

A Adoção do Reconhecimento Facial e Suas Justificativas: Um Estudo de Caso Múltiplo na Administração Pública e Privada

The Adoption of Facial Recognition and Its Justifications: A Multiple Case Study in Public and Private Administration

La Adopción del Reconocimiento Facial y Sus Justificaciones: Un Estudio de Caso Múltiple en la Administración Pública y Privada

Fernando Ressetti Pinheiro Marques Vianna
Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Brasil

 <https://ror.org/002v2kq79>

fvianna2009@hotmail.com

Juliana Maia Ressetti Vianna

Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Brasil

 <https://ror.org/002v2kq79>

julianamaia686@gmail.com

Regina Martinello Lins Pinheiro Vianna


Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Brasil

 <https://ror.org/002v2kq79>

reginamglins@outlook.com

Eduardo Ressetti Pinheiro Marques Vianna

Centro Universitário Curitiba, Brasil

 <https://ror.org/029jgxb70>

edovianna@hotmail.com

Recepción: 23 Septiembre 2024

Aprobación: 22 Diciembre 2025

Publicación: 23 Marzo 2026



Acceso abierto diamante

Resumo

Objetivo da pesquisa: Analisar de que forma a adoção da tecnologia de reconhecimento facial é justificada por organizações públicas e privadas e os atores envolvidos no processo.

Enquadramento teórico: A pesquisa explora a adoção da tecnologia de reconhecimento facial nas organizações. A literatura de technological affordances é considerada para analisar as justificativas que organizações públicas e privadas, e os atores envolvidos no processo utilizam para a adoção da tecnologia.

Metodologia: Este trabalho adota uma abordagem qualitativa, e trata de um estudo de caso instrumental para analisar dados coletados em websites, redes sociais, documentos físicos e online, e entrevistas, produzidos por uma organização privada e por órgãos da organização pública vinculados ao poder judiciário.

Resultados: Os resultados sugerem que as justificativas apresentam a tecnologia de reconhecimento facial como positiva, ignorando possíveis problemas. Além disso, no âmbito privado os atores impactados pela adoção da tecnologia encontram nas redes sociais um espaço público para se manifestar sobre o tema, enquanto no âmbito público não foi observado esse espaço.

Originalidade: Diferentemente de outras pesquisas que analisaram exclusivamente organizações privadas ou organizações públicas, mostrando as justificativas que ambas utilizam relacionadas à adoção da tecnologia de reconhecimento facial. O escopo evidencia as redes sociais como espaços de mobilização para determinados grupos relacionados a um tipo de organização, evidenciando um novo problema para uma tecnologia já considerada questionável.

Contribuições teóricas e práticas: Este artigo contribui para a caracterização da tecnologia de reconhecimento facial quando adotada por uma organização privada e por organizações vinculadas ao poder judiciário. O trabalho também aponta as diferenças entre os possíveis resultados da adoção da tecnologia apontados pela organização e pelos envolvidos com a tecnologia, além de evidenciar formas de constrangimento em sua adoção.

Palavras-chave: *Technological affordances*, Reconhecimento facial, organização pública, organização privada.

Abstract

Research Objective: Analyze how the adoption of facial recognition technology is justified by public and private organizations and the stakeholders involved in the process.

Theoretical Framework: The research explores the adoption of facial recognition technology in organizations. The literature on technological affordances is used to analyze the justifications that public and private organizations and the stakeholders involved in the process use for adopting the technology.

Methodology: This study adopts a qualitative approach and involves an instrumental case study to analyze data collected from websites, social media, physical and online documents, and interviews, produced by a private organization and by public sector bodies linked to the judiciary.

Results: The results suggest that the justifications portray facial recognition technology positively, overlooking potential issues. Furthermore, in the private sector, stakeholders impacted by the adoption of the technology find social media a public space to express their views on the subject, whereas in the public sector, such a space was not observed.

Originality: Unlike other research that analyzed exclusively private or public organizations, this study shows the justifications used by both regarding the adoption of facial recognition technology. The scope highlights social media as spaces of mobilization for certain groups related to a type of organization, pointing out a new problem for a technology already considered questionable.

Theoretical and Practical Contributions: This article contributes to the characterization of facial recognition technology when adopted by a private organization and organizations linked to the judiciary. The work also points out the differences in the possible outcomes of the technology adoption highlighted by the organization and those involved with the technology, as well as highlighting forms of discomfort in its adoption.

Keywords: *Technological affordances*, facial recognition, public organization, private organization.

Resumen

Objetivo de la investigación: Analizar cómo se justifica la adopción de la tecnología de reconocimiento facial por organizaciones públicas y privadas y los actores involucrados en el proceso.

Marco teórico: La investigación explora la adopción de la tecnología de reconocimiento facial en las organizaciones. La literatura sobre affordances tecnológicas se utiliza para analizar las justificaciones que las organizaciones públicas y privadas y los actores involucrados en el proceso utilizan para adoptar la tecnología.

Metodología: Este estudio adopta un enfoque cualitativo y se trata de un caso instrumental para analizar datos recopilados de sitios web, redes sociales, documentos físicos y en línea, y entrevistas, producidos por una organización privada y por órganos del sector público vinculados al poder judicial.

Resultados: Los resultados sugieren que las justificaciones presentan la tecnología de reconocimiento facial de manera positiva, ignorando posibles problemas. Además, en el ámbito privado, los actores afectados por la adopción de la tecnología encuentran en las redes sociales un espacio público para expresar sus opiniones sobre el tema, mientras que en el ámbito público, no se observó ese espacio.

Originalidad: A diferencia de otras investigaciones que analizaron exclusivamente organizaciones privadas o públicas, este estudio muestra las justificaciones utilizadas por ambas en relación con la adopción de la tecnología de reconocimiento facial. El alcance destaca las redes sociales como espacios de movilización para ciertos grupos relacionados con un tipo de organización, señalando un nuevo problema para una tecnología ya considerada cuestionable.

Contribuciones teóricas y prácticas: Este artículo contribuye a la caracterización de la tecnología de reconocimiento facial cuando es adoptada por una organización privada y organizaciones vinculadas al poder judicial. El trabajo también señala las diferencias en los posibles resultados de la adopción de la tecnología destacados por la organización y los involucrados con la tecnología, además de evidenciar formas de incomodidad en su adopción.

Palabras clave: *Technological affordances*, reconocimiento facial, organización pública, organización privada.

