatos que abordam a dimensão da orientação sexual e de gênero como fator que impacta a percepção da experiência. Observa-se que existe um receio por parte de pessoas LGBTQIA+ em passar por situações constrangedoras (relacionadas a sua sexualidade) na carona, e por esse motivo algumas optam por não revelar a sua orientação durante a viagem, enquanto outras preferem deixar isso claro no momento da reserva da carona. Apesar desse receio, 5 pessoas relataram terem vivido uma situação que foi, de fato, desconfortável, no qual relataram ter notado gestos, palavras ou olhares conforme o relato abaixo.

Em uma das viagens pude reparar que, no momento em que me apresentei e o motorista "notou" meus trejeitos e orientação sexual, houve uma mudança na postura, ficando mais quieto e sério, nada agressivo ou negativo, mas como se ficasse tenso/nervoso. Não influenciou na viagem. (G, 22 anos, relato pessoal, 28 de setembro de 2020)

Porém o que fica evidenciado, apesar de não se ter um alto índice de pessoas que passaram de fato por situações desconfortáveis dentro de uma carona, é o medo, receio relacionado sempre a sua orientação sexual ou de gênero uma vez que, segundo o Grupo Gay da Bahia, casos de assédio ou violência contra pessoas LGBTQIA + são bastante comuns no Brasil. (GRUPO GAY BAHIA, 2021). As pessoas disseram que precisam deixar claro sua orientação no começo da carona, ou preferem não revelar esse tipo de detalhe, para que não sofram nenhum tipo de retaliação, como mencionado nos trechos abaixo:

O app me permite realizar minhas viagens com redução de custo e tempo, além de me proporcionar conhecer novas pessoas. Adotei a iniciativa de sempre deixar claro minha orientação sexual antes de embarcar e/ou receber uma carona, para não correr o risco de passar por situações constrangedoras durante o trajeto, porque antes disso, tinha medo de me expressar e/ou falar algo relacionado a minha orientação e sofrer algum tipo de discriminação. (B, 23 anos, relato pessoal, 28 de setembro de 2020)

Nem sempre revelo que sou uma travesti, creio que nem sempre é necessário e às vezes que não o fiz é porque me senti desconfortável. Mas todas as vezes que revelei minha identidade de gênero tive uma grata surpresa, talvez por ser "passável", intelectual e branca. (U, 24 anos relato pessoal 30 de setembro de 2020)

Não tenho uma em específico, mas sempre que uso o app me sinto receosa sobre como será a viagem. Como uma mulher e como homossexual me sinto duas vezes receosa. Primeiro por tantas violências contra a mulher e o medo de algo acontecer em alguma viagem. Segundo por ser homossexual e acreditar sempre que alguém irá me tratar diferente ou até me agredir de qualquer maneira. Nunca sofri nada - graças a Deus - mas o medo e o receio andam sempre perto quando se trata de partilhar a experiência da mobilidade com outras pessoas. (D, 26 anos, relato pessoal 06 de janeiro de 2021)

Já o relato da F, de 27 anos, mulher trans, foi sobre uma situação empática em que ao utilizar o aplicativo, o motorista falou que deixou de dar carona para uma pessoa pois a mesma havia dito que não viajaria com uma 'bicha' no mesmo carro. Esse tipo de relato mostra o tipo de experiência, que deveria ser mais comum dentro de um aplicativo de mobilidade voltado para caronas e para uma comunidade amigável, porém, como resultado da pesquisa, foi a única vez em que uma situação desta foi mencionada. Pode haver uma relação, com o baixo número de participação de pessoas trans, mas de qualquer forma, o medo ainda permeia os relatos de pessoas LGBTQIA + ao usarem (ou não) o Blablacar.

Uma viagem que fiz de Sorocaba à Ilha Comprida com meu marido. O motorista era uma pessoa até legal, e confessou *pra* gente que deixou de pegar um passageiro por causa da gente. Pois esse passageiro havia perguntado a ele se não haveriam "bichas" no carro, porque ele detesta. O motorista preferiu não levar esse cara. Achei bacana da parte dele, ter deixado de levar esse cara, do contrário teria sido uma viagem muito perturbadora. (F, 27 anos, relato pessoal, 19 outubro de 2020)

6.4. DIMENSÃO DO MACHISMO

No relato abaixo, um ponto levantado por B, além dela mencionar que o Blablacar já oferece a opção para que mulheres viagem só com mulheres, ela ainda menciona a inexistência de uma classificação para pessoas LGBTQIA+ dentro do aplicativo que faça com que esse grupo se sinta mais seguro para utilizá-lo. Essa classificação, possivelmente possa ser entendida como melhoria na interface, reforçando uma das sugestões presente na conclusão deste trabalho.

O app já tem a opção de carona apenas para mulheres, mas é negativo ele ainda não possuir alguma classificação para pessoas LGBTQIA+, isso facilitaria e faria com que eu me sentisse mais segura. (B, 23 anos, relato pessoal, 28 de setembro de 2020)

Enquanto situações de discriminação contra LGBTQIA+ não foram tão comuns nos relatos, o machismo por outro lado foi mencionado com frequência pelos respondentes, casos em que a mulher se sentiu desconfortável ao pegar carona sozinha com mais 4 homens dentro do carro - o que contraria também uma das orientações ao se reservar uma carona, de que deve-se ter sempre apenas duas pessoas no banco de trás - e ainda acabou sentando no banco de trás com mais dois homens. Novamente o medo surge em uma das respostas, em que a pessoa diz, que todas as vezes antes de entrar em uma carona, ela se sente receosa e com medo.

Por falta de opção e pressa, reservei uma carona com um homem que ofereceu carona para SP para 4 pessoas (ou seja, o banco de trás estaria lotado) - sempre dou preferência para carona oferecidas por mulheres, mas nesse dia não tinha. Eu reservei uma vaga e um rapaz reservou 3, porém eu não conseguia saber quem eram os acompanhantes dele. Chegando na carona, os outros caronistas eram todos homens e, nem o motorista e nem os caronistas, tiveram a decência de me deixar ir no banco da frente, porque eles eram MUITO altos (jogadores de basquete) e os 3 juntos não caberiam no banco de trás do carro. Logo, eu tive que ir espremida no banco de trás num carro cheio de homens, onde o do meu lado ficou a viagem inteira olhando para minhas pernas. Moral da história: fiz um mega avaliação negativa pela falta de senso do motorista em não me deixar no banco da frente e nunca mais peguei carona onde alguém reserva mais de uma vaga pra não ter surpresas como essa. (M. 26 anos, relato pessoal, dia 03 outubro de 2020)

A única experiência ruim foi uma longa viagem (Sorocaba a Balneário Camboriú) com um casal em que o rapaz era extremamente machista e preconceituoso. (T, 40 anos, relato pessoal, dia 19 outubro de 2020)

Sempre me sinto insegura e desprotegida, ansiosa, antes das viagens mesmo com todas as informações que o motorista fornece no APP. (U 24 anos, relato pessoal, dia 30 de setembro de 2020).

Aqui observa-se a opção de algumas mulheres em procurarem sempre carona com outras mulheres ou citarem problemas maiores com o seu gênero como piores do que problemas com sua orientação sexual, uma vez, que segundo a mesma relata, ela é “passável”, ou seja, em teoria não se pode perceber por seus modos e vestimentas, a sua orientação sexual.

Sempre pego carona com mulheres ou em carros que levam outras mulheres. Já cancelei viagens por ter de dividir o carro somente com homens. (L, 27 anos, relato pessoal, 28 de setembro de 2020).

Não pois como sou uma mulher cis dentro dos padrões sociais, a minha passabilidade é muito grande. por isso, os problemas que tive foram mais por eu ser mulher. (M, 26 anos, relato pessoal dia 03 de outubro de 2020).

Por fim, L, de 35 anos, um homem hétero contou que notou o incômodo por parte de uma passageira por viajar somente com ele. Mesmo dizendo ter ficado constrangido, o mesmo justificou que a situação é comum dado o cenário opressor machista. Ou seja, todos os relatos anteriores, somados ao próximo, mostram que mulheres no geral estão sempre sujeitas a situações desconfortáveis quando utilizam um aplicativo de mobilidade, seja por vivenciarem realmente algum incômodo, ou pelo medo de ter sua integridade física violada ao viajar com um desconhecido.

