

VIGILÂNCIA, ESTÁGIO SUPERIOR DO CAPITALISMO. SERÁ?¹

Glauco ARBIX*
Rodrigo BRANDÃO**

Shoshana Zuboff, em *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*, traz a reflexão sobre os impactos da digitalização das sociedades para o centro da cena política contemporânea. Nesse sentido, integra a profusão recente de estudos sobre o declínio da democracia, que ganhou destaque com Steven Levitsky e Daniel Ziblatt (*Como morrem as democracias*, 2018), com David Runciman (*Como a democracia chega ao fim*, 2018) e com Yascha Mounk (*O povo contra a democracia: Por que nossa democracia corre perigo e como salvá-la*, 2019). Ao explicitar os mecanismos de vigilância com foco exacerbado em detalhes pessoais e no controle social como rotina, Zuboff repõe o debate sobre as relações de assimetria entre o que vigia e o vigiado, agora mediatizado pela tecnologia. O conhecimento dos passos dados e a acuidade da previsão do futuro permitem que poucos saibam quase tudo de muitos. Indivíduos e instituições se transformam em objetos a serem perseguidos, examinados e medidos. Memórias, corpos e desejos são mecanicamente rastreados em sua profundidade e indexados para os negócios. Mais do que o monitoramento, os atuais sistemas de vigilância expostos por Zuboff desnudam o desequilíbrio da própria democracia, que cede diante da tensão constante entre poderes desiguais.

* USP – Universidade de São Paulo. Departamento de Sociologia. Observatório da Inovação do Instituto de Estudos Avançados. IA & Sociedade do Center for Artificial Intelligence (C4AI). São Paulo – SP – Brasil. 05508-010 - garbix@usp.br. <https://orcid.org/0000-0002-7078-4328>

** USP – Universidade de São Paulo. Departamento de Sociologia. Observatório da Inovação do Instituto de Estudos Avançados. IA & Sociedade do Center for Artificial Intelligence (C4AI). São Paulo – SP – Brasil. 05508-010 - brandao-cs@usp.br. <https://orcid.org/0000-0003-0127-498>

¹ Resenha da obra: ZUBOFF, Shoshana. **The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power**. Nova York: Public Affairs, 2019. ISBNs: 978-1-61039-569-4 (capa dura), 978-1-61039-570-0 (ebook). Edição do Kindle, 692 páginas, R\$ 39,89.

Há outro sentido, porém, de coloração levemente distinta, que amplia as conclusões de seu livro de 1988, *In the Age of the Smart Machine: The Future of Work and Power*, e procura enfatizar a desorganização e a remodelagem estrutural que o capitalismo de vigilância promove nas sociedades de hoje. Zuboff analisa como a concentração de tecnologia, de capital e de poder em grandes corporações permite que indivíduos e instituições tenham suas vidas constantemente examinadas, devassadas e mesmo moldadas pela régua e pelo compasso do que seriam as sementes de um novo capitalismo. Para Zuboff, é a lógica do capitalismo, e não a tecnologia, que comanda sua própria transformação. Até recentemente professora da *Harvard Business School*, a autora denomina **capitalismo de vigilância** a novidade em questão, que se caracteriza, fundamentalmente, pela divisão do poder econômico e social entre os donos de corporações digitais que são capazes de prever, modificar e até mesmo produzir comportamentos individuais.

Esse grupo, aponta Zuboff, é composto, principalmente, pelas chamadas empresas de tecnologia, em especial por Google, Facebook e Microsoft. Essas empresas, segundo a autora, atuam pelo universo da economia e da sociedade praticamente sem regulação pública, e se beneficiam das informações aspiradas de seus usuários, com ou sem o seu consentimento explícito, transformando esses mesmos dados em matéria-prima de seus negócios.

A concentração de liberdade e de conhecimento nas mãos de um número tão diminuto de atores desautoriza qualquer possibilidade de os mercados serem regidos por uma mão invisível, capaz de coordenar as ações dos diferentes agentes econômicos. Indo além, a autora aponta uma segunda distinção do novo tipo de capitalismo: sua operação não depende de uma massa de pessoas como na era industrial. Exemplo eloquente é o pequeno número de funcionários que as gigantes da tecnologia empregam, diferentemente das empresas emblemáticas de outrora, como a Ford e a GM.

