



Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

ISSN2175-9596



## VIGILÂNCIA, CONTROLE E TECNOLOGIA: UM ESTUDO SOBRE O SETOR SUPERMERCADISTA EM SÃO PAULO

*Vigilancia, control y tecnología: un estudio sobre el sector de supermercados en São Paulo*

*Surveillance, control and technology: a study on the supermarket sector in São Paulo*

**Leonardo José Ostronoff<sup>a</sup>**

<sup>(a)</sup> Universidade de São Paulo – Pós-doutorado. Os resultados apresentados neste artigo são decorrência da pesquisa financiada pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) identificada pelo processo 2016/18464-1, vinculada ao Projeto Temático “A gestão do conflito na produção da cidade contemporânea: a experiência paulista.

### Resumo

As novas tecnologias de videovigilância espalharam-se pelos mais diversos espaços. Atualmente, a mesma tecnologia das prisões é usada nos supermercados. Como todo vigiar produz um modo de se comportar aos sujeitos, interessa entender a maneira que a videovigilância gera comportamentos no espaço dos hipermercados. Ao observar os sistemas de vigilância pode-se também investigar os sistemas de punição. Para o controle do trabalho o medo do desemprego é central, justamente através dele que toda pressão sobre o trabalhador está baseada. As exclusões e desmoralizações são as formas de assédio e as cobranças se dão em cima do conceito de produtividade. As novas tecnologias de videovigilância permitem um controle maior dos trabalhadores e tem por consequência um aumento das formas extraoficiais de punição através da violência moral.

**Palavras-chave:** Vigilância; Controle; Tecnologia; Trabalho.

### Resumen

*Las nuevas tecnologías de videovigilancia se extendieron por los más diversos espacios. Actualmente, la misma tecnología de las prisiones se utiliza en los supermercados. Como todo vigilar produce un modo de comportarse a los sujetos, interesa entender la manera que la videovigilancia genera comportamientos en el espacio de los hipermercados. Al observar los sistemas de vigilancia se puede también investigar los sistemas de castigo. Para el control del*

*trabajo el miedo del desempleo es central, justamente a través de él que toda presión sobre el trabajador está basada. Las exclusiones y desmoralizaciones son las formas de acoso y las cobranzas se dan sobre el concepto de productividad. Las nuevas tecnologías de videovigilancia permiten un control mayor de los trabajadores y tiene como consecuencia un aumento de las formas extraoficiales de castigo a través de la violencia moral.*

**Palabras clave:** Vigilancia; Control; Tecnología; Trabajo.

### **Abstract**

*The new technologies of video surveillance have spread through the most diverse spaces. Currently, the same prison technology is used in supermarkets. As all surveillance produces a way of behaving to the subjects, it is important to understand the way in which video surveillance generates behaviors in the space of hypermarkets. By observing surveillance systems one can also investigate punishment systems. For the control of work the fear of unemployment is central, precisely through it that all pressure on the worker is based. Exclusions and demoralizations are the forms of harassment and the charges are based on the concept of productivity. The new technologies of videovigilance allow a greater control of the workers and has as consequence an increase of the unofficial forms of punishment through the moral violence.*

**Keywords:** Surveillance; Control; Technology; Work.

Primeiramente é preciso destacar que este artigo é desenvolvimento de uma pesquisa de pós-doutorado financiada pela FAPESP que integra o quadro de pesquisas do projeto temático “A gestão do conflito na produção da cidade contemporânea: a experiência paulista”. O tema específico dessa pesquisa é a formação de uma cultura de controle na sociedade contemporânea e seus desdobramentos no cotidiano de trabalho. Trata-se, mais precisamente, de investigar os sistemas de vídeovigilância nos três maiores hipermercados brasileiros: Carrefour, Wal-Mart e Extra. O que inclui os trabalhadores, mas também os clientes, os vigias e todos aqueles que estão no espaço das lojas. Através da observação direta das tecnologias de vigilância investiga-se os sistemas de punição criados no interior das lojas. Assim, tanto o vigiar quanto o punir estão contemplados. Entrevistas semi-estruturadas estão sendo realizadas com clientes, trabalhadores das lojas e executivos dos níveis de gerência e logística. Os manuais de gestão e procedimentos de trabalho das três grandes empresas selecionadas também são fontes dessa pesquisa.

