

A VIGILÂNCIA DO DESLOCAMENTO

THE TRACKING SYSTEM

Uajará Pessoa Araújo

Professor

CEFET/MG - DADG

Av. Amazonas, 7675, Belo Horizonte, MG

31 3319 5233 uajara@yahoo.com.br

Mauro Diniz Souza

Aluno de pós-graduação

UFLA - DAE

Campus Universitário, CP 3037, Lavras, MG

035 3829.1446 mdinis@yahoo.com.br

Mozar Jose de Brito

Professor

UFLA - DAE

Campus Universitário, CP 3037, Lavras, MG

035 3829.1446 mozarjdb@ufla.br

Mayara Maria de Jesus Muniz

Aluna de pós-graduação

UFLA - DAE

Campus Universitário, CP 3037, Lavras, MG

035 3829.1446 mayaralm@ufla.br

RESUMO

A vigilância de pessoas é examinada sob a ótica da analítica foucaultiana, enfocando quatro dispositivos tecnológicos que formam uma espécie de “panóptico” eletrônico que visa o controle social. O ponto de partida é firmado sobre o postulado que toda nova tecnologia tem o potencial de modificar de maneira complexa as relações entre os diversos atores envolvidos – o que justifica um estudo exploratório que intenta lidar com as adaptações sociais disparadas pela incorporação de novas tecnologias. Para fazê-lo, o ensaio lança mão de casos recentes disponíveis na literatura. Se para três das tecnologias consideradas, a utilização

imediate do Panótico sofre restrições, a metáfora demonstra a sua contemporaneidade no monitoramento de caminhões por satélite. Isso poderia indicar a necessidade de condicionar a aplicação do modelo ao tipo de vigilância em estudo, ainda que ele tenha se apresentado útil em todos os casos considerados, mesmo quando a realidade se distancia das condições preconizadas pelo Panótico.

Palavras-chave: vigilância, poder, Panótico, monitoramento, GPS.

ABSTRACT

The surveillance of the people is examined by means of some theoretical considerations under Foucault point of view. These are utilized to study four distinct technological systems. The aim of this revision is discuss the analytical applicability of Foucault's Panoptic. The starting point is a postulate: new technology has the potential to affect the social relationship in some complex ways. This claim justifies this exploratory essay, that employ some cases afford by the specialized literature. In three situations the Panoptic is found insufficient or inappropriate. But in the truck tracking system the metaphor is found good enough. In conclusion, this could suggest the applicability of the model depends on the sort of the surveillance system in question. However, despite the fact that in some cases the reality is far way of the conditions of the model, the Panoptic metaphor can be conveniently and gainfully applied as illustrated in this paper.

Key-words: surveillance, power, Panoptic, tracking system, GPS.

1 INTRODUÇÃO

Toda nova tecnologia induz efeitos ocultos e modifica a ordem social de maneira complexa (COOPER; COLLEGE, 1998). Diferentes tecnologias são empregadas em arranjos sociais distintos por motivos diversos, provocando efeitos não raramente opostos (ZUREICK, 2002), o que amplia as possibilidades de pesquisa, e atrai a atenção de especialistas de vários campos do saber: sociólogos, psicólogos, engenheiros e administradores.

No ambiente de trabalho pós-fordista – apresentado como aquele fundado na participação dos trabalhadores, na flexibilidade nos cargos, no aumento da amplitude das funções, na descentralização, no trabalho em equipe e na autonomia – a tecnologia de vigilância cumpre um papel questionado. É possível vê-la como facilitadora de forma mais aceitável de vigilância que a supervisão face-a-face (RULE, apud ZUREICK, 2002). Ou denunciá-la pelas possibilidades totalitárias do controle entre pares, quando as equipes tenderiam a impor um controle mais coercitivo sobre seus membros, utilizando-se das métricas facilitadas pela ciência da informação (VALLAS, 1999 e SEWELL, 1998). De uma ou outra forma, estão presentes a coleta, o arquivamento, a transmissão, o tratamento e a comparação de dados pessoais e a conseqüente classificação das pessoas por performance, renda, atributos, hábitos e preferências¹ como meio de influenciar, controlar e gerenciar

¹ “Social sorting” de acordo com Lyon (2002).

pessoas e populações, com implicações na igualdade e na justiça, pelas palavras de Lyon (2002), evidenciando-se a dimensão política e de poder da vigilância.

Um instrumento corrente em estudos de vigilância é o Panótico², que é utilizado como metáfora nesse artigo voltado especificamente à vigilância do deslocamento³. Tal foco é explicado à medida que o controle de *um mundo que flui* é mais crítico do que em circunstâncias mais estacionárias. A questão de pesquisa é assim formulada: qual é a aplicabilidade do Panótico frente às novas tecnologias de vigilância do deslocamento? A justificativa da investigação é encontrada na insuficiência⁴ de artigos brasileiros críticos sobre a mudança de relações sociais na incorporação de tecnologias de vigilância. O estudo tem fins exploratórios e utiliza fontes atuais para uma discussão teórica concentrada na aplicabilidade analítica do Panótico em situações propiciadas pela incorporação, nas práticas das empresas, de quatro dispositivos eletrônicos comuns e passíveis de serem empregados em vigilância do deslocamento: etiquetas eletrônicas; câmaras de vídeo; celular; e, em especial, o monitoramento de caminhões por satélites.

A conclusão é que o Panótico, mesmo quando oferece uma contribuição significativa, não é suficiente para explicar as relações e reações atinentes ao emprego de todas as tecnologias de vigilância do deslocamento. É passível de se aproximar dessa asseveração pelo emprego de textos de Yar (2003), Simon (2005), Campbell (2004) e Marx (2002). Contudo, o Panótico aparenta ter um expressivo valor explicativo, pelo menos, no caso específico do monitoramento de veículos.

