

# CONSTRUINDO CONFIANÇA EM PLATAFORMAS DIGITAIS PARA PARTILHAR ESTILOS DE VIDA COLABORATIVOS EM CONTEXTOS SUSTENTÁVEIS

**Raissa Karen Leitinho Sales**

Departamento de Comunicação e Arte, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal

**Ana Carla Amaro**

Departamento de Comunicação e Arte, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal

**Vania Baldi**

Departamento de Comunicação e Arte, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal

---

## RESUMO

A designação de “economia de partilha” pretende identificar um conjunto de relações sociais, digitalmente mediadas, baseadas nos princípios da reciprocidade e confiança. Todavia, tais princípios devem resultar dos requisitos tecnológicos e de design das plataformas utilizadas onde os utilizadores depositam os seus dados pessoais, inserem informações sobre interesses e práticas quotidianas, comunicam com desconhecidos e, desta forma, criam vínculos pessoais. Este estudo tem como objetivo identificar um conjunto de diretrizes para a construção da confiança na partilha de estilos de vida colaborativos mediada digitalmente por plataformas que promovem partilha de experiências em contextos sustentáveis. Neste estudo, a partilha de estilos de vida colaborativos é compreendida como uma troca social não monetária de conhecimentos, habilidades, acomodação e alimentação. As plataformas analisadas, Volunteers Base, The Poosh e WWOOF Portugal, são organizações não comerciais que promovem experiências em projetos de educação em ecovilas, de construção natural em zonas rurais, de permacultura em quintas, entre outros. Realizou-se, portanto, um estudo multicase e documental dos termos e políticas divulgados por estas plataformas digitais. Estes documentos reguladores foram submetidos a uma análise de conteúdo com auxílio dos softwares Iramuteq e MAXQDA. Desta análise emergiram 20 diretrizes, em três categorias: “práticas e condutas”; “condições”; e “segurança e privacidade”, que podem orientar os utilizadores e as plataformas na intenção de construir relações de partilha mediadas digitalmente de forma transparente e confiável.

## PALAVRAS-CHAVE

plataformas digitais, partilha, estilos de vida colaborativos, confiança, sustentável

---

# BUILDING TRUST IN DIGITAL PLATFORMS FOR SHARING COLLABORATIVE LIFESTYLES IN SUSTAINABLE CONTEXTS

## ABSTRACT

The term “sharing economy” is intended to identify a set of social relations, digitally mediated, based on the principles of reciprocity and trust. However, such principles must result from the technological and design requirements of the platforms used where users deposit their

personal data, insert information about interests and daily practices, communicate with strangers and, in this way, create personal bonds. The study hereby presented aims to identify a set of guidelines for building trust in the context of digitally mediated sharing of collaborative lifestyles, on platforms that promote the sharing of experiences in sustainable contexts. Within the scope of this study, sharing collaborative lifestyles means a non-monetary social exchange of knowledge, skills, accommodation, and food. The analyzed platforms — Volunteers Base, The Poosh, and WWOOF Portugal — are non-commercial organizations that promote experiences in educational projects in eco villages, natural construction projects in rural areas, permaculture projects on farms, among others. A multi-case and documentary study of the terms and policies published by these digital platforms was carried out. These regulatory documents were submitted to content analysis, using the Iramuteq and MAXQDA software. From this analysis, 20 guidelines emerged, in three categories: “practices and conduct”, “conditions” and “security and privacy”, which can guide users and platforms in the construction of digitally mediated sharing relationships in a transparent and reliable way.

#### KEYWORDS

digital platforms, sharing, collaborative lifestyles, trust, sustainable

---

## INTRODUÇÃO

Os ambientes digitais têm estratégias específicas para proporcionar a confiança no serviço digital — design, filtros, mecanismos de proteção de dados e privacidade, entre outros. Todavia, para além disso, precisam também de auxiliar a emergência de uma confiança recíproca entre os utilizadores.

A experiência cognitiva e afetiva da confiança é um dos requisitos mais importantes da vida social. Alguns estudos compreendem tal componente socioantropológica no sistema digital como um elemento de relevância para estabelecer a qualidade da interação homem–ecrã–rede (Adali et al., 2010; Chen et al., 2013; Cheshire, 2011; Hang et al., 2009; Igarashi et al., 2008; Jiang et al., 2014; Wang et al., 2016; Zhang & Wang, 2013). Nesta abordagem, destaca-se, por exemplo, a pesquisa de Fogg (2003) sobre tecnologia persuasiva, que enfatiza a confiança como um elemento central da credibilidade nas experiências de serviços na web.

Por outro lado, numa abordagem sociológica mais clássica, a confiança também tem um papel significativo na qualidade das relações interpessoais construídas nos diferentes espaços sociais. Luhmann (1979/2005) trata a confiança como um redutor da complexidade e considera a comunicação como a base da interação social. As possibilidades de interação entre os sujeitos e a organização da própria ordem social implicam diferentes formas de vivenciarem esta complexidade. Em consequência, tem-se a necessidade de simplificar e de tornar as relações algo expectável frente à diversidade de comportamentos potencialmente imprevisíveis ou banalizados (Bauman, 2003/2004).

Nas transações em contexto de economia de partilha, a confiança entre desconhecidos que trocam necessidades e recursos surge como forma de compreender a relação entre pares, como explica Rachel Botsman nas comunicações publicadas pelos canais de YouTube Stern Strategy Group (2015) e TED (2016). A economia de partilha abrange um sistema social fundamentado em relações pessoais e baseado em princípios antigos,

como a confiança. No entanto, a confiança que afeta diretamente a intenção de partilhar, é também desafiante diante do obstáculo de ser construída entre estranhos.

A partilha de estilos de vida colaborativos, tal como é compreendida neste estudo, é mediada digitalmente e envolve uma troca social não monetária de conhecimentos, habilidades, acomodação e alimentação. As plataformas digitais são, portanto, ferramentas fundamentais para a informação e a comunicação entre voluntários (utilizadores que se oferecem para participar, sem remuneração monetária, num contexto em que desejam adquirir determinadas competências) e anfitriões (utilizadores que disponibilizam gratuitamente o seu saber e espaço social para efetivar tal aprendizagem).

Este estudo tem como objetivo identificar um conjunto de diretrizes para a construção da confiança na partilha de estilos de vida colaborativos mediada digitalmente por plataformas que promovem experiências em contextos sustentáveis.

As plataformas analisadas — Volunteers Base (<http://www.volunteersbase.com/>), World Wide Opportunities on Organic Farms, Portugal (WWOOF Portugal; <http://www.woof.pt/>) e The Poosh<sup>1</sup> — são organizações não comerciais baseadas numa rede de partilha de estilos de vida colaborativos. Neste tipo de partilha, interessam-nos aquelas em contextos sustentáveis, como os projetos de educação em ecovilas, de construção natural em zonas rurais, de permacultura em quintas, entre outros.

Estes projetos acontecem em contextos potenciadores do desenvolvimento sustentável, oferecendo uma diversidade produtiva por meio de recursos naturais e um estilo de vida mais integrado à natureza. Um estudo sobre o contexto sustentável, em áreas rurais e intermediárias, justifica-se, também, pela importância territorial destas regiões na União Europeia. Além disto, o pouco desenvolvimento económico e social destas áreas demonstra que ainda há muito a explorar e a valorizar (European Union, 2018).

As regiões rurais cobrem 44% do território da União Europeia, enquanto as regiões intermediárias cerca de 44% e as regiões urbanas representam apenas 12% do território (European Union, 2018). Esta importância territorial é ainda mais significativa na Irlanda, Finlândia, Estónia, Portugal e Áustria, onde as regiões predominantemente rurais representam cerca de 80% (European Union, 2018).

De acordo com o presente cenário, realizou-se um estudo multicase e documental dos termos e políticas divulgados pela Volunteers Base, The Poosh e WWOOF Portugal. Estes documentos reguladores foram submetidos a uma análise de conteúdo, com auxílio dos softwares Iramuteq e MAXQDA. Destas análises emergiram 20 diretrizes que podem orientar os utilizadores e as plataformas na intenção de construir relações de partilha mediadas digitalmente de forma transparente e confiável.

## ESTILOS DE VIDA COLABORATIVOS NA ECONOMIA DE PARTILHA

A partilha de estilos de vida compreende uma experiência convivial e “onlife” (Floridi, 2015), potenciando consequências coletivas. A construção das relações acontece

<sup>1</sup> O website da The Poosh funcionou até o ano de 2020. Os dados analisados nesta investigação foram retirados de <https://www.thepoosh.org/>. Outros registos sobre a plataforma podem ser acedidos em páginas do Facebook e blogues disponíveis na web.

por meio de plataformas digitais nas quais os utilizadores depositam os dados pessoais, inserem informações do cotidiano, comunicam com estranhos e, sobretudo, colecionam vínculos.

Nesta perspetiva, de acordo com Botsman e Rogers (2010/2011, p. 146) e Shirky (2010/2011), um produto ou um lugar pertencente a um sujeito (um carro, uma casa, uma quinta, etc.) passa a fazer parte de um “contexto compartilhado” quando adicionado a uma plataforma digital, funcionando como uma “âncora de comunalidade”.

Um sentido de comunidade, como argumentam McMillan e Chavis (1986), é capaz de alimentar um sentimento de pertença e influência entre os utilizadores, de partilha de histórias e experiências juntos e de satisfação de necessidades supridas com a participação como parte de uma coletividade.