Os *surveillance capitalists*, explica Zuboff, vigiam a todos permanentemente. Com a disseminação de *tablets* e *smart-phones*, qualquer deslocamento é rastreado, toda parada é registrada e toda intenção de consumo é captada. Rotinizados, esses procedimentos dão forma a perfis ultra detalhados de usuários, base para a extração do que a autora denomina de **mais-valia comportamental** (*behavioral surplus*). Este termo procura elucidar que a captura de informações – posteriormente convertidas em **dados comportamentais** (*behavioral data*) – é realizada para satisfazer os interesses econômicos dos verdadeiros clientes dos capitalistas da vigilância: as empresas que compram os **produtos com capacidade de previsão** (*predictive products*), produtos sofisticados de inteligência artificial, com técnicas que combinam a projeção de comportamentos futuros com estímulos para que o comportamento se oriente na direção prevista pelos algoritmos.

Nos **mercados futuros de comportamento** (*behavioral future markets*), a relação dos consumidores com os novos donos do poder é apenas indireta, e isso, segundo a autora, representa um perigoso divórcio entre a população e as elites econômicas, que não se sentem pressionadas a responder a seus apelos e demandas. O enfraquecimento da reciprocidade orgânica entre esses dois polos – e, portanto, entre o capitalismo de mercado e a democracia de mercado – não é, todavia, a única razão pela qual Zuboff vê o capitalismo de vigilância como uma força social profundamente antidemocrática.

A autora aponta que a liberdade de ação e de conhecimento concentrada nas mãos das grandes empresas da vigilância, por um lado, e o divórcio entre estas e o conjunto da sociedade, por outro, impulsionam a ascensão de um regime totalizante dirigido não pelo Estado – como nos regimes nazifascistas e comunistas do Século XX –, mas sim pelo mercado. Ou melhor, por um mercado instrumentalizado por um seletivo grupo de empresas que exibem uma **indiferença radical** (*radical indifference*) em relação às pessoas. Esse distanciamento social é caracterizado pela autora como expressão do **instrumentarismo** (*instrumentarianism*), uma degenerescência da democracia endógena ao sistema, gerada pelo modo como alguns agentes econômicos específicos utilizam as novas tecnologias, e não pela existência em si dessas tecnologias.

O termo instrumentarismo guarda a ideia de que, no capitalismo de vigilância, as pessoas são convertidas em instrumento para a maximização dos lucros empresariais ou, como prefere a autora, são reduzidas a carcaças das quais são extraídos, incessantemente, dados comportamentais. A extração de dados, contudo, não é suficiente para consumir o processo de maximização do lucro. É fundamental que o comportamento das pessoas esteja em sintonia com o previsto pelos capitalistas da vigilância. É a união entre extração de informações e a correta previsão de comportamentos que orienta os clientes das grandes corporações na definição do quê anunciar, para quem, quando, onde e como, de modo a alinhar oferta e demanda. Ao se apropriarem desses dados, conseguem maximizar seus lucros, seja pela redução de custos, seja pela racionalização da produção e do volume da força de trabalho contratada.

No capitalismo da autora, a vigilância tende a tornar obsoleto inclusive o sistema de preços, um mecanismo tradicional e coletivo de sinalização de preferências e, portanto, fundamental para as relações entre oferta e demanda. Esse exemplo específico de disrupção é apenas enunciado pela autora, o que desperta em nós, leitores, profundas interrogações sobre como se daria o funcionamento real da economia de vigilância e sua efetiva relação com a tecnologia.

Mesmo quando reconhece os impactos positivos da tecnologia nas sociedades, Zuboff considera que eventuais benefícios estariam baseados em forte violação da intimidade, da individualidade, da ética e de direitos consolidados ao longo do

tempo. A eloquência de seu discurso investe contra a customização de produtos e serviços, como na medicina ou na agricultura de precisão, uma vez que a personalização só é possível graças aos dados comportamentais fornecidos pelas pessoas, em geral, de modo desavisado. Sua conclusão é que, ao se consumir produtos e serviços customizados, as pessoas estão, na verdade, pagando por algo que lhes foi apropriado indevidamente, sem que essa **expropriação** (*dispossession*) tivesse sido notada.

