

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS**  
**UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO**  
**NÍVEL MESTRADO**

**SARAH TATSCH FRANKENBERGER**

***Sério que travou?***

**Percepções de sujeitos sobre as falhas nas infraestruturas da plataforma  
brasileira Globoplay**

**São Leopoldo**

**2023**

SARAH TATSCH FRANKENBERGER

***Sério que travou?***

**Percepções de sujeitos sobre as falhas nas infraestruturas da plataforma  
brasileira Globoplay.**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências da Comunicação, pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS).

Orientador: Prof. Dr. Rafael do Nascimento Grohmann

São Leopoldo

2023

F829s

Frankenberger, Sarah Tatsch.

Será que travou?: percepções de sujeitos sobre as falhas nas infraestruturas da plataforma brasileira Globoplay / Sarah Tatsch Frankenberger – 2023.

104 f. : il. color. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação, São Leopoldo, 2023.

“Orientador: Prof. Dr. Rafael do Nascimento Grohmann.”

1. Tecnologia streaming (Telecomunicação). 2. Infraestrutura digital. 3. Globoplay. 4. TV Globo. I. Título.

CDU 659.3

**SARAH TATSCH FRANKENBERGER**

**SÉRIO QUE TRAVOU? PERCEPÇÕES DE SUJEITOS SOBRE AS FALHAS NAS  
INFRAESTRUTURAS DA PLATAFORMA BRASILEIRA GLOBOPLAY**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS.

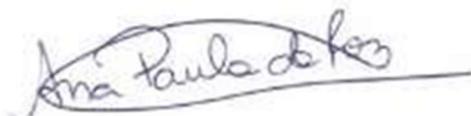
**APROVADA EM 26 DE MAIO DE 2023.**

**BANCA EXAMINADORA**

**PROFA. DRA. MAYKA CASTELLANO – UFF  
(PARTICIPAÇÃO POR WEBCONFERÊNCIA)**

**PROF. DR. CARLOS D'ANDREA - UFMG  
(PARTICIPAÇÃO POR WEBCONFERÊNCIA)**

**PROF. DR. RAFAEL GROHMANN - UNIVERSITY OF TORONTO  
(PARTICIPAÇÃO POR WEBCONFERÊNCIA)**



**PROF. DRA. ANA PAULA DA ROSA (UNISINOS)**

Av. Unisinos, 950 Caixa Postal 275 CEP 93022-750 São Leopoldo Rio Grande do Sul Brasil

Fone: (51) 3590-8450 Fax: (51) 3590-8132 <http://www.unisinos.br>

## AGRADECIMENTOS

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Unisinos, agradeço pela constante interrupção nas aulas, em seminários e eventos que agregaram aos conhecimentos desta pesquisa.

Agradeço, com idolatria e satisfação, ao meu orientador Rafael do Nascimento Grohmann, o qual ensinou a ambição e proporcionou a abertura de novas e a desconstrução de muitas instâncias acadêmicas através das orientações, na sala de aula, em seminários e eventos do Programa, em pesquisas acadêmicas, nos trabalhos do DigiLabour e no estágio docência. Rafa, aprendi contigo a pesquisa inquieta, da construção humana, da humildade e do respeito e da luta por romper obstáculos e ser destemida. Obrigada, sinceramente, por acreditar e investir nessa pesquisa e me inspirar, em todos os momentos, a ser uma pessoa e pesquisadora que #ahasa.

Agradeço a banca examinadora na qualificação desta pesquisa, pelo cuidado e contribuições dos professores Mayka Castellano (UFF) e Carlos D'Andrea (UFMG).

Aos meus pais, Dirce e Ernani, pelo incondicionável e imensurável amor, apoio, motivação e compreensão em absolutamente todos os estágios desse caminho.

À Agência Global de Comunicação, e em especial ao Rafael Marques, pela compreensão, disponibilidade, e pelo constante aprimoramento analítico profissional, fundamentais para as construções neste trabalho.

Enfim, obrigada Caetano, Lucas, Mariana, Lisiane, Flávia e Rafaela: seis pessoas que não falharam em me apoiar, inspirar, instigar e continuar seguindo com o mestrado acreditando na força da pesquisa acadêmica.

Todos aqui são parte das infraestruturas que me fizeram chegar até a entrega desta pesquisa. Agradeço imensamente por tanto.

## RESUMO

A presente pesquisa investiga as percepções e circulações sobre a falha nas infraestruturas da plataforma brasileira o Globoplay nos discursos dos sujeitos. Para tanto, foram analisados os discursos dos sujeitos sobre as falhas dentro da plataforma e websites Twitter, Reclame Aqui e Downtdetector, além de dois casos de falha específicos no Globoplay em 2021. A pesquisa percorreu os conceitos de sociedade de plataformas, plataformas e o processo de plataformização, as infraestruturas de plataformas, imaginários infraestruturais e imaginários televisivos, bem como teorizou sobre o Globoplay e a TV Globo. A investigação encontrou que as percepções frustradas, chateadas, incrédulas e raivosas presentes nos discursos são uma construção de um imaginário infraestrutural do Globoplay e da Globo, e relacionado à uma expectativa de experiência que é interrompida pela falha. Ao final, constatou-se que as percepções dos sujeitos, materializadas em seus discursos sobre a falha, estão postas em camadas de frustrações pela falta de correspondência de seus imaginários acerca do Globoplay e da TV Globo.

**Palavras-chave:** falha; Globoplay; infraestruturas de plataformas; imaginários; discursos.

## ABSTRACT

The present research investigates the perceptions and circulations about the failure in the infrastructures of the Brazilian platform Globoplay in the discourses of the subjects. To this end, the subjects' speeches about failures within the platform and websites Twitter, Reclame Aqui and Downdetector were analyzed, and also in two specific cases of failure on the platform in 2021. The research covered the concepts of platform society, platforms and platformization, the infrastructures of platforms, infrastructural and television imaginaries, as well as opening the cases theorizing about Globoplay and Globo television. The research found that the frustrated, upset, incredulous and angry perceptions present in the speeches are a construction of an infrastructural imaginary of Globoplay and Globo, and related to an expectation of experience that is interrupted by the failure. Therefore it was found that the perceptions of the subjects, materialized in their discourses about failure, are based on 'layers of frustration', due to the lack of correspondence in their imaginaries about Globoplay and Globo television.

**Palavras-chave:** failure; Globoplay; platform infrastructures; imaginary; discourses.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Acesso à tela inicial no computador.....	20
Figura 2 - Acesso à tela inicial no celular.....	21
Figura 3 - Opções de planos de assinaturas.....	22
Figura 4 - Tweet Erick Bretas sobre atualizações no Globoplay.....	25
Figura 5 - Manifesto Essência Globo.....	42
Figura 6 - Vínculo conectivo entre a TV Globo e o Globoplay na mídia TiKTok.....	43
Figura 7 - Tweet Globoplay sobre falha no Caso 1.....	52
Figura 8 - Nota Globoplay sobre falha no Caso 1.....	53
Figura 9 - Manchete Gkpb sobre falha no Caso 1.....	53
Figura 10 - Manchete Minha Operadora sobre a falha no Caso 1.....	54
Figura 11 - Manchete Uol Splash sobre falha no Caso 1.....	54
Figura 12 - Manchete Uol sobre falha no Caso 1.....	54
Figura 13 - Resposta institucional Globoplay.....	55
Figura 14 - Manchete Yahoo! Notícias sobre falha no Caso 2.....	56
Figura 15 - Manchete Minha Série Favorita sobre falha no Caso 2.....	56
Figura 16 - Enunciado 1 sobre falha no Globoplay.....	58
Figura 17 - Enunciado 2 sobre falha no Globoplay.....	58
Figura 18 - Enunciado 3 sobre falha no Globoplay.....	58
Figura 19 - Enunciado 4 sobre falha no Globoplay.....	58
Figura 20 - Enunciado 5 sobre falha no Globoplay.....	60
Figura 21 - Enunciado 6 sobre falha no Globoplay.....	60
Figura 22 - Enunciado 7 sobre falha no Globoplay.....	60
Figura 23 - Enunciado 8 sobre falha no Globoplay.....	61
Figura 24 - Enunciado 9 sobre falha no Caso 2.....	61
Figura 25 - Enunciado 10 sobre falha no Caso 2.....	62
Figura 26 - Enunciado 11 sobre falha no Globoplay.....	62

Figura 27 - Enunciado 12 sobre falha no Caso 1.....	63
Figura 28 - Enunciado 13 sobre falha no Caso 2.....	63
Figura 29 - Enunciado 14 sobre falha no Caso 2.....	63
Figura 30 - Enunciado 15 sobre falha no Caso 2.....	63
Figura 31 - Enunciado 16 sobre falha no Caso 2.....	64
Figura 32 - Enunciado 17 sobre falha no Caso 1.....	64
Figura 33 - Enunciado 18 sobre falha no Caso 2.....	65
Figura 34 - Enunciado 19 sobre falha no Globoplay.....	65
Figura 35 - Enunciado 20 sobre falha no Caso 2.....	65
Figura 36 - Enunciado 21 sobre falha no Caso 1.....	66
Figura 37 - Enunciado 22 sobre falha no Caso 1.....	67
Figura 38 - Enunciado 23 sobre falha no Caso 1.....	68
Figura 39 - Enunciado 24 sobre falha no Globoplay.....	68
Figura 40 - Enunciado 25 sobre falha no Globoplay.....	68
Figura 41 - Enunciado 26 sobre falha no Globoplay.....	69
Figura 42 - Enunciado 27 sobre falha no Caso 2.....	70
Figura 43 - Enunciado 28 sobre falha no Caso 2.....	70
Figura 44 - Enunciado 29 sobre falha no Caso 1.....	70
Figura 45 - Enunciado 30 sobre falha no Globoplay.....	71
Figura 46 - Enunciado 31 sobre falha no Caso 1.....	71
Figura 47 - Enunciado 32 sobre falha no Caso 1.....	71
Figura 48 - Enunciado 33 sobre falha no Caso 1.....	72
Figura 49 - Enunciado 34 sobre falha no Caso 1.....	72
Figura 50 - Enunciado 35 sobre falha no Caso 1.....	72
Figura 51 - Enunciado 36 sobre falha no Caso 2.....	73
Figura 52 - Enunciado 37 sobre falha no Caso 1.....	74
Figura 53 - Enunciado 38 sobre falha no Caso 2.....	75

Figura 54 - Enunciado 39 sobre falha no Caso 2.....	75
Figura 55 - Enunciado 40 sobre falha no Caso 2.....	76
Figura 56 - Enunciado 41 sobre falha no Globoplay.....	77
Figura 57 - Enunciado 42 sobre falha no Caso 2.....	77
Figura 58 - Enunciado 43 sobre falha no Globoplay.....	77
Figura 59 - Enunciado 44 sobre falha no Globoplay.....	78
Figura 60 - Enunciado 45 sobre falha no Caso 1.....	78
Figura 61 - Enunciado 46 sobre falha no Caso 1.....	78
Figura 62 - Visão geral do perfil do Globoplay no Reclame Aqui.....	81
Figura 63 - Reclamação 1 sobre falha no Globoplay.....	81
Figura 64 - Resposta Globoplay sobre reclamação 1.....	82
Figura 65 - Reclamação 2 sobre falha no Globoplay.....	83
Figura 66 - Resposta Globoplay sobre reclamação 2.....	83
Figura 67 - Reclamação 3 sobre falha no Globoplay.....	84
Figura 68 - Resposta Globoplay sobre reclamação 3.....	84
Figura 69 - Comparativo anual das notas do Globoplay no Reclame Aqui.....	85
Figura 70 - Visão geral site Downtdetector.....	87
Figura 71 - Comentário 1 sobre falha no Globoplay.....	87
Figura 72 - Comentário 2 sobre falha no Globoplay.....	88
Figura 73 - Comentário 3 sobre falha no Globoplay.....	88
Figura 74 - Comentário 4 sobre falha no Globoplay.....	88

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Os discursos intertextuais em Twitter, Reclame Aqui e Down Detector...91	91
Tabela 2 - As categorias dos discursos a partir das percepções dos sujeitos.....92	92
Tabela 3 - Os 'modos perceptivos' de uma falha nas infraestruturas da plataforma o Globoplay.....93	93
Tabela 4 - As camadas de frustração dos sujeitos acerca da falha.....94	94

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2. UM CENÁRIO NACIONAL DE PLATAFORMA E SUAS INFRAESTRUTURAS.....</b>	<b>15</b>
2.1 Sociedade de plataformas e plataformização.....	15
2.2 O Globoplay: organização, plataforma e infraestrutura.....	20
2.3 Infraestruturas digitais em plataformas.....	27
<b>3. IMAGINÁRIOS EM UMA PERSPECTIVA GLOBALIZADA.....</b>	<b>36</b>
3.1 Imaginários de infraestruturas em um ecossistema de plataformas .....	36
3.2 Imaginários televisivos: o Globoplay da Globo.....	41
<b>4. PERCEPÇÕES SOBRE AS FALHAS.....</b>	<b>48</b>
4.1 Metodologia: pesquisa qualitativa exploratória.....	48
4.2 Uma análise intertextual dos discursos.....	50
4.2.1 Os discursos no Twitter.....	57
4.2.2 Os discursos no Reclame Aqui.....	79
4.2.3 Os discursos no Downtdetector.....	86
4.3 O quarteto: as infraestruturas, os discursos, os imaginários e as falhas.....	89
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>96</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>99</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Todos nós já tivemos alguma falha em experiências de plataformas digitais. Sou fascinada pelo universo da saga “Game of Thrones” escrita por George R. R. Martin e produzida pela HBO Max. Quando a estreia de “House of the Dragon” um *spin-off*<sup>1</sup> da série sobre os Targaryens, uma das famílias mais influentes em Westeros, tive uma crescente e alta expectativa em assisti-la nos episódios semanais dominicais, já característicos das produções originais HBO.

Mas, com esse contexto, acabei tendo diferentes experiências com falhas na HBO Max<sup>2</sup> durante a exibição de House of The Dragon, a qual assistia via aplicativo e sempre um dia depois da estreia dominical, por questões logísticas. Lembro-me, que me senti incomodada com a HBO por travar, mesmo por apenas 3 a 5 segundos, a imagem na tela; e também intrigada por isso acontecer fora do horário de estreia do episódio. Se acontecesse no domingo, eu entenderia. Mas como estava vendo na segunda seguinte, ficava questionando o motivo.

Tentando compreendê-lo, anotei duas vezes em que esse travamento ocorreu: 8 vezes enquanto assistia ao episódio 2, e 4 vezes no enquanto assistia ao episódio 5. Episódios não sequenciais e em semanas distintas. É em cima da anedota dessa experiência própria, e dos sentimentos que tive nela, que introduzi esta dissertação, que tem como tema as percepções de sujeitos em relação a falhas em infraestruturas de plataformas, neste caso, o Globoplay.

Estamos em um mundo *plataformizado* em diversos níveis, sejam eles sociais, econômicos, culturais, políticos e ambientais. Isso significa dizer que nos conectamos, através da internet, em plataformas digitais cotidianamente para pedir por um jantar, encomendar um medicamento, solicitar por uma carona e, também, assistir a um filme. Ou seja, consumimos, produzimos e também circulamos entre plataformas digitais todos os dias.

No país de quase 214 milhões de pessoas (IBGE, 2022) e diverso em sua definição, 65,6 milhões têm acesso à internet, segundo a Pesquisa Nacional por

---

<sup>1</sup> Nome dado a narrativa complementar de uma história, como um adendo à original.

<sup>2</sup> Plataforma de streaming oriunda do canal televisivo pago estadunidense HBO, oriundo do conglomerado midiático Warner Bros. Discovery.

Amostra de Domicílios TIC (GOV, 2022). Este aumento teve grande influência de fatores de saúde mundial, após o primeiro ano de pandemia da Covid-19, e que desencadeou mudanças sociais, culturais e comportamentais. Parte destas mudanças comportamentais se relaciona em como consumimos em um mundo *plataformizado*, especialmente no setor de entretenimento.

Ao pesquisar por informações, exclusivamente demográficas, de sujeitos brasileiros e o consumo em entretenimento<sup>3</sup>, notei que algumas pesquisas mercadológicas encontradas apresentam um recorte demográfico que não contempla a diversidade social e cultural nacional. Por exemplo, pesquisas com entrevistas em profundidade para compreender um comportamento com amostras muito menores à população brasileira (Nielsen, 2023); ou o uso de dados e informações internas de empresas pesquisadas como uma das fontes principais do estudo, o que pode trazer uma perspectiva enviesada para o objeto (Opinion Box, 2022); assim como considerações genéricas de comportamento contempladas em uníssono, distante da realidade diversa de um Brasil com vários ‘Brasis’ (Hibou, 2022). Este ponto, nas pesquisas em comunicação relacionadas a empresas brasileiras, pode permitir a abertura de um olhar para estudos, qualitativos e quantitativos, que lancem um olhar social, cultural, econômico, político e contextual ao estudos de consumo e recepção

O Globoplay teve seu lançamento comunicado em 26 de outubro de 2015 (G1, 2015), e efetivado em novembro do mesmo ano. A empresa relatou a chegada da plataforma no Brasil relacionando o potencial de acessos à plataforma com o crescimento do acesso ao conteúdo em vídeo pela internet. Ou seja, a plataforma era uma resposta a um crescimento do mercado no acesso à internet. Na época, ainda destacou os acessos à transmissão da então novela das 21h, “Verdades Secretas”, como “o maior consumo de mídia digital da história da Globo”, segundo Carlos Henrique Schroder, diretor-geral da Globo em entrevista ao G1 (G1, 2015).

Seis anos depois do lançamento da plataforma, a Globo produziu e lançou, em outubro de 2021, a segunda temporada desta novela Verdades Secretas, nomeada

---

<sup>3</sup> Empresas de pesquisa como Hibou, Opinion Box, e Nielsen, suas amostras foram de 1.106, 2.041 e 254 respondentes, respectivamente (Hibou, 2022; Opinion Box, 2022; Nielsen e MetaX, 2023). Optei por indagar, então, sobre a perspectiva de acesso a dados abertos de plataformas que, normalmente, não são comunicados.

de “Verdades Secretas 2”, pensada em um modelo seriado, e disponibilizada exclusivamente no Globoplay (César, 2021).

E, no primeiro episódio de Verdades Secretas 2 - disponibilizado em modelo online e em uma transmissão ao vivo pelo Globoplay, em 20 de outubro de 2021 -, a plataforma apresentou falhas durante a transmissão, como: falta de acesso digital à plataforma - *fora do ar* (Monteiro, 2021) - parando a transmissão e apresentando a imagem estática em tela - *congelando* - ou tendo cortes periódicos e em segundos durante a transmissão - *travando*. Falhas estas que o Globoplay já havia se manifestado no ano anterior (Castro, 2020) e proposto melhorias, sem sucesso.

Todavia, esta falha no primeiro episódio de Verdades Secretas 2 não foi o primeiro caso cronológico a acontecer naquele ano. Alguns meses antes, especificamente em 11 de março de 2021, outra falha ocorreu no reality show Big Brother Brasil. A participante do reality Carla Diaz retornou ao jogo após um paredão falso, e sua chegada foi transmitida na programação da TV Globo, no canal Multishow e nas câmeras exclusivas do BBB para assinantes Globoplay. Porém, a plataforma falhou com a transmissão ao vivo que saiu do ar, e assinantes ficaram sem acesso digital à plataforma exatamente no momento chave da narrativa do retorno da participante (Guimarães, 2021).

Quem assistia via Globoplay compartilhou, nas redes sociais, sua opinião em relação à plataforma. Nos primeiros 15 minutos da falha, o perfil do Globoplay no Twitter informou sobre o ocorrido (Twitter Informa, 2023). E, pouco depois, a TV Globo divulgou uma nota informando que o serviço de conteúdos ao vivo teve queda tendo como motivo o grande número de acessos simultâneos às câmeras do programa BBB 21.

Ou seja, em um curto período de tempo, gerou um pico extraordinário de pessoas acessando ao mesmo tempo pela plataforma, o que a nota informa como um ‘efeito rajada’, um “efeito sem soluções de mitigação prontas no mercado” (Propmark, 2021). Na nota, o Globoplay se desculpa pelo inconveniente e reconhece “o sentimento de frustração dos assinantes” (Propmark, 2021), informando que durante o programa tomaram mais de 100 ações para “reforço de resiliência dos serviços das

câmeras” mas que o evento foi um ponto fora da curva. Ao final da nota, reforça o compromisso em “oferecer um conteúdo e uma experiência de qualidade” em todas as plataformas e vem solucionando problemas na maioria dos casos, “reconhecendo as falhas com transparência quando elas ocorrem” (Propmark, 2021).

No contexto destas falhas consecutivas na plataforma o Globoplay, e com a possibilidade de ajudar no avanço da pesquisa em plataformas digitais brasileiras, proponho discutir nesta pesquisa como os sujeitos percebem e fazem circular as falhas nas infraestruturas da plataforma o Globoplay. A partir disso o problema de pesquisa se configura em como as falhas na plataforma o Globoplay são percebidas nos discursos do público e atualizadas nas suas infraestruturas? Para fazer isso, elenco alguns objetivos específicos como sendo: entender as particularidades nos discursos sobre a falha; compreender as relações que se estabelecem entre a falha, a plataforma o Globoplay e a emissora TV Globo; investigar sobre as camadas infraestruturais que circulam nas percepções; e compreender nuances de imaginários presentes nos discursos sobre a falha.

No próximo capítulo, apresento a teorização sobre Globoplay a partir de conceitos como plataformas, *plataformização*, sociedade de plataformas, e infraestruturas. No terceiro capítulo, aprofundo sobre infraestruturas, imaginários infraestruturais e a falha no contexto nacional e do objeto. Já no quarto capítulo, discuto a contextualização do objeto no aporte metodológico e a decupagem analítica das percepções por meio de uma análise dos discursos dos sujeitos sobre os casos de falha mencionados acima, nos canais Twitter, Reclame Aqui e Downtdetector. A análise se baseou na concepção intertextual dos discursos, contextualizando social e culturalmente os enunciados, as escolhas lexicais e possíveis sentimentos dos sujeitos nas suas percepções da falha, tais como a frustração, a revolta, a incredulidade e a brincadeira. Nos principais achados da pesquisa após a análise, as percepções dos sujeitos sobre as falhas presentes no discurso são parte da construção de um imaginário das infraestruturas do Globoplay, bem como da Globo. E que as falhas, materializadas em seus diversos modos, interrompem a experiência esperada pelos sujeitos, que encontram camadas de frustrações pela falta de correspondência de seus imaginários acerca do Globoplay e da TV Globo.

## 2 UM CENÁRIO NACIONAL DE PLATAFORMA E SUAS INFRAESTRUTURAS

Sob a perspectiva nacional, importante para a contextualização do objeto da pesquisa que é o Globoplay, abordo neste primeiro capítulo teórico a definição do conceito de plataformas, o que significa o processo de *plataformização*, a ideia por trás de uma sociedade de plataformas, como se dá a relação entre “*infraestruturalização* de plataformas” e a “*plataformização* das infraestruturas”, questionamentos e reflexões sobre infraestruturas e suas instâncias e ecossistemas, e, por fim, descrevo a plataforma o Globoplay inserido nestes contextos.

Menciono aqui, pontualmente, acerca de algumas discussões no campo dos estudos em plataforma sobre definir um *streaming* enquanto um serviço, um produto ou uma plataforma. Para autores como Thomas Poell e David Nieborg (2022), streaming em vídeo não são conceituadas como plataformas da mesma forma que nomeiam o Spotify como plataforma de streaming de música e Twitch como plataforma de streaming de jogos, por exemplo. Em contrapartida, Daniel Rios (2021), ao analisar o caso das empresas de televisão orientadas pelo modelo de conteúdo sob demanda por assinatura<sup>4</sup>, em comparação com os serviços da Netflix e Amazon Prime Video, as define, incluindo o Globoplay, como streaming. Ciente das nuances destas discussões, e no contexto desta pesquisa, considero importante contemplar a complexidade e magnitude da plataforma o Globoplay para encaminhar o olhar ao seu aspecto infraestrutural, como uma plataforma em um ecossistema de plataformas e suas infraestruturas. Dessa forma, não a delimito somente na categoria de plataforma de streaming, como considera Daniel Rios, mas complemento em sua camada infraestrutural em sua definição.

---

<sup>4</sup> Da tradução de *Subscription Video on Demand* (SVoD).

## 2.1 Sociedade de plataformas e *plataformização*

Os estudos de plataformas são uma abordagem interdisciplinar em cima das estruturas de plataformas digitais presentes nos sistemas de internet e banda larga no mundo todo. Eles também contemplam uma abordagem múltipla de caminhos possíveis, dentre eles os estudos culturais, estudos da ciência e da tecnologia, economia política, e estudos de software e infraestruturas digitais. Os estudos de plataformas levam pesquisadores de diferentes áreas à discussões sobre seu conceito, que foi se atualizando conforme as mudanças das tecnologias da comunicação aconteciam.

No artigo “Plataformização”, dos pesquisadores Thomas Poell, David Nieborg e José Van Dijck (2020)<sup>5</sup>, os autores discutem estas diferentes abordagens para a discussão junto dos estudos de software, que indicam para o lado infraestrutural das plataformas tendo noção de sua perspectiva mercadológica do lado do mercado e de seus *stakeholders*, aqui sendo os usuários finais e os complementadores, como abordaremos em seguida.

Por isso, os autores definem plataformas como sendo:

“[...] infraestruturas digitais (re)programáveis que facilitam e moldam interações personalizadas entre usuários finais e complementadores, organizadas por meio de coleta sistemática, processamento algorítmico, monetização e circulação de dados” (VAN DIJCK, et. al., 2018, p. 4).