Num primeiro olhar, um sentido de comunidade pode ser percebido em diversas plataformas digitais da economia de partilha, em diferentes contextos ou abordagens — nas plataformas Olio (<http://olioex.com/>) e ShareWaste (<http://sharewaste.com/>), a partir da partilha de alimentos ou da doação de resíduos recicláveis acumulados no lixo doméstico, forma-se uma rede de combate ao desperdício, funcionando como uma cadeia da economia circular.

Entretanto, o sentido de comunidade pode ser mais complexo. Algumas experiências promovidas por plataformas envolvem ainda a convivência e um intercâmbio em um espaço vital (Chan & Zhang, 2018), que pode ser, por exemplo, a casa de um agricultor disposto a acomodar um voluntário que queira aprender e trabalhar em projetos de cultivo orgânico. Os espaços privados, antes fechados, abrem-se como ambientes para troca de saberes, conhecimentos, habilidades e, também, de valores.

Botsman e Rogers (2010/2011) explicam que num espaço social a intimidade entre os pares cria um sentimento de união e confiança, semelhante ao que acontece em comunidades virtuais em que existe um ideal de organização. Esse ideal leva os utilizadores a uma sensação de mutualidade que confere uma razão para criação coletiva (Botsman & Rogers, 2010/2011, p. 146).

O estilo de vida colaborativo pode ser ainda um potenciador de movimentos coletivos e capaz de contribuir para o desenvolvimento em diversos setores. As plataformas digitais desta lógica também assumem desafios mais complexos, pautados no objetivo de fundamentar vínculos recíprocos e confiáveis. Neste contexto, cabe a relevância destas plataformas em atribuir segurança e transparência às experiências promovidas também por meio das políticas e dos regulamentos.

### **A CONFIANÇA INSPIRADA PELOS RECURSOS E PELAS POLÍTICAS DA PLATAFORMA**

Os antecedentes da confiança associam-se, inicialmente, com as observações e percepções dos utilizadores sobre as características da plataforma, refletindo as necessidades dos utilizadores e a qualidade do sistema, da informação e dos serviços. No contexto da economia de partilha, observa-se que merecem relevância os aspectos relacionados com as tecnologias utilizadas, a qualidade da informação, os recursos de

comunicação, as ferramentas de segurança e privacidade e os documentos que regulam a utilização e a participação nas experiências.

Kamal e Chen (2016) investigaram os fatores de confiança que afetam a participação na economia de partilha. Em primeiro lugar, o design da plataforma é um dos fatores, além de utilizarem tecnologias atuais e fiáveis. Essas observações também são consideradas por Lee et al. (2018), quando referem: (a) a qualidade do sistema pela necessidade de explorar as vantagens de uma boa usabilidade, a conveniência de acesso, a facilidade de uso e outros aspectos; e (b) a qualidade da informação (ou *informativiness*), pela necessidade de um conjunto de informações que tragam valor na percepção do utilizador.

Ainda segundo Kamal e Chen (2016), as plataformas devem facultar ao utilizador o máximo de informação coerente e necessária. Não saber o nome do anfitrião ou a localização da acomodação, por exemplo, pode ser crucial para que o voluntário classifique a plataforma como pouco confiável.

Por outro lado, a familiaridade entre os utilizadores e o sistema pode impactar a construção da confiança. Para Santos e Prates (2018), a familiaridade é uma consequência do sistema de significação adotado pelo designer no sistema de interface. Em outras palavras, o desenvolvimento visual da plataforma que promove experiências de estilos de vida colaborativos é, sem dúvida, relevante na construção da confiança.

Outro tema estudado e de grande relevância na temática é a segurança e a privacidade dos utilizadores. Lutz et al. (2018) desenvolveram um modelo baseado nos aspectos relacionados com a privacidade, destacando que as transações de partilha normalmente despertam preocupações de privacidade e de segurança, que se estendem dos ambientes virtuais aos físicos.

Antes de usufruírem dos benefícios advindos da colaboração, como a convivência com pessoas novas e as compensações estabelecidas, os utilizadores expõem os seus dados pessoais e trocam informações com desconhecidos nas plataformas digitais (Chuang et al., 2018; Lutz et al., 2018), implicando a necessidade de mecanismos de segurança e de proteção nas plataformas.

Em corroboração, Yang et al. (2016) identificaram três indicadores gerais: (a) segurança e privacidade; (b) qualidade da tecnologia de informação; e (c) características da plataforma. Outros autores (e.g., Kamal & Chen, 2016; Lee et al., 2018; Santos & Prates, 2018) ampliam essa contribuição no sentido de incluir novos indicadores que podem determinar a construção da confiança.

Na dimensão “pessoa”, Santos e Prates (2018) incluíram indicadores que podem responder às preocupações com a segurança dos utilizadores, nomeadamente: (a) dados, referindo-se às informações pessoais disponibilizadas nos sistemas de economia de partilha; (b) autenticação, referindo-se à verificação realizada pelo sistema em relação aos próprios utilizadores ou aos seus dados; e (c) privacidade, referindo-se ao nível de privacidade atribuído pelo utilizador no uso do sistema de economia de partilha.

As preocupações com a segurança e a privacidade devem ser, portanto, um parâmetro importante para as plataformas digitais do contexto em estudo. Pode-se ainda argumentar que, em termos de confiança, a adoção de recursos e ferramentas de

segurança e privacidade pelas plataformas é estratégica, podendo ser percebida potencialmente como mais confiável e ética.

Todavia, alguns autores consideram que a própria plataforma pode abusar do acesso aos dados e utilizá-los, armazenar ou transferir de forma a colocar em questão os direitos de proteção e segurança dos utilizadores. Lee et al. (2018) mencionam a possibilidade de haver uso malicioso dos dados dos utilizadores pelas plataformas, como a venda ou a divulgação dos dados pessoais, além do dano potencial (físico) que a experiência promovida pela plataforma pode causar ao utilizador.

Como medida de proteção, uma plataforma pode oferecer ferramentas e serviços que assegurem as experiências dos utilizadores (Kamal & Chen, 2016; Santos & Prates, 2018): verificação de antecedentes criminais, informações básicas do utilizador, certificado de segurança, bate-papo por vídeo online e assistência de seguro.

No que diz respeito à verificação, algumas plataformas realizam um serviço de triagem e averiguação dos utilizadores em listas de observação de infrações regulatórias, terrorismo e sanções, além da verificação de antecedentes criminais. Estas iniciativas podem ser vistas como mais um método de segurança, apesar de não impedirem situações adversas.

É facto que qualquer experiência tem a sua parcela de risco e, por isso, torna-se um desafio evitar todos os acontecimentos ameaçadores (tanto da parte do utilizador, quanto da plataforma), mas ponderar e reagir em prol da segurança online e offline é uma das preocupações que devem permanecer no cerne das discussões sobre a economia de partilha.

Embora as plataformas da economia de partilha devam priorizar a organização da informação e as ferramentas de segurança e privacidade, precisam também considerar as questões político-sociais envolvidas nos seus serviços e na sua utilização, como a cultura e as regras da comunidade, que podem levantar questões complexas. Regulamentos, termos, manuais, campanhas e outros documentos podem ser considerados a fim de institucionalizar uma cultura ética entre os membros da comunidade.

Ye et al. (2017) têm numa visão mais humanizada: a natureza ideológica e ética das atitudes dos membros das comunidades de partilha tem uma relação forte com a reputação da plataforma. Os autores desenvolveram um modelo para descrever os estágios da construção da confiança entre os utilizadores. No modelo, a reputação advém do grau de emoção percebido pelos utilizadores ao lerem as informações pessoais, avaliações, resenhas ou recomendações numa plataforma. Em outros estudos, a reputação também é citada como relevante na construção da confiança (Kamal & Chen, 2016; Tian et al., 2017; Ye et al., 2017; Yoon & Lee, 2017).

Wu et al. (2017) concluíram que os utilizadores também inferem a confiabilidade pelas fotografias (presentes nos perfis, álbuns ou comentários dos utilizadores). O utilizador identifica nas fotos alguma semelhança entre ele e o outro utilizador, desenvolvendo um sentimento de empatia. Este estudo destaca que as fotografias são, portanto, elementos informativos importantes para a construção da confiança.

Estas observações revelam que a informação partilhada pelos utilizadores expõe os seus comportamentos e influencia a percepção e as decisões de outros, assim como reforçam uma identidade da comunidade de uma plataforma.

A conduta dos utilizadores na utilização da plataforma é, por sua vez, também delimitada pelas regras e normas que esta plataforma elabora e promove, sendo, portanto, relevante analisar estas recomendações.

## MÉTODOS

Este estudo qualitativo e multicasos tem como objetivo uma análise documental e descritiva (Gray, 2014; Stake, 2006) do aparato deontológico, como os termos e as políticas, utilizadas por plataformas digitais que promovem experiências de estilos de vida colaborativos em contextos sustentáveis — projetos de educação em ecovilas, de construção rural, de permacultura em quintas, entre outros.

Neste sentido, três plataformas — Volunteers Base, The Poosh e WWOOF Portugal — foram selecionadas, mediante os seguintes critérios: ser uma organização não comercial, envolver a troca social não monetária e promover experiências em Portugal. A Volunteers Base promove este tipo de partilha em vários contextos, inclusive os sustentáveis. Já a The Poosh tem como foco exclusivamente a construção sustentável, enquanto a WWOOF Portugal promove experiências em quintas orgânicas.