Não. Somente uma vez, senti que uma passageira ficou incomodada por estar sozinha comigo no veículo (o que me deixou constrangido). Achei totalmente compreensível dado nosso infeliz cenário de herança de opressão. Respeitei o espaço dela e investi no silêncio, a viagem transcorreu sem maiores problemas. (L, 35 anos, relato pessoal, dia 19 de outubro de 2020)

Em alguma medida este último relato reivindica os atravessamentos do machismo, que aparece inclusive no manifesto de uma pessoa identificada como um homem cis hetero. O que isso nos diz? Nos próximos trechos analisaremos duas entrevistas em profundidade.

7. ENTREVISTAS EM APROFUNDAMENTO

Para o aprofundamento no tema mobilidade, segurança e em que medida isso é uma questão para pessoas LGBTQIA+, observou-se a necessidade de incluir também entrevistas em aprofundamento sobre o tema. Houveram dois roteiros semiestruturados. Um deles foi elaborado para ser feito com uma pessoa trans, que foi dividido em três seções: questões bibliográficas, para conhecer com mais profundidade a pessoa entrevistada considerando o contexto da sua transição de gênero, suas experiências enquanto pessoa fora do padrão da cis hetero normatividade, seu entendimento sobre viagens e caronas; questões institucionais, para se compreender o quanto esta pessoa conhece de aplicativos de mobilidade e quais são presentes em sua rotina; questões quanto à vivência dá carona, onde procura se aprofundar nas situações que podem ter havido dentro de uma carona, se as experiências enquanto usuário do Blablacar foram positivas ou negativas e se ou houveram, ou não situações de preconceito e insegurança e abusos.

O segundo roteiro, foi elaborado para a entrevista com a gestora da equipe de segurança da Blablacar e estava dividido também entre questões biográficas, com o foco na sua carreira para entender melhor sobre a experiência da entrevistada dentro da indústria de mobilidade, e também, qual a familiaridade que ela tem com a ideia das caronas compartilhadas; as questões institucionais para o aprofundamento maior em relação a essas indústrias de mobilidade, quais os problemas que ela identifica enquanto gestora da área da segurança, quais empresas e aplicativos de mobilidade ela conhece, quais dessas mais se destacam no mercado, de que maneira os aplicativos lidam com os problemas estruturais da sociedade como (desigualdade social, racismo, misoginia, LGBTfobia), e como ela enxerga as possibilidades de melhorias dentro da uma carona compartilhada. Por fim, houveram as questões quanto à vivência dá carona, para compreender se ela

vivenciou alguma situação difícil ou delicada num carona, e se ela propõe alguma melhoria na prática de caronas compartilhadas na atualidade.

7.1. ENTREVISTA E, MULHER CIS

A primeira entrevista aconteceu no dia 13 de março de 2021 com uma gestora da equipe de segurança de uma importante plataforma de mobilidade urbana - a UBER. Para fins acadêmicos, a presente seção irá incluir algumas citações diretas da entrevistada, cujo nome optou-se por omitir com vistas a preservar sua identidade. Formada em gestão empresarial e turismo, ela relatou a sua experiência nos aplicativos de mobilidade UBER, e Blablacar no qual estava ingressando na época. Seu trabalho na UBER era em gerência de equipes de segurança no aplicativo.

Isso significava que eu tinha uma equipe de pessoas, que tinham relatos sobre problemas de segurança, assaltos, assédios, agressões físicas e verbais, questões de acidentes, estupros, assassinatos... coisas pesadas que podem ocorrer no carro. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

Portanto, a entrevistada tinha uma relação direta com a área de interesse deste estudo, pois atendia os relatos de todos os problemas de segurança dentro da Uber, sejam eles problemas relacionados a todo e qualquer tipo de violência que possa vir a surgir dentro de um carro. Todavia, ela não traz em seu relato, nenhum caso específico de agressões contra pessoas trans. Os casos mais presentes, eram de homofobia.

Não tenho um dado específico sobre corpos trans, mas a homofobia era bem presente, vinham motoristas ou passageiros reclamar de assédio, uma tentativa ou fato consumado... e em outros casos era puro preconceito. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

O que é possível de se observar que a homofobia, aparece de maneira muito mais comum, do que a transfobia. O questionamento que fica, é se isso se dá ao fato de a homofobia ser um assunto que está sempre em pauta, e é amplamente difundido, ou se pessoas trans usam menos o UBER, assim como usam menos o aplicativo Blablacar por conta do medo

do preconceito e para evitar riscos, e por serem possivelmente marginalizadas e disporem de menos recursos.

Em relação a conduta da UBER em relação às situações de assédio e preconceito, a entrevistada deixa claro que não existe tolerância para esse tipo de postura. Vale ressaltar que a UBER tem uma página jurídica¹⁰ voltada informações legais sobre a utilização da plataforma. Nesta página, estão disponíveis informações sobre privacidade; política de *feedbacks*, política de proibição de armas de fogo; código de conduta geral; diretrizes para autoridades policiais/jurídicas; diretrizes para solicitações de dados de terceiros; política de não discriminação; termos de uso da promoção; orientações de saúde pública; regras do programa de indicação; denúncia de violação de direitos autorais; denúncia de violação de marca registrada; segurança e proteção - compartilhamento sos; termos de uso do gift card do uber; política de conteúdo gerado pelo usuário; política de tolerância zero. Dentro do Código de Conduta Geral por exemplo, eles já falam a respeito de diversidade, ressaltando que durante um trajeto é provável que pessoas diferentes de se cruzem (motorista e usuário), e que é importante o respeito mútuo, A empresa prefere perder sua base de cliente, a tolerar situações de discriminação. (UBER, 2021)

Nossa comunidade é amplamente diversa e, provavelmente, você encontrará pessoas diferentes de você ou com crenças que diferem das suas. As diretrizes desta seção ajudam a promover interações positivas em todas as experiências. (CÓDIGO DE CONDUTA GERAL, UBER, 2021).

Eles reforçam essa postura em outros momentos no Código de Conduta Geral, e ainda falam com mais detalhes sobre essa política dentro de outros acordos legais disponíveis como por exemplo Política de Não Discriminação da Uber onde falam novamente sobre o assunto.

Todas as experiências na plataforma devem transmitir tranquilidade e segurança. É por isso que não toleramos conduta ou comportamento discriminatório, inclusive em relação à equipe de suporte da Uber ou nos Espaços Uber. É proibido discriminar alguém com base em idade, cor da pele, deficiência, identidade de gênero, estado civil, gravidez, nacionalidade, raça, religião, sexo, orientação sexual ou outra característica que seja protegida pela legislação pertinente. (CÓDIGO DE CONDUTA GERAL, UBER, 2021).

¹⁰ Disponível em: <https://www.uber.com/legal/pt-br/>

Assim, a Uber e suas afiliadas proíbem a discriminação contra motoristas, entregadores independentes e/ou usuários com base em raça, religião, nacionalidade, deficiência, orientação sexual, sexo, estado civil, identidade de gênero, idade ou qualquer outra característica protegida pelas leis aplicáveis. A referida discriminação inclui, entre outras, recusar-se a fornecer ou aceitar serviços com base em qualquer dessas características. O usuário, entregador ou motorista independente que violar essa proibição perderá acesso à plataforma Uber. (POLITICA DE NÃO DISCRIMINAÇÃO DA UBER, UBER 2021)

Ambos os trechos vão ao encontro do que foi mencionado pela entrevistada, e relação a postura que a UBER adota em casos de discriminação.

Para a UBER, a postura é clara: repúdio e não aceitação dessas posturas preconceituosas. Houve campanhas da UBER, no carnaval de 2020, investiram em mídias dizendo que se você é machista ou homofóbico, a UBER não é para você. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021)

Quando existe algum caso sobre segurança no uso do aplicativo as situações são analisadas pela central de segurança e existem duas possibilidades:

Se você se sentiu desconfortável, foi ofendido ou se sentiu mal, pode abrir um relato... dependendo do teor da ocorrência, a empresa avalia com base em uma matriz de decisão. Ex. questão de abuso: colocou a mão em uma parte não sexual, ex, tocou no ombro... a pessoa que supostamente cometeu a ofensa, irá receber um aviso de que não se tolera esse tipo de atitude, para que a pessoa reveja o comportamento. Havendo recorrência, a pessoa pode ser banida da plataforma. Se for algo mais grave, ex, evidências, com prints etc, situações mais inaceitáveis, com registro, gera um banimento. Se for mais grave a empresa pode compartilhar com a polícia. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

Ao se comparar as regras para que um usuário da Uber e do Blablacar sejam banidos, os pontos apresentam similaridade. Existe o processo de avaliação das denúncias, e os casos mais graves que contenham provas, geram o banimento dos usuários. Porém para a Uber ser um aplicativo de ampla utilização, existe um investimento bastante alto para garantir a segurança e integridade física dos usuários da plataforma, motoristas e passageiros.

