

# Olhares humanos: o exercício do olhar nos sistemas de videomonitoramento urbano

## Human gaze: gaze exercise in urban videosurveillance systems

Diego Coletti Oliva<sup>a</sup>

### Resumo

O presente artigo, baseado na pesquisa desenvolvida para o mestrado em Sociologia, tem por objetivo discutir a construção e o exercício do olhar pelos operadores do sistema de videomonitoramento urbano da cidade de Curitiba-PR, problematizando a forma como são definidos os alvos da vigilância e como o poder do olhar é posto em prática por esses indivíduos, com efeitos perversos no controle e segregação social, e também trazendo à tona questões relativas à suposta posição de poder dos operadores e sua relação com um ambiente trabalho bastante específico e diferenciado.

**Palavras-chaves:** vigilância; videomonitoramento urbano; segregação; indesejáveis; espaços públicos.

### Abstract

The presente article, based on the research developed for the master's degree in Sociology, has the objective of discussing the construction and exercise of the gaze by the operators of the urban videosurveillance system of the city of Curitiba-PR, questioning how the targets of surveillance are defined and the power of gaze is implemented by these individuals, with perverse effects in control and social segregation, and also bringing up issues relating to the alleged position of power of the operators and their relationship with a very specific and unique work environment.

**Keywords:** surveillance; urban videosurveillance; segregation; undesirables; public spaces.

---

<sup>a</sup> Doutorando em Sociologia, Universidade Federal do Paraná – UFPR, Curitiba, PR, Brasil. Contato: oliva.dc@gmail.com



Muito já foi dito sobre vigilância por diversos autores neste campo de estudos que pode ser considerado recente e crescente em vários aspectos, traçando um caminho que eu considero bastante completo e importante para que possamos discutir a questão de que este artigo pretende tratar: uma análise da atuação dos operadores de um sistema de vigilância eletrônica em espaços públicos; uma análise dos olhares humanos por trás das lentes das câmeras.

Em toda a literatura dos estudos de vigilância são muito poucos os trabalhos que se debruçam sobre esses objetos, são poucos os que reconhecem a importância desse elemento humano para a efetividade dos sistemas de videomonitoramento.

O que eu pretendo demonstrar nas próximas páginas deste artigo é exatamente a complexidade e a relatividade dos diversos processos e fatores que fazem parte da operação dos sistemas eletrônicos de vigilância, buscando compreender e problematizar a forma como aqueles que trabalham observando as câmeras interagem com as imagens capturadas, como eles interpretam e atribuem significado àquelas imagens e como eles reagem às mesmas, ou as ignoram. Somente por meio dessa análise é que as relações entre a cultura do medo e a forma como a vigilância é exercida poderão ser sinalizadas de forma mais clara.

Para sustentar as afirmações feitas aqui, esse artigo se baseia em alguns estudos empreendidos com objetos, ou melhor, sujeitos similares realizados em outros países e em diferentes contextos institucionais, mas que permitem que sejam observadas correlações paralelas às encontradas em meu próprio trabalho de campo. Trabalho de campo esse que foi realizado por meio de um longo período de observação participante, onde enquanto pesquisador me foi garantida a entrada na sala de controle do CIMEC<sup>1</sup>, responsável pelo monitoramento de 56<sup>2</sup> das 175 câmeras de videomonitoramento urbano da cidade de Curitiba em funcionamento até o momento da pesquisa, permitindo assim que eu pudesse acompanhar o cotidiano do interior de uma sala de controle de vigilância eletrônica, observando as interações que tomavam lugar nessa situação social tão particular, tanto entre os operadores e as imagens das câmeras em seus monitores, quanto entre os próprios sujeitos dessa observação entre si, enquanto colegas de trabalho.

Assim, começo a discussão deste artigo apontando para a forma como o olhar dos operadores é construído, como a interpretação e a atribuição de sentido às imagens das câmeras guia a atuação dos mesmos, influenciada por sua subjetividade, seus preconceitos e estereótipos reforçados por diversos valores culturais, entre eles a questão da cultura do medo.

Em seguida descreverei como se dá o exercício prático desse olhar, partindo de uma aparente posição de poder dos operadores sobre os observados, apontando tanto para os procedimentos e rotinas cotidianas do interior da sala de controle, os sujeitos e as instituições envolvidas, e as principais ações empreendidas pelos operadores, como também para os principais alvos de sua observação, discutindo assim tanto quem são os vigias, como quem são os vigiados.

Finalmente, invertendo o quadro de análise usado anteriormente, passarei a uma discussão que ressalta o caráter opressivo do trabalho dos operadores, apontando para as dificuldades encontradas por esses indivíduos em um ambiente de trabalho monótono, repetitivo e estressante, com uma alta carga de cobrança e baixo reconhecimento e incentivo, buscando demonstrar também as principais estratégias postas em movimento para lidar com essas questões.

## **A construção do olhar**

Para aqueles que promovem o videomonitoramento como uma panaceia para o crime e a desordem nas ruas de nossas cidades, assim como para aqueles que alertam para o espectro do estado distópico de vigilância, há

<sup>1</sup> Centro Integrado de Monitoramento Eletrônico de Curitiba

<sup>2</sup> No período em que foi realizada a observação participante o CIMEC era responsável por 49 câmeras de vigilância, e o sistema era composto por 116 câmeras no total. A pesquisa de mestrado foi realizada entre os anos de 2011 e 2013.

uma concepção em comum: de que o videomonitoramento realmente produz os efeitos que lhe são atribuídos... Neste sentido, ambos compartilham uma tendência a um determinismo tecnológico: uma crença inquestionável no poder da tecnologia, seja ele benigno ou maligno. (NORRIS; ARMSTRONG, 1999, p. 9, tradução nossa<sup>3</sup>).

Como Norris e Armstrong apontam na citação acima, a maior parte dos estudos sobre vigilância, e especialmente sobre vigilância visual e videomonitoramento, estão marcados por um determinismo tecnológico que limita a análise dos efeitos da presença das câmeras, assumindo de forma bastante ingênua que a sua operação se efetiva da maneira ideal para a qual foi planejada e ignorando o papel essencial do “elemento humano” por trás das lentes das câmeras.