Plataformas digitais enquanto estão em um espaço tecnológico possível de criar algo, produzem, moldam, fomentam e constroem interações entre a empresa, seus complementadores e usuários finais em um ecossistema, que também se contextualiza social, econômica, cultural, política, ambientalmente e em aspectos de governança, legislação e trabalho.

Conforme Rafael Grohmann (2019), a *plataformização* e a dataficação juntas se caracterizam, assim, como um processo que compõem tanto a coleta, armazenamento, processamento e circulação de dados - coletados de usuários finais - que alimentam os algoritmos, mas também a construção e “circulação de sentidos

---

<sup>5</sup> Artigo originalmente publicado pela Internet Policy Review, 8(4), 2019 sob o título *Platformization*. DOI: 10.14763/2019.4.1425. Traduzido por Rafael Grohmann.

sobre plataformas, dados, algoritmos e inteligência artificial” (GROHMANN, 2019, p. 108). Isso, também, pode trazer a compreensão que permite pensar as plataformas na própria formação de sentidos e expressões em suas infraestruturas.

Vindo dos estudos em plataformas, as pesquisas em torno do processo de *plataformização* também contém abordagens diferentes. No contexto desta dissertação, como mencionei anteriormente, enfatizado nos estudos de software que levam para uma dimensão interna, das infraestruturas das plataformas<sup>6</sup>. Os estudos de software e infraestrutura de Jean-Christophe Plantin (2016; 2018) fizeram parte disso, e escrevo sobre eles no subcapítulo 2.3.

A *plataformização* se constitui também a partir de mudanças culturais, econômicas, políticas e sociais associadas às plataformas, o que permite que “[...] uma visão mais fundamental e crítica sobre o que implica a *plataformização* só pode ser alcançada por meio do estudo dessas mudanças entre si.” (VAN DIJCK, et. al., 2018, p. 5). Além do mais, plataformas estão inseridas em um contexto econômico e mercadológico. Por isso, também no estudo deste processo se constituem três dimensões institucionais: infraestrutura de dados, mercados e governança (VAN DIJCK, et. al., 2018, p. 6) com dataficação, dinâmicas de mercado, contratos e políticas de serviço.

Assim, consideramos aqui *plataformização* como um processo, que considera a “penetração de infraestruturas, processos econômicos e estruturas governamentais de plataformas em diferentes setores econômicos e esferas da vida” (VAN DIJCK, et. al., 2018, p. 5) e que também traz o contexto dos estudos culturais ao inseri-los “na reorganização de práticas e imaginações culturais em torno de plataformas” (VAN DIJCK, et. al., 2018, p. 5).

Plataformas também apresentam uma arquitetura de informação programada e digital desenhada para organizar as interações entre os usuários. E, no contexto *plataformizado* de uma cultura participativa, conectada e coletiva, os pesquisadores José Van Dijck, Thomas Poel e Martijn de Waal (2018) agregam essa definição ao conceito de uma sociedade de plataformas.

---

<sup>6</sup> Os autores mencionam a importância dos estudos da pesquisadora Anne Helmond. Exemplo no texto “*The Platformization of the Web: Making Web Data Platform Ready*”, de 2015.

Segundo eles, uma plataforma:

“[...] é alimentada por dados, automatizada e organizada por meio de algoritmos e interfaces, formalizada por meio de relações de propriedade impulsionadas por modelos de negócios e regida por acordos de usuários (VAN DIJCK, et. al. 2018, p. 9)<sup>7</sup>.

De forma a compreender também um papel social do mundo *plataformizado*, a sociedade de plataformas é a relação entre as plataformas online e as estruturas da sociedade, e que também produzem sentido a ela. Em suas arquiteturas próprias, as plataformas detêm um papel a ser desempenhado dentro dos construtos que ela mesma se insere (VAN DIJCK, et. al., 2018, p. 4). E no contexto real desta sociedade, interações econômicas, geopolíticas e de mercado se entrelaçam junto dos elementos que constroem a própria plataforma, alguns deles sendo os dados, os algoritmos, os modelos de negócio e propriedades, os acessos e processos de governança.<sup>8</sup>

No tráfego social e econômico de uma sociedade de plataformas, é importante destacar alguns daqueles elementos constituintes pois, em suas relações e contextos de mercado, ajudam a compreender as arquiteturas de uma plataforma, seus dados, algoritmos e mecanismos. Para além de um website, uma plataforma é orientada por uma grande quantidade de dados que são coletados moldados por softwares e hardwares através de dispositivos, apps ou websites, e que automatizam algoritmos como instruções automatizadas definidores da própria arquitetura da plataforma em seu ecossistema. Nessa arquitetura, o modelo de negócio tem relação com a geração de um valor econômico, como a monetização, e o status de propriedade tem relação com o status, legal e econômico novamente, da plataforma, como sua sede, base de dados, centros de distribuição, etc. (VAN DIJCK, et. al., 2018, p. 9 e 10). Em todo este ecossistema, o usuário tem a falsa noção de gratuidade quanto, na verdade, troca serviços convenientes por dados pessoais (VAN DIJCK, et. al., 2018, p. 10).

Dentro deste ecossistema na sociedade de plataformas, ainda considero importante provocar para a diferença dinâmica conceitual, proposta pelos autores, entre plataformas infraestruturais e plataformas setoriais. As primeiras, são aquelas

---

<sup>7</sup>Tradução nossa. Texto original: “A platform is fueled by data, automated and organized through algorithms and interfaces, formalized through ownership relations driven by business models, and governed through user agreements.”

<sup>8</sup> Neste último, entram demais conceitos que optamos por não aprofundar aqui pelo foco da pesquisa. Mas são importantes para a compreensão do conceito geral.

em que muitas outras se constituem e são formadas, e muitas delas são comandadas ou são propriedades de grandes conglomerados econômicos. Suas infraestruturas são complexas e incluem diversas cadeias paralelas, como “redes de busca e navegadores, servidores de dados e computação em nuvem, e-mail e mensagens instantâneas, redes sociais, lojas de aplicativos [...] hospedagem de vídeo”<sup>9</sup>, entre outros (VAN DIJCK, et. al., 2018, p. 12 e 13). As segundas e conforme sua nomeação, são aquelas que “oferecem serviços digitais para um setor específico, tais como saúde, varejo ou transporte” e que “algumas delas não possuem aspectos físicos e materiais; são meros conectores entre usuários individuais e provedores”<sup>10</sup> (VAN DIJCK, et. al., 2018, p. 16).

Embora os desdobramentos conceituais aconteçam, os autores reconhecem o dinamismo e a conectividade de tais plataformas. A distinção entre plataformas infraestruturais e plataformas setoriais é dinâmica, ao contrário de uma noção fixa ou definida como uma categoria, por exemplo. Essa dinâmica constante as encaminha para uma integração comum e expansiva em diferentes frentes, inclusive econômicas. (VAN DIJCK, et. al., 2018, p. 17). E isso se relaciona com a própria dinâmica de um sistema no processo de *plataformização* em uma sociedade de plataformas. O que os autores provocam para definirmos, então, são os termos como ‘infraestruturais’ e ‘setoriais’ de plataformas como meros papéis nas relações particulares em cada plataforma, que se alternam conforme o contexto, o tempo, e que são relações interdependentes (VAN DIJCK, et. al., 2018, p. 19 a 21).

Aqui, é intrigante pensar, na ideia papéis infraestruturais que se modificam nas relações de tempo e de contexto, em como a plataforma o Globoplay tem se modificado ao longo do tempo, seja na construção, produção e circulação enquanto uma plataforma setorial de entretenimento, para uma plataforma infraestrutural de hospedagem de conteúdo em vídeo, ou então como uma plataforma parte das infraestruturas de uma emissora de TV nacional.

---

<sup>9</sup> Tradução nossa. Texto original: “*Search engines and browsers, data servers and cloud computing, email and instant messaging, social networking, [...] app stores, [...] video hosting.*”

<sup>10</sup> Tradução nossa. Texto original: “[...] *offer digital services for one specific sector, such as health, retail or transportation. Some [...] have no material assets; [...] they are merely “connectors” between individual users and single providers*”

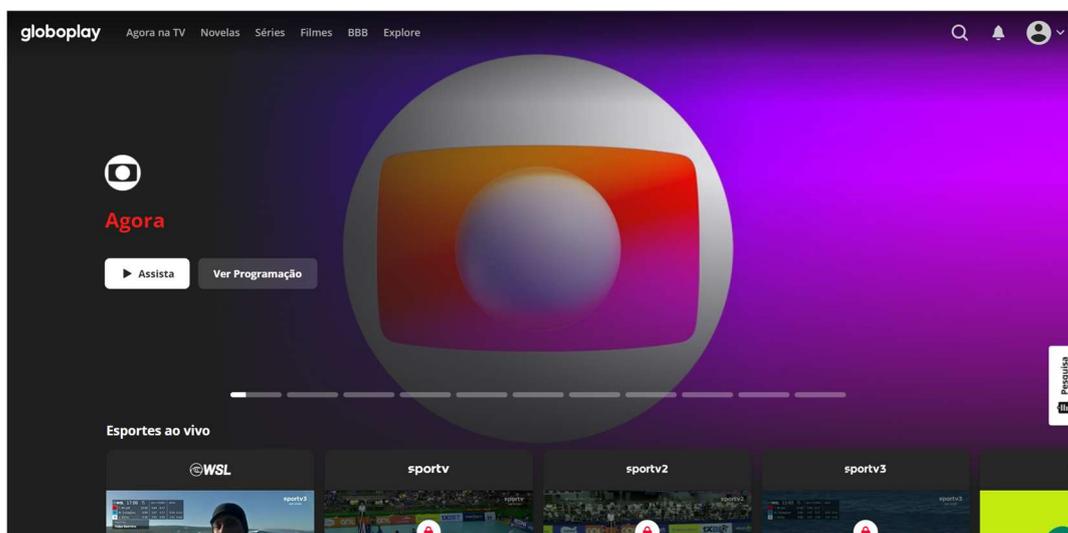
No subcapítulo seguinte, trago o contexto nacional do Globoplay e uma breve história da plataforma, suas infraestruturas e organização.

## 2.2 O Globoplay: organização, plataforma e infraestrutura

Há 8 anos no mercado brasileiro, desenvolvida pela empresa Globo do Grupo Globo<sup>11</sup>, a plataforma Globoplay entrou no mercado como uma plataforma digital de vídeos da Globo. Oferece conteúdos em séries originais brasileiras, filmes e documentários brasileiros, filmes e séries estrangeiros, novelas e programas da TV Globo, e acesso ao sinal ao vivo dos canais da TV Globo (Ajuda Globo, 2021).

É possível acessar a plataforma através de um dispositivo conectado à internet, tais como computador (figura 1, abaixo), celular (figura 2, abaixo), tablet, smart TV e gadgets de conexão, como Chromecast da empresa Google (Google, 2023) ou Fire Stick da empresa Amazon (Amazon, 2023), por exemplo.

Figura 1 - Acesso à tela inicial no computador.



Fonte: Capturada pela autora (abril, 2023).

---

<sup>11</sup> Em uma pesquisa do estado da arte sobre o Globoplay, descobri que a plataforma foi sucessora da, então extinta, Globo TV+, que surgiu em 2012 como uma extensão dos títulos e programação da TV Globo. O que pode mostrar, em relação ao tempo e aos contextos, os diferentes movimentos que a emissora fez para “[...] acompanhar movimentos de públicos conectados” (MUNGIOLI; IKEDA; PENNER, 2018).

Figura 2 - Acesso à tela inicial no celular.



Fonte: Capturada pela autora (junho, 2022).

Nas figuras acima (1 e 2), é possível navegar pelos conteúdos da programação da TV Globo pela plataforma. Assim como escolher entre filmes, séries ou novelas explorando nas demais categorias de jornalismo, esportes, documentários e música, por exemplo. E, no período dos primeiros meses de cada ano, o espaço 'BBB' é inserido para ter acesso às câmeras exclusivas do programa Big Brother Brasil exibido e produzido pela TV Globo.

Para ter acesso aos conteúdos da plataforma é necessário criar um perfil de usuário e escolher entre uma conta gratuita ou conta de assinante. A primeira, dá acesso a alguns canais ao vivo da TV Globo, sendo: Globo, Futura, Globo Receitas e Globo Esporte. A segunda, é possível escolher entre os planos para assinatura. Ao total, são 16 planos que combinam o Globoplay com canais ao vivo da TV Globo, canais de nicho como Premiere (Esporte) e Telecine (Entretenimento), por exemplo, e com outras plataformas de streaming como Disney+ e Star+. Na opção de assinante, o usuário pode escolher também a forma de plano mensal ou anual, onde paga valores distintos em cada caso. Veja detalhes na figura 3, abaixo.

Figura 3: Opções de planos de assinaturas.

The image displays 16 subscription plan cards for Globoplay, arranged in a 4x4 grid. Each card provides details for a specific plan, including the name, selected duration (MENSAL or 1 ANO), monthly price, total price for 12 months, and a 'Assine já' button. Some cards also feature promotional banners like 'Economize 42%' or 'Economize 40%'.

Plan Name	Duration	Monthly Price (R\$)	Total Price (R\$)	Additional Info
Globoplay	1 ANO	R\$ 19,90	Total de R\$ 238,80	
Globoplay + canais ao vivo	1 ANO	R\$ 42,90	Total de R\$ 514,80	
Globoplay e Premiere	1 ANO	R\$ 39,90	Total de R\$ 478,80	Economize 42%
Globoplay e Telecine	1 ANO	R\$ 29,90	Total de R\$ 358,80	Economize 40%
Globoplay + canais ao vivo e Disney+ e Star+	MENSAL	R\$ 74,90 /mês		1 ano de Star+ de presente
Globoplay + canais ao vivo e Disney+	1 ANO	R\$ 59,90	Total de R\$ 718,80	Adicione Star+ de presente
Globoplay + canais ao vivo e Star+	MENSAL	R\$ 77,90 /mês		
Globoplay e Disney+ e Star+	MENSAL	R\$ 57,90 /mês		
Globoplay e Disney+	1 ANO	R\$ 37,90	Total de R\$ 454,80	
Globoplay e Star+	MENSAL	R\$ 55,90 /mês		
Globoplay e FlaTV+	1 ANO	R\$ 26,20	Total de R\$ 314,40	
Globoplay + canais ao vivo e FlaTV+	1 ANO	R\$ 57,40 /mês		
Globoplay e LIONSGATE+	MENSAL	R\$ 35,80 /mês		
Globoplay e discovery+	MENSAL	R\$ 38,90 /mês		
Globoplay + canais ao vivo e Premiere	1 ANO	R\$ 59,90	Total de R\$ 718,80	
Globoplay + canais ao vivo e Telecine	1 ANO	R\$ 57,90	Total de R\$ 694,80	

Fonte: Vitrine Globo (2023), capturada pela autora.

Enquanto explorava as opções de assinatura, achei interessante apresentar alguns pontos sobre essa oferta. Os 16 planos, além de já serem uma grande

quantidade, são agrupados em conjuntos de ainda mais opções clusterizadas de maneira um tanto confusa.

As parcerias presentes em algumas assinaturas, como em “Globoplay e Premiere” são relativas aos produtos Globo, ou seja, são pacotes proprietários em associações que podem ter sido, inclusive, guiadas por decisões estratégicas da marca. Já às parcerias com demais serviços de streaming, pode ter relação com o desejo de aumentar a capilaridade do Globoplay com a oferta de conteúdos internacionais em grandes grupos de públicos.

A estética da apresentação em blocos, com a quantidade de informação no nome do plano e a precificação marcada é muito similar à comunicação visual de pacotes em companhias de internet, por exemplo, além de gerar certa consternação pela quantidade de informação visual e verbal em tela.

O Globoplay, enquanto uma plataforma, inserida em um ecossistema de uma sociedade de plataformas, está conectado às relações de propriedade com Grupo Globo e, mais diretamente, à Globo, como uma marca no streaming da companhia (Grupo Globo, 2023). Por isso, seu modelo de negócio pode se conectar, muitas vezes, às decisões estratégicas das demais marcas do Grupo e, também, da emissora de TV. Este entrelaçamento pode ser analisado na própria curadoria de conteúdos disponibilizados dentro do Globoplay (vídeos *da* TV Globo), como também nas inserções que a emissora faz em sua programação televisiva para conectar e comunicar as novidades, estreias e o catálogo do Globoplay<sup>12</sup>.

Essa conexão traz um histórico importante para o Globoplay no contexto das plataformas nacionais enquanto uma marca do Grupo Globo: seu histórico, capilaridade e estruturas. A Globo já possui esse histórico na telecomunicação brasileira enquanto um grande império com frentes na produção audiovisual, no jornalismo, no cinema e no entretenimento. Além disso, possui infraestruturas próprias de tecnologias, de arquivo de telenovelas, de linha temporal do histórico do Grupo como o Memória Globo, de catálogo no próprio Globoplay, e entre outras que,

---

<sup>12</sup> Inserções que observei, em uma pesquisa exploratória assistindo durante dois dias a programação da TV Globo. Essas inserções foram em vídeo, em intervalos de programações pós horário das 21h e pós horário do 12h, sendo uma inserção por dia. O vídeo teve duração de 45 segundos e comunicava a segunda temporada da série original Globoplay ‘Todas As Flores’.

todas juntas, agregam às noções de desempenho em uma plataforma como o Globoplay.

Estas noções históricas nos ajudam a ampliar a compreensão da plataforma para além de suas infraestruturas digitais em contexto de *plataformização*, e a pensar como certas noções de qualidade (CASTELLANO; MEIMARIDIS, 2021) e poder podem ter sido - e continuam a tentar ser - transferidas de uma televisão para uma plataforma. Pois, demais plataformas de streaming como Amazon Prime Video, oriunda de um marketplace literário, e Netflix, de uma locadora de filmes em DVD e, posterior locação de filmes online, não possuem tal capilaridade no mesmo nível histórico nacional que o Globoplay detém.

Nas inovações do negócio, a plataforma adicionou aos conteúdos nacionais, em novembro de 2022, a liberação no acesso à rede de canais parceiros e afiliados da TV Globo (Ignacio, 2022). E, recentemente, o diretor geral de Mídia e Conteúdo do Globoplay Erick Bretas, informou atualizações na disponibilidade de episódios em séries autorais do Globoplay (César, 2023). Ao invés da liberação de todos os episódios de uma temporada para disponibilidade total em assisti-la - comportamento pelo qual se deu o nome de *binge watching*, e oriundo de uma estratégia de conteúdos produzidos pela plataforma Netflix - Bretas comunicou, através de seu perfil no Twitter, que a próxima série original Globoplay a ser lançada, 'Os Outros' (GShow, 2023), terá uma outra forma de entrega, com episódios disponibilizados semanalmente, como mostra a figura 4.

Figura 4: Tweet Erick Bretas sobre atualizações no Globoplay.



Fonte: Capturada pela autora (abril, 2023).

Interessante notar a informação de Erick quanto ‘a era do *binge watching* está acabando’. Pois, ao nomear desta forma, mobiliza o conceito diretamente ligado às plataformas de streaming e ao próprio consumo. Além de carregar um senso de constante inovação, e dar a entender que a Globo sabe, sim, fazer acontecer em uma outra forma de entrega, neste caso, semanal, por exemplo.

E esse movimento de atualização para o modelo de disponibilidade dos episódios, pode ser oriundo de mudanças que plataformas vindas de canais de televisão, como HBO, ou estúdios de entretenimento, como Disney, vêm fazendo mais recentemente e a nível global. Estas trazem seus conteúdos de forma espaçada em período de tempo, como os episódios característicos dominicais no HBO Max, e que o Globoplay pode estar no processo de acompanhar.

Embora atento aos movimentos internacionais, é perceptível como o Globoplay sustenta sua característica brasileira em alguns aspectos, como na comunicação da plataforma, em observação do próprio histórico de sua arquitetura de marca como

mencionado acima. Ou, sustenta sua característica brasileira na produção e circulação de um senso de brasilidade que, na perspectiva nacional, a televisão e seu histórico de mais de 60 anos de presença diária na vida dos brasileiros, pode se tornar, também, "uma narrativa da nação" (Lopes, M. I. V. de, 2010).

Ao escolher nomear as séries, filmes e novelas originais com o adjetivo 'brasileiras', o Globoplay vai além de um reforço da singularidade do conteúdo. Pode ser interpretado também como um senso de pertencimento característico da própria infraestrutura no histórico da TV Globo, inclusive enquanto canal de televisão brasileiro com os maiores níveis de audiência do país, segundo o Painel Nacional da Televisão semanal do Ibope (Kantar Ibope Media, 2023).

Com isso, podemos compreender que a Globo produz e disponibiliza um catálogo em plataforma com tal qualidade quanto o que é produzido e comunicado na rede televisiva. Como se o Globoplay deslocasse uma construção histórica de imaginário de nação e de Brasil a partir das telenovelas e da televisão que a Globo produz para a própria plataforma. São escolhas - estratégicas, linguísticas ou até mesmo semânticas - que podem contribuir na própria percepção em relação aos conteúdos na plataforma o Globoplay como sendo extensivos dos conteúdos televisivos da Globo.

Na definição comunicada pela própria plataforma, o Globoplay é nomeado como uma "plataforma digital de vídeos da Globo" onde se encontra "séries originais e exclusivas brasileiras, filmes e documentários brasileiros, novelas e programas da TV Globo" (Ajuda Globo, 2021). Além destes conteúdos, se tem:

"[...] acesso ao sinal ao vivo dos canais: TV Globo Internacional\*, GloboNews\*\*, Premiere\*\*, SporTV\* (exceto Portugal), GNT\*\*, Multishow\*\* e VIVA\*\*. E os conteúdos exclusivos dos canais: GloboNews\*\*, GNT\*\*, Multishow\*\*, VIVA\*\*, Gloob\*\*, Canal Brasil\*\*, Canal Off\*\* e Modo Viagem\*\*. O acesso é feito pela internet e pode ser realizado por computador, celular, tablet, Smart TV, Apple TV, Android TV, Chromecast, Fire TV Stick e Roku." (AJUDA GLOBO, 2021).

Encontrei dois pontos interessantes: o primeiro, a escolha pela definição da plataforma ter incorporado 'vídeos da Globo' para conceituá-la. Pois, implica uma relação de propriedade a qual, mais que uma propriedade de marca, pode ser interpretada significativamente como um repositório institucional, exclusivamente

como uma plataforma que contém *somente* vídeos da Globo. E o segundo ponto, a repetição intencional da classificação nacional do conteúdo quando nomeados de séries, filmes e documentários *brasileiros*, o que pode corroborar o ponto anterior da curadoria de conteúdos da emissora.

Comparativamente, mesmo que a Netflix tenha conseguido emergir pelo mundo com uma variedade de ofertas de conteúdos em vídeo - filmes, minisséries, séries e documentários -, o contexto nacional do Globoplay carrega algumas preferências do seu público<sup>13</sup> que podem ter presença significativa na cultura e no comportamento de consumo desses conteúdos.

A seguir, trago conceitualmente estudos em infraestruturas digitais em plataformas para auxiliar na compreensão de seus níveis, e aprofundamentos.

### 2.3 Infraestruturas digitais em plataformas

É interessante pensar que aquilo que não conseguimos ver em primeiro plano acaba por criar camadas de mistério no nosso imaginário. Como se o que ainda não sabemos ocupasse um espaço no pensamento para alimentar histórias e imaginações do que poderia ser. Os estudos de infraestrutura foram mesclando-se com os estudos de plataforma à medida que serviços de plataformas foram se transformando e se apropriando de características infraestruturais, ao mesmo tempo em que infraestruturas foram reorganizando suas lógicas baseadas em plataformas (PLANTIN, et. al. 2016).

Por mais que o conceito de infraestrutura denote dos anos 1980 (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p. 4), e que situando os estudos de mídia - aqui considerando “os ‘estudos de tela’ e estudos de televisão nos sub campos comunicacionais”<sup>14</sup>, segundo David Hesmondhalgh (2022) -, haviam outras fases importantes antes do termo infraestrutura adentrar como conceito-chave na pesquisa

---

<sup>13</sup> Importante contextualizar que a escolha da palavra ‘público’ para nomear as pessoas que acessam, são assinantes e consomem os conteúdos da plataforma é distinta da escolha da palavra ‘sujeitos’ a qual irei justificar no capítulo de metodologia e análise.

<sup>14</sup> Tradução nossa. Texto original: “*screen studies*” and *television studies*, among other sub-fields”.

em plataformas<sup>15</sup> (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p. 8). É na perspectiva de identificar propriedades, partes, grupos nas plataformas para além do que se estudou até o momento que resultam em uma virada infraestrutural na pesquisa em comunicação.

Se já no conceito de plataformas, as infraestruturas digitais são reprogramáveis por fazerem parte no processo de interação personalizada dos usuários, no contexto da pesquisa em plataformas digitais elas também trazem uma visão reformada e escalada dos níveis de trabalho, política e regulação, lógicas industriais, poder, práticas culturais e cidadania no uso diário de plataformas (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p. 4). Isso significa dizer que infraestruturas também criam, ou remodelam, estruturas e fluxos de trabalho em organizações pelo mundo.

No terceiro capítulo do livro *Platforms and Cultural Production* (POELL, Thomas; NIEBORG, David B.; DUFFY, Brooke Erin, 2022) intitulado *Infrastructure*, os autores investigam essas mudanças institucionais nas organizações jornalísticas, em especial a virada infraestrutural do jornal britânico *The Guardian* (GUARDIAN, 2022) nos últimos anos, e adicionam o conceito de integração infraestrutural na discussão das infraestruturas em plataformas.