Registra-se que, ao se optar por uma faceta da vigilância, outras ficaram descobertas; no que se constitui em uma das limitações do artigo, que não se aprofundou em questões correlacionadas ao tema, como: confiança (KRAMER, 1999), privacidade, paradoxo do trabalho em times e vigilância (SEWELL, 1998), ética em tecnologia (COOPER; COLLEGE, 1998), transformações subjetivas e revoluções tecnológicas (NICOLACI-DA-COSTA, 2002). O tratamento desses pontos irá requerer trabalho complementar.

² Panótico: projeto de complexo prisional que permitiria a vigilância dos prisioneiros por guardas sem que esses fossem vistos observando os detentos. Tratar-se-ia de celas arranjadas em anel voltadas para uma torre central de observação. No projeto, a cela não oferece nenhum impedimento à visão dos detentos pelos guardas ocupantes da torre. No entanto, a torre impede a visão dos observadores pelo preso. Para Foucault, a figura do preso pode ser substituída por um demente, um trabalhador, um paciente ou um estudante.

³ A vigilância se preocupa com o movimento do corpo. Essa movimentação pode se dar em espaços delimitados (por exemplo: dedos sobre o teclado) e confinados ou em espaços externos à organização. Para diferenciar entre essas situações, a movimentação em escala maior deu-se o nome de “deslocamento” = do mundo que flui (in a world of flows, de acordo com Castells apud LYON, 2002) na falta de outro mais razoável na literatura.

⁴ Uma pesquisa no banco de dados Scielo em 20.06.2006 não trouxe nenhuma contribuição à palavra de busca: “vigilância”.

2 CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS

A vigilância extrapola o ambiente empresarial e poderia ser investigada no âmbito mais geral da sociedade. Como essa estratégia excederia os limites e objetivos propostos, tomou-se o cuidado de se observar o foco, procurando contextualizar a vigilância dentro das relações do trabalho e nos momentos de interação das organizações com seus clientes e usuários, tratando das questões: vigilância eletrônica no trabalho, o Panótico nas empresas e a resistência a essas práticas de poder.

2.1 Vigilância eletrônica no trabalho

Para Stalder (2002, p 22) nosso corpo físico está sendo obscurecido por uma sombra constituída de dados. Essa sombra, mais do que nos seguir, nos precederia: antes de chegarmos a algum lugar, já fomos medidos e classificados; assim, quando chegamos, somos tratados de acordo com qualquer que seja o critério derivado do perfil que nos representa. Os dados que nos constituem são frutos da vigilância, quer eletrônica ou de outra forma, que por sua vez e de acordo com Zureick (2002) pode ser vista como uma condição inerente à sociedade, encontrada nas esferas públicas e privadas, associada com a governabilidade e com a gerência, endêmica nas grandes organizações, constitutiva do sujeito e tendo uma faceta corpórea, entendida nas dimensões espaço e tempo e que agora, cada vez mais, é dotada do caráter de “montagem” ao convergir diversas tecnologias de controle para capturar e lidar com informações sobre pessoas oriundas de várias fontes.

Uma parte significativa de trabalhadores está sujeita a uma ou mais forma de monitoramento: contagem de toques por minuto em digitação; monitoramento de conversas telefônicas para verificar a qualidade do atendimento; contabilização de contas telefônicas; monitoramento de entrada e saída de indivíduos usando cartões inteligentes; apuração da quantidade de mercadoria manuseada em caixas eletrônicas; leitura de e-mail; uso de câmaras de vídeo e de aplicativos para monitoramento de trabalhos em grupo e de fluxo de trabalho. Quando o fazem, as empresas justificam esses controles através do emprego da retórica dos imperativos da globalização e da competitividade: aumento de produtividade, garantia de qualidade do serviço ao cliente, conformidade com leis, treinamento, segurança no trabalho, proteção de ativos e premiação por desempenho (BRYANT, 1995).

O monitoramento de indivíduos no trabalho ou em outras instâncias não é prática recente. Nas empresas, remonta ao emprego da supervisão e das cercas das primeiras fábricas, passando pela Administração Científica e pelos princípios da economia de movimentos, que pretendem extrair a máxima utilidade de um corpo docilizado pela seleção, treinamento, individualização e controle. Se há alguma novidade, está na popularização da utilização de

dispositivos eletrônicos que permitem uma vigilância mais extensiva (aplicados a todos), mais intensiva (em maior profundidade), individualizada (a unidade de observação é a pessoa) e a baixo custo, tornando processos, pessoas e produtos conhecidos e assim passíveis de serem controlados (BRYANT, 1995). O emprego da tecnologia está indo a ponto de se testar o limite do socialmente aceitável e da ética (ITRONA, 2003 e COOPER; COLLEGE, 1998), como no caso em que o empregador recusa um candidato ao emprego em virtude de informações genéticas ou na utilização de testes de uso de drogas, popularizados nos EUA em larga escala no ambiente do trabalho, nas famílias e nas escolas; não apenas para separar os usuários de não usuários como também pelo efeito dissuasório da ameaça de sua aplicação (CAMPBELL, 2004).

Além dos trabalhadores, clientes (via etiquetamento eletrônico, câmara de vídeo, detector de metais) e cidadãos (nas mais diversas formas, até eventualmente por meio de banco de identificação por DNA) são dados a serem capturados, revelados, classificados, conhecidos e disciplinados em razão de uma função utilitarista qualquer. A resultante possível é o aumento da dominação da organização sobre o indivíduo. Mesmo assim, Simon (2005) atesta que não há ainda consenso sobre o caráter mais repressivo da nova vigilância. Alguns pesquisadores apontam para uma maior possibilidade de negociação e resistência. A controvérsia tem mantido o debate aceso.