Essa perspectiva de análise do videomonitoramento coloca os estudos de vigilância em uma posição normalmente teórica, quantitativa e estatística em suas observações e conclusões, e deixa de lado uma abordagem qualitativa da forma como os sistemas eletrônicos de vigilância são operados. A maioria dos autores parece se esquecer de que as câmeras não atuam de forma autônoma nem são autoconscientes e só são efetivas na medida em que são monitoradas pelos seus operadores, que nada mais são do que indivíduos em uma situação de trabalho, dotados de subjetividade e capazes de serem irracionais, disfuncionais e preconceituosos em seu olhar.

São esses operadores que irão observar, interpretar e responder às imagens geradas constantemente pelas câmeras de vigilância espalhadas pelas ruas e praças da cidade. De fato, podemos afirmar no limite, que sem esse triplo processo de observação, interpretação e resposta a videovigilância seria algo absolutamente fútil e não traria efeito algum, tanto negativo quanto positivo.

Devido a esse privilégio dado às abordagens quantitativas sobre o videomonitoramento, relacionando seus efeitos aos indicadores de violência e criminalidade urbanas, muito pouco foi produzido sobre o nível “microsociológico” dessas relações, e há uma relativa pobreza de dados empíricos sobre a real operação desses sistemas. Daí a importância deste trabalho: para somar ao campo de estudos da vigilância e para que através da comparação com os resultados que outros pesquisadores obtiveram em diferentes cidades e instituições seja possível generalizar alguns elementos e a partir daí construir teorizações capazes de analisar de forma menos determinista, e mais complexa, os impactos trazidos pelas câmeras de vigilância para o cotidiano.

Para que possamos quebrar esse determinismo tecnológico é útil compreendermos a forma como as imagens são interpretadas pelo operador, ou seja, compreender como o olhar humano dá significado tanto ao que está explícito nas imagens observadas através dos monitores quanto ao que está oculto nos gestos, comportamentos e atos dos sujeitos observados. Nesse sentido é inestimável a contribuição de alguns autores da sociologia da fotografia e da imagem como Boris Kossoy (2007, 2009) e Ana Maria Mauad (1996), que, apesar de discutirem a imagem fotográfica em sua obra, permitem que se construa uma perspectiva bastante interessante e útil de análise da interpretação das imagens de vigilância.

De acordo com Kossoy, para compreender completamente uma imagem dois níveis de análise são necessários: a análise iconográfica e a análise iconológica. A primeira foca-se no exterior da imagem, nos elementos constitutivos da mesma. Nessa análise a importância está naquilo que está explicitamente visível na imagem, nos elementos icônicos registrados, permitindo que se extraiam as informações sobre quem, o que, como, quando e onde as imagens foram geradas,

<sup>3</sup> “For those who promote CCTV as the panacea to the crime and disorder on our city streets and for those who warn of the spectre of the dystopian surveillance state, there is a common assumption: CCTV actually produces the effects claimed for it ... In this way, both share a tendency towards technological determinism: an unquestioning belief in the power of technology, whether benign or malevolent”.



sobre o assunto que foi registrado e sobre a tecnologia que foi utilizada para tal. Já a análise iconológica será baseada exatamente no que não está explícito na imagem, no significado intrínseco de seu conteúdo, na decodificação dos sentidos atribuídos aquela imagem.

É a combinação dessas duas análises, reunindo uma variedade de elementos icônicos e de significados que serão social e culturalmente traduzidos e codificados, que dará sentido à representação da realidade presente na imagem observada. Nesse sentido, o autor não nega o caráter de índice que a imagem carrega, no entanto Kossoy reconhece que o significado da mesma só existe graças a um ato de criação por parte tanto daquele que registra a imagem quanto daquele que a observa e interpreta posteriormente, o que no caso do videomonitoramento, na maioria das vezes, se realiza simultaneamente na ação do operador, que ao mesmo tempo controla a câmera e analisa a imagem observada em tempo real<sup>4</sup>.

Trata-se assim de reconhecer que no limite, a imagem presta-se como evidência documental de algo que ocorreu na realidade concreta; porém, não significa tratar-se de um registro fidedigno da realidade ou uma verdade absoluta. Trata-se apenas de uma verdade iconográfica (KOSSOY, 2007).

A historiadora Ana Maria Mauad caminha no mesmo sentido que Kossoy ao questionar o caráter indicial da imagem. Para a autora a fotografia possui uma “ideia” de índice, no entanto, há muito mais a ser levado em consideração entre a elaboração e a observação da imagem (MAUAD, 1996). Longe de ser gerada automaticamente a imagem é uma elaboração do real, resultante de um ato de investimento de sentido realizado pelo autor daquele discurso visual mediante uma série de regras, inclusive de ordem técnica.

Por fim, há que se considerar a fotografia como uma determinada escolha realizada num conjunto de escolhas possíveis, guardando esta atitude uma relação estreita entre a visão de mundo daquele que aperta o botão e faz ‘clic’. (MAUAD, 1996, p.77).

Nesse sentido, apesar de ser considerada como índice e testemunho, a imagem, tanto a fotográfica quanto a gerada pelas câmeras de vigilância, encontra-se dentro de um espaço marcado por formas de representação e de imaginários culturais e por tensões que irão interferir nas condições de emissão e de recepção das imagens e contextualizar a sua elaboração e interpretação. A imagem deve ser concebida como texto, como uma mensagem organizada constituída por expressão (técnica, estética, enquadramento, etc.) e conteúdo (pessoas, objetos, lugares, etc.) e que só pode ser compreendida como um todo, integrando todos os seus sentidos e analisando tanto o texto visualmente codificado quanto o seu contexto social de origem e de recepção. “A imagem não fala por si só; é necessário que as perguntas sejam feitas” (MAUAD, 1996, p. 83).

Pode parecer que essa aproximação entre a análise fotográfica e a construção do olhar dos operadores esteja flexibilizando demais os conceitos desses autores, entretanto, vale lembrar que o que faço aqui é um esforço metodológico que, ao combinar esses diferentes elementos de análise, permita uma compreensão, em certa medida, inovadora da atuação dos operadores do sistema de videomonitoramento urbano de Curitiba. Assim, ao trazer essas questões sobre a elaboração e interpretação da fotografia enquanto objeto de análise nos aproximamos da atuação cotidiana do operador, que é ao mesmo tempo “fotógrafo” ao elaborar e construir o discurso visual, escolhendo qual câmera irá monitorar e controlando o alcance, o foco e a direção de seu escopo; e também de observador, ao analisar em tempo real as imagens e os

<sup>4</sup> Salvo quando a imagem das câmeras de vigilância é utilizada posteriormente para exercer seu poder de viés-probatório, e mesmo nesses casos, é válido levar em consideração que a própria evidência fornecida pelo registro em vídeo das câmeras de vigilância é um discurso visual construído pelo observador, marcado por uma elaboração técnica, cultural e estética (portanto ideológica) do operador da câmera, que, de forma direta ou indireta, intencional ou não é capaz de interferir na imagem produzida.



discursos que ele próprio vai criando quase que inconscientemente, enquanto navega pelas câmeras de vigilância.