Estou observando os dispositivos de controle diante das novas tecnologias existentes no mundo contemporâneo. Dispositivo é aqui compreendido como tecnologias e táticas de controle que geram condutas. Os comportamentos não são construções do imponderável, ao contrário, são produzidos por maquinarias organizadas racionalmente com objetivo de controlar os corpos em determinados espaços. Ao analisar os pares: vigiar e punir, esta pesquisa se insere no pensamento de Foucault

(2010). Porém, em nenhum momento no trabalho de campo feito até então, esses conceitos se apresentaram separados, ao contrário, estão intrinsecamente relacionados. Não se vigia somente como uma atividade em si, mas a punição está sempre em vista. O controle depende de ambos aspectos, não se efetiva somente com um deles.

Mas a utilização de tecnologias para controle não é algo novo no modo de produção capitalista. Thompson (2005), analisando historicamente o início da indústria na Inglaterra, mostra como o controle do tempo era parte integrante da organização do trabalho na produção fabril. A inovação tecnológica daquela época: o relógio de pulso, era proibido na linha montagem. Somente os supervisores eram autorizados a utilizá-los, aos operários de “chão de fábrica” não era permitido. Em um espaço onde a racionalização do tempo era fundamental no controle dos trabalhadores, o acesso ao relógio de pulso era uma forma de poder. Certamente, fora da fábrica essa relação não tinha mesma intensidade, mas naquele espaço onde o objetivo dos meios de produção eram retirar a máxima produtividade dos operários, portar o relógio de pulso dava poder aos operários nas relações de produção. O controle do tempo não era mais exclusividade dos superiores, mas se tornava acessível para todos. Tal fato, não podia ser tolerado, pois desconstruía um eixo do dispositivo de controle sobre os trabalhadores.

A discussão acima nos remete ao registro da Sociedade Disciplinar, onde cada espaço rege uma norma para doutrinar os corpos circunscritos às suas fronteiras. Essa técnica verifica-se além das prisões, mas também em hospitais, nas forças armadas, nas escolas e nas fábricas. Segundo Foucault (1998), esse poder disciplinar se constitui em um mecanismo fundamental para o desenvolvimento do capitalismo industrial e uma das grandes invenções da sociedade burguesa. O poder disciplinar tinha como objetivo “adestrar os corpos”, utilizando alguns mecanismos simples: o olhar hierárquico, a sanção normalizadora e o exame. Fato é que as instituições disciplinares produziram um maquinário de controle que funciona com um microscópio dos comportamentos. O problema dessa pesquisa estaria resolvido, se ainda estivéssemos no registro da sociedade disciplinar. Porém, segundo Deleuze (1992), não estaríamos mais no regime dessa sociedade, onde o paradigma que imperava era o do confinamento na fábrica. Com a passagem para a sociedade de controle surgem formas de disciplina diferenciadas baseadas em um discurso de maior participação e criatividade. Esta, por sua vez, fazia

dos indivíduos um só corpo, havendo uma solidariedade entre eles gerada pela situação do trabalho<sup>1</sup>. Prisões, hospitais, e até mesmo bancos, são locais onde normalmente esperamos ser vigiados, onde o olhar constante sobre os indivíduos é justificado por questões de segurança. Porém, na sociedade contemporânea de acordo com a sociedade de controle, esses sistemas espalharam-se pela vida cotidiana. “Em suas montagens, as imagens das câmeras-olho ou olhos-máquina põem em relação vários domínios: a prisão, o trabalho, a guerra, a administração, o consumo” (Bruno, 2012, p. 59).

Segundo Cardoso (2013), os circuitos internos de TV (CFTV) teriam a capacidade de prevenção, ou seja, impedir que delitos fossem cometidos no interior dos ambientes observados. De fato, na observação feita em campo, os CFTVs, não estão isolados, são parte de um setor das empresas chamado de “prevenção de perdas”. Este tem por objetivo identificar e diminuir ao máximo os prejuízos dos hipermercados. Tudo aquilo que pode gerar risco de perda, pode sofrer intervenção desse setor das empresas. Interessante que ele não está submetido às gerências das lojas, supervisores ou gerentes gerais. Qualquer um dentro da loja é passível de ser investigado. Como dito por um entrevistado: “qualquer um pode ser pego pela prevenção”. Até mesmo o presidente da empresa é observado por esse setor, caso que aconteceu no Wal-Mart, onde um presidente no Brasil foi afastado diante de investigações feitas por esse setor.

