

**INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA  
CAMPUS FREDERICO WESTPHALEN  
DIRETORIA DE ENSINO  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Jaderson Gadonski**

**TECNOLOGIA E SOCIEDADE: McDONALDIZAÇÃO COMO EXPRESSÃO DE  
MODOS DE VIDA CONTEMPORÂNEOS**

**Orientador: Pedro Henrique de Gois**

**Frederico Westphalen, RS**

**2023**

**TECNOLOGIA E SOCIEDADE: McDONALDIZAÇÃO COMO EXPRESSÃO DE  
MODOS DE VIDA CONTEMPORÂNEOS**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)  
desenvolvido como requisito parcial para  
obtenção do grau de Bacharel em  
Administração junto ao Instituto Federal  
Farroupilha – *Campus* Frederico Westphalen.

Orientador: Prof. Dr. (a) Pedro Henrique de  
Gois

**Frederico Westphalen, RS**

**2023**

**INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA  
CAMPUS FREDERICO WESTPHALEN  
DIRETORIA DE ENSINO  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

A Banca Examinadora, abaixo assinada, aprova o Trabalho de Conclusão de Curso

**TECNOLOGIA E SOCIEDADE: McDONALDIZAÇÃO COMO EXPRESSÃO DE  
MODOS DE VIDA CONTEMPORÂNEOS**

Elaborado por

**Jaderson Gadonski**

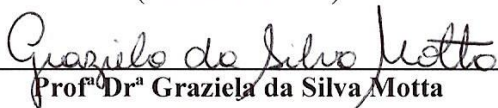
Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado ao curso de Bacharelado em Administração do Instituto Federal Farroupilha – *campus* Frederico Westphalen, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovado em: 04 de DEZEMBRO de 2023

Banca Examinadora:



**Prof. Dr. Pedro Henrique de Gois**  
(ORIENTADOR)



**Prof. Dr. Graziela da Silva Motta**  
(Instituto Federal Farroupilha)



**Prof. Me. José Eduardo Gubert**  
(Instituto Federal Farroupilha)

**Frederico Westphalen, RS  
2023**

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de expressar minha gratidão às mulheres da minha vida, minha mãe, Cecilia, e minha irmã, Roberta, por serem a maior fonte de inspiração e motivação ao longo de toda a minha jornada acadêmica. Mesmo diante das dificuldades mais desafiadoras, elas sempre me encorajaram a seguir em frente.

Da mesma forma, expresso meu agradecimento a todos os professores que contribuíram para a minha formação acadêmica e enriquecimento pessoal. Certamente, terão meu eterno reconhecimento por desempenharem magistralmente essa nobre profissão.

Por fim, desejo expressar minha gratidão àquele que é minha maior inspiração acadêmica e a quem ousou chamar de amigo, pois esteve ao meu lado desde o início da minha jornada e sempre me amparou quando necessário. Tenho uma admiração total e irrestrita pela figura do professor Pedro, a quem dedico os meus mais sinceros agradecimentos, pois sem o seu apoio, não teria alcançado o ponto em que me encontro.

## RESUMO

### TECNOLOGIA E SOCIEDADE: McDONALDIZAÇÃO COMO EXPRESSÃO DE MODOS DE VIDA CONTEMPORÂNEOS

A McDonaldização é um conceito desenvolvido pelo sociólogo estadunidense George Ritzer e publicado em 1993 no livro intitulado *'A McDonaldização da Sociedade'*. Segundo o autor, na contemporaneidade, há uma mudança dos modelos de pensamento tradicionais para modelos racionais, pautado em uma gestão cientificamente estruturada e fundamentada. Essa mudança ocorre desde a ascensão da era industrial e com a consolidação dos princípios descritos na Escola de Administração Clássica por teóricos que contribuíram para compreensão e para disseminação de práticas e discursos que moldaram a sociedade como a conhecemos e o mundo do trabalho. A McDonaldização é derivado do sistema burocrático racional, baseando-se em cinco elementos fundamentais: a eficiência, o cálculo, a previsibilidade, o controle e a irracionalidade racionalmente provocada. Esse fenômeno está presente nas mais diversas áreas de atuação humana e possui uma grande influência no modo de viver dos indivíduos da sociedade, conforme a teorização proposta. Portanto, o problema de pesquisa que se apresenta é 'de que forma a McDonaldização, aliada ao uso das Tecnologias da Informação contribuem para a reconfiguração dos modos de vida contemporâneos?' Para responder a essa questão, essa pesquisa procura identificar como a McDonaldização da sociedade, baseada na racionalização ideal do trabalho e no uso das Tecnologias da Informação, influenciam no modo de vida contemporâneo, na configuração societal e nas organizações envolvidas nesse processo. Esse trabalho se caracteriza por ser uma pesquisa básica estratégica, com abordagem qualitativa. Quanto aos fins, como uma pesquisa exploratória-descritiva e quanto aos meios utiliza a observação simples e não participante, através da aplicação de um questionário semiestruturado, objetivando atingir os objetivos da pesquisa. A unidade de análise compreende 5 atividades profissionais diferentes que refletem, em maior ou menor grau, os impactos da McDonaldização na sociedade (motorista de aplicativo, dono de restaurante, lojista, advogado e cliente *e-commerce*). Tais atividades se desenrolam em um contexto de cidades interioranas do sul do Brasil, ainda não dominados pelos princípios massivos da McDonaldização. Os resultados obtidos revelam que o fenômeno da McDonaldização exerce diferentes graus de influência nos entrevistados, conforme evidenciado pela análise de seus discursos. Os procedimentos de controle discursivo mais recorrentes foram o procedimento interno da disciplina e o procedimento externo da vontade de verdade. Dessa forma, predominam discursos que indicam a internalização das normas organizacionais pelos entrevistados, assim como discursos que apontam a influência de fatores externos como a adoção de modelos padronizados como regra nos setores de atividade estudados na validação dos discursos tidos como verdadeiros. Sob a ótica da McDonaldização, os discursos variam conforme o grau de informalidade das relações estabelecidas entre os entrevistados e as organizações ou demais indivíduos que com eles interagem. É possível compreender que em ambientes mais informais há um esforço em direção às práticas burocráticas visando um maior controle das ações e, em ambientes mais formais, evidencia-se a rapidez com que as questões tecnológicas se integram e consolidam a prática burocrática. Este trabalho permitiu compreender de que maneira se estabelece a relação entre os estilos de vida contemporâneos e o fenômeno da McDonaldização na sociedade.

**Palavras-chave:** McDonaldização. Racionalização. Tecnologias da Informação.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 -TRANSFORMAÇÃO DOS DADOS EM CONHECIMENTO.....	46
--	----

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 -DIMENSÕES DE ANÁLISE .....	54
QUADRO 2 -PROCEDIMENTOS INTERNOS E EXTERNOS DO DISCURSO .....	55
QUADRO 3 -ESCOLHA DOS INDIVÍDUOS ENTREVISTADOS E SUA RELEVÂNCIA PARA O TRABALHO .....	57

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BOTS – Robots (software que realiza tarefas automatizadas)

COP26 – Conference of the Parties (Convenção quadro das nações unidas sobre mudanças climáticas) 2026

SKU – Stock keeping unit (unidade de manutenção de estoque)

TCC – Trabalho de conclusão de curso



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
1.1 OBJETIVOS .....	12
<b>1.1.1 Objetivo Geral .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>12</b>
1.2 JUSTIFICATIVA .....	13
1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO .....	14
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
2.1 A ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO CLÁSSICA .....	15
<b>2.1.1 Frederick Taylor .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.2 Henri Fayol.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.3 Henry Ford.....</b>	<b>18</b>
2.2 O ESPÍRITO DO CAPITALISMO .....	19
2.3 A ÉTICA PROTESTANTE .....	20
2.4 A RACIONALIZAÇÃO.....	21
2.5 O NOVO CAPITALISMO .....	23
2.6 O FENÔMENO DA McDONALDIZAÇÃO .....	24
<b>2.6.1 Eficiência .....</b>	<b>25</b>
<b>2.6.2 Calculabilidade .....</b>	<b>27</b>
2.6.2.1 <i>Quantidade</i> .....	28
2.6.2.2 <i>Padronização</i> .....	29
2.6.2.3 <i>Uniformidade</i> .....	29
2.6.2.4 <i>Velocidade</i> .....	30
<b>2.6.3 Previsibilidade.....</b>	<b>31</b>
<b>2.6.4 Controle .....</b>	<b>32</b>
2.6.4.1 <i>Sociedade disciplinar</i> .....	33
2.6.4.2 <i>Sociedade do controle</i> .....	34
<b>2.6.5 Irrracionalidade racionalmente provocada .....</b>	<b>36</b>
2.6.5.1 <i>Desencantamento</i> .....	37
2.6.5.2 <i>Homogeneização</i> .....	39
2.6.5.3 <i>Desumanização</i> .....	39

<b>2.6.6 McDonaldização e os impactos na saúde e no meio ambiente.....</b>	<b>41</b>
2.7 TECNOLOGIA COMO CATALISADORA DA McDONALDIZAÇÃO .....	44
<b>2.7.1 Big Data e a McDonaldização .....</b>	<b>44</b>
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>52</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	52
3.2 COLETA DE DADOS .....	52
3.3. ANÁLISE DE DADOS .....	54
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>57</b>
4.1 A ANÁLISE DO DISCURSO PRODUTIVISTA SIMBOLIZADO PELA McDONALDIZAÇÃO DA SOCIEDADE .....	59
4.2 DIMENSÕES DA McDONALDIZAÇÃO DA SOCIEDADE E O SUJEITO CONTEMPORÂNEO .....	75
<b>5 CONCLUSÕES.....</b>	<b>91</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>95</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A McDonaldização é um conceito desenvolvido pelo sociólogo estadunidense George Ritzer e publicado em 1993 no livro intitulado ‘A McDonaldização da Sociedade’. Segundo o autor, na contemporaneidade, ocorre uma mudança dos modelos de pensamento tradicionais para modelos racionais, pautados em uma gestão cientificamente estruturada e fundamentada.

Essa mudança ocorreu inicialmente durante o surgimento da Escola de Administração Clássica, através das mudanças promovidas por grandes nomes que a representam, como Taylor, Fayol e Ford. Com a modernização da sociedade, surgiu o pensamento administrativo, que é a expressão da lógica burocrática, baseando-se no controle das atividades humanas por meio de regras e normas para se alcançar o aumento da produtividade e a geração de lucro na sociedade industrial da época (Motta; Vasconcelos, 2021).

A McDonaldização é uma releitura moderna dessas mudanças, conforme destacado por Ritzer (2021) e ela representa tanto a análise burocrática de Max Weber quanto uma crítica aos rumos da sociedade no século XXI.

Como representação da dimensão produtiva e da organização social, Ritzer propõe que o modelo mais adequado para exemplificar essa evolução encontra-se no sistema de produção criado pela rede de fast food *McDonald's*, sendo essa sua expressão ideal. Os componentes fundamentais da McDonaldização são eficiência, cálculo, previsibilidade, controle e comportamento instrumental diante das rotinas formais. Esses conceitos são replicados não apenas em outras empresas do setor alimentício de fast food como resultado de um movimento isomórfico, mas também em diversos outros espaços produtivos na sociedade (Thorpe, 2016).

Tais sistemas racionalizados acabam gerando um paradoxo traduzido em sistemas irracionais (apesar da ênfase na racionalização, a McDonaldização pode levar a resultados aparentemente irracionais, como por exemplo, a falta de autenticidade nas experiências), baseados na negação da razão humana, tanto das pessoas que trabalham dentro desses sistemas quanto daquelas que são servidas por eles. Ritzer (2021) salienta que essa desumanização do trabalho ocorre devido à McDonaldização, que não requer, em boa parte de seus processos produtivos, uma mão de obra qualificada.

Esses princípios de especialização do trabalho remetem diretamente à estrutura burocrática que se consolidou no período industrial. Motta e Vasconcelos (2021) destacam que a burocracia é um sistema que busca sistematizar, de forma estável e sólida, a cooperação de um grande número de indivíduos, sendo que cada um deles desempenha uma função especializada. Essas funções são definidas rigorosamente por meio de leis ou regulamentos, nos

quais a divisão de tarefas é feita racionalmente, projetando assim atingir os objetivos organizacionais.

Conseqüentemente, a tecnologia surge como um fator catalisador crucial nessa desumanização apontada por Ritzer.

Como ilustração desse movimento, de acordo com a matéria veiculada pela revista Exame em abril de 2021, a Inteligência Artificial e tecnologias semelhantes poderão demitir 286.000 trabalhadores do setor de terceirização nas Filipinas, o que corresponde a aproximadamente 25% das pessoas desse setor. Se isso ocorrer, "levará a um deslocamento maciço", alerta Mylene Cablona, presidente de um sindicato de *call centers* do país (Einhorn; Ditas; Alegado, 2021).

A McDonaldização afeta os valores, objetivos, preferências e modos de interpretação do mundo por parte dos indivíduos. A partir destas considerações iniciais, delimita-se o seguinte problema de pesquisa: **de que forma a McDonaldização, aliada ao uso das Tecnologias da Informação, contribuem para a reconfiguração dos modos de vida contemporâneos no interior do sul do Brasil?**

## 1.1 OBJETIVOS

Visando responder à questão de pesquisa formulada, foi definido o objetivo geral a seguir e, na sequência do trabalho, foram apresentados os objetivos específicos, que denotam as formas pelas quais o objetivo geral será alcançado.

### 1.1.1 Objetivo Geral

Identificar se a McDonaldização da sociedade, baseada na racionalização ideal do trabalho e no uso das Tecnologias da Informação, influenciam no modo de vida contemporâneo, na configuração societal e nas organizações envolvidas nesse processo.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

- Analisar como a tecnologia atua como elemento catalizador do processo de McDonaldização da sociedade;
- Descrever elementos sociais, políticos e econômicos que impactam na constituição de formas organizacionais no início do século XXI;

- Compreender qual a relação entre os modos de vida contemporâneos e a McDonaldização da sociedade.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

A busca incansável por produtividade, velocidade, confiabilidade e previsibilidade dos sistemas é a característica central dos arranjos organizacionais modernos. Esse fluxo constante de informações e a busca por resultados têm um impacto diário em várias esferas da vida em sociedade. As organizações estão cada vez mais comprometidas em adotar sistemas racionais para atender às demandas da sociedade produtiva, alimentando assim um ciclo de racionalização e transformação da estrutura social.

Com a evolução tecnológica contínua, a era digital proporciona elementos importantes que permitem a rápida disseminação do fenômeno da McDonaldização em várias áreas de atividade humana. Embora Ritzer (2021) tenha enfatizado que a McDonaldização está em constante evolução e se expandindo para diferentes setores da sociedade, a produção acadêmica brasileira sobre esse tema ainda é escassa. A uberização e a precarização do trabalho são temáticas que se aproximam da McDonaldização e possuem estudos amplos na literatura (FRANCO, 2019; ABÍLIO, 2020; 2021). Já a McDonaldização, que é uma outra faceta da racionalização do trabalho, aborda conceitos diferentes e típicos da racionalização do trabalho pautada na padronização e massificação de comportamentos e ações e ainda apresenta lacunas na produção científica.

Uma pesquisa feita em duas bases de dados de produção científica, utilizando o termo "McDonaldização" (SciELO, Spell), não retornou nenhum artigo relacionado. Por outro lado, foram encontradas apenas 45 produções na base da Capes. Desse modo, teoricamente, a presente pesquisa contribuirá para ampliar as discussões sobre essa temática na área de Administração.

Ao deparar-se com tal cenário, é importante também ponderar que a investigação empírica do fenômeno pode ser uma contribuição desta pesquisa, ao analisar os efeitos da McDonaldização em rotinas que permeiam a organização do trabalho e são naturalizadas como uma "evolução natural" das relações laborais.

Este trabalho de pesquisa tem como objetivo lançar novas perspectivas sobre o tema e explorar de que forma os indivíduos são influenciados e, ao mesmo tempo, influenciam esse fenômeno, reproduzindo em seus comportamentos os efeitos da McDonaldização.

### 1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho será organizado em capítulos, conforme a seguinte sequência de desenvolvimento: 1. Introdução; 2. Referencial teórico; 3. Procedimentos metodológicos e 4. Referências.

No primeiro capítulo apresenta-se a Introdução, onde serão expostas as ideias iniciais do trabalho bem como a apresentação do tema, problema de pesquisa, objetivos a serem alcançados e justificativa.

No segundo capítulo, o Referencial teórico, o qual trará à luz a conceituação dos elementos e teorias que se relacionam com o tema.

No terceiro capítulo serão apresentados os Procedimentos metodológicos, os quais definirão a metodologia utilizada para a construção desse trabalho.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O conceito de referencial teórico, conforme definido por Jacobsen (2016), estabelece que o conteúdo deste capítulo deve ser utilizado como base de fundamentação para analisar e interpretar os dados da realidade estudada, e posteriormente servirá de sustentação para a elaboração do instrumento de coleta de dados utilizado nesta pesquisa.

Sendo assim, este capítulo abordará os conceitos importantes utilizados na construção do trabalho. Esses conceitos estão diretamente relacionados ao fenômeno da McDonaldização e consistirão em uma revisão de ideias concebidas desde o surgimento da Escola da Administração Clássica, seus principais nomes e contribuições, bem como os momentos históricos que contribuíram para o surgimento da era industrial e do pós-modernismo.

Além disso, será discutida a relevância desses elementos na compreensão dos impactos reais no tecido social e nas relações entre as pessoas. A análise desses conceitos é fundamental para compreendermos como o fenômeno da McDonaldização se entrelaça com a vida cotidiana dos indivíduos e influencia diversos aspectos da sociedade contemporânea.

### 2.1 A ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO CLÁSSICA

A Administração se desenvolveu como Ciência a partir do século XVIII, com o advento da Revolução Industrial na Europa. Os conceitos aplicados pelas primeiras fábricas tornaram-se universais nos séculos seguintes.

A Escola de Administração Clássica baseia-se nos princípios teóricos do enfoque interno e estrutural das organizações. Acredita-se que, ao ter uma estrutura adequada, funcional e que otimize a produção dentro da organização, todos os demais problemas podem ser resolvidos. A análise da Escola Clássica concentra-se no aprimoramento das regras e estruturas internas.

Alguns dos principais nomes associados a essa escola são Frederick Taylor, Henri Fayol e Henry Ford. De acordo com esses estudos científicos, o ser humano é considerado como alguém que analisa racionalmente todas as possibilidades de decisão, buscando criar e implementar a melhor resposta possível diante dos problemas (Motta; Vasconcelos, 2021).

Ainda de acordo com Motta e Vasconcelos (2021), a ideia principal dessa escola se resume no conceito de que um bom administrador é aquele que planeja seus passos, os organiza e os coordena de maneira metódica e racional objetivando atingir os objetivos organizacionais propostos.

### 2.1.1 Frederick Taylor

Com a rápida expansão da indústria norte-americana no início do século XX, várias empresas, como *Ford*, *General Motors* e *General Electric*, experimentaram um crescimento e consolidação significativos. Nesse contexto, a eficiência na produção tornou-se uma das principais preocupações.

A busca pela produção eficiente resultou no surgimento de um marco importante na Administração contemporânea: a Administração científica, conforme destacado por Maximiano (2000). Os princípios e técnicas adotados por esse movimento tinham como objetivo aumentar a eficiência dos trabalhadores por meio da racionalização do trabalho.

Frederick Taylor, um engenheiro mecânico norte-americano, é considerado o pai da Administração Científica. Em 1911, ele publicou o livro intitulado ‘Os Princípios da Administração Científica’, que tinha um foco direto na eficiência dos processos operacionais industriais.

Para Taylor importava fazer a distinção entre o conjunto de princípios (filosofia de Administração) e as técnicas (mecanismos) utilizadas. A filosofia abrangia quatro princípios básicos: remunerar os trabalhadores com salários altos, ao mesmo tempo em que se buscava reduzir os custos de produção; descobrir a melhor forma de executar as tarefas; recrutar cientificamente e treinar os funcionários para as tarefas específicas; e manter um ambiente harmonioso entre a administração e os funcionários, a fim de que as técnicas pudessem ser aplicadas com sucesso (Maximiano, 2000).

Ainda de acordo com o autor, essas técnicas também eram quatro e incluíam o estudo dos tempos e movimentos, a padronização de ferramentas, a padronização dos movimentos e o sistema de compensação financeira com base no desempenho do trabalhador. Para Taylor, essas técnicas eram as formas de aplicar os princípios da Administração.

Considerando uma das ideias centrais do Movimento da Administração Científica, que é a de retratar o ser humano como um ser plenamente racional, conhecedor de todas as possíveis consequências de suas decisões, Motta e Vasconcelos (2021) afirmam que os seres humanos eram vistos como seres simples e previsíveis, com pouca variação em seu comportamento. Dessa forma, quando os gerentes percebiam comportamentos inadequados, esses eram considerados falhas na estruturação da organização ou problemas em sua implementação.

Sendo assim, acreditava-se que, para assegurar uma boa produtividade por parte do trabalhador, seriam necessários apenas incentivos financeiros proporcionais ao seu



desempenho, constante vigilância e treinamento específico. A partir dessa concepção do homem como um ser econômico racional, surgiu o termo *Homo economicus* (Motta; Vasconcelos, 2021).

Taylor desempenhou um papel fundamental na análise, de acordo com Maximiano (2000), ao sistematizar e aplicar um conjunto de princípios que contribuíram para a consolidação da Administração como Ciência. Seus estudos sobre tempos e movimentos, por exemplo, permitiram determinar com precisão o tempo necessário para um trabalhador qualificado executar uma tarefa específica designada a ele. Esse tempo era conhecido como tempo-padrão.

Esse conceito de tempo-padrão está diretamente relacionado com a temática da McDonaldização, especialmente com um dos seus cinco elementos constituintes, o cálculo. Esse elemento tem a finalidade de mensurar diversos aspectos da rotina produtiva, visando cronometrar sua eficiência.

### **2.1.2 Henri Fayol**

Fayol foi um dos principais contribuintes para o desenvolvimento do conhecimento da Administração Científica. Conforme ressalta Maximiano (2020), Fayol afirmava que a Administração é uma atividade comum a todos os empreendimentos humanos e, portanto, sempre demanda planejamento, organização, comando, coordenação e controle. Além disso, ele reconhecia a função da Administração como algo separado das demais funções presentes nas organizações, como finanças, produção e distribuição.

A Teoria Administrativa proposta por Fayol é caracterizada principalmente pela ênfase na estrutura das organizações e busca pela máxima eficiência. Fayol também afirmava que a Administração era uma habilidade que poderia ser ensinada, desde que se compreendessem seus princípios básicos. Essa ideia contrariava a crença anterior de que os administradores já nasciam prontos e não podiam ser moldados (Dalmolin *et al.*, 2007).

Segundo Fayol, a empresa é uma entidade abstrata que busca atingir seu objetivo principal de fornecer bens e serviços aos clientes, por meio de um sistema bem definido por regras. Nesse contexto, o papel dos gerentes seria tomar decisões, estabelecer metas e distribuir os cargos de acordo com a estrutura organizacional predefinida, de forma a seguir uma sequência lógica dos princípios de planejamento, organização, comando, coordenação e controle (Maximiano, 2000).

A visão de Fayol sobre a empresa, ao se concentrar no nível executivo, difere da abordagem de Taylor e Ford, que se concentra no chão de fábrica. Para Fayol, os gerentes são considerados as principais forças motrizes das operações, enquanto aos trabalhadores cabe a responsabilidade de executar as tarefas definidas pela gerência, visando alcançar os objetivos organizacionais.

Em Fayol, o conceito de estabelecer regras definidas pela gerência para a execução das tarefas também está diretamente relacionado à McDonaldização, especialmente ao elemento do controle. Nesse contexto, os funcionários são responsáveis por cumprir as diretrizes estabelecidas, seguindo uma série de regras e normas para alcançar a máxima eficiência.

### **2.1.3 Henry Ford**

Ford desempenhou um papel significativo na reestruturação do processo produtivo, uma vez que seus métodos foram posteriormente adotados em diversas indústrias, principalmente na indústria automobilística. Antes de Ford, essa indústria caracterizava-se pela produção manual dos automóveis, com organizações descentralizadas, baixo volume de produção, projetos variados para cada veículo e mão de obra altamente especializada. Além disso, os custos de produção eram elevados, limitando a aquisição de carros apenas aos mais abastados. Tais carros, além de serem pouco confiáveis, apresentavam baixa qualidade (Wood Junior, 1992).

Sendo assim, Ford aplicou dois princípios fundamentais da produção em massa na fabricação de seus automóveis: a divisão do trabalho e a fabricação de peças padronizadas e intercambiáveis. Conforme explicado por Maximiano (2000), esse arranjo produtivo estabelecia que, em uma linha de montagem, cada trabalhador ocupava uma posição fixa para executar uma tarefa específica e única. Era o produto que se movimentava em uma esteira, sendo construído à medida que avançava de uma posição para outra.

O conceito principal por trás da produção em massa não era apenas a ideia da linha contínua, mas sim a intercambialidade das peças produzidas e a simplicidade de montagem. Isso resultou na redução do esforço humano por parte dos trabalhadores, aumentando a produtividade e reduzindo os custos de produção proporcionalmente ao volume produzido. Além disso, as peças padronizadas e intercambiáveis também facilitaram a manutenção dos automóveis, pois tornou mais fácil a substituição de peças quando necessário, o que foi considerado uma revolução expressiva até então (Wood Junior, 1992).

Em Ford, é possível identificar dois pontos de convergência com o fenômeno da McDonaldização. Um deles refere-se à impossibilidade de manter a produção artesanal diante

de um grande mercado consumidor que busca produtos de baixo custo e produção rápida (Maximiano, 2000). Do mesmo modo que na indústria automobilística, em restaurantes *fast food* como o *McDonald's*, a velocidade na produção atende à necessidade de clientes que desejam refeições rápidas e acessíveis, permitindo-lhes retornar rapidamente às suas rotinas de trabalho agitadas.

O outro ponto de convergência está na padronização dos métodos e produtos, seja no caso de uma peça do motor de um carro da *Ford* ou de um *Big Mac* do *McDonald's*. Essa uniformidade rígida não permite qualquer tipo de personalização que os clientes possam desejar. Conforme destacado por Motta e Vasconcelos (2021), essa característica era evidente na produção dos primeiros carros da *Ford*. Embora os clientes tivessem a "liberdade" de escolher a cor do seu carro, essa cor, invariavelmente, deveria ser preta. Da mesma forma, os clientes do *McDonald's* não têm a opção de solicitar a remoção ou adição de qualquer condimento ou ingrediente de um produto.

## 2.2 O ESPÍRITO DO CAPITALISMO

A palavra capitalismo significa, de acordo com o dicionário Michaelis (2022, n/d), sob o ponto de vista da economia, “a influência ou supremacia do capital”, ou ainda, para a sociologia, vista como “uma organização econômica em que as atividades de produção obedecem aos princípios da propriedade privada, livre comércio e dividem a sociedade entre a burguesia e o proletariado”.

No entanto, esse conceito difere, em parte, do que Max Weber propôs em seu livro intitulado "A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo", publicado em 1905. Na época, o conceito de capitalismo em si ainda não havia sido desenvolvido teoricamente. Era possível compreender que surgia um novo movimento de modernidade que se diferenciava do pensamento tradicional até então.

O capitalismo significava para Weber a própria modernidade, representando um novo conjunto de valores que influenciavam o modo de vida das pessoas no século XX, especialmente no ocidente. Weber identificou uma clara distinção do espírito do capitalismo em relação às éticas anteriores, as quais estavam fundamentadas em valores religiosos. No contexto ocidental, onde a religião predominante era o cristianismo, princípios morais como o "amor ao próximo" se mostravam discrepantes em relação à nova ética que estava emergindo (Gosh, 2018).

Esse novo espírito que impulsionava a *kultur* moderna era fundamentado em valores individualistas, levando a uma crescente contestação das próprias religiões e resultando em uma ética baseada no respeito às limitações sociais estabelecidas em função do "sagrado". Nesse contexto, as pessoas tornaram-se mais frias e críticas, abandonando as noções dualistas de certo e errado. Em vez disso, as leis e a racionalidade passaram a ocupar o centro dessas discussões, possibilitando o avanço da sociedade na raiz do capitalismo e na produção de bens materiais para o consumo em massa.

A separação entre a economia doméstica e a atividade empresarial foi fundamental para o desenvolvimento e culminou na organização racional moderna do empreendimento capitalista, conforme destacado por Weber (2020). As análises de Weber diferem das de Marx, pois ele não se concentra apenas na economia para definir as bases da racionalidade ocidental, e também não considera a religião como mera ferramenta de alienação da sociedade. Para Weber, o que ocorre na sociedade é resultado do processo individual de interpretação da realidade que o indivíduo promove.

### 2.3 A ÉTICA PROTESTANTE

Atualmente, podemos compreender que a ética do trabalho no mundo capitalista é permeada pelos valores da racionalidade, da autorregulação individual, da mensuração dos resultados em termos de produtividade e ganho. Embora seja um reflexo direto do espírito do capitalismo que surgiu no início do século XX, Weber lança um olhar mais profundo sobre suas origens.

Weber questionava a origem dessa busca incessante pelo lucro e pela riqueza, como destacado por Thorpe (2016). Em suas análises, Weber chegou à conclusão de que não deveríamos olhar apenas para as mudanças nas relações sociais ou na tecnologia avançada, mas sim para um dos elementos primordiais e mais antigos de todas as sociedades: a religião.