A conversão das informações expropriadas em produtos preditivos – vendidos aos clientes dos capitalistas da vigilância – ou em produtos e serviços de consumo direto – como, por exemplo, as funcionalidades de uma casa inteligente – recebe o nome de *rendition*. A ambiguidade do termo permite que a autora jogue com pelo menos dois de seus sentidos para situá-lo como elemento central do capitalismo de vigilância. O primeiro desses sentidos é o de **conversão** de um elemento em outro, como, por exemplo, a conversão de gordura em óleo ou, no universo do livro, a conversão de dados comportamentais em matéria-prima de produtos preditivos; o segundo sentido de *rendition* remete à **rendição, capitulação ou entrega**. Para aumentar a consistência deste segundo sentido, Zuboff recorre à Durkheim para apresentá-lo como um fato social, do qual, individualmente, não se pode escapar.

O argumento tem apelo. Afinal, são generalizadas as pressões para a participação em redes sociais ou para a cessão de digitais em uma simples portaria de um prédio comercial. A ausência de resistência ajuda a endossar relatos diversos que apresentam o fim da privacidade como algo aceitável. Mais ainda, a rendição abre espaço para a manipulação de comportamentos, o que está na base das decisões de algoritmos que nos conduzem a prestar mais atenção a algumas possibilidades de entretenimento, de ideias políticas ou econômicas, em detrimento de tantas outras. Manipulações como essa, segue Zuboff, revelam que, no capitalismo de vigilância, há uma clara e desequilibrada **divisão do aprendizado** (*division of learning*): os capitalistas da vigilância aprendem muito mais sobre nós do que nós sobre eles.

Contestações a essa assimetria, continua a autora, expressam tensões com potencial para abalar o lucro das empresas de vigilância e de seus clientes, já que podem se traduzir, por exemplo, na proibição de determinadas práticas de extração de dados comportamentais ou na imposição de regras e condutas que podem torná-las mais custosas. Ao combater ameaças regulatórias desse tipo, as corporações não só procuram influenciar decisões de governos, de políticos e de agentes públicos, mas também promover cada vez mais discursos que celebram os benefícios da customização, a ideia da internet como um espaço de empoderamento individual ou o fim da privacidade como algo indispensável para a construção de uma sociedade segura.

Para Zuboff, dadas as dificuldades para a manutenção da privacidade, as pessoas terminam por abrir mão dela, tornando-se, de fato, instrumentos a serviço dos

capitalistas da vigilância, um indicativo maior de que a preservação da intimidade está se tornando artigo de luxo, à disposição de poucos, e que o aumento desse tipo de desigualdade política abre espaço para a tirania: um regime autoritário em que os que vigiam desconhecem laços de semelhança com a maioria da população, fazendo da política uma grande ação de planejamento da vida econômica e social, desprovida de sua capacidade de estimular e intermediar as relações entre interesses conflitantes, vontades distintas e mesmo contraditórias.

Zuboff, no entanto, mantém esperanças de que esse cenário não se concretize. Ela nos lembra, por exemplo, que o capitalismo de vigilância é uma criação humana e que vive, portanto, na história, e não na inevitabilidade tecnológica. Aponta ainda que, nas duas últimas décadas, os capitalistas da vigilância tiveram uma corrida bastante livre, com quase nenhuma interferência de leis e regulamentos. Podemos afirmar, portanto, que, aos olhos da autora, a democracia dormiu enquanto as empresas acumularam conhecimento e poder sem precedentes e, claro, muita riqueza. A democracia, no entanto, pode resistir, observa Zuboff. Por essa razão, a autora conclui a obra com um *call to action*: sejamos a fricção que pode impor amarras ao capitalismo de vigilância, ou seja, contestemos suas práticas e seus discursos, e cobremos autoridades públicas para que repliquem e façam valer expedientes como o Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia.