É aqui que a contribuição do interacionismo traz uma nova perspectiva de análise e colabora para uma compreensão mais profunda da prática da vigilância. Devemos lembrar que, ainda que mediada pelas câmeras de videomonitoramento, ocorre uma interação entre os operadores e os vigiados, uma interação assimétrica (GOFFMAN, 2010) onde os operadores tem um grau de controle das informações muito maior do que os vigiados, visto que eles não precisam se preocupar com a informação que estão transmitindo, graças à sua invisibilidade para os vigiados, enquanto estes não são capazes nem de receber informações sobre os operadores, nem de verificar as reações dos mesmos sobre a informação que estão enviando.

Vale lembrar que, como qualquer outra interação, ela se desenvolve na chave das expectativas dos envolvidos, assim, são basicamente as expectativas dos operadores do sistema que irão definir as regras dessa interação, reger as interpretações e as reações dos mesmos, definindo dessa maneira quem deve ser vigiado e de que maneira, quem constitui uma ameaça e quem é inofensivo, quem é e quem não é um *indesejável*.

Assim, a eficácia de um sistema de videovigilância, tanto em espaços públicos como os analisados nessa dissertação, mas também em espaços privados e diferentes contextos sociais, culturais e institucionais, parece depender de forma muito mais profunda e determinante da atuação dos operadores do que das tecnologias sobre as quais se apoia. É, sobretudo, por esse motivo que não podemos analisar e/ou avaliar um sistema de monitoramento baseado na efetividade ideal das câmeras, a função do operador é crucial na medida em que é ele que irá dotar de sentido os milhões de cenas gravadas pelas câmeras.

Ao fazer isso, o operador não age de forma maquínica e neutra, ao contrário, o operador colocará em sua interpretação das imagens monitoradas, mesmo que de forma inconsciente, toda a sua subjetividade. Sua leitura do que se passa diante dos olhos eletrônicos das câmeras de videomonitoramento refletirá os estereótipos reproduzidos por seu próprio contexto social, revelará seus preconceitos, e também seus medos. É o elemento humano que fará com o que o sistema de videomonitoramento reproduza os discursos que o legitimaram, tanto o discurso da segurança e da proteção contra o crime e a violência, quanto o discurso do medo da diferença, da exclusão e do desaparecimento dos indesejáveis.

É apenas estudando a chave observação-interpretação-reação dos operadores, bem como suas próprias subjetividades, que seremos capazes de compreender o complexo funcionamento da vigilância e do controle social postos em ação pelos sistemas de videomonitoramento urbano contemporâneos.

## **O exercício do olhar**

Quando pensamos pela primeira vez na posição ocupada pelos operadores dos sistemas de videovigilância estes parecem ocupar um lugar de poder sobre o restante dos cidadãos, graças à observação unilateral e assimétrica que eles são capazes de exercer, e graças também à invisibilidade e inacessibilidade de sua posição. Como guardiões onipresentes do espaço público (e também privado, dependendo do contexto institucional) eles podem escolher quem deve ser vigiado, e como; eles podem seguir seus alvos, silenciosos e invisíveis, sem que sua presença seja verificada; e mesmo que os vigiados estejam cientes de seu olhar, por meio de placas e sinais de área monitorada, há muito pouco que possa ser feito para impedi-los. Na verdade, como Norris e Armstrong (1999) apontam, tentar fugir do escopo das câmeras serve apenas para justificar e atrair ainda mais a atenção dos operadores. Em última instância os operadores são livres para monitorar quem eles quiserem sem precisar justificar seus motivos para ninguém.

Em Curitiba não é diferente, e até mesmo os gestores do sistema de videomonitoramento urbano confirmam a autonomia dos operadores para tomar as decisões que julgarem necessárias



e agir sem a necessidade de confirmação de seus superiores. Tal autonomia é justificada pelos gestores como uma forma de agilizar e otimizar a própria atuação dos operadores e dos demais agentes mobilizados nas ruas, sejam da guarda municipal ou da polícia militar.

Mas será que os operadores do sistema de videomonitoramento urbano de Curitiba realmente possuem tamanha autonomia e poder quanto essa percepção inicial sugere? O que de fato acontece no interior de um Centro de Controle Operacional? E quando eu me questiono a esse respeito eu quero saber o que acontece em todos os detalhes: quem trabalha lá? Em que condições? Como são os turnos? Quais as instituições envolvidas? Como os operadores interagem entre si? Quem eles monitoram e por quê? Enfim, o que quero saber é como funciona o sistema de videomonitoramento em seu aspecto mais prático, em seu nível mais micro, quais as dinâmicas internas do exercício do poder do olhar sobre os espaços públicos do centro da cidade de Curitiba?

Para chegar às respostas dessas perguntas analisei o principal CCO da cidade de Curitiba, e o único que opera de forma diferenciada dos demais citados em minha dissertação de mestrado (OLIVA, 2013), a saber, o CIMEC – Centro Integrado de Monitoramento eletrônico de Curitiba.

O CIMEC está localizado na Praça General Osório, bem no centro da cidade de Curitiba, onde termina o famoso calçadão da Rua XV de Novembro. Neste pequeno edifício de aparência discreta e sem identificação fica o mais antigo CCO do sistema de videomonitoramento eletrônico, construído na expansão do sistema em 2008 o CIMEC era então responsável pelo monitoramento de todas as câmeras da capital paranaense, que na época somavam 36 câmeras espalhadas pela região central. Hoje os operadores do CIMEC monitoram num regime ininterrupto 56 câmeras, das quais 14 são de tecnologia analógica, tendo sido as primeiras instaladas no ano 2000, antes mesmo da criação do CIMEC, enquanto as demais são todas de tecnologia digital instaladas entre 2008 e 2012<sup>5</sup>.