Desde os primórdios da história da humanidade, as religiões desempenharam um papel importante na constituição do tecido social. Elas tinham a função de esclarecer os fenômenos da natureza, estabelecer as regras que determinavam o que era certo e errado, exaltar ou condenar pessoas, sempre em conformidade com a vontade de Deus ou dos deuses.

Diante desse contexto, a religião dominante no Ocidente era o catolicismo, e tinha na figura da Igreja Católica, uma instituição com amplos poderes nas esferas econômica, política e social. Isso lhe conferia a capacidade de impor as regras sociais dentro dos limites de sua influência.

No século XVI, na Europa, surgiu um movimento reformista do cristianismo liderado por Martinho Lutero, um monge agostiniano e professor de teologia que viveu de 1483 a 1546. Insatisfeito com a abordagem da Igreja Católica em questões políticas, econômicas e teológicas, Lutero elaborou um documento com 95 teses, que enviou ao arcebispo de Mainz em 31 de outubro de 1517. Em 3 de janeiro de 1521, Lutero foi excomungado (Catiusca, 2021).

A partir do rompimento de Lutero com a Igreja Católica, originou-se o protestantismo. Essa corrente do cristianismo apresenta alguns preceitos, entre os quais destaca-se um conceito fundamental para a obra de Weber: o "Chamado" divino, no qual Deus convoca o seu povo a desempenhar seu papel neste mundo.

O protestantismo estabelecia, entre outras coisas, que seus seguidores deveriam cumprir suas obrigações e responsabilidades no mundo. Lutero também afirmava que, no cerne desse chamado, estava a crença de que garantir o sustento e cumprir com os deveres religiosos eram uma única e mesma coisa. Paralelamente a isso, afastar-se do trabalho e cometer os pecados da preguiça e indolência levariam o indivíduo ao fracasso financeiro (Thorpe, 2016).

Em 1536, João Calvino (1509-1564), outro importante reformador, fundou o Calvinismo, uma religião cristã dissidente da Igreja Católica Apostólica Romana. Um de seus principais preceitos é a teoria da Predestinação Absoluta, que postula que Deus, por ser onisciente, já sabe quais almas serão salvas e quais serão condenadas, portanto, nosso destino individual é predeterminado (Mendonça, 2021).

Essa ansiedade pela salvação, decorrente desse dogma religioso, levou os protestantes a acreditarem que receberiam sinais distintos através da valorização do trabalho e da obtenção de lucro. Além disso, Weber destaca que, segundo o dogma do calvinismo, o trabalho incansável era recomendado para se obter a certeza da salvação, pois era o caminho para a graça divina. Na perspectiva da Igreja Católica, a dedicação ao trabalho era considerada uma degradação da condição humana, especialmente quando o trabalho visava o lucro (Sanson, 2021).

Weber estabeleceu uma relação direta entre o protestantismo, em particular o calvinismo, e o impulso empreendedor que foi fundamental para o desenvolvimento do sistema capitalista. Essa associação é fortalecida pelo fato de que os primeiros países a adotarem o capitalismo industrial foram predominantemente protestantes, como a Holanda, a Grã-Bretanha e a Alemanha (Thorpe, 2016).

## 2.4 A RACIONALIZAÇÃO

As bases da racionalidade do capitalismo ocidental adquirem forma e conteúdo nas análises que Weber elaborou sobre o trabalho e o indivíduo. É importante destacar que Weber não via o trabalho como uma virtude em si, mas era evidente que as pessoas de sua época estavam se concentrando de forma incisiva no trabalho, e ele considerou isso uma ideia moderna e característica da época (Sanson, 2021).

De acordo com Giddens e Sutton (2021), Durkheim, era um estruturalista, o que significa que ele acreditava que a sociedade é mais do que a soma de seus indivíduos. Para ele, a sociedade tem uma estrutura própria, que é composta por fatos sociais. Os fatos sociais são fenômenos que existem independentemente da vontade dos indivíduos, e que exercem uma força coercitiva sobre eles. Já Weber, ao contrário de Durkheim, era um individualista, o que significa que ele acreditava que a sociedade é o produto das ações dos indivíduos. Para ele, as ações sociais são fenômenos que são orientados por significados subjetivos. Os indivíduos, ao agirem, têm objetivos específicos em mente, e esses objetivos influenciam o curso da sociedade.

A vida subjetiva dos indivíduos na sociedade industrial do século XX era impactada pelo tempo racionalizado, o que permitia que eles experimentassem suas vidas de forma linear e estável. Segundo Sennett (2006), essa estabilidade só foi possível de ser alcançada por toda essa geração de trabalhadores graças a alguns aspectos, tais como o surgimento de grandes corporações, a racionalização, a definição clara de tarefas, a rotina de trabalho e o reconhecimento de seu lugar social.

Esse contexto de uma maior estabilidade não era causado apenas pela presença das grandes corporações, mas também pela vivência do *ethos* da época, no qual os operários, tanto homens quanto mulheres, buscavam atribuir sentido à sua posição na hierarquia social, posição esta inferior, mas que, através de uniões estáveis, relações de mercado igualmente mais sólidas, configuravam esses indivíduos como sendo indivíduos que se encontravam solidamente enraizados nas realidades institucionais das quais eles faziam parte (Sanson, 2021).

Apesar de suas análises possuírem um enfoque distinto, Weber foi amplamente influenciado por teorias marxistas, especialmente no que diz respeito à ideia de alienação e despersonalização do indivíduo pela sociedade capitalista. O termo "desencanto", cunhado por Weber, refere-se especificamente à suplantação da cultura tradicional e dos valores espirituais pela racionalização, que é uma consequência direta da industrialização, dos avanços científicos e do desenvolvimento do sistema capitalista como um todo (Thorpe, 2016).

Sendo assim, de acordo com Motta e Vasconcelos (2021), Weber buscou por meio de seus trabalhos responder a questões como quais são as condições necessárias para o surgimento

da racionalidade, qual é a sua natureza e quais seriam as consequências socioeconômicas decorrentes dela.

O sistema burocrático busca estabelecer de maneira sólida a cooperação de um grande número de indivíduos, cada um desempenhando uma função especializada, com o objetivo de alcançar uma meta específica. Ele busca a separação entre a esfera pessoal e a esfera profissional, garantindo uma organização eficiente do trabalho.

Para Weber, a burocracia era considerada tanto inevitável quanto necessária. Sua eficiência e eficácia eram comparadas às de uma máquina, o que contribuiu para o progresso econômico da sociedade. Essa análise remete à sociedade moderna, na qual os indivíduos muitas vezes se sentem aprisionados pelas rígidas regras burocráticas, como se estivessem numa "jaula de ferro". Weber percebeu que o materialismo e a racionalização foram os responsáveis pela criação dessa jaula de ferro desprovida de alma, e alertou que, se não fossem controlados, poderiam levar a uma sociedade tirânica (Thorpe, 2016).

No entanto, a partir do último quarto do século XX, ocorreram mudanças significativas no cenário mundial. Segundo Harvey (1992), três fenômenos simultâneos impactaram a sociedade capitalista e o mundo do trabalho, sendo responsáveis por essa mudança de cenário: a reorganização e evolução do sistema produtivo mundial, resultando na substituição do modelo padronizado pelo modelo flexível (Toyotismo); o surgimento e crescimento do neoliberalismo; e a financeirização da economia global.

## 2.5 O NOVO CAPITALISMO

O trabalho está imerso em uma moral que sustenta e legitima o *modus operandi* do sistema capitalista. Nesse sentido, os indivíduos são levados a aceitar sua condição social. Sanson (2021) ressalta que a ideia de demonstrar caráter e valor por meio do trabalho é bastante presente na sociedade contemporânea, o que alguns autores consideram como um novo espírito do capitalismo.

O capitalismo passa por uma profunda reestruturação desde o último quarto do século XX. Essa transformação, segundo Castells (1999), foi impulsionada pela flexibilidade das empresas, pela diversificação das relações de trabalho, pela atuação do Estado no sentido de desregular e enfraquecer o sistema de bem-estar social e pela globalização do mercado.

As organizações não são mais responsáveis por oferecer solidez e estabilidade aos trabalhadores. A inserção no mercado de trabalho e a manutenção do cargo agora recaem diretamente sobre os indivíduos. Como destacado por Boltanski e Chiapello (2009, p. 121), "no

novo universo, tudo é possível, pois as novas palavras de ordem são criatividade, reatividade e flexibilidade".

A competitividade se tornou a norma regulatória tanto no mercado de trabalho quanto na vida das pessoas, de acordo com Sanson (2021). Ele enfatiza que ser competitivo é fundamental. Mais uma vez, a ideia de transferir a responsabilidade para o trabalhador em relação à sua inserção, manutenção, qualificação e sucesso profissional é aqui explicitada. Isso representa uma ruptura em relação à antiga concepção do trabalho presente na sociedade industrial.

Esse novo capitalismo impacta a vida dos indivíduos de forma ainda mais envolvente, naquilo que Thiry-Cherques (2009, p. 915) expõe:

O que temos hoje é a vida consumida pelo trabalho. Um trabalho exclusivamente ligado às condições técnicas e econômicas da produção mecânica e mecanicista. Um trabalho que arruína todas as outras esferas do viver; que erigiu um mundo onde todos os trabalhos são forçados, onde todo esforço humano se concentra na reprodução do mundo. Um trabalho que celebrou o pacto fáustico com o diabo por maiores riquezas, condenado à insatisfação eterna da plenitude jamais realizada.

No entanto, o sistema capitalista é multifacetado e, mesmo diante das transformações contemporâneas, a racionalização no mundo do trabalho ainda persiste. Além disso, como uma evolução desse sistema racional, surgiu um fenômeno conhecido como "McDonaldização da sociedade".

## 2.6 O FENÔMENO DA McDONALDIZAÇÃO

A McDonaldização é uma teoria desenvolvida por George Ritzer, sociólogo americano que introduziu esse conceito no livro denominado *'The McDonaldization of Society'* (ainda sem tradução para o português), publicado em 1993.

A McDonaldização deriva do conceito de racionalização encontrado em Max Weber. De acordo com Thorpe (2016), Ritzer explica que esse modelo de análise foi desenvolvido na América do Norte e na Europa Ocidental, popularizando-se de forma sem precedentes a partir da lógica produtiva deste contexto. O nome McDonaldização foi cunhado pois esse processo de racionalização é melhor exemplificado pelo modelo de produção utilizado pela rede de *fast-food McDonald's*, baseado em fatores como a racionalização pela uniformidade, confiabilidade e familiarização da experiência.



Ainda de acordo com Ritzer (2021), as tendências produtivas propostas por esse modelo influenciou diferentes ramos da produção e agora impacta diversos setores da sociedade estadunidense e também no restante do mundo. A McDonaldização se baseia em 5 elementos principais: eficiência, cálculo, previsibilidade, controle e irracionalidade racionalmente provocada resultante da excessiva racionalidade formal. A seguir estes conceitos serão descritos em detalhe para melhor compreensão como referência base para o modelo da McDonaldização.

### 2.6.1 Eficiência

A eficiência é expressa quando uma corporação procura encontrar os meios ótimos para um fim, utilizando-se dos princípios burocráticos, desde o seu nível estrutural até chegar às interações entre trabalhadores e clientes. Através de formas rígidas, os funcionários cumprem, no nível operacional, uma série de regras e regulamentos com o intuito de atingir a eficiência máxima (Ritzer, 2021).

Ao considerar o aparente aumento no ritmo da vida contemporânea, percebe-se que a eficiência se destaca como a dimensão do fenômeno da McDonaldização que mais atribui sentido a esse contexto. A busca por uma eficiência cada vez maior permeia diversos aspectos da sociedade produtiva, como a filosofia da produção *just in time*, a demanda por serviços mais rápidos e a oferta de operações simplificadas.

A busca incessante por ambientes organizacionais eficientes pode resultar, em muitos casos, na significativa redução, e até mesmo na eliminação total, de trabalhadores humanos em várias tarefas operacionais básicas, impulsionada pela McDonaldização. Essas funções podem ser substituídas pelo uso de novas tecnologias ou pela participação dos chamados prosumidores (termo utilizado por Ritzer para descrever consumidores/produtores de determinado produto ou serviço) que desempenham essas tarefas sem remuneração, como é o caso de serviços do tipo *self-service* (Ritzer, 2021).

Nesse sentido, Ribeiro (2022) destaca que a empresa *Apple* desponta como uma das maiores entusiastas da cultura do "faça você mesmo" (*do it yourself*) incorporada ao elemento da eficiência. Segundo um artigo de sua autoria divulgado em dezembro de 2022 pelo portal MacMagazine, a *Apple* expandiu seu serviço de autorreparo de dispositivos, chamado *Self Service Repair*, para oito países europeus. Esse serviço permite que os usuários da *Apple* tenham acesso a peças, ferramentas e manuais originais da empresa, possibilitando que eles mesmos reparem seus dispositivos danificados.

Segundo Jeff Williams, diretor de operações da *Apple*, “nossos produtos são feitos para durar e quase nunca precisam de reparos. Mas, quando precisarem de reparo, queremos que os clientes tenham várias opções de serviço seguro e confiável.” Ações como essas baseiam-se na transferência de tarefas operacionais, que normalmente seriam realizadas pelos funcionários da *Apple*, para os próprios clientes. Isso proporciona um serviço mais barato para seus clientes e reduz os custos operacionais da empresa.

Esse exemplo da *Apple* demonstra como grandes empresas remodelam seus sistemas produtivos, buscando reduzir custos e aumentar lucros, transferindo tarefas para seus consumidores. Esse movimento de corte de custos operacionais ocorre em diversos setores de atividades produtivas e atualmente encontramos exemplos tanto em locais físicos, como caixas de supermercados e equipes de limpeza em restaurantes *fast-food*, quanto em sites na internet. Efetivamente, a maioria dos sites de comércio eletrônico é operada pelo próprio usuário/consumidor, com pouca ou nenhuma assistência de vendas por parte de equipes humanas.

A prossumerização, conforme relatado por Ritzer (2021), é percebida por parte dos clientes como algo positivo. Essas pessoas optam por atuar como prossumidores, pois isso lhes proporciona uma sensação de liberdade e até mesmo de empoderamento, especialmente quando se trata de tarefas relacionadas a compras, educação e assistência médica.

No entanto, a prossumerização também pode gerar alienação, colocando as pessoas em situações em que se sentem vulneráveis e incapazes de obter ajuda humana ou interagir com indivíduos reais. Nos ambientes digitais, por exemplo, é cada vez mais frequente o uso de tecnologias como assistentes virtuais ou *bots* para substituir o atendimento humano e personalizado.

Uma estratégia adotada pelas organizações em busca de maior eficiência é a redução do número de opções em seu cardápio ou da gama de produtos e serviços oferecidos. Isso permite, por exemplo, que os consumidores de restaurantes *fast-food* escolham de forma mais ágil os itens que desejam consumir ou até mesmo memorizem o cardápio, resultando em economia de tempo tanto para o cliente quanto para a organização.

Considerando essa estratégia de oferecer um número limitado de opções no menu, os restaurantes *fast-food* buscam atingir seu objetivo principal de eficiência, otimizando também o tempo de permanência dos clientes no estabelecimento. Na prática, isso significa que se espera que os clientes façam suas escolhas rapidamente, sejam atendidos o mais breve possível, consumam com rapidez e saiam do ambiente do restaurante, liberando espaço para outros clientes (Ritzer, 2021).

Grupos multinacionais de bens de consumo, como *Nestlé*, *Danone* e *Unilever*, possuem estoques com milhares de variações de seus produtos em relação ao tamanho e sabor, conhecidos como SKU (unidades de manutenção de estoque). Essas organizações estão constantemente revisando ou desenvolvendo novas estratégias para buscar maior eficiência. Quando essas estratégias são bem-sucedidas, elas se consolidam e tendem a ser adotadas por outras organizações de diversos setores.

Em uma matéria veiculada na revista *Valor Econômico* em 8 de maio de 2023, foi divulgado que a *Nestlé* reduziu em um quinto o número de seus SKUs a partir de novembro de 2022, e essa redução continuará ao longo do ano de 2023, como parte de uma campanha de eficiência anunciada pela empresa. Conforme destacado na matéria, Mark Schneider, presidente-executivo da *Nestlé*, afirmou que aproximadamente mais 10% dos produtos serão eliminados ainda este ano (*Valor Econômico*, 2023).

Os esforços por eficiência não são apenas evidentes no âmbito das organizações, mas também estão enraizados na vida cotidiana dos consumidores. Um dos principais impulsionadores desse desejo por eficiência é a Internet, na qual as pessoas realizam suas tarefas com o mínimo esforço, ou até mesmo delegam essas tarefas a terceiros, sem precisar sair do conforto de suas casas. Ritzer questiona o que poderia ser mais eficiente do que isso.

Sendo assim, o mundo digital se configura como um campo de conveniências e facilidades diárias ao alcance de um clique. A quantidade de informações que circulam atualmente atinge números astronômicos. A coleta desses dados e sua análise por meio de algoritmos, que transformam essas informações em dados quantificáveis, serão melhor descritos no subcapítulo 2.7.1, onde também será traçada a relação entre o chamado *Big Data* e a McDonaldização.

## **2.6.2 Calculabilidade**

O cálculo está presente em elementos que, de alguma forma, podem ser mensurados. Nesse ponto, é notável que as organizações McDonaldizadas priorizam a quantidade em detrimento da qualidade. No ambiente de trabalho da rede *McDonald's*, por exemplo, diversos aspectos são cronometrados para alcançar o máximo de produtividade possível.

Essa ênfase na quantidade acaba por ter um impacto negativo tanto no processo quanto no resultado em termos de qualidade. Ter a capacidade de calcular o que está sendo produzido é fundamental, não apenas para o aspecto do controle, mas também para a eficiência. Nesse sentido, Ritzer (2021) afirma que a quantificação está atrelada ao controle, principalmente na

criação de tecnologias - muitas delas não humanas - que desempenham tarefas específicas ou fabricam produtos que exigem precisão e padronização em termos de peso ou tamanho, por um período determinado de tempo. Assim, Ritzer propõe que a calculabilidade pode ser compreendida por meio de quatro características distintas, as quais serão abordadas nos próximos tópicos.

#### 2.6.2.1 *Quantidade*

Considerando as tecnologias desenvolvidas, os produtos padronizados e processos meticulosamente medidos e quantificados, a sociedade pós-moderna é regida por uma rotina apressada que força seus indivíduos à conformidade. O ritmo acelerado da rotina de trabalho impede, em grande parte, que os trabalhadores tenham tempo para preparar suas próprias refeições.

Em uma reportagem publicada no site da BBC, Wen (2018) explora o fenômeno global da rotina agitada dos trabalhadores. O artigo retrata as experiências de sete trabalhadores de diferentes países (Índia, Uganda, Estados Unidos, Filipinas, Egito, França e Brasil) durante a hora do almoço. Entre os relatos, quatro deles destacaram que possuem pouco tempo para a refeição e que comer rapidamente é a prioridade. Para lidar com essa dinâmica frenética, cada um adota estratégias distintas.

Assim sendo, os restaurantes *fast-food* são frequentemente vistos como locais para reabastecimento. Os clientes não os frequentam com o objetivo de desfrutar de uma refeição deliciosa e nutritiva, mas sim procuram um lugar que possa fornecer refeições ricas em calorias, capazes de encher o estômago com açúcar e carboidratos suficientes para suprir a energia necessária para enfrentar suas jornadas de trabalho. Essa abordagem de comer como forma de reabastecimento acaba sendo mais eficiente do que investir tempo e dinheiro em uma experiência culinária prolongada e custosa.

Fato é que ninguém sabe o que exatamente está contido em um *Big Mac*, por exemplo. Os clientes do *McDonald's* possuem expectativas modestas. Nada mais do que uma comida medíocre mas com sabor forte (batatas fritas, os molhos altamente temperados e os shakes açucarados). A ênfase está na quantidade e não na qualidade (Ritzer, 2021).

Porém, o elemento da calculabilidade não se limita apenas ao aspecto das grandes porções de comida. Um exemplo destacado desse fenômeno encontra-se no que é conhecido como *Big Data*, tema que será explorado em detalhes no subcapítulo 2.7.1.

### 2.6.2.2 Padronização

Em sistemas McDonaldizados, a padronização é uma regra seguida rigorosamente. Existe uma busca contínua pela uniformidade dos ingredientes e produtos produzidos, o que garante consistência nas operações. No entanto, não são apenas os processos simplificados e padronizados que asseguram que o resultado final seja o mesmo em todas as unidades ou transações. Também ocorre a padronização dos cargos, que são denominados de "McJobs".

O termo "McJobs" foi criado para se referir às ocupações mais impactadas pelo processo de McDonaldização. No entanto, devido à própria McDonaldização, especialmente quando associada a mudanças tecnológicas, como automação e robotização, muitos desses empregos estão desaparecendo ou estão prestes a desaparecer. Esses empregos costumam fornecer treinamento em habilidades básicas, como cumprir horários, seguir rotinas e ordens, que são necessárias para outros tipos de emprego. De certa maneira, os "McJobs" podem ser um bom ponto de partida para diversas carreiras futuras. (Ritzer, 2021).

Os funcionários do *McDonald's*, por exemplo, ocupam cargos que não exigem um alto nível de intelecto. A produção segue um formato semelhante a uma linha de montagem, os ambientes de trabalho são pequenos e a remuneração é igualmente baixa. Não há oportunidades de horizontalidade nesse ambiente e não há espaço para inovações. Consequentemente, segundo Ritzer, isso resulta em insatisfação e alienação por parte dos trabalhadores, o que leva a uma alta rotatividade dentro da empresa.

### 2.6.2.3 Uniformidade

A McDonaldização busca a uniformidade tanto nos produtos quanto na experiência do consumidor. É por meio da padronização dos processos que as organizações conseguem formalizar suas operações e estabelecer padrões de produção a serem seguidos por todos os trabalhadores, como destacado por Almeida (2018). Isso permite que a empresa mantenha uma consistência em seus produtos e serviços, independentemente da unidade ou localidade em que estão sendo oferecidos.

Como mencionado anteriormente, a McDonaldização representa uma abordagem contemporânea dos princípios burocráticos estabelecidos por Max Weber. Entre esses princípios que fundamentam a estrutura burocrática, é relevante destacar a existência de funções definidas por leis ou regulamentos e a divisão racional do trabalho, conforme enfatizado por Motta e Vasconcelos (2021, p. 8).

Esses princípios estão intimamente ligados à característica da uniformidade encontrada no elemento da Calculabilidade, pois ela contribui para alcançar a satisfação do cliente em larga escala, garantindo que suas expectativas sejam atendidas de maneira consistente, independentemente da unidade ou localização em que eles estejam. Dessa forma, a padronização e a busca pela uniformidade são fundamentais para a McDonaldização, permitindo a reprodução eficiente e confiável de produtos e serviços em grande escala.

Cabe destacar que alguns pontos da característica da uniformidade se assemelham ao elemento da Previsibilidade, que será detalhado no subcapítulo 2.6.3, além de englobar outros aspectos que os distinguem.

#### 2.6.2.4 Velocidade

A característica da velocidade na Calculabilidade consiste em focar na rapidez e eficiência da organização na entrega de seus produtos ou serviços. O objetivo é reduzir o *lead time* ao máximo (conceito presente na Logística, o qual representa o tempo necessário para que o produto chegue ao consumidor, desde o momento do pedido, sua produção, despacho, até chegar à entrega final), visando aumentar a produtividade.

Assim sendo, as organizações McDonaldizadas têm adotado cada vez mais tecnologias para aumentar a velocidade de seus processos e, conseqüentemente, manterem-se competitivas. De acordo com uma reportagem de Vinnedge (2023), a rede americana de *fast food Wendy's* anunciou, em maio de 2023, que está testando um sistema de entrega do tipo *drive-thru* por meio de robôs autônomos que atuarão no subsolo da empresa. Os pedidos são preparados na cozinha e, em questão de segundos, são transportados por meio de túneis diretamente para pontos de coleta dispostos no estacionamento da empresa. Conforme a matéria, o objetivo é tornar a coleta de pedidos instantânea, confiável e invisível, proporcionando uma experiência ágil e eficiente para os clientes.

Outra tecnologia adotada pelas empresas com o objetivo de reduzir o tempo de entrega dos produtos é a utilização de drones. Com a popularização e queda dos preços desses equipamentos, inclusive no Brasil, as entregas por meio de drones estão se tornando cada vez mais comuns nas organizações McDonaldizadas. Essa forma de entrega rápida e eficiente permite que os produtos sejam transportados diretamente do ponto de origem ao destino, evitando atrasos causados por tráfego terrestre.

A matéria de Cardoso (2023), publicada na revista *Aero Magazine* no mês de maio de 2023, traz uma notícia relevante sobre a parceria entre a empresa de tecnologia Thales e a

Speedbird Aero. Essas empresas oficializaram um acordo para o desenvolvimento de sistemas de gerenciamento de tráfego de drones, abrindo caminho para a utilização desses dispositivos por empresas de *delivery* no Brasil, como *iFood* e *UberEats*, entre outras.

Ainda de acordo com a matéria, o Brasil está posicionado para se tornar o principal mercado de drones na América Latina e pesquisas recentes apontam que esse setor tem potencial para gerar receitas anuais superiores a US\$ 373 milhões ao ano até 2026.

### 2.6.3 Previsibilidade

A previsibilidade desempenha um papel fundamental no planejamento estratégico das empresas, permitindo que o setor estratégico estabeleça metas e desenvolva planos de ação para toda a organização. Nas redes de *fast-food*, esse elemento exerce uma influência direta na produção dos alimentos, na configuração da lanchonete (incluindo seu *layout*) e, em última análise, nos comportamentos dos trabalhadores e na interação com os clientes (Ritzer, 2021).

Ademais, Ritzer destaca que, independentemente do horário ou local em que uma lanchonete do *McDonald's* esteja estabelecida, quando um cliente entra no restaurante, ele já sabe o que esperar, como se comportar e, de preferência, o que encontrará no cardápio. Essa previsibilidade permite que ele faça o pedido, efetue o pagamento, consuma sua refeição e saia do estabelecimento o mais rapidamente possível.

Ritzer, ao analisar a sociedade atual baseada na racionalização, percebe que os consumidores tendem a preferir saber o que esperar na maioria dos ambientes e na maior parte do tempo, evitando surpresas. A previsibilidade passa a ser um ideal valorizado. Nesse contexto, as organizações são orientadas a buscar a previsibilidade como um objetivo, destacando valores como disciplina, ordem, sistematização, formalização e rotina. Essa ênfase em valores organizacionais contribui para estabelecer consistência e operações metódicas.

Essa busca por maior previsibilidade também está relacionada à necessidade de otimização e eficiência que as organizações buscam. Ao estabelecer rotinas e processos bem definidos, que são princípios básicos da estrutura burocrática proposta por Weber, as organizações podem maximizar a produtividade e minimizar desperdícios de matérias-primas e retrabalhos.

A operação metódica, baseada em padrões estabelecidos, permite que as atividades sejam executadas de maneira consistente, independentemente de quem as realiza. Nesse ponto, Ritzer (2021, p. 72) enfatiza inclusive que há vantagens na execução de trabalhos repetitivos, pois alguns trabalhadores preferem esse tipo de trabalho, que não exige esforço e não tem

sentido imediato, o que lhes permite pensar em outras coisas, como idealizar um futuro melhor, enquanto realizam suas tarefas.

Como anteriormente ressaltado, a previsibilidade permite que as empresas desenvolvam seus planos de ação para toda a organização. No ramo de *fast-food*, o elemento da previsibilidade também engloba a produção das matérias-primas necessárias para a confecção dos produtos. Uma comida "previsível" requer ingredientes previsíveis. É necessário utilizar ingredientes uniformes, adotar tecnologias idênticas para o preparo e cozimento dos alimentos, e padronizar a maneira como os alimentos são servidos e embalados.

#### 2.6.4 Controle

O elemento do controle está fortemente relacionado à tecnologia. A tecnologia empregada, tanto no preparo da comida quanto no atendimento aos clientes, determina o ritmo e a rotina de trabalho. É por meio das medidas precisas fornecidas por essas tecnologias que os produtos se mantêm uniformes.

Sendo assim, torna-se inviável qualquer personalização por parte do cliente nesse sistema, como, por exemplo, solicitar a remoção de condimentos ou ingredientes do produto escolhido. Essa falta de personalização também se estende às relações que exigem ajustes no sistema de produção ou em comportamentos que são descritos como respostas previsíveis no modelo McDonaldizado. Ritzer ainda destaca que tecnologias mais controláveis e previsíveis do que as atividades exercidas pelos funcionários, poderão substituí-los por completo no futuro.

Longo (1984) define tecnologia como o conjunto de conhecimentos científicos ou empíricos aplicados na produção e comercialização de bens e serviços. Nesse sentido, a tecnologia abrange não apenas máquinas e ferramentas, mas também materiais, habilidades, conhecimentos, regras, regulamentos, procedimentos e técnicas.

Além do mais é possível diferenciar a tecnologia humana da não humana, onde a tecnologia humana, como uma chave de fenda, por exemplo, é **controlada** por pessoas, enquanto uma tecnologia não humana, como a janela de pedidos de um *drive-thru*, **controla** as próprias pessoas.