Do ponto de vista dos autores mencionados acima, as dimensões de uma infraestrutura em um ecossistema de plataformas leva em consideração dois aspectos principais: em uma primeira camada de hardware, aqueles que incluem redes de objetos, cabos e materiais distribuídos longinquamente, podendo incluir aqui servidores de computadores físicos espalhados pelo globo que armazenam cabos e sistemas de armazenamento de dados, cuja propriedade e operação é das grandes empresas. E em uma segunda camada de software, que inclui “não apenas o software que roda nos computadores”<sup>16</sup> (2022, p. 57) de forma online operacionalizada por um hardware no dispositivo computacional, mas também as construções de boas práticas sociais, instruções de uso, conhecimentos gerais, termos, documentações padrões e

---

<sup>15</sup> Tradução nossa. Texto original: “We would go further to argue that there are other key phases of media research when the term infrastructure was invoked as a key concept.” (PLANTIN, 2018, p. 8).

<sup>16</sup> Tradução nossa. Texto original: “[...] software, which includes not only the software that runs on computers [...]” (POELL, et.al., 2022, p. 57).

protocolos que permeiam a própria usabilidade das plataformas digitais. Ou seja, são lados paralelos da infraestrutura que a constroem.

Assim como Jean-Christophe Plantin e Aswin Punathambekar (2018), que conceituam a ideia de infraestrutura de forma similar considerando “vários conjuntos de materiais, como canos, cabos, centro de dados, torres de celular, dispositivos portáteis e etc, que moldam as operações de uma plataforma digital” (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p. 6). Segundo o autor, pensar em uma infraestrutura de plataforma é compreender que podemos considerar desde “cabos subterrâneos a satélites no céu, de oficinas de conserto de televisores a equipes de manutenção em data centers”<sup>17</sup> como parte de um território a ser explorado nos estudos de infraestrutura.

E que, ainda, comparando com uma “caixa de ferramentas conceituais”, se destringem em 5 temas úteis e interconectados para estudar estas infraestruturas (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p. 8). O primeiro, são as relações de poder (*power relations*) entre usuários das plataformas e *stakeholders* (como mencionado na primeira parte do capítulo, aqui sendo complementadores e usuários finais) e como estas relações criam e moldam imaginários de redes de comunicação “colocadas em seus lugares e mobilizadas para diferentes fins”<sup>18</sup> (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p. 8).

O segundo relaciona-se aos diferentes tipos de trabalho (*labor*) “necessários para o funcionamento e manutenção dos sistemas e redes de mídia”<sup>19</sup> (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p. 8); o terceiro, “as múltiplas escalas (*scales*) que as redes de comunicação e mídia operam” levando em conta desde cabos submarinos até dispositivos móveis (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p. 8); o quarto, a natureza contingente e relacional (*contingent and relational nature*) das redes de distribuição, tendo em vista que infraestruturas não são construídas novamente mas sim, são “construídos e funcionam em relações complexas com várias camadas de

---

<sup>17</sup> Tradução nossa. Texto original: “*From cables beneath the ground to satellites in the sky, from television repair shops to maintenance teams in data centers*” (PLANTIN, 2018, p. 8).

<sup>18</sup> Tradução nossa. Texto original: “*how communication networks are imagined, put in place, and mobilized for different ends*” (PLANTIN, 2018, p. 8).

<sup>19</sup> Tradução nossa. Texto original: “*necessary for the functioning, repair, and maintenance of media systems and networks*” (PLANTIN, 2018, p. 8).

infraestruturas existentes”<sup>20</sup> (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p. 9). Por fim, o quinto sendo uma provocação à busca que perpassa os níveis técnicos e sistemáticos para explicar o trabalho ideológico (*ideological work*) que fazem parte da “imaginação, montagem e manutenção de infraestruturas de mídia”<sup>21</sup> (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p. 9), como em grandes empresas de transmissão, por exemplo.

Grandes cadeias de setores mundiais, por exemplo, poderiam levar anos de investigação para que pudéssemos compreender em totalidade suas cadeias logísticas e infraestruturais. Pois essas cadeias, sendo fracionadas em setores mundiais, são moldadas conforme as mudanças econômicas, políticas e culturais dos países que se formam. Estes sistemas são mais que plataformas, dispositivos e suas materialidades. São também infraestruturas e provocam uma *infraestruturalização* das plataformas digitais.

Empresas como Google, Amazon e Facebook começaram como plataformas com objetivos e áreas de operação específicas, e agora funcionam como infraestruturas mundiais vitais, em parte porque “adquiriram uma escala e uma indispensabilidade - propriedades típicas das infraestruturas - de tal forma que viver sem elas mexe com a vida social e cultural”<sup>22</sup> (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p. 4), mas também porque desenvolveram capacidades tipicamente entendidas como infraestruturais (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p. 13).

Retomando a integração infraestrutural na produção cultural sobre o olhar de uma *infraestruturalização*, podemos pensar em como essas relações sociais e culturais se desenvolvem em um ecossistema de plataformas (POELL, et.al., 2022, p. 57). Um argumento chave nessa discussão é a definição de um ecossistema de plataformas como sendo a relação das empresas de plataforma no mercado de plataformas, como o que vivemos atualmente.

---

<sup>20</sup> Tradução nossa. Texto original: “are built on and work in complex relations to multiple layers of existing infrastructures” (PLANTIN, 2018, p. 9).

<sup>21</sup> Tradução nossa. Texto original: “in imagining, assembling, and maintaining media infrastructures” (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR; 2018, p. 9).

<sup>22</sup> Tradução nossa. Texto original: “they have acquired a scale and indispensability - properties typical of infrastructures - such that living without them shackles social and cultural life” (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR; 2018, p. 4).

As empresas de plataforma como Google, por exemplo, são donas e operam dezenas de empresas de plataforma subsidiárias, como Google LLC. Tais empresas de plataforma subsidiárias “contribuem para a receita da plataforma-mãe”<sup>23</sup>. E para cada uma delas, há demais empresas de plataforma que respondem a mercados agregadores e são compostas por diferentes grupos de complementadores e usuários finais. E esse novo modelo de negócio das empresas de plataforma, ou de internet segundo Plantin e Punathambekar (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p.11), que tipicamente seriam chamadas de plataformas, “chegando à escala, indispensabilidade e nível de uso”<sup>24</sup> normalmente atingidas por infraestruturas (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p.11).

Ou seja, podemos considerar uma relação de escala hierárquica (VAN DIJCK, et. al, 2018, p.12), por domínio da informação e propriedade na produção cultural, como também uma relação de dependência, pelas ações de cada uma das partes interferir na participação das demais. E essa relação de dependência entre empresas de plataforma, produtores culturais e usuários finais é o que, segundo os autores, dá visibilidade às suas infraestruturas uma vez que mostra suas ramificações antes invisíveis (POELL, et.al., 2022, p. 60).

E para esses usuários finais, especificamente, é interessante pontuar que a relevância é maior quando a plataforma é subsidiária no mais profundo nível de um ecossistema, exemplificado pelos autores como o aplicativo do Facebook ser “cada vez mais relevante para os usuários finais, talvez ainda mais do que o próprio site”<sup>25</sup> (POELL, et.al., 2022, p. 61).

Fica uma questão, contextualizada nesta pesquisa: é possível que a Globo, do ponto de vista infraestrutural, seja considerada um ecossistema de plataformas que agrega demais plataformas em suas instâncias, o Globoplay sendo uma delas, inclusive? E uma segunda: no ponto de vista daquele usuário final, seria o Globoplay mais relevante que a própria Globo, e, por isso, conter uma carga significativa maior

---

<sup>23</sup> Tradução nossa. Texto original: “Each of these subsidiaries contributes to the overall revenue of their parent company” (POELL, et.al., 2022, p. 61).

<sup>24</sup> Tradução nossa. Texto original: “[...] reaching the scale, indispensability, and level of use [...]” (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR, 2018, p.11).

<sup>25</sup> Tradução nossa. Texto original: “[...] Facebook’s apps have become more and more relevant, perhaps more so than its website. (POELL, et.al., 2022, p. 61).

nas consequências de uma falha? Os autores (POELL, et.al., 2022) ainda mencionam sobre os diferentes estágio de evolução que uma plataforma pode atingir, e que, dependendo do nível, suas infraestruturas podem ser consideradas mais ou menos acessíveis, compreensíveis ou funcionais.

As infraestruturas digitais também são desenhadas para integrar as plataformas e seus complementadores através da coleta, armazenamento e fluidez de dados (POELL, et.al., 2022, p.63). E, da mesma forma que estes dados viajam entre cabos pelos dispositivos (Crawford, 2021), a perspectiva da invisibilidade material de hardwares e softwares também dificulta a compreensão e análise das infraestruturas (POELL, et.al., 2022, p.60). Porque falar de uma análise da perspectiva infraestrutural é olhar com atenção e interesse para a estrutura material de “como aplicativos e plataformas operam em seu plano de fundo”<sup>26</sup> (PARKS, 2015).

Essa perspectiva da invisibilidade material das estruturas em hardware e software em infraestruturas, então, vinculada à dependência das plataformas com suas infraestruturas, complementadores e usuário final só vai aparecer de forma material quando, segundo os autores, estes usuários finais percebem quebras nos serviços das plataformas.

Segundo eles, “[...] usuários só tendem a perceber as estruturas materiais que fazem as plataformas funcionarem quando tais serviços quebram”<sup>27</sup> (Bowker and Star, 1999 *in* Poell, et. al, 2022; 54-58), porque na integração infraestrutural das plataformas, essas quedas ou até mesmo pequenas disrupções aparecem, colocam em voga, e trazem tais camadas em plano de fundo para a superfície.

Plantin e Punathambekar (2018) pontuam isso também ao dizer que, na segunda linha de pesquisas nos estudos de ciência, tecnologia e sociedade (CTS), cujo foco está na investigação sociológica fenomenológica das infraestruturas, menciona a relação da construção social para se estudar *quando* uma infraestrutura acontece, e não somente *o que* são infraestruturas (Star e Ruhleder, 1996 *in* Plantin, 2018, p.10). Porque, é na integração das infraestruturas dentro das práticas e rotinas

---

<sup>26</sup> Tradução nossa. Texto original: “Such and infraestrutural perspective - in interest in the material structure of how apps and platforms operate in the background” (Parks, 2015)

<sup>27</sup> Tradução nossa. Texto original: “[...] users only tend to notice the material structures that make platforms tick when such services break down” (Bowker and Star, 1999 *in* Poell, et. al, 2022; 54-58).

da comunidade que aquela camada de plano de fundo vem à tona e se torna visível (Bowker e Star, 1999 *in* Plantin, 2018, p.10).

Por esse ponto de vista, podemos pensar que as falhas nas infraestruturas de plataforma são o que trazem visibilidade para a própria infraestrutura. Afinal, consideramos o olhar de uma camada infraestrutural que funciona para as plataformas assim como as coxias funcionam para um teatro: apenas a percebemos quando suas estruturas, como atores e bailarinos, falham em seu funcionamento, ou saem de suas marcações.

E, afinal, o que são as falhas? Considera-se falha como os erros em sistemas digitais de uma plataforma, que acontecem nas camadas de sua infraestrutura. Conforme vimos mais acima, as dimensões da infraestrutura de uma plataforma estão tanto em sua camada mais profunda, que contempla todo o aparato que não conseguimos visualizar em sua materialidade e estrutura, *hardware*<sup>28</sup>. Quanto estão em uma camada online, operacionalizada por um hardware, mas que enxergamos seus recursos, por vezes consumidor e circulamos sentidos, *software*<sup>29</sup>.

Estas dimensões estão em uma relação de complementaridade (Plantin; Punathambekar; 2018) entre ambas as camadas, onde plataformas mesclam hardware e software e constroem, a partir disso no contexto social, relações de poder, com plataformas e seus complementadores; relações de trabalho; de recursos; e relações ideológicas. Ou seja, quando pensamos em falhas nas infraestruturas de uma plataforma, estamos olhando para a falha interconecta nos contextos sociais e culturais de seus fenômenos e compreendendo suas práticas e rotinas na sociedade.

As falhas são as quedas, as quebras, os deslizos, os erros, e pequenas disrupções na continuidade online das infraestruturas de uma plataforma. As falhas são, aqui, detalhes nas camadas que eram pra ter dado certo, mas não deram. E que, quando acontecem nas camadas mais profundas, aquelas difíceis de visualizar

---

<sup>28</sup> Como exemplos de dimensões de *hardware*, temos: nas redes de objetos; nos cabos de conexão em fibra óptica, nos materiais em centros de dados; em servidores de computadores físicos; e nos sistemas de armazenamento de dados.

<sup>29</sup> Como exemplos de dimensões em *software*, temos: a web, na internet, as boas práticas em redes sociais, os termos, e os documentos.

normalmente, trazem à superfície e à tona suas infraestruturas, a então (in)visibilidade, o qual discuto no próximo capítulo.

As quedas podem ser de conexão na web como quedas de energia em centros de dados; os deslizos e os erros podem ser humanos, ao apertar um botão acidentalmente ou realizar uma operação proibitiva; e as quebras e as pequenas disrupções são as que interrompem o princípio contínuo online da plataforma, e em uma camada mais complexa de análise. Mas, trago imaginários meus do que são, afinal, 'modos' da falha a partir da interpretação e análise dos discursos dos sujeitos. As contemplo na tabela 3 apresentada no capítulo 4 desta pesquisa.

Olhar para a infraestrutura sob uma perspectiva do conceito relacional é entender que outras estruturas, sociais e tecnológicas nas suas mais variadas dimensões, impactam também na compreensão da própria infraestrutura. (Star, 1999, p. 381 in Poell et. al., 2022, p. 57). Estas dimensões, possivelmente intangíveis tampouco compreendidas dentro do imaginários das pessoas, podem criar realidades e situações muito particulares a serem exploradas. Pois, assim como pessoas, infraestruturas falham, apesar do imaginário e, nas suas complexidades, tentamos compreendê-las em camadas, em partes ou níveis.

No contexto do objeto, é possível pensar que, ao criar uma plataforma e migrar o acervo audiovisual da TV Globo, este acervo agora está disponível na web e em dispositivos móveis para acesso pelos seus assinantes. Este acervo, antes possivelmente documentado e guardado em infraestruturas materiais midiáticas como rolos de filme; vhs, dvds, hd externos e etc, agora é disponibilizado digitalmente. Em definição, talvez, o Globoplay seja uma *plataformização* das infraestruturas da TV Globo.

Neste segundo capítulo, apresentei as plataformas e seus dados, algoritmos, interfaces nas suas relações de propriedade em um contexto de uma sociedade de plataformas, os processos de *plataformização* que se relaciona nas instâncias sociais, culturais, políticas, de governança, econômicas e ambientais.

Como também resgatei um histórico e as construções de infraestruturas do Globoplay enquanto uma plataforma brasileira, decupando sua comunicação, definição e atualizações no modelo de negócio na noção de uma 'família Globo'.

E, por fim, captei conceitos das infraestruturas digitais em plataformas a partir da concepção de suas camadas materiais (in)visíveis, além da importância na contextualização social e cultural na exploração de seus recursos, redes e materiais. Em conjunto com, o que é possível explorar infraestruturalmente, como 'modos' da falha.

É sobre os imaginários destas infraestruturas, como esses imaginários são construídos nacionalmente, as relações que se estabelecem entre os imaginários do Globoplay e da própria Globo que discorro o segundo capítulo teórico descrito a seguir.

### **3. IMAGINÁRIOS EM UMA PERSPECTIVA GLOBAL-IZADA**

Sob o objeto, no contexto histórico e nacional de suas infraestruturas e pensamentos sobre, abordo neste segundo capítulo teórico a definição do conceito de imaginários de infraestruturas e o que significam em relação aos imaginários nacionais; recortes e provocações sobre imaginários do Globoplay e de uma Globo, além de questionamentos e reflexões sobre o objeto.

Além disso, apresento questionamentos importantes na construção da análise e dos achados desta pesquisa em relação a construção, e circulação, dos construtos de uma TV Globo e suas transposições para o Globoplay. Além de explorar uma camada na noção de imaginários nacionais a partir da TV Globo.

A perspectiva global-izada, um jogo de palavras com o nome Globo, vem a partir dessa relação direta traçada entre Brasil e TV Globo, em uma noção de pertencimento no imaginário nacional a partir do histórico televisivo e de telenovelas da emissora.

#### **3.1 Imaginários de infraestruturas em um ecossistema de plataformas**

Os estudos de plataforma muitas vezes se mesclam e se interconectam com os estudos de infraestrutura por adentrarem no campo dos estudos de mídia a partir de conexões empíricas, de observação e de acontecimentos. De forma que o processo dinâmico de mescla das atribuições digitais de plataformas acontece em suas infraestruturas, como uma *plataformização* de infraestruturas (Plantin et.al., 2016), é possível visualizar aspectos materiais desse ecossistema. Com isso, percepções que antes poderiam estar em uma camada invisível, ou até mesmo imperceptível, tomam espaços físicos e, com isso, trazem para a superfície pensamentos, curiosidades e medos do desconhecido que, agora, está materializado em forma e característica física visíveis.

Essa relação de (in)visibilidade das infraestruturas em um ecossistema de plataforma traz para debate questões que pesquisadores dos estudos de mídia consideram complementares. Enquanto Plantin (et. al., 2016) menciona sobre os

processos de infraestruturalização de plataformas na perspectiva de construção material visível de sua estrutura - quando vimos cabos, canos e redes de fibra óptica, por exemplo -, Lisa Parks (2015) comenta sobre uma tentativa de visualização para além do material, em tentar compreender as escalas de operação, os objetos necessários e as rotinas de trabalho humanos que - ao contrário do que às vezes podemos pensar em um mundo *plataformizado* contemporaneamente - são necessárias para o processo de distribuição de conteúdo.

Pensamos, então, na construção curiosa de um pensamento sobre como podemos visualizar os materiais e as subjetividades de uma infraestrutura? Parks traz o conceito de imaginários infraestruturais (ou de infraestruturas) como sendo os “diversos caminhos para se pensar sobre o que infraestruturas são, onde estão localizadas, quem as controla, e o que elas fazem”<sup>30</sup> (2015, p. 355). Para além de pensar quais seriam os materiais de uma infraestrutura midiática - como torres de televisão, satélites globais ou cabos de internet - é a possibilidade de explorar sua presença nos vínculos com instâncias sociais, políticas, governamentais, econômicas e ambientais.

Isso porque o termo de infraestrutura, segundo a autora, enfatiza a materialidade e fisicalidade que considera as “localizações específicas de objetos e processos que foram rastreados” (2015, p. 356), dá foco aos processos de distribuição para além dos de produção e consumo - este último um foco nesta pesquisa -, e permite uma visualização conceitual e de territorialidade nas infraestruturas que, em cada cultura, significam objetos diferentes que “assumem formas distintas ou características físicas conforme são escalados e adaptados à economia local, política, cultura e condições ambientais.” (2015, p. 370).

A autora pretende, em seu artigo, explorar as camadas materiais destes imaginários através das infraestruturas midiáticas em caixas de correio, postes de luz e antenas parabólicas. Ao longo da exploração audiovisual destas materialidades, alguns conceitos complementares são introduzidos e que podem auxiliar no entendimento do conceito de imaginários infraestruturais.

---

<sup>30</sup> Tradução nossa. Texto original: “*ways of thinking about what infrastructures are, where they are located, who controls them, and what they do*”.

Ao ler a mídia, a autora provoca para um processo de disposição, inteligibilidade e perspectiva da infraestrutura. Para um estudo de distribuição da mídia, pensar com uma disposição da infraestrutura no audiovisual é abordar o que está enquadrado como um “ponto inicial e, partir dele, imaginar e inferir outras partes ou recursos infraestruturais”<sup>31</sup> (2015, p. 357). Quando pensamos em objetos ou recursos que representam a materialidade das infraestruturas de uma plataforma como o Globoplay, por exemplo, podemos pensar em cabos de internet, rede de computadores, câmeras de captação audiovisual, microfones, e mais uma gama diversa de infraestruturas em diversos níveis. Porém, pela característica de uma infraestrutura da mídia, não é possível capturar as infraestruturas como um todo, em um único quadro.

Nesse contexto, a análise, independente da característica de um estudo de produção, distribuição ou consumo da mídia, é feita a partir de observações e explorações destas materialidades. Parks (2015) diz que “mesmo quando as infraestruturas não são visíveis no quadro, é possível que sejam inferidas ou imaginadas”<sup>32</sup> (Parks, 2015, p. 357).

Os processos de inteligibilidade e perspectiva da infraestrutura provocam para uma consideração da compreensão da mídia junto de quem a consome. Pensar em uma inteligibilidade infraestrutural é saber que pessoas comuns - podendo ser nomeadas em diferentes instâncias e significados como cidadãos, sujeitos ou públicos - usam

“[...] imagens, sons, objetos, observações, informação e experiência em tecnologia para imaginar a existência ou forma de uma infraestrutura da mídia dispersa ou extensa que não pode ser fisicamente observada por uma pessoa na sua totalidade”<sup>33</sup> (PARKS, 2015, p. 359).

Destrinchar essa inteligibilidade infraestrutural através destes aparatos que, para os sujeitos, são legíveis, carregam alguns sentidos que podem, até, construir

---

<sup>31</sup> Tradução nossa. Texto original: “[...] *what is framed as a starting point for imagining and inferring other infrastructural parts and resources [...]*”

<sup>32</sup> Tradução nossa. Texto original: “*Even when infrastructures are not visible at all in the frame, it is possible for them to be inferred or imagined*”.

<sup>33</sup> Tradução nossa. Texto original: “*ordinary people use images, sounds, objects, observations information, and technological experiences to imagine the existence, shape, or form of an extensive and disperser media infrastructure that cannot be physically observed by one person in its entirety*”.

imaginários de tais infraestruturas. Afinal, como muitos autores no campo mencionam, por mais tentador que seja pensar nas infraestruturas das mídias que consumimos, nos resta imaginar como elas são.

Colocar em perspectiva infraestrutural é realmente ver do ponto de vista de quem visualiza a infraestrutura e seus recursos infraestruturais. Tal ponto de vista poderia ser imaginado no objeto desta pesquisa, talvez, pelas pessoas que trabalham no Globoplay e que tem acesso, no ponto de vista interno, aos recursos e materiais das infraestruturas da plataforma, sejam elas em suas mais variadas posições - produtores de conteúdo, roteiristas, diretor de planejamento, gerente de estratégia e conteúdo, gerente de comunidade, especialista em conteúdo de ficção<sup>34</sup>, etc.

Parks (2015) ainda comenta, por fim, que por mais tentador que possa ser investigar e nos debruçar no processo de exploração das infraestruturas - para a distribuição, midiáticas; para o consumo, de percepção, talvez -, podemos explorá-las em uma camada de significados e materialidades nas territorialidades que conseguimos ver e inferir através da imaginação. Pois, ao isolar momentos no processo de movimento do conteúdo pode auxiliar a compreender o dinamismo das infraestruturas e seus imaginários sociais, econômicos, políticos e, até mesmo, nacionais.

O pesquisador Rahul Mukherjee (2018) acrescenta para a discussão uma análise sobre a entrada disruptiva da empresa de telefonia e rede de dados nomeada Reliance Jio em território indiano, e as relações entre imaginários infraestruturais, contextos *plataformizados*, e as percepções de uma Índia em imaginários nacionais dos cidadãos indianos. Observando o caso em três esferas, o autor comenta que a empresa entrou no mercado para conectar cidadãos indianos através de um acesso digital em todo o território do país. Mesmo com altas barreiras de entrada em relação à concorrência do mercado, a disrupção de Jio que foi percebida nas instâncias sociais, políticas, econômicas e governamentais por prometer aos cidadãos indianos uma mudança no estilo de vida, com uma conexão sem atritos, a todo o momento e em todo o lugar (Mukherjee, 2018, p. 177-179).

---

<sup>34</sup> Cargos de trabalho retirados de uma pesquisa exploratória que fiz na plataforma LinkedIn, onde busquei por perfis de pessoas na plataforma que trabalhassem no Globoplay e elenquei os principais cargos em que apareceram. Pesquisa realizada em novembro de 2021.

Nesse sentido, questionamentos podem ser feitos em relação à chegada do Globoplay ao mercado brasileiro. Pensando no lançamento da plataforma, foi anunciado, em meados de outubro de 2015, o lançamento da plataforma como a 'plataforma digital de streaming da Globo' (História Grupo Globo, 2021). Em seu início, oferecia acesso ao acervo de produções da emissora de televisão, à programação ao vivo apenas no eixo Rio-São Paulo, e sem acesso a conteúdos estrangeiros. Tais escolhas estratégicas ajudam a compreender mais sobre a expectativa e a promessa com que a própria marca Globoplay chegou no Brasil. A plataforma surgiu, talvez, como uma forma de acervo ou repositório da emissora de televisão Globo em um formato digital. E a percepção de uma Globo enquanto marca forte e com identidade bem definida, pode trazer uma transposição na garantia de um padrão de qualidade bem reconhecido, e esperado, nacionalmente.

Retornando ao hemisfério leste global, a entrada de Jio no mercado indiano só foi possível, segundo o autor, pelo espectro-chave na conexão de suas infraestruturas - no artigo sendo torres de sinal de celular - com as infraestruturas da concorrência indiana, como Airtel e Vodafone (Mukherjee, 2018, p. 182). Ao observar um caso específico que traz como anedota, o autor menciona que os movimentos de alocação dos recursos de conexão de dados - em específico um feito pelo motorista indiano, que demonstra uma intangibilidade infraestrutural ao trocar para o chip da Airtel por perder a conexão via chip da Jio, pois sabia que uma torre de conexão da primeira estava perto geograficamente, mesmo sem visualizá-la - mostram alocações nas noções infraestruturais em um país pós-colonial de controle e de poder. No caso, noções nos imaginários de uma infraestrutura que fazem parte dos imaginários nacionais, de uma nação (2018, p. 183).