Para isso o CIMEC conta com uma sala de controle equipada com oito computadores divididos em duas bancadas, de onde os operadores podem controlar quaisquer das 56 câmeras, além de quatro telões fixados em uma das paredes da sala, onde as imagens podem ser colocadas em tamanho maior para observar mais detalhes ou para que todos os operadores possam acompanhar uma abordagem simultaneamente, e dois rádios ligados diretamente às centrais de comunicação da Guarda Municipal e da Polícia Militar, além de um telefone fixo. Além desses equipamentos a sala conta com um armário onde os operadores guardam seus pertences pessoais enquanto estão em serviço e uma pequena sala estreita que acompanha a parede dos fundos onde se encontram todos os gabinetes dos computadores, fora do alcance direto dos próprios operadores e constantemente refrigerados por aparelhos de ar-condicionado para otimizar o funcionamento dos mesmos.

Além da própria sala de controle o CIMEC conta ainda com uma cozinha com fogão, geladeira e micro-ondas, banheiros, uma espécie de hall de entrada, onde fica o Supervisor do turno, e uma sala ao fundo, também refrigerada, onde fica o servidor principal e os HUBs e roteadores que permitem a comunicação dos computadores com todas as câmeras por meio de uma vasta rede de fibra ótica de alta velocidade.

No entanto, apesar de todo esse aparente avanço tecnológico, o CIMEC possui a mesma estrutura que tinha em 2008. Seus computadores não são mais avançados do que o que um usuário comum teria em sua própria casa para uso pessoal, exceto pelo software específico usado para operar as câmeras (Figura 1).

Diferente dos demais CCOs da cidade de Curitiba aqui não é apenas a guarda municipal que opera as câmeras, mas existe uma integração entre diferentes instituições, cada uma delas voltada para um objeto específico de monitoramento, e não necessariamente relacionadas à

<sup>5</sup> Dados referentes à janeiro de 2013, quando a redação final da dissertação de mestrado em Sociologia foi concluída e os dados atualizados pela última vez, hoje o número de câmeras em operação sob o monitoramento do CIMEC pode ter aumentado com a expansão constante do sistema.



**Figura 1.** Interior do CIMEC. Fonte: Curitiba (2013). Foto: Maurilio Cheli/Secretaria Municipal de Comunicação Social (arquivo).

segurança pública. Estão presentes aqui a SETRAN (Secretaria de Trânsito) que mantém um agente monitorando o trânsito do centro da cidade durante o horário comercial de segunda a sexta feira; e a SMU (Secretaria Municipal de Urbanismo) que também mantém um agente que atua das 8h às 16h, também de segunda a sexta feira, monitorando casos de comércio ilegal, fachadas irregulares e outros assuntos relacionados ao urbanismo.

No campo da segurança pública estão presentes a Polícia Militar e a Guarda Municipal. A PM, que de 2000 a 2008 era a responsável pelo videomonitoramento urbano de Curitiba, hoje mantém apenas um operador no CIMEC, 24 horas por dia, sete dias por semana, alternando em turnos de 12/36 horas<sup>6</sup>, responsáveis principalmente pelo monitoramento de crimes contra a pessoa. A Guarda Municipal, que hoje atua como a gestora de todo o sistema de videomonitoramento, não apenas no CIMEC, mas em todos os CCOs da cidade de Curitiba, mantém três operadores constantemente no CIMEC, também atuando 24 horas por dia durante todos os dias da semana, porém em turnos de 6 horas de observação no CIMEC e mais 6 horas de atuação nas ruas. Os operadores da GM são os responsáveis pelo monitoramento de crimes contra o patrimônio, entretanto, eles atuam também como uma espécie de força auxiliar de segurança e frequentemente tomam a iniciativa no atendimento de outras abordagens, especialmente no caso de uso e tráfico de drogas, e também no que é chamado pelos operadores de atitude suspeita.

Além dos operadores a GM mantém também um Supervisor de turno, que segue a mesma rotina dos turnos de 6 horas da GM e é o responsável por supervisionar a atuação de todos os operadores, inclusive dos que não são subordinados à Guarda Municipal.

Estes são os operadores que trabalham rotineiramente no CIMEC, mas o acesso à operação das câmeras também é permitido a investigadores da Polícia Civil, membros da Polícia Federal e agentes da ABIN (Associação Brasileira de Inteligência).

## **A rotina da sala de controle**

Graças ao período de observação participante que pude empreender nessa pesquisa, bem como as longas conversas que tive com os operadores, que acabaram tornando-se uma espécie de entrevistas semiestruturadas, sempre buscando explorar os temas que mais me interessavam para a construção da pesquisa, pude acompanhar de perto o dia-a-dia dos operadores do sistema de videomonitoramento em seu ambiente de trabalho, com especial atenção aos operadores da GM.

<sup>6</sup> 12 horas em serviço seguidas de 36 horas de folga.



Como era esperado, e já apontado pelas referências bibliográficas, o cotidiano da sala de controle do CIMEC segue uma rotina bastante previsível, repetitiva e até monótona, de forma que em certo ponto a atuação dos operadores torna-se praticamente mecânica e automática.

Cada um dos operadores varia em alguns aspectos na forma como exerce suas atribuições, diferindo no número de câmeras monitoradas simultaneamente, na frequência com que alternam entre as câmeras e mesmo nas câmeras que observam mais frequentemente, mas em geral o que se vê nos monitores do CIMEC são operadores observando de 4 a 9 câmeras, todas abertas ao mesmo tempo nas telas dos computadores, a maioria delas percorrendo um *tour* automático pré-programado pelo software lançando seu escopo sobre toda sua área de alcance repetidamente, enquanto uma das câmeras é controlada diretamente pelo operador com o mouse, navegando pela imagem em busca de algum ato que mereça sua atenção.

De tempos em tempos o operador alterna as câmeras em sua tela, escolhendo entre as 56 possibilidades de escolha da região central e repetindo novamente a sua busca por alterações no fluxo de pessoas, desvios na rotina, enfim, qualquer coisa que possa parecer, a seus olhos, suspeita.

Vale ressaltar, que mesmo enquanto as câmeras não estão sendo monitoradas diretamente por nenhum operador elas seguem o seu *tour* automático e todas as imagens de todas as câmeras ficam armazenadas por um mês nos servidores da Secretaria Municipal de Defesa Social (SMDS).

Durante o dia as câmeras mais observadas são aquelas das ruas mais movimentadas e que possuem a maior concentração de comércio nos arredores da Rua XV de Novembro, e também algumas que já são referências dos operadores como pontos usados frequentemente por pequenos traficantes e/ou usuários de drogas. Já durante a noite as câmeras mais observadas são as que lançam seus olhares sobre espaços de sociabilidade como o Largo da Ordem com seus bares e restaurantes. As demais câmeras são observadas muito raramente pelos operadores e algumas são até mesmo ignoradas por estarem em locais onde “nunca” ocorrem flagrantes<sup>7</sup>.