Dito isso, Ritzer (2021) destaca que a principal fonte de incerteza, imprevisibilidade e ineficiência em qualquer sistema racionalizado são as pessoas, tanto as que trabalham nele quanto as que são atendidas por esse sistema. Portanto, com o objetivo de eliminar toda e qualquer imprevisibilidade dos sistemas, é necessário implementar medidas de controle não



apenas nos processos, mas também nas pessoas envolvidas. Para alcançar esse objetivo, são cada vez mais empregadas tecnologias de suporte que se alinham a essa proposta.

No entanto, o controle excessivo pode eventualmente surtir o efeito contrário na organização. O desafio para qualquer empresa é encontrar o equilíbrio adequado entre as medidas de controle adotadas e as necessidades e desejos dos trabalhadores, que representam o aspecto humano dessa complexa equação. Quando há um desequilíbrio entre essas variáveis, podem surgir irracionalidades dentro de organizações racionalizadas, assunto que será explorado em maior profundidade no subcapítulo 2.6.5 deste trabalho.

Um aspecto a ser observado é a transformação do tecido social de uma sociedade disciplinar para uma sociedade de controle, que ocorreu principalmente após o término da Segunda Guerra Mundial. Esses conceitos serão abordados logo a seguir.

#### *2.6.4.1 Sociedade disciplinar*

O conceito de sociedade disciplinar foi desenvolvido pelo filósofo francês Michel Foucault em suas obras, especialmente em seu livro intitulado *Vigiar e Punir*. Nele, Foucault destaca que instituições físicas como prisões, escolas, quartéis e fábricas são exemplos de arquiteturas que impõem regras e disciplinas aos indivíduos que as frequentam. Essas instituições exercem poder por meio da aplicação de técnicas de vigilância constante, controle e normalização, o que as permitem observar, avaliar e classificar os indivíduos com base em seu comportamento e desempenho (Siqueira, 2020).

Os indivíduos em uma sociedade disciplinar, conforme categorizados por Foucault, são considerados "corpos dóceis". Nessas instituições, eles são adestrados para atender a propósitos utilitaristas, ao mesmo tempo em que são moldados e aperfeiçoados. Foucault pontua que os métodos utilizados para atingir tais objetivos são chamados de "disciplinas", onde destaca:

Forma-se então uma política das coerções que são um trabalho sobre o corpo, uma manipulação calculada de seus elementos, de seus gestos, de seus comportamentos. O corpo humano entra numa maquinaria de poder que o esquadrinha, o desarticula e o recompõe. Uma "anatomia política", que é também igualmente uma "mecânica do poder", está nascendo; ela define como se pode ter domínio sobre o corpo dos outros, não simplesmente para que façam o que se quer, mas para que operem como se quer, com as técnicas, segundo a rapidez e a eficácia que se determina. A disciplina fabrica assim corpos submissos e exercitados, corpos "dóceis" (Foucault, 2019, p. 135).

Nas organizações McDonalalizadas, como mencionado anteriormente, as pessoas (funcionários e clientes) representam as principais fontes de incerteza, imprevisibilidade e

ambiguidade desses sistemas racionalizados. Apoiando essa ideia, Benelli (2014) argumenta que os diversos atores institucionais "não têm um verdadeiro conhecimento de suas ações", uma vez que eles simplesmente interpretam o que é determinado por seu ser social, sua consciência e suas práticas. Suas ações são condicionadas e determinadas pelas condições sociais gerais de produção e reprodução da existência.

Ao discutir o elemento do controle na McDonaldização, Ritzer (2021) aborda o tema da sociedade disciplinar ao afirmar que alunos criativos e independentes são frequentemente considerados "desorganizados, caros e exigentes" pelo sistema educacional. Dentro do contexto das organizações McDonaldizadas, isso se relaciona diretamente com a resistência que esses indivíduos diferenciados podem apresentar, sendo encarados como obstáculos a serem superados por tais organizações, o que remete novamente ao conceito de "educação para a docilidade" proposto por Foucault.

A sociedade disciplinar também é retratada na cultura pop, como é o caso do videoclipe da música "*Another Brick in the Wall*", da banda britânica de rock progressivo *Pink Floyd*. Nesse clipe, mencionado por Smart (1999) em seu livro intitulado '*Resisting to McDonaldization*', crianças vestindo uniformes escolares marcham em fila por um ambiente industrial enquanto cantam um trecho da música que diz "*We don't need no education, we don't need no thought control*" (tradução livre: "Não precisamos de educação, não precisamos de controle de pensamento"). A sequência mostra as crianças seguindo pela linha de produção até caírem em uma gigantesca máquina que simboliza um moedor de carne, transformando-as em um produto uniforme, a carne moída.

A uniformidade retratada no clipe está diretamente relacionada aos elementos da McDonaldização, mais especificamente à uniformidade e previsibilidade (já abordados anteriormente). O conceito de sociedade disciplinar não abrange todas as relações sociais, mas destaca uma forma predominante de exercício de poder em determinados contextos históricos. Dito isso, as formas de poder disciplinar foram substituídas por outras formas de controle, como aquelas encontradas na sociedade do controle.

#### 2.6.4.2 *Sociedade do controle*

A sociedade do controle é uma noção teórica que descreve uma nova configuração de organização social e poder na era digital. Esse conceito foi inicialmente introduzido pelo filósofo francês Gilles Deleuze em sua obra intitulada "Sociedades de Controle" e, posteriormente, aprofundado por outros teóricos.

De acordo com Deleuze (1992), a era digital possibilitou a transformação de sequências de combinações binárias, compostas por zeros e uns, em uma estrutura de comunicação digital. Essa transformação abrange diversos setores, como o econômico, cultural e social, resultando na construção de um novo modelo tecnológico adotado pela sociedade. Nesse sentido, o autor ressalta a importância de refletir sobre o uso das tecnologias digitais na contemporaneidade.

Deleuze ainda resume algumas ideias abordadas por Foucault acerca da sociedade disciplinar e destaca a transição para meios digitais que surgiram após a Segunda Guerra Mundial, visando exercer controle de forma menos perceptível e mais sutil.

Rocha, Barbosa e Peres (2022) afirmam que na era pós-moderna, sistemas altamente eficazes são utilizados como mecanismos de controle social, tais como máquinas fotográficas, Facebook, satélites, internet, telefonia, gravadores, filmadoras, *Pay-per-view*, *Twitter* e outros dispositivos tecnológicos digitais. Esses dispositivos registram em tempo real as ações de qualquer indivíduo, armazenando essas informações. Independentemente de onde estejamos ou para onde vamos, eles exercem uma vigilância profunda, privando a sociedade do que é mais essencial e um direito dos indivíduos que consiste na liberdade.

Ainda de acordo com os autores, nesse modelo de controle social, os dados coletados pelos dispositivos mencionados anteriormente são armazenados e amplamente utilizados por empresas privadas, governos e outros elementos do sistema capitalista. O objetivo é mapear não apenas as atividades individuais, mas também identificar padrões, preferências e hábitos, a fim de prever pensamentos, desejos e aspirações dos indivíduos.

Dessa forma, é possível não apenas controlar o conteúdo ao qual as pessoas têm acesso, mas também direcionar estratégias de marketing de forma mais eficaz. Em um extremo, isso pode envolver a disseminação de *fake news* com o objetivo de influenciar as decisões das massas que são afetadas por elas.

Um exemplo recente desse tipo de manipulação é o caso envolvendo Steve Bannon, ex-produtor de Hollywood e estrategista de campanha do ex-presidente dos Estados Unidos, Donald Trump. No evento da invasão ao Capitólio ocorrido em 6 de janeiro de 2021, Bannon e sua equipe utilizaram o disparo em massa de mensagens direcionadas à extrema-direita norte-americana para organizar um levante com o objetivo de tomar o prédio do Capitólio e demonstrar apoio ao ex-presidente derrotado na última eleição (G1, 2022).

Ao contrário da sociedade disciplinar, que se caracterizava por instituições físicas e normas disciplinares rígidas, a sociedade do controle se fundamenta em redes de comunicação, algoritmos, tecnologias de vigilância e dispositivos móveis. Nesse contexto, observa-se a presença marcante de flexibilidade, mobilidade e a permeabilidade dos limites entre trabalho,

lazer e vida pessoal. Essa realidade reflete-se em um fenômeno atualmente conhecido como "sociedade do cansaço", termo cunhado pelo filósofo e sociólogo sul-coreano Byung-Chul Han, que denota os reflexos dessa constante vigilância e pressão presentes na vida cotidiana.

Han (2015) descreve uma condição social caracterizada pelo excesso de estímulos, pressões e demandas, que conduzem as pessoas a um estado constante de exaustão física e mental. Essa pressão constante para ser produtivo e bem-sucedido, aliada à falta de tempo para cuidar de si mesmo, pode ter um impacto negativo na saúde emocional e no bem-estar geral das pessoas. Essa realidade representa os desafios enfrentados pelas sociedades contemporâneas.

### **2.6.5 Irrracionalidade racionalmente provocada**

Ritzer compreende que os sistemas racionais mais rígidos podem levar a irracionalidades, criando um paradoxo expresso por comportamentos instrumentais, como destacado por Thorpe (2016). Essas contradições geram um efeito desumanizador que os modelos McDonaldizados exercem tanto sobre os funcionários quanto sobre os clientes.

O significado sociológico dos cinco princípios da McDonaldização, de acordo com Ritzer (2021), é a inevitável expansão desse modelo para um número cada vez maior de setores da atividade humana. Ele também argumenta que o conceito de "jaula de ferro" proposto anteriormente por Weber encontra no *McDonald's* um exemplo significativo, pois globalmente a empresa é altamente eficiente e lucrativa.

Conforme abordado anteriormente no subcapítulo 2.6.2.1 sobre a ênfase na capacidade de cálculo associada à característica da quantidade, a irracionalidade emerge nos sistemas McDonaldizados à medida que as pressões sobre os funcionários aumentam. Ritzer (2021) afirma que essas pressões estão frequentemente ligadas a uma queda na qualidade das atividades que eles desempenham.

Ainda de acordo com Ritzer, a irracionalidade também se manifesta no elemento do controle, especialmente no controle que as organizações exercem sobre seus funcionários. Esse controle pode ser exercido por outros indivíduos (supervisores) ou por tecnologias não humanas, ou até mesmo chegando ao ponto de substituir efetivamente os funcionários em suas funções.

Além disso, Ritzer identifica três dimensões principais que compõem o elemento da irracionalidade na McDonaldização: o desencantamento, a homogeneização e a desumanização. Essas dimensões destacam as consequências negativas e as limitações do processo de racionalização na sociedade contemporânea. O autor argumenta que, embora a

McDonaldização ofereça eficiência e conveniência, ela também gera efeitos indesejáveis que afetam a qualidade de vida, a autenticidade e a satisfação humana.

#### *2.6.5.1 Desencantamento*

O fenômeno do desencantamento do mundo, conforme discutido por Giddens e Sutton (2021), é uma característica da modernidade que se manifesta na perda de crenças e valores tradicionais, sendo marcado pela substituição da magia e da religião por abordagens fundamentadas na ciência e na tecnologia.

Portanto, a mesma progressiva racionalização que libertou a humanidade das superstições e da fé em Deus tende a aprisioná-la em estruturas institucionais rígidas, como ressalta Weber (1999). O ato inicial de emancipação da magia e dos espíritos que cercavam o mundo e, mais tarde, da disciplina ascética, coloca o ser humano diante de um dilema na era moderna: aquele que buscou se liberar dessas amarras encontra no trabalho contemporâneo uma nova forma de servidão. Desta vez, subjugado por sua própria criação (o capitalismo e sua ideologia), onde a própria motivação laboral se torna o trabalho, e a percepção do ambiente se reduz a um mero meio para enriquecer.

Sendo assim, ele considera esse aspecto como o lado negativo da modernidade, pois o avanço científico não se configura necessariamente como um assegurador de felicidade, mas frequentemente se torna um instrumento de controle nas organizações.

À vista disso, a humanidade evoluiu por meio da ciência, alcançou avanços, mas desencantou o mundo. Esse mundo, cada vez mais racionalizado e estruturado para gerar lucro, perpetua incessantemente a engrenagem do trabalho (Cardoso, 2014).

Características como a busca incessante pela eficiência, a adoção de uma padronização extrema, a supressão da criatividade individual, a escassa autonomia concedida aos trabalhadores e a aplicação de um processo de racionalização exagerada delineiam de forma precisa a noção de desencantamento no contexto das organizações que seguem os princípios da McDonaldização (Ritzer, 2021).

Ritzer também enfatiza que o desencantamento pode levar tanto os clientes/usuários desses sistemas quanto os trabalhadores a perderem a sua identidade e a se desconectarem de elementos carregados de significados culturais ou tradicionais para eles. Essa situação se manifesta por meio da imposição da uniformidade nos processos e/ou produtos oferecidos por essas organizações.

Além disso, a ênfase direcionada para a quantidade em detrimento da qualidade, como já mencionado anteriormente, tende a favorecer a produção em massa e a entrega do produto final, em detrimento do foco na qualidade. Esse enfoque pode, por sua vez, levar à criação de produtos e serviços padronizados, porém com uma menor dedicação à qualidade, excelência e originalidade do que é produzido.

A ideia de que a McDonaldização também incentiva um consumo irracional, no qual as pessoas são levadas a buscar cada vez mais produtos e experiências padronizadas, é levantada por Ritzer. Esse tipo de consumo muitas vezes ocorre em detrimento das próprias necessidades e bem-estar dos indivíduos. O consumo passa a ser uma forma de preenchimento pessoal, podendo resultar em insatisfação e alienação.

Recentemente, uma notícia veiculada no site Canaltech em 09 de agosto de 2023 evidenciou um desdobramento relacionado a esse aspecto do desencantamento na McDonaldização. Segundo Magalhães (2023), uma consultora de uma empresa australiana de seguros foi dispensada de suas funções, que exercia em regime de home office, após a companhia monitorar a quantidade de teclas que ela pressionava durante o expediente. Esse caso por si só revela uma organização altamente burocratizada e racionalizada, na qual os funcionários são submetidos a um controle rigoroso por parte da seguradora.

Ritzer (2021) relata em sua obra o controle excessivo sobre os funcionários de *call centers*, especialmente aqueles que lidam com reservas para companhias aéreas. Esses trabalhadores são submetidos a uma rotina rigorosa, na qual cada minuto trabalhado e os momentos afastados do telefone são minuciosamente registrados. Seus supervisores ocupam uma espécie de torre elevada de trabalho, posicionada no centro das mesas de atendimento dos funcionários, observando-os de forma semelhante a guardas prisionais.

Conforme Ritzer relata, esse controle integra um processo mais abrangente de supervisão onipresente que está progressivamente infiltrado em diversos ambientes de trabalho. Isso não se restringe somente aos centros de reservas das companhias aéreas, mas também é visível nos setores de atendimento ao cliente e nas empresas de processamento de dados. Nesses cenários, os computadores viabilizam uma inspeção ainda mais rigorosa dos funcionários. Entrevistado, um funcionário da United Airlines disse: “*meu corpo se tornou uma extensão terminal do computador no qual eu digitava as reservas. Passei a me sentir esvaziado de mim mesmo*” (Ritzer, 2021).

Posto isso, Ritzer conclui que os sistemas eficientes não permitem espaço para qualquer elemento que se assemelhe ao encanto, buscando consistentemente erradicá-lo. Qualquer aspecto que seja mágico, misterioso, fantástico ou onírico é tido como ineficiente.

### 2.6.5.2 Homogeneização

Ritzer (2021) sugere que a McDonaldização tende a produzir produtos e serviços que são padronizados, homogêneos e carentes de substância. As experiências e os produtos são simplificados, oferecendo conveniência, mas muitas vezes à custa da singularidade, da autenticidade e da individualidade.

Na homogeneização, os elementos principais assemelham-se ao desencantamento; contudo, há um elemento distintivo que é o enfoque na previsibilidade dos sistemas e dos comportamentos. Essa previsibilidade, tanto na produção quanto nos processos e no comportamento dos trabalhadores e clientes das organizações, possibilita atingir um elevado grau de burocratização e controle nos sistemas McDonaldizados.

Para alcançar um nível satisfatório de homogeneização, os restaurantes de *fast-food* empregam diversas abordagens para garantir que seus funcionários adotem uma aparência, um comportamento e um modo de pensar alinhados com as expectativas da empresa. Todos os trabalhadores são obrigados a usar uniformes e seguir códigos de vestimenta que abrangem aspectos como maquiagem, comprimento do cabelo e acessórios. Os programas de treinamento são desenvolvidos com o propósito de instruir os funcionários sobre a cultura corporativa, incluindo atitudes e a "forma de realizar as tarefas" no estilo do *McDonald's* (Ritzer, 2021).

Ritzer também enfatiza que em uma escala global, os clientes "viajantes" se deparam com mais familiaridade e menos diversidade. Por exemplo, se você visitar um *McDonald's* na costa oeste dos Estados Unidos e depois viajar para a costa leste, encontrará o mesmo cardápio, sem qualquer incorporação de elementos locais ou culturais no menu. Nesse processo, o desejo humano por experiências novas e variadas é gradualmente limitado, senão destruído, pelo desejo organizacional de uniformidade e previsibilidade.

Ele conclui que a rotinização, de certa maneira, pode proporcionar aos clientes um produto/serviço mais confiável, mais barato ou mais rápido, além de protegê-los de eventuais falhas humanas decorrentes dos processos usuais.

### 2.6.5.3 Desumanização

A McDonaldização envolve uma crescente substituição de interações humanas por sistemas automatizados e impessoais. Os clientes são tratados como números, os funcionários

seguem procedimentos rígidos e padronizados, e a experiência torna-se cada vez mais despersonalizada, levando à perda de conexões e relacionamentos humanos significativos.

Embora a busca pela eficiência seja um dos princípios centrais da McDonaldização, Ritzer argumenta que essa eficiência é muitas vezes irracional. Os processos de racionalização podem levar a um foco excessivo na velocidade e no corte de custos, em detrimento da qualidade, da experiência do cliente e até mesmo da saúde e do bem-estar dos trabalhadores.

Este elemento condensa seis aspectos importantes que demonstram a desumanização como um subproduto não intencional dos sistemas McDonaldizados, contudo sempre presente: o trabalho repetitivo e desprovido de sentido; a escassa ou completa falta de interação social entre os indivíduos; a substituição das tarefas humanas pela incorporação da tecnologia; a padronização dos trabalhadores; a abordagem dos clientes como meros produtos, nos quais são vistos apenas como números; e, por último, os efeitos prejudiciais na saúde física e/ou mental dos funcionários e dos clientes de sistemas McDonaldizados.

Frederick Taylor, ao estabelecer os movimentos e tempos-padrão do sistema produtivo, também reduziu o grau de autonomia dos operários, pois esses estariam, a partir de agora, encarregados apenas de executar suas tarefas sem discussão e da forma prescrita pelos engenheiros. Assim os administradores teriam um papel muito mais importante e encabeçariam o processo produtivo (Motta; Vasconcelos, 2021).

Segundo Taylor, a parte mais significativa do mundo laboral não era constituída pelos trabalhadores, mas sim pela organização que planejava, supervisionaria e controlaria as suas atividades laborais. Os gestores deveriam converter um conjunto de competências, capacidades e conhecimentos humanos em um conjunto de regras, normas e fórmulas impessoais. Após a codificação das habilidades humanas, a organização deixava de necessitar de trabalhadores altamente qualificados. A gestão recrutaria, formaria e empregaria trabalhadores especializados de acordo com as necessidades de cada função, a qual agora representava uma tarefa mais simplificada e reduzida em sua execução (Ritzer, 2021).

Ritzer observa também que Taylor e os seus seguidores inicialmente estudaram o que se passava na mente dos trabalhadores qualificados e, em seguida, transformaram esse conhecimento em rotinas simples e destituídas de sentido, que praticamente qualquer pessoa poderia aprender e seguir. Assim, aos trabalhadores restava pouco mais do que a execução repetitiva do trabalho "manual". Para tanto, Taylor procurou recrutar pessoas que se assemelhassem a animais, que tivessem a disposição mental dos bois. Esse princípio permanece como a base do movimento para substituir a tecnologia humana pela não humana em toda a sociedade McDonaldizada.



Ao se observar a questão das interações humanas, a desumanização pode resultar em problemas psicológicos que têm o potencial de se manifestar como doenças físicas, conforme destacado por Bonelli (2004) em sua resenha do livro intitulado ‘O Gerenciamento das Emoções: Comercialização da Vida Sentimental’, de autoria da socióloga norte-americana Arlie Russell Hochschild, publicado em 1983.

Bonelli traz à pauta que o termo “trabalho das emoções”, cunhado por Hochschild, descreve o processo em que as pessoas adotam um padrão de sentimentos ideal construído através de interações sociais. Elas buscam gerenciar e administrar suas emoções internas de forma a alinhar-se a essa expectativa, mesmo quando não estão experimentando tais emoções de fato. Portanto, grande parte do que Hochschild observou sobre os dilemas ligados a esse processo nas sociedades capitalistas avançadas culmina em sentimentos genuínos de perda de autenticidade por parte do indivíduo.

Através do trabalho emocional, Hochschild demonstra como as organizações interferem na interpretação dos próprios sentimentos de seus funcionários e os reconfiguram, roteirizando sentimentos e emoções. Isso ocorre por meio de treinamento e supervisão, capacitando os seus funcionários a administrarem suas emoções de acordo com as expectativas da organização (Bonelli, 2004).

Tal aspecto reforça a afirmação de Ritzer (2021) sobre a roteirização e a interpretação de papéis por parte dos funcionários. Ele aponta que a desumanização ocorre quando interações pré-fabricadas substituem relações humanas autênticas. Ademais, os restaurantes de *fast-food* e outros ambientes McDonaldizados também reduzem o contato entre as pessoas, seja nas relações clientes-funcionários ou funcionários-funcionários.

### **2.6.6 McDonaldização e os impactos na saúde e no meio ambiente**

Em matéria publicada na seção de nutrição do portal GE, Perroni (2022) destaca que as refeições de preparo rápido conhecidas como *fast-food*, frequentemente consumidas fora de casa, consistem principalmente em alimentos ultra processados, servidos em porções generosas e baixo valor nutricional, devido ao excesso de gordura, sal e açúcar. Consumir esses alimentos regularmente pode levar a problemas de saúde como obesidade, doenças cardiovasculares e diabetes.

A alimentação diária centrada em *fast-food* se difundiu com facilidade na sociedade contemporânea, principalmente devido ao ritmo acelerado da jornada de trabalho. Isso acontece

devido à natureza das refeições rápidas, prontamente disponíveis para consumo e geralmente acessíveis em termos financeiros.

Perroni ressalta também a importância da conscientização acerca da necessidade de consumir alimentos *fast-food* de forma esporádica e reduzir o consumo de alimentos ultra processados. De acordo com a autora, esses alimentos não devem fazer parte da dieta diária, sendo essencial controlar o tamanho das porções e prestar atenção tanto na qualidade quanto na quantidade dos alimentos consumidos.

Essa preocupação com a saúde das pessoas também é abordada por Ritzer, que afirma que as refeições fundamentadas em *fast-food* são das últimas coisas de que os americanos necessitam, considerando a alta incidência de obesidade, elevados níveis de colesterol, pressão arterial elevada e possíveis casos de diabetes. Isso ocorre apesar de o país possuir algumas das tecnologias de saúde mais avançadas entre as nações desenvolvidas, mas com um dos piores índices de acessibilidade para a população.

Outro ponto em questão é que a indústria de *fast-food* investe bilhões de dólares em publicidade com a finalidade de persuadir as pessoas a consumir seus produtos. Estes alimentos são processados e muitas vezes contêm aditivos industriais que conferem uma qualidade viciante, servindo a esse propósito (Ritzer, 2021).

A McDonaldização também busca controlar a produção de seus insumos a fim de alcançar uma maior padronização de seus produtos. Especialmente em organizações McDonaldizadas do setor alimentício, existe uma considerável especificação das matérias-primas, desde o método de plantio, cultivo e colheita dos vegetais empregados, assim como toda a cadeia produtiva da indústria de carnes.

Nesse sentido, o setor de *fast-food* também entrou em conflito com os ambientalistas; o *McDonald's* e a McDonaldização geraram uma variedade considerável de impactos negativos no meio ambiente. Um exemplo é a conexão direta do setor de *fast-food* com um substancial aumento na produção de carne (estimado para crescer de 52 bilhões de toneladas em 2017 para 465 bilhões de toneladas em 2050) e no seu consumo. Esse aumento na produção de carne está associado a vários problemas ambientais, como degradação da terra, mudança climática, poluição da água e do ar, escassez de água e declínio da biodiversidade (Ritzer, 2021).

A discussão sobre a necessidade de uma agropecuária mais amigável ao meio ambiente, que inclui a produção e o consumo sustentável de carne, é abordada por Falconier *et al.* (2021). Eles apresentam dados da *Climate and Clean Air Coalition* (uma rede global em prol do clima e da qualidade do ar) que revelam que 40% das emissões de gases que contribuem para o desequilíbrio do efeito estufa provenientes da agropecuária estão ligados à criação de gado.

Além disso, o desmatamento é uma consequência direta da pecuária, sendo responsável por 75% do desmatamento total na Amazônia e 56% no Cerrado.

Em um artigo publicado na revista *National Geographic*, Gibbens (2021) coloca em destaque a agricultura como a principal causa de poluição do ar, levando à morte de cerca de 17,9 mil pessoas anualmente nos Estados Unidos. Segundo o texto, um novo estudo divulgado na revista científica *Proceedings of The National Academy of Science* em maio de 2021 revela que aproximadamente 16 mil dessas mortes resultam da poluição do ar proveniente da agropecuária. 80% desse tipo de poluição deriva da produção de alimentos de origem animal, incluindo carne, laticínios e ovos. As demais fatalidades são atribuídas a produtos não destinados ao consumo humano, como etanol, couro ou lã, resultando num total de 17,9 mil mortes anuais devido à poluição do ar originada na agricultura.

Um dado adicional alarmante destacado por Falconier *et al.* (2021) menciona um relatório do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), que revela que a cada R\$ 1 milhão gerado pela pecuária, R\$ 22 milhões são desperdiçados em recursos naturais.

Além disso, essa relação da produção de carne bovina estar diretamente apontada como uma das principais responsáveis pelo agravamento do aquecimento global também esteve no centro das discussões da COP26, a conferência das Nações Unidas sobre mudanças climáticas realizada em novembro de 2021 em Glasgow, Escócia. É o que indica uma matéria de Passarinho (2021) publicada no site da BBC News. Um relatório preliminar da ONU destaca que uma dieta baseada em vegetais poderia reduzir em até 50% as emissões de gases poluentes em comparação com a dieta ocidental caracterizada pelo alto consumo de carne. Durante as reuniões da COP26, foram firmados dois acordos com potencial para diminuir o impacto ambiental da produção de carne. Um deles concentra-se na preservação das florestas e estabelece o objetivo de eliminar o desmatamento global até 2030, enquanto o outro visa à redução das emissões de metano provenientes da agropecuária em 30% até o mesmo ano.

Um outro exemplo é a suinocultura praticada em larga escala, gerando uma imensa quantidade de esterco que, quando não tratado, acaba sendo descartado nos corpos de água e, conseqüentemente, contaminando fontes de água potável utilizadas pelos próprios humanos. A ingestão de água contaminada pode resultar no adoecimento das pessoas e até abortos espontâneos em mulheres (Ritzer, 2021).

Ritzer também enfatiza que a administração excessiva de antibióticos em animais criados em ambientes industriais pode contribuir para o surgimento de superbactérias resistentes a esses medicamentos, colocando inclusive a saúde das pessoas em perigo.

## 2.7 TECNOLOGIA COMO CATALISADORA DA McDONALDIZAÇÃO

As tecnologias, especialmente as digitais, são fatores destacados, principalmente por Ritzer (2021), que as classifica como agentes catalisadores da McDonaldização. O elemento do controle está particularmente relacionado aos princípios tecnológicos, pois é por meio deles que é possível exercer um controle mais eficaz sobre os processos.

Uma dessas tecnologias é conhecida como *Bossware*, que, de acordo com Fabro e Freire (2022), são *softwares* de monitoramento de funcionários utilizados principalmente por organizações que buscam mensurar a produtividade dos mesmos durante seu horário de expediente. Esses programas registram e analisam os dados coletados, na maioria das vezes sem o conhecimento dos funcionários, o que também gera debates sobre a privacidade e segurança da informação.

Há também o apontamento dado por Ritzer (2021) quanto às quantidades massivas de dados gerados pelas organizações McDonaldizadas, quando estas possuem um nível de estruturação grande o suficiente que possibilite sua geração. Esses dados possuem a característica específica de serem humanamente impossíveis de serem analisados, tornando necessário o auxílio do processamento computacional aliado a poderosos algoritmos programados para tais fins, o que caracteriza o chamado *Big Data*.

### 2.7.1 *Big Data* e a McDonaldização

Ritzer (2021) conecta o conceito de *Big Data* aos elementos da Eficiência, Calculabilidade, Previsibilidade e Controle. Nesse sentido, o autor afirma que o *Big Data* permite que as organizações analisem grandes volumes de dados para identificar padrões e tendências que podem ajudar a melhorar a eficiência. O *Big Data* também permite que as organizações meçam e analisem quase todos os aspectos de suas operações. No contexto da McDonaldização, isso está ligado diretamente com o elemento da Calculabilidade.

Da mesma forma, o *Big Data* pode ajudar a prever o comportamento do cliente, permitindo que as empresas ofereçam uma experiência mais previsível, onde, por exemplo, algoritmos de aprendizado de máquina podem ser usados para prever quais itens do menu serão mais populares em diferentes momentos do dia ou em diferentes locais, permitindo que as empresas se preparem adequadamente.

