

A SOCIEDADE DO MONITORAMENTO NO TRABALHO

Rastreamento emocional, software- padrão e o retorno silencioso do controle total

LUCIANO MARTINEZ

Juiz do Trabalho do TRT5 desde 1995. Pós-Doutor em Direito do Trabalho pela PUCRS, Mestre e Doutor em Direito do Trabalho pela USP; Mestre em Direito Privado e Econômico pela UFBA; é Professor Associado III da FD da UFBA; Titular da Cadeira 52 da Academia Brasileira de Direito do Trabalho e Titular da Cadeira 26 da Academia de Letras Jurídicas da Bahia. Instagram: @lucianomartinez10 – E-mail: lucianomartinez.ba@gmail.com

Resumo: A crescente utilização de tecnologias de monitoramento comportamental e emocional inaugura uma etapa inédita na organização do trabalho. Algoritmos capazes de interpretar expressões faciais, analisar entonações vocais, inferir estados afetivos e prever comportamentos dissolvem a fronteira entre atividade e subjetividade, introduzindo formas de controle que ultrapassam a supervisão tradicional. Este artigo examina a transição da sociedade da vigilância para a sociedade do monitoramento, distinguindo observação, mensuração e predição, e analisa os riscos trazidos pelo rastreamento emocional, pela padronização afetiva e pelo chamado software-padrão. Com base em normas constitucionais, civis, trabalhistas e de proteção de dados, o estudo identifica limites jurídicos à ingerência digital e estabelece cri-

térios para distinguir monitoramento legítimo, abusivo e proibido. Discute-se, ainda, o impacto do monitoramento emocional sobre a integridade psíquica, a autonomia e a dignidade do sujeito. Ao final, propõe-se abordagem de governança algorítmica e pactos organizacionais que preservem a pessoa humana em tempos de controle total.

Palavras-chave: monitoramento laboral; emotional AI; software-padrão; integridade psíquica; poder diretivo; direitos da personalidade; governança algorítmica.

Abstract: The growing use of behavioral and emotional monitoring technologies inaugurates an unprecedented stage in the organization of work. Algorithms capable of interpreting facial expressions, analyzing vocal intonations, inferring affective

states and predicting behaviors dissolve the boundary between activity and subjectivity, introducing forms of control that surpass traditional supervision. This article examines the transition from a surveillance society to a monitoring society, distinguishing observation, measurement and prediction, and analyzes the risks posed by emotional tracking, affective standardization and the so-called standard software. Based on constitutional, civil, labor and data-protection norms, the study identifies legal limits to digital interference and establishes criteria to distinguish

legitimate, abusive and prohibited monitoring. It also discusses the impact of emotional monitoring on mental integrity, autonomy, dignity and the necessary opacity of the subject. Finally, it proposes an approach to algorithmic governance and organizational pacts that preserve the human person in times of total control.

Keywords: workplace monitoring; emotional AI; standard software; psychological integrity; managerial authority; personality rights; algorithmic governance.

1. A EMERGÊNCIA DA SOCIEDADE DO MONITORAMENTO

A consolidação de tecnologias capazes de observar, mensurar e inferir comportamentos transformou de modo profundo a experiência contemporânea de viver e trabalhar. Diferentemente da vigilância tradicional, fundada sobretudo na observação visual e disciplinar, própria do paradigma foucaultiano, o monitoramento inaugura uma dinâmica em que cada gesto, emoção, voz e traço fisiológico pode ser convertido em dado, analisado algoritmicamente e utilizado para orientar decisões organizacionais (Foucault, 2014). Esse deslocamento qualitativo marca a passagem de uma sociedade que vê para uma sociedade que mede, interpreta e prediz, criando novas formas de poder e de dependência informacional.

O fenômeno não se restringe ao ambiente de trabalho. Consumidores têm sua atenção rastreada por sistemas de recomendação; contribuintes são avaliados por modelos preditivos fiscais; beneficiários de programas assistenciais são acompanhados por cruzamentos automatizados de dados; e segurados são avaliados por informações biométricas ou registros de direção captados em tempo real. Nesse cenário, o monitoramento se converte em infraestrutura invisível, operando de modo contínuo e transversal na vida cotidiana (Zuboff, 2021).

No entanto, é no trabalho que o fenômeno adquire seus contornos mais intensos. A assimetria estrutural entre empregado e empregador cria um campo

favorável à expansão de tecnologias orientadas à mensuração comportamental. Sistemas de leitura facial, análise de voz, rastreamento emocional e softwares capazes de inferir humor ou engajamento transformam o trabalhador em sujeito permanentemente mensurado, interpretado e classificado. Casos como o da rede japonesa AEON, que passou a avaliar sorrisos e tonalidades de voz por meio de IA, mostram, como se verá mais adiante, que a padronização emocional e a quantificação da conduta chegaram ao cotidiano laboral de maneira silenciosa, mas profunda (Aeon, 2024).