A empresa criou toda uma estrutura processual para proteger qualquer pessoa que se sentiu lesada. No ano passado, lançaram *features* de segurança específico, existe um botão de segurança... para mulheres, existe a possibilidade de só viajar com outras mulheres. Qualquer coisa que seja grave ou print dão provas. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

É possível que a diferença no investimento na parte de segurança no usuário, se dê por conta do que é a essência de cada aplicativo. Enquanto a Uber é um aplicativo que veio para confrontar a indústria dos taxistas e sua premissa é oferecer um serviço de mobilidade em que o usuário paga para o motorista levá-lo a determinado lugar, e este motorista tem um lucro com a viagem, o Blablacar é voltado para a formação da comunidade, eles se baseiam na premissa “*Trust & Safety*”, e seu objetivo não é a geração de lucros para os motoristas, e sim a divisão de despesas de uma viagem e o compartilhamento de experiências.

Na Blablacar, estão mudando isso, investem dinheiro, porque envolve tecnologia, envolve gente, sistemas para poder fazer investigação. Se ocorrer um assalto com exposição de mídia, faziam investigação de rota, ex: se dizem que o motorista levou para uma rua e disse que só me deixa sair se fizer algo sexual... vão lá e pesquisam o GPS, onde foi... Na Blablacar há uma equipe focada em “*trust and safety*”, a Blablacar é baseada em comunidade. Enquanto a UBER veio para confrontar a indústria dos taxistas, a Blablacar existe para diminuir custos. A pessoa não pode ser um profissional da área de transportes, se fizer sempre o mesmo percurso, eles rastreiam. A missão da empresa é diminuir a emissão de carbono, compartilhar... o perfil do usuário acaba sendo diferente da UBER. Há a questão do bom relacionamento das pessoas dentro do aplicativo. Em geral, tenho observado que não há tantos problemas de segurança quanto a UBER. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

Quando questionada sobre os problemas mais recorrentes que ela observou dentro dos aplicativos de mobilidade, ela foi taxativa: as brigas, segundo a entrevistada, casos de brigas, discussões e até mesmo agressões físicas eram frequentes e parecem ser um problema cultural.

O Brasil, pelo menos, cultural, é uma questão de brigas. Do ponto de vista de suporte, era difícil quando muitas vezes um não ia com a cara... batia a porta forte, se pega no tapa, joga o dinheiro no outro... chama de vadia... daí vem 2

relatos... como acolher todo mundo e resolver isso? Salomão divide os filhos como? Do meu ponto de vista, isso era um desafio. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

A visão da EN, a respeito da maneira com a qual a Uber lida com as questões sociais, mostra que apesar da complexidade das relações advindas de um serviço de mobilidade, onde geralmente o motorista e a pessoa que está sendo transportada não se conhecem, o aplicativo entende a necessidade de se abordar temas delicados como o machismo e a homofobia. Ela exemplifica, com as campanhas pré-carnavais.

Acho que é bacana o approach, mais na UBER, em se tratando de questões sociais, pois existe uma fricção grande num aplicativo de mobilidade. São corpos que se encontram, que nunca se viram... e conseguiram trazer algo de maneira perspicaz. Exemplo da campanha pre-carnaval... se você é machista, homofóbico, você não serve para mim. Outro exemplo, da Blablacar, que tem lado romântico, mas com implicação prática... verá que não tem muito marketing, as redes sociais são pouco administradas,.. Eles meio que tiraram o pé do marketing quando veio a COVID, uma estratégia inteligente... não adianta forçar... mas não podemos como marca, incentivar as pessoas a sair de casa em tempo de pandemia global... por mais que tenha questões financeiras, tem algo de consciência. Tem hoje empresas que dizem “tem que vender”, e a Blablacar foi cuidadosa em termos de mensagem, isso tem impacto social. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021)

Em contrapartida, ao comentar sobre a Blablacar, ela justifica que existe uma menor movimentação das redes de comunicação dos gestores do aplicativo, por conta da pandemia da COVID-19¹¹, e que em sua opinião, essa estratégia aconteceu de maneira inteligente, uma vez que não seria o ideal, incentivar as pessoas a viajarem durante este período.

A sugestão que ela trouxe para melhorar a experiência de pessoas LGBTQIA+ para o Blablacar é que exista alguma transparência sobre essa informação antes de se reservar uma carona, desse modo evita-se esse tipo de atrito durante as viagens. Mesmo sendo uma boa alternativa, é possível que fazer alguma adaptação dessas no aplicativo acaba segregando ainda mais os grupos de LGBTQIA+.

¹¹ <https://www.paho.org/pt/covid19>

Uma das coisas, uma ideia, é incentivar a transparência para que a pessoa do outro lado já saiba que a tolerância é algo esperado, mas sabemos que somos uma classe privilegiada que tem esse entendimento. Já antecipar o que a pessoa irá receber do outro lado. E isso abre espaço para a escolha. Não é legal ser homofóbico, e se não consegue trabalhar isso, o combinado não sai caro,. Criar um espaço em que isso possa estar transparente dentro do produto. E, também, incentivar, que as pessoas reportem. é isso que constrói esse *trust by design*. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021)

7.2. ENTREVISTA, R, HOMEM TRANS

Data 29 de Março de 2021

Nascido em São José dos Campos, estudou a vida inteira em escola particular, ele reforça este fato, pois o “universo” em que estava inserido era o de pessoas ricas e meninas que gostavam de “coisas de menina”. Percebeu que *diferente* desde pequeno, pois via o interesse dos colegas por pessoas de sexo oposto. E por fim, na adolescência se sentiu a vontade para se assumir homossexual. Neste espaço de tempo, ele relata muito a necessidade de tirar a atenção de si, para se sentir mais confortável. Ao se assumir homossexual, teve a relutância de seus pais, que eram bastante religiosos e procuraram inclusive um psicólogo para “trata-lo”. O ponto de ruptura, da dependência emocional de sua família, foi a mudança de cidade para fazer faculdade e o contato com a vida universitária e por fim se sentir seguro para ser pleno.

[...] via homens de saia, andando de mãos dadas com outros homens e com outras mulheres, pessoas vivenciando a sexualidade, explorando e ninguém colocando em foco essa questão da sexualidade e eu achei isso incrível e aí eu falei “meu” aqui eu posso ser quem eu sou sem ninguém prestar a atenção, porque eu sou só mais um [...]. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

No decorrer de sua graduação, veio novamente uma crise de identidade, ele notou que não era mais somente a questão da sexualidade, ele tinha um outro incômodo e nesse processo passou a se questionar sobre “quem era”. Ele sentia-se acolhido por ser homossexual, percebia que isso não tinha relevância para as pessoas do seu círculo,

porém, começou a sentir desconfortável com o seu nome, incômodo ao ser chamado no feminino.

As pessoas aceitavam a minha sexualidade, dane-se com quem você está, a gente gosta de você por quem você é, mas quem eu sou? (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

Dentro da universidade, participou de rodas de conversas dos coletivos LGBTQIA+, em que se discutiam questões de gênero e sexualidade, expectativa de vida da comunidade trans, que vivenciou um momento de “não aceitação”.

Não, eu não posso ser trans. Eu só sou menina lésbica dentro de uma crise de identidade que já vai passar. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021)

Ele continuou na graduação com os mesmos questionamentos que haviam surgido no início, e resolveu conversar com um amigo da época que era trans e ele trouxe uma visão que foi esclarecedora sobre ser uma pessoa trans. A partir desta conversa, passou por um processo de cerca de três anos para se entender como trans.

