

O PANÓPTICO DA AMAZON

UM GUIA PARA TRABALHADORES, SINDICALISTAS
E FORMULADORES DE POLÍTICAS



Conteúdo

INTRODUÇÃO	3
POR QUE A AMAZON É UM PANÓPTICO?	3
<hr/>	
NO ARMAZÉM	6
MONITORAMENTO DA PRODUTIVIDADE: LEITORES (SCANNERS) E ADAPT	6
CONTROLE IDEOLÓGICO: CONNECTIONS	7
AUTOMATIZANDO O DISTANCIAMENTO SOCIAL: DISTANCE ASSISTANT	8
VENDENDO VIGILÂNCIA: PANORAMA	9
<hr/>	
EM TRÂNSITO	10
NAVEGANDO A VIGILÂNCIA: APLICATIVOS DE ENTREGA	10
OLHOS NA ESTRADA: CÂMERAS DRIVERI	11
<hr/>	
AUMENTO DO CONTROLE	12
MAPEAMENTO DA SINDICALIZAÇÃO: SPOC	12
O PANÓPTICO ALÉM DO LOCAL DE TRABALHO: REKOGNITION, RING	13
MOLDAR O FUTURO DA VIGILÂNCIA NO LOCAL DE TRABALHO: O FUTURO DA AMAZON, VISTO ATRAVÉS DAS PATENTES	14
<hr/>	
CONCLUSÕES	15
<hr/>	

Este relatório foi elaborado por
Alessandro Delfanti, Lilian Radovac
e Taylor Walker.

INTRODUÇÃO

Depois que um cliente clica em um item no site da Amazon, o processo de compra e entrega é rápido, fácil e conveniente, permitindo o acesso quase imediato a uma infinita gama de bens de consumo. O que o cliente não vê é que aquele clique desencadeia efeitos em cascata, governados pelos algoritmos corporativos da Amazon e que recaem diretamente sobre o verdadeiro motor do modelo de consumo em um só clique: os trabalhadores.

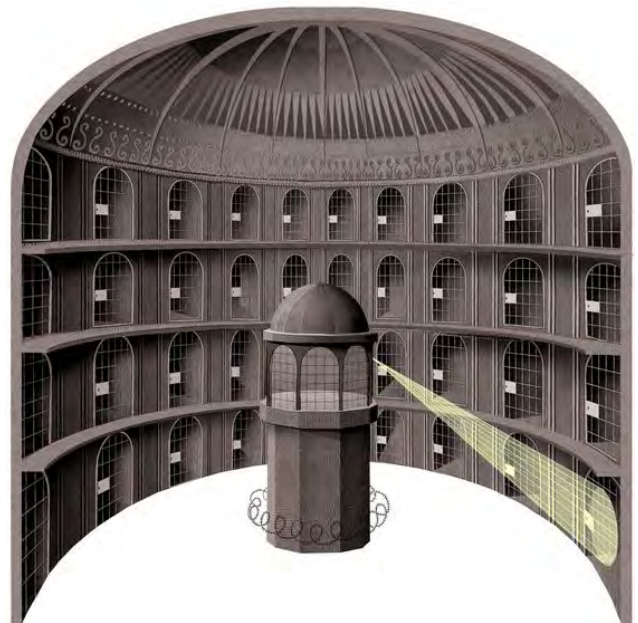
Trabalhadores empregados nos armazéns da Amazon (centros de distribuição, ou “*fulfillment centers*”, em inglês), ou que entregam as encomendas, estão sujeitos a uma forma de trabalho que é controlada e direcionada pelos algoritmos e traduzida em uma enorme pressão para “seguir o ritmo”—ou seja, buscar 100 itens por hora nas prateleiras do armazém ou entregar 30 encomendas por hora nas ruas de Berlim ou de Barcelona. Para pressionar seus funcionários a trabalhar mais rápido, monitorar a sua adesão à cultura corporativa ou até mesmo espionar o ativismo sindical, a Amazon faz uso de um dos sistemas mais intrusivos e pervasivos de vigilância do local de trabalho que o mundo já viu.

A multinacional, com sede em Seattle e renda anual de 386 bilhões de dólares em 2020, é uma das entidades corporativas mais poderosas do mundo.¹ E não apenas por causa da sua dimensão financeira. Com aproximadamente 200 centros de distribuição imensos, assim como uma rede global de armazéns menores, a Amazon é a segunda maior empregadora privada do planeta. Mundialmente, a Amazon emprega diretamente mais de 1,3 milhões de pessoas, sendo que mais de 100 mil estão na União Europeia. Mas tais números não incluem as centenas de milhares de pessoas contratadas por meio de agências de recrutamento ou aquelas classificadas, de forma errônea, como trabalhadores autônomos. Todos ficam presos na rede de espionagem da Amazon.

.....

“Eles usam o leitor (scanner) para espionar você. Cada movimento seu é vigiado!”

Operador de armazém da Amazon nos EUA.



POR QUE A AMAZON É UM PANÓPTICO?

Em seu livro de 1975, *Vigiar e Punir (Discipline and Punish*, do original em inglês), o filósofo Michel Foucault usou o panóptico de Jeremy Bentham como um símbolo das novas técnicas de controle que surgiram com os tempos modernos. No final do século XVIII, Bentham, um reformista social, projetou uma prisão circular, com as celas construídas em torno de uma torre central. A arquitetura do panóptico foi projetada para permitir que um único vigia monitorasse todas as celas da torre, durante todo o tempo, sem que os detentos pudessem saber se estavam sendo observados ou não. Nas palavras de Foucault, o detento de um panóptico partiria do pressuposto de que estava sendo vigiado constantemente nesse sistema assimétrico de vigilância: “É visto, mas não vê; objeto de uma informação, nunca sujeito numa comunicação. Assim, com medo da punição, o próprio detento se polícia.”²

1 Kohan, S. (2 de fevereiro de 2021). Lucro líquido da Amazon aumenta em 84% com o volume de vendas chegando a 386 bilhões de dólares. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/shelleykohan/2021/02/02/amazons-net-profit-soars-84-with-sales-hitting-386-billion/?sa=D&sh%3D4e83f4891334&source=editors&usq=AOvVawOTEZtwopgyNI68cgVgyVqb&ust=1621550746203000&sh=201fb2da1334>

2 Foucault, M. (1975). *Vigiar e punir: o nascimento da prisão*. Knopf Doubleday.

A Amazon está desenvolvendo e implementando tecnologias digitais que expandem e aprofundam o conceito de panóptico de Foucault. As pessoas são constantemente vigiadas e filmadas, seu trabalho é mensurado e suas atividades são monitoradas nos armazéns onde a Amazon estoca suas mercadorias, nos veículos de entrega das encomendas por meio do aplicativo Flex e nos caminhões de transporte dos produtos. Outras empresas digitais, incluindo a Google e o Facebook, também criaram sistemas invasivos de captura de dados que visam seus usuários. Todos sabemos que basta levar um smartphone na bolsa ou no bolso para que sejamos objeto de sistemas indesejados de vigilância, que geram dados a respeito de todas as nossas atividades (das nossas compras até a nossa localização), dados estes que serão analisados e utilizados para, por exemplo, nos enviar anúncios de publicidade. Mas é no local de trabalho que tal vigilância digital invasiva é aplicada às “populações cativas de empregados”, nas palavras de Shoshana Zuboff, da Harvard Business School.³