No trabalho, portanto, a sociedade do monitoramento opera com intensidade máxima. Empresas utilizam softwares de rastreamento de tela, detecção de atenção ocular, reconhecimento facial, análise de voz, sensores biométricos e modelos preditivos que estimam humor, engajamento e risco de desligamento. O poder diretivo, ampliado pela tecnologia, aproxima-se de regiões que antes eram inatingíveis, exigindo reflexão jurídica cuidadosa para evitar que o controle total se torne prática normalizada.

2. TECNOLOGIAS DE VIGILÂNCIA E RASTREAMENTO EMOCIONAL NO TRABALHO

A sofisticação das tecnologias atualmente implementadas em ambientes laborais revela que a vigilância deixou de se limitar ao registro de movimentos ou à verificação do cumprimento de tarefas. A etapa contemporânea introduz sistemas capazes de ler sinais emocionais, estimar estados mentais e interpretar padrões afetivos como indicadores de desempenho. O conjunto dessas soluções cria ecologia de controle que transforma subjetividades em variáveis gerenciais.

Entre os exemplos mais emblemáticos, destaca-se o citado sistema “Smile-kun”, utilizado pela rede japonesa AEON, que analisa mais de 450 características faciais e vocais para padronizar sorrisos e orientar comportamentos de atendimento (Aeon Retail, 2024; South China Morning Post, 2024). O dispositivo oferece *feedback* instantâneo, transforma expressões em pontuação e integra mecanismos de gamificação, produzindo ambiente de disciplina afetiva. A tecnologia, ao propor o “sorriso ideal”, introduz forma de modulação emocional contínua que ultrapassa o limite do comportamento e alcança a expressão subjetiva.

Outras ferramentas aplicam metodologias semelhantes à voz humana. Softwares de análise de timbre, ritmo, intensidade e “calor emocional” determinam se o atendente demonstra cordialidade suficiente, convertendo ele-

mentos intrinsecamente instáveis da expressão humana em métricas objetivas (Ekman, 2003). Essas ferramentas, ao inferirem estados internos, aproximam-se de zona perigosa: a tentativa de decifrar humor, intenção ou disposição a partir de sinais mínimos, frequentemente imprecisos e dependentes de contexto. Não se trata de um monitoramento que vise à preservação da saúde e da incolumidade física do trabalhador (como se vê, por exemplo, em VISION PLATFORM. *Deteção de Equipamentos de Proteção Individual com IA*. Vision Platform, 2023. Disponível em: <https://visionplatform.ai/pt/deteccao-de-epi/>. Acesso em: 20 jan. 2025.), mais uma invasão no seu mundo interior.

A proliferação de sensores vestíveis amplia esse cenário. Dispositivos capazes de medir batimentos cardíacos, variações de temperatura corporal, condutividade da pele, postura, movimentação ou fadiga transformam parâmetros fisiológicos em indicadores de produtividade e risco de acidentes. Em ambientes de logística, mineração e varejo, sensores são utilizados para alertar sobre distração, estimar foco ou prever exaustão, criando sobreposição entre saúde, desempenho e vigilância (Calvo & D’Mello, 2010).

No campo digital, a utilização de softwares conhecidos como *bossware* ou software-padrão revela tendência crescente de monitoramento cognitivo. Essas plataformas registram teclas, movimentos de mouse, tempo de inatividade, padrões de atenção ocular, conteúdos visualizados, páginas acessadas e fluxos de navegação. Algumas utilizam câmeras para avaliar postura ou presença; outras implementam sistemas de detecção facial que estimam engajamento. A captura constante de microcomportamentos converte o trabalho em ambiente de observabilidade total, aproximando a relação laboral de mecanismo panóptico digital.

Completa esse cenário o desenvolvimento de algoritmos preditivos capazes de estimar humor, motivação, risco de rotatividade e “propensão disciplinar” com base em padrões históricos. Tais modelos treinam-se a partir de dados sensíveis e constroem inferências que frequentemente reproduzem vieses, ampliam desigualdades e transformam parâmetros invisíveis em justificativas de decisões gerenciais (O’Neil, 2016).

O conjunto dessas tecnologias ilustra que o monitoramento contemporâneo não se limita a observar o que o trabalhador faz, mas busca compreender, inferir e modular como ele se sente. A centralidade da subjetividade transforma o ambiente laboral em espaço de experimentação emocional e inaugura formas de controle que tensionam limites normativos consolidados. Essa realidade demanda análise jurídica que reconheça a complexidade do fenômeno e estabeleça critérios rigorosos para avaliar sua legitimidade.

3. A FÁBRICA DA ATENÇÃO: DADOS, PODER E DISCIPLINAMENTO ALGORÍTMICO

O monitoramento digital não apenas observa comportamentos; reorganiza a economia da atenção no ambiente laboral. A expansão de sistemas capazes de medir foco, expressões, entonações ou microgestos transforma a atenção em recurso produtivo, gerando novo tipo de disciplinamento. Esse processo, descrito por Shoshana Zuboff como “expropriação comportamental” (Zuboff, 2021), adquire no trabalho intensidade ainda maior, pois a relação empregatícia estrutura-se sobre assimetrias que facilitam formas sofisticadas de comando.