2.2 O panótico como metáfora de vigilância

O desenvolvimento de tecnologias de vigilância tem produzido um correspondente interesse popular e acadêmico (ZUREICK, 2002). O elemento popular é satisfeito pela representação de um observador onisciente que praticaria o *trade-off*: eliminação de qualquer comportamento desviante à custa de restrições da liberdade. Já a ciência volta-se para o Panótico, criado por Jeremy Bentham (SIMON, 2005) e acolhido por Foucault, capaz de:

[...] induzir no detido um estado de consciência e permanente visibilidade que assegura o funcionamento automático do poder. Ao arranjar as coisas, a vigilância se torna permanente em seus efeitos, mesmo se é descontínua em suas ações; o poder se torna perfeito e tende a ter o seu exercício efetivo desnecessário; o aparato arquitetônico (Panótico) se torna uma máquina criando e sustentando uma relação de poder independente da pessoa que o exerce; em suma, que os detidos se veriam em uma situação de poder no qual eles mesmos são os portadores. (Foucault, 1997, p. 201)

Foucault vê no Panótico “uma máquina dos olhares calculados” que, ao assegurar a visibilidade constante sobre todos, propicia o funcionamento do poder disciplinar de forma automática e anônima. O poder disciplinar visa dominar o corpo, tornando-o dócil e produtivo. O corpo dócil é aquele que pode ser submetido e utilizado, aperfeiçoado e

transformado no corpo que pode produzir. A disciplina é uma tecnologia positiva do exercício do poder, um conjunto de táticas que produz o controle temporal e minucioso do corpo, realizando a sujeição constante de suas forças, impondo-lhe uma relação docilidade/utilidade. Cabe ainda lembrar que Foucault via o poder disciplinar dependente não só da vigilância hierárquica, como também das *punições*, que tem por essência a normalização; e do *exame*, que constitui o indivíduo como objeto descritível, analisável e que relaciona vigilância à punição (SILVEIRA, 2005).

A lógica do Panóptico é que, se um instrumento amplifica a visibilidade de uma pessoa, esta se torna conhecida, vulnerável e assim passível de ter seu corpo disciplinado, em uma relação: visibilidade, poder, conhecimento, subjetivação e disciplina. O sujeito seria formado pela internalização do olhar externo constitutivo, em consonância com o pensamento de Sartre: “o olhar do outro rouba o sujeito de sua liberdade, imobilizando-o de acordo com a definição e o desejo do outro, fazendo do sujeito mera coisa” (YAR, 2003, p. 259). Contudo, para que se tenha tal efeito, é necessário que o sujeito esteja cômico do olhar do outro, uma vez que o potencial do Panóptico depende de induzir o sujeito ao estado de visibilidade permanente e *consciente* de saber-se observado. Yar (2003) e Bryant (1995) ressaltam o requisito da *consciência* de estar visível como a peça fundamental para que o sujeito se discipline. Essa consciência é ampliada pela utilização de equipamentos eletrônicos que retiram os limites de tempo e de espaço dos observadores, pois os dados podem agora ser arquivados e analisados à conveniência de seu possuidor (ZUBOFF, apud BRYANT, 1995).

De acordo com Campbell (2004), a metáfora do Panóptico seria apropriada às situações aonde se empregam as táticas de poder disciplinar, táticas essas que poderiam ser enquadradas em três características. A primeira: que o poder é exercido no menor custo econômico possível e levanta pouca resistência dada a sua relativa discricção e invisibilidade. A segunda: que o poder é exercido através da intensificação e da extensão da vigilância. A última: que o poder é utilizado para aumentar a docilidade e a utilidade dos indivíduos que estão submetidos ao sistema.

Ainda largamente empregado, o Panóptico vem recebendo restrições à sua utilização no entendimento do modelo de vigilância atual⁵:

⁵ Marx (2002) identificou 28 dimensões em que a nova vigilância seria distinta da vigilância tradicional. Para Marx, a nova vigilância quando comparada com a vigilância tradicional seria menos visível, mais intensiva, mais extensiva, na maior parte involuntária, de baixo custo, menos coercitiva, contínua, para além e aquém do presente, disponível em tempo real.

- Nas empresas o observador também é observado pela hierarquia. Gerentes que gozavam de alta autonomia passaram também a serem monitorados via sistemas eletrônicos (ZUBOFF, apud BRYANT, 1995).
- No monitoramento eletrônico, a vigilância pode não ser mera possibilidade não verificável e sim uma certeza constante e contínua. Enquanto um operador de tele-marketing imagina possível ter sua interação com o cliente eventualmente “espionada” pelo seu controlador, o operador de caixa do supermercado sabe com certeza que o registro da quantidade de itens escaneados, portanto, sua produção, está sempre à disposição da gerência. Mesmo aqueles dados colhidos inadvertidamente podem ser utilizados *a posteriori* (BRYANT, 1995).
- Estrategicamente, as empresas têm colocado os dados de vigilância à disposição da equipe, objetivando um maior controle via autodisciplina (o indivíduo tornando-se portador de sua própria vigilância) bem como através do monitoramento por seus pares (SEWELL, 1998).
- Nem sempre estão disponíveis às organizações os instrumentos para a restrição espacial, o isolamento, o julgamento sob a norma e a implementação da ação corretiva, requeridos para o pleno exercício do poder disciplinar – notadamente no caso da relação organização-clientes. O confinamento seria um requisito do Panótico. Ele coleta, contém, isola e torna a população ciente da presença da supervisão. Adicionalmente, a rotina e o treinamento homogeneízam a população conferindo aos indivíduos a habilidade compartilhada de reconhecer e se conformar às normas. Sem confinamento, isolamento e condicionamento, o Panótico não seria apropriado, como no caso da vigilância moderna: os cidadãos não podem ser mantidos confinados e nem tampouco isolados por tempo suficiente para que o Panótico realize a sua mágica. Os cidadãos não têm tempo ou inclinação para reconhecer o aparato de segurança, o treinamento cultural é esporádico e incompleto. Daí, o modelo seria analiticamente limitado às instituições totalitárias (NORRIS, apud SIMON, 2005).