Em discussões de Plantin (et.al, 2016) e demais estudiosos sobre o tema, é importante contemplar as noções sobre a (in)visibilidade das infraestruturas e que complementam noções de imaginários infraestruturais. Pois, é quando alguma de suas partes, materiais ou recursos não funciona, dá erro, não carrega, falha que percebemos sua forma material, que são visíveis e trazidas para a superfície. E mesmo quando esta visibilidade esteja materializada através de recursos, também podemos compreender suas subjetividades, operações e escalas em níveis de (in)visibilidade infraestrutural (Parks, 2015).

Estes imaginários infraestruturais se interconectam com imaginários nacionais, são “mutuamente imbricados”<sup>35</sup> (Mukherjee, 2018, p. 186), quando estes imaginários infraestruturais são coproduzidos e tensionados entre as esferas civis, corporativas e de políticas estatais. Enquanto infraestruturas são dinâmicas, “conjuntos heterogêneos que reúnem uma ampla gama de atores humanos e não humanos”<sup>36</sup> (Mukherjee, 2018, p. 190), seus imaginários também se misturam nos contextos de *plataformização* na medida que cidadãos usam soluções ou, no caso do objeto desta pesquisa, consomem um conteúdo.

No dinamismo das infraestruturas, os imaginários infraestruturais e nacionais se interconectam na camada de consumo de plataformas. É possível pensar que alguns imaginários infraestruturais do próprio Globoplay se interpolam com imaginários da própria Globo, pela conexão e relação de dependência direta entre ambos. Ao mesmo tempo, podem ajudar a explorar representações de um imaginário nacional de um Brasil.

Com base nisso, discuto no próximo subcapítulo alguns apontamentos sobre imaginários nacionais e de uma Globo, contextualizados no objeto desta pesquisa, junto com conceitos importantes nos estudos de comunicação e de televisão.

### **3.2 Imaginários televisivos: o Globoplay da Globo**

Compreendendo as noções de imaginários na perspectiva das infraestruturas em plataformas, é importante tensionar sobre as relações entre imaginários nacionais, imaginários infraestruturais do Globoplay e imaginários da marca detentora do objeto desta pesquisa, a Globo.

Enquanto marca, o Grupo Globo se posiciona como o maior grupo de mídia e comunicação do país (Grupo Globo, 2023) que cria, conta e compartilha histórias brasileiras através da empresa Globo, do Sistema Globo de Rádio, dos jornais televisivos e revistas da Editora Globo, de iniciativas econômicas do Globo Ventures,

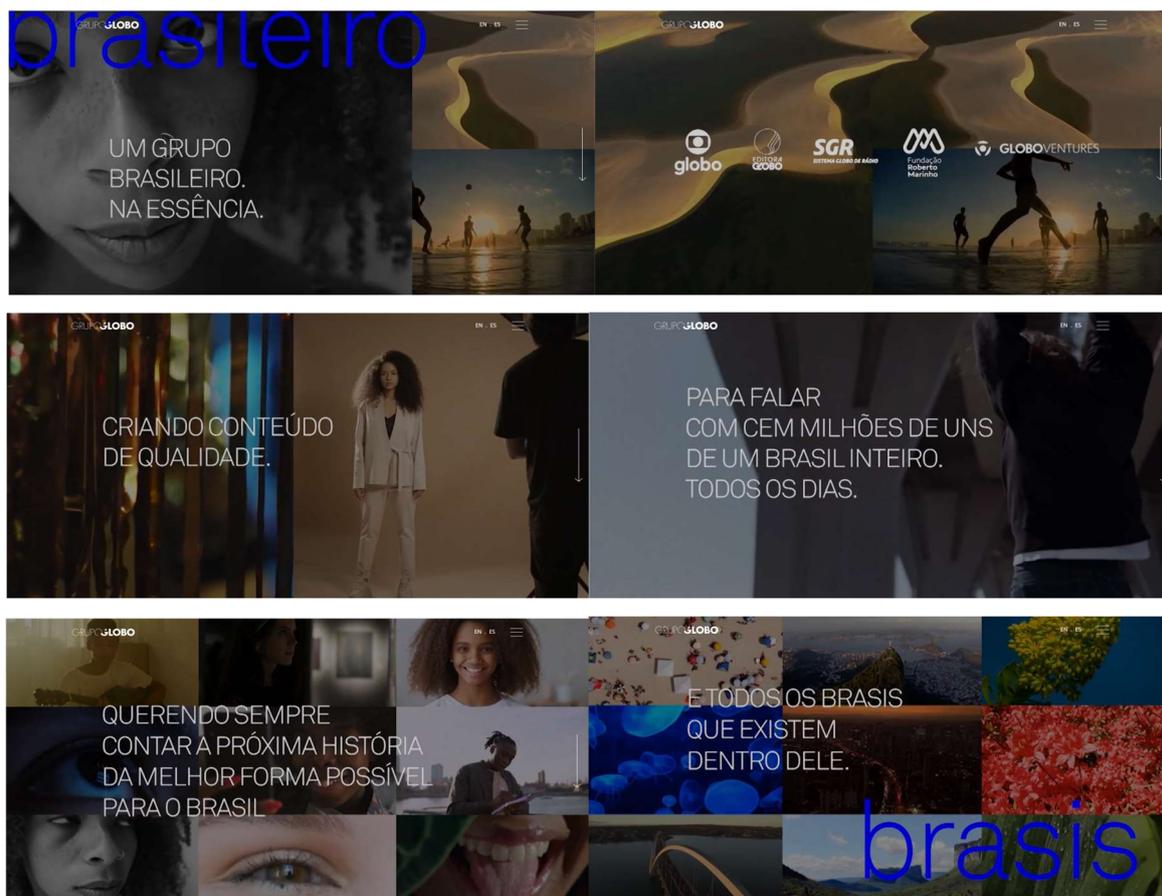
---

<sup>35</sup> Tradução nossa. Texto original: “[...] *mutually imbricated*”.

<sup>36</sup> Tradução nossa. Texto original: “[...] *heterogeneous assemblages gathering together a wide range of human and non-human actors*”.

e de ações sociais da Fundação Roberto Marinho. Ao pesquisar sobre sua estrutura, um manifesto do Grupo é mostrado em vídeo no site oficial do Grupo, que fortalece os norteadores estratégicos da marca e reitera sua presença nacional como uma marca que fala diariamente com muitos 'brasis', uma escolha de vocabulário que podemos compreender como sendo intencional para com sua abrangência, como mostra a figura 5.

Figura 5: Manifesto Essência Globo.



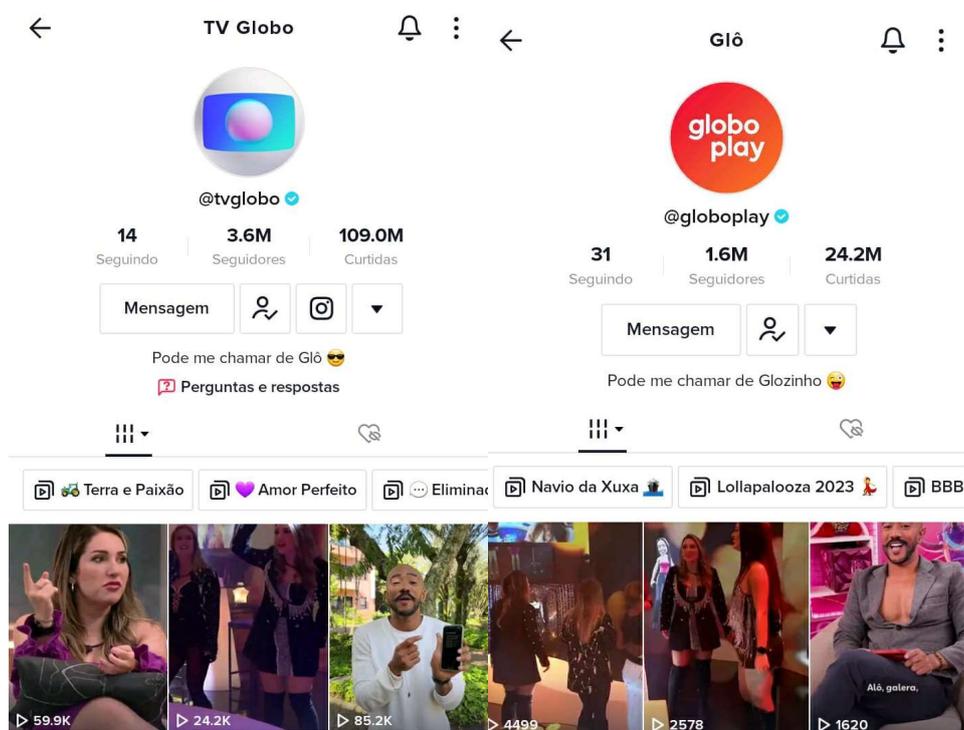
Fonte: Grupo Globo (2023), capturada pela autora.

O Globoplay se configura, na arquitetura de marca da empresa TV Globo, com um grau de proximidade monolítica em relação à marca mãe (Globo), ou seja, o decodificador 'Globo' está presente na marca do Globoplay como símbolo verbal de vínculo. Além disso, 'marca mãe' é significativa, na ideia de pertencimento de uma família Globo com seus produtos, como desdobra abaixo.

Podemos ainda aprofundar na identidade da marca como sendo, também, uma identidade brasileira, de Brasil e de nação. Como se em uma relação igualitária (Globo

= Brasil), se está na Globo, está no e para o Brasil inteiro. É possível dizer que a construção da marca TV Globo se transpõe para o Globoplay.

Figura 6: Vínculo conectivo entre a TV Globo e o Globoplay na mídia TikTok.



Fonte: Perfil do TikTok da TV Globo e do Globoplay capturados pela autora (2023).

É possível perceber, na figura acima, tal configuração na comunicação de cada empresa em seus canais oficiais nas redes sociais. Nesse caso, um apelido foi criado para ambas: a TV Globo é comunicada como Glô, e o Globoplay é comunicado como Glôzinho, um 'filhinho' com adição de grau diminutivo que pode indicar uma relação direta, uma relação familiar, como a família Globo.

O Grupo Globo modificou, em 2022, muitas instâncias que eram características da TV Globo, com alterações na grade de programação, a introdução de novos e readequação de apresentadores, a estreia de novos programas e o reposicionamento da marca TV Globo (Folha de Pernambuco, 2022). Tais mudanças tiveram certo impacto, em alguns casos mais do que outros, na noção de uma Globo, seus símbolos (imagéticos, verbais e sonoros) e também seus imaginários. Afinal, alguns padrões

de qualidade estabelecidos ao longo dos anos<sup>37</sup> foram se remodelando naquelas instâncias mencionadas, também sendo percebidas pelos seus públicos.

Embora discutamos sobre as esferas modificadas nos últimos anos dentro da Globo, o lançamento do Globoplay em 2015 incluso, sabemos que conseguimos apenas deduzir que mudanças tenham sido realizadas, também, nas estruturas internas e nas camadas infraestruturais da emissora. Por isso, a Globo enquanto emissora de televisão, podemos discutir conceitos ancorados nos estudos de televisão.

A escrita de Raymond Williams (1974) em 'Televisão: tecnologia e forma cultural' (2016) se tornou referência na pesquisa em comunicação a partir das mudanças na compreensão da televisão como um produto e uma experiência cultural distintos. Dentre as diversas análises em canais de televisão britânicos e estadunidenses, os apontamentos críticos quanto à tecnologização do objeto, e os tensionamentos conceituais nos processos de produção e experiência televisivas, Williams (1974) reitera a importância dos contextos econômicos e sociais para entender as formas culturais da televisão. A televisão enquanto forma cultural, então, foi analisada pelo autor que trouxe, na obra e como grande contribuição para o campo nos estudos de mídia, sua compreensão acerca do fluxo na distribuição da programação televisiva.

Nos sistemas de radiodifusão desenvolvidos, uma característica de sua organização é a "experiência característica da sequência', do fluxo" (WILLIAMS, 1974, p. 97). Esse fenômeno - que, segundo o autor, define a construção televisiva - é observado no característica fundamental da televisão (baseada em suas análises) como o "conjunto de sequências alternativas desses ou de outros eventos similares, que assim ficam disponíveis numa única dimensão e numa única operação" (WILLIAMS, 1974, p. 97). Dimensão esta como a televisão, e operação esta de ligar e desligar o aparelho.

---

<sup>37</sup> Bruno Campanella, em sua resenha do livro "*História da Televisão no Brasil*" (2011) menciona a década de 1970 como o período de grande aprimoramento na produção de telenovelas, o que configurou novos patamares de qualidade, segundo texto "*A renovação estética da TV*" de Igor Sacramento e Ana Paula Goulart Ribeiro, presente no livro.

O fluxo televisivo é a concepção de uma sequência de segmentos - em demais sistemas de comunicação antes determinados por um consumo específico em ler um livro, pegar um panfleto ou assistir à uma peça - para além de uma “programação de unidades separadas com inserções (comerciais) específicas” (1974, p. 100), e que é mais do que uma sequência em série, é um fluxo planejado de sequências juntas que compõem o fluxo real da radiodifusão (1974, p. 100).

Sobre escolhas verbais, há a indagação de nomenclaturas que acostumamos nomear - por vezes até em contextos de sistemas de comunicação digitais contemporâneos - como em ‘programação’ e ‘grade de programação’. A escolha da palavra ‘programação’, inclusive, é significativa para Williams (1974), que foi expandindo-se em um gradiente de programas alternados - “uma organização maior, uma série de unidades de tempo definido” (1974, p. 98). Esse desenvolvimento de programas foi fundamental para o deslocamento da “[...] noção de sequência como programação para a noção de sequência como fluxo” (1974, p. 99).

Programação, antes, desenvolvida internamente em uma sequência temporal de mistura e proporção, compostos por intervalos reais marcados por sons ou imagens que aparecem em tela como uma forma de mostrar a ativação do serviço - como o ‘toque de cinco segundos’ na Globo - ou a ordem de fluxo planejado em filmes que são experienciados em partes mescladas com comerciais - como o programa da ‘Sessão da Tarde’ na Globo. Tais estágios, segundo Williams (1974), fazem parte deste fluxo planejado em uma “produção televisiva original para sistemas comerciais” (1974, p. 101), o qual, na experiência televisiva, somos interrompidos e constantemente balançados em nosso senso real e de lugar.

No caso do Globoplay, essa noção de programação é complexa. Por um lado, enquanto plataforma em contexto digital, o Globoplay disponibiliza conteúdos on-demand, ou seja, disponíveis sob qualquer demanda, o que quebra a ideia da linearidade da programação. Por outro, o Globoplay apresenta a possibilidade do sujeito em assinar os canais ao vivo da TV Globo, em uma construção de programação na lógica televisiva tradicional mesmo.

Essa complexidade pode estar presente no imaginário dos sujeitos quanto à plataforma, também. Os quais ao imaginar certa linearidade da programação

televisiva materializada no dispositivo digital - vou assistir à TV (Globo) pelo celular (no Globoplay) - se confundem quando esse “assistir” é quebrado através da falha na transmissão ao vivo.

Sobre a experiência, temos um modo e um comportamento de compreender a televisão, e que estão “intimamente ligados a essas formas de atenção específicas, isoladas e temporárias” (WILLIAMS, 1974, p. 97). O comportamento nominado de ‘assistir à televisão’, por exemplo, é quando nos referimos à experiência geral, do todo, de ligarmos o aparelho e na tela, assistirmos o que está sendo exibido. Ou seja, não nos referimos a uma experiência ou programa específico - mesmo que o mencionemos, às vezes, em conjunto, como “vou ver o jornal na tv” (1974, p. 99). Esse modo verbal carrega singularidades de significado porque nos passa uma sensação de continuidade, de acessibilidade, e de continuidade, uma característica central do fluxo (1974, p. 104).

Na perspectiva de olharmos para a experiência com a plataforma o Globoplay, por exemplo, podemos explorar os modos de comportamento característicos da categoria de plataforma, como a navegação nas opções do catálogo, a seleção pelo conteúdo, as escolhas para uma lista de conteúdos salvos, as preferências e adequações linguísticas, entre outros. E nas noções que se estabelecem entre a Globo e o Globoplay, para além de uma arquitetura de marca, é interessante perceber uma possível relação de interdependência nos próprios imaginários em que ambas circulam. Pode-se dizer que, nos processos de consumo dos conteúdos, os imaginários que existem para a Globo se transpõem e transitam aos próprios imaginários infraestruturais do Globoplay, à medida que inferimos as noções de fluxos televisivos, característicos da TV Globo, são projetados na plataforma o Globoplay.

Neste terceiro capítulo, refleti sobre as infraestruturas na perspectiva de seus imaginários, ou seja, o que as pessoas pensam que são, onde estão, quem as controla e o que fazem as infraestruturas. Também resgatei pontos importantes para a pesquisa e a exploração de suas materialidades pois, mesmo quando as infraestruturas não são visíveis no quadro, é possível que sejam inferidas ou imaginadas” (Parks, 2015).

Bem como discuti tracei uma correlação entre os imaginários do Globoplay e da TV Globo conectados às relações construtivas de uma nação e de um só Brasil a partir dela.

Descrevi na introdução da pesquisa que ela foi construída a partir do objetivo de compreender como os sujeitos percebem e fazem circular as falhas nas infraestruturas da plataforma o Globoplay. Faço isto no próximo capítulo, onde apresento o desenho metodológico da pesquisa e analiso os discursos dos sujeitos nas suas percepções acerca das falhas nas infraestruturas do Globoplay. Lembro, também, da escolha pela análise da falha no Globoplay e em dois casos na plataforma em 2021, o retorno de Carla Diaz e a estreia de Verdades Secretas 2, inseridos em três canais distintos: na plataforma Twitter, no site Reclame Aqui e no site Downtdetector.

#### 4. PERCEPÇÕES SOBRE AS FALHAS

Na compreensão do principal objetivo desta pesquisa em analisar como o público percebe as falhas na plataforma do Globoplay e nas suas infraestruturas, pesquiso tal percepção sob o principal aspecto metodológico de investigar a falha nos discursos dos sujeitos sobre o Globoplay nos dois casos mencionados na introdução desta dissertação<sup>38</sup>. Importante mencionar para o contexto macroambiental dos sujeitos no ecossistema de plataformas, que tais sujeitos são aqueles que assistem os conteúdos na plataforma o Globoplay, e possuem ou não a assinatura.

Neste capítulo, discorro sobre o desenho metodológico através da pesquisa qualitativa exploratória, e em seguida apresento a escolha da técnica de análise de discurso nas seções em cada canal analisado (Twitter, Reclame Aqui e Downtdetector). No último subcapítulo, os quatro pontos centrais nesta pesquisa (as infraestruturas, os discursos, os imaginários e as falhas) são tensionados e entram em discussão. Em conjunto desta discussão, construo as relações de sentimentos dos sujeitos em categorias encontradas na análise do *corpus*, didaticamente organizadas e materializadas em tabelas de representação ao final do subcapítulo 4.3, intitulado “O quarteto: as infraestruturas, os discursos, os imaginários e as falhas”.

##### 4.1 Metodologia: pesquisa qualitativa exploratória

Para melhor compreensão do que me refiro quando digo ‘sujeitos’, amplia-se a escolha significativa de nomear os discursos dos *sujeitos*, ao invés de ‘audiência’, ‘público’ ou ‘pessoas’ por compreender suas relações “com as coletividades às quais pertencem” (FIGARO; GROHMANN, 2017). Algo que, segundo os autores, termos como ‘audiência’ ou até mesmo ‘consumidor’, são compreensões do receptor em teorias funcionalistas da pesquisa em comunicação, hegemônicas e crenças de um receptor funcional e de reprodução.

Isto vai de encontro pelo que as teorias da recepção, e latino-americanas, são norteadas, com base na ideia dos sujeitos culturais, relacionados e pertencentes

---

<sup>38</sup> Em ordem cronológica, são: Caso 1: O retorno de Carla Diaz. Caso 2: A estreia de Verdades Secretas 2.

(FIGARO; GROHMANN, 2017, p.7) como, também, no contexto de uma pesquisa em plataformas culturais, sociais, econômicas e políticas (VAN DIJCK, et. al., 2018). Acrescento aqui, a escolha da análise dos sujeitos mesmo quando estão inscritos em discursos, e não somente através de técnicas de entrevistas em profundidade, em grupos focais ou etnográficas, por exemplo.

A perspectiva metodológica baseia-se em uma abordagem qualitativa exploratória, com técnica de análise de discurso. Conforme escreve Câmara (2013), a pesquisa qualitativa amplia o entendimento sobre determinado estudo e “aprofunda a questão de como as pessoas percebem os fenômenos estudados” (CÂMARA, 2013, p. 180). Ao encontro dessa ideia Bauer e Gaskell (2002) afirmam que a abordagem qualitativa compreende de maneira detalhada as “crenças, atitudes, valores e motivações, em relação aos comportamentos das pessoas em contextos sociais específicos” (BAUER; GASKELL, 2002, p. 65), importante na pesquisa com sujeito em estudos de mídia.

E a escolha da pesquisa exploratória traz Gil (2002), que a conceitua com o principal objetivo de aprimoramento e descoberta de ideias ligadas ao tema. O autor enfatiza que a pesquisa exploratória pretende “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses” (GIL, 2002, p. 41), tais como foram descritas até aqui. Além de que, como conceitua Martino (2018), a pesquisa exploratória quer compreender o sentido e entender a subjetividade do objeto (MARTINO, 2018, p. 100).

Quanto à técnica, tomo como base a teoria de análise de discurso intertextual<sup>39</sup> para compreender, linguística e semanticamente, os discursos presentes nas percepções dos sujeitos acerca das falhas no Globoplay. Isso significa, segundo Martino (2018) colocar o discurso em uma perspectiva que relaciona *quem, como* e *o quê* está sendo dito, atentando às produções de sentido e condições sociais e culturais que fazem parte dele, ciente da compreensão de discurso como sendo um

---

<sup>39</sup> Acho importante mencionar, aqui, a contextualização da técnica complementar Análise de Discurso Tecnocultural Crítica (ADTC, traduzida de “CTDA - *Critical Technocultural Discourse Analysis*” de André Brock (2016), para a conceitualização e interpretação da investigação na internet e artefatos em representações culturais e estruturas sociais, como possibilidade para aprimoramento na pesquisa.

conjunto do que é dito, escrito e pensado (MARTINO, 2018, p. 162) durante o processo de produção da linguagem.

Na análise de discurso, o sujeito mostra seu jeito de pensar sobre algo ou alguém, pois “o jeito como falamos e escrevemos mostram como pensamos e onde nos encaixamos na realidade” (MARTINO, 2018, p. 163). Neste sentido, e apenas para melhor compreensão, utilizo a análise de discurso para entender o jeito que os sujeitos falam e escrevem sobre as falhas nas infraestruturas da plataforma o Globoplay.

Enfim, a análise de discurso se utiliza de objetos de análise para entender as instâncias coletivas e contextuais presentes neles. Tais objetos são, na verdade, outros conceitos que ampliam as noções semânticas e linguísticas da análise, o que pode ajudar no aprofundamento qualitativo da pesquisa. Alguns objetos são a enunciação, para considerar o enunciado como a fala, pensamento ou escrita atrelado a um discurso (MARTINO, 2018, p. 165); o enunciado como aquilo que está sendo, essencialmente, dito como uma matéria-prima do discurso; e a intertextualidade, que considera a construção de um discurso a partir de outros, como um “mosaico de citações”<sup>40</sup> contínuo (MARTINO, 2018, p. 165).

Tendo o aporte conceitual e teórico acerca da perspectiva metodológica, discorro no primeiro subcapítulo na análise intertextual dos discursos mergulhando na falha dos dois casos pesquisados nas três plataformas. Logo em seguida, insiro a análise segmentada em sub-subcapítulos que “decupam” ambos os casos por canal.

## **4.2 Uma análise intertextual dos discursos**

Para aprofundar os fenômenos, realizei o processo de observação, coleta, categorização e, posterior análise, dos discursos dos sujeitos acerca das falhas da plataforma o Globoplay. Entre os meses de novembro de 2021 a junho de 2022 e de dezembro de 2022 a abril de 2023, foram coletados comentários de sujeitos em três

---

<sup>40</sup> Julia Kristeva nomeou o conceito em intertextualidade, conforme aponta Martino.

canais de comunicação distintos: na rede social Twitter, no site Reclame Aqui, e no site de monitoramento Downtdetector.

Trago uma breve nota sobre o corpus que discuto na pesquisa: Conforme recomendação, segui as regras éticas em pesquisas em mídias sociais da Association of Internet Researchers (AoIr)<sup>41</sup>, tal como borrar as informações de foto e nome para proteção da identidade dos sujeitos. Nota-se que, nesta ação, um detalhe visual de design teve de ser mesclado (entre formas quadradas e redondas) devido a intercorrências com as versões originais de alguns materiais. Espero que isto não atrapalhe a experiência de leitura.

A escolha destes canais se deu pelas características de um espaço aberto a discussões e de acesso aberto a dados dos usuários. O Twitter, enquanto uma plataforma pensada na discussão instantânea, propicia a coleta de dados abertos em comentários de sujeitos através da busca filtrada<sup>42</sup>. O site Downtdetector permite o monitoramento em tempo real dos acontecimentos, o qual também coleta dados sobre o ocorrido. E o site Reclame Aqui permite acesso livre para avaliação, o que o torna um canal privilegiado para pensar as opiniões das pessoas sobre um determinado assunto.

Os comentários coletados alimentaram uma base de percepções dos sujeitos sobre as falhas nas infraestruturas do Globoplay. Eles estão relacionados a dois cenários de falhas na plataforma, como mencionado na introdução: o primeiro caso, na exibição ao vivo do retorno da participante Carla Diaz à casa do Big Brother Brasil 2021 - nomeado a partir daqui de Caso 1; e o segundo, na estreia em live do primeiro episódio da série Verdades Secretas 2 - nomeado a partir daqui de Caso 2. A coleta do *corpus* foi feita entre os meses de novembro de 2021 e junho de 2022, e retomada em dezembro de 2022 até abril de 2023, após os fenômenos em ambos os casos e após a qualificação da dissertação.