A literatura nacional tem registrado que a incorporação de sistemas automatizados ao exercício do poder diretivo modifica a própria arquitetura da gestão empresarial, deslocando decisões, critérios e distribuições operacionais para modelos algorítmicos que funcionam como estruturas de comando contínuo. Estudos demonstram que essa transição amplia o alcance da vigilância digital e introduz formas inéditas de indução comportamental, aproximando-se de dinâmicas de controle que afetam diretamente a organização da atenção e da subjetividade no trabalho (Studart e Martinez, 2021).

Os desenvolvimentos recentes em gestão digital têm demonstrado que a análise massiva de dados aplicada ao desempenho intensifica a capacidade de modulação comportamental das organizações. A literatura especializada registra que o uso de ferramentas de *people analytics* amplia o alcance das inferências sobre foco, engajamento e produtividade, convertendo variações cognitivas e comportamentais em indicadores utilizados pelo poder diretivo para orientar decisões gerenciais (Studart e Martinez, 2024).

A atenção, antes ligada à subjetividade espontânea, torna-se objeto de captura e mensuração. Softwares de monitoramento de tela, mecanismos de detecção ocular, algoritmos de ansiedade e modelos de engajamento criam ambiente em que cada desvio, pausa ou hesitação parece carregado de significado operacional. A empresa transforma flutuações naturais da atenção em indicadores, convertendo o trabalhador em fonte constante de dados sobre sua própria vigilância interna. Trata-se de economia emocional que, ao mesmo tempo em que incentiva “autocontrole produtivo”, produz erosão da espontaneidade.

Esse processo se intensifica com o uso da gamificação, que utiliza elementos de jogos, entre os quais pontuação, *rankings*, medalhas, metas diárias,

comparações públicas, para induzir comportamentos desejados. A lógica do reconhecimento afetivo é substituída pela lógica da competição permanente. No ambiente virtual, *rankings* de desempenho, quadros comparativos e notificações automáticas reforçam condutas e desencorajam desvios. A gamificação, enquanto técnica de gestão, opera como mecanismo de reforço comportamental, que converte o trabalho em circuito psicológico de recompensa e punição (Werbach, 2012).

O resultado é retorno silencioso do controle total, no qual a gestão deixa de operar sobre a tarefa e passa a operar sobre a subjetividade. O foco, a postura, a cordialidade, o entusiasmo e até o humor tornam-se dimensões administráveis. A vigilância não se limita ao espaço físico, nem ao tempo da jornada: ela se infiltra nos modos de ser, estabilizando expectativas emocionais que não correspondem necessariamente às oscilações da vida humana. A demanda por constância afetiva converte o trabalhador em figura emocionalmente previsível, moldada de acordo com o padrão que o algoritmo considera ótimo.

A padronização afetiva, produto desse cenário, representa forma específica de obediência organizacional. Não se exige apenas que o trabalhador cumpra procedimentos, mas que adote expressividade coerente com a identidade emocional da empresa. Sorrisos calibrados, entonações “positivas” e estados de ânimo supostamente adequados ao atendimento tornam-se critérios de excelência. A norma não é mais apenas operacional; é afetiva. Com isso, a empresa passa a governar o modo de sentir, e não apenas o modo de agir.

Essa fábrica da atenção, ao transformar emoções em matéria-prima do processo produtivo, desloca o centro da relação de trabalho para região que o Direito sempre considerou inviolável: a interioridade. O desafio jurídico consiste em impedir que a eficácia técnica naturalize essa forma de controle e dissolva limites normativos que preservam a dignidade e a autonomia do trabalhador.

4. RISCOS ESTRUTURAIS DA SOCIEDADE DO MONITORAMENTO NO TRABALHO

A consolidação da sociedade do monitoramento produz riscos que transcendem violações pontuais e inauguram tensões estruturais na relação de emprego. Esses riscos não derivam apenas do excesso das tecnologias, mas do modo como elas reorganizam expectativas, emoções e comportamentos. O monitoramento emocional, por sua natureza, desloca a fronteira do controle para zonas

tradicionalmente consideradas invioláveis, criando repercussões profundas para a saúde mental, para a autonomia e para a própria integridade da personalidade. Trata-se de fenômeno que exige análise cuidadosa tanto sob perspectiva individual quanto organizacional.

A ampliação das exigências tecnológicas sobre o trabalhador também se manifesta na dissolução progressiva dos limites entre tempo produtivo e tempo pessoal, fenômeno que revela risco estrutural peculiar à sociedade hiperconectada. Estudos indicam que a disponibilidade contínua, estimulada por sistemas de comunicação instantânea e por expectativas de resposta imediata, produz sobrecarga psíquica, esgotamento emocional e corrosão da autonomia cotidiana, convertendo o tempo livre em espaço operacional difuso (Martinez, 2025).