Naturalmente, a vigilância invasiva vai muito além da Amazon. Em todo o mundo, câmeras de segurança, aplicativos de combate ao crime e dispositivos biométricos monitoram rotineiramente a população e, de certa forma, o armazém é apenas outro local onde as pessoas estão sujeitas a uma vigilância digital onipresente. Mas as suas relações com a tecnologia de vigilância são ainda mais obscuras: dispositivos, como leitores de códigos de barras, utilizados para buscar ou registrar a posição de um item nas prateleiras, são fundamentais para o poder e controle da Amazon sobre seus funcionários. Sem tais tecnologias, as pessoas não podem trabalhar, o que as torna dependentes das mesmas ferramentas que são usadas para monitorá-las. A Amazon têm outras tecnologias apenas para fins de vigilância. Por exemplo, ao sair do armazém ao final do turno de trabalho ou para o almoço, todos os operadores de armazém devem passar por um scanner de corpo inteiro para verificar se não roubaram algum item e, agora, existem câmaras de IA para verificar se estão respeitando o distanciamento físico adequado para o combate aos surtos de Covid-19 nas instalações da Amazon. Todas estas tecnologias fazem parte de uma forma contratual de poder: as pessoas devem utilizar ou, no mínimo, aceitar a tecnologia ou perdem o emprego.

O resultado é que aquelas pessoas trabalhando para a Amazon são alvos involuntários de um experimento sofisticado e abrangente de vigilância digital, com impactos desastrosos em suas vidas e em seus corpos. As instalações da Amazon têm os maiores índices de lesão do setor, sendo que trabalhadores em todo o mundo relatam estresse e ansiedade, já que o ritmo de trabalho exigido pela empresa impede que mantenham um consumo adequado de líquidos para minimizar as idas ao banheiro e algumas pessoas chegam a urinar em garrafas⁴ e usam atalhos perigosos para cortar caminho.⁵ A precariedade generalizada dos armazéns e das redes de entrega da empresa deixa as pessoas mais vulneráveis à vigilância, à medida que se esforçam para obter a próxima renovação do contrato.

O racismo também está profundamente infiltrado nos sistemas de vigilância algorítmica da Amazon. A empresa emprega uma força de trabalho altamente diversa em muitos países, que está sujeita a uma versão radical e incessante de práticas de vigilância em graus desproporcionais e com consequências históricas para populações negras, indígenas e afrodescendentes. De acordo a pesquisadora Simone Browne, a antinegritude, em especial, é um fator-chave na forma como “a vigilância é praticada, narrada e adotada”⁶ e suas técnicas de monitoramento e controle precedem os regimes contemporâneos de vigilância.

3 Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. Profile Books, pág. 178.

4 Gurley, L. K. (25 de março de 2021). A Amazon nega que funcionários urinem em garrafas. Veja as garrafas. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/k7amyn/amazon-denies-workers-pee-in-bottles-here-are-the-pee-bottles>

5 Callahan, P. (5 de setembro de 2019). Amazon pressiona para a entrega rápida, mas evita a responsabilidade pelo custo humano. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>

6 Browne, S. (2015). *Dark matters: On the surveillance of Blackness*. Duke University Press, pág. 9.



Assim, a Amazon está na vanguarda da inovação em tecnologias de vigilância digital, que expandem e aprimoram os princípios de gestão científica, lançados em 1911 por Frederick Taylor.⁷ A empresa se descreveu como uma “máquina de invenções” e, na verdade, investe bilhões de dólares anualmente em pesquisa e desenvolvimento, sendo 40 milhões de dólares só em 2020.⁸ Tal investimento ajudou a Amazon Web Services a se tornar a líder mundial de computação em nuvem. O investimento também ajudou a construir um laboratório onde novas tecnologias de vigilância foram introduzidas e testadas desde a expansão da empresa em meados da década de 2000: o Amazon workplace.

Mais recentemente, as estratégias de vigilância da Amazon estão sendo expandidas para além dos seus armazéns: os motoristas de entrega são monitorados por meio dos aplicativos em seus celulares, bem como por câmeras de IA instaladas nos veículos; os clientes são vigiados por meio da Alexa, já que o assistente virtual grava e analisa conversas particulares; os dados são coletados sempre que os websites da empresa são utilizados para compras e o serviço de segurança Ring vigia os vizinhos. Mesmo os cidadãos menos suspeitos são alvo da tecnologia de vigilância que a Amazon vende às autoridades policiais e agências de imigração (como seus sistemas de IA de reconhecimento facial) ou aos consumidores (como as câmeras “inteligentes” para monitorar o espaço ao redor de suas casas). A Amazon está fazendo grandes investimentos no desenvolvimento de tecnologias para aumentar seu controle sobre os trabalhadores, expandindo seu panóptico digital: suas patentes revelam os planos da empresa para introduzir novas tecnologias de vigilância, que vão de óculos de realidade aumentada a pulseiras digitais, que acompanham os movimentos dos funcionários.

A tecnologia concretiza as promessas da Amazon de uma entrega cada vez mais rápida, mas também permite e mantém o controle da empresa sobre as pessoas que emprega. Os trabalhadores são supervisionados não só para garantir que estejam acompanhando as taxas de produção absurdas exigidas pela empresa, mas também para efeitos de controle político. Em 2020, anúncios de emprego publicados no website corporativo *www.amazon.jobs* procuravam analistas com experiência militar ou policial prévia para reunir informações sobre “ameaças de sindicalização contra a empresa”.⁹ Gerentes de armazém são treinados para ficarem atentos a atividades sindicais: eles ou elas recebem instruções da Amazon para a ficar de olho nas pessoas que falam sobre “salários mínimos”, por exemplo.¹⁰ Documentos internos da Amazon, vazados para a imprensa, revelaram que a empresa está monitorando as páginas de redes sociais que seus trabalhadores usam para atividades sindicais e que a diretoria e empresas particulares de segurança estão espionando os sindicatos. A implementação constante de tecnologias cada vez mais intrusivas envia uma mensagem clara àquelas pessoas que trabalham para a Amazon: você está sendo vigiado e dissidências não serão toleradas.