Introdução

As tecnologias se tornaram um importante elemento nos estudos de organizações, em especial por representarem artefatos que são moldados por suas relações com os indivíduos, em um fenômeno que envolve negociação e atribuição de significados (Hutchby, 2001; 2013). Nessa perspectiva, a lente de *technological affordances* permite compreender como determinados artefatos podem ser percebidos como recursos que apoiam a operação das organizações ou, ao contrário, como constrangimentos (Leonardi, 2011; Majchrzak & Markus, 2012). Diversos estudos analisaram de que forma os trabalhadores adotam ou não tecnologias disponíveis (Leung et al., 2023), bem como a forma pela qual a imposição de novos sistemas desperta desconfiança e resistência (Tim, Ouyang, & Zeng, 2020).

Além disso, pesquisas recentes têm utilizado o referencial de *technological affordances* para investigar a adoção de tecnologias digitais, como as redes sociais, tanto em organizações privadas (Henneber, Pasquier & Lévesque, 2021) quanto públicas (DePaula, 2023). Contudo, a análise da adoção de tecnologias que ainda despertam controvérsias e apresentam episódios problemáticos, como o reconhecimento facial (Vianna, Rezende & Alcadipani, 2022), permanece inexplorada. Estudos anteriores analisaram a adoção da tecnologia de reconhecimento facial em organizações públicas e privadas do norte global, focando, especificamente, na percepção dos trabalhadores (Doberstein et al., 2021; Rainie & Duggan, 2016), mas ainda não se debruçaram sobre como as próprias organizações constroem justificativas para essa adoção. Essa lacuna é particularmente relevante em um contexto como o brasileiro, marcado por profundas desigualdades sociais e pela persistência do racismo estrutural.

No Brasil, a expansão do reconhecimento facial tem sido liderada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio do Sistema de Apresentação Remota por Reconhecimento Facial (SAREF). Em 2025, o Tribunal de Justiça do Pará reportou a homologação de mais de 6 mil apresentações realizadas de forma remota, com 3.542 apenados cadastrados, demonstrando o alcance crescente dessa tecnologia no âmbito judicial (TJPA, 2025). Paralelamente, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) estabelece que dados biométricos são dados sensíveis, impondo exigências rigorosas para sua coleta, armazenamento e tratamento por organizações públicas e privadas.

Apesar do discurso de inovação e modernização, diferentes atores sociais têm alertado para os riscos dessa tecnologia. Relatórios da Defensoria Pública da União e de organizações da sociedade civil, como o Centro de Estudos de Segurança e Cidadania (CESeC) e a Conectas Direitos Humanos, apontam a existência de viés racial e a possibilidade de prisões indevidas decorrentes de falhas nos sistemas (DPU, 2025). Em 2024, por exemplo, casos de inocentes presos após erros de identificação foram amplamente noticiados pela imprensa, revelando a falta de transparência e de mecanismos de controle social (Rodrigues, 2025). Esses episódios reforçam a urgência de investigar não apenas os resultados práticos da adoção do reconhecimento facial, mas também as justificativas organizacionais mobilizadas para legitimar sua implementação em contextos permeados por tensões éticas e sociais.

Dessa forma, o presente artigo busca responder à seguinte questão: “Como organizações públicas e privadas justificam a adoção da tecnologia de reconhecimento facial, e que controvérsias emergem quando tais justificativas encontram os atores afetados?”. Para tanto, adota-se o método de estudo de caso instrumental (Stake, 1998), considerando a adoção do reconhecimento facial em dois contextos distintos: o acesso a uma organização privada de caráter associativo e a apresentação de apenados em regime aberto perante órgãos da Justiça. A análise incluiu documentos, websites institucionais, redes sociais e entrevistas, compondo um conjunto de dados múltiplos capaz de revelar tanto a retórica oficial quanto as manifestações de contestação.

A pesquisa identificou duas categorias analíticas centrais. A primeira refere-se à eficiência do reconhecimento facial, englobando atributos como comodidade, modernização, gerenciamento, agilidade e economia. A segunda diz respeito aos questionamentos e restrições à tecnologia, incluindo percepções de

ineficiência dos sistemas e reivindicações pelo direito de escolha. Essas categorias evidenciam que, embora as organizações tendam a destacar apenas aspectos positivos, os atores impactados, especialmente na esfera privada, utilizam espaços digitais para expor críticas e disputas em torno da adoção.

As contribuições do presente estudo são duas. Em primeiro lugar, amplia-se a literatura de *technological affordances* ao contrastar as justificativas organizacionais com a percepção dos indivíduos afetados, evidenciando um tensionamento entre retórica e experiência. Em segundo lugar, aprofunda-se a discussão sobre os efeitos de apoio e constrangimento da tecnologia, ressaltando que, no setor público analisado, os atores diretamente impactados não dispõem de espaço para manifestação, o que gera assimetrias relevantes para a compreensão da adoção do reconhecimento facial no Brasil.

Referencial teórico

Technological affordances

As tecnologias são um importante foco de interesse das pesquisas dentro das relações sociológicas, por se tratar de artefatos que são “moldados socialmente tanto em sua forma quanto em seu significado” (Hutchby, 2013, p. 14). Mais que isso, o que as tecnologias são e representam depende de “negociações e persuasão retórica” (Hutchby, 2001, p. 27), além da adoção de novas tecnologias representar importantes desafios e incertezas tanto para a organização quanto para a sociedade (Du et al., 2019; Strauss, Klein, & Scornavacca, 2024). Nesse sentido, a percepção de uma tecnologia como um recurso para ser utilizado e de apoio (*affordance*) ou uma ameaça depende da forma como é construído pelas pessoas (Leonardi, 2011). Estudos na área de tecnologia e *affordances* observaram anteriormente de que forma a intenção de uso foi afetada pelo design no caso dos *smartphones* (Tsai & Ho, 2013) e pelo uso da Inteligência Artificial como mecanismo de divulgação de engajamento de consumidores de produtos cosméticos (Chakraborty et al., 2024). Em resumo, é possível afirmar que uma ação potencial viabilizada por uma tecnologia ou sistema pode ser caracterizada como um *affordance*, ao passo que a mesma tecnologia pode representar um constrangimento para outro indivíduo ou grupo de indivíduos (Majchrzak & Markus, 2012).