Os dados recolhidos nestas plataformas foram tratados e analisados em duas fases: a primeira com o auxílio do software Iramuteq e a segunda com o MAXQDA. No primeiro momento da análise, foi utilizada a estatística textual, inferindo a ocorrência e a associação entre palavras para compreender os discursos promovidos pelas plataformas nos documentos reguladores (termos e políticas).

Um total de seis documentos reguladores, das plataformas The Poosh (termos de serviço), Volunteers Base (termos de uso e políticas dos voluntários e anfitriões) e WWOOF Portugal (termos e condições de utilização e política de privacidade), foram separados em 231 segmentos de texto (ST), analisados com o auxílio do software Iramuteq. Um conjunto de 8.236 palavras, formas ou vocábulos emergiram destes documentos, sendo 1.499 termos distintos (sem derivações ou semelhanças com outros termos identificados) e 758 com um único registo, ou seja, que apareceram uma única vez nestes documentos.

Este conteúdo foi submetido a dois tipos de estatística textual: análise fatorial de correspondência e análise de similitude. Nas duas análises, o software utiliza o método Reinert para uma formulação estatística da repetição e da relação entre as palavras utilizadas nos diferentes discursos (<https://www.iramuteq.org>). A análise fatorial de correspondência permitiu classificar a quantidade e as repetições de palavras, identificando e comparando os discursos das plataformas; enquanto a análise de similitude permitiu representar a associação entre as palavras utilizadas nos documentos e inferir a estrutura de construção e os temas dos discursos das plataformas.

Os mesmos documentos foram submetidos, em seguida, a uma análise de conteúdo com o intuito de aprofundar o tratamento e gerar uma codificação descritiva (Bardin,

1977/2011). Realizou-se o tratamento dos dados utilizando o software MAXQDA. Desta fase de análise resultaram o que chamamos de diretrizes, que emergiram do corpus analisado, considerando também o referencial teórico estudado e as referências levantadas em publicações anteriores (Sales et al., 2020).

Desta segunda fase de análise resultaram 20 diretrizes, separadas em três conjuntos: “práticas e condutas”, “condições” e “segurança e privacidade”. O tratamento e análise dos dados através de duas técnicas distintas, mas complementares, e as ferramentas visuais dos dois softwares utilizados, permitiram o cruzamento dos resultados para as discussões, resultando em um estudo mais fidedigno e produtivo.

### AS PALAVRAS CONTABILIZADAS NOS TERMOS E NAS POLÍTICAS: UMA ANÁLISE

A análise fatorial de correspondência (AFC) permitiu verificar a ocorrência e realizar comparações entre as diferentes palavras utilizadas nos conteúdos divulgados pelas plataformas nos documentos reguladores. Destacam-se as diferentes representações das plataformas em termos de objetivos e promoções das experiências de partilha.

A Volunteers Base usou com mais frequência as palavras<sup>2</sup>: “voluntário”, “projeto”, “anfitrião”, “contacto” e “potencial” (em verde no Figura 1); já a The Poosh destacou: “serviço”, “org”, “thepoosh”, “informação” e “utilizador” (em vermelho no Figura 1); e a WWOOF: “dados”, “site”, “wwoof”, “providenciar” e “política” (em azul no Figura 1). Denota-se alguma distinção nos discursos das plataformas, embora existam também as interseções. Além disto, não foi identificado nenhum registo da palavra “confiança” ou derivadas.

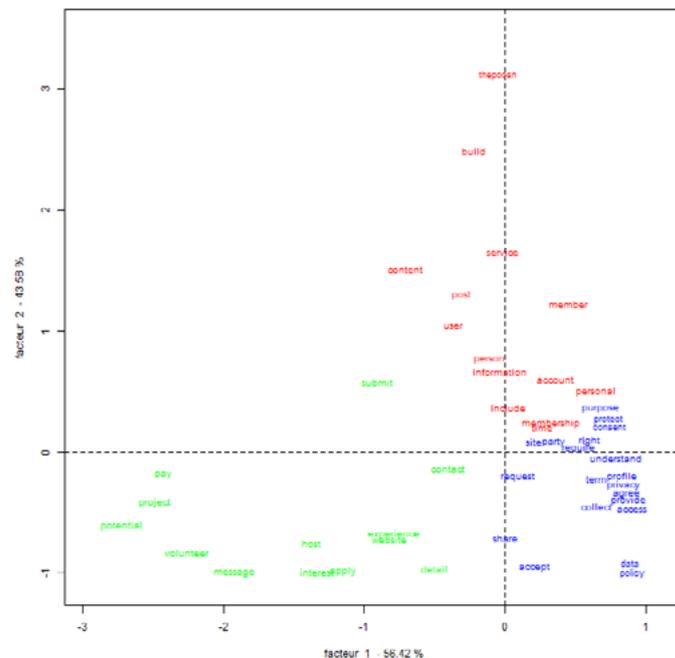


Figura 1 Resultados da Classificação na AFC

<sup>2</sup> As páginas analisadas encontravam-se em língua inglesa, pelo que nas figuras são apresentadas as palavras nessa língua.

Analisou-se ainda a aplicação destas palavras nos discursos das plataformas. A *Volunteers Base* está atenta aos utilizadores e às experiências, enfatizando os projetos e as atividades que são necessárias e adequadas para serem oferecidas entre os utilizadores. Com base nisto, há um foco maior na experiência e nas informações sobre os projetos publicados na plataforma, assim como no cumprimento dos compromissos entre os voluntários e anfitriões.

A *The Poosh* apresenta um discurso mais voltado para a relação entre os utilizadores e a organização e entre os próprios utilizadores. Há, neste sentido, uma preocupação em delimitar os serviços da plataforma, assim como em descrever os serviços possíveis de serem prestados entre os utilizadores. Outra vertente do discurso da *The Poosh* está voltada para o tratamento de conteúdos (assim como dos dados) pela plataforma, de modo a enfatizar também como os utilizadores devem tratar e disseminar estes conteúdos.

A *WWOOF Portugal* demonstra que os dados dos utilizadores estão no cerne das preocupações da plataforma, usando a palavra “dados” para esclarecer como funciona o tratamento dos dados dos utilizadores. O nome da organização, *WWOOF*, foi utilizado na maioria das vezes para declarar as intenções e a atuação da plataforma, assim como as responsabilidades e as políticas da organização, com destaque à política de privacidade.

Na comparação entre as plataformas, os discursos que mais se aproximam são os da *The Poosh* e da *WWOOF Portugal*, havendo uma proximidade em termos de ocorrência para as palavras: “informação” e “pessoa” (Figura 1). Isto pode ser explicado pelo facto dos discursos estarem voltados para a responsabilidade da plataforma e dos utilizadores e para o tratamento dos dados e conteúdo, de acordo com as palavras contabilizadas.

No entanto, não há uma palavra comum e de grande significância que correlacione fortemente os discursos das três plataformas em estudo. Ao contrário, a representação cartesiana demonstra que as palavras de maior ocorrência estão dispersas, representando que existem diferenças nos conteúdos dos documentos reguladores.

Na observação da ocorrência entre as palavras e suas conexidades, identificamos interseções, isto é, uma estrutura de conteúdos conectados no corpus textual geral dos documentos reguladores das plataformas em estudo. De facto, cinco palavras destacam-se nos discursos: “dados”, “site”, “informação”, “anfitrião” e “voluntário”. Delas ramificam-se outras que apresentam expressão significativa, como: “pessoal”, “direito”, “serviço”, “utilizador”, “privacidade”, “política”, “contacto” e “projeto” (Figura 2).

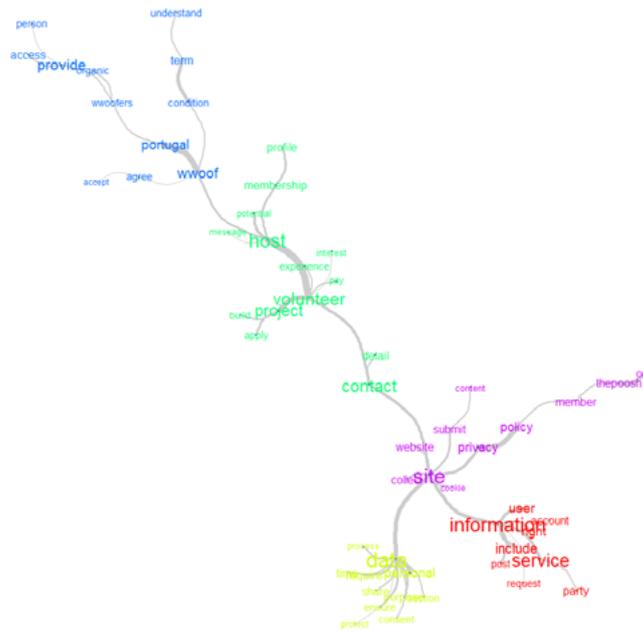


Figura 2 Resultados da Análise de Similitude

Desta observação, é possível concluir que, de uma forma geral, os discursos das plataformas apresentam referências inerentes a qualquer documento com conteúdo relacionado com a segurança e privacidade dos utilizadores; com a cultura e as regras destas comunidades; e com a qualidade da tecnologia e da informação nestas plataformas, corroborando com referencial teórico estudado (Chuang et al., 2018; Kamal & Chen, 2016; Lee et al., 2018; Lutz et al., 2018; Santos & Prates, 2018).