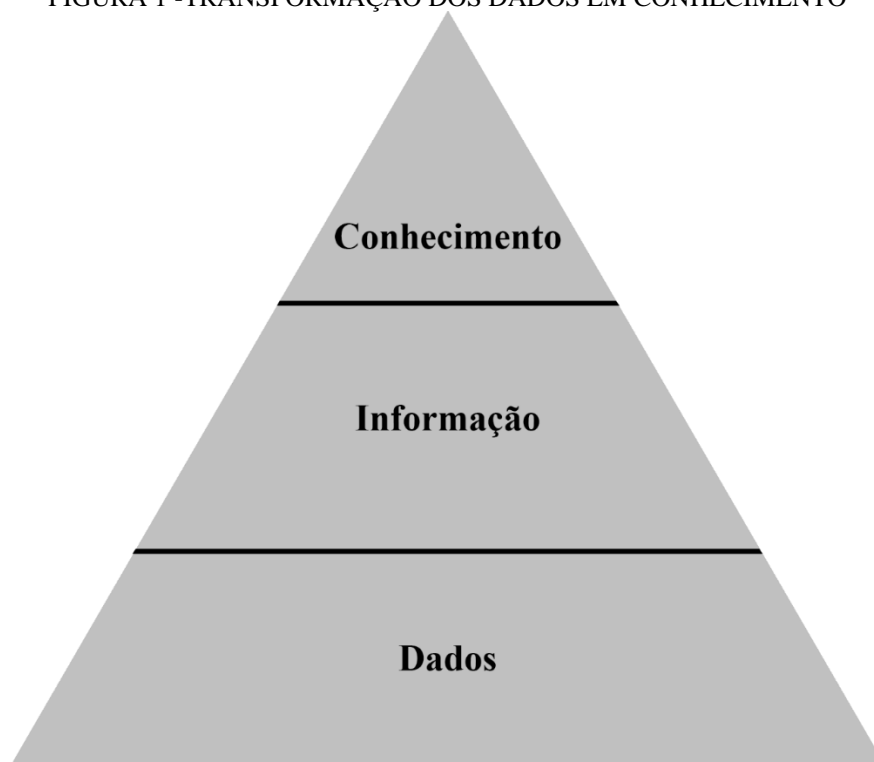
Por fim, o *Big Data* dá às empresas um maior controle sobre suas operações, fornecendo-lhes informações detalhadas sobre quase todos os aspectos de suas operações. Isso pode ajudar as empresas a identificar problemas e apontar soluções pontuais visando corrigir esses problemas.

No entanto, o *Big Data* não se resume ao mundo dos negócios. Entre outras possibilidades, ele tem o potencial de transformar o policiamento ao prever locais prováveis de crimes, de dar vida a uma fotografia estática, de fornecer o primeiro instrumento para uma democracia genuína, de prever o próximo best-seller do *New York Times*, de nos proporcionar uma compreensão da estrutura fundamental da natureza e de revolucionar a medicina (Clegg, 2017).

O autor também afirma que, de maneira menos atraente, isso implica que empresas e governos têm o potencial de obter informações muito mais detalhadas sobre qualquer indivíduo, seja para fins de comércio ou para tentativas de controle. Isso ocorre porque o poder do *Big Data* provém da coleta de vastas quantidades de informações, uma realidade em um mundo cada vez mais interconectado.

Um dado é uma informação bruta, que inicialmente não possui valor de uso, mas mantém um potencial para adquiri-lo. A informação, por outro lado, é o resultado do processamento dos dados, quando eles ganham significado e valor dentro de um contexto específico e de acordo com um objetivo determinado. Tal diferenciação é definida por Casarotto (2021), que ainda acrescenta que as informações, então, também precisam ser processadas e interpretadas para se transformarem em conhecimento, conforme apresentado na Figura 1.

FIGURA 1 -TRANSFORMAÇÃO DOS DADOS EM CONHECIMENTO



FONTE: Elaborado pelo autor (2023)

Um outro exemplo apresentado por Clegg (2017) demonstra que os dados podem ser uma coleção de números. Ao organizá-los em uma tabela que inclui, por exemplo, a quantidade de peixes em uma determinada área marítima, juntamente com os dados de hora em hora, essa organização forneceria informações. Se alguém usasse essas informações para determinar a melhor época para pescar, isso resultaria em conhecimento.

A análise de padrões é o principal mecanismo usado para compreender o mundo, uma vez que os sistemas de *Big Data* lidam com grandes volumes de dados - frequentemente dados não estruturados que fluem rapidamente - e fazem uso das tecnologias de informação mais recentes para analisar esses dados de forma ágil e responsiva, pois o objetivo central do *Big Data* é minimizar o risco de previsões fracassadas ao reunir a maior quantidade possível de (Clegg, 2017).

Apesar da capacidade do *Big Data* de coletar, armazenar e processar enormes volumes de dados, suas análises dependem diretamente dos algoritmos que alimentam seu sistema, ou seja, de sua programação. Até o momento da construção desse texto, a maior parte dessa programação ainda é realizada por seres humanos, apesar do aumento do uso da Inteligência Artificial na geração e supervisão de códigos de programação.

O *Big Data* revela tendências matemáticas por meio de análises que frequentemente utilizam métodos estatísticos objetivando prever comportamentos, estabelecer metas e projetar cenários que seriam inconcebíveis apenas com o raciocínio humano.

Em 1951, o mundo foi apresentado à obra fictícia "A Fundação," escrita por Isaac Asimov. O ponto relevante aqui é a área de atuação do protagonista original da trilogia, Hari Seldon, que se dedicava à uma ciência denominada de "Psicohistória." Essa disciplina combinava história, sociologia e estatística, permitindo prever com precisão os destinos do Império Galáctico (Asimov, 2020).

Entretanto, embora o conceito de *Big Data* se assemelhe ao conceito da "Psicohistória", ele é incapaz de traçar previsões de grandes grupos, ou mesmo prever com precisão os rumos da sociedade. Isso ocorre independentemente do tamanho de seu banco de dados coletado e analisado.

Outro ponto de discordância entre a obra ficcional e a realidade reside na limitação imposta pelo autor à "Psicohistória", onde é revelado que ela seria incapaz de prever a vida e as ações individuais de uma única pessoa, mas seria eficaz na previsão do comportamento da população como um todo. No contexto do *Big Data*, essa lógica é inversa, pois cada indivíduo deixa rastros por meio de suas ações cotidianas, seja no comércio, no uso de serviços, em seus hábitos digitais (catálogo de streamings, por exemplo), etc. Isso, de forma geral, possibilita traçar perfis de consumo e comportamento dos indivíduos, tanto no presente quanto no futuro.

Dito isso, a atividade digital também é um dos pontos destacados por Clegg (2017). Em termos gerais, os usuários acessam um site qualquer com um propósito específico em mente, seja para encontrar informações utilizando um mecanismo de busca como o *Google* ou o *Bing*, ou para realizar compras em uma loja *online*, por exemplo.

O ponto sensível de toda essa atividade é que os proprietários desses sites podem coletar muito mais dados do que os usuários estão dispostos a compartilhar. As informações sobre o que é pesquisado, o navegador utilizado e o conhecimento que as empresas adquirem sobre os usuários por meio do uso de *cookies*, tudo isso se combina para criar uma visão abrangente. Permitir que esses dados sejam utilizados oferece conveniência aos usuários, evitando a necessidade de preencher formulários repetidamente e agilizando o acesso, mas também fornece às empresas uma fonte de dados abrangente.

Há também os chamados *cookies* maliciosos, conforme destaca Souza (2022), que têm a tarefa de coletar o máximo possível de dados dos usuários – mesmo que alguns desses dados sejam coletados sem o consentimento dos usuários, para posteriormente revendê-los para diversas empresas.

Jeff Bezos, o proprietário da *Amazon*, já afirmou em entrevistas que, pelo menos em alguns casos, ele está mais interessado em coletar dados sobre os consumidores do que em vender produtos, alguns dos quais são oferecidos a preços que geram pouco lucro ou até mesmo podem ser vendidos com prejuízo.

Diante disso, Ritzer (2019) é enfático ao afirmar que a verdadeira revolução atual não está na tecnologia por si só, mas sim nos dados produzidos e em seu acúmulo maciço, especialmente em muitos sites. Essas organizações, detentoras de grandes quantidades desses dados (como o *Google*, *Facebook*, *Amazon*, *Twitter*, além dos governos, especialmente o governo dos EUA e o governo chinês), e que estão continuamente acumulando mais dados, tornaram-se entidades extremamente poderosas.

O conceito do prosumidor, explorado por Ritzer em sua obra acerca da McDonaldização (Ritzer, 2019), aparece também no texto de Barros (2021), ao afirmar que “sendo assim, nos tornamos um produto, uma vez que fornecemos detalhes de nossa atividade *online* e até mesmo dados pessoais em troca de informações”.

O *Big Data* também favorece os negócios dos varejistas *online*. Conforme Clegg (2017), é cada vez mais comum ver pessoas frequentando lojas físicas em busca de produtos que desejam adquirir, fotografando-os para comparar seus preços com os das lojas *online*. Isso geralmente resulta em uma compra *online*, pois os preços praticados são mais baixos devido aos menores custos das lojas virtuais. Essa tendência, que organicamente levaria ao fechamento das lojas físicas da concorrência, incitou a própria *Amazon* à abrir suas próprias lojas físicas (pois a *Amazon* era conhecida por possuir apenas seu ambiente virtual) e se estabelecer no mundo real com o intuito de então preencher essa lacuna deixada pelos concorrentes, estabelecendo seu domínio de mercado, conforme salientado pelo autor.

Contudo, as falhas no uso do *Big Data* não são eventos isolados e ocorrem com relativa frequência, especialmente quando se trata de ações de marketing. Anúncios indesejados inundam as redes e, por vezes, tornam-se excessivamente invasivos, como relatado por Clegg (2017) ao mencionar a história contada pela comediantes e estatística Timandra Harkness. Ela relata que uma entrevistada viajou para a Flórida para cuidar de sua mãe idosa que estava doente e, no dia seguinte, começou a receber publicidade direcionada para serviços funerários na região.

Ademais, Clegg (2017) acrescenta que, mesmo uma falha um tanto ofensiva como essa, é indiscutivelmente melhor do que a publicidade direcionada que intencionalmente se aproveita de momentos vulneráveis das pessoas. De acordo com ele, não parece correto, por exemplo,



que alguém que esteja procurando informações sobre educação financeira comece a receber um fluxo de anúncios de empréstimos.

Outro ponto passível de discussão é a popularização do uso de assistentes pessoais e dispositivos físicos como o *Google Home* do *Google* ou o *Echo Dot* da *Amazon*. Esses dispositivos possuem sistemas de escuta ativa necessários para o seu correto funcionamento e por isso eles precisam captar todos os sons gerados no ambiente em que estão para poderem filtrar as palavras-chave ("*Ok, Google*" ou "*Alexa*") que são utilizadas como gatilho para executarem comandos.

Esse fato gera discussões acerca da invasão de privacidade dos usuários, como aponta Tyrell (2021). Segundo ela, do ponto de vista da legalidade, quando um usuário utiliza um assistente virtual, ele concordou previamente com os termos e condições do provedor de serviços, consentindo com o acompanhamento das conversas para fins de marketing.

Por isso, quando o consumidor está assistindo à TV ao lado do *Echo Dot*, por exemplo, e comenta casualmente que precisa trocar seu sofá por um mais confortável, alguns dias depois, ele entra na *Amazon* para comprar algo e o site começa a destacar promoções de sofás, dando ênfase no conforto de alguns modelos. O consumidor nem se dá conta de como isso aconteceu. Se ele desconfiar, talvez isso o deixe um pouco desconfortável, mas, por outro lado, talvez o considere bastante útil. De qualquer forma, não é uma obrigação de compra (Clegg, 2017).

Mas também existe um lado que pode ser considerado mais obscuro, nas palavras de Clegg (2017). Ele cita um exemplo hipotético em que o *Echo Dot* ouve uma conversa entre seu proprietário e outra pessoa sobre uma multa por excesso de velocidade. Uma das partes concorda em receber a multa em nome do seu parceiro, que perderá a carteira de motorista se receber mais pontos de penalidade. Isso obviamente é ilegal. O que as duas pessoas não sabiam é que a *Amazon* recentemente firmou um acordo com o governo norte-americano para alertá-lo sobre esse tipo de conduta. Quando a pessoa tenta pagar a multa pelo parceiro, é conduzida ao tribunal, e uma gravação da conversa é utilizada como prova.

O autor também levanta o questionamento se isso deveria ser permitido? “O ditado é que se você não fez nada de errado, não tem nada a temer, mas mesmo assim, é algo extremamente intrusivo” (Clegg, 2017, p. 75). Por outro lado, e se esse sistema de escuta fosse utilizado para descobrir uma célula terrorista, tendo gravado os membros discutindo um plano para matar pessoas inocentes ou até mesmo se o *Echo* tivesse testemunhado um assassinato?

Isso pode parecer o enredo de algum filme policial, mas em dezembro de 2015, a polícia dos Estados Unidos cumpriu um mandado na *Amazon* relacionado a um dispositivo *Echo* que estava localizado próximo a uma banheira de hidromassagem em Bentonville, Arkansas, onde

a vítima, Victor Collins, havia sido estrangulada. O proprietário do *Echo Dot*, James Bates, foi acusado de seu assassinato (Selyukh, 2016). A polícia queria examinar todos os registros que a *Amazon* pudesse ter da época do incidente. Mesmo com a resistência da empresa, em janeiro de 2017, ela foi obrigada pela justiça a fornecer tais informações (Clegg, 2017).

Ainda na área criminal, o *Big Data* também se faz no chamado policiamento preditivo. Esse conceito envolve a aplicação de técnicas analíticas de identificação para orientar a intervenção policial na prevenção de crimes, fazendo uso de previsões estatísticas. Isso pressupõe que o sistema seja capaz de antecipar quando e onde atividades criminosas ocorrerão, por meio de algoritmos e da inteligência artificial (Santos; Mayumi, 2020).

O *PredPol* é um sistema que vem sendo utilizado nas ruas dos Estados Unidos e do Reino Unido desde 2012. Baseados em modelos de previsão de terremotos, seus desenvolvedores perceberam que crimes e abalos sísmicos seguiam padrões parecidos. Coletando dados antecipados a polícia pode reforçar o patrulhamento de algum bairro específico em determinado horário. Uma briga de gangues à noite, por exemplo, pode indicar que há chances de retaliação em algumas horas, motivando o deslocamento de um efetivo maior de policiamento (Rodrigues, 2015).

No entanto, Santos e Mayumi (2020) ressaltam que não existem evidências sólidas de que os algoritmos preditivos, como o *PredPol*, realmente contribuem para o aumento da segurança pública. Segundo eles, a questão reside nas informações de entrada fornecidas ao algoritmo, as quais não são completamente precisas e não refletem com exatidão a realidade da situação criminal nas ruas. Conseqüentemente, as informações produzidas pelo *PredPol*, que deveriam ser imparciais e objetivas, acabam influenciando a abordagem policial e perpetuando estereótipos criminais, como a associação entre o uso de maconha e indivíduos negros e latinos, embora as taxas de uso dessas substâncias sejam proporcionais à população branca.

Em uma esfera cada vez mais presente na vida cotidiana, como a dos trabalhadores por aplicativos, é possível observar que organizações como a Uber utilizam o *Big Data* não apenas na definição de valores pagos ou impostos, nem somente na interação direta com os usuários (clientes). O *Big Data* controla a maneira como os indivíduos que trabalham para essas empresas executam seu trabalho. Tais indivíduos têm no *Big Data* a figura de seu grande chefe, conforme destacado por Clegg (2017).

Em matéria veiculada no portal mineiro O Tempo, Morais (2023) revela uma realidade contrastante pela criação de um novo ecossistema econômico no Brasil, com os efeitos causados no trânsito caótico de grandes cidades como Belo Horizonte. A matéria apresenta dados do IBGE que apontam um acréscimo de 51% na frota de carros e 29,45% na frota de motos em

circulação atualmente, em comparação com 2014, ano em que as plataformas digitais de mobilidade começaram a operar na capital mineira.

A matéria também traz o relato da coordenadora do Instituto de Políticas de Transporte & Desenvolvimento (ITDP) no Brasil, Lorena Freitas, a qual afirma que “No fim das contas, vejo que é algo muito problemático, já que o aumento da frota implica em termos de saúde pública, poluição do ar, engarrafamentos e perda da qualidade de vida em função do tempo perdido”.

Ademais, a falta de uma rotina de trabalho, que esse tipo de atividade carrega consigo, é retratada por Clegg (2017) como algo ótimo para as empresas de aplicativos, pois as escalas de trabalho delineadas pelo *Big Data* são muito mais eficientes, reagindo às necessidades reais minuto a minuto. Contudo, isso pode ser potencialmente desastroso para o funcionário, resultando em péssimo aproveitamento das horas de trabalho e uma redução nos seus ganhos, devido ao período ocioso que pode ocorrer entre uma chamada e outra.

Ainda sobre o aspecto da falta de rotina, se o trabalhador tem um padrão regular de turnos, torna-se para ele fácil planejar sua vida fora do trabalho. No entanto, uma escala de trabalho orientada por *Big Data* pode ser modificada a qualquer momento, e os funcionários nunca podem planejar nada. Isso ocorre porque cada centavo economizado pela empresa com essas "economias de eficiência da equipe" sai do bolso dos funcionários (Clegg, 2017).

Apesar das limitações evidenciadas por sistemas como o *PredPol*, Clegg (2017) declara que não há exagero em afirmar que o *Big Data* tem o potencial de libertar a sociedade por meio de sua ampla atuação. Ele menciona que a Ciência como um todo, os indivíduos na sociedade e a própria democracia podem ser os grandes beneficiados com o uso das informações fornecidas pelo *Big Data*.

O autor conclui que, embora o *Big Data* possa trazer inúmeros benefícios para todos, é necessário educarmo-nos para compreender e lidar com ele. Isso implica tornar os algoritmos transparentes, ao mesmo tempo em que não podemos ignorar a crescente presença do *Big Data* em nossas vidas. De acordo com Clegg (2017), não faz sentido virar as costas para essa nova realidade e permitir que programadores e empresas que os empregam tomem nossas decisões pessoais de vida ou consumo.

### 3 METODOLOGIA

A metodologia é a responsável por elucidar o processo científico envolvido tanto no planejamento, na execução e na comunicação dos resultados de uma pesquisa. De acordo com Demo (1996), é através da metodologia que será possível definir os passos metodológicos que determinarão o caminho a ser trilhado pelo pesquisador, o que inclui a identificação das partes, métodos, técnicas utilizadas, bibliografias e discussões.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A partir dos critérios propostos por Oliveira (2019), esse trabalho se caracteriza por ser uma pesquisa com abordagem qualitativa. Quanto à sua natureza, trata-se de uma pesquisa básica estratégica, pois se busca a construção de um conhecimento útil que possa ser, eventualmente, utilizado em algum estudo prático.

De acordo com a classificação encontrada em Vergara (1990), este trabalho pode ser classificado, quanto aos fins, como uma pesquisa exploratória-descritiva. Exploratória pois a temática da pesquisa compreende uma área com pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Descritiva porque esta pesquisa objetiva a caracterização do fenômeno da McDonaldização e os seus desdobramentos na sociedade.

Quanto aos meios, a pesquisa consiste em uma pesquisa de campo, pois se utiliza de um questionário semiestruturado visando compreender qual o entendimento dos entrevistados sobre o fenômeno estudado.

#### 3.2 COLETA DE DADOS

A coleta de dados compreendeu a identificação de elementos conceituais, por meio de pesquisa bibliográfica, e a pesquisa de campo através da realização de entrevistas semiestruturadas.

Na pesquisa bibliográfica foram resgatados os conceitos da Escola de Administração Clássica, bem como fatos que contribuíram para a construção do contexto da era industrial, onde esses princípios se consolidaram e tornaram-se universais. Também são explorados textos que trazem à tona o tema da McDonaldização e seus impactos na vida dos indivíduos na sociedade atual. São utilizados livros, periódicos e artigos *online* para a construção da revisão bibliográfica. Com essa pesquisa buscou-se uma melhor compreensão de como a

McDonaldização evoluiu desses conceitos básicos e se tornou um fenômeno que abrange praticamente todas as esferas de atuação humana atuais. A partir desta conceituação, apresentada em conjunto com o referencial teórico, foram construídos os subsídios teóricos para as análises propostas neste trabalho.

Além da consulta a obra de referência de Ritzer (*The McDonaldization of Society: Into the Digital Age*) foi realizado um levantamento das produções científicas publicadas nas bases de dados da Scielo, Spell e Portal de Periódicos da Capes, utilizando o termo “McDonaldização”, onde foi possível obter 45 artigos científicos que abordam o tema.

Na pesquisa de campo, foram realizadas entrevistas com 5 trabalhadores de diferentes profissões (explicitados no Quadro 1) para representar como a McDonaldização afeta suas rotinas e o planejamento laboral contemporaneamente. Como aspecto complementar foi desenvolvida uma observação dos locais/situações em que foram realizadas as entrevistas para compor uma compreensão das expressões dos entrevistados em torno dos questionamentos apresentados para cada participante. Como destacam Moura, Ferreira e Paine (1998), a observação é considerada uma técnica capaz de colher as impressões ou registros acerca de determinado fenômeno ou aspecto observado, utilizando-se de instrumentos que auxiliem esse processo.

Nesse sentido, foi conduzida uma pesquisa que utilizou a observação simples e não participante dos ambientes estudados ou a sua descrição – quando não foi possível acompanhar a rotina de trabalho em si - a realização de entrevistas individuais guiadas por roteiro semiestruturado (conforme Apêndice 1), objetivando o atingimento dos objetivos da pesquisa.

No Quadro 1, estão listados os cinco elementos principais que caracterizam a McDonaldização, bem como um elemento adicional relacionado à tecnologia, na coluna denominada como dimensão. A inclusão da dimensão tecnologia foi realizada pela representatividade desta variável para compreender os efeitos da McDonaldização nos moldes contemporâneos, suportada no controle e eficiência sob hardware e softwares dedicados a intensificação da produção e do trabalho. Na segunda coluna são descritos os conceitos-chave para cada dimensão da McDonaldização como fenômeno estudado. Na terceira coluna são apresentadas as questões relacionadas a cada uma dessas dimensões e que foram a referência geral a partir da qual foram elaborados as perguntas para coleta de dados em campo.

As cinco dimensões principais da McDonaldização representam a operação de um modelo de produção e de organização do trabalho, conforme descrito por Ritzer (2021). A inclusão do elemento extra da tecnologia no questionário visa fornecer *insights* valiosos sobre como a tecnologia influencia a experiência em uma sociedade altamente racionalizada.

QUADRO 1 - DIMENSÕES DE ANÁLISE

<b>Dimensão</b>	<b>O que avalia esta dimensão?</b>	<b>Questões de referência para análise</b>
Eficiência	Refere-se à busca constante pela produção e entregas mais rápidas e econômicas de produtos ou serviços.	Como você percebe a influência da busca por eficiência no seu trabalho/atividade? Isso afeta a qualidade do serviço/produto de alguma forma?
Calculabilidade	Envolve a ênfase na quantificação, onde a quantidade (por exemplo, tamanho das porções) é mais valorizada do que a qualidade ou características qualitativas.	De que maneira a padronização de processos ou produtos influencia a sua experiência como consumidor/usuário? Você valoriza a uniformidade ou preferiria mais diversidade e personalização?
Previsibilidade	Significa que os produtos e experiências são projetados para serem consistentes e previsíveis, independentemente de onde ou quando sejam consumidos.	Na sua área de atuação, quais aspectos são altamente previsíveis em relação ao trabalho/produto/serviço que você oferece? Como isso afeta as suas decisões ou a satisfação dos clientes?
Controle	Refere-se ao controle estrito sobre os processos e a padronização dos produtos, reduzindo a influência de fatores imprevisíveis, como a habilidade dos trabalhadores.	Como você percebe o grau de controle que tem sobre o seu trabalho/atividade? Isso permite mais autonomia ou você se sente limitado por regulamentos e procedimentos?
Irracionalidade racionalmente provocada	Refere-se ao paradoxo de como, apesar da ênfase na racionalização, a McDonaldização pode levar a resultados aparentemente irracionais, como a falta de autenticidade nas experiências.	Apesar da busca pela racionalização e padronização, você já vivenciou situações inesperadas ou resultados que consideraria irracionais em relação ao seu trabalho/atividade? Pode compartilhar um exemplo?
Tecnologia	Refere-se à automação, eficiência e padronização dos processos, contribuindo para a criação de experiências altamente previsíveis e controladas.	Como a tecnologia, especialmente digital, influencia a sua experiência ou seu trabalho em relação aos elementos anteriormente citados? Você acha que a tecnologia tem contribuído para tornar as interações mais previsíveis ou eficientes, ou há aspectos em que ela causa imprevisibilidade ou falta de controle?

FONTE: elaborado pelo autor

### 3.3. ANÁLISE DE DADOS

O processo de análise de dados seguiu uma organização baseada a identificação de elementos significativos associados a cada uma das cinco dimensões amplas da

McDonaldização a partir de uma análise individual de cada um dos participantes da pesquisa e sua relação com as profissões as quais estão vinculados.

Para tanto, como técnica de análise de dados, foi adotada como referência a análise do discurso, privilegiando os relatos coletados junto aos 5 entrevistados e a revisão conceitual dos elementos de racionalização da produção e do trabalho. A análise do discurso permite compreender aspectos que acompanham a construção de modos como os sujeitos falam sobre sua realidade, sobre os aspectos que estão intermeados com as experiências que acompanham as diferentes interpretações em torno de uma realidade. A diversidade de elementos que acompanham a construção de discursos em torno de uma questão particular de interesse – como a McDonaldização no caso deste trabalho – permite compreender ordens discursivas que ressaltam elementos significativos sobre como são construídas, sustentadas e transformadas as formas como se fala e como se vivencia a realidade e se expressam tais experiências na forma de discursos.

Conforme Ferreira e Traversini (2013, p. 210) “com suas regras internas e externas, os discursos organizam e ordenam os sentidos por onde passam”. Ademais, ao se infiltrar em fábricas, escolas, lares, conversas informais, instituições e nas mais diversas mídias, sem limitar-se a nenhuma dessas maquinarias, os discursos são assim disseminados por todo o tecido social.

Assim, nesta abordagem, são analisados aspectos internos e externos aos discursos representativos das profissões e do objeto de investigação proposto como McDonaldização enquanto representação de uma ordem real e sustentada em elementos discursivos.

Tais procedimentos internos e externos são os responsáveis por criar condições para a produção e circulação dos discursos na sociedade, sendo que eles, os discursos, podem ser entendidos como o fluído pelo qual o poder se manifesta.

A seguir, no Quadro 2, encontra-se a descrição dos procedimentos internos e externos estabelecidos por Foucault (2014).

QUADRO 2 - PROCEDIMENTOS INTERNOS E EXTERNOS DO DISCURSO

Procedimentos externos	
Procedimento	Descrição
Interdição	É o mais evidente dos procedimentos externos ao discurso. Uma pessoa não tem o direito de dizer tudo (é preciso ter legitimidade ou reconhecimento para tal), nem falar sobre tudo, em qualquer circunstância. Tópicos considerados tabus, tais como sexualidade, política e religião, estão distantes de serem elementos objetivos ou imparciais em um discurso.
Separação e Rejeição	Refere-se ao discurso do psicótico ou o discurso diverso do contexto em que é enunciado, aquele que não pode

	circular livremente. Duas modulações deste procedimento podem ser observadas: quando o que é dito é ignorado ou sua palavra pode ser invalidada por conter alguma visão profética ou verdade inalcançável pelos indivíduos normais (portanto, só seria reconhecida por aqueles com capacidade objetiva de fazê-lo)..
Vontade de Verdade	A busca histórica pela verdade, outrora ritualizada, passou de um discurso respeitado e temido para uma ênfase no sentido, forma e objeto da verdade. O controle destes elementos define os discursos reconhecidos como verdade e sustentados por dispositivos de controle-enunciação. O discurso verdadeiro não é mais central ao poder, surgindo uma nova vontade de saber que exige verificação do sujeito.
<b>Procedimentos internos</b>	
Comentário	É a repetição e o retorno ao já dito. O comentário permite ao discurso dizer algo além do texto, mas com a condição de que o texto seja dito e de certo modo realizado. O comentarista direciona a interpretação do dito para um determinado sentido.
Autor	O autor é tido como princípio de agrupamento do discurso, como unidade e origem de suas significações, bem como o foco de sua coerência. O autor é aquele que confere a verdade ao discurso, articulando através de suas experiências individuais pelo domínio dos recursos/legitimidade para enunciar o discurso e ser reconhecido como tal.
Disciplina	A condição para que uma proposição faça parte de um discurso ou disciplina é que ela atenda a condições rigorosas e complexas, em oposição a ser meramente associada à verdade. Ela impõe limites ao que pode ser dito e de que forma pode ser dito.

FONTE: adaptado pelo autor a partir de Foucault (2014)

O trabalho de análise do discurso a partir dos procedimentos internos e externos ao discurso, conforme proposto por Foucault (2014), permite compreender elementos que refletem a regularidade e mecanismos de regulação do discurso. Assim, por regularidade, é possível observar a constância a partir da qual é possível perceber elementos sob um determinado fenômeno estudado. Os mecanismos de regulação do discurso, tais como formas de interdição, controle, indução e reforço de determinados discursos pertinentes a um contexto social, econômico ou mesmo discursivo em si, quando há busca intencional por reforçar determinada forma de dizer e reproduzir saberes e formas de educação.



## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A coleta dos dados em campo, neste trabalho, foi realizada a partir de um roteiro semiestruturado composto por seis perguntas direcionadas à área de atuação de cada entrevistado, baseando-se um roteiro padrão de questões (apresentado no tópico metodologia), o qual objetiva abordar os cinco elementos da McDonaldização juntamente com a influência da tecnologia na experiência cotidiana do respondente. Cada entrevistado foi escolhido com base em sua conexão com os conceitos de McDonaldização, variando em seu grau de envolvimento com o uso de tecnologias e percepção de seu uso e influência no cotidiano. A escolha dos entrevistados foi pela conveniência e a partir do critério de diversidade de espaços profissionais para compor a análise mais ampla possível quanto aos efeitos das dimensões da McDonaldização na sociedade no presente (2023).

A seguir, no Quadro 3, são apresentados os entrevistados bem como sua motivação de escolha.

QUADRO 3 - ESCOLHA DOS INDIVÍDUOS ENTREVISTADOS E SUA RELEVÂNCIA PARA O TRABALHO

Entrevistado (a)/Atividade	Relevância
Motorista de Aplicativo (Entrevistado 1)	A área de serviços prestados por meio de aplicativos intermediários é uma representação significativa dentre as áreas identificadas com a McDonaldização e também uma das mais difundidas, seja através de aplicativos de mobilidade urbana, bem como aplicativos de entrega de produtos. Associa tecnologia (conhecimento e dispositivos de programação) e organização das rotinas de trabalho.
Dono de Restaurante (Entrevistado 2)	Um restaurante fundamentado no modelo <i>Slow Food</i> contrasta com o amplamente empregado modelo padronizado do sistema <i>McDonald's</i> , tornando relevante a investigação sobre sua forma de operar e subsistir. Evidencia o sentido oposto a uniformidade e tecnologia massiva na realização de um serviço 'franqueado' e replicado a partir de fórmulas inspiradas na McDonaldização.
Vendedora (Entrevistada 3)	Aspectos como eficiência, controle e uso da tecnologia são enfatizados na fala da entrevistada. Ela destaca sua atuação em uma organização de natureza familiar, caracterizada pela ausência de alguns processos burocráticos. Nota-se que a ausência de dispositivos e a adoção de práticas típicas em um setor de atividade podem representar limitação frente ao avanço do uso de tecnologia e diante da concorrência no setor.
Advogado (Entrevistado 4)	A ampla adoção de sistemas digitais surge como resposta do sistema judiciário à demanda da sociedade por maior celeridade e eficiência. No entanto, essa transição pode dar origem a irracionalidades, como evidenciado no relato do entrevistado. Destaca a reformulação de práticas formais de uma profissão

	tradicional por meio da adoção da tecnologia e da adoção de padrões de comportamento/ação para dar celeridade e publicidade aos processos jurídicos.
Cliente de <i>e-commerce</i> (Entrevistada 5)	O uso do <i>Big Data</i> , combinado com a programação de algoritmos para o disparo de promoções em produtos e serviços é avaliado pela entrevistada, que aponta uma possível tendência ao consumismo desenfreado por parte do consumidor em reação a essas estratégias de marketing e venda. A combinação entre tecnologia de programação aplicada aos negócios, o impulso ao consumo pelas estratégias de marketing e a mudança de comportamento pelo acesso à recursos e serviços à distância marcam uma relação remota entre a produção e o uso/acesso pelas pessoas como traço da McDonaldização que separa de forma radical os meios e condições de produção e aqueles (as) que os buscam (toda relação é tipificada, de alguma forma, como uma relação de consumo).

FONTE: elaborado pelo autor

No intuito de analisar como a tecnologia atua como um catalisador no processo de McDonaldização da sociedade, procurou-se uma abordagem junto à áreas que têm a tecnologia como elemento central em suas atividades laborais ou a utilizam como meio para consumir bens e serviços.

Foi possível observar que, devido a diversos elementos sociais, políticos e econômicos, as organizações impactam e são impactadas direta e indiretamente por outras organizações à medida que interagem entre si e com o ambiente no qual estão inseridas. Discursos heterogêneos foram observados entre os entrevistados, mas todos têm um mesmo cenário de fundo onde são expressos: a realidade capitalista de produção, mercado e acumulação de bens, serviços e capital.

Para além do discurso, entre os ditos e não ditos, a McDonaldização se manifesta na vida cotidiana dos indivíduos, influenciando, direcionando e estabelecendo o ritmo da vida como uma ‘máquina/experiência produtiva’ sob o prisma da eficiência econômica. Embora seja possível perceber a mudança na lógica produtiva como uma nova forma organizacional, a literatura e as evidências identificadas em campo revelam que se trata de uma reciclagem de métodos burocráticos e racionais previamente aplicados ao contexto social produtivo e intensificados pela tecnologia e por dispositivos aprimorados de controle burocráticos simbolizados pela McDonaldização.

A organização da análise, na sequência, irá destacar elementos discursivos que evidenciam os dispositivos internos e externos ao discurso em interface com o objetivo de análise e, na sequência, será apresentada uma análise específica quanto as dimensões da McDonaldização apresentadas anteriormente.

#### 4.1 A ANÁLISE DO DISCURSO PRODUTIVISTA SIMBOLIZADO PELA McDONALDIZAÇÃO DA SOCIEDADE

Todo o discurso, proferido, ampliado e difundido não está deslocado do tempo e do espaço por onde ele flui, ao contrário, há uma conexão com uma rede distributiva que permite sua conexão e o torna pertinente, como apontam Ferreira e Traversini (2013).

Para este trabalho, utilizou-se dos discursos proferidos pelos cinco entrevistados apresentados acima, os quais reforçam suas vivências através de relatos em que destacam aspectos desta rede distributiva apontada por Ferreira e Traversini (2013), a qual valida seu conteúdo em forma e fluidez a partir das questões de apoio apresentadas a cada um ao longo das entrevistas.

Nas palavras do primeiro entrevistado, que atua como **motorista de aplicativo**, destaca-se as demandas dos clientes e as expectativas do mercado em que ele atua. Diz o entrevistado que "*[...] como os meus chefes são daqui, os dirigentes são daqui, eles assim, a cada tempo fazem reuniões com os motoristas e colocam em pauta alguns problemas recorrentes de reclamação de clientes, pra ajustar também a plataforma, o aplicativo em si né*" (Entrevistado 1). É possível reconhecer que há um conjunto de regras e expectativas internas da empresa em que ele trabalha (ou melhor, para qual presta serviço, considerando sua natureza de 'empresa de mobilidade, na qual não há vínculo de emprego conforme definido na legislação brasileira, sendo uma forma de trabalho eventual, sob demanda e a partir da disponibilidade do motorista no aplicativo que gerencia a oferta do serviço). Neste sentido, todos os motoristas precisam seguir as regras definidas para se vincular ao aplicativo de mobilidade, caracterizando assim a disciplina interna da organização. Esse trecho inicial da entrevista se refere, portanto, ao procedimento interno da **disciplina**, organiza e delimita quem pode ser incluído como parte deste espaço de trabalho.

Partindo dessas regras internas da organização onde ele atua, é possível observar, na sequência de sua fala, o procedimento externo da **vontade de verdade** quando o mesmo relata que a vontade de ganhar mais dinheiro a cada corrida orienta as suas ações no desenvolvimento de sua atividade:

*[...] nós mesmos assim somos exigentes conosco mesmo, porque diferente de você estar num trabalho que você ganha mensal, aqui eu dependo, quanto mais corrida é [tem] mais eu vou ganhar dinheiro, então eu tenho o principal interesse em conquistar mais corridas, trabalhar mais e mais* (Entrevistado 1).

Assim, o discurso de ‘quanto mais trabalha, quanto mais se esforça, mais ganha’ se torna um orientador das ações individuais e define, a partir do relato, o comportamento do trabalhador frente as suas necessidades e disponibilidade para produzir mais e mais. Ao obedecer ao regime de demanda e tempo de disponibilidade há maior possibilidade de ganho econômico, uma resposta positiva ao discurso verdadeiro legitimado e reforçado pela plataforma.

No trecho seguinte da entrevista, o entrevistado volta a dar ênfase em sua motivação para trabalhar longas horas, incluindo finais de semana, devido ao desejo de ganhar mais dinheiro. Ele menciona que não é uma obrigação, mas uma escolha pessoal motivada pelo seu desejo de obter mais renda. Isso reflete novamente o procedimento da **vontade de verdade**, na qual a busca por ganhos financeiros e a realização de metas pessoais orientam as ações e decisões pessoais:

*[...] sim, é da própria pessoa, porque é autônomo né, então ela depende daquilo ali, então quanto mais dinheiro, assim quanto mais dinheiro você está ganhando mais você quer ganhar dinheiro. E é tanto que eu trabalho dias de semana, finais de semana também. Finais de semana eu chego a trabalhar 10, 11 horas por dia, mas é porque eu quero na verdade, não porque eu sou obrigado (Entrevistado 1).*

A assimilação do discurso como escolha pessoal, como algo que ‘eu quero’ ou ‘eu não sou obrigado’ é contrastada pela busca (por interesse ou necessidade) de maiores ganhos e mais tempo a disposição para tal, incluindo amplas jornadas de trabalho. Assim, a adesão ao discurso é necessária e importante para assegurar a continuidade deste discurso, uma vez que é sabido que a disponibilidade e a concorrência pela demanda de serviço é também um aspecto importante para obter os ganhos desejados.

Ao citar novamente regras que, mesmo não estando implícitas pela empresa, contribuem para o bom atendimento e conseqüentemente a valorização do serviço prestado, o motorista afirma que

*[...] a gente procura atender bem né, você tem que atender bem, você sempre pensa, eu vou manter meu carro limpo, vou limpar ele todo dia, mesmo que seja só passar um aspirador e tal, mas você pensa assim ó, o cliente ele entra no carro ele vai ver né, e você ser educado, ter uma boa dirigibilidade (Entrevistado 1).*

Essa fala conecta-se ao procedimento interno da **disciplina**, onde o sujeito está conscientemente seguindo regras e padrões de comportamento. A disciplina, neste caso, é simbolizada pelas avaliações recebidas, pela concorrência na plataforma e entre plataformas concorrentes. A disciplina estimulada é também assumir que a plataforma terá maior potencial

de atratividade aos clientes na medida em que suas experiências de uso sejam positivas. Assim, além de motorista, o trabalhador assume esse cuidado estimulado pela disciplina implícita apresentada pela plataforma.

Também é possível conectar o trecho em questão ao procedimento externo da **interdição**, pois na medida em que o motorista não reconhece ou respeita as regras definidas pelo aplicativo, incorre na perda de legitimidade para agir e falar a partir do conjunto discursivo da plataforma. Isso revela, em certo sentido como as dinâmicas de poder e controle se manifestam nos discursos dos motoristas em relação às regras estabelecidas pela plataforma.

Ademais, concatenando com mais um trecho da fala, o entrevistado diz que “[...] *se você tem muita reclamação, o pessoal da central, ele vai te chamar pra conversar, ver o que está acontecendo ali*” (Entrevistado 1), é possível traçar a relação com o procedimento externo da **vontade de verdade**, o que sugere que há um processo externo de monitoramento e avaliação do desempenho dos motoristas em relação às reclamações dos clientes. A equipe da central está interessada em obter informações e verificar se há problemas, o que reflete a busca por conhecimento e a vontade de melhorar o serviço com base em informações externas.

Esse conjunto discursivo apresentado pelo motorista de aplicativo em resposta às questões iniciais do questionário demonstra a presença predominante dos procedimentos de disciplina e vontade de verdade em seu discurso. Ele expressa uma preocupação em seguir normas e regras bem definidas para realizar seu trabalho, com o objetivo de expandir sua clientela, aumentar seus lucros pessoais bem como os da empresa. Ele utiliza essas ações como justificativa para a produção e reprodução de sua atividade laboral.

A atividade de motorista por aplicativo faz parte de um setor conhecido como "*Gig Economy*", caracterizado como uma tendência em expansão e um dos impulsionadores da aceleração do mundo digital. Nesse mercado de trabalho, a dependência de trabalhadores temporários, meio período e *freelancers* é evidente, em vez de trabalhadores permanentes em tempo integral (Brock, 2022). O discurso predominante nesse ramo enfatiza a informalidade, argumentando que ela abre caminho para conquistas pessoais (empreendedor de si mesmo) maior liberdade e autonomia para os indivíduos que optam por atividades relacionadas a ele.

Em centros populacionais maiores, predominam aplicativos de grandes corporações como o Uber e o 99. Essas empresas atuam em diversos países e englobam muitos usuários e prestadores de serviços. Suas práticas geralmente estão associadas ao que convencionou-se chamar de "Uberização," caracterizada pela precarização das condições de trabalho e pelo relaxamento das leis trabalhistas que protegem os trabalhadores.

No caso do entrevistado, a plataforma pela qual ele atua, de acordo com o seu relato, é de porte menor e possui uma característica "menos predatória" e mais cooperativa. Isso ajuda a reforçar a ideia de que, ao colaborar com a plataforma e estar engajado em suas práticas, ele estaria consequentemente ajudando a si mesmo. Essa ideia é evidenciada no seguinte trecho da entrevista "[...] *eu penso assim, daí você tem que pensar um pouco na lógica da empresa né, quanto mais o aplicativo vai crescer, mais cliente você vai ter né*" (Entrevistado 1). Ele menciona que pensar na lógica da empresa e no crescimento do aplicativo resultará em mais clientes. Isso demonstra a consideração do motorista em relação às estratégias de negócios da empresa e como elas impactam o seu trabalho como motorista autônomo. O foco no crescimento do aplicativo e no aumento da base de clientes é uma preocupação externa que se relaciona com o procedimento externo da **vontade de verdade**, onde a busca por atingir objetivos e metas determinadas por fatores externos é evidente.

O outro ponto a ser destacado da entrevista com o motorista é em relação ao fato de que sua atividade como motorista não ser sua fonte principal ou exclusiva de renda. Destaca que

*[...] eu trabalho lidando com pessoas né, e tal, no meu serviço e ali eu tenho muitas metas e tal, eu tenho que cumprir determinadas tarefas maçantes e tal, na verdade o aplicativo ele, em comparação ao que eu faço, ele chega a ser prazeroso pra mim, sabe? Porque eu sou autônomo, eu não tenho um chefe ali, eu não tenho colegas de trabalho e você às vezes, os clientes assim, você não vai, raramente você vai ter alguma implicação com algum cliente* (Entrevistado 1).

Nesta fala, ele compara seu trabalho como motorista autônomo com seu emprego formal como servidor público, onde ele lida com pessoas e tem metas e tarefas maçantes a cumprir. Ele menciona que, em comparação com seu emprego formal, o trabalho como motorista de aplicativo é prazeroso para ele. A menção de cumprir metas e tarefas maçantes no emprego formal sugere a existência de regras e padrões internos que ele precisa seguir. Além disso, o fato de ele não ter um chefe direto ou colegas de trabalho reforça a ideia de que ele está seguindo um conjunto de regras internas como motorista autônomo, o que está relacionado ao procedimento interno da **disciplina**, onde ele se autorregula em seu trabalho, seguindo as regras e padrões estabelecidos para si mesmo. Neste caso, a sutileza dos dispositivos de controle associados a disciplina para o uso da plataforma, em comparação com as regras formais do ambiente de trabalho principal, gera uma aceitação fluida das regras e suas implicações para o trabalho como motorista.

Fica clara também a ideia de que o entrevistado não encara a atividade de motorista como algo oneroso ou penoso. Ele menciona que “[...] *você vai ouvir uma história, ouvir um*

*causo ali, acaba sendo, na verdade, no meu caso, acaba sendo...uma válvula de escape. Nem acaba sendo assim, 'ah nossa, um trabalho', vamos dizer"* (Entrevistado 1). Ao afirmar que ouvir uma história do passageiro, interagir com ele de alguma forma ou outra, distrai-o da realidade e, na visão dele, tem um caráter terapêutico, atuando como uma válvula de escape do estresse cotidiano, tornando a tarefa de dirigir algo prazeroso de certa maneira. Esse tipo de experiência pessoal e subjetiva se encaixa no procedimento interno do **autor**, onde os indivíduos atribuem significados pessoais e subjetivos às suas experiências e atividades. A construção discursiva pelo entrevistado, neste caso, é marcada por significados que atribui a sua experiência de trabalho como motorista e como justifica – portanto, reconhece, ainda que implicitamente, a existência de uma disciplina necessária - sua dedicação para realização da atividade.

Sobre esse aspecto da fuga da realidade cotidiana que ele demonstra em sua fala, o mesmo acrescenta ainda

*[...] se eu trabalhar dez horas seguidas no aplicativo eu não canso, [...] às vezes eu sinto falta daquele tempo que eu poderia usar pra outra coisa, pra estar com família, com entretenimento ou alguma coisa, mas não assim, 'ah eu não quero estar aqui e tal', não tenho esse sentimento que às vezes eu tenho no meu emprego normal* (Entrevistado 1).

O entrevistado está discutindo sua capacidade de trabalhar longas horas no aplicativo sem sentir cansaço significativo. Ele menciona que, embora possa sentir falta de tempo para outras atividades, ele não experimenta o mesmo tipo de resistência ou desgaste emocional que sente em seu emprego normal.

A capacidade de trabalhar longas horas e a falta de resistência ou descontentamento indicam uma autorregulação interna em relação ao seu trabalho como motorista de aplicativo. Portanto, esse trecho se relaciona ao procedimento interno da **disciplina**, onde o indivíduo regula seu próprio comportamento e experiência. A disciplina advém, também, da aceitação das normas e adequação da rotina à demanda de trabalho, mesmo que isso tenha uma implicação reconhecida no uso do tempo para outras experiências da vida pessoal.

Finalizando a entrevista, ao ser questionado sobre o uso da tecnologia no seu cotidiano de trabalho, o motorista afirma que

*[...] tudo fica mais fácil né, e ágil no caso, a tecnologia fez ficar assim né, fácil, ágil e rápida informação, então, e as pessoas na verdade, essa questão de aplicativo, as pessoas estão aderindo cada vez mais, então na verdade tá crescendo os aplicativos, porque tá crescendo a demanda né, então aqui eu percebo que nossa, de quando eu*

*entrei, como que cresceu muito né, então é isso né, você imagina, se fosse antigamente pensar num táxi né, tinha que ligar pra conseguir um (Entrevistado 1).*

Neste contexto, o crescimento dos aplicativos e da demanda é uma manifestação da vontade de verdade, que está relacionada à busca por conhecimento e poder, bem como à vontade de atingir objetivos e metas em resposta a fatores externos. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento externo da **vontade de verdade**.

O segundo entrevistado é **dono de restaurante** e atua na parte gerencial do próprio negócio, assumindo sozinho todas as tarefas referentes à sua administração. Ao ser questionado se há metas estabelecidas por ele, ao gerir o restaurante, o mesmo afirma que

*[...] não trabalhamos com metas aqui. É porque acho que não é uma coisa válida. Não tem como obrigar alguém a vir aqui, tem que ver a parte financeira, nem todo mundo consegue sair. Então, não tem como estimular uma meta. E cada mês varia muito, né? Tem meses que são muito bons, tem meses que a gente sabe que tá ruim pra todos... (Entrevistado 2).*

Este trecho está relacionado ao procedimento externo da **vontade de verdade**, onde a menção à parte financeira e à impossibilidade de obrigar alguém a consumir em seu restaurante reflete a influência de fatores externos, como a demanda e as condições econômicas de cada um de seus clientes. A construção discursiva reflete uma posição de autenticidade frente a tendência de reprodução de práticas que possam ser medidas por métricas padronizadas, associadas ao modelo *McDonald's* ao qual faz referência este estudo.

Quando questionado acerca de seguir um padrão na elaboração dos pratos do restaurante, ele comenta também sobre os gostos pessoais dos seus clientes

*[...] tem aquele público que gosta de comer o Shawarma, o parmeggiana, do bife acebolado, do hambúrguer...E de algumas porções, né? Um frango frito, pastéis, que a gente serve. Tem porções de pastéis. Eles vêm especificamente pra comer aquilo, né? [...] Eu também sou assim. Quando eu vou pra outro restaurante, porque eu tenho uma folga...Eu vou lá, eu gosto daquele lugar, porque eu gosto de comer determinado prato. O cara tenta fazer o possível pra manter o padrão. Não pode sair muito disso, né? (Entrevistado 2).*

O entrevistado destaca a variedade de pratos e alimentos oferecidos em seu estabelecimento e menciona que as pessoas vêm especificamente para comer determinados pratos. Ao afirmar que, 'quando vai a outros restaurantes em sua folga ele gosta de comer um prato específico' e espera que o restaurante mantenha o padrão, ao citar esse conceito de "manter o padrão" e a ênfase na consistência e qualidade dos pratos, conecta-se ao procedimento interno da **disciplina**, onde há um foco na autorregulação e na conformidade com um conjunto



de regras ou padrões internos em relação à produção e qualidade dos alimentos. Neste caso, a identificação da disciplina corresponde a construção de gostos e desejos que são reforçados a partir de boas experiências. Este aspecto, em particular, evidencia que o reconhecimento de elementos disciplinares não tem a qualificação de ‘bom’ ou ‘ruim’ em si, mas correspondem ao modo como o reconhecimento, a adesão e a rejeição de elementos disciplinares são construídos pelo indivíduo na sua relação com a realidade ou impostos por força de interdições ou limitações discursivas.

No entanto, quando questionado acerca dessa manutenção de qualidade citada por ele, o mesmo acrescenta que isso também se estende ao seu quadro de funcionários. “[...] *sempre que troca um funcionário, outro vai passar, mas cada um que vem traz consigo uma experiência de outro lugar e faz de uma outra forma, né? Pode afetar, né? A gente sempre tem que falar, ‘olha, é dessa forma, assim assim assado’*” (Entrevistado 2). Neste contexto, a adaptação a diferentes experiências e a orientação dos novos funcionários refletem a influência de fatores externos, como a diversidade de experiências e abordagens trazidas pelos funcionários de outras origens. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento externo da **vontade de verdade**, onde a organização busca se adaptar e incorporar essas novas experiências e conhecimentos. A manutenção discursiva se relaciona, portanto, com estratégias que visam manter e qualificar aspectos considerados positivos a partir das experiências construídas e das relações sociais construídas. Neste caso, se relacionam, também, com a percepção de frequência dos clientes, reconhecimento e valorização do trabalho realizado.

É válido ressaltar que o restaurante em questão, administrado pelo entrevistado, faz parte do movimento compreendido como *Slow Food*, um modelo de produção que contrasta com o modelo *Fast Food*, amplamente utilizado por restaurantes de grandes franquias, como *McDonald’s*, *Subway*, *Burger King*, entre outros. No modelo *Slow Food*, os pratos seguem um padrão de preparo, da mesma forma que no modelo *Fast Food*, no entanto, outros valores são adicionados à equação geral, tornando a experiência gastronômica uma das principais variáveis envolvidas em todo o processo produtivo.

O entrevistado relata sobre a gestão de um cardápio extenso e a eventual falta de matéria-prima para preparar alguns pratos, como carne de hambúrguer. Ele menciona que a falta de certos ingredientes é normal e que é uma oportunidade para comprar ingredientes frescos novamente no dia seguinte.

[...] *a gente tem um cardápio bem extenso, né? Pratos mexicanos, porções, pratos feitos e lanches, entendeu? [...] Algumas vezes, era 9h30, 10 horas da noite, tava cheio o bar [...] Mas o resto, obviamente, quando demandou um produto, sempre sobra mais*

*do outro né? [...] Eu não vejo problema, porque isso não é tão frequente, entendeu? Acontece né? (Entrevistado 2).*

Neste contexto, a gestão dos recursos e da disponibilidade de ingredientes faz parte do procedimento interno da **disciplina**, onde a organização segue regras e padrões internos para gerenciar seu cardápio e a oferta de pratos. A explicação dada aos clientes sobre a falta de um item do cardápio também reflete o processo interno de autorregulação da organização para lidar com essa situação.

A influência de fatores externos na tomada de decisões e na adaptação do negócio aparece novamente em seu relato quando o mesmo fala que

*[...] delivery nos dois primeiros anos a gente não trabalhou com delivery, isso. Eu acho que foi uma experiência muito... mas, daí veio a pandemia ali, né? Começou todo mundo, deliberar pedido, pedido, e nós também não ficamos pra trás. Fomos atrás de entregadores e fomos à luta, né? (Entrevistado 2).*

Esse trecho se conecta ao procedimento externo da **vontade de verdade**, onde a organização busca atender às demandas externas e se ajustar de acordo com as circunstâncias externas. A adaptação de práticas e do discurso, neste caso, é representada pela adesão a novas práticas necessárias diante de um novo contexto e de condições que permitam, mesmo considerando a conservação de uma proposta de trabalho não padronizada, maior alcance diante do acesso restrito marcado pela pandemia de COVID-19 e do isolamento social decorrente.

Quando provocado a discorrer mais sobre o uso da tecnologia no seu ramo de atuação, ele revela que, apesar de ter que aderir ao uso dos aplicativos, acaba não sendo algo tão atraente para o estabelecimento sob o ponto de vista financeiro.

*[...] O Delivery Much todos os restaurantes tem, né? Eles cobram uma taxa de 10 a 12% sobre cada pedido. Ou seja, pra empresa não é muito válido, né? Digamos que eu tenha 12 mil de vendas aqui, eu tenho que pagar 1.200. No delivery, só pelo aplicativo eu tenho 10, 12 mil de vendas mensal. Fora o aplicativo da Pede fácil, você pede pelo WhatsApp, ele tem que pagar virtual também. A gente paga uma taxinha de 80 reais e não é cobrado por produto, por pedido. Então pra nós, o Delivery Much... Pro restaurante não é tão interessante. Não é só pra nós, mas pros outros também. A gente conversa com amigos que tem restaurante e de verdade, às vezes é o preço de um colaborador, entendeu? (Entrevistado 2).*

A necessidade de adesão a formas digitais de consumo, induzida também pela adesão de outros negócios no mesmo setor de atividade é analisada como algo que impacta em custos da empresa, sendo tais dispositivos um custo necessário, mas adequado a uma condição que não implique na autonomia da empresa.

Neste contexto, a discussão sobre as taxas de entrega e como elas afetam os restaurantes reflete a influência de fatores externos, como as políticas e taxas do serviço de *delivery*, na operação do restaurante. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento externo da **Vontade de Verdade**, onde o restaurante reage e toma decisões em resposta a fatores externos que afetam sua operação.

Essa utilização do aplicativo de entrega acabou por criar, em certo grau, uma dependência por parte do estabelecimento, revelando uma tendência natural de alcançar uma parcela de clientes que não era atingida apenas com o estabelecimento físico.

*[...] então, agora, o delivery, eu não consigo cortar ele, porque é essencial. Porque pessoas de fora, tem universitários e tudo mais, que não conhecem o estabelecimento. Então em casa, vão ali olhar o catálogo, pelo delivery... “Ah, vou escolher o pedido, tem uma nota, tal, tal, vende isso, isso assim, assado” e acaba fazendo o pedido ali pela praticidade, o que é ótimo, né? Então, mas... tem isso (Entrevistado 2).*

Novamente, essa dependência da ferramenta para atrair clientes de fora e a referência à praticidade refletem a influência de fatores externos, como a necessidade de se adaptar às preferências dos clientes e à concorrência no mercado. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento externo da **vontade de verdade**, onde o restaurante responde às demandas e preferências dos clientes externos.

A terceira entrevistada exerce a função de **vendedora de calçados**. A empresa onde ela atua é gerida pela família do proprietário, o que evidencia, segundo seus relatos, uma ausência de normas burocráticas mais rígidas.

Inicialmente, convidada a relatar sobre sua rotina de trabalho. Sobre este aspecto, relata que a empresa adotava uma estratégia de negócios não convencional.

*[...] Às vezes, pra uma única cliente, a gente chegava a tirar de 20, 30 pares de calçados. Porque pra nós, tu mostrar pro cliente, ele vai olhar e ele vai colocar no pé, por mais que não fosse [comprar], que não seja aquilo que ele tava procurando. Então a dona da empresa ali pra eles, isso era como se fosse uma chance de venda. Quanto mais você mostrasse, mais você puxasse calçados, mais as pessoas iam querer comprar (Entrevistada 3).*

A discussão sobre a estratégia de venda e a influência na decisão do cliente reflete a influência de fatores externos, como as táticas de vendas e a concorrência de mercado, na forma como a empresa conduz seus negócios. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento externo da **vontade de verdade**, onde a organização responde a fatores externos para alcançar seus objetivos de negócios.

Seguindo com seu relato, ela destaca que esse método de trabalho acabava por duplicar o trabalho que ela desempenhava, pois segundo seu ponto de vista, o tempo despendido para atender um cliente acabava sendo maior do que se fosse atender dois ou três clientes pelo que ela considera como o “sistema normal”. Esta ênfase na organização interna do processo de atendimento, no gerenciamento de calçados e no impacto de atender várias pessoas simultaneamente no fluxo de trabalho interno da empresa se conecta ao procedimento interno da **disciplina**, onde a organização segue regras e padrões internos para gerenciar as operações.