Assim, observa-se que as análises das tecnologias por meio da perspectiva de *technological affordances* estão focadas nas relações entre a organização social e a tecnologia e, especificamente, nas maneiras inesperadas ou específicas de cada situação como as pessoas se relacionam com elas (Faraj & Azad, 2012). Nesse sentido, muitos estudos vêm utilizando tal abordagem para analisar a interação entre as tecnologias e sua adoção por organizações, trabalhadores e em contextos específicos. Por exemplo, estudos na área de hospitalidade e lazer observaram fenômenos interessantes em relação à adoção de tecnologias e seus *affordances*, como trabalhadores de hotel que, mesmo quando são disponibilizados sistemas totalmente automatizados para facilitar o trabalho, optam por utilizar sistemas menos automatizados por não confiarem naqueles (Leung et al., 2023). Além disso, a substituição de sistemas tecnológicos em organizações acabam despertando desconfianças, demandando novas configurações e habilidades (Tim, Ouyang, & Zeng, 2020).

Em contextos específicos, muitos artigos analisaram de que forma as novas tecnologias de comunicação impactam ou constroem a interação e socialização entre crianças (Hutchby & Moran-Ellis, 2013), de que forma as organizações buscam desenvolver tecnologias para otimizar o trabalho em *home-office* adotando modelos constrangedores de controle (Vianna, Neves, & Vianna, 2023), assim como analisaram a utilização das tecnologias digitais como mídias sociais e aplicativos de comunicação por sindicatos, permitindo uma maior agregação e engajamento dos atores envolvidos com essas organizações (Henneber, Pasquier, & Lévesque, 2021). Contudo, apesar dos estudos sobre *technological affordances* representarem um importante campo nos estudos sobre tecnologia (Fayard & Weeks, 2014; Leonardi, 2013; Liu et al., 2023) quanto dentro dos estudos organizacionais (Etter & Albu, 2021; Rosenbaum, 2019), as investigações focam, principalmente,

na utilização de tecnologias como mídias sociais (Ng & Yee, 2020; Yoon & Zhu, 2022) ou tecnologias de comunicação (Anders, 2016; Etter & Albu, 2021).

Assim, ainda são poucos os estudos que utilizam a lente de *technological affordances* para analisar a adoção e interpretação de tecnologias na gestão pública, em especial no contexto brasileiro. Em estudos recentes, mas desenvolvidos fora do Brasil, pesquisadores exploraram tal relação analisando a aplicação de metodologias ágeis em organizações públicas (Mergel, 2023), como a gestão pública utiliza tecnologias em cenários de desastres (Lai, 2017) e como governos vêm utilizando os affordances de tecnologias já existentes, como a velocidade e popularidade das redes sociais para espalhar ideologias (DePaula, 2023). Apesar de haverem pesquisas sobre o tema em diferentes áreas de estudo, no campo da Administração e da Gestão Pública os estudos ainda são iniciais (Vianna, Rezende, & Alcadipani, 2022). Dessa forma, observa-se a presença de discussões na mídia tradicional e em outros canais sobre a utilização dessas tecnologias pela administração pública ou privada, mas ainda se faz necessária a análise por meio de esforços acadêmicos. Assim, o foco do presente estudo é analisar a adoção de uma dessas novas tecnologias digitais pelas organizações.

Reconhecimento facial

A lógica da tecnologia de reconhecimento facial é que “um computador programado automaticamente combina a imagem digital de uma face com uma imagem digital semelhante, armazenada em uma base de dados”, e isso vem levantando importantes questionamentos relacionados à questão de privacidade e direitos das pessoas (Ferguson, 2020, p. 1109). Sobre tais questionamentos, estudos anteriores apontaram a descrença e ceticismo dos próprios indivíduos que utilizam tais tecnologias, como oficiais da polícia, sobre a efetividade de tais tecnologias para, por exemplo, a segurança pública (Urquhart & Miranda, 2022). Ao mesmo tempo, existem percepções positivas sobre a adoção dessas tecnologias, especialmente quando utilizadas por organizações privadas, em operações como compras e formas de pagamento (Moriuchi, 2021; Pantano, Vannucci, & Marikyan, 2023).

Dessa forma, é possível observar que existem diferenças de percepções sobre a adoção da tecnologia de reconhecimento facial entre organizações públicas e privadas, tendo em vista, inclusive, os diferentes objetivos de tais organizações. Em estudos realizados nos Estados Unidos (Rainie & Duggan, 2016) e no Canadá (Doberstein et al., 2021), por exemplo, pesquisadores observaram diferenças de percepções sobre a adoção de tecnologias de reconhecimento facial entre trabalhadores dos dois países. Por exemplo, no caso canadense, trabalhadores mais jovens e trabalhadores de organizações privadas apresentaram maior aceitação do que os trabalhadores com mais idade e do que os trabalhadores de organizações públicas, em relação à adoção da tecnologia de reconhecimento facial no ambiente de trabalho, (Doberstein et al., 2021). Por outro lado, no estudo realizado nos Estados Unidos, a idade não foi um fator que apresentou diferenças (Rainie & Duggan, 2016).

Além disso, enquanto a maior parte dos participantes da pesquisa nos Estados Unidos afirmou achar aceitável a instalação da tecnologia de reconhecimento facial motivadas por situações de furto no ambiente de trabalho (Rainie & Duggan, 2016), no estudo realizado com trabalhadores canadenses, houve uma divisão de opinião favorável e desfavorável (Doberstein et al., 2021). Contudo, no que concerne às preocupações sobre a adoção da tecnologia de reconhecimento facial no ambiente de trabalho, os dois estudos evidenciaram que as preocupações repousam sobre questões de transparência e utilização exclusiva para questões de segurança (Doberstein et al., 2021; Rainie & Duggan, 2016). Assim, os dados das mencionadas pesquisas mostram a complexidade relacionada ao tema, inclusive no que diz respeito às divergências sobre a adoção da tecnologia de reconhecimento facial por organizações públicas e privadas.

No contexto brasileiro, a adoção das tecnologias de reconhecimento facial apresenta importantes questionamentos e problemas já evidenciados. Por exemplo, são muitos os casos de organizações policiais que adotaram tal tecnologia para a identificação de indivíduos procurados pela justiça, mas que acabaram

identificando erroneamente pessoas inocentes, inclusive com encarceramento (Durães, 2024). Além disso, observa-se que a maioria das pessoas que são identificadas pelas câmeras de reconhecimento facial, no Brasil, são negras, expondo um viés racista das tecnologias (Magno & Bezerra, 2020).