A análise de similitude também permite interpretar uma relação nos discursos das plataformas, representada pela associação das palavras de maior ocorrência (Figura 3).

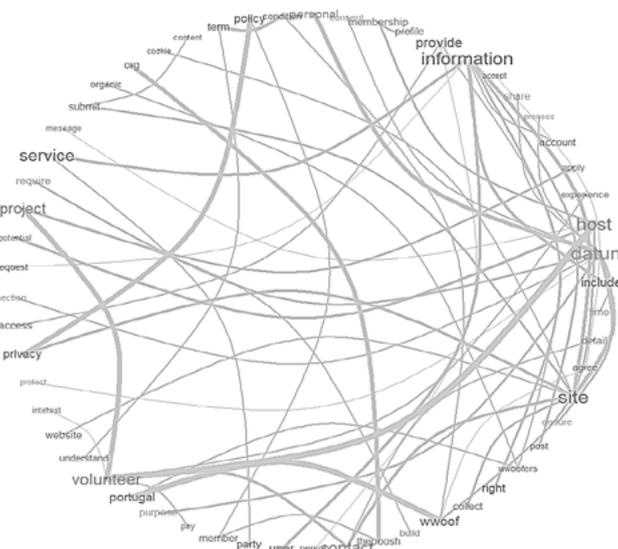


Figura 3 Resultado da Classificação pelo Método Reinert — Análise de Similitude e Coerência nos Discursos

Pode-se inferir que a palavra “informação” é associada nos discursos das plataformas com “utilizador”, ou, mais especificamente, com a forma como devem ser usadas as informações pelas plataformas e os seus utilizadores. Outra palavra que é tratada com a mesma associação ao uso é a palavra “privacidade”, reforçando que as plataformas estão preocupadas em esclarecer a utilização dos seus sites. “Informação”, por sua vez, possui ainda uma ligação forte com a palavra “serviço”, facto que confirma também a intenção das plataformas em determinar os serviços que estão a ser promovidos.

A palavra “dados” aparece associada à palavra “pessoal”, fazendo referência ao tratamento das informações dos utilizadores. Os utilizadores, por sua vez, exercem os papéis de voluntário e anfitrião, e estas duas palavras aparecem fortemente associadas, demonstrando uma relação significativa que deve existir entre estes utilizadores. Por fim, a associação das palavras “voluntário” e “projeto” aponta para uma necessidade de descrever e detalhar sobre os projetos, no sentido de esclarecer os utilizadores acerca das experiências (ou propostas de experiências) que são promovidas nas plataformas.

As estatísticas textuais e um olhar mais voltado para os discursos revelam, também, aspectos potenciais para uma compreensão mais ampla da construção da confiança. Entre eles: (a) a relação que as plataformas compreendem existir entre o tratamento dos dados pessoais e o reconhecimento dos direitos dos utilizadores; (b) a preocupação em esclarecer as funcionalidades dos seus sites aos utilizadores, assim como informar sobre os serviços que podem (ou não) encontrar e a que podem recorrer nestes sites; (c) o reconhecimento da necessidade do utilizador proteger as suas informações pessoais, como os contatos telefónicos, emails, endereços; e (d) o facto de darem relevância à relação entre os utilizadores (voluntários e anfitriões).

Estes aspectos são discutidos em seguida, identificando as passagens de textos retiradas dos documentos reguladores que confirmam tais observações.

#### **A EMERGÊNCIA DE DIRETRIZES PARA A CONSTRUÇÃO DA CONFIANÇA**

As diretrizes identificadas nesta fase de análise foram organizadas em três categorias: “práticas e condutas”, “condições” e “segurança e privacidade” (Tabela 1).

PRÁTICAS E CONDUTAS	CONDIÇÕES	SEGURANÇA E PRIVACIDADE
1. Princípio para práticas sustentáveis	12. Direito de autonomia da plataforma	17. Medida de segurança para os utilizadores
2. Princípio da transparência	13. Compromisso de consentimento do utilizador para a plataforma	18. Medida de proteção dos dados na plataforma
3. Princípio para troca e partilha	14. Compromisso de renúncia dos direitos legais pelo utilizador	19. Responsabilidade de utilização dos dados pela plataforma
4. Princípio financeiro e comercial	15. Compromisso de concordância automática ou associada	20. Responsabilidade do utilizador sobre os dados
5. Princípio do respeito e direitos humanos	16. Compromisso de concordância como pré-requisito da utilização	
6. Responsabilidade da plataforma		
7. Isenção de responsabilidade da plataforma		
8. Dever da plataforma sobre a obrigação por lei		
9. Responsabilidade do utilizador		
10. Compromisso infocomunicacional da plataforma		
11. Compromisso infocomunicacional do utilizador		

Tabela 1 *Categorias e Diretrizes*

A primeira categoria inclui 11 diretrizes que dizem respeito aos princípios, às responsabilidades, aos compromissos e deveres dos sujeitos nas experiências de partilha de estilos de vida colaborativos em contextos sustentáveis, mais especificamente, utilizadores e plataformas.

Na categoria “condições” estão as diretrizes que refletem um direito elencado pelas plataformas e três compromissos que perpassam a participação dos utilizadores. A terceira categoria agregou quatro diretrizes, duas responsabilidades e duas medidas sobre a utilização, a proteção e a segurança dos dados e da privacidade dos utilizadores.

Numa comparação geral entre os documentos reguladores das plataformas, a categoria mais significativa é a “práticas e condutas”, com o maior número de diretrizes e segmentos. Nesta categoria, uma diretriz não menos importante, mas que não recebe destaque na análise individual, é a “responsabilidade da plataforma”, com mais segmentos nos documentos da WWOOF Portugal.

Esta plataforma está atenta em assumir as suas responsabilidades e intenções quando declara, por exemplo:

não iremos, contudo, enviar-lhe marketing não solicitado ou spam e tomaremos todas as medidas razoáveis para garantir que protegemos totalmente os seus direitos e cumprimos as nossas obrigações (...). Em qualquer caso, faremos uma revisão anual para verificar se precisamos de manter os seus dados. Os seus dados serão eliminados se não precisarmos mais deles. Quaisquer denúncias de assédio entre um anfitrião e um WWOOFer serão investigadas pela WWOOF Portugal, e podem causar a revogação da adesão.<sup>3</sup>

A categoria “condições” possui o menor número de segmentos por diretriz, tornando-se a categoria deontológica de participação de menor significância. A diretriz

<sup>3</sup> Ver <https://woof.pt/privacy-policy> e <https://woof.pt/how-it-works/terms-and-conditions>

mais relevante neste âmbito é o “compromisso de consentimento do utilizador para a plataforma”, facto que permite afirmar que as três plataformas solicitam ao utilizador, de alguma forma, a permissão para o uso dos dados pessoais e dos conteúdos publicados.

Ainda na categoria “condições” estão outras três diretrizes com poucos segmentos, nomeadamente: “direito de autonomia da plataforma”, pela qual a plataforma está autorizada a modificar os documentos reguladores divulgados a qualquer momento; “compromisso de renúncia aos direitos legais pelo utilizador”, pela qual a plataforma impõe ao utilizador o compromisso de renunciar os direitos legais, como em caso de processo judicial contra a plataforma ou terceiros ligados a esta; e “compromisso de concordância automática ou associada”, pela qual a plataforma torna automática ou associada a concordância do utilizador entre os vários termos e políticas, implicando que ao concordar com um termo está a concordar com os demais. Estas duas últimas são bastante questionáveis, visto que precedem uma imposição das plataformas e podem ser questionadas legalmente.

Na análise de conexão entre as codificações, duas relações relevantes foram constatadas na categoria “práticas e condutas”, uma mais positiva e outra nem tanto. A diretriz “compromisso infocomunicacional do utilizador” possui uma conexão com o “princípio da transparência”; e a diretriz “responsabilidade do utilizador” possui uma conexão com a “isenção de responsabilidade da plataforma” (Figura 4).

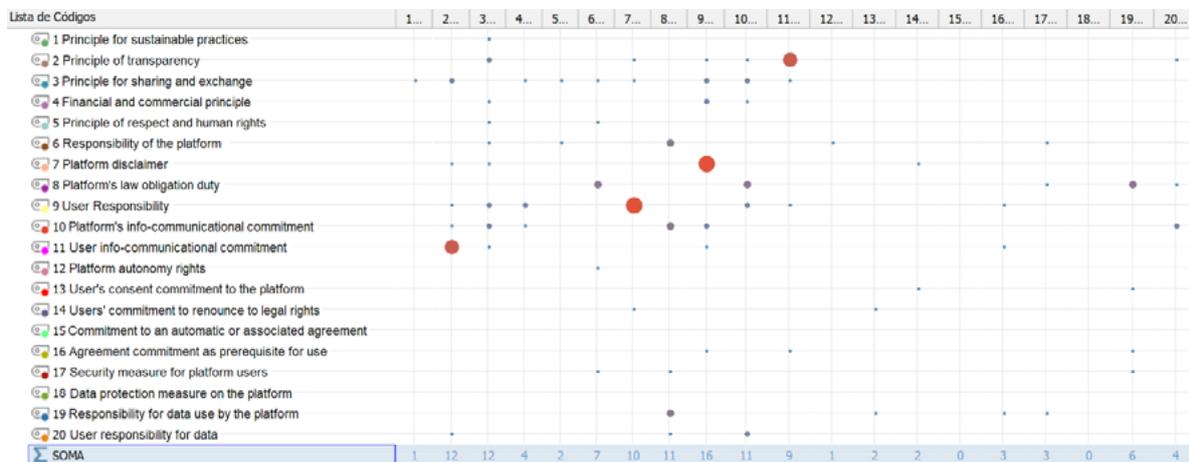


Figure 4 Connection Table Between Codifications

A primeira conexão torna-se clara, por exemplo, em segmentos como: “encorajamos os anfitriões e os voluntários a comunicarem amplamente e a esclarecerem todas as dúvidas antes de fazer qualquer acordo” ou “ não é uma má ideia compartilhar qualquer um dos seus perfis em sites como BeWelcome ou CouchSurfing, onde anfitriões em potencial podem ver referências e comentários que as pessoas escreveram sobre si”<sup>4</sup>.