O Caso 1, com o retorno da participante Carla Diaz ao programa Big Brother Brasil 2021 (BBB 21), que aconteceu no dia 11 de março de 2021. O diretor do

---

<sup>41</sup> Ver 'Éticas'. Disponível em: <https://aoir.org/ethics/>

<sup>42</sup> Ainda, pensado como um canal cultural de discussões, reclamações, pontos de vista distintos e informes, o qual poderia aprofundar através da obra 'Twitter' (2018) de Dhiraj Murthy, para possibilidade de aprimoramento e aprofundamento na pesquisa.

programa na TV Globo, Boninho, havia anunciado que o retorno da participante seria transmitido no sinal da emissora e pontualmente às 12h da quinta-feira (Guimarães, 2021). Porém, no momento que a participante Carla Diaz abre as portas da casa do programa para revelar seu retorno ao jogo - após ter saído em um paredão falso - a transmissão foi marcada por falhas na imagem e no som da TV Globo e do Globoplay.

Quem assistia o momento por meio da plataforma o Globoplay compartilhou, nas redes sociais, sua indignação e revolta com a plataforma. Nos primeiros 15 minutos da falha, nenhuma atualização, por parte do Globoplay, sobre o que estava de fato acontecendo foi comunicada. Cerca de 30 minutos após o momento da entrada da participante na casa, o perfil do Globoplay no Twitter confirmou sobre a instabilidade e informando da tentativa de normalização, como mostra a figura 7.

Figura 7 - Tweet Globoplay sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021).

Por volta de 50 minutos após o momento da falha, a TV Globo divulgou uma nota oficial explicando - brevemente e sem muitos detalhes - o motivo da falha ter sido por um “pico extraordinário de pessoas acessando as cameras exclusivas do programa ao mesmo tempo na plataforma” (Propmark, 2021) o Globoplay, movimento que nomeou de ‘efeito rajada’. Ainda, se desculpou com o público assinante e se comprometendo a melhorias. A nota completa vemos em uma matéria, conforme figura 8.

Figura 8: Nota Globoplay sobre falha no Caso 1.

*Houve uma queda no serviço de conteúdos ao vivo do Globoplay na manhã desta quinta-feira, com duração de 15 minutos, como efeito de um grande número de acessos simultâneos às câmeras do BBB. Em ocasiões onde há um pico extraordinário de pessoas entrando ao mesmo tempo na plataforma em um intervalo muito curto de tempo, acontece o que chamamos de efeito rajada, efeito sem soluções de mitigação prontas no mercado. O problema afetou quem tentava acessar as câmeras ou trocar de canal. Quem já estava assistindo ao conteúdo não foi afetado.*

*O Globoplay pede desculpas pelo inconveniente, reconhecendo o sentimento de frustração dos assinantes. Desde o início do BBB foram tomadas mais de 100 ações para reforço de resiliência dos serviços das câmeras 24 horas. Nossas monitorações internas nas últimas semanas mostram que os picos de demanda vinham sendo absorvidos com um mínimo de falhas. O evento de hoje, infelizmente, é o que costumamos chamar de um ponto fora da curva.*

*Reforçamos que a Globo está comprometida em oferecer um conteúdo e uma experiência de qualidade para o seu público em todas as plataformas, e vem conseguindo solucionar este problema em grande parte dos casos, reconhecendo as falhas com transparência quando elas ocorrem.*

Fonte: Propmark (2021).

A instabilidade na plataforma o Globoplay causada pela falha impactou e surpreendeu não somente os usuários assinantes da plataforma também postos como sujeitos - percepções deste último que analiso em seguida - mas também veículos de comunicação e criadores de conteúdo jornalísticos. Veja mais nas figuras 9 a 12.

Figura 9: Manchete Gkpb sobre falha no Caso 1.

**gkpb** PUBLICIDADE ▾ NEGÓCIOS ▾ GEEK ▾ ALIMENTOS & BEBIDAS ▾

Início > Publicidade > Globoplay cai e rouba a cena em volta do paredão falso no...

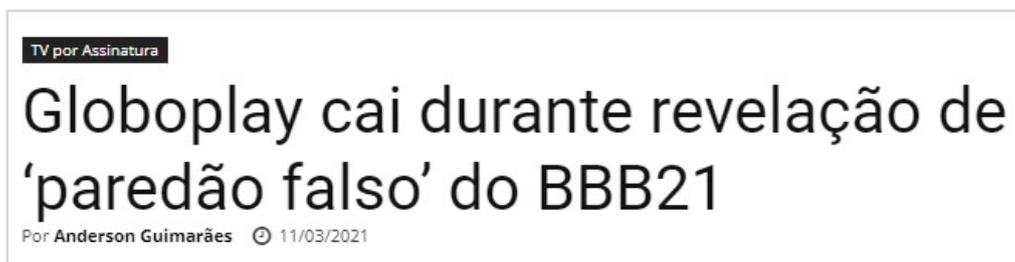
Publicidade

# Globoplay cai e rouba a cena em volta do paredão falso no BBB

*Globoplay caiu mais uma vez, impossibilitando assinantes de conseguirem assistir à volta de Carla Diaz do paredão falso do BBB. Saiba mais.*

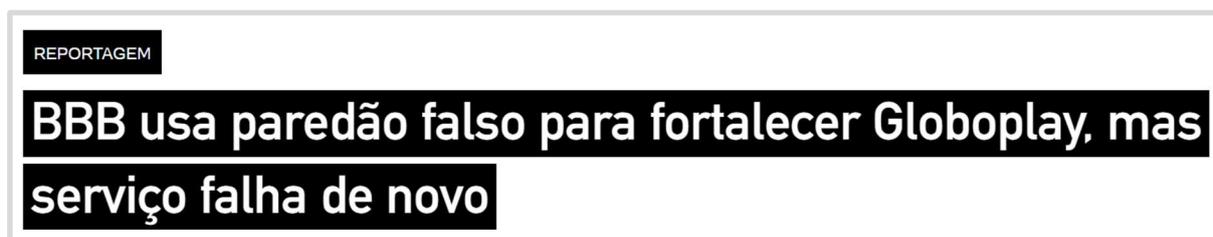
Fonte: Ferreira (2021).

Figura 10: Manchete Minha Operadora sobre falha no Caso 1.



Fonte: Guimarães (2021).

Figura 11: Manchete Uol Splash sobre falha no Caso 1.



Fonte: Stycer (2021).

Figura 12: Manchete Uol sobre falha no Caso 1.



Fonte: Uol (2021).

Em uma camada intertextual, é interessante analisar que a redação das manchetes utilizaram escolhas lexicais paralelas ao termo 'falha', tais como: 'sair do ar' e 'cair'. Esta opção semântica pode ser pensada como contextual, de maneira que 'cair' significa socialmente a queda do conteúdo que está sendo visto, seja por desativação do sinal de internet, erro no canal - ou plataforma - o qual está sendo veiculado, ou alguma falha na concepção infraestrutural da plataforma, como em cabos de fibra óptica, torres de sinal, satélites, entre outros.

E o Caso 2, com live para a estreia da série Verdades Secretas 2, que aconteceu no dia 20 de outubro de 2021. Erick Brêtas, diretor de Produtos e Serviços Digitais do Globoplay, havia informado - em janeiro do mesmo ano - que a proposta da série da então novela das 21h na TV Globo seria exclusiva da plataforma o Globoplay. Por isso, sua estreia na plataforma foi através de uma transmissão ao vivo

do primeiro episódio da série, marcado para às 21h30min, e com o sinal<sup>43</sup> aberto para não assinantes da plataforma, ou seja, para qualquer usuário ter acesso disponível e assistir a estreia do primeiro episódio (GShow, 2021). Todavia, a plataforma teve diversos erros durante a transmissão e chegou a estar sem conexão digital - estar 'fora do ar' - (Monteiro, 2021).

Quem assistia ao primeiro episódio por meio da plataforma o Globoplay compartilhou, nas redes sociais, sua indignação e revolta com a plataforma. No mapeamento, encontrei um texto no site Ajuda Globo (2021b) o qual indica procedimentos para resolução em caso de carregamento ou travamento de vídeo no Globoplay, como mostra a figura 13.

Figura 13: Resposta institucional Globoplay.



**ajuda**globo

### Vídeo só carregando ou travando. Como resolver?

Saiba o que fazer se o vídeo do Globoplay, Canais Globo, Premiere, Combate ou Telecine estiver carregando ou travando.

O vídeo fica **carregando ou travando** devido à **conexão à internet** ou a algum **problema no aplicativo**.

A distância entre o aparelho que você está usando para assistir e o roteador, ou até mesmo as paredes entre o sinal do Wi-Fi e o dispositivo, podem **interferir na entrega do sinal** e, assim, causar travamentos no vídeo.

Escolha o aparelho que está acessando e siga os passos:

- [Smart TV](#)
- [Computador](#)
- [Celular](#)
- [Apple TV](#)
- [Android TV](#)
- [Chromecast](#)
- [Amazon Fire TV Stick](#)
- [Claro HD](#)

Fonte: Ajuda Globo (2021b).

A resposta institucional do Globoplay como estratégia de gestão de crise em relação à plataforma possibilita uma análise interessante em relação à linguagem.

<sup>43</sup> Interessante notar que a palavra 'sinal', no contexto do Globoplay, carrega um contexto significativo que pode ser oriundo da televisão, como em o sinal de televisão.

É possível notar que os procedimentos indicados para solucionar um problema de carregamento ou travamento de vídeo na plataforma são direcionados com ênfase direta<sup>44</sup> à conexão de internet pelo aparelho o qual o sujeito assiste ao conteúdo (“O vídeo fica **carregando ou travando** devido à **conexão à internet** ou a algum **problema no aplicativo**”).

Embora mencione que o problema pode ser oriundo do aplicativo, a plataforma não fornece informações detalhadas e específicas sobre os tipos, as origens ou as soluções de problemas do próprio Globoplay.

Ainda, a indicação da seleção dos aparelhos pelos quais o sujeito acessa a plataforma sugere procedimentos, novamente, direcionados para resolução individual do sujeito. Além de, pela capilaridade de aparelhos, confundir na prioridade da seleção - e se o sujeito tiver visualizando através da Smart TV pelo Chromecast?

A instabilidade na plataforma e no vídeo, causada pela falha na plataforma, impactou os usuários assinantes da plataforma, também postos como sujeitos - percepções deste último que analiso em seguida - como também veículos de comunicação. Veja nas figuras 14 e 15.

Figura 14: Manchete Yahoo! Notícias sobre falha no Caso 2.



**Sexo? Confusão? Não! Globoplay falha e fãs não assistem “Verdades Secretas 2”**

Fonte: Monteiro (2021).

Figura 15: Manchete Minha Série Favorita sobre falha no Caso 2.



**GloboPlay fora do ar e falta de capítulos de Verdades Secretas 2**

Fonte: Kinast (2022).

<sup>44</sup> Através do destaque **em negrito** nas palavras.

A partir daqui, discorro uma análise intertextual dos discursos dos sujeitos e suas percepções acerca das falhas nas infraestruturas da plataforma brasileira o Globoplay.

Ao longo do processo, apresento apontamentos e insights a partir dos dois casos mencionados acima (Caso 1: o retorno de Carla Diaz e Caso 2: a estreia de Verdades Secretas 2) no contexto dos discursos categorizados em três canais de comunicação distintos: na plataforma de mídia social Twitter, no website Reclame Aqui, e no website de monitoramento Dwndetector, respectivamente.

#### 4.2.1 Os discursos no Twitter

A plataforma Twitter, especialmente, é um lugar comum de conexão para “saber o que está acontecendo e o que as pessoas estão falando agora” (Twitter, 2023b). No sentido de instantaneidade da plataforma nos assuntos, pautas e temas do que as pessoas estão falando *agora*, é quando em momentos-chave que os sujeitos podem mencionar tópicos em grande quantidade que, a plataforma, os elenca nas tendências do momento. Essa característica, então, traz um senso de pertencimento do sujeito na discussão do que está sendo dito enquanto está acontecendo. O Twitter é uma plataforma focada em enunciados curtos, de 140 e, depois, 280 caracteres. E que se relaciona como um espaço onde as pessoas usam, de maneira informal, para expor suas opiniões acerca daqueles momentos. Inclusive, a plataforma é conhecida pelo meme “vou xingar muito no Twitter”, de 2012<sup>45</sup>.

O *corpus* no Twitter foi coletado a partir da busca por tweets em dois filtros importantes: o primeiro, que tenham marcado o perfil oficial do Globoplay na plataforma (@globoplay) sem data específica; o segundo, que tenham marcado o perfil oficial do Globoplay na plataforma (@globoplay) e também utilizado a técnica de rastreamento por hashtags nos Casos 1 e 2, como em #globoplay #CarlaDiaz #BBB21 e/ou #VerdadesSecretas, especificamente nas datas de 11 de março e 20 de outubro de 2021.

---

<sup>45</sup> Veja mais em ‘Fãs do Restart - Puta falta de sacanagem. Vou xingar muito no twitter, sério’. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=yRzrhzeusvU>

O primeiro filtro levou em consideração coletar e organizar aqueles discursos textuais que falam sobre as falhas na plataforma o Globoplay como um todo, para além de um caso específico. E segundo filtro, levou em consideração coletar e organizar aqueles discursos textuais que falam sobre as falhas na plataforma o Globoplay especificamente nos Casos 1 e 2. Mesclo, ao longo da análise, ambos os filtros para trazer a análise intertextual do discurso dos sujeitos, como mostram as figuras 16 a 19 abaixo.

Figura 16: Enunciado 1 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 17: Enunciado 2 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 18: Enunciado 3 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 19: Enunciado 4 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Interessante trazer, logo aqui, a categoria ‘Léxicos Distintos’, que nos enunciados podemos compreender como as diferentes escolhas no uso das palavras que são complementares nos significados da falha. ‘Travou’, ‘congelou’ e ‘bugou’ são alguns dos exemplos aqui citados, além de ‘saiu do ar’ e ‘caiu’, como visto acima nas manchetes.

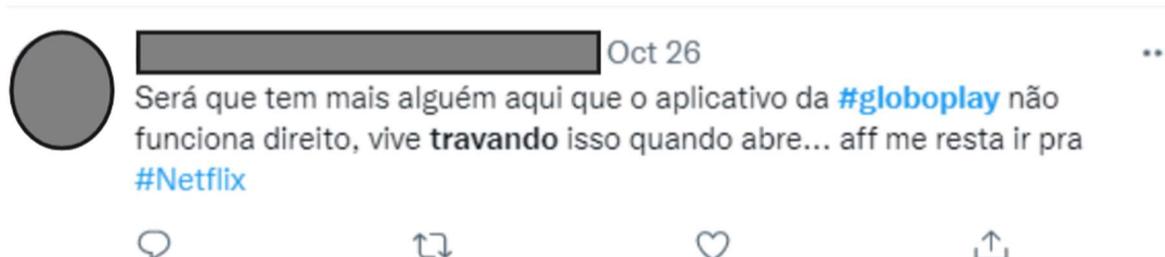
Em suas historicidades, cada palavra carrega sentidos significativos no contexto. O léxico ‘travou’, carrega o significado de travamento da imagem na tela, quando o audiovisual que estava em movimento se estática por um determinado período de tempo, normalmente em instantes de segundo, que, após, retorna ao movimento. O léxico ‘congelou’, traz um significado semelhante, porém a imagem estática em tela ‘congela’, perdura por mais tempo. E o léxico ‘bugou’, vem da palavra em inglês ‘bug’, que foi recontextualizada para o Brasil, e apresenta tradução como um erro ou um defeito.

Na Figura 16, o enunciado mostra o sujeito tentando acessar ao Globoplay ‘em todo lugar que eu tento abrir’, o que nos traz uma ideia das diferentes possibilidades de acesso via diferentes canais que o sujeito tenta acessar. Esse movimento pode ocorrer por talvez pensar ser um problema no dispositivo, mas que mesmo assim não consegue solucionar. Um movimento parecido acontece na Figura 17 quando o sujeito tenta atualizar o acesso na plataforma. Pela característica de cada canal, podemos inferir que o sujeito estava acessando via desktop e, ao atualizar a página no navegador, não conseguiu solucionar a estática do conteúdo, nomeado aqui de ‘congelamento’, um possível “modo” da falha.

A Figura 18 além de ter o termo ‘bugou’ na escolha lexical, também conta com a palavra ‘logo’ como marcador temporal no momento da falha. Podemos montar uma linha do tempo como: o sujeito entra no seu perfil de usuário na plataforma, faz operações para acessar ao conteúdo que quer consumir - neste caso um jogo de futebol transmitido, vejam só, ao vivo - e a falha então acontece. Mesmo sendo difícil inferir detalhes sobre quais movimentos significam um ‘bugue’, podemos aqui notar um fato da falha presente, novamente, na transmissão ao vivo. Talvez, assim, nas infraestruturas do Globoplay para transmissões ao vivo.

E a Figura 19, abre para a discussão intertextual por canal e para a criação da segunda categoria encontrada: ‘Mais Alguém Aí?’, como mostram as figuras 20 a 25.

Figura 20: Enunciado 5 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 21: Enunciado 6 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

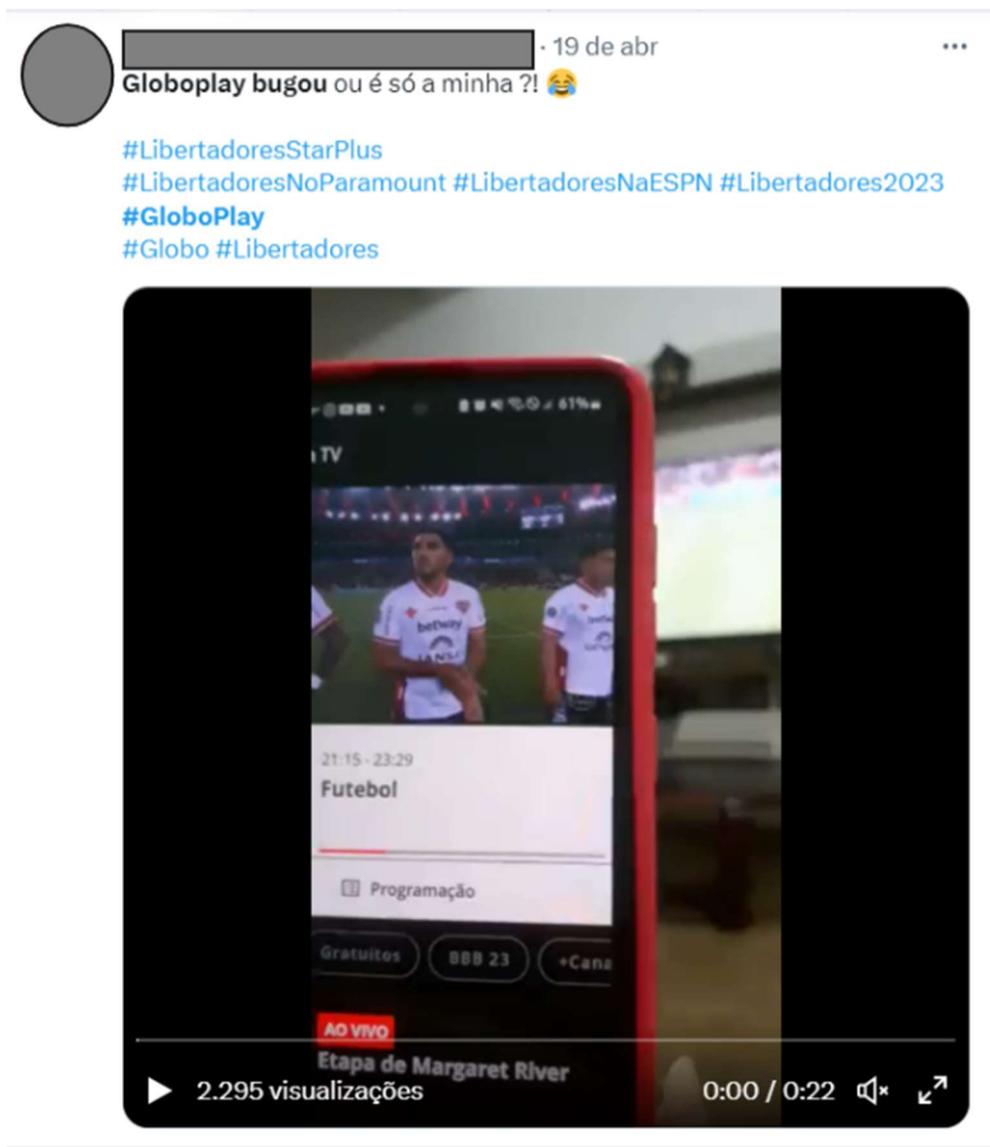
Na historicidade da palavra ‘congelou’, o termo se vem de esfriar a temperatura no contexto meteorológico, de ‘*freeze*’, em inglês, para congelar. A partir disso que é adaptada para o contexto televisivo para representar o congelamento do audiovisual. a imagem estática em tela as quais seus elementos não estão mais em movimento.

Figura 22: Enunciado 7 sobre falha no Globoplay.



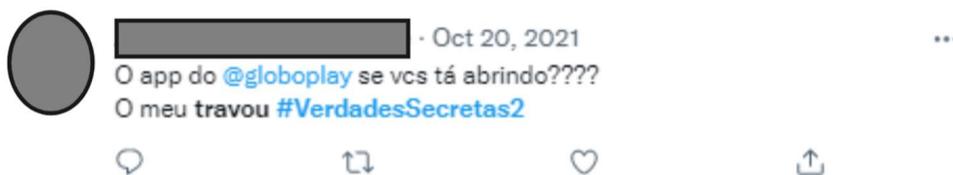
Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 23: Enunciado 8 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 24: Enunciado 9 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 25: Enunciado 10 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Nos enunciados acima, é possível entender a relação de confirmação entre sujeitos que estão em um mesmo contexto, formulado a partir de perguntas diretas sobre o problema principal, pensado como a descrição da categoria 'Mais Alguém Aí?'. Ou seja, além do sujeito ir ao Twitter para contar sobre o fenômeno da falha, ele busca também confirmar se a falha acontece com mais sujeitos além dele, como uma união no caos instaurado pela falha.

Essa confirmação também aparece em forma de recorrência, em um movimento de sucessão de falhas percebidas pelos sujeitos mais de uma vez, como mostram as figuras 26 a 30.

Figura 26: Enunciado 11 sobre falha no Globoplay.



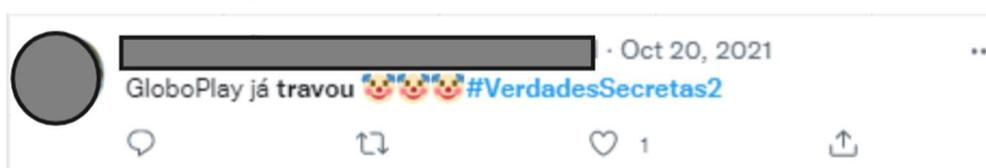
Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 27: Enunciado 12 sobre falha no Caso 1



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 28: Enunciado 13 sobre falha no Caso 2.



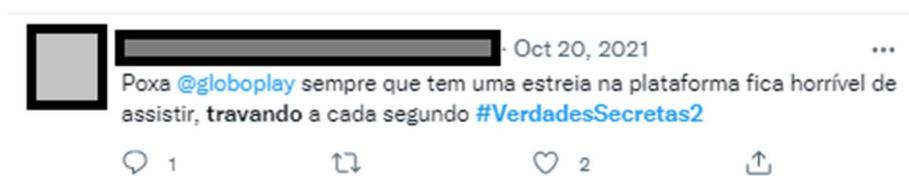
Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 29: Enunciado 14 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 30: Enunciado 15 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

No *corpus* acima, é possível identificar certa previsibilidade da falha na percepção dos sujeitos. Tais quais alguns marcadores temporais ajudam a montar uma linha do tempo da falha, a escolha lexical de termos como 'sempre' e 'já' marcam a temporalidade do fenômeno agregada a um sentimento de decepção pela recorrência da falha. Como se os sujeitos já *imaginassem* que a falha poderia

acontecer devido ao histórico na plataforma. A plataforma e suas infraestruturas assim, podem produzir sentidos que constroem um imaginário delas nos próprios sujeitos, que imaginam suas definições e composições através da falha (Parks, 2015). E no sentido da falha, é no histórico dela na plataforma que os sujeitos, antes imaginando suas infraestruturas, agora percebem de forma material e visível os recursos falhos do Globoplay (PLANTIN; PUNATHAMBEKAR; 2018).

Como também ironizam o histórico no enunciado, ao dizer o 'globoplay sendo globoplay e travando' colocando a própria falha como construção característica em um imaginário da plataforma, o que nomeio na categoria 'Prometeu Tudo. Entregou Nada.' Recorrência, esta, que também aparece na memória do sujeito que correlaciona ambos os Casos 1 e 2, como mostra a figura 31.

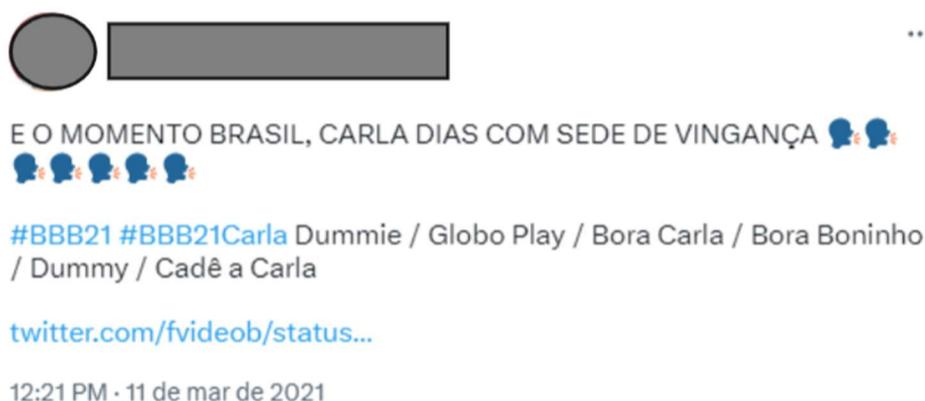
Figura 31: Enunciado 16 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Embora tal previsibilidade seja percebida pelos sujeitos quando consomem os conteúdos na plataforma, o fazem, dentre outros motivos, como entretenimento. Por esse traço, os sujeitos acessam à plataforma com expectativas diversas em relação ao conteúdo, como mostram as figuras 32 e 33.