Para os trabalhadores, os efeitos são múltiplos e cumulativos. A vigilância emocional constante gera ansiedade antecipatória, receio de avaliação errônea, autovigilância permanente e sensação de inadequação contínua, conforme amplamente documentado em pesquisas sobre “efeitos psicológicos da vigilância persistente” (Brynjolfsson & McAfee, 2014). Sistemas que interpretam microexpressões, entonações ou padrões de comportamento suscitam medo de mal-entendidos algorítmicos, produzindo ambiente de contenção afetiva, no qual o trabalhador regula a própria expressão para evitar classificações negativas. A interioridade, diante desse cenário, perde sua espontaneidade e se reconfigura como performance administrada. Há impactos diretos sobre a autoestima, sobre a saúde mental e sobre o sentido existencial do trabalho.

As empresas, entretanto, não permanecem imunes aos riscos. Organizações que adotam tecnologias de monitoramento invasivo enfrentam dificuldades jurídicas associadas à violação de direitos da personalidade, ao uso indevido de dados sensíveis e à ausência de proporcionalidade no exercício do poder diretivo. A literatura internacional registra casos de desgaste reputacional severo após revelações de uso de sistemas intrusivos, como ocorreu com o monitoramento agressivo de trabalhadores em grandes plataformas logísticas e empresas de tecnologia (O’Neil, 2016). Além disso, algoritmos imprecisos ou enviesados geram avaliações errôneas, responsabilizações inesperadas, queda de produtividade e aumento de rotatividade silenciosa, causada pelo desconforto subjetivo que o ambiente de vigilância produz.

O ponto crítico reside na tensão estrutural entre o “trabalhador transparente” e a “empresa vulnerável”. O trabalhador, tornado objeto de leitura contínua, perde margens essenciais de reserva e autonomia, enquanto a empresa, ao operar com dados afetivos ou fisiológicos extremamente sensíveis,

se expõe a riscos jurídicos, éticos e operacionais que muitas vezes não consegue controlar. A simetria entre esses riscos é apenas aparente: o trabalhador perde sua opacidade, enquanto a empresa aumenta sua fragilidade; o sujeito se desnuda, enquanto a organização se compromete com obrigações que desconhece completamente.

Esse cenário revela que a sociedade do monitoramento não produz apenas riscos individuais, mas riscos cruzados, nos quais a mesma tecnologia que expõe o trabalhador compromete a própria estabilidade da empresa. A tentativa de controlar subjetividades resulta em erosão da confiança, aumento de fricções internas e multiplicação de incertezas. A normalização do monitoramento emocional, quando analisada sob essa perspectiva, não se apresenta apenas como problema ético ou jurídico, mas como fragilidade estrutural de todo o modelo organizacional contemporâneo.

5. OS DIREITOS DA PERSONALIDADE COMO FRONTEIRA NORMATIVA DA VIGILÂNCIA LABORAL

A expansão do monitoramento emocional recoloca os direitos da personalidade no centro da proteção jurídica do trabalhador. Esses direitos funcionam como limites materiais ao poder diretivo e como cláusulas de salvaguarda daquilo que permanece inviolável na existência humana. A sociedade do monitoramento, ao avançar sobre expressões, afetos e estados internos, exige reinterpretação rigorosa desses direitos à luz das novas tecnologias e de seu potencial de ingerência.

A intimidade constitui primeira barreira. Tradicionalmente associada ao núcleo mais reservado da vida privada, ela inclui dimensões subjetivas que escapam ao campo funcional do contrato. Sistemas que capturam humor, expressões mínimas ou tonalidades vocais penetram territórios que não pertencem à organização e que não podem, em hipótese alguma, ser convertidos em métricas ou indicadores. A vida privada, sob esse prisma, não se limita a hábitos domésticos, mas envolve o espaço interior no qual emoções, pensamentos e estados afetivos se formam. O monitoramento emocional, ao reduzir essa interioridade à condição de dado, viola diretamente essa zona de reserva.

A imagem, entendida como expressão da identidade, e não apenas como representação gráfica, compõe a segunda linha de proteção. Tecnologias que analisam expressões faciais, microgestos ou padrões de sorriso operam sobre dimensão essencial da individualidade. A imagem é projeção visível da personalidade e integra o que o Código Civil reconhece como expressão direta da

dignidade. A captura contínua de expressões, seguida de interpretação algorítmica, transforma o rosto em superfície de medição, submetendo o indivíduo a uma leitura permanente que extrapola a função organizacional.

A integridade psíquica, por sua vez, revela-se direito especialmente vulnerado no contexto do monitoramento emocional. Ela protege a unidade interna da pessoa, impedindo que agentes externos manipulem, interpretem ou modulem estados subjetivos. A literatura internacional demonstra que a vigilância psicológica exerce pressão capaz de fragmentar a experiência interna e estimular formas de autocensura emocional (Zuboff, 2021). Quando a empresa utiliza mecanismos que recomendam intensidade de sorriso, calibragem de voz ou padrões de comportamento afetivo, ultrapassa limite ontológico que separa coordenação funcional e ingerência psíquica.