Apesar desse fio de esperança, *The age of surveillance capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power* é uma obra de ares distópicos. Suas assustadoras previsões, no entanto, assentam-se em bases pouco sólidas. Zuboff não se pretende anticapitalista. Sua análise aponta para a regulação dos mercados, ainda que não ofereça sequer um roteiro para explicar como o capitalismo pode ter sua natureza alterada a partir do desgarramento de um corpo de elite empresarial, de fato, um oligopólio, que domina técnicas sofisticadas, subtrai informações, manipula o consumo e a oferta e molda comportamentos, com todas as trágicas consequências apontadas pelo livro. Para ganhar musculatura, suas análises precisariam ter mergulhado mais fundo nas engrenagens que movem as sociedades. Ao deixar de lado referências fundantes da Sociologia, o livro se mantém como um libelo contra um grupo poderoso de corporações, em especial nos momentos em que trata da modelagem comportamental, ao estilo do comportamentalismo skinneriano. Mas não consegue completar o caminho sugerido nem iluminar o funcionamento do capitalismo nascente.

Sua crítica se distancia de Marx, Weber e da *creative destruction* de Schumpeter. Mesmo a referência a Polanyi, que mostrou a eficiência do capitalismo industrial para se apropriar e ressignificar pilares básicos da sociedade – como a terra, o dinheiro e o trabalho – por meio do **moinho satânico**, serve no livro muito mais para a construção da metáfora sobre a vigilância e a corrosão da humanidade do que para o esforço histórico e conceitual necessário para expor a formação de

uma nova ordem econômica, assentada sobre uma lógica especial de acumulação de capital.

Não é à toa que uma série de conceitos que surgem ao longo do texto (*new division of learning, behavioral surplus, radical indifference* e a formação dos *surveillance capitalists*) permanecem como selos de superfície a ilustrar uma peça de indignação contra o novo capitalismo em formação. O foco acentuado da autora na atuação de um pequeno clube de empresas que responde por grande parte dos avanços tecnológicos recentes sugere que os rumos sociais, políticos e econômicos contemporâneos são decididos a portas fechadas por um seleto grupo de iluminados². Nem a teoria das elites em suas formulações iniciais – como, por exemplo, em Hunter (1953) e Domhoff (1979) – caminhou tão longe na caracterização dos donos do poder e em sua capacidade de determinação dos rumos das sociedades.

A leitura do livro de Zuboff, mesmo passando ao largo de sua prolixidade, vale a pena por três de seus insights: (i) pela atenção dada à ideia de *rendition*, que ajuda a tratar uma das características centrais da formação e do comportamento das redes sociais; (ii) pela insistência na valorização do poder concentrado em poucas corporações e em sua relação com a democracia, o que enfatiza a necessidade de regulação pública e de maior controle da atuação das gigantes tecnológicas; e (iii) pelo reforço ao desenvolvimento da agenda de pesquisa ligada aos temas da Sociologia Digital. Se tomado como suporte, a obra de Shoshana Zuboff contribui para ampliar o necessário trabalho do cientista social. Mesmo com suas quase 700 páginas e boa dose de redundância, o livro é provocador e cativante.

REFERÊNCIAS

DOMHOFF, G. William. **The Powers That Be: Process of Ruling Class Domination in America**. Nova York: Vintage Books, 1979.

HUNTER, Floyd. **Community Power Structure: A Study of Decision Makers**. Chapel Hill: The University of North Carolina Press, 1953.

LEVITSKY, Steven & ZIBLATT, Daniel. **Como as democracias morrem**. São Paulo: Zahar, 2018.

MOUNK, Yascha. **O povo contra a democracia: Por que nossa liberdade corre perigo e como salvá-la**. São Paulo: Companhia das Letras, 2019.

RUNCIMAN, David. **Como a democracia chega ao fim**. São Paulo: Todavia, 2018.

² Google, Facebook, Microsoft, Amazon, Apple, para citarmos algumas. É intrigante o fato da autora não incluir nesse grupo as chinesas Alibaba, Tencent, Huawei e Baidu.

ZUBOFF, Soshana. **The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power.** Nova York: Public Affairs, 2019.

ZUBOFF, Soshana. **In the Age of the Smart Machine: The Future of Work and Power.** Nova York: Basic Books, 1988.

Recebido em 02/03/2020.

Aprovado em 10/03/2020.