Figura 32: Enunciado 17 sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 33: Enunciado 18 sobre falha no Caso 2.

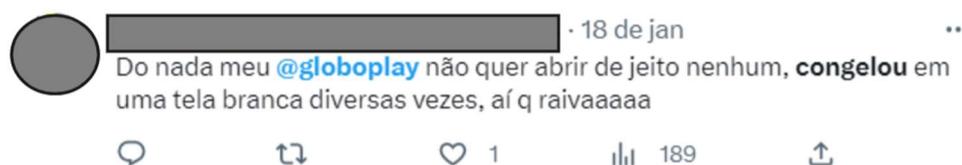


Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Essa expectativa do sujeito quando interrompida, quebrada ou impactada por uma falha na plataforma, pode se transformar em sentimentos de frustração, decepção e chateação, por exemplo. Na figura 32, ao inserir em caixa alta a frase 'E O MOMENTO BRASIL [...] o sujeito demonstra a euforia e expectativa para o Caso 2. E na figura 33, o uso da palavra 'fanbase esperava' leva significados de uma expectativa quase dobrada, tanto como sujeito, como sujeito e fã, para o Caso 2.

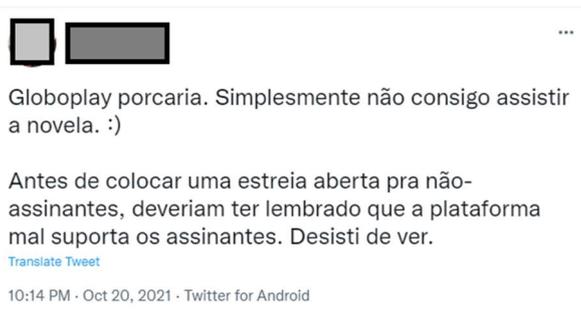
Tais sentimentos mencionados acima podem desencadear outros, mais específicos, que descrevo abaixo na categoria chamada 'Estamos #Decepcionados', com *corpus* de análise nas figuras 34 a 41 captadas abaixo.

Figura 34: Enunciado 19 sobre falha no Globoplay.



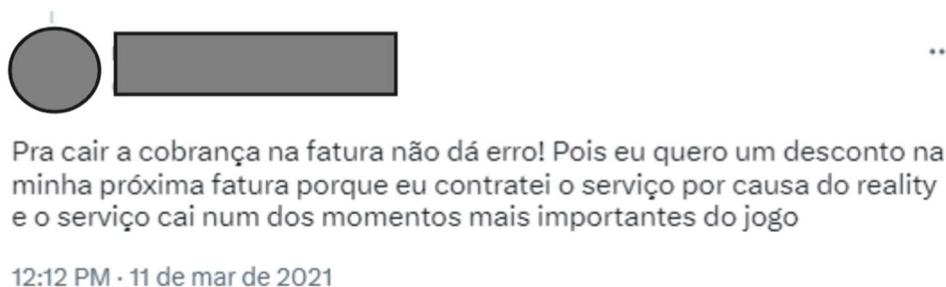
Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 35: Enunciado 20 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 36: Enunciado 21 sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

É possível compreender os diferentes níveis de sentimentos que permeiam a frustração, decepção e chateação diretamente à plataforma Globoplay, em uma percepção dos sujeitos de que a falha é exclusiva das suas infraestruturas e, por isso, detém a responsabilidade de preveni-la ou, no caso, consertá-la. Ao mapeá-los, podemos denominá-los em camadas de frustração como: choque, descrença, raiva, irritação, indignação e revolta expressados em termos e palavras de baixo calão coloquiais, como vimos nas figuras acima e veremos abaixo.

A percepção das chamadas camadas de frustração agrupa e organiza, em palavras, uma quantidade grande e significativa dos sentimentos dos sujeitos em relação à falha nas infraestruturas do Globoplay. De certo modo, quando eles imaginam que a falha irá acontecer pelo histórico da plataforma e, assim, a própria plataforma acaba construindo seu imaginário em conjunto com o sujeito<sup>46</sup>, aqui nas camadas esse imaginário é posto em terapia. É a ideia de compreender quais sentimentos circulam nas percepções dos sujeitos sobre as infraestruturas do Globoplay.

<sup>46</sup> Como escrito no corpo do texto, logo abaixo da figura 30.

Figura 37: Enunciado 22 sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Na figura 37, é interessante perceber os memes como uma forma de comunicar as frustrações aparecem aqui em uma camada intertextual do discurso, ao referenciar a frase da personagem Carminha, de Adriana Esteves, na novela Avenida Brasil, de 2012, que diz 'infeeeeeeerno'<sup>47</sup>.

<sup>47</sup> Meme personagem Carminha, de Adriana Esteves, na novela Avenida Brasil, de 2012. Veja mais em: [https://pbs.twimg.com/media/D43mYDHWAAAI\\_Dm.jpg](https://pbs.twimg.com/media/D43mYDHWAAAI_Dm.jpg).

Figura 38: Enunciado 23 sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

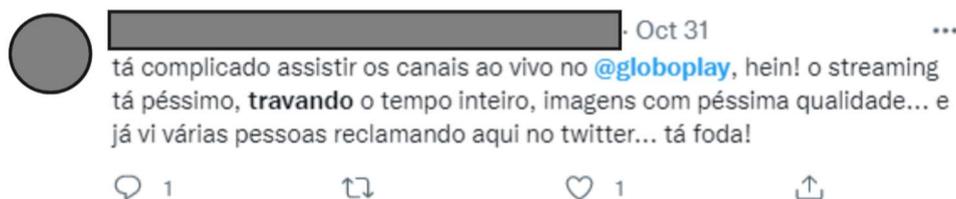
No sentimento de revolta, alguns sujeitos podem sentir a provocação de acumular provas que a falha ocorreu e compartilham as capturas de tela do informe comunicado na plataforma o Globoplay no momento do fenômeno, conforme mostram as figuras 37 e 38. A figura 37 ainda apresenta léxicos marcador de temporalidade utilizando a palavra 'justo agora' para reforçar o sentimento de raiva e marcar a falha no momento central do Caso 1.

Figura 39: Enunciado 24 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 40: Enunciado 25 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 41: Enunciado 26 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

E no sentimento de raiva e decepção, o sujeito pode expressar a chateação do momento e descreve, brevemente, um depoimento da experiência na plataforma e como essa experiência foi interrompida pela falha da própria plataforma, como mostra as figuras 40 a 41. Interessante discutir o termo 'serviço' como uma escolha de palavra significativa para os sujeitos: a ideia de que a plataforma serve, e está ali para prestar um serviço ao usuário. Como assinante, o sujeito paga um valor, mensal ou anual, pelo conteúdo que espera consumir, conforme mostra figura 39.

Tais sentimentos, ainda, podem ser nivelados ou complementares. Por exemplo, em uma linha temporal, após ter o primeiro contato com a falha - seja qual for a origem - o sujeito se surpreende, tenta buscar alternativas, se decepciona, compartilha a frustração e raiva por meio do enunciado e busca por identificação com demais sujeitos.

Junto do sentimento de raiva, as palavras de baixo calão enfatizam a irritação e colocam ainda mais significado na percepção frustrante dos sujeitos com a plataforma, desencadeada pela falha. Alguns exemplos são: 'tá foda' e 'tnc' como em 'tomar no cu' além de adjetivos negativos como 'horrível' para enfatizar a irritação.

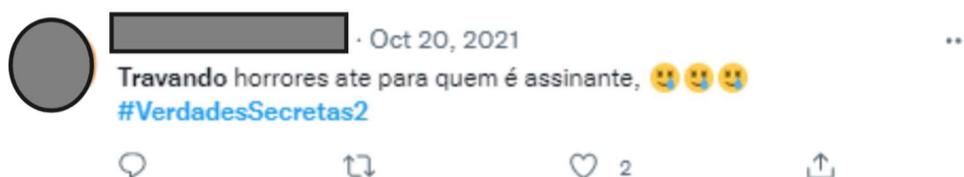
Foi possível notar certo padrão na escolha da palavra 'horror' para designar a experiência na plataforma o Globoplay, como mostram as figuras 41 acima e 42 e 43 abaixo.

Figura 42: Enunciado 27 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 43: Enunciado 28 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Na percepção dos sujeitos, ao pagar pela assinatura da plataforma, eles não deveriam ter sua experiência de consumo do conteúdo interrompida pela falha, como mostra a figura 43, acima, ao dizer que a plataforma trava ‘até’ para assinantes.

Na descrença, há uma camada sutil, mas ainda assim perceptível, de ceticismo e tratamento através do humor. Percebemos, aqui, uma possibilidade dos sujeitos em compreender a falha como uma brincadeira e enganação da plataforma o Globoplay, característica que nomeio na categoria ‘Tá de brincation with me?’<sup>48</sup>, materializada nas figuras 44 a 50 abaixo.

Figura 44: Enunciado 29 sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

<sup>48</sup> Meme técnico de futebol Joel Santana em entrevista durante Copa do Mundo de 2010 na África do Sul. Veja mais em: <https://www.youtube.com/watch?v=BNUK82rs2yw>.

Figura 45: Enunciado 30 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 46: Enunciado 31 sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Na figura 46, pode-se conceituar que o léxico 'caiu' é similar ao 'saiu do ar' pela característica da materialidade na rede. Como em 'caiu' para a falta de acesso digital que reporta, em alguns casos, erros técnicos específicos.

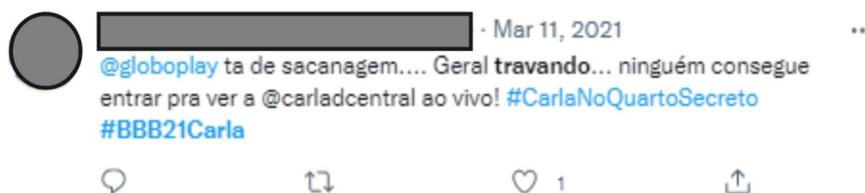
Figura 47: Enunciado 32 sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

É como se, a partir da falha, o público criasse uma perspectiva irônica e sátira mudando o sentido ruim do problema para uma brincadeira em tom leve, na ideia de construir a comicidade a partir de um 'vamos rir, pra não chorar'.

Figura 48: Enunciado 33 sobre falha no Caso 1.



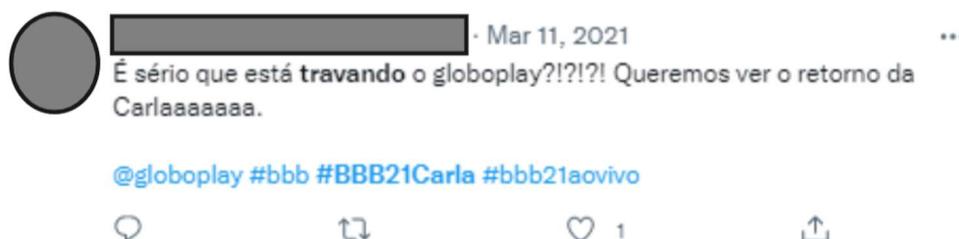
Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 49: Enunciado 34 sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 50: Enunciado 35 sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

O sentimento de frustração com a plataforma, vinda da falha, e a transformação no sentimento de descrença pode também ser percebido nas escolhas de palavras que pedem por uma confirmação do ocorrido, tais como 'é sério' e 'sério?', seguidas de pontos de exclamação e interrogação.

Para o sujeito, a falha pode ser algo inaceitável e inimaginável, como nas figuras 49 e 50, que o pedido pela confirmação da falha é seguido de mais um léxico dela mesma: "deu pau". Sinônimo, talvez, com 'bugou' pelo significado do erro, mas com uma força intertextual de intensidade, como se ao 'dar pau' em uma plataforma ela falhasse de vez.

E na incredulidade ou descrença, o sujeito pode querer brincar com a falha - talvez até mesmo em um ponto de vista que a relaciona como um tragédia - trazendo comicidade e brincadeira, através dos termos 'tá de onda comigo (de novo)' ou 'tá de sacanagem', como nas figuras 45, 47 e 48.

Por vezes, inclusive, se apropriando de materializações através de imagens palhaçadas, como na figura 46, ou discursos próprios em redes sociais, como o emoji de palhaço na figura 47, para significar a palhaçada, a brincadeira, por parte do Globoplay em produzir, permitir acontecer ou não solucionar o fenômeno da falha.

Tal significação material aparece, então, no uso de memes em contextos sociais (GROHMANN; MARTINO; 2017) que descontraem, se relacionam e se conectam nos imaginários dos sujeitos que os usam como parte característica em um discurso que reclama, mas trata de forma leve, a falha. Conforme vemos nas figuras 51 a 55.

Figura 51: Enunciado 36 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

As figuras 51 (acima) e 52 (abaixo) apresentam a youtuber brasileira, auto-intitulada 'Web Diva', Tulla Luana. Em seu canal do YouTube<sup>49</sup>, aparece em vídeos com linguagem informal e muito sincera, mostrando seu ponto de vista e reivindicando seus direitos como consumidora. Ao trazer o meme para construir a percepção sobre a falha, os sujeitos trazem significados que reivindicam seus direitos enquanto assinantes do Globoplay, que pensam, inclusive, que a falha é ocasionada pela plataforma quando falam "O Globoplay travando a live de #VerdadesSecretas2 de propósito pra muitos terem que assinar [...]", conforme figura 51.

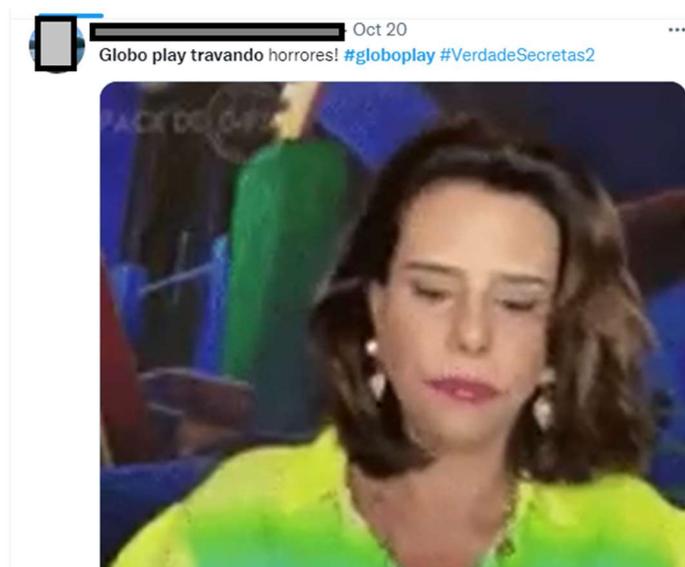
Figura 52: Enunciado 37 sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

<sup>49</sup> Veja mais em Web Diva Tulla Luana'. Disponível em: <https://www.youtube.com/channel/UCAEQ8xjuSQxELybVM8Vvbw>

Figura 53: Enunciado 38 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

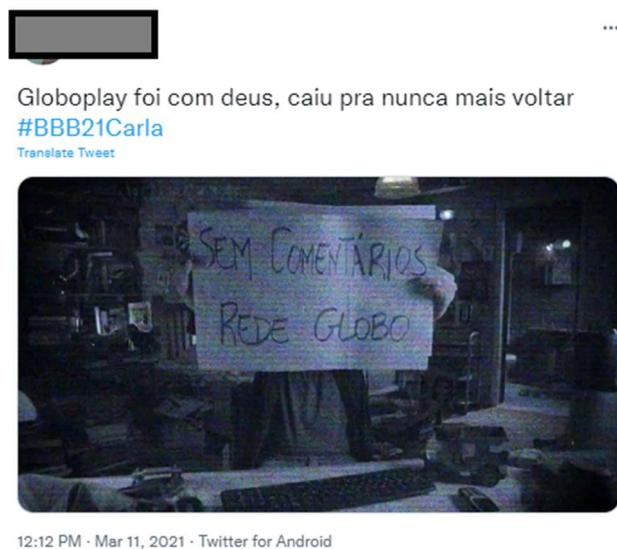
Figura 54: Enunciado 39 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

O termo “Travou, Maitê”, da figura 54, e a imagem representativa, da figura 53, estão relacionados ao em meme cultural de mesmo nome, criado após uma instabilidade na transmissão em live pelo Instagram (G1b, ‘Travou, Maitê’ 2021). No caso, Narcisa Tamborindeguy entrevista Maitê Proença que, por instabilidade na conexão de internet, saiu da transmissão desaparecendo da tela. Isto surpreendeu Narcisa. que falou ‘Travou, Maitê’ e tentou restabelecer a conexão durante um minuto com a live ainda em aberto.

Figura 55: Enunciado 40 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Como parte importante na construção intertextual do discurso, a imagem pode trazer significados culturais e sociais importantes para a análise. A quebra da expectativa pela falha é percebida pelo sujeito também através destas imagens, representadas no canal através de memes, que materializam sentimentos e imaginários culturais de um contexto da falha. Esta categoria foi nomeada, assim como a anterior, através do meme: ‘Travou, Maitê.’

Discuto as últimas duas categorias percebidas na análise dos discursos dos sujeitos dentro do Twitter que, embora apresentem um corpus menor, carregam um discurso significativo no imaginário dos sujeitos. A primeira, nomeada de ‘Minha amiga Glôzinho’ e a segunda, nomeada de ‘Outros rumos’.

Nas percepções dos sujeitos frustradas com as falhas nas infraestruturas da plataforma o Globoplay, foi possível identificar certas condições de enunciação que podem, por vezes, transpor o enunciado em si e correlacionar intertextualidades de personificação da plataforma, o qual os sujeitos acreditam poder conversar diretamente com o Globoplay.

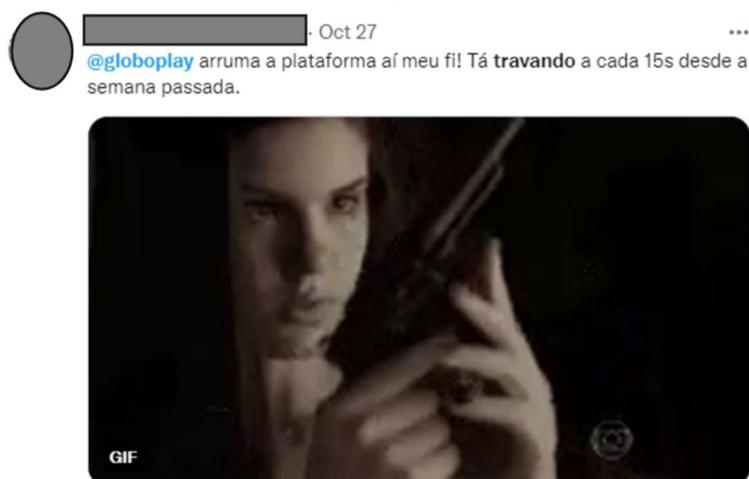
Assim se apresenta a categoria ‘Minha amiga Glôzinho’, nomeada pelo apelido que a própria plataforma criou, conforme mostram as figuras 56 a 58 abaixo.

Figura 56: Enunciado 41 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 57: Enunciado 42 sobre falha no Caso 2.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 58: Enunciado 43 sobre falha no Globoplay.

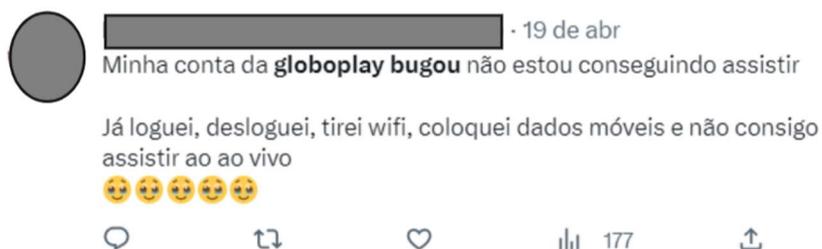


Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

A linguagem e o tom de voz presentes no discurso verbal permitem compreender uma relação personificada e próxima dos sujeitos com a própria plataforma, onde termos como 'querida' e 'fi' como em 'filha', comunicam um coloquialismo e uma menção direta e personalizada no discurso para com a plataforma.

E embora os sujeitos comuniquem o sentimentalismo através da frustração com a plataforma, ainda fazem movimentos e encontram novas formas de desviar ou superar a falha, como as figuras 59 a mostram materializando a categoria ‘Outros rumos’.

Figura 59: Enunciado 44 sobre falha no Globoplay.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 60: Enunciado 45 sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Figura 61: Enunciado 46 sobre falha no Caso 1.



Fonte: Twitter (2021) capturado pela autora.

Tais movimentos, inclusive, podem ser relacionados aos imaginários dos sujeitos em relação às infraestruturas do Globoplay e onde a falha se encontra nelas. Ao passo que, na figura 60, o movimento de entrar e sair da área de usuário na plataforma - 'loguei e desloguei' - desconectar o acesso à internet - 'tirei o wifi' - conectar o acesso via dados móveis, como 3G ou 4G - 'coloquei dados móveis' - o sujeito comunica o esforço realizado para superar o problema que, nos movimentos que ele mesmo realiza, não o solucionam pois a falha é, possivelmente, no Globoplay.

A seção '4.2.1 Os discursos no Twitter' trouxe a análise intertextual nos discursos dos sujeitos dentro da plataforma. Além da conexão teórica, foi possível identificar oito categorias nos discursos dos sujeitos a partir da análise, sendo elas: Léxicos Distintos; Mais Alguém Aí?; Prometeu Tudo. Entregou Nada; Estamos #Decepcionados; Tá De Brincation With Me?; Travou, Maitê; Minha Amiga Glozinho; e Outros Rumos. Todas as categorias estão categorizadas na tabela 2 explicada na seção 4.3 da pesquisa.

Além disso, dentro da categoria 'Léxicos Distintos', foi possível traçar camadas de frustração dos sujeitos acerca da falha, a partir de uma análise dos significados das palavras. Em uma relação nivelada, podemos ter: frustração, chateação, choque, descrença, irritação, indignação, revolta, raiva, decepção e enganação. Cada qual descrita na tabela 4 na seção 4.3.

A seguir, realizo a mesma análise dos discursos e suas intertextualidades inseridos no contexto do segundo canal mapeado: Reclame Aqui.

#### **4.2.2 Os discursos no Reclame Aqui**

O Reclame Aqui é um site brasileiro que reúne opiniões de pessoas sobre empresas e seus produtos (bens e/ou serviços). Se posiciona como sendo "a maior plataforma de solução de conflitos entre consumidores e empresas na América Latina"<sup>50</sup>.

---

<sup>50</sup> Ver em "Institucional". Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/institucional/>. Acesso em: junho de 2022.

Em seu site na web, pessoas que tiveram qualquer tipo de contato, conexão, relação direta ou indireta com uma empresa, podem contar sua experiência através de um depoimento escrito, com a possibilidade de anexos se necessário. Esse processo de comunicar sobre a experiência, geralmente negativa, com a empresa e seus produtos, é avaliada pelo Reclame Aqui e publicada no perfil da empresa mencionada. A empresa, então, tem a abertura para responder ao comentário, solucionar o problema e/ou pedir mais informações a quem depôs. O Reclame Aqui insere uma nota, de 0 a 10, para avaliação da empresa, assim como cria gráficos, rankings e tabelas para empresas do mesmo nicho (Reclame Aqui, 2022).

Os depoimentos comunicados, por uma característica tanto da plataforma, quanto de contexto social e político, são extensos e detalhados, os quais os - retomando a definição - sujeitos, contam sobre a experiência com a empresa com argumentos sérios e específicos. O Reclame Aqui como plataforma institucional de reclamação, pede certa ordem formal na escrita de seu discurso. Novamente, o discurso é escrito de maneiras diferentes conforme o canal, conforme tabela 2 na seção 4.3.

O *corpus* no Reclame Aqui foi coletado a partir da busca do perfil do Globoplay no Reclame Aqui. A partir disso, a coleta de alguns depoimentos foi sendo feita paralelamente à coleta de dados e informações do Globoplay no próprio site. Afinal, a nota, ranking e os principais problemas relatados em depoimentos pelos sujeitos são importantes para a construção da imagem do Globoplay perante o site.

No período de janeiro a dezembro de 2021 - ano em que os acontecimentos dos casos 1 e 2 analisados nesta pesquisa ocorreram -, o Globoplay obteve a nota 7.9 de 10 e recebeu um total de 18.278 reclamações, sendo 18.271 delas respondidas, como mostra a figura 62.

Figura 62: Visão geral do perfil do Globoplay no Reclame Aqui.

**ReclameAQUI** O que você procura? [Cadastrar](#) [Fazer login](#)

**globoplay** [Reclamar](#)

[Página Inicial](#) [Reclamações](#) [Sobre](#) [Principais Problemas](#)

### Globoplay é confiável?

**Reputação**

6 meses 12 meses 2021 2020 Geral

**BOM**  
7.9 /10  
01/01/2021 - 31/12/2021

Reclamações: 18278    Respondidas: 18271

Reclamações respondidas: 100%

Voltariam a fazer negócio: 68.5%

Índice de solução: 81.9%

Nota do consumidor: 6.94

### O que estão falando sobre Globoplay

**Reclamações**

Últimas    Não respondidas    Respondidas    Avaliadas

**Cancelamento de Renovação Automática**

Minha assinatura anual do Globoplay renovou automaticamente sem minha autorização e com um reajuste absurdo. Solicitei o cancelamento e esta assinatura só será cancelada em 24/06/2023. Diante da total falta de respeito, não tenho interesse na renovação da assinatura e solicito cancelamento...