Não há como dizer de outra forma: o panóptico da vigilância digital da Amazon constitui uma grave ameaça à democracia no local de trabalho e aos direitos dos trabalhadores. Trabalhadores mundiais da Amazon conhecem bem o problema e estão cientes, também, do controle político exercido pela tecnologia de vigilância onipresente implementada pela empresa. E os trabalhadores estão reagindo, incluindo a luta contra a vigilância dos funcionários, conforme exigências apresentadas em protestos, greves e campanhas de sindicalização na rede global de distribuição da Amazon. Esperamos que este guia ajude trabalhadores, sindicatos e formuladores de políticas a entenderem melhor as tecnologias que compõem o panóptico da Amazon para que possam combatê-las por meio da legislação, negociações coletivas e ações.

7 Para entender o posicionamento histórico do fenômeno e a sua recente digitalização, consulte Rosenblat, A., Kneese, T., & Boyd, D. (2014). Vigilância no local de trabalho. *Open Society Foundations' Future of Work Commissioned Research Papers*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2536605>

8 Macrotrends. (2021). *Amazon research and development expenses 2006-2021 | AMZN*. <https://www.macrotrends.net/stocks/charts/AMZN/amazon/research-development-expenses>

9 O anúncio ainda está disponível neste link: <https://web.archive.org/web/20200901125940/https://www.amazon.jobs/en/jobs/1026060/intelligence-analyst>

10 Whole Worker. (22 de junho de 2019). *Vídeo de treinamento antissindical da Amazon (VERSÃO LONGA) [Vídeo]*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=uRpwVwFxyk4>

NO ARMAZÉM

MONITORAMENTO DA PRODUTIVIDADE: LEITORES (SCANNERS) E ADAPT

O desempenho dos trabalhadores é vigiado continuamente nos armazéns da Amazon. Para cumprir sua promessa de entregas rápidas e fáceis, a empresa usa a vigilância para forçar seus funcionários a trabalhar de forma mais rápida e mais intensa.

Os leitores (scanners) e os computadores da Amazon estão no núcleo do sistema de gerenciamento de armazéns da empresa e servem como interface de vigilância entre os trabalhadores e a diretoria. No início de cada turno, os funcionários da maioria dos centros de distribuição fazem o logon no sistema algorítmico da Amazon com um leitor de códigos de barras portátil ou por meio de um computador em sua estação de trabalho. Ferramentas, como o leitor, atribuem tarefas aos trabalhadores (vá ao corredor X e pegue o item Y), leem informações codificadas nos códigos de barras dos produtos vendidos pela Amazon e são usadas para acompanhar cada movimento dos trabalhadores dentro do armazém.

Os supervisores da Amazon podem controlar a taxa de produtividade de cada trabalhador, pois o logon é feito individualmente no sistema por meio de um dispositivo específico. Por exemplo, dispositivos como o leitor de códigos de barras, fornecem dados ao *Associate Development and Performance Tracker (ADAPT)*, o software que controla a produtividade dos trabalhadores e identifica a rapidez com que executam tarefas atribuídas, como localizar, escanear ou embalar. O ADAPTAR controla a capacidade dos trabalhadores para cumprirem as suas quotas – o número de tarefas que devem realizar por hora. O sistema também controla ToT ou “Time off Task”, ou seja, o tempo em que o trabalhador está desligado do dispositivo para o intervalo de almoço ou uma pausa para ir ao banheiro. Quando um certo limite de ToT é ultrapassado, são gerados “ToT Points” (pontos) e os trabalhadores que acumularem um número demasiado de pontos recebem advertências e, se estiverem em situação precária, podem não ter seus contratos renovados. Trabalhadores relatam que o sistema vem sendo usado para demitir automaticamente funcionários por meio de mensagens enviadas ao leitor de códigos de barras.

A vigilância do desempenho dos trabalhadores é um dos aspectos mais problemáticos do trabalho nos armazéns da Amazon. Os dados gerados por sistemas como o ADAPT são usados para pressionar as pessoas a trabalharem mais rápido. Isto cria fenômenos como o chamado “ritmo da Amazon”, ou seja, andar o mais rápido possível para buscar ou guardar um maior número de itens. Tais ritmos de trabalho absurdos contribuem para os índices de lesão

da Amazon, que estão muito acima da média do setor.¹¹ Mulheres e gestantes são injustamente afetadas por um sistema que conta pontos ToT para as idas ao banheiro.¹² Trabalhadores temporários contratados em condições precárias por agências de emprego são especialmente vulneráveis a este tipo de vigilância. Na verdade, eles estão cientes de que a sua produtividade pode determinar a probabilidade de obterem a próxima renovação do contrato. Trabalhadores também relataram que, às vezes, a diretoria publica as pontuações de ToT para que todos possam ver, fazendo, assim, a distinção dos trabalhadores e criando pressão pública para aumentar o ritmo de trabalho.



“É muito simples, [a tela] exibe uma linha para guardar ou buscar um item e, se houver uma quebra da linha, isso indica que a trabalhadora foi ao banheiro ou fez uma pausa. Também é possível saber quantos itens foram atendidos por hora e em que momento a pessoa trabalhou mais rápido.”

Trabalhador de armazém da Amazon na Itália.¹³

11 Evans, W. (29 de setembro de 2020). A Amazon escondeu sua crise de segurança. *Reveal*. <https://revealnews.org/article/how-amazon-hid-its-safety-crisis/>

12 Gurley, L. K. (7 de outubro de 2020). Funcionárias gestantes da Amazon contam sobre o inferno do armazém em Oklahoma. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/akzxpe/pregnant-amazon-employees-speak-out-about-nightmare-at-oklahoma-warehouse>

13 Quoted in Delfanti, A. (a ser publicado em 2021). *The warehouse. Workers and robots at Amazon*. Pluto.

CONTROLE IDEOLÓGICO: CONNECTIONS

Os leitores e outros dispositivos não são usados apenas para quantificar a produção do trabalhador. Eles também são usados pela Amazon como ferramentas para o controle ideológico.

Em 2018, a Amazon lançou o Connections, um programa diário de vigilância dos funcionários que exige que aquelas pessoas trabalhando para a Amazon respondam a pelo menos uma pergunta por dia – supostamente de forma confidencial – que é exibida na tela de seus dispositivos. O programa foi desenvolvido pela divisão de Recursos Humanos da empresa para avaliar a satisfação dos funcionários em relação ao trabalho, mas muitas pessoas temem que ele também seja usado para fazer a vigilância no local de trabalho.