O incentivo para que o utilizador mantenha o compromisso de informar e comunicar com os demais aparece junto à relevância de ser claro e confiável. A plataforma

<sup>4</sup> Ver <https://www.volunteersbase.com/hosts-p27#info> e <https://www.volunteersbase.com/volunteers-p28>

demonstra, portanto, uma preocupação em orientar estes utilizadores para uma conduta transparente ao prestarem informação e ao comunicarem.

Por outro lado, na segunda conexão, a preocupação com os utilizadores parece perder alguma importância, já que as responsabilidades associadas aos utilizadores nos documentos das plataformas possuem uma conexão com as isenções de responsabilidades das próprias organizações.

No segmento seguinte, por exemplo, são estabelecidos limites sobre a responsabilidade da organização, transferindo a responsabilidade para o utilizador e explicando as atividades da plataforma da seguinte maneira: “está limitada a fornecer um meio de contato entre os anfitriões e WWOOFers, e o que acordo com os voluntários são de minha inteira responsabilidade”<sup>5</sup>.

Quando as plataformas assumem que “o conteúdo deste site é inteiramente submetido pelos utilizadores”<sup>6</sup>, parece ser importante enfatizar que o conteúdo é de responsabilidade do utilizador, isentando mais uma vez a plataforma de qualquer controle ou comprometimento.

#### UMA ANÁLISE INDIVIDUAL DAS DIRETRIZES

Na análise mais individual das codificações por plataforma, através do modelo único de segmentos processado no MAXQDA, é possível compreender melhor sobre as diretrizes identificadas em cada documento e que esclarecem uma espécie de filosofia das plataformas analisadas.

A Volunteers Base direciona o maior número de orientações por meio das seguintes diretrizes: “princípio para partilha e troca”; “compromisso infocomunicacional do utilizador”; “princípio da transparência” e “responsabilidade do utilizador”. A Volunteers Base promove recomendações sobre os compromissos que devem ser assumidos pelos utilizadores no tocante à informação e comunicação, à transparência informacional entre os utilizadores e aos compromissos dos utilizadores quanto às suas responsabilidades sobre si e os outros. As diretrizes e a quantidade de segmentos identificados em cada uma podem ser visualizados na Figura 5.

<sup>5</sup> Ver <https://wwof.pt/how-it-works/terms-and-conditions>

<sup>6</sup> Ver <https://www.volunteersbase.com/terms-p37>

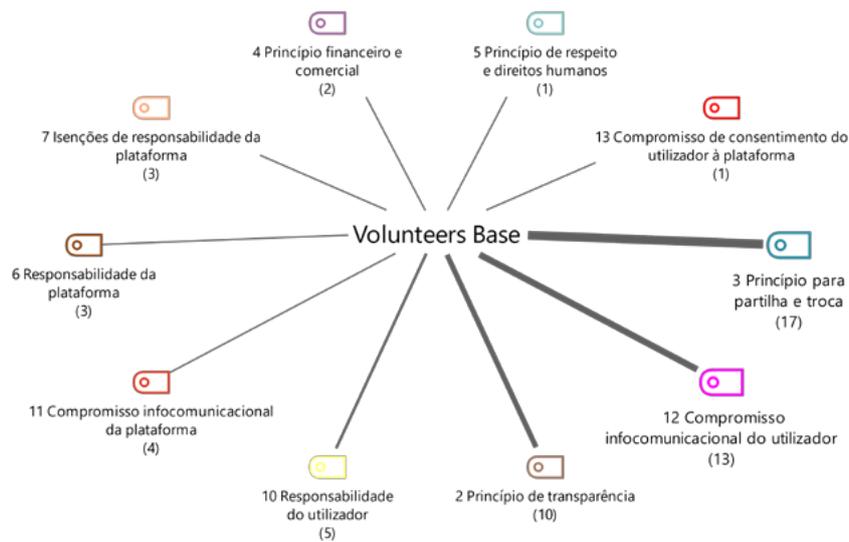


Figura 5 Segmentos Codificados nos Documentos da Volunteers Base

Nestas diretrizes, a Volunteers Base menciona, respetivamente: “ambas as partes vão participar numa rede de voluntariado sem dinheiro”; “para obter respostas positivas, deve escrever uma mensagem simpática e amigável, incluindo informações sobre si e dizer ao seu potencial Anfitrião porque deseja participar no projeto dele”; “nota: muitos projetos são executados com um orçamento muito baixo, se não consegue fornecer alimentos por exemplo, por favor, deixe claro na sua descrição”; “os acordos feitos entre anfitriões e voluntários são totalmente privados e este site não participa neles”<sup>7</sup>.

A plataforma mantém, de uma forma geral, uma preocupação com os compromissos dos utilizadores e o desenvolver das suas condutas, sendo, para isto, esclarecedora e muitas vezes uma espécie de conselheira.

Por outro lado, a Volunteers Base deixa de contemplar oito das diretrizes identificadas nos documentos das outras plataformas, sendo, nesta perspetiva, a plataforma mais distinta das demais. O “dever da plataforma sobre a obrigação por lei”, por exemplo, a diretriz de maior referência nos documentos da WWOOF Portugal, não foi considerada por esta plataforma, isto é, em nenhum momento a Volunteers Base reconhece e menciona uma lei que obrigatoriamente está submetida.

Já na análise individual da The Poosh, é possível perceber a prioridade dada nos seus documentos reguladores às diretrizes “responsabilidades do utilizador”, “isenções de responsabilidades da plataforma” e “princípio de respeito e direitos humanos” (Figura 6). Esta observação também estabelece uma coerência com o que foi verificado na estatística textual.

<sup>7</sup> Ver <https://www.volunteersbase.com/terms-p37>, <https://www.volunteersbase.com/hosts-p27#info> e <https://www.volunteersbase.com/volunteers-p28>

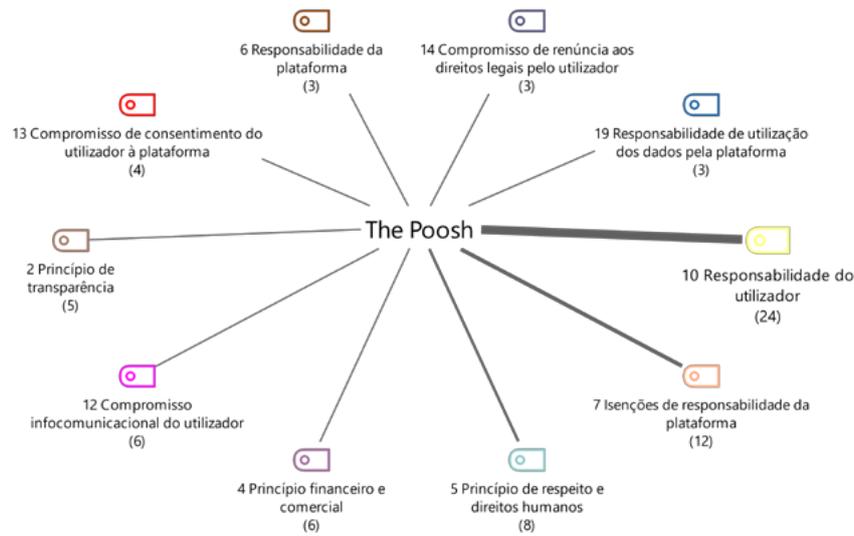


Figura 6 Segmentos Codificados nos Documentos da The Poosh

A plataforma solicita um compromisso dos utilizadores quanto às suas responsabilidades sobre si e sobre os outros (segurança física e mental sobre os atos, sobre iniciativas de garantia – seguro, visto e outros serviços pagos), assim como a Volunteers Base. Neste ponto, são destacados nos documentos frases do género: “no uso de nossos Serviços, deve agir com responsabilidade e exercer o bom senso”<sup>8</sup>.

A The Poosh também utiliza estes documentos para deixar claro o limite dos seus serviços e isentar-se de determinadas responsabilidades: “não investigamos a reputação, conduta, moralidade, antecedentes criminais de qualquer utilizador, nem verificamos as informações que esse utilizador pode submeter no Site”<sup>9</sup>.

A verificação da identidade é um recurso disponível nas outras plataformas e, da forma como é colocada pela The Poosh, parece uma justificação para estar isenta de qualquer cobrança neste sentido. Ainda mais quando, na frase seguinte a esta declaração, a plataforma se dirige ao utilizador da seguinte forma: “encorajamo-lo a comunicar diretamente com anfitriões e convidados em potencial por meio das ferramentas disponíveis no Site e a tomar as mesmas precauções que normalmente tomaria ao conhecer pessoalmente um estranho pela primeira vez”<sup>10</sup>.