Ao afirmar que “[...] *a gente não era só vendedora, a gente lançava nota no sistema, cadastrava produto, a gente limpava, então nos termos de eficiência atrapalhava bastante né*” (Entrevistada 3), descreve várias tarefas que realizava no ambiente de trabalho e que afetavam a eficiência de seu trabalho. A ênfase está na organização interna das tarefas e na eficiência do fluxo de trabalho interno da empresa. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento interno da **disciplina**, onde a organização segue regras e padrões internos para gerenciar suas operações.

Também há uma discussão sobre a ocorrência de trocas e a razão por trás delas, refletindo mais uma vez a influência de fatores externos, como as decisões dos clientes e as mudanças nas preferências, na forma como a empresa lida com seus produtos. Segundo seu relato, “[...] *tanto que o que acontecia bastante depois, nós recebíamos muita troca. E a gente começou a cuidar que as pessoas compravam o que não gostavam ou que não iriam usar, e depois em decorrência disso as pessoas iriam trocar*” (Entrevistada 3). Portanto, esse trecho refere-se ao procedimento externo da **vontade de verdade**, onde a organização responde a fatores externos que afetam suas operações. O aprendizado por meio da realização do trabalho confere experiência e melhora a percepção de que estratégias diferentes das adotadas poderiam tornar melhor o atendimento e, até mesmo, a relação com os consumidores, uma construção discursiva que enfrenta resistência, pelo que é percebido no contexto da entrevista, pela manutenção de um conjunto de práticas familiares ligadas a gestão da empresa.

Quando questionada sobre de que forma a empresa enfrenta os desafios ao competir com preços anunciados por grandes varejistas *online*, como a *Netshoes*, ela declara que os clientes vinham à loja, experimentavam os calçados, mas depois mencionavam que tinham visto preços mais baixos na internet “[...] *isso era uma disfunção também. Porque as pessoas iam provavam os calçados, tipo, te tomavam aquele tempo operacional da venda. E depois que provavam eles diziam que tinham visto na internet ou ouviram na internet*” (Entrevistada 3).

Essa fala sobre a concorrência com varejistas *online* e a influência dos preços anunciados na internet reflete a influência de fatores externos, como a concorrência de mercado

e as informações disponíveis na internet, na forma como a empresa conduz suas vendas. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento externo da **vontade de verdade**, onde a organização responde a fatores externos que afetam seus negócios.

Relativo à possível competitividade entre a entrevista e a colega de serviço, ela frisa que isso não era algo incentivado pela empresa.

*[...] Porque por ser uma empresa familiar, na verdade eles não gostavam de promover isso. Criar o atrito entre eu e minha colega de trabalho, porque nós éramos só em duas pessoas e a gente fazia mais que uma função, não só ser vendedora então a gente trabalhava em grupo (Entrevistada 3).*

A ênfase está na organização interna da empresa, na colaboração entre os colegas de trabalho e na necessidade de equilibrar as múltiplas funções desempenhadas. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento interno da **disciplina**, onde a organização segue regras e padrões internos para gerenciar suas operações.

A entrevistada acrescenta que a cultura da empresa estimulava os funcionários a criarem um forte vínculo colaborativo entre si. Além disso, ela enfatiza a importância de estabelecer relacionamentos positivos e amigáveis com os clientes.

*[...] Como eu disse, a nossa organização era bem colaborativa, a gente tinha entre nós tinha um vínculo bem forte e com os clientes também era assim. Tanto que quando eu fui recrutada para trabalhar, a primeira coisa que eles me falaram foi assim que 'Os nossos clientes fazem parte da nossa família', ou seja, eles tratam os clientes com bastante afeto. 'Tem que conhecer o cliente. Tem que ser amigo do cliente porque o cliente além de ajudar a loja vai ajudar a gente' (Entrevistada 3).*

Portanto, a ênfase desse discurso está na cultura interna da organização, nas relações entre os funcionários e na abordagem de tratamento afetuoso aos clientes. Sendo assim, esse trecho refere-se ao procedimento interno da **disciplina**, onde a organização segue regras e padrões internos para gerenciar suas operações e cultiva uma cultura de relacionamentos colaborativos e amigáveis.

Comentando sobre a forma que ela gerencia o perfil da empresa no Instagram, pois também é sua atribuição, ela relata que tal tarefa demanda um tempo operacional significativo.

*[...] Eu tenho o meu perfil do insta e eu tenho o perfil da loja também logado no meu celular. Eu vou fazer as duas coisas. Bem cansativo. Porque a área social ela ocupa um tempo operacional bem grande. Tipo assim, com o tempo que a gente atende fisicamente dois, três clientes, no WhatsApp e coisas do tipo, a gente não consegue atender tanto (Entrevistada 3).*

A ênfase está na ação individual do entrevistado, que gerencia suas redes sociais e lida com a área social da empresa, abordando a gestão de perfis no Instagram e a interação com os clientes. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento interno do **autor**, onde o indivíduo desempenha um papel ativo na produção do discurso e na gestão das operações da empresa.

O trecho também pode ser associado ao procedimento interno do **comentário**, no qual a entrevistada analisa e insere informações sob o seu ponto de vista sobre o que é relevante e estratégico, sem, no entanto, se desvincular do discurso predominante da empresa em que atua.

Em outra fala que se relaciona com o procedimento interno do **autor**, ela revela que “[...] *vende muito mais quando divulga e nossa, já aconteceu das pessoas virem na loja, verem o produto físico e não comprar, daí quando você posta ali, pode ser o videozinho mais tosco que seja, a pessoa pega e leva no condicional e compra*” (Entrevistada 3), já que a ênfase está na ação individual da entrevistada, a qual está envolvida na criação e na publicação de conteúdo nas redes sociais da empresa para promover os produtos.

Por fim a entrevistada descreve como, devido à cultura da cidade onde mora e ao tamanho pequeno da população, as pessoas tendem a querer conhecer e interagir com ela de forma mais pessoal. Ela menciona que sua vida pessoal e identidade são frequentemente confundidas com sua vida profissional.

*[...] a nossa figura como pessoas assim, é confundida, ainda mais porque eu moro numa cidade de 8 mil habitantes, as pessoas tem essa cultura de querer conviver contigo, querer conhecer, perguntar de que gente tu é, teu sobrenome, querem saber como é a família...então a nossa vida pessoal, o lado pessoal acaba se perdendo* (Entrevistada 3).

Esse trecho, então, se conecta ao procedimento externo do **Autor**, onde fatores externos, como a cultura e as interações sociais, afetam a produção do discurso e a identidade do autor.

O quarto entrevistado atua na área jurídica como **advogado**. A área jurídica, principalmente com o advento da pandemia de COVID-19, tem passado por diversas mudanças de ordem tecnológicas, mudanças essas que permitiram uma maior flexibilidade e celeridade tanto nos ritos processuais bem como no comportamento e ações tomadas por seus usuários.

A referência às inovações tecnológicas aparece no início da entrevista, quando o entrevistado é questionado sobre o nível de eficiência de suas práticas laborais.

*[...] hoje todo sistema, tem mesmo o ‘eproc<sup>1</sup>’ [sistema eletrônico de gestão de processos utilizado pelo poder judiciário], né? As próprias videoconferências hoje*

<sup>1</sup> “O processo eletrônico da Justiça Federal da 4ª Região, o *eproc*, é o novo sistema processual da Turma Nacional de Uniformização (TNU) dos Juizados Especiais Federais (JEFs). A implantação foi regulamentada por meio de

*em dia, não precisam ir na audiência, né? É toda feita online. Esses dias mesmo fui numa audiência que a outra parte estava lá em Santa Catarina [...] Mas o próprio sistema, o 'eproc' mesmo ali, como tu lança, protocola... Não precisa mais levar o teu processozinho lá no cartório. Isso é muito dinâmico, sabe? (Entrevistado 4).*

Essa fala reflete a influência de fatores externos, como a evolução da tecnologia e as mudanças nas práticas judiciais, nas atividades profissionais. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento externo da **vontade de verdade**, onde a adaptação às mudanças tecnológicas e às práticas legais é evidente.

O entrevistado acrescenta que, inclusive, a mudança nas práticas do cotidiano que envolvem a tecnologia está envolta em dificuldades que as pessoas podem ter ao se adaptar a essas mudanças, o que reflete a influência de fatores externos, como a evolução da tecnologia, a necessidade de aprendizagem e adaptação as novas rotinas de trabalho e as expectativas em relação ao conhecimento do cliente.

*[...] bom, hoje em dia o cara vai pedir um hambúrguer num treco te dão um tablezinho. Esses dias fui com a pai e a mãe ali e eles disseram 'bah, se vocês não viessem junto eu não saberia pedir'. Então assim, imagine uma coisa dessas que se supõe que as pessoas... Eu falo de uma hamburgueria que é pro povo. E agora imagine num negócio, num trabalho que se supõe que as pessoas têm um grau nível de conhecimento mais alto (Entrevistado 4).*

Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento externo da **vontade de verdade**, onde as mudanças nas práticas e tecnologias externas afetam a maneira como as pessoas interagem com os serviços. É interessante observar como tais mudanças impactam no trabalho e, também, na percepção de que rotinas simples do dia a dia apresentam dispositivos e tecnologias padronizadas e despersonalizadas que exigem que mesmo pessoas não adaptadas ou que não tem fluidez no uso de tais dispositivos precisam se adequar sob pena de verem limitadas oportunidades ou experiências de vida e de trabalho.

O entrevistado continua a reflexão sobre a celeridade do rito processual atualmente e o impacto que percebe em sua profissão. Ele levanta a discussão sobre como o vídeo facilita os procedimentos legais, economiza tempo e permite a participação remota de testemunhas.

---

provimento da Corregedoria–Geral da Justiça Federal em 29 de junho, com publicação no Diário da Justiça Eletrônico na última sexta-feira (30/6). O uso do *eproc* na TNU foi decorrente da determinação ministra Carmem Lúcia, presidente do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de flexibilizar a utilização do sistema Processo Judicial Eletrônico- PJe, adotado nos demais órgãos do Poder Judiciário, de acordo com a Resolução 185 do CNJ” (TRF4-RS, 2017. Disponível em: [https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia\\_visualizar&id\\_noticia=12967](https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=12967). Acesso em: 02 nov. 2023.).

*[...] facilita muito, né? Não tem nem o que dizer. Tu vai lá pro Supremo, tem que ir pra tal lugar. Um TST. Então aqui, através do vídeo, te possibilita coisas que antes tornava morosa. Porque às vezes a parte não pode comparecer. Ah, “deu dor de barriga” que acontece. Usam como desculpa, às vezes. Mas assim, hoje em dia é mais difícil. Torna a presença física, né? Te possibilita, tu não precisa estar lá. Tu pega uma testemunha lá. Ela te dá o testemunho ali da empresa que tá trabalhando. Você dá ali uma virada de câmera pra não ter ninguém ali. Mas é assim, é feito. Não tem nem comparação com o que era antigamente. Na celeridade, digamos, do negócio. Seria quase impossível, acho que hoje em dia (Entrevistado 4).*

Essa fala se relaciona ao procedimento externo da **vontade de verdade**, onde as mudanças externas afetam a maneira como os procedimentos legais são conduzidos. A adequação das práticas judiciárias a partir da implantação da tecnologia e a flexibilização dos processos é pode também ser vinculada ao procedimento externo de **interdição** na medida em que a aprendizagem e adaptação ao uso desta sistemática é impositiva diante das vantagens relatadas e do hábito que se consolida a partir das vantagens percebidas, como exemplificado pelo entrevistado.

Quando questionado sobre o suporte ao controle dos prazos que o sistema *online* utilizado fornece, o entrevistado destaca

*[...] ele te dá tudo que vence no dia. Tu entra, tipo se fosse uma agenda. O que... Está vencendo hoje. E daí todos os próximos, né? Mas ele sempre dá o que está vencendo hoje. Aparece ali tudo que... Só se tu não entrar no sistema para perder um prazo, só se tu não logar, não olhar, digamos, com a tua tela, com o teu celular ali, está na tela. A primeira coisa que aparece é três prazos para hoje [...] É muito mais fácil do que estar ali anotadinho em papel e tal. Todo dia tu vai ver, né? Vai entrar todo dia. Uma coisa assim que... É que nem entrar no... Não sei, na planilha, no computador... Não existe como tu viver sem esse negócio. Hoje em dia não (Entrevistado 4).*

O foco na organização interna, no acompanhamento dos prazos e na ênfase em não perder prazos ao entrar no sistema ou logar reflete a importância de manter a disciplina e seguir procedimentos internos para lidar com os prazos e datas de vencimento. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento interno da **disciplina**, onde a organização segue regras e padrões internos para gerenciar seus prazos. A percepção de controle e eficiência se destacam, neste sentido, já que não é mais admissível justificar ausência ou perda de prazos frente aos alertas programados pelo próprio sistema. A delimitação de prazo e a responsabilidade por responder a partir desta delimitação é impositiva sob este novo parâmetro.

Confrontado com a hipótese de uma falha no sistema digital, o entrevistado é desafiado a imaginar como seria esse cenário e quais impactos teria em sua prática diária.

*[...]viraria um caos, né? Hoje em dia, eu acho que viraria um caos. É perder internet, é perder...Eu acho que... Eu acho que aconteceria isso, sabe? Não iam dizer, ah,*



*alguns, ah não, tudo para, assim como o recesso, né? Se você faz um recesso sem ter problema nenhum pra descanso, né? Você dá um treco desses aí no sistema [...] eu acho que assim, se desse um problema assim, até não consertar, ou ia parar pelo tempo que fosse necessário pra arrumar, ou, no caso, de algo muito apocalíptico, assim, iam ter que aos poucos voltar, né? Isso num tempo, se adaptar ao físico, que nem, eu acho, que nem pegar uma urna eletrônica, tem que voltar pro tempo das cédulas, né? (Entrevistado 4).*

A discussão sobre a dependência do sistema de internet e da tecnologia no trabalho e o potencial caos que ocorreria em caso de interrupção, aliado à necessidade de adaptação a situações adversas e a transição para métodos mais tradicionais reflete a influência de fatores externos, como eventos inesperados ou desafios técnicos, na forma como as coisas são conduzidas. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento externo da **vontade de verdade**, onde a organização responde a fatores externos que podem afetar seu funcionamento. Novamente, a **interdição** também é uma característica presente, pelo acesso necessário ao sistema e pela dependência reconhecida em torno deste dispositivo como determinante para o funcionamento do sistema judiciário brasileiro.

A última entrevistada é uma **consumidora de e-commerce**. O crescente uso do *Big Data* aplicado aos negócios, juntamente com a programação de algoritmos voltados para o marketing das organizações, alinha o foco deste trabalho a essa área de consumo.

Nesse sentido, a entrevistada expõe os motivos pelos quais a motivam fazer compras *online*.

*[...] eu vou comprar online itens que vou conseguir acumular milhas, itens que são um pouco mais caros, e eu vou comprar itens, as compras, digamos assim, cotidianas, coisas de mercado como física, então depende muito do que, mas com certeza é motivado por a questão da facilidade, da questão dos benefícios, enfim, diversos motivos, mas eles são bem importante na minha decisão de compra (Entrevistada 5).*

A ênfase está nos elementos externos que moldam as escolhas do entrevistado como consumidor, como a praticidade, os benefícios e a conveniência oferecidos pelos diferentes métodos de compra. Portanto, esse trecho se conecta ao procedimento externo da **vontade de verdade**, onde fatores externos têm um papel significativo na conformação do discurso e das ações do entrevistado.

A entrevistada também menciona sua prática de pesquisar *online* antes de efetuar uma compra em uma loja física, com o objetivo de obter um melhor preço ou evitar gastar mais do que o necessário.

*[...] já aconteceu uma situação que eu fui em alguma loja, possivelmente alguma loja de decoração, itens para casa, eu vi algum item que me chamou a atenção, eu achei*

*muito bonito, mas eu achei muito caro na loja física, aí eu fiz o exercício de pesquisar online, eu lembro, não sei, efetuar com a compra, enfim, mas eu faço muito disso, eu vou numa loja, antes de eu comprar, eu tento sempre dar uma pesquisada online, porque eu tenho muito receio de pagar mais caro um item que eu não teria tanta urgência (Entrevistada 5).*

A entrevistada expressa sua preocupação em pagar mais caro por algo que não é uma prioridade imediata. Esse comportamento reflete a influência de fatores externos, como preços e custos, em suas decisões de compra, o que está alinhado com o procedimento externo da **vontade de verdade**, onde a busca por vantagens econômicas é um aspecto relevante do discurso. A relação de consumo, neste caso, é modificada. O consumo instantâneo por via digital, para uma entrega posterior, contrasta com o acesso ao produto/serviço na hora e diante das opções disponíveis. O critério de escolha e a relação com o ato de consumo é ressignificado pela avaliação de custo-benefício de cada escolha por meio da comparação constante e do cálculo de vantagem econômico-financeira no exemplo citado. O impacto desta forma de consumo e de escolhas individuais tende a ter efeito amplo e marca os discursos em torno da McDonaldização como será analisado a seguir.

A entrevistada também aponta estratégias usadas por empresas para atingir os consumidores, principalmente os mais jovens, que possuem um perfil mais virtual e moderno. “[...] *elas podem estar começando no ambiente online, no perfil, no Instagram, mas é alguma forma que elas estão dentro de chegar no consumidor, principalmente esse mais jovem, que tem esse perfil, digamos, mais virtual, mais moderno*” (Entrevistada 5). Isso demonstra como as estratégias das empresas no ambiente *online* influenciam a forma como elas alcançam seu público-alvo, relacionando-se com o procedimento externo da **vontade de verdade**.

Quando questionada sobre sua preferência entre ter previsibilidade em suas compras ou ser surpreendida, a entrevistada expressa sua visão pessoal como consumidor e como ele valoriza ações que o surpreendem positivamente.

*[...] na minha visão, assim, como consumidora, eu gosto de ser surpreendido de uma forma positiva, por exemplo, que nem na Shopee<sup>2</sup> que eu estou o tempo inteiro quase comprando, às vezes vem um recadinho de agradecimento, eu acho que isso é uma forma muito pessoal de tu conquistar o teu consumidor, eu acho que isso é uma coisa simples que agrega valor (Entrevistada 5).*

Este trecho está relacionado ao procedimento externo da **vontade de verdade**, pois reflete a perspectiva subjetiva da entrevistada e seu julgamento sobre o valor de tais gestos no

---

<sup>2</sup> Loja de comércio eletrônico popular pela comercialização de produtos importados de baixo valor, sobretudo da China como grande produtor mundial de produtos manufaturados de baixo custo.

contexto de suas interações como consumidor. O discurso é presente e reforça esse tipo de vínculo, por exemplo, no esforço por compor um ‘ambiente virtual’ de afetividade diante ‘de um recadinho de agradecimento’ que acompanha o produto. O esforço discursivo ao ato de compra, como **comentário** visa reforçar e suavizar um conjunto discursos que é despersonalizado e padronizado em essência.

Questionada acerca da praticidade das compras *online*, a entrevistada aborda o tema da humanização do atendimento e a sua importância nas interações entre empresas e consumidores.

*[...] essa humanização, então eu gosto de dizer, a gente tá num mundo onde tudo é tão rápido, é tão líquido, é tão fluido, até tem uns autores que falam sobre a modernidade líquida, que nada nos chama atenção, que tudo é muito rápido, então é uma forma de valorizar esse lado mais humano, do consumidor, das empresas, porque pra empresa fazer isso, ela tem que ter um lado mais humano, porque senão vai ser só venda, venda, venda, venda, aquela coisa assim, personificar, então eu acho que com certeza agrega muito valor (Entrevistada 5).*

Esta fala se relaciona ao procedimento externo da **vontade de verdade**, pois reflete o julgamento do entrevistado sobre como as empresas deveriam se relacionar com os consumidores. A simulação de sensações e a construção de dispositivos que remetam a uma experiência ‘humanizada’, ainda que padronizada, é um efeito de como os novos modelos produtivos associam a massificação com elementos de sensibilização e suavidade do controle e centralização da dispersão de informação e ofertas acessíveis ao consumidor neste caso.

A seguir, no subcapítulo 4.2, será apresentado de que forma as falas dos entrevistados refletem os efeitos da McDonaldização em suas vivências diárias.

#### 4.2 DIMENSÕES DA McDONALDIZAÇÃO DA SOCIEDADE E O SUJEITO CONTEMPORÂNEO

O presente subcapítulo apresenta a análise, a partir dos discursos dos entrevistados, sobre os cinco elementos que compõem o fenômeno da McDonaldização. O que foi relatado em suas respostas quando questionados sobre esses elementos da McDonaldização em suas vidas está alinhado com o objetivo geral deste trabalho, que é identificar como a McDonaldização da sociedade, baseada na racionalização ideal do trabalho e no uso das Tecnologias da Informação, influenciam no modo de vida contemporâneo, na configuração societal e nas organizações envolvidas nesse processo.

Sendo assim, o elemento da **eficiência**, anteriormente abordado no subcapítulo 2.6.1, refere-se à busca constante pela produção e entregas mais rápidas e econômicas de produtos ou serviços.

O entrevistado 4 (advogado) destaca em diversos momentos de sua entrevista que a adoção de tecnologias tem com o objetivo a migração de práticas do sistema tradicional do judiciário para um modelo digital. Assim, os procedimentos presenciais e processos impressos em papel, entre outras atividades passam a ser adaptados para o sistema digital, e permitiram uma maior celeridade não apenas no rito processual, mas também na capacidade de participar "virtualmente" de audiências que anteriormente exigiam presença física. Ele aponta que a pandemia de COVID-19 foi um marco, nesse sentido, pois as medidas sanitárias adotadas para a contenção do avanço da pandemia acabaram por forçar a utilização do trabalho remoto para a manutenção das atividades do judiciário.

Sob a sua percepção da eficiência proporcionada pelo sistema integrado que o judiciário atualmente utiliza (*eproc*), ele afirma que “[...] *O quanto isso acelera tudo, né? Não tem nem... Tipo, é incomparável. Se tu pegar 20 anos atrás, assim, é... Não tem, não tem comparação. Com certeza, assim, mudou muito, muito mesmo, né?*” (Entrevistado 4). O período mencionado como "20 anos atrás" pelo entrevistado, se refere principalmente à época em que todo o procedimento de sua atividade era conduzido de forma que as sentenças, notas e jurisprudências eram publicadas em um jornal chamado "Diário da Justiça", que normalmente continha mais de 400 páginas de papel. Todas as audiências eram realizadas presencialmente, assim como todos os ritos protocolares relacionados à sua profissão eram essencialmente marcados pela presença física das partes envolvidas.

Ele ainda afirma que “[...] *não tem nem comparação com o que era antigamente. Na celeridade, digamos, do negócio. Seria quase impossível, acho que hoje em dia...Sabe, eu sei, retrocesso sem isso aí. Seria... Assim, as pessoas iam ficar... Iam, acho que, travar o negócio de um jeito assim que...*” (Entrevistado 4). A percepção de que seria um retrocesso sem as ferramentas digitais que proporcionam às atividades diárias de seu trabalho mais eficiência revela igualmente uma relativa dependência dessas ferramentas, o que poderia causar transtornos reais no fluxo de trabalho do Judiciário. Esse ponto é abordado nas análises subsequentes, mais especificamente no trecho relacionado à irracionalidade.

No caso da entrevistada 3, a questão da eficiência (e também da falta dela) é exposta na frase anteriormente já citada pelo texto na análise do discurso onde ela relata que “[...] *Às vezes, pra uma única cliente, a gente chegava a tirar de 20, 30 pares de calçados*”, revelando que, por orientação da organização na qual trabalha, o tratamento com o cliente, que envolve

despender um tempo operacional expressivo com cada um deles, bem como muitas vezes expor de 20 a 30 pares de calçados para cada cliente, acaba sendo desgastante e contraproducente, segundo a sua própria observação.

Isso pode ser melhor compreendido ao levar em consideração o fato de que se trata de uma empresa familiar situada em uma cidade de pequeno porte. Nessa localidade, a informalidade nas interações entre os membros da sociedade e a proximidade existente entre seus habitantes, conforme mencionado pela entrevistada, acabam por revelar que esses fatores estão enraizados em suas práticas cotidianas, muitas vezes suplantando as formas burocráticas geralmente aceitas na sociedade capitalista. É importante considerar, neste sentido, que a adaptação, aprendizagem e estímulos sociais conduzem as pessoas ao estranhamento e, até mesmo, a rejeição de práticas que divergem de uma lógica burocrática baseada na eficiência e no resultado acima de qualquer outro valor ou ação.

Além disso, conforme destacado por Ritzer (2021) como um dos pilares do elemento da eficiência, a adoção da estratégia das organizações McDonaldizadas de oferecer um número limitado de opções para o cliente, visando que estes sejam atendidos o mais breve possível, contrasta com a realidade vivenciada pela entrevistada, que revela o oposto dessa estratégia de negócio adotada pela empresa.

Essa estratégia de oferecer poucas opções para os clientes também é mencionada pela entrevistada 5, que expressa sua perspectiva como consumidora. Segundo ela, ter muitas opções para um determinado item pode ser um fator complicador na hora da escolha do produto. Em suas palavras,

*[...] itens mais, não vou dizer banais, mas mais simples, corriqueiros, por exemplo, uma caneca, se eu tiver muitas opções, dez, quinze, eu vou me angustiar, por que como que eu vou saber que essa é a melhor decisão? [...] Então eu acho que muita informação acaba angustiado (Entrevistada 5).*

Isso respalda a estratégia adotada pelas organizações McDonaldizadas, conforme destacada por Ritzer, sob a perspectiva do consumidor, buscando oferecer poucas opções de escolha com o objetivo de promover eficiência e escolhas mais objetivas. Mesmo quando há aparente diversidade de oferta, o modelo de produção e as tecnologias que os fundamenta costumam ser iguais, mas rotuladas de forma que pareçam representar diversidade.

O elemento da **calculabilidade** envolve a ênfase na quantificação, onde a quantidade (por exemplo, tamanho das porções) é mais valorizada do que a qualidade ou características qualitativas.

Abordado anteriormente no subcapítulo 2.6.2.2, a padronização se torna um componente rotineiro nas organizações McDonaldizadas, disciplinando os indivíduos. Regras, normas de como agir e até mesmo de como pensar são disseminadas e reproduzidas nesses sistemas, moldando os comportamentos de todos os envolvidos.

Em diversos trechos da entrevista com o entrevistado 1, a questão da padronização se destaca. Ele menciona que para desempenhar seu trabalho, é fundamental aderir a certos padrões, como manter o carro limpo e aspirado, dirigir de forma cuidadosa e ser cortês. Isso reflete as diretrizes da empresa, que são aplicadas a todos os motoristas da plataforma. Mesmo sendo algo cobrado de todos, ele reconhece a importância de uma autovigilância para evitar chamar a atenção do proprietário do aplicativo.

Outro aspecto da calculabilidade, a uniformidade (conforme detalhado no subcapítulo 2.6.2.3), se torna evidente na fala do entrevistado 2. Nela, o entrevistado relata sua busca por manter padrões específicos relacionados à uniformidade dos pratos e à forma de preparação, tudo com o propósito de assegurar a qualidade dos alimentos servidos em seu restaurante.

Ao mencionar que, quando contrata um novo funcionário, este traz consigo experiências de outros locais de trabalho, ele ressalta que essas experiências podem, de alguma maneira, impactar a rotina da produção em seu restaurante. Isso o leva a orientar o novo funcionário a aderir às normas internas do estabelecimento, assegurando, desse modo, a manutenção da uniformidade.

No sentido do uso de métricas para mensurar determinados índices, ficou mais evidente no relato da entrevistada 3, a qual afirma que

*[...] A gente tinha assim um controle para ver quem vendia mais, porque a gente quantificava as nossas vendas né. Digamos, ao mês eu vendi 50 mil e ela vendeu 44 mil, sempre era misturado. Para nós, 'fulano esse ano vendeu mais. O que que aconteceu, o que deu errado?' ou digamos assim, quando dava muita diferença de valores, quando uma vendia 20 mil a menos do que a outra daí 'ah, o que que deu de errado?' Sempre nesse sentido. Até pela questão da meta de vendas né. **A gente tem aquele percentual que tem que ser vendido, eles sabem que a loja é pequena, trabalha com crediário, com cliente fixo e os clientes são fiéis** (Entrevistada 3, destaque pelo autor).*

Embora a empresa seja pequena e familiar, e apesar da influência de uma atmosfera interiorana que geralmente envolve uma abordagem mais informal com os clientes da loja, isso não compromete os princípios fundamentais, como a definição de metas de vendas. A ideia de cultivar uma clientela regular e fiel fortalece esse conceito, o que também permite a prática do crediário (uso de fichas de crédito) como parte integrante da rotina de trabalho da entrevistada.

A adesão por meio do isomorfismo-mimético<sup>3</sup>, tipificado na teoria institucional, é visível aqui quando mesmo em espaços menores nota-se a adesão a modelos consagrados como os mais eficientes, produtivos e rentáveis a partir de ‘modelos de referência’ em um determinado setor de atividade.

A **previsibilidade** (subcapítulo 2.6.3) significa que os produtos e experiências são projetados para serem consistentes e previsíveis, independentemente de onde ou quando sejam consumidos.

O entrevistado 1 destaca um ponto importante relacionado à previsibilidade das corridas, no qual tanto ele quanto os clientes possuem conhecimento antecipado do trajeto a ser percorrido, da distância e do custo do transporte. Nesse contexto, ele destaca que, caso seja necessário recalcular a rota devido a situações como trânsito congestionado ou imprevistos como acidentes, ele comunica isso ao cliente antecipadamente e solicita sua autorização para realizar a mudança de itinerário.