Constantemente os rádios da GM e da PM ficam ligados e os operadores procuram acompanhar a atuação dos agentes na rua por meio das câmeras. Muitas vezes, inclusive, são esses agentes que entram em contato diretamente com o CIMEC para solicitar o acompanhamento de alguma ocorrência, informando características de suspeitos em fuga, tanto a pé quanto em veículos para que os operadores os encontrem com as câmeras e assim possam informar a localização e a direção dos mesmos para que os policiais ou guardas na rua possam prosseguir com a abordagem, direcionando motos e viaturas atrás dos suspeitos.

A maior parte do tempo consiste em uma rotina monótona e repetitiva de alternar entre as câmeras, passando às vezes horas sem que nenhuma ação prática seja tomada pelos operadores que apenas acompanham com os olhos a rotina do outro lado das lentes. O período noturno traz ainda outros fatores que limitam a atuação efetiva do sistema, graças à redução do efetivo de agentes da GM nas ruas durante a noite, o que acaba direcionando à maior parte das ocorrências para a PM, e graças também à redução do próprio potencial técnico das câmeras, cujas imagens ficam com a qualidade e o alcance muito comprometido pela iluminação noturna.

Enquanto durante o dia os operadores assumem uma posição mais proativa, procurando no fluxo dos cidadãos ações e comportamentos de indivíduos que levantassem alguma suspeita em suas intenções, ou que já fossem reconhecidos pelos operadores como traficantes e usuários de drogas. Durante a noite sua atuação era visivelmente mais reativa, observando principalmente determinados lugares como entradas de bares e praças frequentadas por usuários de drogas e prestando especial atenção às mensagens dos rádios.

---

<sup>7</sup> Ou talvez nunca registrem flagrantes exatamente porque não são monitoradas adequadamente.





Contudo, quando uma ocorrência como tráfico de drogas, furto ou roubo toma lugar sob o olhar das câmeras a dinâmica da sala de controle se altera completamente. Nesses momentos de atuação intensa paira certo caos na sala, com todos os operadores falando ao mesmo tempo, as imagens das câmeras sendo constantemente direcionadas pelos mesmos e observadas atentamente nos telões, as câmeras sendo alternadas rapidamente para acompanhar toda atuação, enquanto os sons dos rádios da polícia militar e da guarda municipal também não se calam, gerando certa adrenalina no momento de ação que pareceu ser um dos pontos altos de excitação dos envolvidos quando finalmente uma prisão é feita e um indivíduo é levado em custódia para a delegacia.

Momentos depois da ocorrência concluída tudo volta ao normal, a mesma rotina repetitiva de antes, o Supervisor abre um protocolo que direciona a ocorrência para a central da GM ou da PM que irá gerar um relatório da ocorrência e os operadores voltam a alternar mecanicamente entre as câmeras, esperando que algo aconteça.

E muitas vezes algo acontece, durante minha observação pude observar algumas situações visíveis de tráfico e de uso de drogas que são simplesmente ignoradas pelos operadores pela incapacidade de atender a todas as ocorrências. Não foi raro ver os operadores solicitarem a abordagem dos agentes na rua e não serem atendidos seja por falta de efetivos disponíveis ou pela falta de agilidade dos agentes em atenderem a ocorrência a tempo. Assim, a maioria das ocorrências que o CIMEC de fato consegue atender são de uso ou porte de drogas.

Outro fator importante que por vezes atrapalha a atuação dos operadores refere-se à manutenção das câmeras. Como pude notar durante a observação das 47 câmeras que estavam instaladas no período em que estive em campo, 14 apresentavam algum tipo de defeito, algumas estavam travadas em uma posição fixa, outras não conseguiam utilizar o *zoom* e algumas simplesmente não funcionavam. De acordo com os relatos dos operadores algumas dessas câmeras estavam assim já há alguns meses, e quando retornei para a segunda parte de minha observação meses depois, as mesmas câmeras encontravam-se ainda na mesma situação. Quanto a isso os gestores do sistema afirmam que a manutenção dos equipamentos deveria ser realizada pelo ICI (Instituto Curitiba de Informática) e que exatamente por causa dessas falhas a SMDS estava prestes a abrir uma licitação para encontrar uma nova parceria capaz de garantir a manutenção das câmeras da maneira adequada<sup>8</sup>.

Apesar de não ter acompanhado nenhuma ação desse tipo, os operadores ressaltaram algumas vezes durante nossas conversas que não atuam apenas como uma força repressiva, mas que frequentemente efetuam ações de resgate social, enviando guardas municipais para ajudar moradores de rua que estejam muito machucados, sujos ou malcuidados e precisem de apoio, quando os visualizam pelas câmeras.

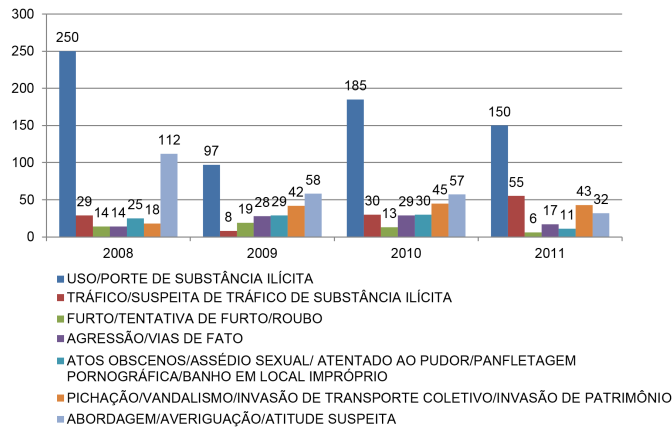
## **A construção dos indesejáveis**

Agora, se puder por um momento observar o Gráfico 1, será possível apontar para outro fato importante da forma como o poder do olhar é exercido pelos operadores, sinalizando não apenas a influência de sua subjetividade e dos seus preconceitos na escolha dos alvos da vigilância, mas também, demonstrando como ela se alinha aos interesses postos em pauta pelo planejamento urbano na cidade de Curitiba, mantendo a imagem de cidade modelo.