Ser trans é isso, estar perdido e conseguir buscar outras referências pra gente conversar, questão de vivência, questão de sentimento. Foi um processo bem lento e cheio de dor, porque era o dia acordando sem saber quem eu sou, e o dia finalizando sem saber quem eu sou. E foi participando de rodas de conversa, lá em São Paulo. Demorou uns três anos desde o início dos questionamentos para que eu pudesse de fato confirmar essa minha “suspeita” e não só de confirmação, mas esse processo de afirmação de gênero porque é uma quebra total, porque é algo difícil, né? Porque do momento que eu me entendo trans eu coloquei muito como padrão que no processo de afirmação de gênero e transição de gênero que nunca acaba, a gente sempre coloca como meta, chegar na passabilidade cis. Como meta chegar no ESTEREÓTIPO cis, e isso também é uma desconstrução, bem complicada, porque a gente é trans, mas não quer aparentar ser trans. A gente quer levantar a bandeira trans, mas não quer receber retaliações sociais. Então a gente sempre coloca como meta, um padrão cis. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

Outro fato interessante que ele relata, sobre o momento de transição é relacionado à própria comunidade de pessoas trans que por vezes reproduzem comportamentos

machistas a fim de reforçar o estereótipo homem, ou que esperam comportamentos, atitudes e mudanças físicas, como se elas fossem determinantes para uma pessoa ser trans.

Quando questionado sobre as viagens que mais marcaram sua vida, ele relatou a sua primeira experiência ao viajar sozinho. Além de ter oportunidade de vivenciar na prática o que estudava no curso de bacharelado em turismo. Desde o processo de comprar a passagem aérea, até o momento em que vivenciou a sua afirmação de gênero. Também foi nessa viagem que ele contou sobre ter encontrado o seu propósito, que era estar perto de tubarões. O deslocamento, estar em um lugar diferente, proporciona experiências enriquecedoras. O segundo bloco de perguntas foi relacionado às experiências do entrevistado com os aplicativos de mobilidade. Quais aplicativos de mobilidade eles conheciam, quais situações positivas ou negativas ele havia vivenciado durante uma carona ou um trajeto. A pergunta inicial foi: Carona e identidade de gênero - sexualidade. Se relacionam?

Em relação a sua identidade de gênero, o entrevistado não relatou nenhum constrangimento. Todavia, quando não havia assumido sua identidade trans e era uma mulher com traços masculino, ele se lembrou de que por vezes houve um estranhamento por parte das pessoas com a qual dividiu carona.

Era mais pauta para mim enquanto me identificava como uma menina lésbica, quando estava no aplicativo com o nome feminino, aí já rolava um estranhamento. Muitas vezes que não era assunto, ou abordado... o silêncio era em torno disso também. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

O que pode-se concluir com essa sua fala, e em outros momentos da entrevista, é que a passibilidade, ou seja, ele não “parecer” uma pessoa trans pode ter sido relevante para que ele não tenha vivenciado nenhum momento de constrangimento após a transição.

Depois de transacionar, as pessoas inicialmente me entendiam como um menino entrando na puberdade... como um menino que não passou pela puberdade. Principalmente por caroneiros, terem uma mente aberta parecia ser algo... com a passibilidade. Tinha uma segurança. Nunca tive medo de pegar carona, sem receio, ao contrário de amigas trans, de mulheres cis. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

Enquanto, homem trans, o entrevistado não passou por nenhuma situação negativa, por outro lado cita mulheres que já se sentiram constrangidas ou tinham medo de pegar carona. Fato interligado a um relato presente nas respostas do formulário acima, quando F, 32 anos escreveu sobre ter dado carona a uma mulher, que ficou visivelmente abalada e com medo por estar sozinha no carro com ele. Ou seja, a experiência, positiva ou negativa numa carona, também está ligada a aspectos como gênero e orientação sexual e neste caso, não estava ligada a identidade de gênero, uma vez o mesmo, se apoia na sua passabilidade. Em outro momento da entrevista, ele relatava que haviam sinais de que era o único excluído de uma conversa, por ser (na época) lésbica.

Muitas vezes era nítido em uma carona de carro cheio, que eu era o único que não entrava na conversa. Mas eram viagens curtas, de Sorocaba a São Paulo, no início sentia um desconforto de não estar convidado a participar do debate. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

Quando questionado sobre quais motivos o levaram a escolher o aplicativo, sua resposta foi exatamente ao encontro do resultado da mesma pergunta feita no Formulário sobre o Blablacar. Em primeiro lugar a facilidade que o aplicativo proporciona de se escolher dentre diversas opções, a carona que tem melhor localização x custo benefício x perfil do motorista. Um segundo fator, foi justamente a segurança que o aplicativo proporciona, uma vez todo motorista que se cadastrar precisa apresentar seus documentos, e existem as avaliações individuais das caronas.

Primeiro, a facilidade de ter uma gama de opções no celular, não precisar deslocar até a rodoviária. Segundo, a possibilidade de ter essa diversidade de horários, terceiro, com valor mais acessível e quarto, poder ver as referências das pessoas. No Blablacar já me peguei com pessoas com imagens de militar e bandeira do Brasil... acabava evitando. Ver como mulheres se sentiam na carona, se houve algum assédio... Em uma Cometa da vida, não conseguimos selecionar quem iria compartilhar a viagem com gente. Isso me deu segurança, todos os motoristas precisam encaminhar a foto do documento. Essas vertentes foram fortes... incluindo também o vantajoso custo-benefício [...] (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

Houve um momento na entrevista, em que foi perguntado quais opções ele sugeriria, para que a experiência do usuário LGBTQIA+ fosse melhor. Suas pontuações também foram ao encontro das sugestões apresentadas pela E, de haver algo nos Termos de Uso do Aplicativo, que sinalize que o aplicativo não é conivente com preconceitos ou discriminação e que o uso é feito por pessoas LGBTQIA+. Apesar de ser uma medida, que possa parecer ‘extrema’, ações similares foram adotadas por outras plataformas de mobilidade. Como a Uber, que lançou um Podcast para seus motoristas ouvirem, intitulado ‘*Fala Parceiro de Respeito*’ com conteúdo educativo sobre respeito no combate ao racismo, à LGBTfobia e à violência contra a mulher. Além de diversas campanhas que promovem, onde comunicam que não toleram nenhum tipo de atitude racista, homofóbica e machista.

Outra pontuação feita pelo entrevistado foi de ter algum botão na plataforma que possibilite notificar durante o trajeto qualquer situação de risco, ou desconfortável para o passageiro ou caronista. Colocação, aliás, diretamente relacionada com a sua experiência em uma das caronas em que ele relatou passar uma situação de risco.

Bom, pode ter um termo de uso, dizendo que haverá passageiros LGBT, as pessoas podem aceitar. O nome social, pude fazer a troca no aplicativo, do meu nome social, sem precisar demonstrar. Essa questão do respeito é muito legal. Poderiam utilizar algum tipo de mecanismo para reportar violência durante a viagem. Nas últimas vezes, só poderia reportar o motorista - ou passageiro - no dia seguinte. Seria uma segurança tremenda ter alguma gravação de áudio, que iria para uma equipe de gerenciamento de crise. Que na verdade resguarda todo mundo. Pensando também na experiência ruim que eu tive, colocarei em prática os relatos negativos... quando tive uma experiência negativa, me disseram que nunca mais pegaria uma viagem com aquele motorista. Depois de um tempo, acabei vendo o mesmo cara no aplicativo... então parecia que não haviam bloqueado. Poderia ter gerado algum trauma ou algo emocional muito forte que o impediria. Então poderiam investir no bloqueio ou no banimento da pessoa da plataforma. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021).

7.3. RELATO DE EXPERIÊNCIAS NEGATIVAS COM O APLICATIVO.

A última pergunta da entrevista, foi relacionada às experiências negativas pelas quais ele poderia ter passado. R, que contou sobre uma situação de assédio que vivenciou no Blablacar, onde, segundo ele, foi a única vez que sentiu que sua integridade física corria algum risco. Ele conta que o motorista o indagava sobre sua sexualidade e sobre seu jeito de se vestir, pois sua aparência não era “feminina”, pedia para tirar fotos e comentava sobre sua aparência com a outra pessoa presente. No final ele fala sobre o sentimento de que seu corpo tinha sofrido uma violência forte, verbal, psicológica e que se apoiou na prontidão dos mediadores do aplicativo em resolver a situação e banir o usuário. No entanto, após sua transição de gênero e mudança de nome, ele conta ter cruzado novamente com seu assediador.