Outra diretriz identificada nos documentos da The Poosh (e da Volunteers Base), porém, com representatividade menor, é o “princípio financeiro e comercial”. No mesmo sentido de estabelecer limites, a plataforma utiliza este princípio para determinar a proibição sobre o uso dos serviços da plataforma com finalidade comercial, a exigência de qualquer pagamento dos voluntários e a promoção de um link da plataforma num site comercial.

<sup>8</sup> Ver <http://thepoosh.org/termservice/>

<sup>9</sup> Ver <http://thepoosh.org/termservice/>.

<sup>10</sup> Ver <http://thepoosh.org/termservice/>

Algo que deve ser enfatizado positivamente nos documentos da The Poosh é a valorização do “princípio de respeito e direitos humanos”, contando com um conjunto de orientações anti-assédio, anti-discriminação e contra qualquer comportamento contra a lei.

A plataforma estabelece, por exemplo, que o utilizador não pode enviar qualquer conteúdo que: (a) seja difamatório; (b) contenha nudez ou conteúdo sexualmente explícito; (c) possa denegrir qualquer grupo étnico, racial, sexual ou religioso por representação estereotipada ou de outra forma; (d) explore imagens de indivíduos com menos de 18 anos de idade; (e) represente o uso de drogas ilícitas; (f) faça uso de linguagem ou imagens ofensivas; e (g) caracterize a violência como aceitável, fascinante ou desejável.

Por outro lado, a The Poosh deixa de contemplar cinco diretrizes, todas incluídas nos termos e políticas da WWOOF Portugal, nomeadamente: “princípio para partilha e troca”, “dever da plataforma sobre a obrigação por lei”, “compromisso de concordância automática ou associada”, “medida de segurança para utilizadores da plataforma” e “medida de proteção dos dados na plataforma”.

Destas diretrizes, destacam-se as duas últimas, que estão na categoria “segurança e privacidade” e que dizem respeito, respetivamente, ao facto da plataforma informar que verifica a identidade dos utilizadores e de especificar as tecnologias utilizadas e os procedimentos adotados para assegurar os dados dos utilizadores.

Cabe ainda ressaltar que a categoria “segurança e privacidade” possui algumas diretrizes presentes nos documentos de todas as plataformas, mas as diretrizes “medida de segurança para utilizadores” e “medida de proteção dos dados na plataforma” não estão entre as principais preocupações das plataformas, de acordo com os documentos analisados. De facto, estas duas diretrizes estão entre as menos representativas, em termos de segmentos identificados nos documentos.

Outra diretriz da categoria “segurança e privacidade” que não assume um papel principal é a “responsabilidade do utilizador sobre os dados”. Essa diretriz determina que os utilizadores são responsáveis por controlar e proteger os seus dados, assim como respeitar os dados dos demais utilizadores e da plataforma, não sendo autorizados a reproduzir estes dados.

Nos termos e políticas da WWOOF Portugal, as diretrizes principais são: “compromisso infocomunicacional da plataforma”, “responsabilidade de utilização dos dados pela plataforma” e “dever da plataforma sobre a obrigação por lei” (Figura 7).

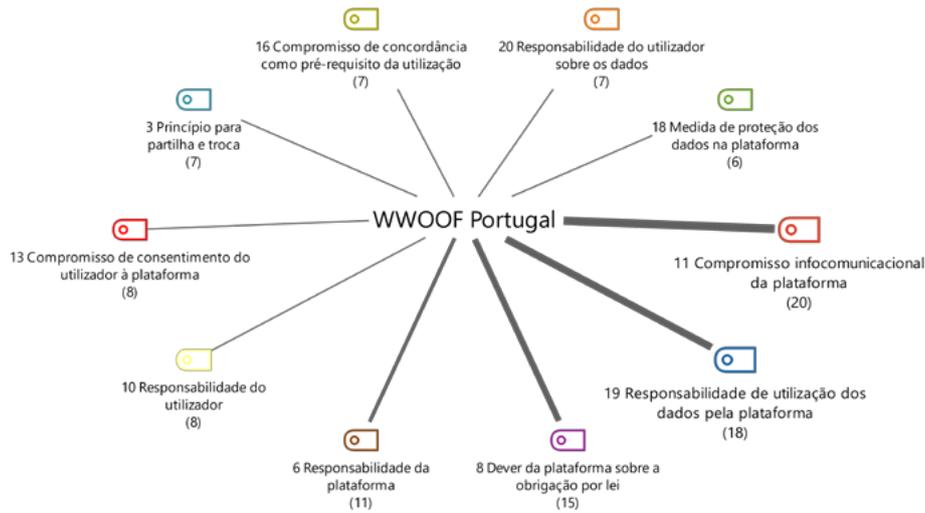


Figura 7 Segmentos Codificados nos Documentos da WWOOF Portugal

Nos segmentos codificados como um “compromisso infocomunicacional da plataforma”, a WWOOF Portugal compromete-se e disponibiliza-se a informar e comunicar com transparência sobre suas atividades, funcionalidades e mudanças, por exemplo: “o nosso diretor de proteção de dados é (nome do gerente), o qual pode ser contactado através do formulário de contato”; “para fazer cumprir qualquer um dos direitos anteriores ou se tiver qualquer outra questão sobre o nosso site ou esta Política de privacidade, entre em contato connosco usando o detalhes definidos na seção 14 abaixo”; “fornecemos detalhes adicionais sobre as informações que recolhemos e como usamos essas informações. Também explicámos as suas escolhas e o controlo que tem sobre as suas informações”<sup>11</sup>.

A responsabilidade de utilização dos dados também é uma constante nos documentos reguladores desta plataforma, constatando-se que esta assume e informa acerca do tratamento (utilização, manuseio, armazenamento ou transferência) dos dados dos utilizadores. Nos segmentos codificados com esta diretriz há declarações como “todos os dados pessoais são armazenados de forma segura de acordo com o Regulamento geral de proteção de dados da UE (Regulamento (UE) 2016/679) (RGPD)”; “com a sua permissão e/ou onde permitido por lei, também podemos usar os seus dados para fins de marketing, o que pode incluir entrar em contato consigo por email E/OU telefone E/OU publicar informações, notícias e ofertas sobre Nossos serviços”<sup>12</sup>.

A WWOOF Portugal reconhece as suas obrigações por lei em diversos trechos dos documentos reguladores, sobretudo quanto ao RGPD, válido na Europa: “de acordo com o RGPD, garantiremos que os seus dados pessoais sejam processados de maneira legal, justa e transparente, sem afetar adversamente os seus direitos”<sup>13</sup>.

<sup>11</sup> Ver <https://woof.pt/privacy-policy> e <https://woof.pt/how-it-works/terms-and-conditions>

<sup>12</sup> Ver <https://woof.pt/privacy-policy>

<sup>13</sup> Ver <https://woof.pt/privacy-policy>

A WWOOF Portugal é a única plataforma que inclui todas as diretrizes da categoria “segurança e privacidade”. A plataforma demonstra mais preocupação com a especificação das tecnologias utilizadas e os procedimentos adotados para assegurar a segurança, a privacidade e o tratamento dos dados dos utilizadores; e com a responsabilidade do utilizador em controlar e proteger os seus dados, assim como respeitar os dados dos demais utilizadores e da plataforma.

### INTERSEÇÕES E DISTINÇÕES ENTRE AS PLATAFORMAS

Na comparação entre a WWOOF Portugal e a The Poosh (Figura 8), cinco diretrizes são comumente consideradas por estas plataformas, mesmo com preponderâncias distintas se contabilizarmos os segmentos codificados. Neste sentido, pode ser destacada a discrepância de segmentos sobre o “compromisso infocomunicacional da plataforma”, com 20 segmentos codificados nos documentos da WWOOF Portugal e apenas uma codificação nos da The Poosh.

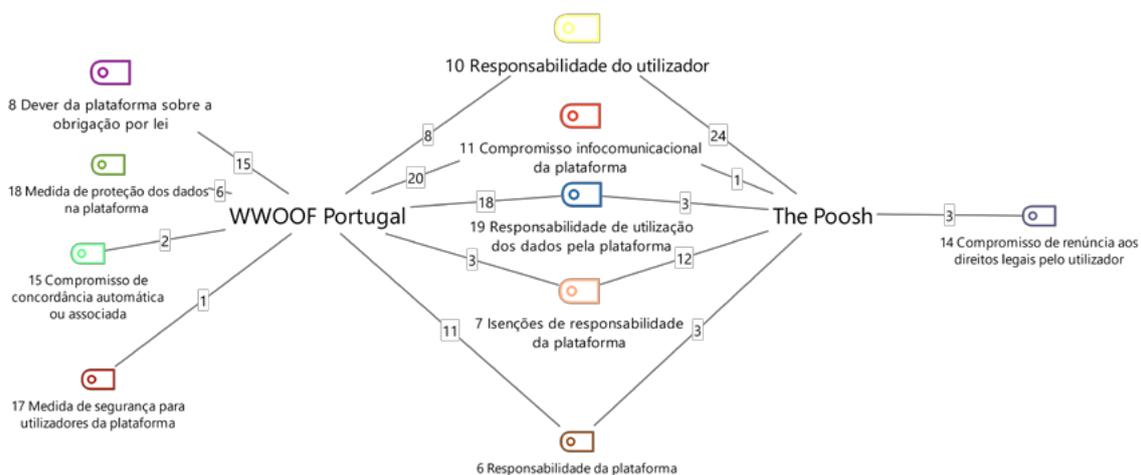


Figura 8 Modelo Comparativo com Dois Casos: WWOOF Portugal e The Poosh

A diretriz “dever da plataforma sobre a obrigação por lei” também está entre os códigos com maior número de segmentos nos documentos da WWOOF Portugal, com 15 codificações, e esta não é considerada pela The Poosh. Outra surpresa constatada nesta comparação é a ausência do “princípio para práticas sustentáveis”, identificado quando a plataforma apresenta fundamentos que relacionam as experiências promovidas às práticas ambientalmente sustentáveis.