Contudo, a temática ainda permanece inexplorada na academia brasileira e no contexto de organizações brasileiras. Em uma busca na base SPELL, observamos que não há artigos na área de administração e organizações analisando, empiricamente, esse fenômeno. Nesse sentido, o presente artigo busca contribuir com a formação desse campo, analisando as justificativas sobre a adoção de tecnologias de reconhecimento facial por diferentes organizações, públicas e privadas.

Metodologia de pesquisa

O presente artigo busca compreender de que forma a adoção da tecnologia de reconhecimento facial é justificada por organizações públicas e privadas e pelos atores envolvidos nos processos. Para tanto, optou-se por uma abordagem qualitativa, que abarca a análise de dados como linguagens e imagens relacionadas a um fenômeno e conta com o conhecimento e experiências dos pesquisadores (Chueke & Lima, 2012; Flick et al., 2014). Assim, adotamos o método de estudo de caso, com o objetivo de compreender de que forma o fenômeno é influenciado por aspectos econômicos, políticos e sociais (Stake, 1995). A estratégia metodológica escolhida foi o estudo de caso instrumental (Stake, 1995), uma vez que o fenômeno em análise ultrapassa os limites de uma organização específica e apresenta implicações mais amplas para o campo da Administração Pública e Privada. O uso de múltiplos casos permitiu observar como diferentes organizações, uma pública e uma privada constroem justificativas para a adoção do reconhecimento facial em seus processos.

Contexto de pesquisa

As organizações públicas e privadas vêm adotando tecnologias a partir de semelhantes pressupostos de gestão, como a redução de gastos, melhoria de serviços, transparência e participação da sociedade (Mendonça et al., 2013). Contudo, observa-se que existe uma certa tensão entre o *welfare state* e o desenvolvimento (Kerstenetzky, 2011), especialmente quando confrontado o desenvolvimento em face do caráter distributivo quando há a busca do vetor social.

Assim, o presente artigo analisa as justificativas apresentadas para adoção da tecnologia de reconhecimento facial por organizações públicas e uma organização privada. No caso da organização pública, analisamos as justificativas relacionadas ao processo de adoção da tecnologia de reconhecimento facial em relação à apresentação de condenados no regime aberto de cumprimento de pena restritiva de liberdade por Tribunais de Justiça brasileiros. Tal procedimento trata de uma sanção imposta ao condenado e está prevista na Lei nº 7.210/1984, e é uma condição geral e obrigatória para a progressão de regime mais benéfico (semiaberto para aberto). Assim, o condenado deve comparecer ao Juízo para informar e justificar as suas atividades, quando for determinado. E neste ponto é que a implementação do reconhecimento facial é apresentada como um conjunto de benefícios à Administração e ao apenado, e já conta com a autorização do Conselho Nacional de Justiça, órgão máximo para avaliação de políticas administrativas do Poder Judiciário.

Embora o público afetado pela adoção do reconhecimento facial no âmbito público seja formado por apenados em regime aberto, é importante destacar que, mesmo nessa condição, tais indivíduos continuam a gozar de direitos fundamentais, como os previstos no artigo 5º da Constituição Federal de 1988, que assegura a todos a liberdade de expressão, de opinião e de manifestação (Brasil, 1988). Além disso, o inciso XXXIV do mesmo artigo garante o direito de petição aos poderes públicos, independentemente do pagamento de taxas, o que constitui um instrumento legítimo de manifestação e reivindicação, inclusive por parte dos apenados. A própria Lei de Execução Penal (Lei nº 7.210/1984) reforça que a pena deve ser cumprida de forma a preservar a dignidade da pessoa humana e favorecer a reintegração social do condenado. Nesse sentido, ainda que

estigmatizados, os apenados deveriam ter garantido o direito de opinar sobre tecnologias que impactam diretamente sua vida e seu processo de ressocialização, de modo que a ausência de espaço para manifestação configura um aspecto relevante dos resultados encontrados nesta pesquisa.

Já no caso da organização privada, analisamos a adoção da tecnologia de reconhecimento facial aplicada em um clube social localizado no Sul do Brasil, especialmente nos acessos à instituição, que recentemente passou a contar com dispositivos de reconhecimento facial em todos eles, tanto por meio de veículos quanto nas entradas de pedestres. Além disso, os acessos ainda contam com seguranças que conferem as imagens faciais armazenadas e os indivíduos que acessam. É relevante ainda mencionar, que o referido clube é uma associação sem fins lucrativos, com a finalidade de prestar serviços de lazer, e tem seu corpo de associados formado por particulares de classe média alta, sendo localizado em bairro privilegiado e com baixo índice de criminalidade. Assim, a demografia de quem acessa o clube é formada por sócios com renda elevada, e funcionários e fornecedores de baixa renda em geral (Vianna et al., 2019).

Coleta de dados

Os materiais coletados para o desenvolvimento do presente trabalho são oriundos de:

A coleta de dados na organização privada foi facilitada pelo fato de um dos pesquisadores ser sócio do clube, tendo acesso ao processo, aos materiais e presenciando a mobilização da organização para incentivar o cadastramento dos sócios. Além disso, apesar de os dados coletados nas redes sociais serem abertos, foi necessário o acompanhamento contínuo do perfil pelos pesquisadores, tendo em vista que as postagens no *Stories* do Instagram são excluídas pela própria plataforma em até 24 horas. Nesse sentido, observa-se que esse processo foi desenvolvido de forma manual e priorizou coleções de imagens e informações específicas (Chen et al., 2023).

Já a coleta de dados na organização pública foi facilitada pelo conhecimento dos pesquisadores que atuam em órgãos do Poder Judiciário. Assim, a coleta dos dados relacionados aos catálogos e as entrevistas ocorreu pela fundamental facilidade de acesso ao campo e seu conhecimento prévio pelos pesquisadores (Cunliffe & Alcadipani, 2016). As entrevistas foram feitas no mês de fevereiro de 2024 de forma online, facilitando a interação no momento mais adequado aos entrevistados, e também por meio de áudios enviados por Whatsapp (Alcadipani & Cunliffe, 2023). As entrevistas foram semiestruturadas, elaboradas a partir do referencial teórico mobilizado no estudo e em consonância com a pergunta de pesquisa, de modo a captar como a adoção do reconhecimento facial era justificada institucionalmente. Por exemplo, com base na literatura que destaca percepções positivas sobre a adoção do reconhecimento facial em organizações privadas (Pantano, Vannucci, & Marikyan, 2023), foi formulada a questão: “Quais os aspectos positivos relacionados à adoção das tecnologias de reconhecimento facial pelos órgãos?”. Em contraponto, considerando estudos que evidenciam ceticismo quanto à efetividade dessas tecnologias (Urquhart & Miranda, 2022), acrescentou-se a pergunta: “E quais os possíveis pontos negativos oriundos da adoção dessas tecnologias?”.