A proteção de dados completa esse conjunto. A Lei Geral de Proteção de Dados trata informações biométricas, fisiológicas e emocionais como dados sensíveis, exigindo fundamentação robusta, finalidade explícita e proporcionalidade estrita para sua captura. Inferências emocionais não são meros dados: são construções algorítmicas que podem reproduzir vieses e gerar decisões opacas. A jurisprudência internacional reconhece que inferências sensíveis exigem grau elevado de cautela porque possuem potencial de impactar diretamente esferas existenciais, profissionais e sociais do indivíduo (World Economic Forum, 2022).

Essas modalidades de proteção não operam isoladamente; compõem fronteira normativa que impede que a empresa converta subjetividade em instrumento de governo. O poder diretivo não autoriza vigilância emocional porque não autoriza a decodificação da vida interior. A relação de emprego, embora assimétrica, é relação contratual, e não relação de sujeição. O trabalhador permanece titular de direitos que não se apagam no ambiente laboral e que resistem mesmo diante de técnicas sofisticadas. A dignidade, nesse contexto, não é princípio abstrato: é contrapeso material contra a ambição tecnocrática de absorver o sujeito.

A consolidação dessa fronteira exige reafirmação de que o trabalhador não se transforma em objeto legível. Nenhuma finalidade empresarial justifica intromissão na subjetividade. Nenhuma expectativa de eficiência valida a eliminação da opacidade interior. Nenhum argumento de competitividade permite converter emoções em dados. Os direitos da personalidade, nessa era, são não apenas limites: são salvaguardas da própria humanidade do trabalhador diante da técnica.

6. O TESTE DE LICITUDE NA SOCIEDADE DO MONITORAMENTO

A análise jurídica das tecnologias de monitoramento emocional exige critérios claros e consistentes para distinguir práticas legítimas de práticas abusivas ou proibidas. Diante de dispositivos capazes de interpretar expressões faciais, inferir humor ou modular padrões comportamentais, o Direito não pode limitar-se a juízos intuitivos. Torna-se necessário estruturar um teste de licitude que permita avaliar, com precisão, a adequação das técnicas ao ordenamento jurídico e sua compatibilidade com a dignidade do trabalhador. Esse teste não funciona como autorização geral, mas como mecanismo de filtragem rigorosa, destinado a impedir que a eficiência tecnológica legitime violações estruturais aos direitos da personalidade.

A finalidade constitui o primeiro eixo de análise. Toda prática de monitoramento deve estar vinculada a objetivo concreto, legítimo e funcional à execução do contrato. Finalidades vagas – como “melhorar o clima organizacional”, “desenvolver comunicação empática” ou “padronizar cordialidade” – não satisfazem o requisito, uma vez que se aproximam de ingerência psíquica e tendem a atuar sobre elementos que escapam ao âmbito da prestação laboral. A captura emocional não é meio necessário para o exercício do poder diretivo; é incursão indevida em dimensões subjetivas que não pertencem à empresa.

O segundo eixo repousa na necessidade. A pergunta jurídica fundamental é: o objetivo pretendido não pode ser alcançado por meio menos invasivo? Em praticamente todos os casos envolvendo reconhecimento emocional, a resposta tende a ser negativa. A eficiência operacional pode ser obtida com métodos tradicionais de gestão, supervisão humana proporcional e mecanismos de capacitação. A tecnologia que decodifica emoções, portanto, quase nunca supera o critério de necessidade, pois existe alternativa idônea que não invade a interioridade do trabalhador.

A proporcionalidade integra o terceiro eixo. Mesmo que determinada forma de monitoramento tivesse finalidade e necessidade justificáveis, ainda seria preciso avaliar sua compatibilidade com o dano potencial à personalidade. Sistemas que interpretam sentimentos, calibram sorrisos, analisam tons de voz ou modulam afetos apresentam grau de invasividade que supera qualquer benefício organizacional. A doutrina internacional reconhece que tecnologias de *emotional AI* são desproporcionais por definição, pois exercem influência sobre

a esfera psíquica, que deve permanecer imune ao controle empresarial (World Economic Forum, 2022).

A ciência e a transparência compõem o quarto eixo, especialmente relevantes na distinção entre monitoramento revelado e monitoramento oculto. A assimetria de informação agrava o impacto emocional da vigilância: o trabalhador não sabe o que é registrado, como é avaliado, de que forma as inferências são produzidas e quais decisões delas decorrem. A transparência opera como condição mínima de legitimidade e não como meio de justificar práticas intrusivas. Sistemas que exigem monitoramento secreto, contínuo ou ambíguo violam a boa-fé objetiva e anulam, desde a origem, qualquer pretensão de licitude.

A minimização de dados e o ciclo de vida das informações formam o quinto eixo. A coleta deve restringir-se ao mínimo necessário, vedada a acumulação estrutural ou a criação de perfis emocionais duradouros. Dados sensíveis não podem ser utilizados para finalidades secundárias, tampouco compartilhados com terceiros. A ausência de governança adequada caracteriza falha grave no tratamento, gerando responsabilidade civil e, em muitos casos, necessidade de descarte obrigatório dos dados (LGPD; O’Neil, 2016).