É tenso, fico até nervoso lembrando da situação... se passei isso, imagino que outras também. Peguei carona com esse Eduardo na Barra Funda, saindo à noite... essa foi uma que senti medo, era algo direcionado a integridade física, não era velocidade... preferiria passar por um acidente do passar pela violência que passei [...]. A única coisa que podia fazer, era compartilhar minha localização com pessoas que eu amava, tirei print do perfil do cara, e fui enviando para todo mundo. Aí peguei a carona, e logo que ele me viu parado na frente do metrô, ele parou e perguntou: é você que vai comigo? E começou: “meu, você é mulher mesmo? ”. Naquela hora eu já queria descer. Respondi: “sim”. E veio querendo tirar uma foto minha... você parece alguém com minha família... e eu disse “tira esse celular da minha cara”. Na hora essa rivalidade... mostrou no WhatsApp alguém da família... “mas não pedi para ver, foda-se”. Não gosto de pegar carona quando só eu e o motorista. - Ele disse que iria pegar uma senhora no meio do caminho - e até chegar nessa senhora fiquei fingindo que não ouvia. E perguntou: “você gosta de mulher? ” Eu disse que sim, e que também de homem... não foi algo educativo, eu menti que tinha namorado... ele estava focado na questão sexual. “Mas você come ele ou ela come você?”. E fui respondendo, quando pegou a mulher, ele disse “me ajuda a pegar ela”, já que você manja de mulher”. No final deixa apresentar... “como chama essa pessoal? ” E começava a passar nomes de homens... e então ele disse é “mulher!”, e eu disse que não era legal ficar brincando... em geral eu evito conflito... não sei o que aconteceu aquele dia, até fingi conversar com um amigo chamando de amor... foi aí que vi que não podia reportar a carona na hora... foi quando virou a meia-noite que pude. Meu corpo sentiu, sofreu

uma violência forte verbal, psicológica... tremia. Quando eu tentava gravar, não conseguia... foi a única experiência traumatizando, só de falar sobre o nervosismo... num lapso de nervoso, se tivesse me encostado, eu teria partido sobre ele... para a violência física... se ele tivesse passado desse limite... foi uma situação tensa... me apoiei no report... vi que não sabia nada sobre o cara, só tinha o nome e telefone. Então enviei para a equipe do Blablacar... responderam rápido, porém de fato depois fiz a alteração do nome e voltei a encontrá-lo no trajeto... nunca consegui esquecer o rosto dele, o nome dele. E nisso vem a empatia que as mulheres sentem... o medo de sair na rua... tem males que vêm para bem.. Hoje tento ressignificar, sabe. Naquele momento, pensei em boletim de ocorrência, porém estava impossibilitado, não tinha dados... Quando acontece essa violência, não é o nome do motorista que é levado em conta, é o nome da empresa. É muito fácil alterar o logo no mês do orgulho, com photoshop... mas de fato garantir direitos, com diretrizes claras... não parei de usar esse aplicativo, porque tive coisas melhores. (ENTREVISTA PESSOAL, 2021)

8. RESULTADOS

O primeiro fato relevante e de extrema importância para a pesquisa, foi o número pequeno de participação de pessoas trans, das 65 respostas apenas 6 se declararam homens ou mulheres trans, sendo dois homens e quatro mulheres. Durante o período de coleta, foi bastante difícil chegar a essas pessoas, sendo necessário o contato com coletivos, pesquisadores e grupos do Facebook a fim de aumentar a participação das mesmas na pesquisa do formulário. Isso por si só, pode ser objeto de estudo, afinal, onde estão as pessoas trans? Como elas se movem? Possivelmente isso esteja relacionado com a vulnerabilidade às quais estão sujeitas, como o exposto por Marinho e Almeida, afetando seu poder aquisitivo, e também seu sentimento de segurança ao se dispor a pegar carona com uma pessoa desconhecida. (MARINHO; ALMEIDA, 2019).

Aumentando o escopo de diversidade, partindo do recorte de pessoas trans para a ampliação de pessoas identificadas como LGBTQIA+, houveram ainda relatos de medo e insegurança de todos aqueles que não estão completados na cis hetero normatividade no momento da reserva dá carona. Isso pode ser explicado pelo índice de violência e

crimes de ódio contra pessoas desse público. Enquanto algumas pessoas homossexuais não expressam sua orientação durante a carona, por medo, a fim de se sentirem mais seguras, outras parecem preferir manifestar sua identidade sexual e de gênero no ato da reserva, evitando assim, qualquer desconforto.

A passabilidade, ao longo do estudo se mostrou um termo fundamental para o presente trabalho pois foi mencionada nos relatos do formulário, e também na entrevista em aprofundamento e para tanto, é importante conceitua-la. Pontes e Silva (2018) definem o conceito da seguinte maneira “ [...] Expõe o desenvolvimento de contornos e traços corporais que, no limite, garantem a possibilidade de uma pessoa ser reconhecida como cisgênera.” Portanto, a passabilidade pode ser entendida como- não “aparentar” gay, lésbica ou trans. Este conceito pode ser mencionado também como uma variável importante, uma vez que o entrevistado, homem trans, relatou ter vivenciado mais situações desconfortáveis antes de sua transição enquanto se identificava como mulher lésbica, pois o mesmo, segundo a entrevista, enquanto mulher se vestida de maneira mais “masculina”. Após a sua transição, as pessoas muitas vezes não o identificavam como um homem trans, aportando mais tranquilidade em suas caronas. Vale lembrar que o mesmo detalhou na entrevista uma situação de assédio que viveu durante uma carona, conforme as imagens mostradas anteriormente de sua troca de e-mails com o aplicativo.¹²

Esse relato sobre uma situação desconfortável vivenciada dentro de uma carona no Blablacar, ocorreu no trecho entre Sorocaba - São Paulo. R 25 anos, homem trans atualmente que na época não havia passado pela transição relata que o motorista lhe fez perguntas invasivas e tentou tirar uma foto sua, insinuando que se parecia com um amigo. O ocorrido foi relatado para o e-mail de suporte do Blablacar, e a resolução da situação não foi a esperada para ele, que contava com o banimento do motorista do aplicativo. Porém, como na época do acontecido, R, não havia passado pela transição, quando ele passou pela mudança de gênero e alterou seus documentos para homem, inclusive no Blablacar, acabou cruzando novamente com o motorista denunciado, observando que o motorista assediador continuava oferecendo caronas pela plataforma no mesmo trajeto. Além do mais, não havia nenhum mecanismo dentro do aplicativo durante a viagem, no qual o mesmo pudesse reportar às pessoas responsáveis pela segurança do Blablacar.

¹² Página 57 à 62

Abordando por fim, o resultado da motivação que leva as pessoas a usarem o aplicativo, o índice foi parecido com os resultados da pesquisa *Bringing People Closer (2016)*, no qual cerca de 77% dos participantes da pesquisa, disse utilizar o aplicativo por conta do baixo custo, enquanto nos resultados do presente trabalho 48 pessoas disseram que um dos motivos pelos quais elas utilizam o Blablacar, são financeiros, totalizando cerca de 74% das respostas.

Dado o exposto, o que se pode observar é que o aplicativo cumpre a proposta de promover um ambiente amigável e seguro para os seus usuários na carona, uma vez que dentre as 65 pessoas que responderam o formulário, a maioria 51 tinha uma avaliação positiva do Blablacar, dando uma nota entre 5 e 4. Relatos de roubos, assédio, machismo explícito, não aconteceram, porém como já é sabido, o machismo estrutural e a LGBTfobia, são fatores que levam, na maioria das vezes as pessoas a terem medo ou se sentirem desconfortáveis ao pegar carona com um estranho. Todavia, é importante lembrar também o contexto da violência contra pessoas LGBTQIA+ apresentado anteriormente na pesquisa, a violência e os crimes de ódio que acontecem no Brasil contra esse grupo de pessoas, podem ter uma relação muito forte com a baixa participação de pessoas trans no formulário e nas entrevistas. Bem como também podem interferir no número de viagens por esse grupo.

Neste caso, uma das soluções para o problema apresentado seria a possibilidade de uma melhoria na interface do aplicativo que mostre a intolerância contra todo e qualquer tipo de preconceito. Essa melhoria poderia ser um botão / selo / badge dentro do aplicativo que sinalize aos membros a ciência da comunidade do Blablacar ser inclusiva, diversa e respeitosa com as diferenças. Esta proposta surge também a partir da crescente tendência das empresas de mobilidade de se posicionarem atualmente como mais inclusivas e de procurarem educar seus usuários acerca de temas como machismo, LGBTfobia, racismo. Outra possível melhoria na interface, diz respeito a segurança do usuário, onde exista dentro do aplicativo a possibilidade de reportar durante a carona, qualquer situação de risco que ele venha a sentir, e que possa gravar áudios durante o trajeto. Por fim, a produção de mais materiais voltados para a educação de seus usuários acerca de diversidade e inclusão.