A empresa descreve seu programa “Connections” como “um mecanismo de feedback de funcionários em tempo real, em toda a empresa, projetado para ouvir e aprender com os funcionários como melhorar a experiência profissional. Todos os dias, as perguntas são enviadas para um computador, dispositivo de estação de trabalho ou leitor manual de todos os funcionários da Amazon.”¹⁴ Em 2020, a Amazon alegou receber mais de meio milhão de respostas por dia, em 21 idiomas, de funcionários em mais de 50 países.¹⁵



Os testes são onipresentes durante os turnos nos armazéns. A empresa afirma que o Connections “analisa os dados de resposta e fornece informações à administração para que sejam revisadas e sirvam de base para realizar as ações necessárias à medida que são identificados problemas ou oportunidades para melhora.”¹⁶ Em vez disso, muitos trabalhadores dizem acreditar que o programa testa a sua conformidade com a cultura do local de trabalho da Amazon, embora a empresa afirme que o Connections e programas semelhantes são ferramentas para aumentar a capacitação dos trabalhadores. O uso de sistemas de sondagem, como o Connections, por meio de dispositivos como o leitor de código de barras, também causa preocupações em relação à privacidade. Os trabalhadores devem responder às perguntas após o logon no sistema. Assim, não há garantias de que os supervisores não receberão o seu feedback ou que suas respostas não estejam associadas à sua identidade.

“Estou chocado. Dezoito por cento das pessoas não receberam uma resposta positiva a uma pergunta obviamente tendenciosa que pode ameaçar a chance do seu futuro na empresa? Você responde à pergunta depois de fazer o logon, então eles sabem quem você é.”

Funcionário de armazém da Amazon nos EUA.¹⁷

14 *Employee Engagement*. (2021). Amazon Sustainability. Página visitada em 25 de maio de 2021, no link de <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

15 *Employee Engagement*. (2021). Amazon Sustainability. Página visitada em 25 de maio de 2021, no link de <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

16 *Employee Engagement*. (2021). Amazon Sustainability. Página visitada em 25 de maio de 2021, no link de <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

17 Anônimo. (2017). Working for Amazon: Better than sex, worse than hell (Part 1). *Naked Capitalism*.

AUTOMATIZANDO O DISTANCIAMENTO SOCIAL: DISTANCE ASSISTANT

A pandemia da Covid-19 levou a Amazon a aumentar a vigilância em seu armazém. Assim como para outras questões de saúde e de segurança, a empresa propôs uma solução tecnológica para um problema social e político.

Durante a primeira onda da pandemia da Covid-19 em 2020, a Amazon apresentou o Distance Assistant: um sistema open-source de IA desenvolvido para supervisionar e impor o distanciamento social em seus armazéns nos Estados Unidos e em todo o mundo. O sistema também gera dados que a Amazon pode usar para modificar seus locais de trabalho ou, com mais precisamente, investigar os movimentos dos trabalhadores.

Inspirado nos sinais de verificação da velocidade por radar, o Distance Assistant é composto por uma tela de televisão, sensores de profundidade e uma câmera de IA, instalados em áreas de grande circulação nos armazéns Amazon. As câmaras monitoram os movimentos físicos dos trabalhadores, em tempo real, à medida que circulam pelo armazém. Quando passam em frente à tela de televisão, os trabalhadores veem a si mesmos rodeados por círculos verdes de “realidade aumentada” quando mantêm uma distância de dois metros uns dos outros, caso contrário, o círculo fica vermelho, deixando claro que, literalmente, cada movimento está sendo monitorado e traduzido em dados.



A Amazon descreve o Distance Assistant como um “espelho mágico”, cujo objetivo é proporcionar ao dispositivo um aspecto divertido e um tanto surreal. Por outro lado, ele também é uma estratégia de relações públicas que surgiu após críticas à incapacidade da empresa de proteger os trabalhadores da Covid-19 e uma ação judicial movida por operadores de armazém que alegavam que a Amazon, na verdade, exigiu que violassem protocolos de distanciamento social.¹⁸ O Distance Assistant faz parte de uma “fachada de compliance” e é um péssimo substituto para o que os trabalhadores da Amazon têm exigido desde o início da pandemia: ritmos de trabalho razoáveis, salários dignos e planos de saúde, licença por enfermidade justa e implementação total de medidas de saúde pública.¹⁹ Em vez disso, a plataforma é um lembrete de que os trabalhadores estão sujeitos à vigilância contínua por uma empresa que se recusa a divulgar quantos dos seus funcionários foram infectados pelo coronavírus até o momento.²⁰

“Mal posso esperar para tomar bronca de um computador na fila de checkout porque não estou mantendo o distanciamento físico.”

Usuário do Reddit sobre a AWS.²¹

18 Eidelson, J., & Soper, S. (3 de junho de 2020). Trabalhadores da Amazon abrem processo judicial por causa da contaminação com o vírus nos armazéns. *Bloomberg*. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-06-03/amazon-warehouse-employees-sue-over-virus-brought-home-from-work>

19 Statt, N. (3 de junho de 2020). Trabalhadores da Amazon abrem processo judicial contra o risco de infecção por Covid-19. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/6/3/21279740/amazon-sued-nyc-warehouse-workers-covid-19-coronavirus-safety-measures>

20 O'Brien, S. A. (1o de outubro de 2020). Amazon informar que aproximadamente 20 mil trabalhadores pegaram o coronavírus. *CNN Business*. <https://www.cnn.com/2020/10/01/tech/amazon-covid-cases/index.html>

21 ilihotdog. (Abril de 2021). *Mal posso esperar para tomar bronca de um computador na fila de checkout porque não estou mantendo o distanciamento físico* [Comentário em fórum on-line sobre a AWS]. Reddit. https://www.reddit.com/r/aws/comments/hdeaqy/amazon_introduces_distance_assistant_the_companys/

VENDENDO VIGILÂNCIA: PANORAMA

As empresas de todo o mundo estão adotando as estratégias de vigilância panóptica da Amazon. O Panorama é vendido a empresas de todo o mundo, permitindo-lhes transformar suas táticas de vigilância diárias de acordo com os padrões da Amazon.

O Panorama Appliance da Amazon Web Services (AWS) é um dispositivo de hardware que adiciona capacidades de aprendizagem de máquinas a câmeras conectadas por protocolo IP padrão.²² O Panorama é usado para analisar vídeos dentro da rede existente de uma empresa, em tempo real, sem que os dados saiam da empresa. Esta é uma solução alternativa conveniente em empresas – e países – que adotaram regulamentos mais rigorosos de governança de dados.

A AWS está comercializando o Panorama para aplicações industriais e de segurança no local de trabalho, e promove o dispositivo como uma forma de as empresas automatizarem a vigilância de infrações em relação à Covid-19, tais como a não utilização de equipamento de proteção individual ou a manutenção do distanciamento social. No entanto, os modelos de visão de computador que o dispositivo utiliza podem ser treinados para monitorar as transmissões de vídeo para qualquer atividade fora do comum. E, quando emparelhado com o Panorama Software Development Kit, os fabricantes de dispositivos de terceiros podem construir diversas formas de dispositivos com o Panorama e treiná-los para praticamente qualquer finalidade.