Por fim, o erro estrutural das inferências emocionais constitui obstáculo definitivo à licitude. A literatura científica é categórica ao afirmar que sistemas de reconhecimento afetivo são imprecisos, baseiam-se em correlações frágeis e estão profundamente sujeitos a vieses culturais e contextuais (Hagendorff, 2022). A emoção humana não se traduz de modo uniforme em expressões faciais ou padrões vocais, e a tentativa de padronizar tais sinais gera classificações equivocadas, injustas e discriminatórias. Práticas fundadas em tecnologias intrinsecamente falhas não podem ser consideradas lícitas, ainda que revestidas de aparência técnica.

O teste de licitude, portanto, revela que o monitoramento emocional não resiste ao escrutínio jurídico. Não cumpre finalidade legítima; não supera o critério de necessidade; é desproporcional; viola a transparência; contraria princípios de minimização; e produz inferências estruturalmente inadequadas. A consequência é clara: *tecnologias voltadas à leitura emocional, à padronização afetiva e à modulação psíquica são incompatíveis com o Direito do Trabalho e com a proteção dos direitos da personalidade.*

7. CONSEQUÊNCIAS JURÍDICAS DO MONITORAMENTO ABUSIVO

A utilização de tecnologias de monitoramento emocional e comportamental em desconformidade com os direitos da personalidade produz efeitos jurídicos múltiplos, que não se limitam à reparação individual, mas atingem a va-

lidade de atos organizacionais, a legitimidade de processos internos e a própria governança empresarial. Diferentemente de outras modalidades de violação contratual, o monitoramento abusivo compromete a integridade da relação de emprego em seu núcleo essencial, uma vez que interfere diretamente na esfera psíquica do trabalhador e fragiliza a confiança recíproca que sustenta qualquer vínculo laboral.

As consequências mais imediatas manifestam-se no plano da invalidade, sobretudo quando decisões disciplinares, avaliações de desempenho ou desligamentos são fundados em dados emocionais, inferências subjetivas ou métricas comportamentais extraídas de sistemas intrusivos. A nulidade decorre da própria ilicitude da base de avaliação.

A literatura contemporânea é clara ao afirmar que perfis emocionais e algoritmos de humor não possuem confiabilidade científica suficiente para fundamentar decisões que impactem a esfera jurídica do indivíduo (Hagendorff, 2022). A empresa que utiliza esses instrumentos compromete a validade dos atos subsequentes, pois a origem contaminada invalida a decisão, independentemente da intenção. Assim, advertências, suspensões ou demissões construídas com base em dados emocionalmente invasivos devem ser consideradas juridicamente inaptas a produzir efeitos.

A segunda dimensão aparece no campo da responsabilidade civil, especialmente sob a forma de dano moral e dano existencial. A violação da intimidade psíquica – expressão que compreende a ingerência indevida na vida interior – produz lesão que ultrapassa o mero desconforto e alcança regiões estruturais da personalidade. A literatura reconhece que a vigilância emocional contínua gera ansiedade, autoedição afetiva, perda de espontaneidade e sensação permanente de inadequação (Brynjolfsson & McAfee, 2014). Esses efeitos, quando resultam de práticas empresariais, configuram dano indenizável. O dano existencial, por sua vez, estrutura-se quando a intrusão emocional compromete a capacidade de o trabalhador organizar a própria vida, afetando autoestima, convívio social e projeto pessoal.

A terceira consequência envolve o que se pode denominar efeitos caducifcantes, consistentes na inutilização probatória de dados coletados de forma ilícita. A captura de informações emocionais, a gravação de expressões, a análise de padrões vocais e a construção de inferências psíquicas violam normas constitucionais, civis e de proteção de dados, o que impede sua utilização em qualquer contexto probatório. A caducidade opera como sanção estrutural: desautoriza a empresa a utilizar, justificar ou validar decisões com base em

dados que não poderiam ter sido coletados, reforçando o caráter proibitivo dessas práticas.

Há, ainda, efeitos que se qualificam como autorizantes, isto é, situações em que o ilícito praticado pelo empregador legitima o trabalhador a adotar medidas que, em situação normal, poderiam ser consideradas inadequadas. Esse fenômeno encontra paralelo no art. 188 do Código Civil, que reconhece excludentes de ilicitude como a legítima defesa e o estado de necessidade. Em matéria de monitoramento laboral, o efeito autorizante permite que o trabalhador denuncie o ilícito, forneça provas de sua ocorrência, rompa sigilo contratual para preservar direitos próprios ou recorra a autoridades administrativas e judiciais, ainda que tais atos envolvam informações que, em situação regular, permaneceriam restritas ao âmbito interno da empresa. A ilicitude antecedente da organização desloca o centro da análise e autoriza a ação defensiva do empregado.