9. CONSIDERAÇÕES

Com o questionário online, revisão bibliográfica e entrevistas pode-se chegar a algumas considerações. Primeiramente, é possível afirmar que existe uma diferença clara entre os marcadores sociais de gênero e sexualidade, quanto aos seus atravessamentos, ainda que ambos vivenciem situações de violência simbólica e corporal. A passabilidade, por exemplo, foi mencionada nas respostas do formulário, na entrevista e pode também estar relacionada ao fato trazido por Neves e Brambatti (2019), de os turistas LGBTQIA+ gastarem mais viajando. Portanto, é indispensável essa diferenciação para os resultados desta pesquisa, homens gays, mulheres gays que não tenham trejeitos, ou uma mulher que use roupas de homens e tenha “jeito” de homem, podem muitas vezes “passar” despercebida aos outros, e por isso, em algumas situações se livrarem do preconceito. Enquanto, uma mulher trans, ou um gay que seja negro podem estar sujeitos a mais violências. Pode ser um dos motivos, portanto, da dificuldade de se conversar com essas pessoas para este trabalho.

De todos os relatos válidos houve poucos que evidenciem casos de violência explícita na carona do Blablacar, havendo apenas uma história contada durante a entrevista online na qual uma mulher lésbica sofreu uma situação de assédio moral durante a carona por conta de sua orientação sexual. Para devidos esclarecimentos, a pessoa em questão estava passando por um momento de transição de gênero. A situação inclusive, mostra uma possível lacuna de segurança que existe no aplicativo. Atualmente não é possível reportar nenhuma situação de risco durante o percurso entre as cidades. Somente é possível abrir um chamado após a viagem ter terminado. O medo de assédio moral ou sexual ou da violência, foi constante nas respostas, tanto de pessoas LGBTQIA + quanto de mulheres que responderam, o que mostra que existe uma falha na comunicação do aplicativo para com seus usuários que realmente transmita a confiança para as pessoas LGBTQIA + e mulheres e que acompanhe a tendência observada das empresas de mobilidade em educar seus usuários perante essas questões.

Outro fator que foi evidenciado é que, genuinamente ou não, empresas como a UBER e 99 App investem em políticas de inclusão. A UBER com o podcast Fala de respeito, parceiro e outras iniciativas, e a 99 App com o Guia da Comunidade. Ambos os materiais

são voltados para a conscientização de questões ligadas a violência e preconceito contra pessoas LGBTQIA+, racismo e machismo, com o objetivo de educar seus usuários e deixar motoristas e passageiros mais seguros. As empresas procuram transparecer sua política de inclusão em suas redes e sites, tendo sempre algum material visível sobre inclusão. O Blablacar já surge com uma proposta diferente dos aplicativos mencionados acima, por ser voltado para o compartilhamento de caronas, fomentando a confiança e amizade entre seus usuários. Todavia, como mostram alguns relatos ao longo do presente trabalho, nem todos os usuários do Blablacar, sentem-se plenamente seguros, por vezes mencionam o medo ao pegar uma carona, ou já sugerem de pronto, que existe alguma melhoria da comunicação da empresa neste sentido. Portanto, a proposta deste trabalho, é que haja uma discussão mais aprofundada sobre essas temáticas, possibilitando uma melhoria na interface do app e no site da Blablacar, que mostre a inclusão de pessoas LGBTQIA+ dentro da comunidade e a intolerância a toda e qualquer discriminação durante uma carona.

10. REFERÊNCIAS

ALESINA, A; MICHALOPOULOS, S; PAPAIOANNOUP, E. *Ethnic inequality*. **Journal of Political Economy**, 124(2):428-488. 2016.

BANERJEE, A; MUNSHI, K. How efficiently is capital allocated? evidence from the knitted garment industry in tirupur. **The Review of Economic Studies**, 71(1):19-42. 2004.

BRAH, A.; PHOENIX, A. *Ain't I a woman? Revisiting intersectionality*. **Journal of International Women's Studies**, Bridgewater, MA, v. 5, n. 3, p. 75-86, may 2004.

CARMO, Renato Miguel do; SIMÕES, José Alberto. (Org). A produção das Mobilidades: Redes, Espacialidades e Trajetos. **Imprensa de ciências sociais**. 2009.

CARVALHO, Ana Catarina Monteiro. A assexualidade e a orientação romântica: Estudo comparativo entre o grupo assexual romântico e o grupo assexual aromântico. 2019. **Tese de Doutorado**.

CASTELLS, Manuel. The Information Age: Economy, Society and Culture. Vol I. **The Rise of the Network Society**. Oxford: Baclackwell. 2000.

COM respeito a gente anda junto. **Guia da Comunidade 99**. Disponível em: < <https://www.guiadacomunidade99.com.br/inicio/> > Acesso em: 7 de out. de 2021.

CORDEIRO, M, J. Em busca de um tempo parado: mobilidades e espaços turísticos na era da viagem instantânea. In CARMO, Renato Miguel do; SIMÕES, José Alberto. (Org). A produção das Mobilidades: Redes, Espacialidades e Tracjetos. **Imprensa de ciências sociais**. 2009.

CRENSHAW, K. Documento para o encontro de especialistas em aspectos da discriminação racial relativos ao gênero. **Revista estudos feministas**, v. 10, p. 171-188, 2002.

CRESSWELL, T. On the Move: Mobility in The Modern Western World New York: Routledge. 2006.

DE FARIAS, Eduardo Helfer; RACHED, Gabriel. Regulação do transporte individual de passageiros: um estudo sobre o caso Uber no Brasil. **Revista de Direito da Cidade**, v. 9, n. 3, p. 825-866, 2017.

DE SOUZA, Daniel Cerdeira et al. Assassinatos de LGBT's no brasil—uma análise de literatura entre 2010-2017. **Revista Periódicus**, v. 1, n. 10, p. 24-39, 2018.

DURMA COM ESSA: Violência contra LGBTI: um fenômeno que cresce no escuro; **Nexo Jornal**. Disponível em < <https://open.spotify.com/show/6lObSCALzfVHxUwWiG6QSZ> > Último acesso, julho 2021.

D'ESPOUS, V.B.; DENIAU, K.; NGUYEN, A. Bringing People Closer to the places they love and to each other. Study on the social impacts of carpooling, Blablacar, 2018. Disponível em: < <https://blog.blablacar.com/wp-content/uploads/2018/01/BlaBlaCar-Bringing-People-Closer.pdf> > Último acesso em 28 out. 2021.

EDELMAN, Benjamin; LUCA, Michael; SVIRSKY, Dan. *Racial Discrimination in the Sharing Economy: Evidence from a Field Experiment*. **Revista econômica americana: economia aplicada**, v. 9, n. 2, pág. 1-22. 2017.

ENTERING THE TRUST AGE. **Blog Blablacar**. França, Disponível em <<https://blog.blablacar.com/wp-content/uploads/2016/05/entering-the-trust-age.pdf>> 2016. Último acesso em 07 de out de 2021.

FACCHINI, Regina. Movimento homossexual no Brasil: recompondo um histórico. **Cadernos Ael**, v.10, n.18/19. 2003.

FARAJALLAH, M., HAMMOND, R. G., and PÉNARD, T. What drives pricing behavior in peer-to-peer markets? evidence from the carsharing platform blablacar. **Information Economics and Policy**, 2019.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. Atlas da Violência. In: **Fórum brasileiro de Segurança Pública**. Anuário Brasileiro de Segurança Pública: 2020. São Paulo: FBSP, 2020. p. 54-62. Disponível em: <<https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2020/08/atlas-da-violencia-2020.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2021.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. Anuário Brasileiro. In: **Fórum brasileiro de Segurança Pública**. Anuário Brasileiro de Segurança Pública: 2020. São Paulo: FBSP, 2020. p. 78. Disponível em: <<https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2021/10/anuario-15-completo-v7-251021.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2021.