[Respondida](#) Há 7 horas

**Nunca na TV**

Há muito tempo eu tenho assinado a Globoplay para assistir Big Brother, porém, nunca consegui acompanhar ao vivo na aba Agora na TV pois diz que o vídeo não está disponível na minha localidade. Agora estou acompanhando Pantanal e ainda não consigo assistir ao vivo, ficando à mercê de spoilers como tem...

[Respondida](#) Há 16 horas

### Fale com a central de atendimento de Globoplay

[Chat online](#)

### Veja mais informações sobre Globoplay

**Sobre**

Globoplay é o streaming onde todas as histórias se encontram: séries exclusivas e originais, filmes, infantis e shows, além da Globo Ao Vivo e seus programas e novelas, para ver quando e onde quiser.

[Cadastrada há 20 anos](#)

**Contatos da empresa**

Fonte: Reclame Aqui (2021) capturado pela autora.

Para além da visão geral do perfil do Globoplay no site Reclame Aqui, analisamos reclamações coletadas possíveis de serem acessadas abertamente ao clicarmos na opção 'Reclamações' no perfil. Todas as reclamações foram respondidas pelo perfil do Globoplay no Reclame Aqui com uma média de 1 (um) dia como média de resposta.

Figura 63: Reclamação 1 sobre falha no Globoplay.

Veja também: [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

## GloboPlay trava o tempo todo

**Globoplay**

Niterói - RJ    27/04/2022 às 23:04    ID: 142499759    [denunciar](#)

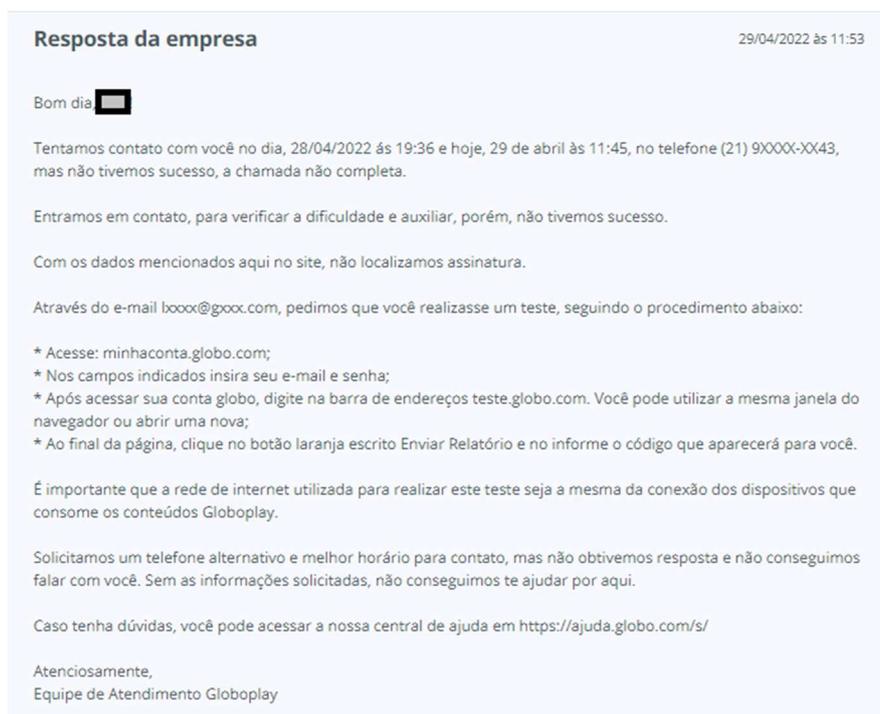
[TV por assinatura](#)    [TV por assinatura](#)    [Site fora do ar-Lento](#)

Desde que a versão 15.4.1 do IOS foi instalada no meu celular o meu aplicativo da Globoplay trava tudo que é ao vivo, não consigo assistir nada ao vivo, de 3 em 3 minutos o ao vivo trava, não é o Wi-Fi, já instalei a versão mais recente do aplicativo da GloboPlay, já instalei e desinstalei o aplicativo. Nada adiantou, outros amigos meus estão tendo o mesmo problema com o ao vivo, existe alguma incompatibilidade com essa nova versão do IOS. Precisamos que isso seja resolvido, porque isso desestimula bastante pagar o aplicativo da GloboPlay.

[Respondida](#)

Fonte: Reclame Aqui (2021) capturado pela autora.

Figura 64: Resposta Globoplay sobre reclamação 1.



Fonte: Reclame Aqui (2021) capturado pela autora.

A reclamação 1, na figura 63, menciona o atributo das falhas recorrentes na plataforma o Globoplay, como vimos na subseção anterior, mas, agora, em um discurso que comenta de forma detalhada a experiência do sujeito enquanto assinante do Globoplay. Também menciona os movimentos de confirmação com outros sujeitos - como na frase 'outros amigos meus estão tendo o mesmo problema' - e fortalece um sentimento de decepção e enganação por, enquanto assinante, pagar mensal ou anualmente a plataforma e ter sua experiência interrompida por falhas recorrentes. Na configuração das camadas de frustração, a decepção e enganação são níveis profundos, os quais os sujeitos podem sentir-se deixados de lado por uma infraestrutura de plataforma que, imaginaram, estar ali à serviço deles.

A resposta da reclamação 1, na figura 64, pode ser analisada detalhadamente pelos termos e repetições do discurso. Ao repetir versões diferentes da frase 'tentamos contato e não conseguimos', é possível perceber uma linguagem distante e em um senso delimitador das capacidades de ajuda, algo que, dentre outros fatores, pode ser configurado negativamente na relação social, cultural e econômica dos sujeitos com a plataforma.

Algumas das reclamações, ainda, é possível perceber certa comparação de desempenho entre o Globoplay e demais plataformas disponíveis no Brasil, tais como Netflix, Disney +, HBO Max e Amazon Prime, por exemplo, como vemos nas figuras 65 a 68.

Figura 65: Reclamação 2 sobre falha no Globoplay.



Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

**Globoplay trava muito**

**Globoplay**  
 Natal - RN 17/03/2021 às 00:56 ID: 121117743

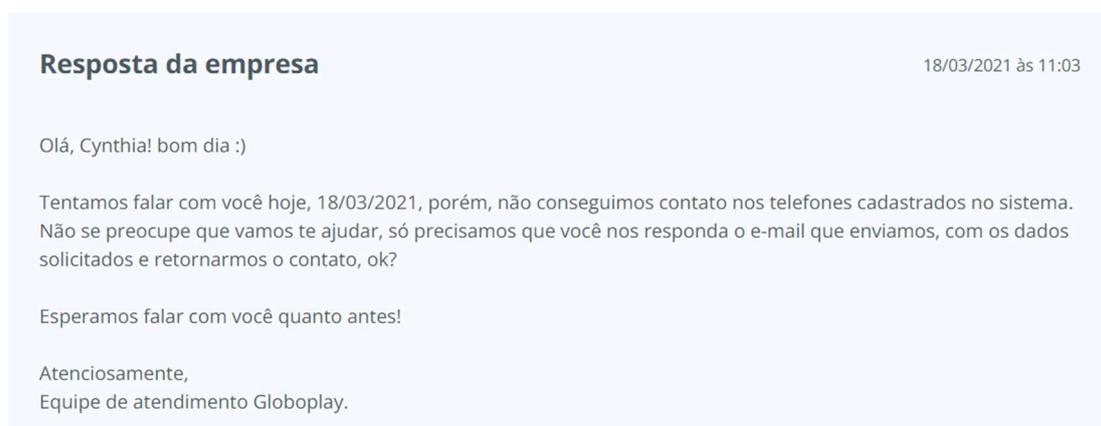
[Não encontrei meu problema](#) [Outro Tipo de produto/Serviço](#) [Outro problema](#)

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano [Ver todas Reclamações](#)

Assinei a globoplay mas trava muito a ponto de ter q desligar a TV pela tomada pq se desligar pelo controle, não liga de volta. Tenho Netflix e claro e isso nunca acontece. Só com a globoplay

Fonte: Reclame Aqui (2021) capturado pela autora.

Figura 66: Resposta Globoplay sobre reclamação 2.



**Resposta da empresa** 18/03/2021 às 11:03

Olá, Cynthia! bom dia :)

Tentamos falar com você hoje, 18/03/2021, porém, não conseguimos contato nos telefones cadastrados no sistema. Não se preocupe que vamos te ajudar, só precisamos que você nos responda o e-mail que enviamos, com os dados solicitados e retornarmos o contato, ok?

Esperamos falar com você quanto antes!

Atenciosamente,  
 Equipe de atendimento Globoplay.

Fonte: Reclame Aqui (2021) capturado pela autora.

Figura 67: Reclamação 3 sobre falha no Globoplay.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



## Instabilidade no aplicativo

**Globoplay**

Viamão - RS 📅 15/03/2021 às 22:05 ID: 121047563

[Não encontrei meu problema](#)
[Outro Tipo de produto/Serviço](#)
[Outro problema](#)

📅 Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano [Ver todas Reclamações](#)

Tem quase dois anos que assino Globoplay, de uns 6 meses pra cá o aplicativo está horrível, trava o tempo todo e tem horas que não consigo entrar, fica só carregando, carregando, carregando... Tenho outros aplicativos, Netflix, Disney, DirectvGo, Prime Vídeo e todos funcionam perfeitamente, então o problema não é a Internet. Muito ruim você nunca conseguir ver um programa do início ao fim sem travar.

Fonte: Reclame Aqui (2021) capturado pela autora.

Figura 68: Resposta Globoplay sobre reclamação 3.

**Resposta da empresa** 16/03/2021 às 12:55

Olá, Simone! Boa tarde :)

Tentamos falar com você hoje, 16 de março de 2021 às 12:44, porém, não conseguimos contato nos telefones cadastrados no sistema. Não se preocupe que vamos te ajudar, só precisamos que você nos responda o e-mail que enviamos, com os dados solicitados e retornarmos o contato, ok?

Esperamos falar com você quanto antes!

Atenciosamente,  
Equipe de atendimento Globoplay.

Fonte: Reclame Aqui (2021) capturado pela autora.

Novamente, os discursos presentes nas reclamações dos sujeitos estão relacionados às formas como a falha perturbou e atrapalhou suas experiências no consumo dos conteúdos da plataforma. Ainda, a comparação entre plataformas, da figura 67, pode indicar certas percepções do sujeito perante à plataforma e, conseqüentemente, seus imaginários sobre ela. Ao informar que possui assinatura em outra plataforma além do Globoplay e que nela a falha é 'claro que isso não acontece' pode impor certa noção de qualidade e de valor superior de uma plataforma para outra, percebidas pelo sujeito, e que tem conexão com imaginários sociais e culturais construídos, inclusive, pela própria plataforma.

E nas respostas, em ambas as reclamações, foi possível perceber certo padrão em uma resposta automática sucinta, solicitando cooperação para resolução da reclamação por meio de um canal extra (o e-mail), como mostram as figuras 66 e 68.

Por último, como característica significativa no site Reclame Aqui, a nota da empresa no ranking é um importante aspecto a ser analisado também. A nota é construída através das interações entre os sujeitos e a empresa e nas respostas e resoluções dos problemas postos. Por isso, na figura 69, trago um comparativo da evolução nas notas do Globoplay no ano de 2021, 2022 e até o mês de março de 2023.

Figura 69: Comparativo anual das notas do Globoplay no Reclame Aqui.



Fonte: Reclame Aqui (2021) capturado pela autora.

É possível notar, em uma primeira camada, o crescimento entre o ano de 2021 e de 2022 na nota do Globoplay no Reclame Aqui, a qual passou de 7.8 para 8.4 se mantendo na mesma nota até março de 2023. Em uma segunda camada no mesmo período, é notável o aumento no percentual de sujeitos que, na categoria do site, voltariam a fazer negócio com a plataforma, - de 67% passando para 74% - podendo ser interpretado como uma continuidade na assinatura e no consumo de seus conteúdos.

E em uma camada observável, é provável que o Globoplay tenha encerrado, apagado, deletado ou excluído - léxico conforme o contexto - reclamações mais antigas, de anos anteriores, e/ou que tenham mencionado, em muitas reclamações, o mesmo caso. Podemos deduzir esta interpretação com base no número de reclamações totais que reduziu de 18.217 em 2021 para 9.160 para 2023 (até março), conforme figura 69. Tal movimento pode ser oriundo, dentre outros fatores mais profundos de se mapear externamente, de uma tentativa do Globoplay em diminuir os dados negativos (neste caso as reclamações no site) sobre falhas que já tenham sido respondidas ou resolvidas, em um intuito de recuperação da imagem da marca social, econômica e culturalmente.

Em seguida e por fim, realizo a mesma análise dos discursos inseridos no contexto do terceiro canal mapeado: Downtdetector .

#### **4.2.3 Os discursos no Downtdetector**

O Downtdetector é um site brasileiro de monitoramento em tempo real das instabilidades e interrupções em plataformas, internet, sites, redes sociais, bancos, jogos, entretenimento, entre outros.

Em seu site na web, Downtdetector reúne dados, informações e traz insights a partir da captura de dados em relatórios de usuários que indicam problemas pela web, dentre eles o Twitter<sup>51</sup> (Downtdetector, 2022). Tais dados são compartilhados na plataforma através de comentários, que ganham força em tempo real ao acontecimento, e as informações aparecem atualizadas na página inicial da plataforma que for buscada.

O processo de monitoramento funciona em três passos: primeiro, usuários enviam relatórios de instabilidades e interrupções em plataformas para o Downtdetector, que também coleta dados via redes sociais e pela web. No segundo passo, estes relatórios são validados e analisados pelo Downtdetector que monitora possíveis interrupções e problemas. A partir deste monitoramento, o site chega ao terceiro passo se um incidente for reportado, ou seja, quando “o número de relatórios

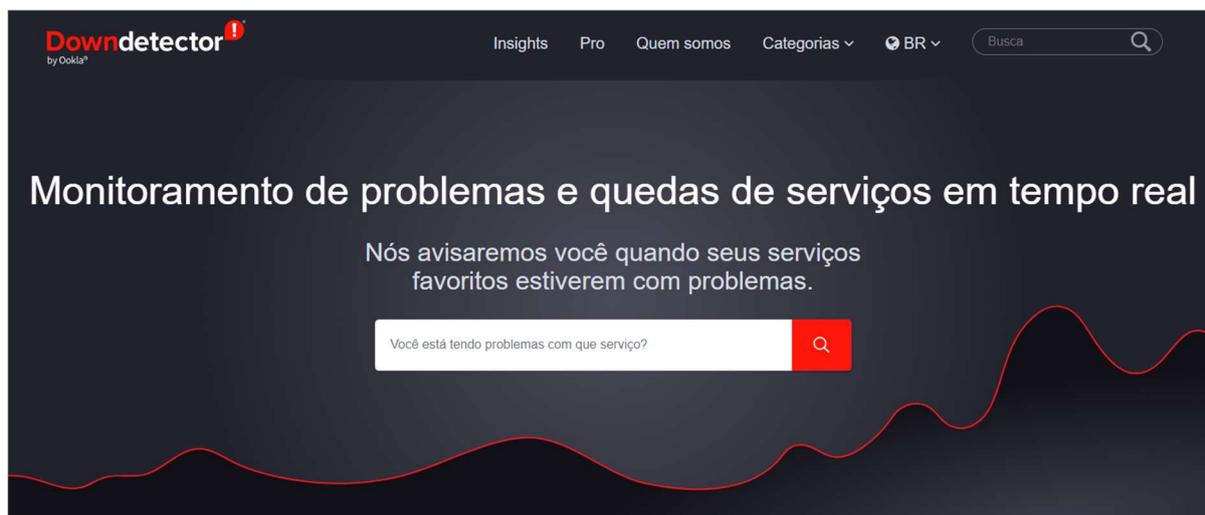
---

<sup>51</sup> Veja mais em ‘Quem Somos’. Disponível em: <https://downtdetector.com.br/about-us/>. Acesso em: junho de 2022.

de problemas é significativamente maior do que a linha de base (média típica) para esse serviço” (DOWNDETECTOR, 2022).

O *corpus* no Downtdetector foi coletado a partir da busca pela plataforma Globoplay na página principal da plataforma - como mostra a figura 70 - e coleta de comentários de sujeitos acerca de falhas no Globoplay.

Figura 70: Visão geral site Downtdetector.



Fonte: Downtdetector (2022) capturado pela autora.

Uma característica importante deste canal é sua temporalidade no monitoramento de falhas em uma plataforma como o Globoplay. A própria materialidade do Downtdetector faz com que os discursos sejam escritos de maneira mais direta e curta, por exemplo.

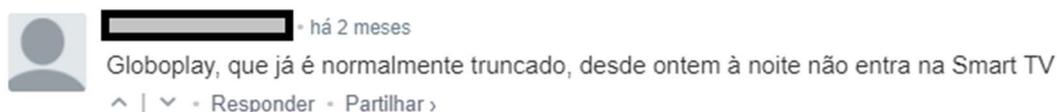
Esta instantaneidade da pesquisa do website possibilita, aos sujeitos, uma resposta, por vezes mais rápida do que a da própria plataforma, acerca do status e definição que está acontecendo enquanto os sujeitos consomem o conteúdo. Isto é possível visualizar nas figuras 71 a 74.

Figura 71: Comentário 1 sobre falha no Globoplay.



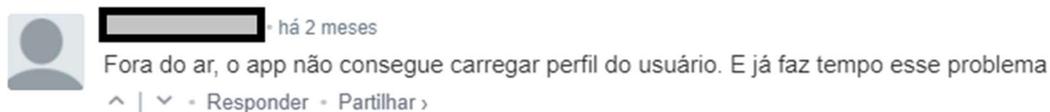
Fonte: Downtdetector (2022) capturado pela autora.

Figura 72: Comentário 2 sobre falha no Globoplay.



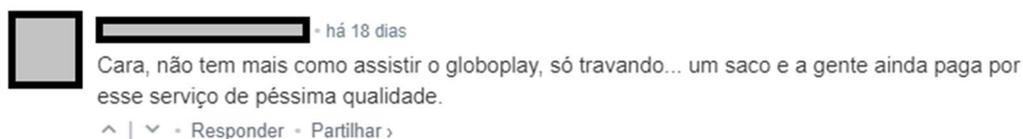
Fonte: DOWNDetector (2022) capturado pela autora.

Figura 73: Comentário 3 sobre falha no Globoplay.



Fonte: DOWNDetector (2022) capturado pela autora.

Figura 74: Comentário 4 sobre falha no Globoplay.



Fonte: DOWNDetector (2022) capturado pela autora.

Os discursos dos sujeitos, escritos nos comentários do DOWNDetector apresentam certo padrão em sua estrutura: possuem uso de uma linguagem coloquial, utilizando termos como 'truncado' - como sinônimo da falha e para representar o conteúdo apresentado em partes - e 'cara' associados à informalidade.

São construídos a partir de experiências na plataforma, mas ao contrário do que a análise no Reclame Aqui destacou, aqui as experiências são comunicadas pontualmente e em textos curtos, alguns somente em uma frase como na figura 73, inclusive com erro de ortografia.

Podemos pensar, aqui, que tais discursos são construídos pela própria agilidade e rapidez do consumo de dados e informações presentes no DOWNDetector. Os sujeitos chegam até o site para encontrar respostas às perguntas - que na maioria das vezes são, na verdade, reclamações - e tentar encontrar uma justificativa e uma confirmação da falha, caso não consigam solucioná-la.

#### 4.3 O quarteto: as infraestruturas, os discursos, os imaginários e as falhas.

Ao longo deste capítulo, desenhei a metodologia e trouxe embasamentos para a escolha da abordagem, como também busquei apresentar pontos latentes por meio da observação e análise do *corpus* mapeado pelos dos discursos dos sujeitos e suas distintas percepções, e também imaginários, sobre as falhas nas infraestruturas do Globoplay.

Para além de uma camada intertextual segmentada por canal - algo que compartilho mais adiante por meio de uma tabela comparativa (tabela 1) - pontuo a intertextualidade presente nos léxicos, nos contextos sociais e culturais e nos imaginários dos sujeitos que, até aqui, foram trazendo diferentes percepções nas suas camadas comunicativas sobre a falha.

Durante a experiência na/com/da plataforma o Globoplay, os sujeitos criam expectativas muito singulares de como será esta experiência. Expectativas estas que são muito individuais e peculiares. Podem ser relacionadas ao conteúdo, ou então relacionadas à um imaginário de qualidade do Globoplay. Por vezes os sujeitos, nos seus contextos sociais e culturais, criam, produzem, e circulam tais expectativas no entretenimento, como um momento de pertencimento a um fenômeno - ao acompanhar em tempo real o acontecimento do retorno da participante Carla Diaz no BBB21 transmitido ao vivo (Caso 1) ou então em momento de sensação da novidade - ao acompanhar em tempo real a estreia da série Verdades Secretas 2 (Caso 2).

No momento que a falha ocorre, sendo a primeira e única vez com um sujeito, ou em muitas vezes com outro, e em seus vários modos (a estática do conteúdo em tela; a atualização constante do login e demais que constam na tabela 2), a falha interrompe essa experiência. O que, por conseguinte, interrompe a expectativa do sujeito.

A falha corta a narrativa do conteúdo abruptamente. Essa “narrativa do conteúdo” em uma plataforma e no contexto de uma sociedade de plataformas, incorpora a relação do fluxo televisivo que é interrompido pela própria falha nas infraestruturas desta plataforma, conectando à continuidade.

A partir deste momento, a percepção dos sujeitos é de uma quebra no fluxo contínuo do conteúdo que, sendo como foi nos casos analisados, ou seja, em uma transmissão ao vivo, carrega significados televisivos de uma TV Globo para dentro do

Globoplay. O que transparece é, então, uma quebra de expectativa que é sentimentalizada. E que, mesmo com os movimentos do sujeito em tentar solucionar a falha, há um determinado momento em que se esgotam, e a expectativa que não é alcançada, vira em uma frustração.

Estes significados carregados para dentro do Globoplay estão, muito possivelmente, conectados aos imaginários de uma qualidade já tradicional da TV Globo. O que, na percepção dos sujeitos, a falha significa quebrar a expectativa de uma qualidade já imaginada para as infraestruturas do Globoplay.

As percepções sobre as falhas nas infraestruturas do Globoplay leva a camadas de frustração porque não corresponde ao imaginário infraestrutural desejado, pensado sobre ela. Isso significa que há emoções dos sujeitos nas suas relações com as infraestruturas, como parte das relações mais gerais dos sujeitos com as mídias. Por fim, na perspectiva de tangibilizar os principais achados desta pesquisa, trago abaixo quatro tabelas complementares sobre o *corpus* analisado.

A primeira (tabela 1), traz uma ideia importante relacionada às maneiras diferentes que cada discurso se inscreve em cada canal, e que tem relação nas materialidades de cada plataforma que suscita e configura discursos de determinadas ordens. Por isso, trago na tabela 1, a organização a breve análise das ordens dos discursos dos sujeitos segmentada por canal, para exploração de suas características e peculiaridades.

Tabela 1: Os discursos intertextuais em Twitter, Reclame Aqui e Down Detector

Número	Canal	Características de ordem dos discursos
1	Twitter	Discurso de curta extensão, em linguagem coloquial e uso de imagens como memes e emojis para tangibilizar percepções. Sua curta extensão também tem relação com a delimitação de caracteres escritos permitidos pela plataforma (até 280 caracteres).
2	Reclame Aqui	Discurso detalhado, em linguagem coloquial mas, em certos casos, com organizações de característica formal. A forma discursiva em detalhamento da experiência através de um depoimento vai ao encontro do foco do site em coletar reclamações dos sujeitos sobre os produtos de determinada empresa.
3	Down Detector	Discurso enxuto e de curtíssima extensão, por vezes somente uma frase. Linguagem coloquial, direta e pontual no problema. Essa característica do discurso se conecta com a instantaneidade que o site busca no monitoramento de falhas online de empresas.

Fonte: Criada pela autora (2023).

Na segunda (tabela 2), é possível visualizar uma visão geral do mapeamento das categorias apresentadas no corpo da análise por canal. Nela, insiro o nome de cada categoria; sua descrição conforme consta no texto; alguns exemplos para resgate; em qual canal é possível encontrá-la; e quais figuras a materializam.

A primeira categoria, 'Léxicos Distintos' mapeou todas as escolhas das palavras que representam a falha, tais como *travou*, *congelou*, *bugou*, *saiu do ar e caiu*. A segunda, 'Mais Alguém Aí?' reforça um sentimento de identificação do sujeito na confirmação da falha com demais pessoas. 'Prometeu Tudo. Entregou Nada' relaciona a previsibilidade da falha na percepção dos sujeitos. A quarta categoria, 'Estamos #Decepcionados' simboliza o sentimento na perspectiva da frustração pela falha nas infraestruturas ter interrompido a experiência na plataforma. 'Tá De Brincation With Me?' é o nome da categoria que identificou a percepção da falha como uma brincadeira para os sujeitos. 'Travou, Maitê' é a sexta categoria que elenca os memes como forma intertextual de comunicar a frustração com a plataforma. 'Minha Amiga Glozinho' traz as condições de enunciação que personifica a relação dos sujeitos com a plataforma o Globoplay. E a oitava, e última categoria, 'Outros Rumos' estabelece os movimentos que os sujeitos encontram de desviar ou superar a falha.