Por fim, há consequências de natureza estrutural, que ultrapassam o caso concreto e exigem reorganização dos sistemas internos da empresa. A adoção de tecnologias emocionalmente invasivas pode desencadear determinação de revisão de políticas internas, descarte de bases de dados sensíveis, reformulação de diretrizes de *compliance* e implementação de programas de governança algorítmica. A governança não é mero adorno, mas instrumento de prevenção de danos coletivos, especialmente quando falhas sistêmicas revelam vulnerabilidade estrutural das práticas de vigilância.

As consequências jurídicas do monitoramento abusivo, portanto, não operam apenas no plano individual, mas alcançam a própria legitimidade do poder diretivo. Ao transpor limites subjetivos que o Direito protege, a empresa desencadeia forma de corrosão institucional que exige reparação, reequilíbrio e reorganização. O monitoramento emocional, quando não controlado, não apenas viola direitos: compromete a integridade civilizatória da relação de trabalho.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS: LIMITES HUMANOS EM TEMPOS DE MONITORAMENTO TOTAL

A consolidação da sociedade do monitoramento inaugura etapa inédita na história das relações de trabalho. A incorporação de tecnologias capazes de interpretar expressões faciais, analisar entonações vocais, deduzir humor, estimar engajamento e projetar comportamentos transforma a relação empregatícia em ambiente de observação contínua da interioridade. O que antes se limitava

à supervisão da atividade expande-se para a leitura da subjetividade, convertendo emoções e microsinais afetivos em indicadores de desempenho. Esse deslocamento não apenas altera práticas gerenciais, mas produz impacto antropológico profundo, pois compromete zonas de reserva subjetiva que sempre constituíram núcleo inviolável da dignidade humana.

A normalização do rastreamento emocional representa talvez o risco mais grave desse processo. A tecnologia é introduzida de modo incremental, com justificativas ligadas à eficiência, à melhoria do atendimento ou à padronização do comportamento. Pouco a pouco, práticas antes consideradas invasivas perdem o caráter excepcional e passam a integrar rotinas de trabalho. O trabalhador ajusta sorrisos, calibra a suavidade da voz e administra expressões mínimas para evitar classificações negativas. A espontaneidade cede espaço à performatividade; a autenticidade converte-se em estratégia; a emoção torna-se fachada exigida pela organização. A interioridade, nesse cenário, é colonizada. O sujeito passa a se comportar sob a sombra do algoritmo, regulando-se não pelo próprio sentir, mas pelo que acredita que a máquina espera de sua expressão.

Esse processo exige reação jurídica contundente. A técnica, embora avançada, não legitima a abolição da opacidade interior. A vida psíquica não se converte em dado operacional. O Direito do Trabalho, ao proteger intimidade, imagem, integridade psíquica e autodeterminação informacional, mantém barreiras que a tecnologia não pode ultrapassar. A captura da subjetividade constitui ingerência ilícita, independentemente do benefício empresarial alegado. A proteção jurídica da interioridade permanece como cláusula absoluta, e não como variável negociável da eficiência.

A resposta a esse cenário exige a construção de pactos organizacionais e mecanismos de governança capazes de estabelecer limites claros ao uso de tecnologias de vigilância emocional. A transparência torna-se premissa indispensável. A empresa deve explicitar que dados coleta, como os utiliza, quais inferências produz e como decide a partir delas. A governança algorítmica funciona como instrumento de preservação recíproca: preserva o trabalhador da invasão psíquica e preserva a empresa de riscos jurídicos, éticos e reputacionais decorrentes do uso impróprio de tecnologias sensíveis. A auditoria algorítmica desempenha papel essencial nesse processo, permitindo fiscalização, correção de vieses e limitação de inferências ilegítimas.

Contudo, pactos e auditorias só produzem resultados se acompanhados de reconhecimento explícito de que certos territórios não podem ser monitorados. A subjetividade – emoções, humores, sentimentos e estados internos – in-

tegra domínio existencial que escapa à administração da empresa. A relação de emprego é relação contratual, e não relação de sujeição. A dignidade do trabalhador impede que poder diretivo se transforme em poder mental. O fato de existir tecnologia capaz de capturar emoções não autoriza sua utilização. A disponibilidade técnica não cria disponibilidade jurídica.

A sobrevivência de espaços de opacidade interior constitui exigência civilizatória. A transparência absoluta, idealizada pela técnica, destrói a complexidade da vida psíquica. Certas zonas precisam permanecer invisíveis para que a pessoa conserve autenticidade, liberdade e capacidade de autodeterminação. A opacidade não é resíduo; é salvaguarda. É o que permite ao trabalhador existir como sujeito, e não como objeto legível pelo algoritmo. Ao proteger essa opacidade, o Direito reafirma o caráter inegociável da dignidade humana.

A sociedade do monitoramento tende a operar pela lógica do controle total. O Direito do Trabalho, porém, opera pela lógica da contenção. Não se trata de negar a tecnologia, mas de colocá-la a serviço da pessoa. Não se trata de impedir inovação, mas de impedir que inovação destrua fundamentos civilizatórios. A proteção da subjetividade, nesse contexto, não é obstáculo ao progresso: é condição de sua legitimidade.