Não foi realizado pré-teste ou validação prévia do roteiro, pois as entrevistas foram exploratórias e, devido à agenda restrita dos participantes de nível estratégico, não seria possível um reagendamento. Assim, optou-se por utilizar diretamente o roteiro fundamentado no referencial teórico e na pergunta de pesquisa, assegurando alinhamento entre teoria e coleta empírica. Do ponto de vista ético, os participantes receberam informações claras sobre o objetivo da pesquisa e consentiram formalmente em participar, atendendo ao princípio do consentimento livre e esclarecido (TCLE). A adoção de tecnologias de comunicação como Whatsapp também foi aproveitada para a coleta dos dados de redes sociais, com os pesquisadores formando um grupo particular na plataforma dedicado à coleta de dados e anotações de campo (Vianna & Alcadipani, 2023).

Em relação a coleta de documentos e mídias sociais, os pesquisadores seguiram o critério de disponibilidade pública e relevância para a justificativa organizacional, sendo extraídos diretamente dos canais oficiais de

comunicação das organizações. Além disso, a coleta de dados em redes sociais foi realizada de forma orgânica e contínua, respeitando os fluxos de publicação das organizações.

Análise de dados

A análise dos dados foi conduzida manualmente, em um processo interativo e interpretativo. Inicialmente, todo o material coletado foi organizado em planilhas, possibilitando uma visão geral do corpus empírico. A partir de leituras sucessivas, os dados foram agrupados em torno de temas recorrentes, observando padrões de repetição e possíveis relações entre eles. Em seguida, esses agrupamentos deram origem a categorias emergentes, cujas denominações foram definidas com base nos próprios conteúdos identificados. O procedimento incluiu rodadas adicionais de reanálise, a fim de verificar se outros elementos relevantes haviam sido inicialmente negligenciados e assegurar a consistência das categorias. Os dados foram analisados com base na instrução de Stake (1998), sendo adotada a agregação categórica de dados de forma intuitiva. Assim, para ter um maior senso relacionado às justificativas que as organizações e os seus atores envolvidos atribuem à adoção da tecnologia de reconhecimento facial, os pesquisadores analisaram isoladamente os dados, interpretando-os e reinterpretando (Stake, 1998) para, em seguida, confrontarem os códigos de análise, as subcategorias e as categorias evidenciadas por cada um. De acordo com Stake (1998), após a etapa de análise são verificadas as consistências das correspondências e padrões que permitem a consolidação das categorias. Dessa forma, duas categorias principais foram identificadas: (i) *eficiência do reconhecimento facial*, associada a justificativas de comodidade, modernização, agilidade, gerenciamento e economia; e (ii) *questionamentos e restrições*, relacionadas a percepções de ineficiência do sistema e reivindicações pelo direito de escolha. Para melhor apresentar as categorias, no Quadro 1 apresentamos os códigos de análise, as subcategorias e as categorias.

Quadro 1. Categorias, subcategorias e códigos.

Categoria analítica	Subcategorias	Códigos
<i>Eficiência do reconhecimento facial</i> Importar lista ²	1.1 Comodidade 1.2 Modernização. 1.3 Gerenciamento 1.4 Agilidade	1.1.1 Facilidade de acesso; 1.1.2 Adaptação de localização; 1.2.1 Adoção de tecnologias de ponta; 1.3.1 Emissão de relatórios de desempenho; 1.3.2 Emissão comprovante; 1.4.1 Possibilidade de atraso no acesso; 1.4.2 Celeridade da administração pública;
<i>Questionamentos e restrições relacionadas à adoção do reconhecimento facial</i> Importar lista ³	2.1 Ineficiência do sistema 2.2 Direito de escolha	2.1.1 Falha de sistemas anteriores e descontinuidade; 2.1.2 Custos de sistemas ineficientes; 2.2.1 Questionamentos sobre obrigatoriedade; 2.2.2 Poder de escolha; 2.2.3 Críticas aos questionamentos;

Fonte: Os autores com base nos dados da pesquisa.

Para alcançar tais categorias e subcategorias, observamos, por exemplo, quando o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais publicou um artigo, em que o corregedor-geral da instituição afirma que o Sistema de Apresentação Remota envolve celeridade para o serviço público, pois permite ao condenado se apresentar utilizando o próprio aparelho de celular e de qualquer lugar, com a emissão de comprovante ao condenado e relatório à instituição. Nesse caso, a passagem do relato que diz respeito à agilidade para o serviço público foi considerada uma forma de celeridade (código), sendo alocado na subcategoria Agilidade, e na categoria “eficiência do reconhecimento facial”. O mesmo trecho evidencia a emissão de comprovante e relatório foi alocada na subcategoria gerenciamento, da mesma categoria.

Dessa forma, em seguida serão apresentadas as categorias e seus resultados a partir da análise dos dados.

Apresentação dos resultados

Com o objetivo de compreender de que forma a adoção da tecnologia de reconhecimento facial é justificada por organizações públicas e privadas, e pelos atores envolvidos no processo, a análise dos dados evidenciou, ao mesmo tempo, justificativas semelhantes e diferenças. Além disso, foi possível observar que nem sempre as práticas e as justificativas estão alinhadas entre si ou entre os objetivos das organizações. Assim, após a análise dos dados, duas categorias foram identificadas e são abaixo desenvolvidas.

Eficiência do reconhecimento facial

No caso analisado, observamos que a eficiência é apontada como uma das principais justificativas para a adoção da tecnologia de reconhecimento facial, tanto na esfera pública quanto na esfera privada. Contudo, quando analisados os aspectos de tal eficiência, observa-se uma diferença nas perspectivas das organizações, com a economia e o gerenciamento sendo atributos apontados apenas pela gestão pública, enquanto a comodidade, modernização e agilidade são atributos apontados tanto pela gestão pública quanto pela gestão privada.