Esta poderia ser uma diretriz mais explorada com vista a garantir o envolvimento dos utilizadores num bem comum, já que estas plataformas se dedicam a promover exclusivamente experiências de partilha de estilos de vida colaborativos em contextos sustentáveis. Esta diretriz apareceu em três segmentos nos documentos da WWOOF Portugal e apenas uma vez no termo de serviço da The Poosh, motivo pelo qual não recebeu qualquer ênfase nas análises.

A única diretriz não contemplada pela WWOOF Portugal foi o “compromisso de renúncia aos direitos legais pelo utilizador”, uma diretriz bastante questionável, identificada nos documentos da The Poosh (Figura 8). Essa diretriz impõe ao utilizador o compromisso de renunciar os seus direitos legais, como em caso de processo judicial contra a plataforma ou terceiros ligados a esta. A The Poosh colocou tal questão quando declarou, por exemplo, o seguinte: “concorda em não procurar indenização de qualquer tipo da thePOOSH.org, ou dos diretores da thePOOSH.org, ou de outros membros da thePOOSH.org”<sup>14</sup>.

Na comparação entre a WWOOF Portugal e a Volunteers Base as discrepâncias são menos atenuadas (Figura 9), entretanto existe um maior número de diretrizes não mencionadas pela Volunteers Base. Duas destas diretrizes são relevantes nos documentos da WWOOF Portugal: “responsabilidade de utilização dos dados pela plataforma” e “dever da plataforma sobre a obrigação por lei”. A importância desta última diretriz já foi esclarecida anteriormente, cabendo apenas enfatizar a omissão da diretriz “responsabilidade de utilização dos dados pela plataforma” por parte da Volunteers Base.

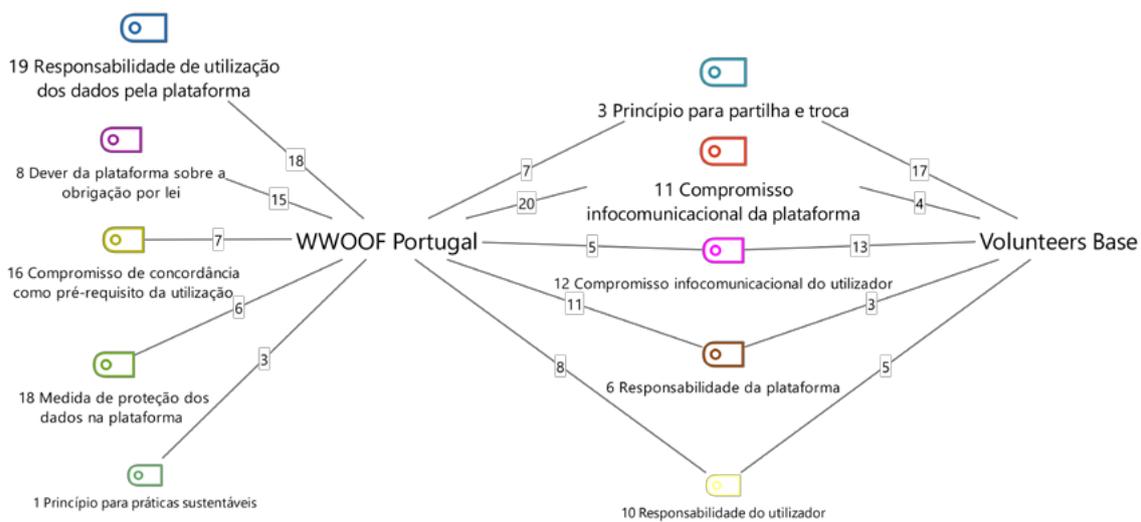


Figura 9 Modelo Comparativo com Dois Casos: WWOOF Portugal e Volunteers Base

A Volunteers Base não assume ou informa sobre o tratamento dos dados dos utilizadores, algo relevante num cenário em que todos os países se preocupam em regulamentar a proteção e a segurança dos dados na internet e sendo esta uma organização que utiliza uma plataforma digital para mediar experiências de partilha.

## CONCLUSÕES

Com o objetivo de identificar um conjunto de diretrizes para a construção da confiança na partilha de estilos de vida colaborativos mediada digitalmente por plataformas que promovem experiências em contextos sustentáveis, este estudo identificou 20

<sup>14</sup> Ver <http://thepoosh.org/termservice/>

diretrizes, em três categorias: “práticas e condutas”, “condições e “segurança e privacidade”. Estas diretrizes podem orientar os utilizadores e as plataformas na intenção de construir relações de partilha mediadas digitalmente, de forma transparente e confiável.

A construção da confiança, na perspetiva desta análise, envolve questões relacionadas com o tratamento dos dados pessoais dos utilizadores, as funcionalidades dos sites, as relações construídas entre os utilizadores e a importância das responsabilidades das plataformas enquanto mediadoras. Estes tópicos são norteadores para a criação de um conjunto de práticas e condutas pautadas na construção da confiança entre utilizadores e plataformas.

Além disto, o debate sobre os documentos reguladores, e a sua adequação, devem ser uma constante, já que é preciso elaborar ou melhorar as recomendações dos utilizadores. Apenas metade das diretrizes identificadas foi utilizada por todas as plataformas, sendo comum nos documentos das três plataformas as seguintes: “princípio da transparência”, “princípio financeiro e comercial”, “princípio de respeito e direitos humanos”, “responsabilidade da plataforma”, “isenção de responsabilidade da plataforma”, “compromisso infocomunicacional da plataforma”, “compromisso infocomunicacional do utilizador”, “direito de autonomia da plataforma”, “compromisso de consentimento do utilizador” e “responsabilidade do utilizador sobre os dados”.

Um dos aspectos relevantes para a construção da confiança, de acordo com as diretrizes identificadas nos documentos das plataformas, diz respeito ao tratamento dos dados dos utilizadores. Esta é uma questão recorrente que tem vindo a direcionar a governança e a legislação para a internet em todos os países. É louvável observar que duas das plataformas estudadas procuram cumprir as obrigações impostas por lei.

Entretanto, é necessário ressaltar que apenas uma das plataformas cita a existência de um documento oficial deste género (como o RGPD, na Europa), faltando, portanto, o reconhecimento de um documento legal que vise garantir os direitos dos utilizadores e os deveres das plataformas.

O reconhecimento da obrigação e a menção da lei pelas plataformas pode conferir maior credibilidade e confiança. Neste sentido, os utilizadores perceberão as plataformas como mais transparentes e sérias e terão um melhor entendimento sobre o aparato legal de segurança e proteção ao qual a plataforma está ligada.

De uma forma geral, as análises realizadas corroboram a ideia de que as plataformas digitais de estilos de vida colaborativos em contextos sustentáveis têm uma noção da importância de manter recomendações que promovam uma relação confiável com seus utilizadores e entre os seus utilizadores. Todavia, isto não quer dizer que as diretrizes recomendadas por estas plataformas sejam cumpridas e monitorizadas.

Este estudo também pode ser útil aos gestores das plataformas e das instituições governamentais. A elaboração de um código de boas práticas, entre plataformas e utilizadores da economia de partilha, consolidaria a partilha de estilos de vida colaborativos e, conseqüentemente, apoiaria a atuação das plataformas.

Na gestão governamental, este estudo pode ser considerado numa possível progressão da legislação por instituições competentes e para elaboração de instrumentos

de governança que auxiliem no cumprimento dos direitos e obrigações dos utilizadores e das plataformas.

Para estudos futuros, sugere-se avaliar o grau de importância destas diretrizes na percepção dos gestores e dos utilizadores das plataformas. Também é possível aplicar a mesma metodologia para investigar a realidade de outras plataformas e contextos.

## AGRADECIMENTOS

Este trabalho foi suportado pela Universidade de Aveiro, com a bolsa de doutoramento concedida a Raissa Karen Leitinho Sales (BD/REIT/8709/2019).