GRUPO GAY DA BAHIA (GGB) (Org.). Observatório de mortes violentas de LGBTI+ no Brasil: **Acontece Arte e Política LGBTI+**. Salvador, 2020. 79 p. Disponível em: <<https://static.poder360.com.br/2021/05/Observatorio%E2%80%90de%E2%80%90Mortes%E2%80%90Violentas%E2%80%90de%E2%80%90LGBTI-13mai2021.pdf2>>. Último acesso em: 02 de out. 2021.

HARVEY, David. O direito à cidade. **Lutas sociais**, n. 29, p. 73-89, 2012.

HJORT, J. *Ethnic divisions and production in firms*. **The Quarterly Journal of Economics**, 129(4):1899–1946. 2014.

KERN, L. **Ciudad feminista :la lucha por el espacio en un mundo diseñado por hombres**. 1º Ed. Traducción Renata Prati. Buenos Aires: **EGodot**, 2020. 208 p.

LAMBIN, Xavier; PALIKOT, Emil. *The impact of online reputation on ethnic discrimination*, 2019. Disponível em: <
https://emilpalikot.files.wordpress.com/2019/12/reputation-and-entry_lambin_palikot_1412.pdf> , Último acesso em 28 out. 2021.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Célia Tamaso. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista Katálisis**, v. 10, p. 37-45, 2007.

MARCIANO, Juliano Cesar Souza. Abaixo à conspiração do silêncio!: a importância da representatividade na mídia para adolescentes LGBTQIA+ e a utilização dessa representação como ferramenta de discussão em sala de aula. **Repositório Institucional UNEPS**. 2021.

MARINHO, Silvana; DE ALMEIDA, Guilherme Silva. Trabalho contemporâneo e pessoas trans: considerações sobre a inferiorização social dos corpos trans como necessidade estrutural do capitalismo¹. **Sociedade e Cultura**, v. 22, n. 1, p. 114-134, 2019.

MARTINS, Gilberto Andrade. Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisas no Brasil. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 2, n. 2, p. 8-18, 2008.

MELLO, Luiz. Familismo (anti) homossexual e regulação da cidadania no Brasil. **Revista Estudos Feministas**, v. 14, p. 497-508, 2006.

MENDES, Wallace Góes; SILVA, Cosme Marcelo Furtado Passos da. Homicide of lesbians, gays, bisexuals, travestis, transexuals, and transgender people (LGBT) in Brazil: a spatial analysis. **Ciencia & saude coletiva**, v. 25, p. 1709-1722, 2020.

NEVES, Christopher Smith Bignardi; BRAMBATTI, Luiz Ernesto. O Comportamento do Turista LGBT com Relação ao Consumo em Viagens de Lazer/LGBT Tourist Behavior Regarding Leisure Travel Consumption. **ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospitalidade**, v. 11, n. 4, 2019.

NUNAN, A. Homossexualidade: do preconceito aos padrões de consumo. Rio de Janeiro. Caravansarai. 2003.

PONTES, Júlia Clara de; SILVA, Cristiane Gonçalves. Cisnormatividade e passabilidade: deslocamentos e diferenças nas narrativas de pessoas trans. **Periódicus, Salvador**, v. 1, n. 8, p. 396-417, 2018.

POPADIUK, Gianna Schreiber; OLIVEIRA, Daniel Canavese; SIGNORELLI, Marcos Claudio. The National policy for comprehensive health of lesbians, Gays, Bisexuals and transgender (LGBT) and access to the sex reassignment process in the Brazilian unified health system (SUS): progress and challenges. **Ciencia & saude coletiva**, v. 22, p. 1509-1520, 2017.

RIBEIRO, Djamila. Pequeno Manual Antirracista. 1a Edição - São Paulo: **Companhia das Letras**, 2019.

RIAL, C. Porque todos os 'rebeldes' falam português? A circulação de jogadores brasileiros/sul-americanos no exterior, ontem e hoje. In CARMO, Renato Miguel do; SIMÕES, José Alberto. (Org). A produção das Mobilidades: Redes, Espacialidades e Tracjetos. **Imprensa de ciências sociais**. 2009.

SILVA, Joseli Maria et al. 'QUANDO UMA TRANS É MORTA, OUTRAS MIL SE LEVANTAM!': TRANSNECROPOLÍTICA E TRANSRESISTÊNCIA NO BRASIL. **Geografia**, v. 44, n. 2, 2019.

TERMOS DE USO BLABLACAR. Disponível em: <
<https://blog.blablacar.com.br/about-us/terms-and-conditions>.> Último acesso em 10 de abril de 2021.

TOLEDO, Luciano Augusto; DE FARIAS SHIAISHI, Guilherme. Estudo de caso em pesquisas exploratórias qualitativas: um ensaio para a proposta de protocolo do estudo de caso. **Revista da FAE**, v. 12, n. 1, 2009.

TREVISAN, J S. Devassos no Paraíso (3a edição, revista e ampliada): A homossexualidade no Brasil, da colônia à atualidade. **Editora Record**. 2000.

URRY, John. *Sociology beyond Societies: Mobilities for the Twenty First Century*. Londres and New York. 2000.

WATANABE, Kelli Vergara. *Inclusão de pessoas trans na UFPel: pelo direito de ser igual quando a diferença inferioriza e ser diferente quando a igualdade descaracteriza*. 2019. **Dissertação de Mestrado**. Universidade Federal de Pelotas.

70% dos usuários de aplicativo acreditam que há preconceito contra pessoas LGBTI+, mas apenas 6% admitem que são preconceituosos, revela pesquisa da 99. 99.app.

Disponível em < <https://99app.com/newsroom/70-dos-usuarios-de-aplicativo-acreditam-que-ha-preconceito-contr-pessoas-lgbti-mas- apenas-6-admitem-que-sao-preconceituosos-revela-pesquisa-da-99/>.> Último acesso em: 7 de out. de 2021

ANEXO 1

Pesquisa direcionada a pessoas LGBTQI+ sobre o Blablacar

Pesquisa sobre o Blablacar. Você já sentiu medo de pegar carona? Ou já pensou duas vezes antes de compartilhar o tempo de suas mobilidades com outras pessoas?

Olá, meu nome é Maria Isabela de A. Lopes, sou estudante de Turismo na Universidade Federal de São Carlos e estou fazendo a minha pesquisa de TCC. Esse formulário tem como objetivo analisar a experiência de pessoas LGBTQIA+ no aplicativo Blablacar e verificar o interesse em participar da gravação de um Podcast falando sobre o tema. Nossa intenção é promover transformação por meio de consciência! Sejam bem-vindes! :D

Identificação

1. Você quer se identificar? (Sim, não, outros)
2. Como você se chama ou quer ser chamado?
3. Idade
4. Cidade onde reside
5. Qual seu gênero? (Mulher trans, mulher cis, não-binário, fluído, intersex, homem trans, homem cis, prefiro não dizer, outros)

6. Qual sua orientação sexual? (Heterossexual, homossexual, assexual, bissexual, pansexual, outros)
7. Qual sua etnia? (Branca, preta, parda, amarela, indígena, outros)

Sobre a experiência ao usar o Aplicativo

1. Já usou o app? (Sim, não)
2. Quais motivos te levaram a usar o app? (Financeiro, conhecer outras pessoas, adquirir mais conhecimento/cultura, outros)
3. Você avalia a sua experiência com o Blablacar, sendo (1) ruim e 5 (excelente)
4. Você já se sentiu discriminado / maltratado por orientação sexual ou identidade de gênero durante o uso do app Blablacar? (Sim, não, não sei responder)
5. Quais acontecimentos relevantes positivos que mais impactaram sua experiência com o APP?
6. Quais acontecimentos relevantes negativos que mais impactaram sua experiência com o APP?
7. Se teve algum problema (experiência negativa), reportou ao aplicativo? (Sim, não, não me lembro)
8. Qual foi o posicionamento do aplicativo?
9. Tem alguma experiência em particular, relacionada com sua identidade de gênero ou orientação sexual, que você gostaria de relatar sobre o uso do aplicativo?

ANEXO 2

Roteiros para entrevistas

Corpos em mobilidade (trans, cis, não binários e outros).

Questões Biográficas

1. Me conta um pouco da sua trajetória de vida até aqui
2. Durante sua vida, quais foram as experiências que mais te marcaram em viagens?
3. Durante sua vida, quais foram os *rolês* ou caronas que mais te marcaram, se houveram?