Tabela 2: As categorias dos discursos a partir das percepções dos sujeitos

Número	Categoria	Descrição	Exemplos	Canal	Figuras
1	<b>Léxicos Distintos</b>	As diferentes escolhas no uso das palavras que são complementares nos significados da falha	travou; congelou; bugou; saiu do ar; caiu.	Twitter Reclame Aqui Downdetector	17 a 20
2	<b>Mais Alguém Aí?</b>	A relação de confirmação entre sujeitos que estão em um mesmo contexto, formulado a partir de perguntas diretas sobre o problema principal.	será que mais alguém aqui?	Twitter	20; 21 a 26
3	<b>Prometeu Tudo. Entregou Nada</b>	A previsibilidade da falha na percepção dos sujeitos. colocando a própria falha como construção característica em um imaginário da plataforma.	Globoplay sendo Globoplay e travando	Twitter	27 a 32
4	<b>Estamos #Decepcionados</b>	Os diferentes níveis de sentimentos que permeiam a frustração, decepção e chateação diretamente à plataforma Globoplay, em uma percepção dos sujeitos de que a falha é exclusiva das suas infraestruturas e, por isso, detém a responsabilidade de preveni-la ou, no caso, consertá-la.	Poxa Horrível	Twitter Reclame Aqui Downdetector	33 e 34; 35 a 42; 43 e 44 67
5	<b>Tá De Brincation With Me?</b>	A falha como uma brincadeira e enganação da plataforma o Globoplay.	Tirando onda Sério	Twitter	45 a 51

6	<b>Travou, Maitê</b>	A quebra da expectativa pela falha é percebida pelo sujeito também através destas imagens, representadas no canal através de memes, que materializam sentimentos e imaginários culturais de um contexto da falha.	Memes	Twitter	52 a 56
7	<b>Minha Amiga Glozinho</b>	Condições de enunciação que podem, por vezes, transpor o enunciado em si e correlacionar intertextualidades de personificação da plataforma, o qual os sujeitos acreditam poder conversar diretamente com o Globoplay.	Alô, Globoplay	Twitter	57 a 59
8	<b>Outros Rumos</b>	Movimentos e encontram novas formas de desviar ou superar a falha.	Vamos para o multishow	Twitter Reclame Aqui Downdetector	60 a 63

Fonte: Criada pela autora (2023).

A tabela (tabela 3) mostra as construções experimentais acerca dos modos das falhas nos discursos dos sujeitos analisados. Nela, apresento as escolhas lexicais características de cada falha, junto de suas possíveis definições conceituais<sup>52</sup>.

Tabela 3: Os ‘modos perceptivos’ de uma falha nas infraestruturas da plataforma o Globoplay

Número	Léxico da falha	Conceito do modo da falha
1	<b>Travar;</b> (travou; travando)	O conteúdo transmitido ao vivo é cortado, por algumas frações de segundo durante a transmissão, mas retorna a sua exibição.

<sup>52</sup> Lembrando da perspectiva de explorar as infraestruturas naquilo que nos é possível, e visível, e investigar. A definição conceitual está, aqui, sendo apropriada da investigação e análise do *corpus* e de imaginários construídos (inclusive próprios) acerca dos modelos que uma falha pode ser classificada nos seus fenômenos do Globoplay.

2	<b>Congelou</b> (congelando)	O conteúdo transmitido é parado. A imagem em tela fica estática. No contexto audiovisual, a imagem perdura por mais tempo na tela e congela seus elementos discursivos.
3	<b>Caiu/Saiu do ar</b> (caindo)	O conteúdo e/ou a plataforma estão sem acesso digital, reportando erros técnicos específicos, em alguns casos.
4	<b>Bugou</b> (de <i>bug</i> , em inglês)	Erro no dispositivo.

Fonte: Criada pela autora (2023).

Ao final, a tabela (tabela 4) decupa as camadas de frustração abertas em cada sentimento. Tais camadas podem ter correlações independentes, interdependentes e complementares, e estão abertas para maiores discussões.

Em cada linha da tabela, amplio os significados dos sentimentos dos discursos contextualizando suas particularidades na camada que, embora posta em ordem numérica, tem relações distintas como mencionei acima. Os sentimentos decupados foram: frustração, chateação, choque e descrença, comicidade, irritação, indignação e revolta, raiva, decepção e enganação.

Tabela 4: As camadas de frustração dos sujeitos acerca da falha

Número	Sentimento	Contextualização
1	<b>Frustração</b>	Primeira camada que abrange o sentimento central do sujeito, desencadeada pela falha na infraestrutura que interrompe a experiência na plataforma e, conseqüentemente, sua expectativa.
2	<b>Chateação</b>	Camada que pode ter níveis nela mesma mas, em uma visão geral, o instante de tristeza quando percebe a falha.
3	<b>Choque e Descrença</b>	Camada que, para alguns sujeitos acontece mas, para outros, não. A incredulidade a partir do choque com o fenômeno da falha.
4	<b>Comicidade</b>	Camada que, para alguns sujeitos acontece mas, para outros, não. O riso na tragédia da falha.
5	<b>Irritação</b>	Camada paralela à primeira, em um nível ainda mais profundo se o sujeito tenta solucionar a falha tomando outros rumos e, mesmo assim, não obtém sucesso.
6	<b>Indignação e Revolta</b>	Camada que, para alguns sujeitos acontece mas, para outros, não. Instiga revolta pela indignação, como um ultraje da plataforma para com o sujeito.
8	<b>Raiva</b>	Camada que, para alguns sujeitos acontece mas, para outros, não. Vem da camada número 6 com mais intensidade.
9	<b>Decepção</b>	Mais profunda que a camada número 2, com relação direta à

		expectativa do sujeito que se decepciona diretamente com o Globoplay. Perpassa as construções do seu imaginário infraestrutural.
10	<b>Enganação</b>	Paralela a camada número 9 e característica daqueles sujeitos que entendem o serviço da plataforma como algo a ser entregue continuamente. Quando isso não acontece, pela falha, há a percepção que o Globoplay os enganou. Ainda, podem relacionar a frase ' <i>quero meu dinheiro de volta</i> '.

Fonte: Criada pela autora (2023).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo da pesquisa, analisei como as falhas no Globoplay são percebidas nos discursos dos sujeitos e atualizadas nas suas infraestruturas. Para isso, ancorai-a no principal objetivo em entender como os sujeitos percebem e fazem circular as falhas nas infraestruturas da plataforma o Globoplay, por meio do foco em entender as particularidades nos discursos sobre a falha; compreender as relações que se estabelecem entre a falha, a plataforma o Globoplay e as noções da Globo; investigar sobre as camadas infraestruturais que circulam nas percepções; e compreender nuances de imaginários presentes nos discursos sobre a falha.

Para introduzir o problema conceituando o Globoplay na perspectiva teórica do cenário da plataforma e suas infraestruturas nacionais<sup>53</sup>, trouxe uma visão da construção da plataforma nessas camadas que são, ao mesmo tempo, complementares na infraestrutura do Globoplay com a TV Globo, em contextos sociais e culturais intensos, na medida que o Globoplay é e também está presente nas infraestruturas da TV Globo, o que relaciona, marca-mãe e marca dependente, como uma relação de 'família Globo'. Tensionando mais profundamente, relacionei estas infraestruturas com os imaginários que os sujeitos têm em relação ao Globoplay<sup>54</sup> e à própria TV Globo, a qual transpõe para o Globoplay um histórico de qualidade. Ainda formulei noções de identidade da emissora e da plataforma que, como brasileiras, se transpõem e formam imaginários nacionais característicos que se mesclam.

A falha, inserida ao longo do texto, quebra o fluxo contínuo da infraestrutura, interrompe a experiência na plataforma, instiga camadas de frustração no sujeito o qual, intertextualmente, se frustra e externaliza a frustração através do discurso. Há, assim, um sentimento dos sujeitos nas infraestruturas. E nos principais achados da pesquisa, vemos que a relação identitária entre TV Globo, Globoplay e um Brasil são construídos em imaginários nacionais transpostos da TV Globo para o Globoplay; as camadas de frustração independentes, interdependentes e/ ou complementares dos

---

<sup>53</sup> Ancorada, principalmente, nas pesquisas de Thomas Poell, David Nieborg e José Van Dijck (2020); Martijn de Waal, Thomas Poell e José Van Dijck (2018); Jean-Cristoph Plantin e Aswin Punathambekar (2018) e Rafael Grohmann (2019).

<sup>54</sup> Conceituando, especialmente, com base em Rahul Mukherjee (2018), Lisa Parks (2015), Raymond Williams (1974); Mayka Castellano e Melina Meimaridis (2021).

sujeitos; as materialidades dos canais e a singularidade que se inscreve nos discursos; e, por fim, imaginários próprios de modos da falha no Globoplay a partir da pesquisa.

A escrita desta dissertação de mestrado foi complexa, com camadas visíveis e invisíveis se transpondo entre meus próprios imaginários enquanto pessoa, pesquisadora e profissional. Um dos maiores aprendizados que levo dessa experiência é a desconstrução que a pesquisa em comunicação possibilita ao olharmos com atenção a todas as esferas de comunidade, trabalho, políticas, societárias, econômicas, culturais e ambientais que circulamos enquanto sujeitos.

Na busca por contribuir com a pesquisa sobre plataformas no Sul global, mas especificamente, plataformas brasileiras, a pesquisa buscou tensionar o objeto e seu fenômeno na tentativa de desenvolver conhecimento sobre aquilo que ‘não deu certo’, o que pode trazer indagações profundas sobre o objeto, os sujeitos, os meios, os contextos sociais, e quaisquer instâncias que seja possível pesquisar.

A pesquisa em comunicação precisa de camadas em explorações das mais variadas conexões para construir o conhecimento contínuo. Por isso, outros estudos deverão ser feitos sobre o tema deste em camadas, por exemplo, tecnoculturais, em movimentos internacionais como *streaming wars*, em explorações das infraestruturas do objeto que, espero muito, seja possível de destrinchar e visualizar tais materialidades, entre outras.

Por fim, acredito que um dos papéis de pesquisadoras e pesquisadores em ciências da comunicação, das mais distintas formações e especialmente no Brasil, é a constante indagação e tensionamento dos fenômenos em contextos sociais, econômicos, políticos, culturais e ambientais. Ao encerrar esse ciclo, me dou conta que a decisão institucional arbitrária pelo fechamento do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Unisinos, comunicado três dias após a qualificação desta dissertação, impactou significativamente a mim, aos meus colegas e aos professores do Programa. Esta quebra na continuidade de uma pesquisa científica desmancha um imaginário próprio de fluxo acadêmico, além de entristecer pelo fechamento de um PPGCC que, um mês após este comunicado, recebeu o conceito 7 máximo índice pela Capes. Mesmo com esse cenário de grande quebra

de expectativa por meio desta 'falha', sigo acreditando e desejando contribuir nas pesquisas em processos comunicacionais.

## REFERÊNCIAS

- AJUDA GLOBO, Globoplay. *O que é o Globoplay?* 2021. Disponível em: <https://ajuda.globo/globoplay/app/globoplay-internacional/sobre-globoplay/faq/o-que-e-o-globoplay.ghtml>. Acesso em: julho de 2022.
- AJUDA GLOBO, Globoplay. 2021b. *Vídeo só carregando ou travando. Como resolver?* Disponível em: [https://ajuda.globo.com/s/article/Video-so-carregando-ou-travando-Como-resolver?fbclid=IwAR1OepwVs\\_DfGeVpKsP02RBinRmvVU-gDxvQyflf7XTtT6Sp-RTzuYftopk](https://ajuda.globo.com/s/article/Video-so-carregando-ou-travando-Como-resolver?fbclid=IwAR1OepwVs_DfGeVpKsP02RBinRmvVU-gDxvQyflf7XTtT6Sp-RTzuYftopk). Acesso em: abril de 2023.
- AMAZON, Fire Tv Stick. Descrição. Amazon, 2023 Disponível em: <https://www.amazon.com/fire-tv-stick-with-3rd-gen-alexa-voice-remote/dp/B08C1W5N87>. Acesso em: abril de 2023.
- BAUER, Martin W.; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. 4. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.
- BOWKER, G.C.; STAR; S.L. (1999). *Sorting Things Out: Classification and Its Consequences*. The MIT Press in PLANTIN, Jean-Christoph; PUNATHAMBEKAR, Aswin. *Digital media infrastructures: pipes, platforms, and politics*. Media, Culture & Society. V. 41, n. 2, 2018.
- BOWKER, G.C.; STAR; S.L. (1999). *Sorting Things Out: Classification and Its Consequences*. The MIT Press in POELL, Thomas; NIEBORG, David B.; DUFFY, Brooke Erin. *Platforms and Cultural Production*. Polity Press, 2022, p. 51-76.
- CÂMARA, Rosana Hoffman. *Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações*. Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia. 6 (2),179-191, jul - dez, 2013.
- CAMPANELLA, Bruno. *TV in Brazil six decades and many histories*. Matrizes (Online), v. 4, p. 253, 2011.
- CASTELLANO, Mayka; MEIMARIDIS, Melina. *A “televisão do futuro”? Netflix, qualidade e neofilia no debate sobre TV*. Matrizes, 2021. Doi: <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1982-8160.v15i1p195-222>
- CASTRO, Thell De. *Globoplay se manifesta sobre reclamações do público e promete novelas em HD*. TV História, 2020. Disponível em: <https://tvhistoria.com.br/globoplay-se-manifesta-sobre-reclamacoes-do-publico-e-promete-novelas-em-hd/>. Acesso em: dezembro de 2021.
- CÉSAR, Daniel. *‘Globo estuda exibir primeiro capítulo de Verdades Secretas 2 às 21h para bombar Globoplay’*. Uol, 2021. Disponível em: <https://natelinha.uol.com.br/novelas/2021/01/06/globo-estuda-exibir-primeiro-capitulo-de-verdades-secretas-2-as-21h-para-bombar-globoplay-156743.php>. Acesso em: abril de 2023.

CÉSAR, Daniel. 'Chefão do Globoplay aposta em fim do formato de séries estilo Netflix.' Uol, 2023. Disponível em: <https://natelinha.uol.com.br/series/2023/04/16/chefao-do-globoplay-aposta-em-fim-do-formato-de-series-estilo-netflix-196298.php>. Acesso em: abril de 2023.

CRAWFORD, Kate. *Atlas of AI: Power, Politics, and the Planetary Costs of Artificial Intelligence*. Yale University Press, 2021

DOWNDETECTOR. Quem Somos. 2022. Disponível em: <https://downdetector.com.br/about-us/>. Acesso em junho de 2022.

FERREIRA, Matheus. *Globoplay cai e rouba a cena em volta do paredão falso do BBB*. GkPB, 2021. Disponível em: <https://gkpb.com.br/60761/queda-globoplay-bbb/>. Acesso em: abril de 2023.

FÍGARO, R.; GROHMANN, R. (2017). *A recepção serve para pensar: um "lugar" de embates*. Palabra Clave, 20(1), 142-161. DOI: 10.5294/pacla. 2017.20.1.7

FOLHA, de Pernambuco. *Globo anuncia mudanças de horário e trocas de apresentadores matinais*. Edi Souza, 2022. Disponível em: <https://www.folhape.com.br/cultura/globo-anuncia-mudancas-de-horario-e-trocas-de-apresentadores-matinais/231787/>. Acesso em: abril de 2023.

G1. *Globo Play é lançado; conheça a nova plataforma digital de vídeos da Globo*. 2015. G1, 2015. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/10/globoplay-nova-plataforma-digital-de-videos-da-globo-e-lancado.html>. Acesso em: dezembro de 2021.

G1b. *'Travou, Maitê': perrengue em live da Narcisa vira meme e faz frase bombar nas redes*. G1, 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/pop-arte/noticia/2021/09/05/travou-maite-perrengue-em-live-da-narcisa-vira-meme-e-faz-frase-bombar-nas-redes.ghtml>. Acesso em: junho de 2022.

GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

GOOGLE, Chromecast. Descrição. Google, 2023. Disponível em: [https://store.google.com/br/product/chromecast\\_google\\_tv?hl=pt-BR&pli=1](https://store.google.com/br/product/chromecast_google_tv?hl=pt-BR&pli=1). Acesso em: abril de 2023.

GOV. Casa Civil. *90% dos lares brasileiros já tem acesso à internet no Brasil, aponta pesquisa*. GOV, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa>. Acesso em: abril de 2023.

GROHMANN, R.; MARTINO, L.M.S. *A longa duração dos memes no ambiente digital: um estudo a partir de quatro geradores de imagens online*. Revista Fronteiras, 2017. Disponível em: <https://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/fem.2017.191.09/5919>. Acesso em: abril de 2023.

GROHMANN, R. Financeirização, midiaticização e dataficação como sínteses sociais. *Mediaciones de la Comunicación*. 97-117, 2019. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7409437.pdf>

GRUPO GLOBO. *Empresas*. Disponível em: <https://grupoglobo.globo.com/#empresas>. Acesso em: abril de 2023.

GSHOW. 'Verdades Secretas 2' ganha data de estreia e teaser; saiba todos os detalhes!. Disponível em: <https://gshow.globo.com/novelas/verdades-secretas/noticia/verdades-secretas-ii-ganha-data-de-estreia-e-teaser-saiba-todos-os-detalhes.ghtml>. Acesso em: dezembro de 2021.

GSHOW. 'Os Outros, série original Globoplay, com Adriana Esteves e Drica Moraes, ganha trailer.' GShow, 2023. Disponível em: <https://gshow.globo.com/tudo-mais/pop/noticia/os-outros-serie-original-globoplay-com-adriana-esteves-e-drica-moraes-ganha-trailer.ghtml>. Acesso em: abril 2023.

GUARDIAN, The. 2023. Disponível em: <https://www.theguardian.com/international>. Acesso em: fevereiro de 2023.

GUIMARÃES, Anderson. *Globoplay cai durante revelação de 'paredão falso' do BBB21*. Minha Operadora, 2021. Disponível em: <https://www.minhaoperadora.com.br/2021/03/globoplay-cai-durante-revelacao-de-paredao-falso-do-bbb21.html>. Acesso em: dezembro de 2021.

HESMONDHALGH, David. *The Infrastructural turn in media and internet research*. In: McDONALD, Paul. *The Routledge companion to media industries*. University of Leeds, 2022.

HIBOU. Pesquisa "Streaming 2022". Hibou, 2022. Disponível em: <http://www.lehibou.com.br/wp-content/uploads/2022/07/22STR01.pdf>. Acesso em: abril de 2023.

HISTÓRIA, Grupo Globo. *Lançamento do Globoplay*. História Globo, 2021. Disponível em: <https://historia.globo.com/historia-grupo-globo/2015-2024/noticia/2015-lancamento-do-globoplay.ghtml>. Acesso em: abril de 2023.

IBGE. *Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação*. IBGE, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>. Acesso em: junho de 2022.

IGNACIO, Bruno. *Globoplay vai ter transmissão ao vivo de todas as 115 afiliadas da TV Globo*. Tecnoblog, 2022. Disponível em: <https://tecnoblog.net/noticias/2022/06/24/globoplay-vai-ter-transmissao-ao-vivo-de-todas-as-115-afiliadas-da-tv-globo/>. Acesso em: junho de 2022.

JENKINS, Henry. *Cultura da Convergência*. 2ª ed. - São Paulo : Aleph, 2009.

JENKINS, Henry; FORD, Sam; GREEN, Joshua. *Cultura da Conexão*. - São Paulo : Aleph, 2013.

KANTAR, Ibope Media. *Audiência TV PNT Top 10*. Kantar, 2023. Disponível em: <https://kantaribopemedia.com/conteudo/tipo-dado/audiencia-tv-pnt-top-10/>. Acesso em: abril de 2023.

KINAST, Priscilla. *GloboPlay fora do ar e falta de capítulos de Verdades Secretas 2*. 2022. Minha Série Favorita, 2021. Disponível em: <https://minhaseriefavorita.com/globoplay-fora-do-ar-capitulos-verdades-secretas-2/>. Acesso em: abril de 2023.

LOPES, Maria Immacolata Vassalo de. *A telenovela como narrativa da nação. Para uma experiência metodológica em comunidade virtual*. Scielo, 2010. ISSN 0120-4823. Disponível em: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-48232010000200009&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-48232010000200009&script=sci_arttext&tlng=pt)

MARTINO, Luís Mauro Sá. *Métodos de Pesquisa em Comunicação: projetos, ideais e práticas*. Petrópolis - RJ : Vozes, 2018.

MONTEIRO, Patrick. *Sexo? Confusão? Não! Globoplay falha e fãs não assistem "Verdades Secretas 2"*. Yahoo Notícias, 2021. Disponível em: <https://br.noticias.yahoo.com/novela-verdades-secretas-2-globoplay-falha-estreia-fas-reclamam-010406107.html>. Acesso em: dezembro de 2021.

MUKHERJEE, Rahul. *Jio sparks Disruption 2.0: infrastructural imaginaries and platform ecosystems in 'Digital India'*. Media, Culture and Society, 2018.

MUNGIOLI, Maria Cristina; IKEDA, Flavia; PENNER, Tomaz. *Estratégias de streaming de séries brasileiras na plataforma Globoplay no período de 2016 a 2018*. Revista Geminis, 2018.

NIELSEN. *"Pesquisa Muito Além da TV"*, 2023. Webinar, 2023. Disponível em: <https://register.gotowebinar.com/register/2969985846162437974>. Acesso em: abril de 2023.

OPINION BOX; Mobile Time. *Pesquisa "Uso de apps no Brasil"*. Mobile Time, 2022. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/pesquisas/uso-de-apps-no-brasil-junho-de-2022/>. Acesso em: abril de 2023.

PARKS, Lisa. *'Stuff You Can Kick': Toward a Theory of Media Infrastructures*. 2015 Disponível em: [https://www.academia.edu/16426095/Stuff\\_You\\_Can\\_Kick\\_Toward\\_a\\_Theory\\_of\\_Media\\_Infrastructures](https://www.academia.edu/16426095/Stuff_You_Can_Kick_Toward_a_Theory_of_Media_Infrastructures)

PLANTIN, J.-C.; LAGOZE, C.; EDWARDS, P. N.; SANDVIG, C. *Infrastructure studies meet platform studies in the age of Google and Facebook*. *New Media & Society*, 20(1), 293–310, 2016. doi:10.1177/1461444816661553.

PLANTIN, Jean-Christoph; PUNATHAMBEKAR, Aswin. *Digital media infrastructures: pipes, platforms, and politics*. *Media, Culture & Society*. V. 41, n. 2, 2018.

POELL, Thomas; NIEBORG, David; VAN Dijck, José. *Plataformização*. *Fronteiras - Estudos Midiáticos*. V. 22, n. 1, 2020.

POELL, Thomas; NIEBORG, David B.; DUFFY, Brooke Erin. *Platforms and Cultural Production*. Polity Press, 2022, p. 51-76.

PROPMARK. *Globoplay sai do ar durante retorno de Carla Diaz*. 2021. Propmark, 2021. Disponível em: <https://propmark.com.br/globoplay-sai-do-ar-durante-retorno-de-carla-diaz/>. Acesso em: abril de 2023.

RECLAME AQUI. Empresa Globoplay. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/globo-com/>. Acesso em: dezembro de 2021.

RECLAME AQUI. Reputação. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/reputacao/>. Acesso em: junho de 2022.

RIOS, Daniel. *Televisão e plataformas: um estudo de caso sobre dataficação nos serviços SVod Netflix e Amazon Prime Video*. *Revista Fronteiras*, 2021. doi: 10.4013/fem.2021.231.06. Disponível em: <https://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/20928/60748497>.

STAR, S. L.; Ruhleder, K. (1996). *Step Toward an Ecology of Infrastructure: Design and Access for Large Information Spaces*. *Information Systems Research*. 111-134. In PLANTIN, Jean-Christoph; PUNATHAMBEKAR, Aswin. *Digital media infrastructures: pipes, platforms, and politics*. *Media, Culture & Society*. V. 41, n. 2, 2018.

STAR, S. L.. (1991) *The Ethnography of Infrastructure*. *Sage Journals in* POELL, Thomas; NIEBORG, David B.; DUFFY, Brooke Erin. *Platforms and Cultural Production*. Polity Press, 2022, p. 51-76.

STYCER, Maurício. *BBB usa paredão falso para fortalecer Globoplay, mas serviço falha de novo*. 2021. Uol, 2021. Disponível em: <https://www.uol.com.br/splash/colunas/mauricio-stycer/2021/03/11/bbb-usa-paredao-falso-para-fortalecer-globoplay-mas-servico-falha-de-novo.htm>. Acesso em: abril de 2023.

TWITTER, 2021. Capturas de tela.

TWITTER. Perfil oficial do Globoplay na rede social. Disponível em: <https://twitter.com/globoplay>. Acesso em: maio de 2022

TWITTER INFORMA. Tweet Globoplay. Disponível em: [https://twitter.com/globoplay/status/1370036004820766726?ref\\_src=twsrc%5Etfw](https://twitter.com/globoplay/status/1370036004820766726?ref_src=twsrc%5Etfw). Acesso em: abril de 2023.

TWITTER, Sobre. 2023b. Disponível em: <https://about.twitter.com/pt>. Acesso em: abril de 2023.

UOL, Redação. *BBB21: Globoplay sai do ar na volta de Carla, e assinantes culpam Boninho*. Notícias da TV Uol, 2021. Disponível em: <https://noticiasdatv.uol.com.br/noticia/bbb/bbb21-globoplay-sai-do-ar-na-volta-de-carla-e-assinantes-culpam-boninho-53048>. Acesso em: abril de 2023.

VAN DIJCK, J.; POELL, T.; DE WAAL, M. 2018. *The Platform Society: Public Values in a Connective World*. Oxford: Oxford University Press.

VITRINE, Globo. Assine Globoplay. Disponível em: <https://vitrine.globo.com/assine/globoplay?origemId=2143>. Acesso em: abril de 2023.

WILLIAMS, Raymond. *Televisão: tecnologia e forma cultural*. (1974). São Paulo. Boitempo; Belo Horizonte, MG. PUCMinas, 2016.