Aparentemente, alguns cientistas sociais limitam a aplicação do Panótico à vigilância tradicional. Outros, de acordo com Yar (2003), criticam a transposição de um modelo próprio a ambientes confinados e sujeitos à disciplina rigorosa para espaços públicos; outro grupo vê o Panótico como contextualizado ao início do século XX. Ainda existem aqueles que pretendem revisar o modelo em resposta às mudanças do controle social propiciado pela tecnologia, propondo em seu lugar a *Sociedade do Controle* de G. Deleuze como em Simon,

(2005). Interessante é que, apesar das reservas, os pesquisadores da vigilância tendem a partir do Panótico para daí se posicionarem, contra ou a favor – confirmando ainda que por via transversa a importância analítica do instrumento.

2.3 Resistência à vigilância

Para Foucault, o poder é um conjunto de correlações de forças que se auto-constituem, produzem e organizam os domínios em que estão inseridas. Seria um feixe de relações mais ou menos coordenado, mais ou menos organizado e proveniente de todos os pontos da rede social. E onde há poder, há resistência. Os choques entre o poder e a resistência geram novas configurações dinâmicas de poder (CAPPELLE; MELO; BRITO, 2004).

A resistência, que deveria ser uma regra frente à ação do poder, aparentemente reduziu-se a uma exceção à medida que a tecnologia tornou a vigilância atual mais eficiente, mais extensiva e menos intrusiva que no passado. Se cada bit de informação adicional de um indivíduo tem um aparente baixo custo em privacidade, ele é percebido como trivial, não merecedor de atenção, quanto mais de emprego de energia em resistir. O indivíduo e o grupo são convidados à inanição pelo caráter gradual da mudança. (BRYANT, 1995). Ou aceitam o axioma: quem não tem nada a esconder, não tem o que temer (ZUREICK, 2002).

Em adição, as pessoas podem perceber a vigilância em seu caráter ambíguo: a mesma tecnologia que monitora performance e comportamentos pode aumentar a segurança no trabalho e impedir que alguém seja inculcado pela falha de outro. Pode até mesmo induzir uma sensação de maior autonomia ou ser tida como uma necessidade legítima da gerência, desde que transparente, legal e negociada em acordos coletivos (ZUREICK, 2002 e STALDER, 2002).

Poucos sindicatos têm se preocupado em proteger seus associados da vigilância, mais voltados que estão para as questões de desemprego e salários. Entre as exceções, Bryant (1995) cita o Canadian Union of Postal Workers. Esse sindicato conseguiu um acordo que limitou a utilização de vídeo de vigilância. Em virtude do acordo tais vídeos não podem ser utilizados como evidência para avaliação de mérito individual ou com propósitos disciplinares.

Por fim, no que tange ao Estado, esse, obedecendo aos ditames da competitividade, mantém-se à distância, muito pouco propenso a passar leis que restrinjam o desenvolvimento de qualquer tecnologia, vigilância inclusive, ou o uso dos dados pessoais coletados nas diversas interações entre pessoas e pessoas - instituições (BRYANT, 1995), em oposição à proposta de Stalder (2002, p.123) que clama por mecanismos institucionais que “[...] limitem a concentração de poder inerente às situações que envolvem vigilância”.

3 A VIGILÂNCIA DISTANTE DO PANÓTICO

Os equipamentos de vigilância atual se sofisticam sobre uma base suprida pela eletrônica e pelas tecnologias da informação e de comunicação. À medida que o uso de tais dispositivos se generaliza, mais pessoas são alcançadas pelo seu escrutínio e reagem, de forma diferenciada em um gradiente que vai da aceitação tácita até a resistência passiva ou ativa, a depender de sua percepção sobre o sistema em questão. Essa proposição é examinada a partir de quatro dos equipamentos de vigilância mais comuns: as etiquetas eletrônicas nas lojas; as câmaras de vigilância; o celular; e o monitoramento de caminhões por satélite (GPS) – o último em destaque na seção 4.

3.1 Etiquetas eletrônicas em lojas

Lianos (2003) apresenta uma análise interessante das etiquetas eletrônicas utilizadas em roupas e outras peças nas lojas de departamento. Trata-se de um sistema antifurto que isola a área externa à loja da área controlada. Quem entra na área controlada tem conhecimento do sistema e da regra: não pode sair com a etiqueta. O consumidor estaria interessado em roupas e não na etiqueta, que se transforma em um elemento banal que não atrai mais a atenção. O sistema de monitoramento limita-se a controlar indiscriminadamente um único comportamento: o roubo, projetando em todos os usuários uma única, coletiva e socialmente aceitável racionalidade; transformando o local em um palco de legitimidade: o que pode ou não fazer. A incerteza é desfeita: sim ou não, pode ou não pode. Não há espaço para a negociação, em oposição ao controle pelo vendedor que, na ausência da etiqueta, monitora e negocia. Se é dispensada a suspeição preconceituosa, o usuário não precisa parecer honesto: o dispositivo serve como prevenção e transforma o usuário em não ladrão. É igualitário, pois não combina com estratificação: todo mundo é um ladrão em potencial.

Nesse cenário, Lianos (2003) procura investigar o papel dos dispositivos tecnológicos empregados em vigilância nas relações sobre as quais eles atuam, conjecturando sobre: (1) o impacto do dispositivo de segurança na relação entre usuário-cliente e sua atividade de compra da mercadoria; (2) o impacto do dispositivo de segurança na relação entre usuário-cliente e organização-loja; e (3) sobre a consequência sobre a sociedade contemporânea do eventual alastramento desses dispositivos de vigilância: seria possível resistir a essa consequência? Que aspectos isso levanta quanto à dominação e as relações de poder?