*[...] eu sempre dou um feedback pro cliente, sempre eu falo ó, aqui eu vou desviar porque o trânsito está muito parado, então eu vou desviar aqui e eu aviso ó, se der alguma alteração no valor da corrida, eu não vou cobrar essa alteração, só vou cobrar o que foi pré-estabelecido ali pelo aplicativo, então eu penso assim não, **as vezes o trânsito está muito parado nas vias principais, mas se eu fizer uma volta aqui eu vou até economizar gasolina né, tempo e gasolina, então compensa pra mim**, mesmo que o aplicativo ele entenda que você andou um percurso maior né (Entrevistado 1, destaque pelo autor).*

Comparando com o serviço de táxis que era a alternativa antes da popularização dos aplicativos de mobilidade, havia uma falta de clareza sobre o itinerário e o custo da viagem. Geralmente o cliente só descobria o valor a ser pago após a corrida ser concluída. Atualmente, no entanto, essa previsibilidade é possível graças ao uso de tecnologias como o GPS e plataformas de mobilidade, como aquela à qual o entrevistado está vinculado.

Mesmo quando a rota da corrida é alterada, a combinação entre previsibilidade, tecnologia e a experiência do motorista lhe possibilita economizar gasolina e, conseqüentemente, dinheiro, evitando áreas com tráfego pesado ou incidentes. Nesse sentido, a previsibilidade torna-se um fator desejável, como destaca Ritzer (2021).

---

<sup>3</sup> O fenômeno do mimetismo organizacional manifesta-se quando uma empresa decide implementar um modelo organizacional ou produtivo adotado por outra organização, adaptando-o às suas necessidades e o isomorfismo representa a reprodução deste modelo consolidado em um determinado setor institucional. Esse processo reflete a busca por legitimidade no setor produtivo, onde a adoção de modelos reconhecidos, como estruturas organizacionais, tecnologias e ferramentas de administração, torna-se essencial para manter a credibilidade e preservar mercados (Motta; Vasconcelos, 2021).

No ramo de atuação do entrevistado 2 (dono de restaurante), a previsibilidade se manifesta através de sua capacidade de antecipar o fluxo de clientes em seu estabelecimento devido à sua vasta experiência no negócio que opera há 6 anos. Ele menciona: “[...] *E é sempre a mesma coisa. Final de mês, é tenso, e no início do mês começa a melhorar, né? Até o dia 20, 25, ali...*” (Entrevistado 2).

Quanto à previsibilidade e consistência dos produtos ofertados pelo restaurante, ele relata que

[...] *Sim, o preparo é feito da mesma forma. A única coisa que pode alterar assim é a questão de colocar um pouquinho de sal a mais e um pouquinho de sal a menos. Por isso que eu peço sempre pra cozinha provar. É sempre o mesmo tanto de sal, não pode passar e não pode faltar* (Entrevistado 2).

Nesse contexto, embora haja flexibilidade para atender aos pedidos dos clientes, como a variação na quantidade de sal, o prato sempre será servido da mesma maneira. Isso garante a padronização da produção, permitindo que o cliente repita seu pedido depois de algum tempo e tenha a mesma experiência gastronômica que teve quando o fez pela primeira vez.

É relevante destacar mais uma vez que o restaurante em questão adota o modelo *Slow Food*, mas também incorpora alguns elementos dos modelos McDonaldizados. Isso ocorre porque a racionalização de suas operações não depende do modelo de gestão ou produção específico utilizado na área gastronômica.

O entrevistado 4 (advogado), reconhece na previsibilidade uma ferramenta valiosa para monitorar os prazos processuais. Conforme anteriormente relatado em sua fala, o entrevistado afirma que somente se o usuário não acessar o sistema (*eproc*) para incorrer a possibilidade de perda de algum prazo, uma vez que esse sistema tem uma agenda integrada que lista todos os prazos e as datas das audiências em sua tela inicial. Essa previsibilidade não apenas ajuda a evitar contratemplos em sua atividade profissional, mas também é fundamental para garantir que os prazos não sejam perdidos, o que é de extrema importância no trabalho de um profissional do Direito. Os dispositivos de controle funcionam para regular a rotina e a organização pessoal e, à medida que são aperfeiçoados, podem intensificar ainda mais a previsibilidade das ações a serem realizadas. Como exemplo disso, um aperfeiçoamento deste sistema de gestão de processos permitindo que o próprio interessado tenha acesso ao fluxo processual imprime mais uma camada de previsibilidade por sanção caso o profissional não dê retorno no tempo programado.



Assim como o entrevistado 2, a entrevistada 3 (vendedora) utiliza sua experiência em seu campo de atuação para compreender o comportamento dos clientes na loja onde trabalha. Essa habilidade de previsão possibilita ao estabelecimento antecipar e gerenciar de maneira eficaz o controle de estoque. Ela afirma que: “[...] *a gente sabe que são os meses mais fracos daí a gente acaba promovendo promoção, promovendo em live para ver se ia vender ou não. Para liberar aquela mercadoria em condição especial...e tem os fins do ano, ali nos últimos 4 meses são os meses que mais vendem.*” (Entrevistada 3).

O fato de aproximar-se dos clientes em seu cotidiano, e de forma virtual através das redes sociais, também auxilia a entrevistada a aprofundar o conhecimento sobre seu público-alvo, compreender suas preferências de compra bem como as preferências próximas a seus clientes, como familiares e amigos. Ela afirma que

*[...] São pessoas que eu vejo no meu fim de semana, são pessoas que eu vejo assim, diariamente na rua, que eu vou dar oi, que eu vou conversar, pessoas que eu respondo no Instagram, eu sigo muitos dos clientes. E realmente era assim, **eu procurava conhecer bastante o cliente**, conversar bastante com o cliente, tanto que quando chegava, que nem agora começa a coleção de verão nova de 2024, chega as mercadorias e a gente vê a foto, e a gente pensa, **‘nossa, essa aqui é a tua cara’**, de tanto que a gente tem um vínculo e a pessoa está sempre comprando, a gente consegue identificar até os rostos das pessoas. **Tanto que às vezes o cliente que compra bastante com a gente, ele chega fim de ano, quando tem presente de amigo secreto, ou quando tem presente de dia das mães, eles vem e procuram nós, porque a gente vai dar a opinião ‘Ela gosta disso, fulana gosta daquilo’** (Entrevistada 3, destaques pelo autor).*

A previsibilidade dos comportamentos dos indivíduos se torna uma ferramenta de trabalho que é incorporada de forma automática aos métodos de trabalho da entrevistada.

O elemento do **controle** (subcapítulo 2.6.4) refere-se ao controle estrito sobre os processos e a padronização dos produtos, reduzindo a influência de fatores imprevisíveis, como a habilidade dos trabalhadores (ou sua ausência).

Para o entrevistado 1 (motorista), a plataforma na qual ele atua, embora não seja de grande porte como a Uber ou a 99, e adote uma abordagem mais cooperativa do que corporativa, exerce controle sobre os motoristas em relação à maneira como eles conduzem os veículos, mantêm-nos limpos e interagem educadamente com os clientes.

Esse controle torna-se uma parte integrante da rotina dos motoristas, influenciando-os a autorregular seu comportamento e aderir às diretrizes estabelecidas pela plataforma, com o intuito de evitar repreensões por parte dos administradores do aplicativo.

Ele exemplifica os motivos que levam os administradores a chamar a atenção dos motoristas, dizendo: “[...] *tem muito motorista que não gosta de pegar corrida com pouco valor,*

*ele recusa, então há uma pressão dos dirigentes no caso, que a gente tem que pegar pra não perder cliente né, porque você fica recusando, cancelando corrida o cliente, troca de plataforma né” (entrevistado 1).*

Podemos observar que o conceito de sociedade disciplinar, como exposto por Foucault (2019) e discutido no subcapítulo 2.6.4.1, está evidente na maneira como os motoristas são moldados e disciplinados para aderir às regras da plataforma. Isso resulta na internalização dessas normas, caracterizando uma sociedade de controle, conforme a perspectiva de Deleuze (1992). Essa sociedade de controle busca exercer influência de maneira menos aparente e mais sutil, especialmente devido à crescente utilização das tecnologias digitais.

Com o crescente uso das tecnologias digitais em várias áreas e a tendência ao controle mais sutil mencionada por Deleuze, a observação do entrevistado 4 (advogado) indica que o sistema digital que ele utiliza busca reduzir incongruências, especialmente nos procedimentos protocolares, conforme ele destaca

*[...] Até no próprio sistema existe um guia, tem guia ali, tem um manual no próprio sistema. Então, assim, até o meu colega, esse que é mais de idade, disse “marca aí no papel como é que faz”. Tá ali do lado! Tu vai ter que ler. **E para cada coisa, para cada petição, para cada recurso, para cada movimentação, tu tem que saber o Direito.** Daí, claro, aqui, você bota uma certidão de nascimento, não sei o que, isso aqui, tem que saber. Tem que saber a parte processual. Tem que estudar. **Mas aí tem que saber como botar aquilo no sistema, em que ordem. Mexer, salvar, aquela coisa.** A nomenclatura (Entrevistado 4, destaques pelo autor).*

Neste trecho ele enfatiza o fato de que não basta apenas compreender o funcionamento do sistema, mas acima disso é preciso “saber o Direito”, saber como montar uma peça processual, as nomenclaturas próprias da profissão. Então o sistema se conjura como mais um saber a ser aprendido e dominado para o bom desempenho da profissão.

A entrevistada 3 afirma que, como funcionária, junto com sua colega de trabalho, buscou implementar métodos de controle mais eficazes, com o intuito de aprimorar a burocracia dentro da empresa. Ela afirma que

*[...] **Quando eu entrei na loja eles eram bem flexíveis nessa questão da troca. Daí nós procuramos deixar mais regrado isso.** Por quê? As pessoas ficavam vários dias com o calçado em casa e depois apareciam pra trocar. Como a loja não queria se sair mal com as pessoas, eles não tinham aquele costume de dizer assim: ‘são tantos dias pra a troca’. **Eles não tinham política. Até hoje não se tem uma política da empresa que as pessoas visualizem isso.** Então realmente era bastante confuso. Imagina, tu tá com o calçado em casa, comprou e não gostou, não importa se passou dois ou três meses. A cara de pau da pessoa vai ser de querer trocar. Porque o cliente vai querer ter vantagem. Até aconteceu com pessoas que eram próximas da minha patroa e foram lá com calçados de três meses. Isso acontecia bastante com criança. O que acontece é que alguns pais às vezes compravam um calçado apertado e usavam*

*pouco tempo, às vezes nem usavam e daí eles não percebiam e queriam trocar. 'Ah, porque eu não vou perder essa mercadoria'. Só que é responsabilidade da pessoa de comprar algo que vai aproveitar (Entrevistada 3, destaques pelo autor).*

Em outra parte da entrevista, ela menciona as dificuldades associadas à concessão de descontos aos clientes. Ela observa que, apesar de seus esforços para implementar uma política de descontos mais rigorosa, os empregadores eram flexíveis, o que resultava em algumas situações problemáticas.

*[...] Também tinha outra forma que a gente sentia bastante é no quesito do desconto. Por essa flexibilidade da empresa não ter de um regramento de como trabalhar, quando a gente tava ali vendendo, chegava a minha patroa que tinha descido na casa dela, ela morava super perto da loja ou meu patrão e as pessoas "ah, meu amigo de muito tempo". Pediam desconto e eles concediam esse desconto. Daí era como se o cliente nos visse como um nada. Daí o que acontecia... se esse mesmo cliente ou as pessoas que estavam dentro da loja voltavam outro dia e iam pedir mais desconto. "Ah, porque o dono da loja me deu". É bem complicado. Eles não tinham muita ordem pra fazer as coisas. Acontecia muito disso também. A gente era autorizada a dar 7% de desconto, no máximo 10% em pagamentos à vista, e às vezes quando eles estavam na loja, eles concediam mais desconto. E as pessoas voltavam e pediam desconto pra nós, e isso fugia do que nós estávamos autorizadas a fazer. Então bem complicado também (Entrevistada 3, destaques pelo autor).*

Isso também evidencia que empresas familiares que não se baseiam em princípios burocráticos, geralmente enfrentam dificuldades em implementar esses princípios ao longo do tempo. O ambiente no qual a empresa opera, uma cidade pequena, contribui para essa informalidade maior e para a resistência dos clientes em aceitar normas de controle mais rígidas.

A **irracionalidade** (subcapítulo 2.6.5) refere-se ao paradoxo de como, apesar da ênfase na racionalização, a McDonaldisação pode levar a resultados aparentemente irracionais, como a falta de autenticidade nas experiências.

O entrevistado 4 menciona que compartilha seu ambiente de trabalho com outros dois colegas advogados. Um deles é uma pessoa mais idosa, acostumada com o sistema de trabalho antigo do judiciário, que se baseava no uso de processos impressos, reuniões presenciais e procedimentos mais tradicionais do Direito. O entrevistado relata que “[...] *Tem o nosso colega ali. Ele é dependente, né? Ele se autoproclama analfabeto-digital. Que daí é um problema, né?*” (Entrevistado 4).

Isso está alinhado com a perspectiva de Ritzer (2021) quando ele sugere que sistemas racionais mais rígidos podem levar a situações irracionais, pois o novo método de trabalho utilizado amplamente pelo Judiciário possui, na figura do sistema digital utilizado, uma ferramenta capaz de ampliar e acelerar o trabalho dos operadores do direito, inclusive até mesmo reduzir o número procedimentos necessários para se cumprir determinadas tarefas. No

entanto, isso só é possível àqueles que se adaptarem ao seu uso. Aqueles que resistem, não se adaptam por dificuldades de aprendizagem ou por outras razões ou, ainda, não se esforçam para aprender a utilizá-la irão depender de outros usuários mais familiarizados ou, em última instância, podem acabar sendo excluídos da nova realidade implementada pela Justiça.

Para a entrevistada 5 (consumidora de *e-commerce*), as irracionalidades aparecem justamente nos sistemas de busca das lojas *online*, principalmente de grandes lojas como a Shein e Magazine Luiza. Ela explica que

*[...] vai depender do objetivo e do perfil da loja, por exemplo, a Shein. A Shein tem até um catálogo imenso que nunca vai terminar. E o objetivo estratégico da Shein não é facilitar a busca do consumidor. É justamente fazer o consumidor perder muito tempo pesquisando lá dentro e, assim, consiga comprar mais coisas por impulso. Então, se tu lançar uma pesquisa lá na Shein, não vai ter uma categorização certa dos produtos do site. Eu acho que pode ser por uma falta de conhecimento, pode ser que não é o objetivo da Shein, é justamente que eles fiquem lá, o consumidor fique se embanando, perdido lá dentro, enfim, várias questões. Mas, por exemplo, a Shein, eu odeio o mecanismo de busca delas, porque eu acho horrível. Você não encontra nada e vem uma opção, vem mais 500, nossa, eu acho horrível. Mas aí tem outros sites que eles são mais precisos. Eu vejo isso, não vou saber dizer exatamente qual site, mas esses sites, talvez da Colombo, o site da Tramontina, eles possam ser um pouco mais precisos, porque eles categorizam. O Magazine Luiza é uma bagunça, porque tem toda a questão do marketplace, mas, por exemplo, talvez, eu faz tempo que eu não acesso, inclusive, o site, pode ser que nem mudou, mas eu vi que uma vez eu acessei o site da Colombo, estava tudo cheio de categorias. Então, eu acho que ele tinha essa preocupação de facilitar essa pesquisa para o consumidor, para concentrar a informação. Ah, agora vou entrar no ar condicionado, vou entrar lá, todos os ar condicionados. Agora, se for pesquisar isso, não, Luiza, meu Deus do céu. Tu vai lançar ar condicionado, vai vir desde uma pecinha de 10 reais para tu colocar no teu ar condicionado, até um ar condicionado de sei lá eu, 10 mil reais. Então, assim, é muita bagunça.[...] Agora, uma grande empresa, o Magazine Luiza, essa Shein da vida, eles não vão fazer isso, porque eles não conseguem tanta informação que tem lá dentro, é tanto marketplace perdido lá dentro. A própria Shopee, eu percebi, não sei se é porque eu me acostumei, ou eu aprendi a pesquisar dentro, mas eu acho que é um pouco mais intuitiva, mais rápida do que a Shein. Talvez porque eles estão se organizando melhor, não sei. Mas eu acho que depende muito da estratégia, do objetivo da empresa (Entrevistada 5, destaques pelo autor).*

Ela sugere que a "bagunça" presente em alguns sites possa ser proposital, visando capturar a atenção do cliente com uma variedade de promoções e produtos relacionados à sua busca.

A **tecnologia** (subcapítulo 2.7) refere-se à automação, eficiência e padronização dos processos, contribuindo para a criação de experiências altamente previsíveis e controladas.

O entrevistado 1 (motorista), enxerga as facilidades proporcionadas pela tecnologia como o diferencial responsável pelo aumento da demanda em seu setor. Ele afirma que

*[...] porque tudo fica mais fácil né, e ágil no caso, a tecnologia fez ficar assim né, fácil, ágil e rápida informação, então, e as pessoas na verdade, essa questão de*

*aplicativo, as pessoas estão aderindo cada vez mais, então na verdade tá crescendo os aplicativos, porque tá crescendo a demanda né, então aqui eu percebo que nossa, de quando eu entrei, como que cresceu muito né, então é isso né, você imagina, se fosse antigamente pensar num táxi né, tinha que ligar pra conseguir um...(Entrevistado 1).*

A tecnologia desempenha um papel significativo no ambiente de trabalho do entrevistado, pois é essencial para a operação dos serviços de mobilidade por aplicativo, como a Uber. No entanto, os impactos da chamada "Uberização" estão se tornando cada vez mais evidentes na sociedade.

A precarização do trabalho, combinada à crescente informalidade no emprego, frequentemente disfarçada como empreendedorismo de si mesmo, traz à luz um sistema que o sociólogo Ricardo Antunes têm escrito em suas obras ao longo dos anos. A "escravidão digital," diz respeito à essa temática e é melhor abordada de um de seus livros intitulado 'O privilégio da Servidão', onde ele explora especificamente essas novas formas de trabalho ligadas às plataformas digitais. Nesse contexto, a despersonalização dos empregadores se soma a um novo controle digital exercido por meio de aplicativos, impondo um ritmo à economia informal. Para muitos trabalhadores, isso resulta em um sistema de subsistência cada vez mais implacável (Antunes, 2018).

O enfraquecimento das leis trabalhistas é outro ponto de desemparo nos quais os trabalhadores por aplicativos se deparam. A falta de mobilização por parte da categoria, juntamente com o *lobby* praticado pelas empresas multinacionais que atuam nesse setor junto aos governos e à sociedade em geral, contribui para aprofundar a vulnerabilidade desses trabalhadores.

Recentemente, a juíza Valdete Souto Severo, que atua como titular da 4ª Vara do Trabalho de Porto Alegre, emitiu um veredicto reconhecendo o vínculo empregatício de um entregador com a Uber. A magistrada justificou sua decisão ao argumentar que os elementos característicos da relação de emprego se fizeram presentes na maneira como o entregador desempenhou suas funções, com destaque para a subordinação à empresa. Embora essa seja uma decisão de primeira instância e sujeita a recursos, representa um marco na busca pelo reconhecimento dessa modalidade de trabalho como emprego formal, o que, por sua vez, pode garantir mais direitos aos trabalhadores que oferecem serviços por meio dessas plataformas. (Trt4, 2023).

Assim como as plataformas de mobilidade, as plataformas de entrega de comida, exemplificadas na fala do entrevistado 2 (dono de restaurante), funcionam como intermediárias entre os clientes e os estabelecimentos, sem contribuir ativamente na produção dos itens ou nos

custos associados. No entanto, devido à capacidade de alcançar novos clientes em potencial, essas plataformas de entrega de comida são consideradas um "mal necessário", como mencionado anteriormente pelo entrevistado 2. Mesmo que representem um custo significativo para o estabelecimento, elas se tornam essenciais para a manutenção e expansão do negócio.

No entanto, no caso da entrevistada 3 (vendedora), a tecnologia algumas vezes é destacada como algo que pode acabar atrapalhando sua rotina de trabalho. Além das responsabilidades formais desempenhadas no local físico da empresa, ela também precisava atender os clientes virtualmente. Isso, por vezes, gerava situações que prejudicavam sua eficiência em sua rotina laboral. Ela relata que

*[...] Elas não pediam nem o número que elas precisavam, elas queriam saber toda a numeração. Então pra ti chegar e responder uma série de pessoas e conseguir destinar uma venda, levava tempo sabe, bastante tempo. A questão de enviar fotos também sabe. Às vezes pra gente diziam assim "Eu quero uma sandália de salto". Ai depois que a gente enviava, eles diziam assim "Ah mas eu queria uma sandália que fosse dourada ou prata" ou enfim né, tipo isso, pra nós, era difícil porque tomava um tempo gigantesco, mas tinha que responder, porque os mesmos clientes que pediam ali, são as pessoas que vinham até a loja. Para eles não se sentirem desrespeitados, que não receberam atenção (Entrevistada 3, destaques pelo autor).*

Este trecho destaca que a tecnologia apresenta duas facetas, como exposto anteriormente. A primeira envolve a transição das atividades diárias da empresa para o ambiente digital, criando uma espécie de "hiper trabalho", um contexto de intensificação da rotina laboral, levando a situações em que a entrevistada sente a necessidade de responder rapidamente aos clientes, a fim de evitar qualquer desconforto ou insatisfação caso não recebam uma resposta às suas solicitações. A segunda faceta refere-se diretamente aos clientes. Embora essa parte não tenha sido explicitamente mencionada pela entrevistada, é possível inferir que eles encontram na conveniência da tecnologia um alívio para suas demandas.

Ela também observa que a tecnologia oferecia à empresa um bom retorno como uma ferramenta de vendas. Com a ajuda da tecnologia, eles conseguiam alcançar uma ampla rede de clientes, facilitando a divulgação de informações sobre promoções e produtos em geral. Ela afirma que

*[...] Eu mesmo tinha uma lista de transmissão com 200 contatos no meu celular. Era postado no link, era postado nas redes sociais da loja, mas quanto mais próximo da pessoa e mais prático fosse o canal que fosse enviado as fotos dos produtos, mais fácil vender. Que nem nesse canal do WhatsApp que eu tinha 200 contatos, dificilmente 5 ou 6 não iriam responder. Então gera bem (Entrevistada 3).*

É importante destacar mais uma vez que a empresa onde a entrevistada trabalha está localizada em uma cidade com 6.654 habitantes. Ter uma rede *online* de 200 clientes e usá-la para realizar vendas se torna um recurso estratégico valioso para a organização. A compreensão deste tipo de atividade como ‘mais trabalho’ e a valorização deste trabalho adicional é também uma experiência derivada da tecnologia e que pode não ser considerada como trabalho, mas sim como recursos necessários para visibilidade frente a concorrência.

No caso do entrevistado 4 (advogado), ele relata que a pandemia de COVID-19 impulsionou o uso da tecnologia no meio jurídico. Ele enfatiza que:

*[...] Assim, a pandemia deu...ampliou em relação às audiências, que antes não tinha esse costume, mas agora isso foi adotado e... Ah, e na hora mesmo que tu entra no sistema, tu diz se tu quer totalmente digital o teu processo ou não. Então, assim, o totalmente, geralmente seria pelas audiências (Entrevistado 4).*

Esse trecho indica que o sistema *eproc*, usado por ele, oferece ao operador do Direito a opção de tornar o processo totalmente digital. Além disso, se essa opção for selecionada, as audiências ocorrerão de forma virtual, eliminando a necessidade de presença física das partes e do magistrado. É importante destacar que essa regra se aplica somente a processos de primeira instância.

Ele também destaca sua dependência em relação ao sistema e a dificuldade que enfrentaria caso não tivesse a conveniência proporcionada pela tecnologia. Ele afirma que

*[...] Eu não consigo imaginar um cenário hoje em dia sem esse sistema. E eu tô a pouquinho tempo, né? Mas já eu olho assim e digo cara, tudo depende disso. Você não souber mexer nisso. Tu pega uma carteirinha mesmo. Não é mais só aquela carteirinha vermelha, é a carteirinha. Tem uma carteirinha digital ali, que tu...Que tu... Se tem um aparelhinho, tu leva onde tu quiser. Tu tem um notebook, quero peticionar lá, não sei de onde, passo ela... Autentica tua carteirinha da OAB. A digital passou ali, né? Então, assim, pensa, né? Tá lá o meu colega no posto de gasolina, esse dia está vindo, tinha um prazo, sentou lá... Resolveu. Imagina isso em outro tempo, que a tua máquina de escrever não sei o que lá, tem que ir até um fórum pra ir lá. Não tem nem comparação, né? A celeridade (Entrevistado 4, destaques pelo autor).*

Graças à praticidade da tecnologia, a execução de seu trabalho não está mais restrita a um espaço físico. Isso permite que o advogado exerça sua profissão de qualquer lugar, resolvendo eventuais problemas mesmo quando está distante de seu ambiente de trabalho.

Outro ponto que ele destaca é a necessidade de se familiarizar com o sistema e a importância de ser assertivo em suas operações. Ele relata que:

*[...] porque até se tu não vai como é que se diz, pegando aos pouquinhos, e também, aquela coisa do nossos pais com a tecnologia, com smartphome, com o WhatsApp, é perigoso até, né, as vezes, não dá pra errar, não dá pra errar, é complicado tu errar, mas assim, vai da vontade também, porque existe treinamentos, tem à disposição, tem cursos, e é grátis... (Entrevistado 4).*

Este trecho revela que, além da familiaridade com o sistema, é essencial que o usuário tenha um senso de responsabilidade em relação às suas ações. Um erro operacional no sistema pode resultar na perda da ação. No entanto, ele também menciona que existem treinamentos disponíveis para aqueles que desejam aprofundar seu conhecimento no sistema, e esses treinamentos são gratuitos.

Ao final de sua entrevista, ele aponta diversos pontos cruciais ligados à tecnologia e também aos usuários que dela dependem:

*[...] só vai da pessoa querer se adaptar, o problema é que as pessoas, tem a resistência também, a tecnologia, ou se o cara tem grana, contrata um secretário que faz tudo isso, e daí fica naquela, nem precisa, mas vão ficar sempre dependendo de alguém, mas tem, mas acontece isso, é progressivo, se tu for olhar as próximas gerações ali, já vão estar acostumadas com esse sistema, como era outro, né, enfim, acabam sendo, tipo, vão passando, né, eu sou mais velho e tal, mas pelo fato de ter começado agora, pra mim, isso é o normal, é o padrão, e quando eu ouço falar, até, tu disse mesmo que trabalhou e tal, eu digo, “Meu Deus, como é que era”, sabe, pegar ali uma jurisprudência, um negócio, uma fonte do jornal, tamanho 4, mais ou menos, né, é uma coisa assim que eu fico, ‘Meu Deus’, era difícil, né, os caras eram doutor, pra tudo, porque era difícil. É uma coisa que, é isso, né, pesquisa, e é tudo, é muito voltado a isso, e tu tem que, hoje em dia a internet trás tudo ali pra tu fazer um argumento, a jurisprudência, mesmo aquilo. Não, e fora a impressão, né, tipo assim, 400 páginas de jornal. É muita, é muita loucura, assim, e outro, é difícil de imaginar, mas imprimir um processo, tu vai imprimir um processo as vezes pra ver, o Rafa mesmo botou esses dias ali, um pra, botou lá, deixa eu imprimir, tá 200 páginas, ‘ah, porque eu gosto de ver ele na mão’, tá bom então, mas tá louco, sabe, tu chegar lá com, não sei quantos lados, é muita, claro, tem esse impacto, inclusive, até ecológico, de folha, mas assim, é, eu acho que é voltar pro, trouxe muito mais benefício do que tem que se adaptar, é a mesma coisa, isso, internet, telefone, carro, tudo evoluiu, eu não sei mexer no telefone, fogão, uma geladeira, hoje em dia não é mais, assim, como tudo, sabe, assim, é complicado, mas, eu acho que todas as profissões estão, tu vai ser um professor, hoje em dia que não sabe, não usa o Meet, não usa, claro, olha a limitação que tu vai ter, né, é só olhar pra pandemia, que pegou, tipo, todos os professores, não só os professores, mas, até mesmo os alunos, e outras áreas ali, com as calças na mão, tipo, tem que aprender a mexer no Meet, tem que aprender a fazer uma videoconferência, tem que mandar material via email, tinha professor que, né, talvez nem email tinha, pega essas escolas menores ali, principalmente as municipais, às vezes que são umas escolinhas ali, não tinha infraestrutura, né, nem os alunos não tinha, às vezes, pra acompanhar. E é isso, e tem que, não adianta, é o jeito, né, não tem muito o que fazer, então, assim, eu acho que eu não consigo imaginar daqui pra frente um cenário diferente, sem essa ajudinha da tecnologia, né, não tem como, até porque, olha, é claro, aumentou o volume de processos, também aumentou em relação a essa facilidade, porque é mais rápido, você pode fazer mais, isso não é o volume, mas não tem como, hoje em dia, eu acho, é o caos, se isso não funciona, é o caos (Entrevistado 4, destaques pelo autor).*



Nesse trecho, o entrevistado 4 destaca a importância da adaptação à tecnologia no contexto de trabalho, observando que algumas pessoas resistem à tecnologia e preferem contratar secretários para realizar tarefas digitais. Isso as torna dependentes de terceiros para a execução de suas tarefas.