Questões Institucionais

1. Me conta mais dos apps que você usa para mobilidade? Quais se destacam?

2. Você usa APP para viagens entre cidades? Conhece o Blablacar?

Questões quanto à vivência dá carona

1. Me conta um pouco sobre suas experiências com carona compartilhada, em relação à suas identidades de gênero e sexualidade. Em que medida isso é um tema?
2. Como você começou a usar? O que pensou ao entrar para o Blablacar?
3. Como você acha que pessoas LGBTQIA + poderiam ter uma melhor experiência de carona compartilhada? Como essa crença reflete na sua prática de caronas (ofertar e pegar caronas)?
4. Me conta sobre uma carona de que você mais se orgulha
5. Me conta sobre uma situação difícil ou delicada, caso tenha acontecido, ao vivenciar caronas.
6. Quais mudanças gostaria de implementar na prática de caronas compartilhadas na atualidade?

Dentro das organizações

Questões Biográficas

1. Me conta um pouco da sua trajetória de vida e trabalho até aqui (se tiver alguma experiência na indústria da mobilidade, por favor fale a respeito)
2. Durante sua vida, quais foram os rolês ou caronas que mais te marcaram, se houveram?

Questões Institucionais

1. Me conta mais sobre as empresas de mobilidade que você conhece, ou trabalhou ou gosta? Quais se destacam?
2. Na sua visão, quais os problemas que você identificou como mais recorrentes no cotidiano dessas mobilidades?

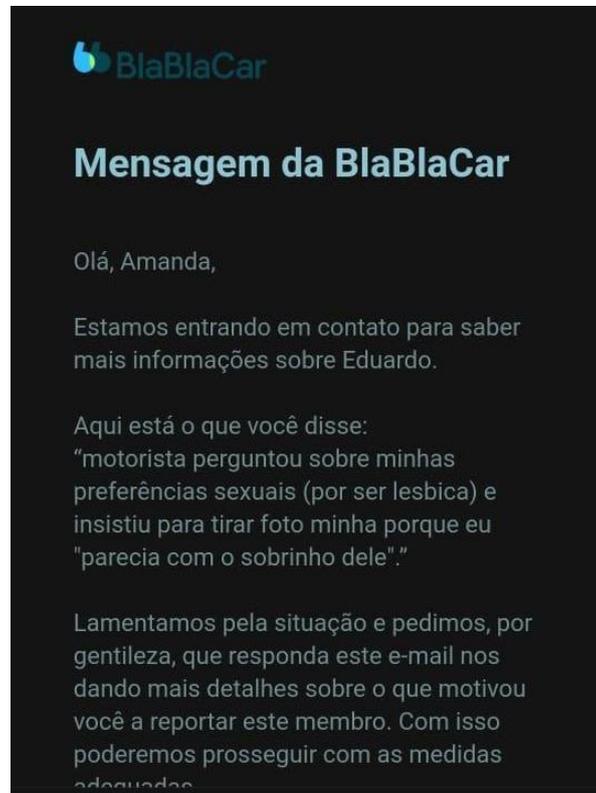
3. Como, em sua experiência, os aplicativos lidam com problemas estruturais da sociedade? (Desigualdade social, racismo, misoginia, LGBTfobia, xenofobia, etc.)
4. Como você acha que pessoas LGBTQIA+ poderiam ter uma melhor experiência de carona compartilhada? Como essa crença reflete na sua prática de caronas (ofertar e pegar caronas)?

Questões quanto à vivência dá carona

1. Me conta um pouco sobre suas experiências com carona compartilhada, em relação à suas identidades de gênero e sexualidade. Em que medida isso é um tema?
2. Como você começou a usar? O que pensou ao entrar para o Blablacar como usuária?
3. Me conta sobre uma carona de que você mais se orgulha
4. Me conta sobre uma situação difícil ou delicada, caso tenha acontecido, ao vivenciar caronas.
5. Quais mudanças gostaria de implementar na prática de caronas compartilhadas na atualidade?

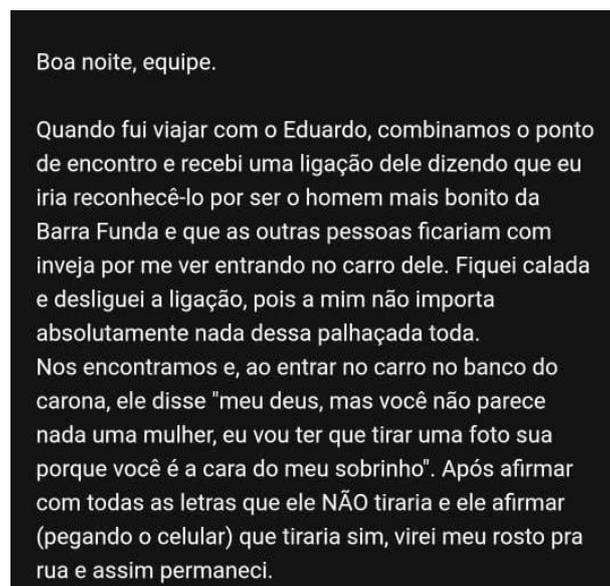
ANEXO 3

Figura 7: Primeiro contato do Blablacar com o R, após a denúncia ao aplicativo



Fonte: arquivo pessoal, R

Figura 8 Denúncia formal do R, para o aplicativo sobre a situação do abuso



Fonte: arquivo pessoal, R

Figura 9 Continuação da denúncia

Se realmente não precisasse daquela carona, teria dado um soco no meio do nariz dele.

Seguimos viagem e ele começou a dizer que não acha certo gays se beijarem na rua mas que não vê problema em duas mulheres. Retruquei afirmando que era machismo e não discuti mais. Ele começou a questionar a respeito se eu namorava ou não e outras questões sexuais, que informei que não interessavam a ele porque dizia respeito apenas à mim e ao meu ex namorado (que inventei na intenção de tentar fazer com que ele se sentisse inibido, já que simulei algumas ligações como se ele tivesse me esperando).

Fomos buscar outra passageira na região do Ibirapuera e ele falou "não vai dar em cima dela porque dela eu que tô de olho", como se eu fosse dar em cima de qualquer mulher que trombasse na minha frente 🙄

Resolvi dormir a viagem inteira para evitar papo com este senhor, que tornou tudo extremamente desconfortável.

Sei que não é culpa do aplicativo, pois ninguém incentivaria algum motorista a ser babaca de tal forma, porém espero providências a respeito.

Fico no aguardo.

Fonte: arquivo pessoal, R

Figura 10 Resposta do aplicativo sobre a denúncia.

Sentimos muito pelo comportamento desse usuário, mas agradecemos por ter nos informado sobre o ocorrido.

Informamos que suspendemos a conta do membro assim que recebemos a sua mensagem e aguardamos suas explicações. Não revelamos a sua identidade no nosso email.

Fonte: arquivo pessoal, R

Figura 11 Continuação da resposta do aplicativo

A BlaBlaCar é uma comunidade global, comprometida com os princípios da tolerância e compartilhamento entre as pessoas. Para participar da nossa comunidade de caronas todos os membros também devem possuir esses princípios.

Entre sempre em contato se você notar qualquer atitude inapropriada de outros membros. Graças a pessoas como você podemos melhorar a segurança e a comunicação entre os membros da BlaBlaCar.

Estamos sempre à disposição.

Atenciosamente,

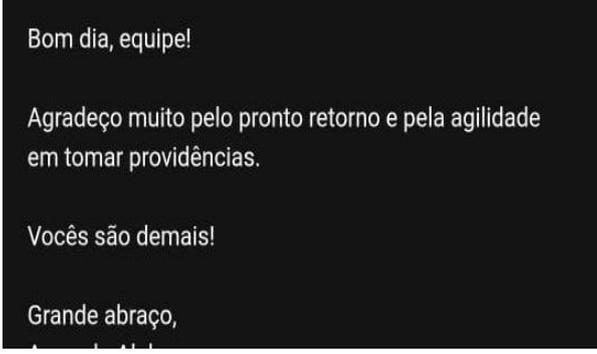
Pedro - Community Relations

Você está satisfeito com sua resposta?



Fonte: arquivo pessoal, R

Figura 12 Resposta do R, ao aplicativo sobre a resolução do problema



Bom dia, equipe!

Agradeço muito pelo pronto retorno e pela agilidade em tomar providências.

Vocês são demais!

Grande abraço,

Fonte: arquivo pessoal, R