O pesquisador conclui que os dispositivos tecnológicos de vigilância interferem com a relação usuários-instituição; promovem uma redução na socialização ao eliminar a margem de negociação; e, ao dispensar a estratificação, provocam o esvaziamento do capital social à

custa de uma “igualação” que corrói as fundações do pertencimento social. Os dispositivos ultrapassariam o controle ao produzir efeitos em diversos campos da interação humana. Contudo, não deveriam ser demonizados: não é a vigilância que se intensifica, mas sim, a demanda por sistemas facilitadores.

3.2 Circuito fechado de televisão – CCTV

O CCTV já é popular nas ruas centrais de algumas cidades, em condomínios e nos shopping centers. Nos shopping centers, exerce uma vigilância complementar às etiquetas eletrônicas no combate ao furto e como tal foi motivo de um estudo etnográfico por Walby (2005) que focou sua pesquisa no comportamento de dois operadores (ambos graduados em psicologia) da sala de controle de um shopping center no Canadá, partindo da premissa que o CCTV tem produzido um novo arranjo das relações sociais ao alterar *o que, quem e quando* pode ser visto e assim dismantlar os antigos limites de tempo e espaço. Ele afeta o modo de interação entre o observador (autoridade) e o observado (cidadão), redefinindo a equação de poder entre os dois pólos e obrigando o cidadão passível de ser observado a portar-se dentro de uma faixa de normalidade definida, sob pena de ser tido como suspeito. Isso poderia aproximar o CCTV da metáfora do Panóptico como visto em Foucault: técnica para disciplinar um grande número de pessoas dentro de uma instituição mediante a possibilidade (em potência) de serem observadas. Contudo, CCTV pode ser visto de forma diferente.

Os shopping centers atraem seus consumidores oferecendo a eles comodidade e segurança. A percepção de segurança advém do aparato empregado em vigilância: pessoal e CCTV. O consumidor aceita tacitamente que pode ser motivo de um escrutínio do sistema de vigilância como compensação pelo espaço higienizado, destituído de pedintes e de “trombadinhas”. Todos se imaginam observados. Contudo, dado o número de pessoas potencialmente monitoradas em um dado momento, os operadores precisam usar a sua experiência para identificar quem mais provavelmente cometerá um crime ou criará problemas, tornando-os candidatos preferenciais para alvo da vigilância. O CCTV permite o encobertamento do fato de que alguns são mais observados que outros. O operador da sala de CCTV lê as ambigüidades corporais dos compradores/cidadãos quando eles se movem dentro e fora da tela, e passa a acompanhar mais amiúde aqueles que fogem do padrão de normalidade do ambiente, separando a priori o aceitável do não aceitável (cidadãos incapazes de responder aos estímulos de mercado por lhe faltarem recursos: pobres, desempregados, sem teto; ou aqueles que respondem através de uma atividade ilícita). Ao fazê-lo lançam mão de sua habilidade de discriminação e de um conjunto de indicadores úteis a esses

especialistas: sujeira dos sapatos, sujeira corporal, roupas desleixadas, roupas folgadas, comportamento de compra, nervosismo, cor da pele - no Canadá, se índio, no Brasil, se preto.

Portanto, o CCTV seria um instrumento mediador entre a autoridade e o cidadão que tem a sua eficiência maximizada por mecanismos de classificação, separação e exclusão (WALBY, 2005). Não tem seu apelo apenas na eventual disciplina de comportamento dos consumidores, mas basicamente na exclusão de elementos marginais à função de consumo que se vêem dissuadidos a entrar em um espaço delimitado pelo sistema de vigilância, em uma cumplicidade de interesse entre a instituição e os cidadãos legítimos. A única resistência possível ao CCTV seria o auto-afastamento dos cidadãos ilegítimos do espaço monitorado.

Ressalta-se que o efeito disciplinador do CCTV é contestado por alguns pesquisadores que apontam para a falta de eficácia na redução de criminalidade nas ruas das cidades onde o sistema opera. A explicação está no requisito do cidadão sentir-se (estar consciente de ser) observado para que o efeito disciplinar seja produzido. Na maior parte das vezes, as pessoas concentram a atenção em uma gama de atividades mundanas que as torna passíveis de funcionarem no dia-a-dia. Não sobraria muito espaço para se conscientizarem da presença das câmaras – o que, para propósitos práticos, tornar-se-ia mais um objeto de fundo, perdendo a sua eficiência. As pessoas tenderiam a não ter consciência da vigilância, o que resultaria em uma limitação de seu impacto em termos de normalização das ações (YAR, 2003). Não por outro motivo os lojistas chamam a atenção para as câmaras, procurando introduzi-las na consciência de seus visitantes, através de cartazes com os dizeres: “Sorria, você está sendo filmado”.