Essas tecnologias de prevenção são baseadas em um discurso onde se oferta segurança para aqueles que estão dentro do espaço dos hipermercados. Porém, eles não estão somente nas lojas. Existe circuito interno de TV nos chamados CDs (Centros de Distribuição), onde não há presença de cliente algum. Ali somente estão trabalhadores e estoques de mercadorias que depois serão levadas às lojas. Outro fator que reforça essa percepção, é quanto aos supermercados on-line. Nos locais onde funcionam, ou seja, onde ficam os trabalhadores que organizam o site e cuidam das vendas virtuais, também não existe presença física de clientes, mas existe videovigilância. Assim, a prevenção não é somente uma questão da segurança conforme afirmam as empresas, são também tecnologias de controle dos trabalhadores.

---

<sup>1</sup> Assume-se aqui a hipótese da sociedade de controle de Deleuze, porém esta discussão no campo das ciências sociais é ampla e envolve diversas tradições sociológicas e autores não citados aqui. Isso pode melhor ser verificada no artigo “Controle Social: notas em torno de uma noção polêmica” (Alvarez, 2004).

A discussão então, se aproxima e se diferencia do relógio de pulso nas fábricas inglesas do começo do capitalismo. A semelhança se mostra no emprego das tecnologias para controle do trabalho: o relógio de pulso nas fábricas e a videovigilância nos hipermercados. A diferença é que a videovigilância não está no registro da sociedade disciplinar, mas de controle. O que significa que não está circunscrita a um local fixo, mas essa tecnologia se espalha por outros espaços urbanos, constituindo uma rede de controle dos corpos para além da fábrica.

Segundo Latour (2006), seria um sistema sociotécnico que visa à vigilância e controle dos corpos e comportamentos em espaços fechados das sociedades contemporâneas, não somente transmitindo as imagens, mas interpretando-as em uma cena. “A máquina de visão não simula o olho, mas as faculdades de seleção e análise do que se vê” (Bruno, 2012, p. 51). Nessa “seleção do que é visto” as tecnologias de videovigilância reproduzem estereótipos sociais baseados em construções sociais como raça, gênero, classe social, aparência. Em estudo sobre o CFTV no Wal-Mart dos EUA (2013), demonstra-se que negros são mais suspeitos do que brancos quanto aos furtos. Não importa qual tecnologia é utilizada, existe reprodução do racismo na execução da segurança. Também são afetados por esse processo os hispânicos, chineses, árabes, entre outros. Todos aqueles que são de minorias étnicas acabam por sofrer com os abusos dos agentes da prevenção de perdas.

A segurança deixou de ser uma prerrogativa do Estado, pois ocorreu uma expansão do setor privado. Empresas de segurança passaram a desenvolver tecnologias para controlar pessoas nos mais diferentes ambientes da vida cotidiana. Em estudo sobre a videovigilância no Rio de Janeiro, Cardoso (2013) afirma que a Assembleia Legislativa do Estado, no período de 1998 até 2009, aprovou sete leis com respeito à instalação de câmeras de segurança em locais tais como berçários, unidades de terapia intensiva neonatal, casas noturnas, praças de pedágio, estabelecimentos financeiros, transporte metroviário, bailes *funk* ou eventos de música *techno*, caixas eletrônicos. Segundo o autor, cada local recebeu um sistema de videovigilância com objetivo de aumentar a segurança dos cidadãos. Um fato interessante relatado pelo autor foi a solução de crimes com base em imagens de câmeras de *shoppings centers*, lojas de conveniência e supermercados. Como exemplo, o filme “Prison Images”, faz menção a um sistema que não mostra os corpos dos prisioneiros em detalhes nas telas, mas como pontos que são rastreados e identificados. Essa mesma tecnologia das prisões é também usada em supermercados, onde os pontos na tela são clientes cujos movimentos são rastreados para auxiliar na

logística (Bruno, 2012).

Através da pesquisa de campo foi possível verificar essa relação entre segurança pública e privada. Analisando o setor comercial, Garland (2005) afirma que através das técnicas de gestão, a segurança tornou-se parte integrante nas organizações, havendo até mesmo o surgimento de uma polícia privada, reconhecida pelo governo como um sócio na produção de segurança e controle do crime. Nesses cenários privados, como os centros comerciais, os indivíduos podem ser inspecionados, vigiados ou filmados, o que seria, segundo o autor, “condição necessária para garantir a segurança e o prazer dos consumidores e cidadãos decentes”. É recorrente nos depoimentos dos funcionários a afirmação de que a prevenção de perdas é planejada com participação de agentes que já trabalharam em polícias e forças armadas. Existe uma comparação dos “prevenção” (como dito pelos funcionários) com as inteligências policiais. A utilização de técnicas de funcionários “encobertos”, que ficam períodos nas lojas trabalhando como funcionários “comuns” com objetivo de descobrir irregularidades, é apontada pelos depoimentos. Revistas, circuitos de videovigilância, funcionários encobertos, são técnicas que demonstram a influência do agir policial na gestão dos supermercados. Mas como dito no começo desse texto, o vigiar e o punir são pares que não podem ser isolados quanto pensamos em relações de trabalho. Toda essa tecnologia apresentada pela prevenção de perdas, também possui um sistema de punição sem o qual ele não funcionaria.