Como outros dispositivos da Amazon voltados para um mercado mais amplo, a Panorama já foi testado nos armazéns da empresa. Conforme observado por líderes sindicais e outros críticos, os trabalhadores da Amazon podem ser facilmente monitorados quanto a atividades “fora do comum”, como se aproximarem para conversarem de forma privada ou distribuírem panfletos e outros materiais de sindicalização.²³ Além disso, a comercialização do Panorama como um dispositivo destinado a promover a segurança no local de trabalho e evitar a transmissão da Covid-19, fornece à empresa um disfarce moral para outros usos profundamente antiéticos da tecnologia. Ao automatizar a vigilância já onipresente dos trabalhadores, a Amazon amplia o alcance da vigilância por vídeo tradicional – e de seu próprio panóptico – de maneiras que agora podem ser aplicadas a outros locais de trabalho e a seus trabalhadores.

“O Walmart recebeu muitas críticas por suas práticas trabalhistas, mas acho que foi superado pela Amazon. A Amazon deu uma nova dimensão à espionagem dos trabalhadores e a procurar entender as tendências ou previsões de comportamentos da força de trabalho.”

Iain Gold, diretor da Teamsters.²⁴

22 Shieber, J. (1o de dezembro de 2020). A AWS anuncia o Panorama, um dispositivo que adiciona aprendizagem por máquina a qualquer câmera. *Tech Crunch*. <https://techcrunch.com/2020/12/01/aws-announces-panorama-a-device-adds-machine-learning-technology-to-any-camera/>

23 Schreiber, E. (11 de dezembro de 2020). A Amazon Web Services oferece às empresas novas tecnologias para espionar os trabalhadores. *World Socialist Web Site*. <https://www.wsws.org/en/articles/2020/12/12/awsm-d12.html>

24 Palmer, A. (24 de outubro de 2020). Para espantar sindicatos, a Amazon vigia ativistas. *CNBC*. <https://www.cnn.com/2020/10/24/how-amazon-prevents-unions-by-surveilling-employee-activism.html>

EM TRÂNSITO

NAVEGANDO A VIGILÂNCIA: APLICATIVOS DE ENTREGA

Os entregadores e motoristas de caminhões que entregam as encomendas para a Amazon não estão a salvo do seu panóptico digital. Embora a Amazon promova seus empregos de entregadores de “economia freelancer” como sendo flexíveis e tranquilos, a empresa esconde táticas de vigilância disseminadas incorporadas aos aplicativos de entrega.

Os funcionários de entregas da Amazon devem baixar os aplicativos Flex ou Relay, que funcionam como a interface principal entre eles e a empresa. O Flex é usado pelos motoristas de economia freelancer, classificados erroneamente pela Amazon como trabalhadores autônomos. O Relay é um aplicativo semelhante utilizado por motoristas de caminhão que trabalham para empresas de entrega de encomendas subcontratadas e que fazem parte do programa Delivery Service Partner (DSP) da Amazon. Todos os motoristas devem instalar e utilizar um terceiro aplicativo, chamado Mentor, que monitora e classifica o comportamento ao volante.

Usado para a entrega de última milha, o Flex é utilizado pelos motoristas que fazem as entregas aos clientes em todas as fases do trabalho: desde inscrição para trabalhar na Amazon até o recebimento dos salários. O aplicativo programa períodos de entrega de 2 a 6 horas e fornece informações a respeito dos locais de coleta e da navegação. O Flex e o Mentor trabalham em conjunto para a vigilância dos trabalhadores durante seus turnos, por exemplo, monitorando a localização e o tempo gasto em cada entrega. Os motoristas também são comparados uns com os outros, pois os aplicativos mostram seu desempenho em relação aos demais funcionários. O Mentor monitora até mesmo o uso do telefone do trabalhador, rastreando as chamadas feitas ou mensagens de texto enviadas. Os trabalhadores relataram que, não importa se recusam ou se atendem uma ligação, o Mentor registra o fato como uma infração.²⁵

Assim como o Uber ou a Deliveroo, apps de economia freelancer, como o Flex, permitem que a Amazon use um exército de trabalhadores precários para fornecer serviços de entrega aos seus clientes, ao mesmo tempo, ficando isenta das despesas com os veículos, manutenção, combustível, seguros, equipamentos de transporte e planos de saúde. Tal fato facilita também a vigilância contínua dos motoristas e aumenta o ritmo dos turnos de trabalho para níveis inaceitáveis enquanto, com frequência, a empresa oferece uma remuneração abaixo do salário-mínimo para a categoria.



“[O app] me deixa muito estressado. Eu estou sempre olhando para o App e tenho a sensação de que alguém na Amazon está me espionando sem parar.”

Motorista da Amazon nos EUA.²⁶

25 Palmer, A. (12 de fevereiro de 2021). A Amazon usa o aplicativo Mentor para vigiar e punir os entregadores. *CNBC*. <https://www.cnbc.com/2021/02/12/amazon-mentor-app-tracks-and-disciplines-delivery-drivers.html>

26 Alimahomed-Wilson, J. (9 de fevereiro de 2021). *Surveillance, stress, and no bathrooms: Life as an Amazon driver*. Labor Notes. <https://labornotes.org/2021/02/surveillance-stress-and-no-bathrooms-life-amazon-driver>

OLHOS NA ESTRADA: CÂMERAS DRIVERI

Como se não bastasse os Apps que monitoram a localização e a velocidade, os motoristas que trabalham para a Amazon também são vigiados por câmeras.

Em fevereiro de 2021, a Amazon anunciou a sua parceria com a Netradyne, uma empresa de software de gestão de frotas que produz sistemas telemáticos de vídeo. A Amazon pretende instalar um desses sistemas, o chamado Driveri, em sua frota de vans de entrega da marca Amazon.

O Driveri utiliza câmeras de IA para vigiar os hábitos ao volante dos entregadores: do momento em que dão partida nos veículos até o término de seus turnos. A câmera, instalada próxima ao espelho retrovisor, monitora a estrada e o interior do veículo e só pode ser desativada quando o motor está desligado. O sistema não grava áudio e não tem uma exibição ao vivo, mas emite alertas sonoros que acusam o motorista de “distração”, por exemplo, quando identifica o trabalhador pegando o telefone (mesmo que seja para utilizar o Flex). Depois, avalia o motorista quanto aos seus hábitos ao volante em tempo real e envia os dados aos gerentes das frotas.

Tanto a Amazon como a Netradyne descrevem o Driveri como uma “plataforma de segurança de frota”, mas a câmera coleta também dados biométricos. Na verdade, uma informação recente, que vazou no Twitter²⁷, revelou que os motoristas deveriam dar seu consentimento por escrito para a utilização do Driveri ou correriam o risco de perder os seus empregos.²⁸ O anúncio, enviado através do aplicativo Flex, indica que as câmeras internas e externas estão ligadas enquanto o motor estiver em funcionamento e até 20 minutos depois que for desligado. O formulário de consentimento também indica que o Driveri pode ser usado para confirmar a identidade do motorista e para se conectar à sua conta. No entanto, tanto os trabalhadores como os jornalistas destacam que os sistemas de vigilância integrados no interior dos veículos vão muito além da identidade dos motoristas e da funcionalidade das contas: a tecnologia de IA monitora constantemente os trabalhadores, que já estão sob uma enorme pressão para aumentarem seu ritmo de trabalho. Por exemplo, alguns trabalhadores relatam que se sentem obrigados a violar as leis de trânsito para cumprir suas metas.²⁹

Outros trabalhadores disseram on-line que planejam cobrir a câmera com fita adesiva numa tentativa desesperada de resistir a esta forma de vigilância.