Como podemos ver claramente o tipo de ocorrência que ocupa invariavelmente<sup>9</sup> a segunda posição no gráfico em número de registros por ano refere-se a um tipo de ocorrência no mínimo ambíguo que envolve abordagem, averiguação e atitude suspeita. Em um primeiro momento

<sup>8</sup> Até o momento em que escrevo esse artigo não tive qualquer notícia de que essa licitação tenha sido realizada, e o responsável pela manutenção das câmeras continua sendo o ICI.

<sup>9</sup> Com exceção de 2011 que como já mencionei está com os dados atualizados apenas até o mês de setembro daquele ano.



**Gráfico 1.** Principais ocorrências registradas pelo CIMEC. Fonte: Oliva (2013).

da pesquisa esses números me chamaram bastante a atenção, mas não era capaz de dar sentido a eles, tinha minhas suspeitas e alguma indicação, baseada na bibliografia, do que eles poderiam representar, mas não tinha como corroborar minhas afirmações. Foi somente com a extensiva observação participante no CIMEC que pude compreender esses números, acompanhando a forma como os operadores atuam, e prestando especial atenção em quem eles vigiam, e quando solicitam essas abordagens, e averiguações, e mais ainda, o que são essas atitudes suspeitas.

Existem alguns estudos empíricos que merecem destaque aqui, e que serviram como exemplos para a realização da minha pesquisa e como base de comparação para os resultados obtidos. Em primeiro lugar, os estudos de Norris e Armstrong realizados em 1997 e 1999 com sistemas de videomonitoramento em espaços públicos na Inglaterra demonstravam como, na maioria das situações observadas, era o preconceito dos operadores que determinava quem seriam os alvos das câmeras, mais do que qualquer tipo de comportamento suspeito.

Os autores afirmam que os indivíduos eram vigiados principalmente por pertencerem a subculturas e grupos particulares cuja percepção dos operadores era negativa, assim, a maior parte dos alvos da vigilância eram jovens do sexo masculino e especialmente negros, desproporcionalmente representados em comparação aos brancos. Além disso, também eram alvo frequente das câmeras os bêbados, moradores de rua e vendedores ambulantes, considerados “fora do lugar” nos espaços privilegiados para o consumo (NORRIS; ARMSTRONG, 1997).

O escopo das câmeras não cai igualmente sobre todos os usuários das vias públicas, mas sim sobre aqueles que são estereotipicamente predefinidos enquanto potencialmente desviantes, ou que pela aparência e comportamento, são apontados pelos operadores como irrespeitáveis. Dessa forma a juventude, particularmente aquela que já é social e economicamente marginalizada, pode ser sujeita a ainda maiores níveis de intervenção autoritária e estigmatização oficial, e, ao invés de contribuir para a justiça social através da redução da vitimização, CCTV (circuitos fechados de TV) tornam-se meramente uma ferramenta de injustiça por meio da amplificação de uma política diferenciada e discriminatória. (NORRIS; ARMSTRONG, 1997, p. 8, tradução nossa)<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> “The gaze of the cameras does not fall equally on all users of the street but on those who are stereotypically predefined as potentially deviant, or who through appearance and demeanour, are singled out by operators as unrespectable. In this way youth, particularly those already socially and economically marginal, may be subject to even greater levels of authoritative intervention and official stigmatization, and rather than contributing to social justice through the reduction of victimization, CCTV will merely become a tool of injustice through the amplification of differential and discriminatory policing”.



Outra pesquisa, realizada por McCahill, com sistemas de videomonitoramento de centros comerciais aponta também para a supervigilância exercida sobre indivíduos em grupo, especialmente jovens que eram observados pelo simples fato de estarem juntos, motivo pelo qual eram sumariamente considerados “causadores de problemas” e retirados do complexo comercial pela equipe de segurança (MCCA HILL, 2002).

Na cidade de Curitiba, os mesmos padrões de observação foram reconhecidos, especialmente no que diz respeito à vigilância exercida sobre moradores de rua, prostitutas, usuários de drogas e grupos de jovens, especialmente membros de subculturas “punk” ou “hip hop” circulando pelos espaços de consumo da Rua XV de Novembro e no Largo da Ordem no centro da cidade. O preconceito e a percepção negativa dos operadores em relação a esses grupos estavam claramente demarcados em suas falas e ações, e apesar do discurso oficial negar essa relação, a observação das práticas dos operadores tornou impossível ignorá-las.

Quando o operador toma o controle da câmera e passa a ativamente procurar por alvos potenciais da vigilância fica evidente a influência de seus preconceitos. As roupas e a aparência dos indivíduos que chamam a atenção das câmeras são um dos principais critérios que podem definir se uma pessoa é apenas mais um cidadão de bem caminhando pelas ruas ou se é um possível traficante de drogas. A movimentação da pessoa também era sempre levada em consideração, se ela parece perdida, andando de um lado para o outro, se fica muito tempo parada em um mesmo local, ou se muda bruscamente de direção, contrariando o fluxo dos consumidores ela também recebe uma especial atenção dos operadores.

Durante o dia moradores de rua nas ruas comerciais e durante a noite prostitutas e travestis eram alvos muito frequentes da vigilância, mas o que mais me chamou a atenção na forma como a vigilância é exercida em Curitiba é o excesso de vigilância que cai sobre os jovens da cidade.

Os operadores do CIMEC, a maioria brancos, na faixa dos 35 a 50 anos de idade e com o mesmo perfil econômico, além de compartilharem o treinamento e a visão da Guarda Municipal e da Polícia Militar, compartilhavam também uma percepção comum de que é a juventude em geral, e em especial os jovens do sexo masculino que são os responsáveis pela maioria dos crimes – as mulheres, como veremos adiante, são observados na maioria das vezes apenas com fins voyeuristas, pelos seus corpos, e não como suspeitas –, sendo assim, fazendo eco aos trabalhos de Norris e Armstrong (1997, 1999), na cidade de Curitiba também são esses os principais alvos da vigilância, especialmente se estiverem em grupos, parados em algum lugar sem fazer nada e atrapalhando o fluxo do consumo.

Assim, em todo o período em que realizei a observação, eram especialmente grupos de jovens que eram frequentemente observados, sentados em bancos, fumando e conversando, mesmo que fosse no Largo da Ordem ou nos bancos da Rua XV de Novembro. Esses grupos recebiam ainda mais atenção quando eram identificados como membros de grupos “punks” ou “hip hop”, ou ainda quando, pelas roupas e gestos, ou simplesmente por serem negros, eram identificados como membros das classes mais baixas.