Em minha tese de doutorado (Ostronoff, 2015) pesquisei no trabalho bancário os impactos dessas novas formas de controle na gestão dos bancos brasileiros, sobretudo, através do sistema de metas de produtividade. Este diz respeito diretamente ao paradigma da empresa, onde o serviço de vendas tornou-se sua alma (Deleuze, 1992), caso que comprovei entre os bancários ao se tornarem vendedores de produtos como seguros, cartões, etc. Por isso, estudar a vigilância sobre os trabalhadores de uma grande loja se torna fundamental, pois são eles vendedores por excelência. Foucault (2015) define quatro táticas finas da sanção:

1. **Excluir:** exilar, expulsar, pôr para fora da sociedade. Tática que podia ser observada no ostracismo, utilizada na Grécia arcaica.
2. **Organizar um ressarcimento, impor uma compensação:** aquele que infringe as regras fica assim forçosamente preso a um conjunto de compromissos que o coagem. O objetivo

é prender o infrator dentro de uma rede de obrigações multiplicadas, exacerbadas em relação à rede tradicional na qual ele se encontra.

3. **Marcar:** deixar um sinal no corpo ou uma mácula simbólica (humilhar seu personagem, reduzir seu status) seu nome que representa uma diminuição no status, uma humilhação. Pode ser uma cicatriz, uma amputação, algo que gire em torno da vergonha ou da infâmia, como por exemplo, mãos cortadas dos ladrões.
4. **Encarcerar:** tática do presente, retirar a liberdade.

Nos hipermercados é possível observar essas táticas de punição conforme descritas por Foucault. A exclusão não se dá em retirar da sociedade, mas sim, é possível pensar um paralelo com a demissão dos trabalhadores. Estes são excluídos do universo da loja através da sanção do desemprego. Alguns clientes também podem ser proibidos de entrarem nas lojas, sendo considerados indesejáveis naquele espaço. A sanção e compensação podem ser observadas no caso dos caixas, quando o valor registrado na venda de produtos não é o mesmo existente ao fim do turno. O caixa então tem descontados esses valores dos seus respectivos salários. A marca aparece com destaque entre os trabalhadores na utilização da violência psicológica, através de casos de humilhações, máculas simbólicas, assédio moral.

## REFERÊNCIAS

Bruno, F. (2012, dezembro). Contramanual para câmeras inteligentes: vigilância, tecnologia e percepção. *Galáxia*, n. 24, 47-63.

Bruno, F. (2013). *Máquinas de ver, modos de ser: vigilância, tecnologia e subjetividade*. Porto Alegre: Sulina.

Cardoso, B. (2013, fevereiro). Câmeras Legislativas: videovigilância e leis no Rio de Janeiro. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 28(81).

Deleuze, G. (1992). Post-scriptum sobre as sociedades de controle. In G. Deleuze (Ed.). *Conversações: 1972-1990* [tradução de Peter Pál Pelbart]. Rio de Janeiro: Editora. 34.

Foucault, M. (1998). *História da Sexualidade I: a vontade de saber* [tradução de Maria Thereza da Costa Albuquerque e J. A. Guilhon Albuquerque]. Rio de Janeiro: Edições de Graal.

Foucault, M. (2010). *Vigiar e Punir* [38. ed.]. Rio de Janeiro: Vozes.

Foucault, M. (2015). *A Sociedade Punitiva/Michel Foucault* [tradução de Ivone C. Benedetti]. São Paulo: Martins Fontes.

Garland, D. (2005, abril). *La cultura del control*. Crimen y Orden Social em La sociedad contemporânea. Barcelona: Gedisa Editorial.

Latour, B. (2006). *Changer de société refaire de La sociologie*. Paris: La Découvert.

Ostronoff, L. J. (2015). *Menos Metas, Mais Saúde: um estudo sobre o sindicato dos bancários de São Paulo*. Tese, Doutorado em Sociologia, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.