“A Amazon deve responder às preocupações a respeito da privacidade e da vigilância dos trabalhadores impostas pelo [Driveri].”

Cinco Senadores dos Estados Unidos em uma carta endereçada à Amazon.³⁰

27 Gurley, L. K. [@LaurelKGurley]. (22 de março de 2021). Os motoristas de entregas da Amazon nos EUA têm até hoje à noite para assinar o formulário de consentimento para a Amazon coletar suas informações biométricas e utilizar câmeras de IA para monitorar localização e movimento. Se não assinarem, perderão seus empregos [Tweet em inglês]. Twitter. <https://twitter.com/LaurenKGurley/status/1374114988391022606>

28 Gurley, L. K. (23 de março de 2021). Motoristas de entrega da Amazon são forçados a assinar formulário de “consentimento biométrico” ou perder seus empregos. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dy8n3j/amazon-delivery-drivers-forced-to-sign-biometric-consent-form-or-lose-job>

29 Callahan, P. (5 de setembro de 2019). Amazon pressiona para a entrega rápida, mas evita a responsabilidade pelo custo humano. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>

30 Palmer, A. (3 de março de 2021). Os senadores questionam a Amazon a respeito da utilização de câmeras para supervisionar os motoristas de entrega. *CNBC*. <https://www.cnb.com/2021/03/03/senators-question-amazon-about-cameras-monitoring-delivery-drivers.html>

AUMENTO DO CONTROLE

MAPEAMENTO DA SINDICALIZAÇÃO: SPOC

Após adquirir a rede de mercearia orgânica Whole Foods em 2017, a Amazon introduziu uma nova tecnologia de vigilância em seus locais de trabalho. Para manter os trabalhadores sob controle, a tecnologia gera mapas de “calor” e outros tipos de visualização de dados que destacam locais de trabalho problemáticos, como aqueles com maiores riscos de atividade sindical.

O GeoSpatial Operating Console (SPOC) da Amazon é um sistema de software que consolida e mapeia visualmente dados coletados pelo departamento de Recursos Humanos, Unidade de Inteligência Global e Programa de Inteligência Global da Amazon. Um memorando interno da empresa, de fevereiro de 2020, solicitando financiamento e mão-de-obra para o sistema foi vazado para o Vox Media's Recode³¹, e, aparentemente, o SPOC já estava em operação em abril de 2020, quando foi usado para criar mapas de calor para a atividade sindical na Whole Foods, subsidiária da Amazon.³² Em outubro de 2020, a Anistia Internacional divulgou uma nota pública manifestando a preocupação a respeito da vigilância da Amazon em relação aos líderes sindicais por meio do SPOC e outros métodos de repressão sindical.³³

O SPOC foi projetado para ajudar a Amazon a monitorar diversas possíveis ameaças às suas operações, incluindo eventos climáticos graves, taxas locais de criminalidade, uso de opioides e, especialmente, atividades sindicais.³⁴ De acordo com o Recode, cerca de metade dos conjuntos de dados mencionados na nota de fevereiro de 2020 dizem respeito aos sindicatos, p. ex.: “atividades de ativismo/sindicalização no Whole Foods”, “padrões de movimentação de fundos sindicais” e “presença de filiais sindicais locais e grupos de sindicatos alternativos”. Um *whistleblower* da empresa ligou o SPOC à vigilância

direcionada de listservs de funcionários da Amazon dedicadas ao networking de negros e muçulmanos e ao ativismo em matéria de mudanças climáticas.³⁵

O SPOC, que, aparentemente, está em operação em centenas de lojas da Whole Foods e armazéns da Amazon nos Estados Unidos, tem como foco riscos externos (p. ex.: número de queixas apresentadas ao *National Labour Relations Board* e a porcentagem de famílias dentro do CEP da loja que vivem abaixo da linha de pobreza³⁶), riscos às lojas (um “índice de diversidade” que indica a identidade racial e étnica dos funcionários³⁷) e o sentimento dos membros da equipe (resultado de pesquisas e listservs monitorizadas, incluindo se os funcionários se sentem respeitados no trabalho³⁸). O sistema, em última análise, atribui a cada loja uma pontuação de risco de sindicalização com base nestes fatores, uma tática pouco surpreendente, tendo em vista o histórico antissindical agressivo da Amazon.

“Passam todo o tempo nos espionando, mas não respondem às nossas reclamações.”

Motorista da Amazon Flex nos EUA.³⁹

31 Del Rey, J. & Ghaffary, S. (6 de outubro de 2020). Vazado: O memorando confidencial da Amazon revela um novo software para espionar sindicatos. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/10/6/21502639/amazon-union-busting-tracking-memo-spoc>

32 Peterson, H. (2020). A Whole Foods, subsidiária da Amazon, está vigiando secretamente os funcionários por meio de uma ferramenta de mapa de calor que classifica quais lojas tem maiores riscos de atividade sindical. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/whole-foods-tracks-unionization-risk-with-heat-map-2020-1>

33 Anistia Internacional. (13 de outubro de 2020). *Nota pública: Chegou a hora de a Amazon respeitar o direito de sindicalização de seus trabalhadores*. Amnesty.org. <https://www.amnesty.org/en/latest/research/2020/10/time-for-amazon-to-respect-workers-right-to-unionize/>

34 Gurley, L. K. (10 de fevereiro de 2020). Por que a Amazon está rastreando o uso de opioides nos Estados Unidos? *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/qj47b7/amazon-tracks-opioid-use-to-see-how-it-could-threaten-business>

35 Ghaffary, S. & Del Rey, J. (24 de setembro de 2020). Funcionários da Amazon temem que o departamento de RH esteja usando um programa de monitoramento de e-mails para grupos minoritários e de ativistas. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/9/24/21455196/amazon-employees-listservs-minorities-underrepresented-groups-worker-dissent-unionization>

36 Peters, J. (20 de abril de 2020). Segundo notícias, o Whole Foods está usando mapas de calor para monitorar o risco de sindicalização. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

36 Peters, J. (20 de abril de 2020). Segundo notícias, o Whole Foods está usando mapas de calor para monitorar o risco de sindicalização. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

36 Peters, J. (20 de abril de 2020). Segundo notícias, o Whole Foods está usando mapas de calor para monitorar o risco de sindicalização. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

39 Citado em Gurley, L. K. (9 de março de 2020). Somos vigiados para impedir a oposição em massa: trabalhadores da Amazon informam serem espionados. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dyz9px/we-are-watched-to-prevent-mass-resistance-amazon-workers-discuss-being-spied-on>

O PANÓPTICO ALÉM DO LOCAL DE TRABALHO: REKOGNITION, RING

O panóptico digital da Amazon vai muito além de seus trabalhadores. A empresa vende diversas tecnologias de vigilância aos consumidores e, até mesmo, às autoridades policiais.