## REFERÊNCIAS

- Adali, S., Escriva, R., Goldberg, M. K., Hayvanovych, M., Magdon-Ismael, M., Szymanski, B. K., Wallace, W. A., & Williams, G. (2010). Measuring behavioral trust in social networks. In *2010 IEEE International Conference on Intelligence and Security Informatics* (pp. 150–152). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ISI.2010.5484757>
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo* (L. A. Reta & A. Pinheiro, Trad.). Edições 70. (Trabalho original publicado em 1977)
- Bauman, Z. (2004). *Amor líquido: Sobre a fragilidade dos laços humanos* (C. A. Medeiros, Trad.). Zahar. (Trabalho original publicado em 2003)
- Botsman, R., & Rogers, R. (2011). *O que é meu é seu: Como o consumo colaborativo vai mudar o nosso mundo* (1.ª ed.; R. Sardenberg, Trad.). Bookman. (Trabalho original publicado em 2010)
- Chan, J. K. H., & Zhang, Y. (2018). Sharing space: Urban sharing, sharing a living space, and shared social spaces. *Space and Culture*, 24(1), 157–169. <https://doi.org/10.1177/1206331218806160>
- Chen, X., Proulx, B., Gong, X., & Zhang, J. (2013). Social trust and social reciprocity based cooperative D2D communications. In *Proceedings of the fourteenth ACM international symposium on mobile ad hoc networking and computing* (pp. 187–196). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/2491288.2491302>
- Cheshire, C. (2011). Online trust, trustworthiness, or assurance? *Daedalus*, 140(4), 49–58. [https://doi.org/10.1162/DAED\\_a\\_00114](https://doi.org/10.1162/DAED_a_00114)
- Chuang, L., He, J., & Chiu, S. (2018). Understanding user participation in sharing economy services. In *2018 IEEE International Conference on Consumer Electronics-Taiwan (ICCE-TW)* (pp. 1–2). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICCE-China.2018.8448712>
- European Union. (2018). *Rural areas and the primary sector in the EU*. [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/food-farming-fisheries/farming/documents/eu-rural-areas-primary-sector\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/food-farming-fisheries/farming/documents/eu-rural-areas-primary-sector_en.pdf)
- Floridi, L. (Ed.). (2015). *The onlife manifesto: Being human in a hyperconnected era*. Springer Nature. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-04093-6>
- Fogg, B. J. (2003). *Persuasive technology: Using computers to change what we think and do*. Elsevier.
- Gray, D. E. (2014). *Doing research in the real world* (1ª ed.). Sage.

- Hang, C.-W., Wang, Y., & Singh, M. P. (2009). Operators for propagating trust and their evaluation in social networks. In *AAMAS '09: Proceedings of The 8th International Conference on Autonomous Agents and Multiagent Systems - Volume 2* (pp. 1025–1032). International Foundation for Autonomous Agents and Multiagent Systems. <https://doi/10.5555/1558109.1558155>
- Igarashi, T., Kashima, Y., Kashima, E. S., Farsides, T., Kim, U., Strack, F., Werth, L., & Yuki, M. (2008). Culture, trust, and social networks. *Asian Journal of Social Psychology*, 11(1), 88–101. <https://doi.org/10.1111/j.1467-839X.2007.00246.x>
- Jiang, W., Wang, G., & Wu, J. (2014). Generating trusted graphs for trust evaluation in online social networks. *Future Generation Computer Systems*, 31(1), 48–58. <https://doi.org/10.1016/j.future.2012.06.010>
- Kamal, P., & Chen, J. Q. (2016). Trust in sharing economy. In *Proceeding of the 20th Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS 2016)* (pp. 1–13). Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL). <https://aisel.aisnet.org/pacis2016/109>
- Lee, Z. W. Y., Chan, T. K. H., Balaji, M. S., & Chong, A. Y. (2018). Why people participate in the sharing economy: An empirical investigation of Uber. *Internet Research*, 28(3), 829–850. <https://doi.org/10.1108/IntR-01-2017-0037>
- Luhmann, N. (2005). *Confianza* (A. Flores, Trad.). *Anthropos*. (Trabalho original publicado em 1979)
- Lutz, C., Hoffmann, C. P., Bucher, E., & Fieseler, C. (2018). The role of privacy concerns in the sharing economy. *Information, Communication & Society*, 21(10), 1472–1492. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1339726>
- McMillan, D. W., & Chavis, D. M. (1986). Sense of community: A definition and theory. *Journal of Community Psychology*, 14(1), 6–23. [https://doi.org/10.1002/1520-6629\(198601\)14:1<6::AID-JCOP2290140103>3.0.CO;2-I](https://doi.org/10.1002/1520-6629(198601)14:1<6::AID-JCOP2290140103>3.0.CO;2-I)
- Sales, R. K. L., Baldi, V., & Amaro, A. C. (2020). Idealização de um modelo para compreensão da construção da confiança nas plataformas da economia de partilha. In J. C. F. Benítez (Ed.), *Estudios multidisciplinares en comunicación audiovisual, interactividad y marca en la red* (pp. 178–196). Egregius.
- Santos, G. E., & Prates, R. O. (2018). Evaluating the PROMISE framework for trust in sharing economy system. In *IHC 2018: Proceedings of the 17th Brazilian symposium on human factors in computing systems* (pp. 1–11). Association for Computing Machinery.
- Shirky, C. (2011). *A cultura da participação: Criatividade e generosidade no mundo conectado* (C Portocarrero, Trad.). Zahar. (Trabalho original publicado em 2010)
- Stake, R. E. (2006). *Multiple case study analysis*. Guilford press.
- Stern Strategy Group. (2015, 18 de setembro). *Rachel Botsman: Transformation in how we think about trust* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=ced159PQU4I>
- TED. (2016, 7 de novembro). *We've stopped trusting institutions and started trusting strangers | Rachel Botsman* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=GqGksNRYu8s>
- Tian, X.-F., Wu, R.-Z., & Lee, J.-H. (2017). Use intention of chauffeured car services by O2O and sharing economy. *Journal of Distribution Science*, 15(12), 73–84. <http://doi.org/10.15722/jds.15.12.201712.73>
- Wang, W., Qiu, L., Kim, D., & Benbasat, I. (2016). Effects of rational and social appeals of online recommendation agents on cognition- and affect-based trust. *Decision Support Systems*, 86(1), 48–60. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2016.03.007>

- Wu, J., Ma, P., & Xie, K. L. (2017). In sharing economy we trust: The effects of host attributes on short-term rental purchases. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(11), 2962-2976. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2016-0480>
- Yang, S.-B., Lee, K., Lee, H., Chung, N., & Koo, C. (2016). Trust breakthrough in the sharing economy: An empirical study of Airbnb. In *Proceeding of the 20th Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS 2016)* (pp. 1-8). Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL). <https://aisel.aisnet.org/pacis2016/131/>
- Ye, T., Alahmad, R., Pierce, C., & Robert, L. P., Jr. (2017). Race and rating on sharing economy platforms: The effect of race similarity and reputation on trust and booking intention in Airbnb. In *ICIS 2017 Proceedings* (pp. 1-11). AIS. <https://aisel.aisnet.org/icis2017/Peer-to-Peer/Presentations/4/>
- Yoon, Y. S., & Lee, H.-W. (2017). Perceived risks, role, and objectified trustworthiness information in the sharing economy. In *2017 Ninth International Conference on Ubiquitous and Future Networks (ICUFN)* (pp. 326-331). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICUFN.2017.7993803>
- Zhang, Z. & Wang, K. (2013). A trust model for multimedia social networks. *Social Network Analysis and Mining*, 3(4), 969-979. <https://doi.org/10.1007/s13278-012-0078-4>

## NOTAS BIOGRÁFICAS

Raissa Karen Leitinho Sales é estudante de doutoramento na Universidade de Aveiro. Os seus interesses de investigação incluem informação, comunicação e tecnologias, cibercultura, colaboração, partilha e comportamento do consumidor. Raissa Karen Leitinho Sales é membro da unidade de pesquisa Digimedia - Média Digitais e Interação.

Email: [raissakaren@ua.pt](mailto:raissakaren@ua.pt)

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-2913-8700>

Morada: Departamento de Comunicação e Arte, Universidade de Aveiro, Santiago Campus, 3810-193, Aveiro, Aveiro, Portugal

Ana Carla Amaro obteve o grau de licenciatura em ciências e tecnologias da comunicação e o doutoramento em multimédia na educação pela Universidade de Aveiro (UA), Portugal. Possui pós-doutorado em ciência e tecnologias da comunicação, com destaque para as áreas de convergência de mídias e cibercultura. Os seus interesses de investigação incluem comunicação aprimorada por tecnologia (intergeracional), aprendizagem e brincadeira e *human-computer interaction design* para/com públicos específicos (crianças, adultos mais velhos). Ana Carla é professora auxiliar do Departamento de Comunicação e Arte da UA, e membro da unidade de investigação Digimedia - Média Digitais e Interação.

Email: [aamaro@ua.pt](mailto:aamaro@ua.pt)

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7863-5813>

Morada: Departamento de Comunicação e Arte, Universidade de Aveiro, Santiago Campus, 3810-193, Aveiro, Aveiro, Portugal

Vania Baldi obteve o seu doutoramento no Departamento de Filosofia e Ciências Sociais da Universidade de Salento e o pós-doutoramento no Centro de Ciências Sociais

da Universidade de Coimbra. Os seus interesses de investigação incluem comunicação, teoria dos média, teoria da comunicação, estudos culturais, antropologia da técnica e cultura e filosofia da linguagem e estética. Vania Baldi é professora auxiliar do Departamento de Comunicação e Arte da UA e membro da unidade de investigação Digimedia - Média Digitais e Interação.

Email: [vbaldi@ua.pt](mailto:vbaldi@ua.pt)

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-7663-3328>

Morada: Departamento de Comunicação e Arte, Universidade de Aveiro, Santiago Campus, 3810-193, Aveiro, Aveiro, Portugal

**Submetido: 02/09/2020 | Aceite: 01/02/2021**

*Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional.*