3.3 Celular

Ahas e Mark (2005), ao promoverem a utilidade do Social Positioning Method (SPM: estudo do fluxo social no tempo e espaço utilizando as coordenadas de celulares), sugerem um desenvolvimento na área de serviços baseados em localização. Admita-se que uma concessionária de telefonia móvel ofereça desconto nas ligações àqueles clientes que consentam em ter, instalado em seu celular, um chip capaz de torná-lo localizável via GPS. Desses clientes se requer ainda que preencham um questionário declinando algumas informações pessoais e um termo de consentimento para que as informações capturadas por esse sistema sejam agrupadas e oferecidas a interessados. Para uma empresa promotora de uma liquidação de estoques e para seus concorrentes, qual seria o valor da informação contendo o perfil e a origem da pessoa que ocorreu à promoção? Quanto uma empresa estaria disposta a pagar pela informação do local de maior fluxo do público-alvo no processo de escolha do ponto para seu outdoor? Exemplifica-se dessa forma o valor econômico da

informação sobre a movimentação de pessoas. O valor público pode ser estimado no planejamento da estrutura de transportes ao se tornar conhecido com maior precisão/confiança à dinâmica tempo-espaço de grupos sociais afetados. O ponto nevrálgico dessa utilização do celular remete à privacidade, o que já está sendo tratado nos EUA, Canadá (GOW; IHNAT, 2004) e no Reino Unido (GREEN; SMITH, 2004), pois a tecnologia requerida está em vias de ser disponibilizada, inclusive dispensando o concurso do GPS (GOW; IHNAT, 2004). Admitindo-se o cenário da universalização da informação posicional do celular até o limite imposto pelo direito à privacidade, seria pertinente indagar se haveria alguma modificação na locomoção dos portadores de celulares (sua sujeição à disciplina), se eles deixariam o equipamento em casa ou desligado (resistência) ou se eles simplesmente incorporariam essa aplicação adicional de forma inconseqüente, não se alterando as relações usuário-equipamento-instituições. Ahas e Mark (2005) não respondem diretamente à questão, mas apostam no potencial do SPM.

Aplicação mais prosaica da vigilância via celular é encontrada em Stanton e Stam (2003). Uma agência de serviços sociais entregou celulares aos seus funcionários de campo com o objetivo manifesto de aumentar a segurança e facilitar o acesso à gerência durante as visitas. Os agentes deveriam portar o celular e não deveriam utilizá-lo a não ser em emergência, sendo proibido o uso para ligações pessoais. As ligações deveriam ainda ser registradas e justificadas.

Os agentes reagiram às determinações com ansiedade, frustração e rejeição. Ao invés de ser uma contribuição à segurança e à conveniência, o celular foi percebido como “pesado, um risco à segurança, intrusivo e que deixava os agentes vulneráveis a mudanças inesperadas em suas agendas ou outras conseqüências negativas”. Com essa percepção, os agentes adotaram táticas de resistência: deixar o telefone no carro, não aprender como usá-lo, ignorar os requisitos de manutenção ou deliberadamente permitir a descarga da bateria. Stanton e Stam (2003) apontam a falta de confiança entre agentes e gerência e a disputa pelo controle do fluxo de informações como razões que levaram às dificuldades de implementação da mudança.

4 O PANÓTICO E O MONITORAMENTO DE VEÍCULOS

Admite-se que um milhão de caminhoneiros americanos e 500.000 europeus têm seus veículos monitorados por satélites (MURPHY, 2004). No Brasil e já em 2004, apenas a maior empresa prestadora do serviço acumulava mais de 70.000 equipamentos de monitoração de

veículos comercializados (COSTA, 2004). Essa empresa, bem como outras do setor, oferece a seus clientes uma gama de facilidades⁶, entre elas:

Um *equipamento de comunicação* digital, acoplado a antena de transmissão via satélite com GPS integrado. É o receptor GPS que permite determinar a localização geográfica de um veículo com precisão.

Um *computador de bordo* voltado para aplicações de segurança e utilizado para gerenciamento de risco, responsável pelo controle dos sensores e dos atuadores que informam remotamente ao operador-controlador, em tempo real, o status do veículo e de alguns componentes. Com o equipamento, seria possível, por exemplo, saber se as portas estão abertas ou fechadas, se a carreta está engatada ou desengatada, se o motor está ligado ou desligado e qual a temperatura do baú. O computador de bordo permite também que se programe os procedimentos a serem adotados pelo sistema em situações de exceção. Os atuadores entram em ação quando algum sensor informa alterações dos parâmetros pré-estabelecidos, como velocidade máxima excedida, portas do baú abertas sem autorização do operador-controlador na empresa, variações de temperatura indesejáveis etc.

Um *grupo de sensores* responsáveis pelo monitoramento constante do veículo, capaz de acompanhar as variações de status ocorridas durante o percurso, comunicando ao computador de bordo as ocorrências não programadas. Pode incluir: sensor de ignição, sensor de velocidade, sensor de violação do sistema, sensor de porta do baú, sensor de temperatura do baú, sensor que detecta o ingresso não autorizado de pessoas na cabine do veículo e sensor de desengate de carreta.

Um *grupo de atuadores*: mecanismos que interferem diretamente no funcionamento do veículo. Os atuadores podem ser ativados automaticamente pelo computador de bordo ou remotamente pelo operador-controlador na empresa sempre que ocorrer um evento não programado. Pode incluir o bloqueio do veículo, trava do baú, sirenes, chaves de portas etc.

Um *software* responsável pelo gerenciamento das atividades de monitoramento, rastreamento e comunicação entre o operador-controlador e a frota. Ele seria capaz de exigir a confirmação de recebimento e de leitura das mensagens enviadas. Poderia ainda gerenciar múltiplas contas quando um mesmo operador pode monitorar veículos de diferentes empresas. O software pode contar ainda uma interface de integração que permite que as informações sejam utilizadas e integradas aos demais sistemas da empresa usuária. Além disso, pode (1) executar o controle em tempo real do ciclo de serviços dos veículos urbanos e interurbanos

⁶ Serviços descritos em material publicitário da empresa AUTOTRAC e comentados por empresas usuárias (COSTA, 2004).

usados para transferência, coleta e entrega de carga; (2) facilitar a emissão de relatórios gerenciais; (3) registrar eventos como início e fim de viagens, carregamento e descarregamento, mudanças de trecho, desvios de rota, paradas indevidas etc; e (4) dispor ainda de “cerca eletrônica”, que delimita uma rota ou uma área de viagem a ser seguida pelo veículo. Em caso de desvio da rota ou área, o operador da empresa seria comunicado. Tudo facilitado por mapas digitais em que a frota é visualizada, o que facilita operações como consulta de posições recentes do veículo, cadastro de referências (postos de abastecimento, hospitais, postos policiais, clientes, fornecedores etc), verificação dos pontos de parada, pesquisas de veículos mais próximos de um determinado ponto, definição de rotas e medição de distâncias no mapa.