Comodidade. Em relação à comodidade, observamos nos dados que no caso da gestão pública a justificativa está relacionada à adaptação da localização. Nesse sentido, o TJMG (TJMG, 2024) afirma que a adoção da tecnologia permite a “identificação facial e a localização geoespacial” do indivíduo, com a “apresentação sendo feita pelo celular do apenado, sem a necessidade de comparecimento presencial ao Fórum”. Além disso, tal adaptação à localização pode gerar um maior conforto aos apenados que apresentam necessidades especiais. Nesse sentido, o Conselho Nacional de Justiça publicou um artigo no qual apresenta o relato de um apenado que andava com o auxílio de muletas e precisava da ajuda da filha para se dirigir até o local para se apresentar. Contudo, para a filha auxiliar o pai, ela precisava deixar as filhas sozinhas, o que, no entendimento do assessor da corregedoria da Justiça de Santa Catarina caracterizava uma forma de a sanção penal se estender desnecessariamente a toda família do apenado.

Já nos dados coletados e analisados relacionados à gestão privada, observamos que a facilidade para o cadastramento por meio de múltiplos pontos para fazê-lo é apontada como uma comodidade nas justificativas para a adoção do reconhecimento facial. Nesse sentido, as postagens nas redes sociais apontavam como facilitador para adoção da tecnologia o fato de a organização disponibilizar a coleta e cadastro da imagem dos associados em suas múltiplas sedes e em diferentes horários (Imagem 1).

← Publicações

clube ██████████ CAMPANHA DE RECADASTRAMENTO FACIAL NAS OUTRAS SEDES! 🎉👤

Ao longo do mês de Agosto, a campanha de recadastramento com reconhecimento facial passará nas Sedes ██████████, para registrar as imagens dos associados e assim garantir o bom funcionamento da plataforma e a comodidade de todos.

Confira as datas e horários em cada uma das Sedes:

██████████
05/08 - das 9h às 16h;

██████████ o:
12/08 - das 8h às 17h;

██████████
26/08 - das 8h às 17h;
Local: Espaço Gourmet.

IMPORTANTE! 🚨

- É obrigatória a apresentação de documentação oficial com foto (RG e CPF ou CNH);
- Menores de 18 anos só poderão fazer o recadastramento acompanhados pelos seus responsáveis legais;

📞 Caso você não tenha o costume de ir ao Clube nesses horários acima, solicitamos que entre em contato com a

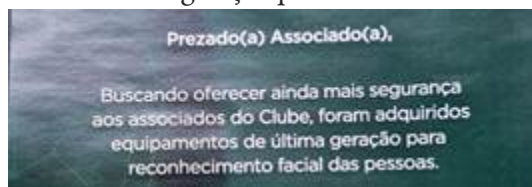
Além disso, como forma de levar mais comodidade e garantir a adoção da tecnologia, a organização disponibilizou um canal por meio do aplicativo de comunicação Whatsapp, para os associados agendarem um horário para o cadastramento. Nesse sentido, os dados mostram que a organização disponibilizou funcionárias e funcionários inclusive durante todo dia aos finais de semana, para garantir o processo e atender aos horários de todos os associados.

Em resumo, os dados evidenciam que há um apelo relacionado à comodidade em ambas as organizações, mas por razões diferentes. Enquanto na gestão pública a comodidade é apresentada como um atributo que deve atender aos apenados, sendo utilizado um caso que pode ser considerado exceção como regra, na gestão privada, a comodidade é um atributo que busca alcançar a adesão da maior parte dos associados à tecnologia, inclusive resultando em esforços que ampliam os custos operacionais.

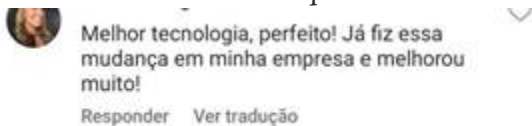
Modernização. Os dados também evidenciaram que tanto no caso da gestão pública quanto no caso da gestão privada, o caráter de modernização é apontado como um atributo fundamental da tecnologia de reconhecimento facial. Tal observação ocorre tanto por meio dos artigos, quanto das postagens em redes sociais e comentários de atores envolvidos. No caso da gestão pública, um artigo do CNJ (Martel, 2024) atribui a adoção da tecnologia de reconhecimento facial a uma prática relacionada ao Programa Justiça 4.0, que conta com a cooperação de diferentes órgãos e entidades da administração pública, com o objetivo de “desenvolver e aprimorar soluções tecnológicas”. Nesse sentido, um magistrado que atua no Departamento de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas,

afirma que a ferramenta é inovadora, e que “a adoção de tecnologia inovadora representa uma modernização do sistema judiciário para conferir maior eficiência ao processo judicial” (Maej, 2024).

No caso da administração privada, a relação entre a adoção da tecnologia de reconhecimento facial e seu caráter de modernização é observada tanto nos folders entregues fisicamente aos associados no clube, quanto nas postagens efetuadas no perfil do clube nas redes sociais, bem como nos comentários de seguidores e associados junto às postagens. Nesse caso, foi coletado um folder pequeno, que foi entregue por funcionários durante uma semana, tanto no acesso a pedestres quanto no acesso a veículos, e que informava aos associados que os equipamentos adquiridos são “de última geração para reconhecimento facial das pessoas”.

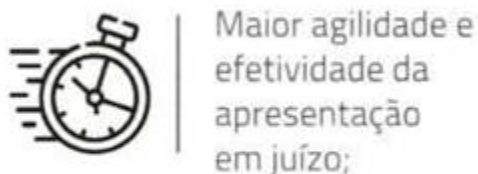


Além disso, uma associada afirma nos comentários da referida postagem (Imagem 3) que o reconhecimento facial “é a melhor tecnologia, perfeito!” e justifica sua opinião ao mencionar que “fiz essa mudança em minha empresa e melhorou muito!”, sem mencionar exatamente quais as melhorias.