O Rekognition, por exemplo. Esta tecnologia de reconhecimento facial de IA, criada pela Amazon e baseada em técnicas de aprendizado de máquina, supervisão, identifica e cataloga cidadãos inocentes. As autoridades policiais nos Estados Unidos utilizam o Rekognition para digitalizar fotografias de identificação tiradas pela polícia e fazer a referência cruzada com imagens de câmeras de segurança.⁴⁰ No entanto, em resposta aos protestos do *Black Lives Matter*, a Amazon decretou uma moratória voluntária, mas temporária, do uso do Rekognition pelas forças policiais americanas.⁴¹

Para os consumidores, a Amazon oferece o Ring, um sistema de vigilância “inteligente” que nada mais é do que uma campainha equipada com vídeo e outros produtos de wi-fi que monitoram a área em torno das casas. O Ring é usado em centenas de milhares de lares americanos e está expandindo sua presença na Europa e em outros países.⁴² Os proprietários que instalam o Ring podem ter acesso às informações produzidas pelo dispositivo por meio do aplicativo de rede social Neighbors, o qual agrega os dados coletados por todos os sistemas Ring e permite que os usuários visualizem as informações sobre atividades suspeitas num raio de 1,5 km de suas casas. Assim como o aplicativo Citizen (antigo Vigilante), o Neighbors utiliza tais dados para visualizar o atividades criminosas.⁴³ Nos Estados Unidos, mais de 700 departamentos de polícia locais fizeram uma parceria com o Ring para ter acesso ao conteúdo de vídeo gerado pelos usuários. E, agora, como parte de uma rede da Amazon chamada Sidewalk, os consumidores podem usar o Ring e outros dispositivos da Amazon para compartilhar parte de sua largura de banda de Internet com outros proprietários do dispositivo.⁴⁴

O racismo na vigilância é um dos resultados mais graves do panóptico digital da Amazon, que vai além dos locais de trabalho. A American Civil Liberties Union (ACLU) e

o Congresso americano descobriram que o Rekognition identifica erroneamente, e com mais frequência, os afrodescendentes. E embora a tecnologia não seja usada diretamente pela Immigration and Customs Enforcement (serviço de imigração e controle aduaneiro, ICE, da sigla em inglês), a Amazon, em um primeiro momento, tentou vender o serviço ao ICE⁴⁵ e fornece, agora, a infraestrutura de hospedagem de bancos de dados que o ICE utiliza para organizar a detenção e a deportação de imigrantes. Em 2019, os engenheiros da Amazon protestaram contra esta colaboração com o slogan “No Tech for ICE” (Nenhuma tecnologia para o ICE, tradução livre). Da mesma forma, os críticos da tecnologia Ring descobriram que o dispositivo funciona em um “mercado de segurança comprada”⁴⁶, o que é preocupante, pois incentiva o policiamento excessivo de comunidades negras e de afrodescendentes. No entanto, a Amazon planeja desenvolver novas formas de vigilância comercializável. Em uma patente para um produto definido como “serviço de vigilância”, a Amazon descreve uma frota de drones destinada à vigilância (paga) das casas dos clientes para combater arrombamentos e roubos.⁴⁷

“A Amazon deve se comprometer plenamente com a total suspensão do uso de tecnologias de reconhecimento facial pelas forças policiais [...] Ela também deve se comprometer a interromper a venda de sistemas de vigilância como o Ring, que alimentam o policiamento excessivo de comunidades negras e de afrodescendentes.”

American Civil Liberties Union.⁴⁸

40 Ng, A. (22 de maio de 2018). A Amazon está vendendo tecnologia de reconhecimento facial para as autoridades policiais. *Cnet*. <https://www.cnet.com/news/amazon-is-selling-facial-recognition-technology-to-law-enforcement/>

41 Dastin, J. (18 de maio de 2021). Amazon estende moratória para o uso policial do software de reconhecimento facial. *Reuters*. <https://www.reuters.com/technology/exclusive-amazon-extends-moratorium-police-use-facial-recognition-software-2021-05-18/>

42 Molla, R. (21 de janeiro de 2020). As vendas do Amazon Ring quase triplicaram em dezembro, apesar de casos hackers. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/1/21/21070402/amazon-ring-sales-jumpshot-data>

43 <https://www.vox.com/2019/9/5/20849846/amazon-ring-explainer-video-doorbell-hacks>

44 <https://arstechnica.com/gadgets/2021/05/amazon-devices-will-soon-automatically-share-your-internet-with-neighbors>

45 Fazzini, K. (6 de dezembro de 2018). *Amazon's facial recognition service is being used to scan mugshots, but it's also used to track innocuous things like soccer balls*. *CNBC*. <https://www.cnn.com/2018/12/06/how-amazon-rekognition-works-and-what-its-used-for.html>

46 Artista e estudioso (e ex-membro do Amazon FC) Ali, H. (2020). *Amazon's Surveillance System Is a Global Risk to People of Color*. *Medium*. <https://zora.medium.com/amazons-surveillance-system-is-a-global-risk-to-people-of-color-a5030a19d5e1>

47 Yeturu, K., & Huddleston, H.L. (2019). Criação de imagens utilizando dados de cerca geográfica, *patente dos EUA 10313638*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

48 ACLU. (10 de junho de 2020). *Declaração da ACLU sobre a suspensão do uso de tecnologias de reconhecimento facial da Amazon*. Em www.aclu.org

MOLDAR O FUTURO DA VIGILÂNCIA NO LOCAL DE TRABALHO: O FUTURO DA AMAZON, VISTO ATRAVÉS DAS PATENTES

A vigilância da Amazon deverá se tornar ainda mais invasiva, como ficou claro com as patentes de tecnologias que a empresa poderá introduzir no futuro para monitorar a circulação dos trabalhadores ou esclarecê-la para a diretoria.

Uma patente da Amazon descreve um “melhor sistema de interação” entre trabalhadores e supervisores.⁴⁹ Na patente, um supervisor usa um headset de realidade aumentada equipado com reconhecimento facial, de vestuário ou de deambulação. Quando o supervisor olha para um trabalhador, o sistema reconhece a pessoa, em seguida, projeta informações relevantes no campo visual natural do supervisor. De acordo com a patente, esse sistema fornecerá informações em tempo real sobre o trabalhador, como “dados demográficos sobre o usuário, dados de localização dentro da instalação, relacionamentos com outros usuários, mensagens para o usuário, caminhos de circulação dentro da instalação, permissões de acesso”. Os projetos da patente mostram outros tipos de informações, como o “status” do trabalhador.