Com essas funcionalidades, seriam esperados benefícios decorrentes do gerenciamento em tempo real e do controle dos ciclos operacionais de transporte; da rastreabilidade e integração das informações de entregas; do gerenciamento, prevenção e a eliminação de risco; do gerenciamento das exceções; e do *gerenciamento das atividades do motorista* através do fim dos desvios de rota; da redução dos tempos de carga e descarga; do incremento do quilômetro carregado e da redução da hora parada. Depoimentos colhidos junto a usuários e divulgados pelas empresas prestadoras do serviço (portanto, com grau considerável de suspeição) trazem uma quantificação dos retornos: eliminação do roubo de carga, redução em até 35% do preço da apólice de seguro, redução em até 20% do tempo ocioso, aumento em 30% da quilometragem rodada pela frota, redução em 10% do consumo de combustível e crescimento de 26% na produtividade. Seria ainda admissível considerar o rastreamento como um diferencial competitivo. Os clientes dão preferência aos veículos monitorados em função da segurança e da disponibilidade do follow-up da carga em tempo real, o que tem levado até mesmo motoristas autônomos a se equipar, filão esse que as prestadoras do serviço gostariam de explorar, uma vez que os 400.000 autônomos respondem por metade da frota brasileira (COSTA, 2004).

Além das vantagens apontadas para o transportador e para o dono da carga, o motorista se veria beneficiado pelo sistema em segurança (os ladrões de caminhões e de cargas dariam preferência aos veículos não monitorados), pelo atendimento mais rápido em situações de crise, na comprovação eletrônica do atendimento dos compromissos de entrega e na melhor distribuição da carga de trabalho (COSTA, 2004, MURPHY, 2004).

Por outro lado, o rastreamento restringe de forma significativa uma liberdade relativa de que gozava o motorista frente aos trabalhadores aprisionados em usinas e escritórios. Até a incorporação dessa tecnologia, o caminhoneiro respondia apenas pelo produto de seu trabalho

– entrega da mercadoria no local e hora aprazada. Agora, todo o processo (como dirige, rotas escolhidas, pontos e duração de paradas, presença de terceiros na cabine etc.) é motivo de escrutínio contínuo, tal como para seus colegas no chão de fábrica. Ou talvez de forma ainda mais intensa: afinal o rastreador é individualizado; está sempre a exigir a atenção do motorista; e a ele toda a resistência se limita a uma ou outra placa de caminhão jocosa como em: “Monitorado por... bisbilhoteiros”. Mesmo o motorista autônomo, dono de seu caminhão, não é o proprietário da carga e assim deve se sujeitar ao monitoramento em atendimento à demanda de seus clientes, chegando-se assim ao limite do monitorado pagando pela sua vigilância.

A tecnologia torna visível cada motorista e ao fazê-lo torna-o conhecido, descritível, analisável e classificável. Ao mesmo tempo, impinge a ele a consciência do olhar atemporal do outro, seu controlador. Resta um *corpo dócil, submetido e utilizado, aperfeiçoado e transformado no corpo que pode produzir*. O panótico materializa-se na cabine do caminhão.

5 CONCLUSÃO

Etiquetas eletrônicas em lojas, câmaras de TV, celulares e monitoramento de veículos por satélites são sistemas já incorporados à vida moderna. Deixaram de provocar excitação. O usuário, transeunte ou motorista tem com esses dispositivos uma relação próxima. Nem por isso tais dispositivos devem ser ignorados à medida que mediam as relações entre indivíduos-organização.

O Panótico permite várias interpretações. Ao atender a sugestão de Simon (2005) e teorizar em reverso a nova vigilância, não seria o caso de se constatar o distanciamento das condições objetivas entre a realidade e as requeridas pelo modelo (confinamento, exame, individualização, classificação, condicionamento, subjetivação e punição) e proclamar a falha do modelo em reproduzir a realidade. Seria o transverso: investigar como se tem falhado em converter a realidade em um Panótico, que representaria uma situação ideal (econômica) de poder, aquele que nem mesmo precisa ser exercido para conseguir converter as populações amorfas em agentes produtivos; onde os indivíduos são isolados, forçados a se tornarem visíveis, identificados e comparados com outros, de forma eficiente e a baixo custo, tornando-se portadores da própria vigilância a ponto de agirem conforme as normas, com um mínimo de resistência.

Alguns dispositivos listados no artigo, apesar de representarem uma amostra da moderna tecnologia em vigilância do deslocamento, não têm o propósito de instrumentar o Panótico. Pelo contrário, as etiquetas foram tidas como instrumentos libertários: pode-se fazer

de tudo com as roupas, dentro do ambiente limitado. As câmaras tornam a vigilância menos presente na mente das pessoas, a ponto de se empregar cartazes para as evidenciar e daí produzir algum efeito dissuasório (de conformidade às normas). A vigilância via celular requer o consentimento de seu usuário e é sensível à resistência, pois, afinal, o equipamento pode ser “esquecido” ou desligado.