São esses os indivíduos que ao serem abordados pela GM ou pela PM são registrados nas categorias de abordagem, averiguação e atitude suspeita, justificadas pelos operadores como possíveis usuários e/ou traficantes de drogas. Dessa forma, são aqueles que já são de alguma forma marginalizados, por sua falta de capital social, cultural e financeiro, que sofrem os mais altos níveis de controle e estigmatização por meio da vigilância. Como vários comentadores apontam, e com os quais devo concordar ao analisar o caso de Curitiba, o videomonitoramento parece ter um efeito muito mais direto sobre esse impulso exclusório e segregacionista, que visa limpar as áreas monitoradas da presença dos indesejáveis e criar, ou manter, a região central da cidade como um espaço de consumo, do que de fato sobre o combate ao crime e a violência urbana.



Fica clara, portanto, a atuação do sistema de videomonitoramento urbano como uma ferramenta de manutenção dessa ordem social preestabelecida e de exclusão das diferenças para fora dos espaços de consumo, invisibilizando os conflitos e inviabilizando o encontro com o *outro*.

## Além do exercício do olhar

Vimos até aqui a posição de relativo poder ocupada pelos operadores do sistema de videomonitoramento urbano da cidade de Curitiba, que a partir da sala de controle do CIMEC são capazes de exercer certo controle disciplinar sobre os alvos da vigilância. Porém, antes de aceitarmos completamente esse ponto de vista, é importante buscar também o outro lado dessa situação, uma perspectiva frequentemente ignorada pela maior parte da literatura sobre o assunto, mas que merece destaque.

Além da posição de empoderamento os operadores sofrem também uma opressão e controle constante do próprio sistema. Como descrito anteriormente eles trabalham longos turnos em uma pequena sala de controle observando por até 12 horas consecutivas imagens sem som e repetitivas do movimento nas ruas do centro da cidade sob a cobrança de identificar e prevenir a ocorrência de potenciais crimes e com relativamente baixos salários e pouco reconhecimento. Por mais que haja momentos de excitação e até adrenalina, a maior parte do tempo o trabalho não passa de uma constante, inalterada e previsível rotina. Ainda assim, os operadores devem continuar monitorando as câmeras o tempo todo, no caso de que algum desvio ocorra. Em certo sentido os operadores são prisioneiros das mesmas ferramentas que lhes empoderam, sob o total controle do mesmo sistema por meio do qual eles próprios exercem controle sobre os demais cidadãos.

Um autor dos estudos de vigilância que traz enormes contribuições para este trabalho é Gavin Smith, que realizou sua pesquisa na sala de controle de videomonitoramento de uma instituição universitária e apontou para interessantes considerações em relação ao trabalho dos operadores e sua relação com os “vigilados” por intermédio das câmeras (SMITH, 2004). Uma das principais questões levantadas pelo autor é o que ele irá chamar de “fator tédio”<sup>11</sup> que nasce de uma rotina monótona e repetitiva de longas horas de trabalho observando imagens sem áudio que mostram essencialmente nada, no interior de uma sala fechada, sem atributos marcantes, numa situação de trabalho com falta de incentivo e excesso de cobrança por resultados positivos.

Por vezes o trabalho dos operadores é tomado como fácil e que não exige esforço, afinal, basta sentar-se confortavelmente em frente ao computador e ficar assistindo as câmeras, no entanto, esse ambiente de trabalho é bem mais cansativo do que pode parecer, e a experiência da observação participante me permitiu não apenas observar, mas também sentir os efeitos do fator tédio. Depois de poucas horas no interior da sala, mesmo a minha atenção, que não estava limitada às imagens das câmeras, acabava vagueando para outras questões que nada diziam respeito à observação. Assim eu pude perceber e entender a situação cotidiana dos operadores.

Apesar de haver uma percepção de que o monitoramento consiste em uma tarefa interessante pela oportunidade de observar e analisar o comportamento das pessoas no seu cotidiano sem ser visto, essa visão rapidamente se desfaz e o trabalho de monitoramento se torna monótono, repetitivo e extremamente cansativo, tornando difícil esperar que alguém seja capaz de exercer a vigilância de forma realmente efetiva nesse contexto. É fácil imaginar como manter 6 horas de atenção exclusiva às câmeras de vigilância nesse ambiente é praticamente impossível

<sup>11</sup> *Boredom factor* no original.



e para lidar com a rotina e o tédio do seu trabalho os operadores põem em prática diversas “estratégias” informais para “passar o tempo” que pude testemunhar durante minha observação.

Assim, eram comuns, por exemplo, as idas e vindas à sala de controle, enquanto os operadores frequentemente se retiravam de seus postos para fumar um cigarro, tomar um café, ou simplesmente “esticar as pernas”. Da mesma forma a atenção dos operadores frequentemente era direcionada para outros objetos que não as câmeras de vigilância, enquanto liam o jornal, acessavam a internet em seus notebooks, estudavam para concursos públicos e até assistiam filmes e jogavam jogos eletrônicos enquanto as câmeras eram deixadas em seu tour automático com pouco ou nenhuma atenção dedicada a elas.

Em algumas ocasiões até mesmo a forma como o monitoramento era posto em prática estava mais no sentido de “passar o tempo” do que de fato de exercer a vigilância, como quando os operadores olhavam preços nas vitrines das lojas, acompanhavam situações inusitadas e pessoas conhecidas que passavam sob o escopo das câmeras, direcionavam as mesmas para vigiar seus próprios carros, ou até “brincavam” com sistema, tentando abrir 20 câmeras simultaneamente no mesmo computador.

Algumas dessas “estratégias” também foram observadas por Smith em seu trabalho, e o autor argumenta que essas práticas podem ser interpretadas também como, além de uma simples forma de “passar o tempo”, uma espécie de resistência dos operadores ao seu ambiente de trabalho, marcado pelas longas horas de trabalho rotinizado, baixos salários, pouco ou nenhum incentivo e motivação, e grandes cobranças por um monitoramento eficiente que não deixe nada passar despercebido.

A maior parte desses argumentos é facilmente transportada para a realidade dos operadores do CIMEC, com exceção do último ponto. Como pude confirmar pelas conversas que tive com os operadores sobre o seu trabalho e sua relação com as instituições envolvidas, ficou claro que de fato são baixos os salários e quase inexistentes os incentivos e o reconhecimento para o trabalho realizado pelos operadores. Porém, os gestores do sistema estão cientes de que o número de operadores do CIMEC é muito baixo para o número de câmeras que devem ser monitoradas (nos horários com maior número de operadores são seis pessoas para monitorar 56 câmeras), além de o próprio sistema impor limitações ao trabalho dos operadores contando com várias câmeras que necessitam de manutenção, dessa forma, inexistente aqui o excesso de cobrança por resultados por parte dos superiores que Smith aponta em seu estudo, ainda que exista uma cobrança da própria sociedade.