Outra patente que chegou aos noticiários em 2018 descreve uma pulseira, ou qualquer outro acessório (wearable) que permita o “posicionamento de sensores no corpo do operador humano”, que analisa a posição da mão do trabalhador no espaço e fornece feedback tátil para acelerar o trabalho. Ao vibrar de maneiras específicas, a pulseira informa o trabalhador de que ele colocou um item no compartimento correto na prateleira, reduzindo assim o tempo necessário para completar a tarefa. O principal objetivo, como indicado pela patente, é “monitorar o desempenho das tarefas atribuídas”.⁵⁰

Uma terceira patente, intitulada “Usando gestos e expressões para ajudar os usuários”, visa tanto os centros de distribuição quanto a automação dos serviços de mercearia. Ela foi projetada para detectar expressões de emoções, como frustração, à medida que os trabalhadores executam as tarefas atribuídas a eles. Se frustração for detectada ou, digamos, calculada por meio de um algoritmo, o sistema da Amazon gera uma intervenção na forma de feedback tátil, vocal ou visual a partir de

um assistente, que na patente é apresentado como perguntando: “Como posso ajudar você?” A patente não é clara quanto à natureza de tal assistente: “um colaborador pode ser enviado para a localização do usuário para prestar assistência. O colaborador pode ser um ser humano ou um sistema robótico.”

Não há garantias de que patentes como essas serão desenvolvidas ou implantadas em armazéns da Amazon. No entanto, elas deixam claro que a Amazon investe uma grande fatia de suas capacidades tecnológicas no desenvolvimento de sistemas de vigilância cada vez mais sofisticados e intrusivos.⁵¹ Os headsets de realidade aumentada, a pulseira e o assistente emocional antecipam um futuro no qual o panóptico digital da Amazon melhora ainda mais a capacidade da diretoria de seguir e monitorar os funcionários para fins de aumentar a produtividade. A Amazon é titular de diversas outras patentes para a tecnologia de vigilância. Por exemplo, uma para um assistente de drones miniaturas controlados por voz, possivelmente para uso policial, ou tecnologias vestíveis (wearables) que transformam o trabalhador num transportador de sensores usados para coletar dados que serão inseridos em sistemas algorítmicos.⁵²

“Neste momento, podem até contratar robôs de verdade.”

Colaborador da Amazon nos EUA.⁵³

49 Bettis, D., McNamara, A., Hollis, B., Étienne, F., Boyapati, P., Smith, K. J., and Jones, J. B. (2019). *Augmented Reality Enhanced Interaction System*, patente norte-americana no. 10,282,696. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

50 Cohn, J.H. (2016). *Ultrasonic bracelet and receiver for detecting position in 2d plane*. Patente norte-americana no. 9881276B2.

51 Para as estratégias de propriedade intelectual da Amazon, consulte Rikap, C. (2020). *Amazon: A story of accumulation through intellectual rentiership and predation*. *Competition & Change*, 0(0), 1-31. DOI: 10.1177/1024529420932418

52 Delfanti, A., & Frey, B. (2021). *Humanly extended automation or the future of work seen through Amazon patents*. *Science, Technology, & Human Values*, 46(3), 655-682.

53 Quoted in Delfanti, A. (a ser publicado em 2021). *The warehouse: Workers and robots at Amazon*. Pluto.

CONCLUSÕES

O conjunto de tecnologias de vigilância que a Amazon já desenvolveu, ou está desenvolvendo, vem crescendo para abranger todas as áreas de suas operações globais. A enorme quantidade de dados coletados pela Amazon a respeito de seus trabalhadores – taxas de produtividade, localização, hábitos ao volante, opiniões pessoais e estado de saúde, entre outros – fornecem à empresa uma vasta gama de informações que são utilizadas para reprimir as tentativas de sindicalização dos trabalhadores para melhorar as suas condições de trabalho.

Desde pelo menos 2000, quando a Amazon reprimiu uma campanha da Communication Workers of America para sindicalizar 400 funcionários do serviço de atendimento ao cliente, a empresa implementou o seu arsenal de coleta de dados, cada vez mais sofisticado, para combater campanhas semelhantes. Além de contratar firmas de advocacia e analistas de inteligência antissindical, a empresa organiza um programa constante de vigilância de funcionários e de análise de dados para prever quais locais de trabalho da Amazon, e quais trabalhadores individuais, tem maiores chances de realizarem atividades sindicais. Não podemos subestimar a ameaça que tais táticas representam para os trabalhadores e para o movimento sindical do século XXI. Ao conceber e implementar continuamente novas tecnologias de vigilância e ao ultrapassar os limites dos regulamentos para a privacidade e coleta de dados, a empresa baixa o nível para os trabalhadores, os consumidores e o público em geral.

Embora atividades antissindical não sejam uma novidade – a Amazon trabalha com a famosa Agência Pinkerton, que tem espionado sindicalistas desde o final do século XIX – formas de vigilância com IA invadem a privacidade e a autonomia dos trabalhadores em graus jamais imaginados anteriormente. Se quisermos que os trabalhadores do futuro tenham dignidade em seus empregos, é preciso fortalecer as pessoas, os acordos coletivos e os novos regulamentos para enfrentar o crescimento exponencial do regime de vigilância da Amazon. A Amazon tem o poder de moldar o modo de trabalho de seus colaboradores muito além dos limites de seus armazéns. Na verdade, o modelo desenvolvido pela Amazon vem sendo adotado por outras empresas no setor de logística e em outros setores da economia. A democracia no local de trabalho, a privacidade dos trabalhadores e até a saúde e a segurança dos trabalhadores estão em jogo.

Para pôr um fim às práticas prejudiciais da Amazon em todo o mundo, é preciso desenvolver políticas novas e robustas para combater tais desafios. Este relatório destacou os problemas mais importantes da vigilância que a Amazon exerce no local de trabalho. Cabe agora aos trabalhadores, aos seus sindicatos e aos formuladores de políticas a tarefa de fazer as mudanças necessárias para construir um futuro mais justo e sustentável.

Este relatório foi elaborado por Alessandro Delfanti, Lilian Radovac e Taylor Walker em junho de 2021.⁵⁴

54 Alessandro Delfanti é professor associado da Universidade de Toronto; Lilian Radovac é pesquisadora, sindicalista e ex-membro do grupo #BlockSidewalk; Taylor Walker concluiu recentemente seu mestrado em informação Universidade de Toronto.



UNI Global Union

8-10 Avenue Reverdil
CH-1260 Nyon
Suíça

Tel: +41 22 365 21 00
Fax: + 41 22 365 21 21

www.uniglobalunion.org