Situação diferente é a do motorista de caminhão monitorado por satélite. Aqui, a realidade se aproxima do Panótico. A eletrônica embargada assevera que o operador-controlador acesse remotamente de sua torre todas as informações necessárias, o suficiente para assegurar a conformidade do motorista às normas. O motorista de caminhão passa a ser o detido; seu caminhão, a cela. A subjetivação do olhar do operador-controlador veste o motorista em uma camisa de força, como tal, desconfortável e inescapável. Toda resistência é inútil, o corpo se disciplina, a função utilidade caminha para o seu máximo, o mercado dita suas leis – o motorista torna-se operador de caminhão.

Dessa forma, considera-se evidente que a tecnologia de vigilância deve ser avaliada caso a caso no que tange ao seu impacto nas relações sociais, não se prestando a generalizações, sempre totalizantes. Nesse quadro, o Panótico ainda se presta como metáfora, à medida que mesmo o seu distanciamento da realidade induz a um questionamento profícuo.

REFERÊNCIAS

- AHAS, R., MARK, U. Location based services – new challenges for planning and public administration? **Futures**, vol. 37, n. 6, 2005.
- COSTA, R. (resp.). Autotrac. **Satellitix**. Ano I, nº 7, Agosto, 2004. 15p. Disponível em <<http://www.autotraco.com.br>>. Acesso em 25.06.2006
- BRYANT, S. Electronic surveillance in workplace. **Canadian Journal of Communication**, vol. 20, n.4, 1995, 20p.
- CAMPBELL, N. D. Technologies of suspicion: coercion and compassion in post-disciplinary surveillance regimes. **Surveillance & Society** 2(1), 2004, p. 78-92. Disponível em <<http://www.surveillance-and-society.org>>. Acesso em 20.06.2006.
- CAPPELLE, M. C. A; MELO, M. C. O.; BRITO, M. J. M. Uma Análise da Dinâmica do Poder e das Relações de Gênero no Espaço Organizacional. **RAE-Eletrônica**, v.3, n.22, jul-dez, 2004.
- COOPER, T., COLLEGE, E. New technology effects inventory: forty leading ethical issues. **Journal of Mass Media Ethics**, vol. 13, n. 2, 1998, p. 71-92
- FOUCAULT, M. **Discipline and punish: the birth of the prison**. New York: Panteon, 1977.

- GOW, G.A., IHNAT, M. Prepaid mobile phone service and the anonymous caller: considering wireless E9-1-1 in Canada. **Surveillance & Society** 1(4), 2004, p. 555-572. Disponível em <<http://www.surveillance-and-society.org>>. Acesso em 20.06.2006.
- GREEN, N.; SMITH, S. A spy in your pocket? The regulation of mobile data in the UK. **Surveillance & Society** 1(4), 2004, p. 573-587. Disponível em <<http://www.surveillance-and-society.org>>. Acesso em 20.06.2006.
- ITRONA, L. D. Opinion. Workplace surveillance “is” unethical and unfair. **Surveillance & Society** 1(2), 2003, p. 210-216. Disponível em <<http://www.surveillance-and-society.org>>. Acesso em 20.06.2006.
- KRAMER, R. Trust and distrust in organizations: emerging perspectives, enduring questions. **Annual Review of Psychology**, 1999.
- LIANOS, M. Social control after Foucault. **Surveillance & Society** 1(3), 2003, p. 412-430. Disponível em <<http://www.surveillance-and-society.org>>. Acesso em 20.06.2006.
- LYON, D. Editorial. Surveillance studies: understanding visibility, mobility and the phenetic fix. **Surveillance & Society** 1(1), 2002, p.1-7. Disponível em <<http://www.surveillance-and-society.org>>. Acesso em 20.06.2006.
- MARX, G. T. What’s new about the “new surveillance”? Classifying for change and continuity. **Surveillance & Society** 1(1), 2002, p. 9-29. Disponível em <<http://www.surveillance-and-society.org>>. Acesso em 20.06.2006.
- MURPHY, S. How to choose a GPS fleet management system: what features are right for you? **Management Quarterly**, vol. 45, n. 2, 2004.
- NICOLACI-DA-COSTA, A. M. Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, vol 18, n. 2, Mai-Ago 2002, p. 193-202.
- SEWELL, G. The discipline of teams: the control of team-based industrial work through electronic and peer surveillance. **Administrative Science Quarterly**, vol. 43, n.2, 1998.
- SILVEIRA, R. A. da. **Michel Foucault: poder e análise das organizações**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005. 165p.
- SIMON, B. The return of panopticism: supervision, subjection and the new surveillance. **Surveillance & Society** 3(1), 2005, p. 1-20. Disponível em <<http://www.surveillance-and-society.org>>. Acesso em 20.06.2006.
- STALDER, F. Opinion. Privacy is not the antidote to surveillance. **Surveillance & Society** 1(1), 2002, p. 120-124. Disponível em <<http://www.surveillance-and-society.org>>. Acesso em 20.06.2006.

STANTON, J. M., STAM, K. R. Information technology, privacy, and power within organizations: a view from boundary theory and social exchange perspectives. **Surveillance & Society** 1(2), 2003, p. 152-190. Disponível em <<http://www.surveillance-and-society.org>>. Acesso em 20.06.2006.

VALLAS, S. P. Rethinking post-fordism: the meaning of workplace flexibility. **Sociological Theory**, v. 17, 1999.

WALBY, K. How closed-circuit television surveillance organizes the social: an institutional ethnography. **Canadian Journal of Sociology**, vol. 30, n. 2, 2005.

YAR, M. Panoptic power and the pathologisation of vision: critical reflections on the foucauldian thesis. **Surveillance & Society** 1(3), 2003, p. 254-271. Disponível em <<http://www.surveillance-and-society.org>>. Acesso em 20.06.2006.

ZURECK, E. Theorizing surveillance – the case of the workplace. In: **Surveillance as social sorting: privacy, risk, and digital discrimination**. New York: Routledge, 2002.

Artigo recebido em 05/12/2006 e aceito para publicação em 01/03/2008