Ainda assim, existe um ponto interessante que diferencia a forma como essa pressão da cobrança se impõe sobre os operadores do CIMEC. Apesar do reconhecimento dos gestores sobre a impossibilidade de uma atuação completamente efetiva aqui existe um elemento a mais de cobrança com a presença de duas câmeras de vigilância instaladas no interior da sala de controle e monitoradas pelos próprios gestores do sistema no Departamento de Planejamento e Defesa Comunitária da Secretaria Municipal de Defesa Social. Esse monitoramento dos operadores condiz com as principais observações de estudos anteriores (em especial os de Gavin Smith), apontando as dificuldades de se manter a atenção dos operadores durante todo o período de seus turnos.

Outro ponto interessante levantado por Norris e Armstrong, e que traz uma questão de gênero ao debate, é em relação à vigilância sobre as mulheres, que em seus estudos era normalmente exercida apenas por razões voyeurísticas para satisfazer os operadores. Vale destacar aqui, que nos casos que esses autores estudaram o ambiente da sala de controle dos sistemas de videomonitoramento era marcado pela exclusividade de operadores do sexo masculino.

A sala de controle do CIMEC, no entanto, não é tão homogênea nesse sentido, sendo que em um local onde trabalham seis operadores durante o horário comercial, normalmente dois



ou três desses indivíduos são mulheres. Apenas no período da noite, quando apenas quatro operadores estão de serviço, é que a presença masculina torna-se exclusiva.

Apesar dessa diferença, o olhar voyeurístico sobre as mulheres também se faz muito forte no caso curitibano e são comuns os zooms e comentários sobre os corpos femininos capturados pelas câmeras. Embora este não seja o foco dessa dissertação é importante problematizar a apropriação dos corpos das mulheres por esses homens, por mais invisíveis que estejam atrás das câmeras eles exercem uma vigilância e um abuso sobre estes. A objetificação do corpo feminino está imbricada em uma relação de poder que foi culturalmente interiorizada, mas se torna necessário questionar por que esses indivíduos consideram tão “natural” falar, focar e valorar um corpo de mulher sem a sua permissão, mas com total permissividade.

Para compreender tal relação de poder a pesquisadora Susan Amussen ressalta que nas sociedades ocidentais o homem cumpre um papel dentro de uma chave binária onde acredita que “os homens devem aprender a ser dominadores e ativos e as mulheres a serem submissas; se as mulheres devem ser castas, os homens devem conhecer os limites nos quais eles podem atentar contra esta castidade” (AMUSSEN, 1985). É dentro dessa chave binária de performances que os operadores se colocam como os “analísadores”, detentores do poder do olhar acima daquelas cidadãs, perpetuando nesse gesto uma sociedade que dá mais valor ao masculino do que ao feminino. Segundo Saffioti, a sociedade promove altos investimentos para naturalização desse projeto. Essa dominação, contudo, deve ser combatida, pois ela gera não só violências simbólicas como estas, mas é base de todas as violências de gênero (SAFFIOTI, 1987).

Ainda que essas estratégias para “passar o tempo” sejam uma forma de transgressão do sistema de vigilância eletrônica e dos controles impostos por esse sobre os observadores, e uma forma de resistência dos mesmos às condições frustrantes de seu ambiente de trabalho, não podemos afirmar que essa subversão de sua atuação formal subtraia o potencial de efetividade do sistema de videomonitoramento. Ao contrário, segundo Smith (2007), os operadores geralmente empregam essas táticas exatamente para prevenir uma sobrecarga informacional, garantir certo alívio de um trabalho extremamente exaustivo, tanto fisicamente como também psicologicamente e emocionalmente. Nesse sentido, essas estratégias ao invés de atrapalhar o exercício da vigilância podem até aumentar a produtividade e a efetividade do trabalho desses operadores.

## Referências

AMUSSEN, S. D. Féminin/masculin: le genre dans l'Angleterre de l'époque moderne. *Annales ESC*, Paris, v. 40, n. 2, mar./apr., p. 269-287, 1985.

BENTHAM, J. *O panóptico*. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

CURITIBA. Prefeitura. *Arquivo de imagens: prefeitura de João Pessoa vem a Curitiba conhecer Patrulha Maria da Penha*. Curitiba. Disponível em: <<http://www.curitiba.pr.gov.br/imagens/arquivo/album-sequestro-de-crianca/24790>>.

FOUCAULT, M. *Vigiar e punir: nascimento da prisão*. Petrópolis: Vozes, 2004.

GOFFMAN, E. *Comportamento em lugares públicos: notas sobre a organização social dos ajuntamentos*. Petrópolis: Vozes, 2010.

MAUAD, A. M. Através do da imagem: fotografia e história interfaces. *Tempo*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 73-98, 1996.



---

MCCAHERILL, M. *The surveillance web: the rise of visual surveillance in an english city*. Devon: Willan Press, 2002.

NORRIS, C.; ARMSTRONG, G. *The unforgiving eye: CCTV Surveillance in Public Space*. Hull: University of Hull, 1997.

NORRIS, C.; ARMSTRONG, G. *The Maximum Surveillance Society: the rise of CCTV*. Oxford: Berg, 1999.

NORRIS, C.; ARMSTRONG, G. *Os tempos da fotografia: o efêmero e o perpétuo*. 2. ed. São Paulo: Atêlie Editorial, 2007.

KOSSOY, B. *Realidade e ficções na trama fotográfica*. 4. ed. São Paulo: Atêlie Editorial, 2009a.

NORRIS, C.; ARMSTRONG, G. *Fotografia & história*. 3. ed. São Paulo: Atêlie Editorial, 2009b.

SAFFIOTI, H. I. B. *O poder do macho*. São Paulo: Moderna, 1987.

SMITH, G. Behind the screens: examining constructions of deviance and informal practices among CCTV control room operators in the UK. *Surveillance & Society*, England, v. 2, n. 2-3, p. 376-395, 2004.

SMITH, G. Exploring relations between watchers and watched in control(led) systems: strategies and tactics. *Surveillance & Society*, England, v. 4, n. 4, p. 281-313, 2007.

---

Recebido: 01 maio, 2015  
Aceito: 12 maio, 2015