Além disso, ele menciona o impacto ecológico dos processos físicos (em papel). Grandes volumes processuais exigem a impressão de um número significativo de folhas de papel, espaço para armazenamento e estão sujeitos à deterioração ao longo do tempo.

O entrevistado enfatiza que a tecnologia trouxe mais benefícios do que desafios e que todas as profissões precisam se adaptar às novas ferramentas, como as videoconferências, por exemplo. Conclui sua fala destacando que não consegue imaginar um cenário futuro sem a ajuda da tecnologia, especialmente em sua área, onde o uso se tornou essencial devido ao aumento do volume de processos e à necessidade de agilidade por parte da justiça.

A entrevistada 5 (consumidora de *e-commerce*) aponta para a importância da tecnologia na expansão e solidificação do comércio eletrônico.

*[...] A tecnologia para essas grandes empresas é algo que foi incrível. Não só a tecnologia, mas toda a questão da pandemia, eu acho que impulsionou muito, as grandes empresas. Essas grandes, com a marketplace, como a Magazine Luiza, enfim, grandes lojas, a Shein, a Shopee, todas elas, eu acho que se não tivesse a tecnologia, a gente não teria o comércio eletrônico tão impulsionado como ele é hoje. Ele não nem existiria, mas principalmente essa questão da pandemia, onde o consumidor se viu obrigado a fazer compra online. Porque muitas pessoas antes não imaginavam, mas na pandemia teve pessoas fazendo mercado online. Então eu percebo que impulsionado pela pandemia, por um novo perfil do comportamento do consumidor, as novas gerações, essa facilidade de acesso à rede social, WhatsApp, Instagram, Facebook, tudo isso impulsionou e fez com que o acesso se tornasse, digamos assim, mais facilitado. Então sem a tecnologia, essas empresas não conseguiriam ter o poder que elas têm hoje de vendas. Magazine Luiza, Polishop também, elas não conseguiriam, porque é muito fácil para o consumidor acessar elas pela tecnologia. E eu vejo que a partir disso, toda essa tecnologia, essas grandes empresas, Amazon também é um exemplo, elas intensificaram muito a questão das entregas também. Então elas começaram a investir muito na questão logística, na questão de rapidez de entrega. Eu lembro que lá em Santa Maria eu comprava um negócio na Amazon e um dia já se fez a entrega. Então impulsionado pela tecnologia, elas foram fortificando e tentando entregar essa experiência para o consumidor. Mas sem a tecnologia, essas grandes empresas não teriam o funcionamento que elas têm hoje (Entrevistada 5, destaques pelo autor).*

Ela também observa que a pandemia foi um dos principais impulsionadores do comércio eletrônico, até mesmo para compras diárias, como as realizadas em supermercados, que passaram a ser feitas através do uso de aplicativos. É importante destacar que, de acordo com a entrevistada, grandes empresas estão investindo nos setores de logística, estoque e entregas, com o objetivo de manter sua competitividade no mercado digital altamente competitivo.

Por fim, é importante destacar que as declarações dos cinco entrevistados estão alinhadas com o fenômeno da McDonaldização, mas variam em intensidade. Em alguns contextos, os elementos burocráticos são mais proeminentes, enquanto em outros, a informalidade nas relações e nas atividades diárias ganha destaque. Portanto, os resultados os resultados obtidos nesse trabalho cumprem seu propósito, oferecendo *insights* sobre como a McDonaldização afeta a vida dos entrevistados, com ênfase especial na forma como a tecnologia desempenha diferentes papéis em suas rotinas diárias.

## 5 CONCLUSÕES

Este trabalho de conclusão de curso explorou a temática da McDonaldização na sociedade, considerando a interseção com o uso da tecnologia e seus efeitos na vida diária das pessoas. A escolha desse tema se baseou, principalmente, na constante evolução e expansão do fenômeno da racionalização do trabalho e dos modelos de produção na sociedade moderna, onde a busca contínua pela produtividade e eficiência dos processos de produção é uma prioridade constante. O desenvolvimento de pesquisas neste campo é presente na literatura da área de Estudos Organizacionais (Motta; Vasconcelos, 2021) e, a partir dela, foi identificado o fenômeno a partir do qual foi proposta a problematização deste trabalho.

Da mesma forma, o trabalho procurou contribuir com a produção acadêmica brasileira sobre a temática, trazendo uma discussão relevante para o campo da Administração. Além disso, a contribuição empírica da pesquisa ajuda a compreender como as pessoas são influenciadas por esse fenômeno e, ao mesmo tempo, como elas também influenciam essa dinâmica na sociedade.

O objetivo geral de identificar como a McDonaldização da sociedade, apoiada na racionalização ideal do trabalho e no uso das Tecnologias da Informação, permitiu compreender como diferentes dispositivos de racionalização influenciam o estilo de vida contemporâneo, a estrutura da sociedade e as organizações envolvidas nesse processo. Assim, a partir dos discursos analisados e da relação com as dimensões discursivas e com as dimensões da McDonaldização a pesquisa pôde ressaltar que se trata de um fenômeno em curso e que alcança diferentes espaços de trabalho e da vida dos sujeitos.

Os relatos dos cinco entrevistados proporcionaram diversos *insights* sobre como suas realidades são afetadas, tanto diretamente quanto indiretamente, pela McDonaldização. Eles destacaram como a tecnologia se tornou um aliado significativo desse fenômeno, que é percebido em diferentes graus pelos membros da sociedade.

Os objetivos específicos foram desenvolvidos a partir da sequência proposta na introdução deste trabalho. Através de uma revisão teórica da literatura, o texto descreve os elementos sociais, políticos e econômicos que influenciam a formação de estruturas organizacionais no início do século XXI. Além disso, ao relacionar os relatos dos entrevistados com a literatura revisada, foram destacados vários aspectos que demonstram como a tecnologia desempenha um papel central no processo de McDonaldização da sociedade, particularmente durante o período da pandemia. Por fim, o trabalho permitiu compreender de que maneira se

estabelece a relação entre os estilos de vida contemporâneos e o fenômeno da McDonaldização na sociedade.

Quanto aos resultados obtidos, é possível afirmar que a utilização da análise do discurso para examinar os procedimentos de controle do discurso nas declarações dos entrevistados permitiu uma análise mais aprofundada do que foi dito (e do que não foi dito). Mesmo com a diversidade de afirmações feitas por entrevistados que pertencem a diferentes contextos sociais, o meio pelo qual o discurso proferido por eles foi essencialmente o mesmo: o contexto do capitalismo produtivo na sociedade pós-moderna, em meio à rápida expansão tecnológica, que abrange diversos setores da atividade humana.

Quando analisados os discursos à luz da literatura estudada, em especial a literatura de George Ritzer, sociólogo cujas ideias formaram a base deste trabalho, é evidente que as declarações se alinham com muitos dos princípios por ele abordados. Essas declarações variam em intensidade, mas sempre orbitam em torno do fenômeno da McDonaldização.

Os principais procedimentos discursivos identificados nas falas dos entrevistados referem-se ao procedimento interno da **disciplina** e do procedimento externo da **vontade de verdade**.

O fenômeno interno da disciplina, que essencialmente se refere à implementação de mecanismos internos em instituições sociais para regular e moldar comportamentos individuais, torna-se evidente nos trechos em que os entrevistados compartilham suas experiências com as normas estabelecidas pelas organizações em que trabalham. A disciplina manifesta-se nos procedimentos operacionais padronizados, nas normas rígidas de atendimento ao cliente e nos sistemas de vigilância e controle. Tais diretrizes estabelecem padrões específicos de conduta e comportamento que são produzidos e reproduzidos pelos entrevistados.

O procedimento externo da vontade de verdade, evidenciado nos trechos das falas dos entrevistados, explora a relação entre poder e conhecimento em suas vidas cotidianas. Observa-se que fatores externos influenciam os cinco entrevistados, moldando e controlando suas percepções da realidade. Esse procedimento externo da busca pela verdade desempenha, portanto, um papel crucial na compreensão de como poder e conhecimento interagem para dar forma às percepções e práticas sociais em suas atividades do cotidiano.

As declarações dos entrevistados em relação aos elementos da McDonaldização demonstram conexões de diferentes intensidades em cada discurso proferido. A diversidade dos dados coletados possibilita observar que, mesmo em contextos com maior informalidade nas relações, há tentativas de estabelecer conceitos burocráticos visando um maior controle das ações. Por outro lado, em ambientes mais formais, a rapidez com que as questões tecnológicas

se integram consolidada a prática burocrática, evidenciando de forma mais marcante os elementos da McDonaldização em suas atividades cotidianas.

Dito isso, é importante recapitular a pergunta de pesquisa desse trabalho que era: “de que forma a McDonaldização, aliada ao uso das Tecnologias da Informação, contribuem para a reconfiguração dos modos de vida contemporâneos no interior do sul do Brasil?” Portanto, ao finalizar esse trabalho, foi possível responder à essa pergunta através das análises dos dados obtidos e expostos no capítulo 4, observando que as formas de vida e de trabalho evidenciadas na pesquisa são influenciadas pela racionalidade instrumental intensificada por um modelo que procura condicionar os comportamentos de uma forma padronizada e previsível.

Também foi possível evidenciar que o fenômeno da McDonaldização está sendo implantado de uma forma heterogênea nas atividades abordadas por esse trabalho, progredindo em graus diferentes do que a literatura elencada em sua construção sugere.

Os dados foram coletados usando uma abordagem dupla: em primeiro lugar, a pesquisa bibliográfica identificou os elementos conceituais relevantes. Em seguida, a pesquisa de campo foi realizada através da aplicação de um questionário semiestruturado composto por seis questões, das quais cinco se referiam aos elementos do fenômeno da McDonaldização e uma estava relacionada ao uso das tecnologias.

A principal dificuldade encontrada consiste na escassez de literatura especializada sobre a temática escolhida para o desenvolvimento deste trabalho de conclusão. Apesar de a McDonaldização ser uma reinterpretação moderna de práticas burocráticas consolidadas, existem poucos artigos que a abordem como foco central. O livro principal (*The McDonaldization of Society: into the digital age*) está disponível apenas em inglês e não é comercializado no Brasil, o que demandou a sua importação, gerando um considerável período de espera. A maioria da literatura de apoio também carece de tradução. Isso resultou em atrasos em relação ao cronograma estabelecido pelo projeto.

As limitações desta pesquisa estão relacionadas ao número relativamente baixo de entrevistados. Foram apenas cinco pessoas entrevistadas, e seus relatos representam cinco contextos distintos. Embora a metodologia da pesquisa seja qualitativa e não quantitativa, um maior número de entrevistados, abrangendo uma variedade ainda mais ampla de contextos, teria permitido análises mais abrangentes e aprofundadas sobre como a McDonaldização se manifesta em diversas áreas da sociedade como um todo.

Como sugestão para trabalhos futuros, destaco a importância de aprofundar ainda mais a temática da tecnologia, especialmente em relação à robotização do trabalho e sua interação com a McDonaldização e o impacto no mundo laboral. Este é um tópico atual, e com o avanço

das tecnologias baseadas em Inteligência Artificial, torna-se o foco central das discussões sobre a substituição do trabalho humano e suas implicações na sociedade.

## REFERÊNCIAS

ABÍLIO, L. C.. Uberização: a era do trabalhador just-in-time? **Estudos Avançados**, v. 34, n. 98, p. 111–126, jan. 2020.

ABILIO, L. C.; AMORIM, H.; GROHMANN, R. Uberização e plataformização do trabalho no Brasil: conceitos, processos e formas. **Sociologias**, [S. l.], v. 23, n. 57, p. 26–56, 2021.

ALMEIDA, Vinicius Nóbile de. **Padronização de Processos: o que é, benefícios e como fazer**. 2018. Disponível em: <<https://www.euax.com.br/2018/09/padronizacao-de-processos/>>. Acesso em: 30 jun. 2023.

ANDRADE, Gabriel. **LGPD: entenda como cookies participam da coleta de dados. Entenda como cookies participam da coleta de dados**. 2021. Disponível em: <<https://www.comunique-se.com.br/blog/lgpd-os-impactos-dos-cookies/>>. Acesso em: 05 set. 2023.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 1. ed. São Paulo – SP: Editora Boitempo, 2018.

ASIMOV, Isaac. **Fundação**. 2. ed. São Paulo - SP: Editora Aleph, 2020.

BARROS, Beatriz. **Privacidade na Internet: como nossos dados são coletados?. Como nossos dados são coletados?**. 2021. Disponível em: <<https://edu.ieee.org/br-ufcgras/privacidade-na-internet-como-nossos-dados-sao-coletados/>>. Acesso em: 10 set. 2023.

BENELLI, SJ. O lugar das instituições disciplinares na sociedade contemporânea. In: **A lógica da internação: instituições totais e disciplinares (des)educativas [online]**. São Paulo: Editora UNESP, 2014, pp. 13-22. Disponível em: <<https://books.scielo.org/id/74z7q/pdf/benelli-9788568334447-02.pdf>> Acesso em: 08 jul. 2023.

BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. **O novo espírito do capitalismo**. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

BONELLI, Maria da Gloria. Arlie Russell Hochschild e a sociologia das emoções. **Cadernos Pagu**, n. 22, p. 357–372, jan. 2004.

BROCK, Thomas. **Gig Economy: Definition, Factors Behind It, Critique & Gig Work**. 2022. Disponível em: <<https://www.investopedia.com/terms/g/gig-economy.asp>>. Acesso em: 25 out. 2023.

CARDOSO, Marcel. **Acordo viabilizará tecnologias de drones para delivery no Brasil**. 2023. Disponível em: <<https://aeromagazine.uol.com.br/artigo/acordo-viabilizara-tecnologias-de-drones-para-delivery-no-brasil.html>>. Acesso em: 01 jul. 2023.

CARDOSO, Matêus Ramos. O desencantamento do mundo segundo Max Weber. **Revista EDUC**, Duque de Caxias, v. 1, n. 2, p. 106-119, jul. 2014.

CASAROTTO, Camila. **Transformar dados em informação é essencial**: saiba como fazer isso. 2021. Disponível em: <<https://rockcontent.com/br/blog/transformar-dados-em-informacao/>>. Acesso em: 10 set. 2023.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Ática, 1999.

CATIUSCA, Alana. **Educa mais Brasil**: Reforma protestante. 2021. Disponível em: <<https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/historia/reforma-protestante>>. Acesso em: 20 mai. 2022.

CHAUI, MARILENA. **Simulacro e poder**: uma análise da mídia. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2006.

CLEGG, Brian. **BIG DATA**: how the information revolution is transforming our lives. Londres, Inglaterra: Icon Books, 2017.

DALMOLIN, Adriane *et al.* TEORIA CLÁSSICA DA ADMINISTRAÇÃO E SUA UTILIZAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO MODERNA. **Synergismus Scyentifica**, Pato Branco, v. 2, n. 1, p. 1-4, 25 nov. 2007.



DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção de conhecimento**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1996.

DELEUZE, Gilles. **Conversações**. São Paulo - SP: Editora 34, 1992.

EINHORN, Bruce; DITAS, B. Lopez; ALEGADO, Siegfried. Robotização do call center ameaça milhares de empregos. **EXAME**. Disponível em:

<<https://exame.com/tecnologia/robotizacao-do-call-center-ameaca-milhares-de-empregos/>>.

Acesso em: 01 abr. 2022.

FABRO, Clara; FREIRE, Maria Alice. **BOSSWARE**: como funciona programa que vigia funcionários sem que eles saibam. como funciona programa que vigia funcionários sem que eles saibam. 2022. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/2022/06/bossware-como-funciona-programa-que-vigia-funcionarios-sem-que-eles-saibam.ghtml>>. Acesso em: 10 maio 2023.

FALCONIER, Isabella *et al.* **IMPACTOS DA AGROPECUÁRIA NO MEIO AMBIENTE EXIGEM PRODUÇÃO E CONSUMO DE CARNE MAIS SUSTENTÁVEIS**. 2021. Disponível em:

<<https://contrapontodigital.pucsp.br/noticias/impactos-da-agropecuaria-no-meio-ambiente-exigem-producao-e-consumo-de-carne-mais>>. Acesso em: 25 ago. 2023.

FERREIRA, Mauricio dos Santos; TRAVERSINI, Clarice Salete. A Análise Foucaultiana do Discurso como Ferramenta Metodológica de Pesquisa. **Educação & Realidade**, Porto Alegre-RS, v. 38, n. 1, p. 207-226, jan. 2013.

FOUCAULT, Michel. **A Ordem do Discurso**: aula inaugural no Collège de France, pronunciada em 2 de dezembro de 1970. 24. ed. São Paulo – SP: Edições Loyola, 2014.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir**: nascimento da prisão. 42. ed. Petrópolis - RJ: Editora Vozes, 2019.

FRANCO, D. S.; FERRAZ, D. L. D. S.. Uberização do trabalho e acumulação capitalista. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 17, n. spe, p. 844–856, nov. 2019.

**G1. Trump, é condenado a 4 meses de prisão por não colaborar na investigação sobre a invasão ao Capitólio.** 2022. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/mundo/noticia/2022/10/21/steve-bannon-ex-assessor-de-trump-e-condenado-a-4-meses-de-prisao.ghtml>>. Acesso em: 13 jul. 2023.

GIBBENS, Sarah. **Produção de carne provoca anualmente milhares de mortes devido à qualidade do ar.** 2021. Disponível em: <<https://www.nationalgeographicbrasil.com/meio-ambiente/2021/06/producao-de-carne-provoca-anualmente-milhares-de-mortes-devido-a-qualidade-do-ar>>. Acesso em: 25 ago. 2023

GIDDENS, Anthony; SUTTON, Philip W.. **Sociology**. 9. ed. Cambridge - UK: Polity Press, 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2017.

GOSH, Peter. **Britannica: What did Max Weber mean by the ‘spirit’ of capitalism.** 2018. Disponível em: <<https://www.britannica.com/story/what-did-max-weber-mean-by-the-spirit-of-capitalism#:~:text=Its%20most%20general%20meaning%20was,of%20the%2021st%2Dcentury%20globe.>>>. Acesso em: 16 mai. 2022.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 1992.

HAN, Byung-Chul. **A sociedade do cansaço**. Petrópolis-RJ: Vozes, 2015.

JACOBSEN, Alessandra de Linhares. **METODOLOGIA CIENTÍFICA (ORIENTAÇÃO AO TCC)**. Florianópolis-SC: INPEAU- UFSC, 2016.

LAZZARATO, Maurizio; NEGRI, Antonio. **Trabalho imaterial**. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

LONGO, Waldimir Pirro e. **Tecnologia e soberania nacional**. São Paulo: Editora Nobel, 1984.

MAGALHÃES, André Lourenti. **Mulher é demitida após empresa monitorar teclado e perceber baixa atividade**. 2023. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/internet/mulher-e-demitida-apos-empresa-monitorar-teclado-e-perceber-baixa-atividade-259040/>>. Acesso em: 15 ago. 2023.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

MENDONÇA, Camila. **Educa mais Brasil: Calvinismo**. 2021. Disponível em: <<https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/historia/calvinismo>>. Acesso em: 20 mai. de 2022.

MICHAELIS. **Michaelis on-line: Capitalismo**. n/d. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/capitalismo/>>. Acesso em 17 mai. 2022.

MORAIS, Lucas. **Aplicativos de mobilidade transformam rotinas, trânsito e relações de trabalho**. 2023. Disponível em: <<https://www.otempo.com.br/especiais/rotas-da-mobilidade/longas-jornadas/aplicativos-de-mobilidade-transformam-rotinas-transito-e-relacoes-de-trabalho-1.2875026>>. Acesso em: 05 out. 2023.

MOTTA, Fernando Cláudio Prestes; VASCONCELOS, Isabella Freitas Gouveia de. **Teoria geral da administração**. 4. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2021.

MOURA, Maria Lucia Seidl de; FERREIRA, Maria Cristina; PAINE, Patrícia Ann. **Manual de elaboração de projetos de pesquisa**. Rio de Janeiro: Ed. UERJ, 1998.

OLIVEIRA, Antonella Carvalho de. **CLASSIFICAÇÕES DE FINALIDADE EM PESQUISA ACADÊMICA**. 2019. Disponível em: <<https://www.atenaeditora.com.br/blog/classificacoes-de-finalidade-em-pesquisa->



SANTOS, Lucas Brito Silveira; MAYUMI, Natalia. **Policimento preditivo**: Estudo do caso PredPol e possível aplicação. 2020. Disponível em:

<<https://jus.com.br/artigos/83924/policimento-preditivo>>. Acesso em: 24 set. 2023.

SELYUKH, Alina. **As We Leave More Digital Tracks, Amazon Echo Factors In Murder Investigation**. 2016. Disponível em:

<<https://www.npr.org/sections/alltechconsidered/2016/12/28/507230487/as-we-leave-more-digital-tracks-amazon-echo-factors-in-murder-investigation?t=1557821352493>>. Acesso em: 20 set. 2023.

SENNETT, Richard. **A cultura do novo capitalismo**. São Paulo: Record, 2006.

SIQUEIRA, Vinicius. **Sociedade Disciplinar**: Michel Foucault. 2020. Disponível em:

<<https://colunastortas.com.br/sociedade-disciplinar/>>. Acesso em: 09 jul. 2023.

SMART, Barry. **Resisting McDonaldization**. Thousand Oaks, US: Sage Publications, 1999.

SOUZA, Marco Aurelio Andrade de. **O que são cookies?**: veja por que sites guardam dados sobre você. Veja por que sites guardam dados sobre você. 2022. Disponível em:

<<https://www.tecmundo.com.br/seguranca/233733-cookies-veja-sites-guardam-dados-voce.htm>>. Acesso em: 15 set. 2023.

TEICHMAN, Jenny; EVANS, Katherine C.. **Filosofia**: um guia para iniciantes. São Paulo: Madras, 2009.

THIRY-CHERQUES, Hermano Roberto. Max Weber: o processo de racionalização e o desencantamento do trabalho nas organizações contemporâneas. **Revista de Administração Pública**. v. 43, n. 4, p. 897-918, 2009.

THORPE, Christopher. **O livro da sociologia**. Tradução: Rafael Longo. 2. ed. São Paulo, SP: GloboLivros, 2016.

**TRT4. Juíza reconhece vínculo empregatício de entregador da Uber e determina pagamento de indenizações por danos morais e coletivos.** 2023. Disponível em: <<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/543360>>. Acesso em: 05 nov. 2023.

TYRELL, Laura. **Seu celular escuta o que você fala? Descubra e proteja-se de ameaças.** 2021. Disponível em: <<https://inforchannel.com.br/2021/10/28/seu-celular-escuta-o-que-voce-fala-descubra-e-proteja-se-de-ameacas/>>. Acesso em: 22 set. 2023.

VALOR ECONÔMICO. **Nestlé corta um quinto das variações de produtos em busca por eficiência.** 2023. Disponível em: <<https://valor.globo.com/empresas/noticia/2023/05/08/nestle-corta-um-quinto-das-variacoes-de-produtos-em-busca-por-eficiencia.ghtml>>. Acesso em: 10 maio 2023.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** 16. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2016.

VINNEDGE, Mary. **Wendy's Partners with Pipedream to Test Industry-First Underground Delivery System.** 2023. Disponível em: <<https://www.franchisewire.com/wendys-partners-with-pipedream-to-test-industry-first-underground-delivery-system/>>. Acesso em: 01 jul. 2023.

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo.** 1. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2020.

WEBER, Max. **Ensaio de Sociologia.** 5. ed. Barueri - SP: LTC, 1999.

WOOD JUNIOR, Thomaz. **FORDISMO, TOYOTISMO E VOLVISMO: OS CAMINHOS DA INDÚSTRIA EM BUSCA DO TEMPO PERDIDO.** *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 32, n. 4, p. 6-18, set. 1992.

## ANEXOS

### ANEXO I – TCLE

#### MODELO DE TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

**Título do estudo:** TECNOLOGIA E SOCIEDADE: MCDONALDIZAÇÃO COMO EXPRESSÃO DE MODOS DE VIDA CONTEMPORÂNEOS

**Pesquisador responsável:** JADERSON GADONSKI

**Instituição/Departamento:** INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA, CAMPUS FREDERICO WESTPHALEN-RS.

**Endereço completo e telefone:** Linha 7 de setembro, s/n, BR 386 - KM 40, Cx. Postal: 169 - Fone: (55) 3744-8900 - CEP:98400-000 - Frederico Westphalen - RS

**Local da coleta de dados:** \_\_\_\_\_

Eu, Jaderson Gadonski, responsável pela pesquisa Tecnologia e sociedade: McDonaldização como expressão de modos de vida contemporâneos, o convidamos a participar como voluntário deste nosso estudo.

Por meio desta pesquisa pretende-se identificar como a McDonaldização da sociedade, baseada na racionalização ideal do trabalho e no uso das Tecnologias da Informação, influenciam no modo de vida contemporâneo, na configuração societal e nas organizações envolvidas nesse processo. Acreditamos que ela seja importante porque esse trabalho de pesquisa tem o intuito de lançar novas luzes sobre o tema e abordar de que forma dos indivíduos acabam influenciados e igualmente influenciam esse fenômeno, reproduzindo em seus comportamentos, os efeitos da McDonaldização. Para o desenvolvimento deste estudo será feito o seguinte: será conduzida uma pesquisa que utilizará a observação simples e não participante através de um questionário semiestruturado. Sua participação constará em responder um questionário semiestruturado onde sua entrevista poderá ser gravada através de um gravador de voz, com o objetivo de não ocorrerem perdas significativas nos dados informados.

Sendo sua participação voluntária, você não receberá benefício financeiro. Os gastos necessários para a sua participação na pesquisa serão assumidos pelos pesquisadores.

Essa pesquisa não oferece riscos diretos aos participantes, mas pode haver algum desconforto ao responder o questionário por se tratar de respostas sobre a sua perspectiva de

identificação com o mundo em sociedade. Caso ocorra essa situação, o pesquisador fará o acolhimento.

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação.

Você tem garantida a possibilidade de não aceitar participar ou de retirar sua permissão a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo pela sua decisão.

Durante todo o período da pesquisa você terá a possibilidade de tirar qualquer dúvida ou pedir qualquer outro esclarecimento. Para isso, entre em contato com algum dos pesquisadores ou com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos.

### **Autorização**

Eu, \_\_\_\_\_, após a leitura ou a escuta da leitura deste documento e ter tido a oportunidade de conversar com o pesquisador responsável, para esclarecer todas as minhas dúvidas, estou suficientemente informado, ficando claro para que minha participação é voluntária e que posso retirar este consentimento a qualquer momento sem penalidades ou perda de qualquer benefício. Estou ciente também dos objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais serei submetido, dos possíveis danos ou riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade. Diante do exposto e de espontânea vontade, expresso minha concordância em participar deste estudo e assino este termo em duas vias, uma das quais foi-me entregue.

---

Assinatura do voluntário

---

Assinatura do responsável pela obtenção do TCLE

Local,



**ANEXO II – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

Título do projeto: Tecnologia e sociedade: McDonaldização como expressão de modos de vida contemporâneos.

Pesquisador responsável: Jaderson Gadonski

Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha, Campus Frederico Westphalen-RS.

Telefone para contato: 55 3744-8900

Local da coleta de dados:

Os responsáveis pelo presente projeto se comprometem a preservar a confidencialidade dos dados dos participantes envolvidos no trabalho, que serão coletados por meio de entrevista utilizando um questionário semiestruturado.

Informam, ainda, que estas informações serão utilizadas, única e exclusivamente, no decorrer da execução do presente projeto e que as mesmas somente serão divulgadas de forma anônima, bem como serão mantidas no seguinte local: IFFAR – Linha 7 de setembro, s/n, BR 386 - KM 40, Cx. Postal: 169 - Fone: (55) 3744-8900 - CEP:98400-000 - Frederico Westphalen - RS, por um período de cinco anos, sob a responsabilidade de Jaderson Gadonski. Após este período os dados serão destruídos.

Este projeto de pesquisa foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do IFFar em .../...../....., com o número de registro Caae .....

Frederico Westphalen, .....de .....de 2022.

.....  
Jaderson Gadonski

## APÊNDICE A – ROTEIRO PADRÃO DE ENTREVISTA

1. Como você percebe a influência da busca por eficiência no seu trabalho/atividade? Isso afeta a qualidade do serviço/produto de alguma forma?
2. De que maneira a padronização de processos ou produtos influencia a sua experiência como consumidor/usuário? Você valoriza a uniformidade ou preferiria mais diversidade e personalização?
3. Na sua área de atuação, quais aspectos são altamente previsíveis em relação ao trabalho/produto/serviço que você oferece? Como isso afeta as suas decisões ou a satisfação dos clientes?
4. Como você percebe o grau de controle que tem sobre o seu trabalho/atividade? Isso permite mais autonomia ou você se sente limitado por regulamentos e procedimentos?
5. Apesar da busca pela racionalização e padronização, você já vivenciou situações inesperadas ou resultados que consideraria irracionais em relação ao seu trabalho/atividade? Pode compartilhar um exemplo?
6. Como a tecnologia, especialmente digital, influencia a sua experiência ou seu trabalho em relação aos elementos anteriormente citados? Você acha que a tecnologia tem contribuído para tornar as interações mais previsíveis ou eficientes, ou há aspectos em que ela causa imprevisibilidade ou falta de controle?