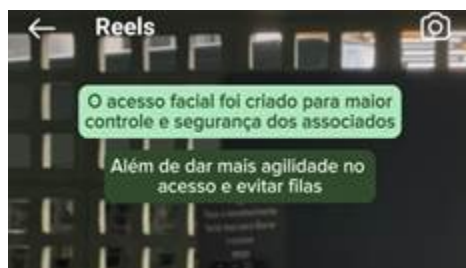
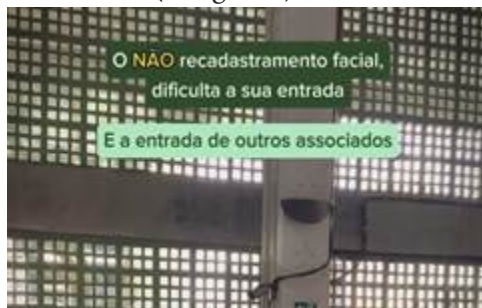
Em resumo, observamos que a modernização é um relevante aspecto atribuído tanto pelas organizações públicas quanto pela organização privada, e seus atores às tecnologias de reconhecimento facial, que relacionam tal tecnologia a aspectos de inovação, tecnologia de ponta e melhorias.

Agilidade. A análise dos dados da pesquisa evidenciou que a agilidade é um aspecto relevante relacionado à tecnologia de reconhecimento facial tanto para a gestão pública quanto para a gestão privada. Nesse sentido, observamos que tanto as falas dos atores envolvidos com a adoção da referida tecnologia na gestão pública quanto os catálogos dos produtos que são implementados na administração pública focam na importância do sistema para a agilidade do processo. Em um documento de uma empresa privada que desenvolveu um sistema de reconhecimento facial específico para a aplicação pelos Tribunais de Justiça, na página dedicada à apresentação dos benefícios do sistema, um dos principais é a “maior agilidade e efetividade da apresentação em juízo” (Imagem 4).

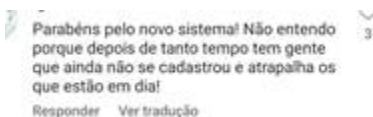


Além disso, em artigo produzido pelo CNJ, um juiz auxiliar da presidência do órgão afirma que a tecnologia “É uma solução que agiliza a vida de quem cumpre penas alternativas e dá dignidade à pessoa” (Maeji, 2024). De forma semelhante, o corregedor-geral do TJMG afirma que “a tecnologia agiliza a apresentação dos apenados e, conseqüentemente, melhora o serviço prestado pelo TJMG (TJMG, 2024).

No caso da gestão privada, observamos que a própria organização sugere em suas postagens nas redes sociais que o não cadastramento dos associados no sistema de reconhecimento facial pode gerar atraso no processo de acesso. Nesse sentido, duas postagens nos Reels, com mais de trinta mil visualizações, mostram que o clube sugere que “o NÃO recadastramento facial dificulta sua entrada. E a entrada de outros associados” (Imagem 5), ao mesmo tempo em que outra imagem postada na mesma sequência sugere que a tecnologia foi desenvolvida para “dar mais agilidade no acesso e evitar filas” (Imagem 6).



A adesão à tecnologia e a percepção sobre a agilidade ainda é corroborada por comentários de associados, ao sugerirem que associados que não fizeram o cadastramento “atrapalham os (associados) que estão em dia (com o cadastramento)” (Imagem 7).



Em resumo, observamos que o aspecto da agilidade é atribuído por ambas as organizações à tecnologia de reconhecimento facial. Contudo, no caso da gestão pública, a agilidade é apontada como um fator benéfico para o apenado, que conta com um processo mais digno e melhores serviços. E no caso da gestão privada, a agilidade está relacionada à celeridade de acesso dos associados ao clube, e à possibilidade de não adesão dificultar o processo do associado e dos pares.

Economia. O aspecto da economia é apontado, principalmente, em relação à adoção da tecnologia de reconhecimento facial pela gestão pública. Nesse caso, observa-se que os dados evidenciam tanto a economia do poder público quanto do apenado. No caso do apenado, uma magistrada do TJMT afirma que o “sistema traz economia de tempo e dinheiro” aos apenados (Anjos, 2023). Tal economia se deve, segundo a magistrada, ao fato de “não haver necessidade de locomoção”, já que o apenado não precisa ir até o Fórum para cumprir a medida (Maeji, 2024).

Além disso, o assessor da corregedoria-geral da Justiça de Santa Catarina afirma que a economia para o Estado acabou sendo uma consequência de uma ação pensada para os apenados. Nesse sentido, o assessor menciona que “o que foi pensado para melhorar a maneira com que os reeducandos da nossa sociedade são tratados acabou trazendo mais agilidade e economia de recursos humanos às unidades judiciárias” (Martel, 2024).

Em resumo, observa-se que o aspecto da economia é apresentado como um fator que beneficia a gestão pública em duas frentes. Por um lado reduzindo os custos com mão de obra relacionada ao processo de comparecimento dos apenados ao Fórum, e por outro lado evita que os apenados empenhem seus recursos e tempo para procederem o cumprimento da medida.

Gerenciamento. O aspecto do gerenciamento também foi observado nos dados relacionados à gestão pública. Nesse caso, a emissão de comprovantes de comparecimento virtual no caso do apenados, acaba sendo apontada como uma forma de o indivíduo gerir o cumprimento da medida. Nesse sentido, o TJAC relata que “uma vez realizado o ato da apresentação, o software envia um e-mail automaticamente para a pessoa em cumprimento de pena, o qual servirá como comprovante” (Felix, 2022). Tal procedimento é encarado como um benefício da adoção da tecnologia de reconhecimento facial, com o próprio catálogo de uma empresa privada que desenvolveu um sistema de reconhecimento facial específico para a aplicação pelos Tribunais de Justiça, apontando entre seus benefícios a emissão de comprovante de comparecimento (Imagem 8).



Além disso, o mesmo catálogo sugere que o armazenamento dos registros de comparecimento em um banco de dados e a produção de um histórico de alterações para fins de auditoria, seriam benefícios do sistema. Nesse sentido, observa-se um apelo a questões gerenciais como gestão de bancos de dados e disponibilidade de dados para auditoria.

Em resumo, observamos que a adoção da tecnologia de reconhecimento facial pela gestão pública abarca um aspecto de gerenciamento, envolvendo tanto a gestão do cumprimento da medida pelo apenado quanto a disponibilidade e armazenamento de dados para a administração pública.