Conclui-se, portanto, que o monitoramento emocional e as tecnologias de padronização afetiva são incompatíveis com os direitos da personalidade e com o desenho constitucional da relação laboral. O ambiente de trabalho deve permanecer espaço de coordenação, e não de dominação psíquica. A eficiência organizacional não justifica a eliminação da liberdade interior. O progresso técnico não autoriza a redução da subjetividade à condição de variável emocional.

A dignidade humana, fundamento do Estado Democrático de Direito, exige que, mesmo em era de dados, algoritmos e inteligências artificiais, o trabalhador continue sendo sujeito, e nunca objeto, da relação de emprego.

O cenário contemporâneo exige que empresas, juristas, reguladores e pesquisadores compreendam que a incorporação de tecnologias digitais ao ambiente laboral só será legítima se respeitar limites que antecedem a própria técnica. A sociedade do monitoramento ameaça dissolver essas fronteiras ao transformar a interioridade psíquica em objeto de leitura e cálculo. Este trabalho buscou demonstrar que a proteção da opacidade subjetiva, da autonomia moral e da dignidade humana não é apenas requisito jurídico, mas condição de existência de um modelo civilizatório fundado no valor intrín-

seco da pessoa. Quando a tecnologia ultrapassa essa linha, o Direito precisa responder com clareza, firmeza e profundidade. A preservação do humano, em face do avanço do controle total, permanece como tarefa central do nosso tempo – e o ambiente de trabalho constitui um dos primeiros e mais decisivos campos dessa disputa.

REFERÊNCIAS

- AEON. Japan supermarket chain uses AI to gauge staff smiles and speech-tones in quality service push. *South China Morning Post*, Hong Kong, 1 jul. 2024. Disponível em: <https://www.scmp.com/news/asia/east-asia/article/3268719/japan-supermarket-chain-uses-ai-gauge-staff-smiles-speech-tones-quality-service-push>. Acesso em: 20 jan. 2025.
- AEON RETAIL. *Press Release: Introduction of Smile-kun System*. Tóquio: InstaVR, 1 jul. 2024. Disponível em: <https://www.instavr.co.jp/news/aeon-retail-smile-2024-07-01/>. Acesso em: 20 jan. 2025.
- BRYNJOLFSSON, Erik; McAFEE, Andrew. *The second machine age: work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. New York: W. W. Norton & Company, 2014.
- CALVO, Rafael; PETERS, Dorian. *Positive computing: technology for wellbeing and human potential*. Cambridge: MIT Press, 2014.
- EKMAN, Paul. *Emotions revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. New York: Times Books, 2003.
- FOUCAULT, Michel. *Vigiar e punir*. Petrópolis: Vozes, 2014.
- HAGENDORFF, Thilo. *The ethics of AI*. Cambridge: Polity Press, 2022.
- MARTINEZ, Luciano. Online/offline: o direito à desconexão do trabalho em um mundo hiperconectado. *Revista Magister de Direito do Trabalho*, Porto Alegre, v. 21, n. 125, p. 5–20, mar./abr. 2025.
- MARTINEZ, Luciano; STUDART, Ana Paula Didier. People analytics: a evolução da gestão do desempenho na era digital. *Revista Magister de Direito do Trabalho*, Porto Alegre, ano 21, n. 121, p. 117–135, jul./ago. 2024.
- O'NEIL, Cathy. *Weapons of math destruction: how big data increases inequality and threatens democracy*. New York: Crown, 2016.
- REVISTA SEGURANÇA ELETRÔNICA. *Sorrisos de funcionários serão monitorados e avaliados por IA em grande rede de supermercados*. 2024. Disponível em: <https://revistasegurancaeletronica.com.br/>. Acesso em: 20 jan. 2025.
- SOUTH CHINA MORNING POST. *Japan supermarket chain uses AI to gauge staff smiles, speech tones in quality-of-service push*. Hong Kong, 01 jul. 2024. Disponível em: <https://www.scmp.com/>. Acesso em: 20 jan. 2025.

STUDART, Ana Paula Didier; MARTINEZ, Luciano. O poder diretivo algorítmico. *Revista Magister de Direito do Trabalho*, Porto Alegre, v. 18, n. 105, p. 39–58, nov./dez. 2021.

VISION PLATFORM. *Detecção de Equipamentos de Proteção Individual com IA*. Vision Platform, 2023. Disponível em: <https://visionplatform.ai/pt/deteccao-de-epi/>. Acesso em: 20 jan. 2025.

WERBACH, Kevin; HUNTER, Dan. *For the win: how game thinking can revolutionize your business*. Philadelphia: Wharton Digital Press, 2012.

WORLD ECONOMIC FORUM. *Human-centered artificial intelligence for ethics and governance*. Geneva: WEF, 2021.

WORLD ECONOMIC FORUM. *Responsible limits on facial recognition: use case: emotional analysis*. Geneva: WEF, 2022.

ZUBOFF, Shoshana. *A era do capitalismo de vigilância*. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2021.