Assim, a categoria *eficiência do reconhecimento facial* indica que tal eficiência pode ser percebida tanto em relação à sua adoção pela gestão pública quanto pela gestão privada. Contudo, tal eficiência nem sempre é representada pelos mesmos aspectos, com a administração pública justificando a adoção da tecnologia, muitas vezes, por meio de questões de controle e economicidade. Além disso, tanto a administração pública quanto a administração privada sugerem que a eficiência do sistema também está relacionada à comodidade dos

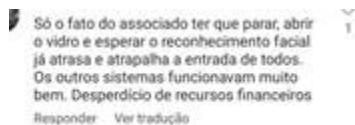
indivíduos que usufruem, mesmo em se tratando de perfis completamente diferentes, à adoção de tecnologia de ponta, e à agilidade nos processos.

Questionamentos e restrições relacionadas à adoção do reconhecimento facial

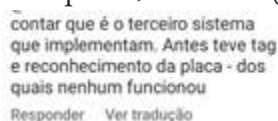
No caso analisado, observamos que quando é analisada a manifestação de questionamentos e restrições relacionadas à adoção do reconhecimento facial, são evidenciados dois aspectos questionados pelos associados do clube: ineficiência do sistema e direito de escolha. Ao mesmo tempo em que todos os artigos produzidos tanto pelo CNJ quanto pelos Tribunais de Justiça não mencionam qualquer conflito ou problema que o sistema possa gerar às próprias instituições ou aos apenados.

Ineficiência do sistema. O aspecto da ineficiência do sistema foi levantado por, pelo menos, quatro associados que fizeram comentários relacionados à postagem apresentada nas imagens 6 e 7. Nesse sentido, um dos associados menciona a morosidade do processo de acesso ao estacionamento do clube, que passou a contar com um sistema que também exige o reconhecimento facial. Assim, o associado precisa posicionar o veículo corretamente e pará-lo para que a câmera consiga focalizar seu rosto e, após o reconhecimento facial, o sistema de cancela abrir para a passagem. Além disso, as sedes do clube em que estão instalados os sistemas nos estacionamentos contam com apenas um acesso, ou seja, apenas um veículo por vez pode acessar o estacionamento e, para isso, o motorista precisa proceder da forma mencionada acima.

Dessa forma, um associado comentou que “só o fato do associado ter que parar (o veículo), abrir o vidro e esperar o reconhecimento facial já atrasa e atrapalha a entrada de todos”, e continua relatando sua impressão em relação aos sistemas anteriores, relatando que “os outros sistemas funcionavam muito bem. Desperdício de recursos financeiros” (Imagem 9).



De forma semelhante, outro associado mencionou que “só espero que não seja mais uma situação que de nada adianta, tipo as câmeras para entrar no estacionamento. Hoje elas de nada funcionam, são inúteis”. Além disso, a questão relacionada à adoção de diferentes sistemas ao longo do tempo e sua inoperância também foi levantada por outro associado que relatou se tratar do terceiro sistema implementado pelo clube, citando que já houve tentativa com tags e reconhecimento de placas, sem êxito (Imagem 10).



Em resumo, observamos que a questão da ineficiência do sistema é levantada em duas principais frentes pelos associados. Primeiro em relação ao fato de a tecnologia de reconhecimento facial não tornar o processo de acesso mais rápido ou dinâmico. E segundo em relação a este ser, no mínimo, o terceiro sistema adquirido e instalado pelo clube com o objetivo de aumentar a segurança e controlar o acesso de veículos e pessoas. Contudo, a consideração levantada pelos associados é de que os demais sistemas tiveram algum êxito, e o atual poderia ser mais uma fonte de desperdício financeiro.

Direito de escolha. O aspecto do direito do associado escolher aderir ou não à tecnologia também foi mencionada pelos associados em seus comentários junto às postagens sobre o tema, no perfil do clube. Nesse sentido, observamos que muitos associados levantam questões relacionadas tanto à privacidade de dados quanto ao direito de escolha, exatamente na postagem apresentada nas Imagens 6 e 7. Por exemplo, um associado questiona a obrigatoriedade de fazer ou não o cadastramento, especialmente após muitos comentários sugerirem que aqueles associados que não aderirem, poderiam ser prejudicados ou ter seu acesso interrompido. Assim, o associado questiona “Por que sou obrigado a fazer esse cadastramento? Isso não pode

ser imposto apesar de alguns acharem-se nesse direito. Não quero fazer esse cadastro” (Imagem 11). De forma semelhante, duas associadas corroboram o direito de escolha. Uma associada afirma que isso “chama-se poder de escolha. Está certa você, se não se sente à vontade, não deveria ser obrigada a fazer nem tampouco ser barrada na entrada” (Imagem 12). E outra associada ainda menciona a possibilidade de uso indevido da imagem, ao sugerir que “é uma questão de liberdade, ter seu rosto cadastrado num sistema pode ser usado pro bem ou para te monitorar” (Imagem 13).

Por que sou obrigado a fazer esse cadastramento? Isso não pode ser imposto apesar de alguns acharem-se com esse direito. Não quero fazer esse cadastro.

Responder Ver tradução

[Redacted] chama-se poder da escolha. Está certa você, se não se sente à vontade, não deveria ser obrigada a fazer nem tampouco ser barrada na entrada. 🍌

[Redacted] exatamente é questão de liberdade, ter teu rosto cadastrado num sistema pode ser usado pro bem ou para te monitorar.

A associada ainda sugere que “para não dificultar o acesso, vcs (o clube) precisavam ter pensado naqueles que não querem fazer o cadastramento facial. Ninguém é obrigado a fazer isso. Então pensem nestas pessoas que não querem e não causem dificuldade na entrada. O clube tem que estar preparado para todas as situações.”

Contudo, no mesmo espaço, outros associados confrontam a reivindicação dos associados que não desejam aderir à tecnologia ou questionam a sua imposição, utilizando, inclusive, argumentos cínicos e tons jocosos. Por exemplo, um associado responde aos questionamentos afirmando que “Não consigo entender. A pessoa tem foto na carteirinha, é filmada em tudo que é lugar (...) tem foto em trezentos prédios comerciais que agora exigem (...). Agora para entrar no banco de dados do clube não pode. Daí NO CLUBE é perigosíssimo usarem a imagem” (Imagem 14). Outro associado, de forma mais jocosa, sugere que a associada que questionou crie “o seu clube e pare de atrapalhar a entrada dos outros sócios” (Imagem 15).

Não consigo entender. A pessoa tem foto na carteirinha, é filmada em tudo que é lugar, tem foto em documentos, tem foto em 300 prédios comerciais que agora exigem, tem foto no perfil de rede social, tem foto em todo lugar. Agora pra entrar no banco de dados do clube não pode. Daí NO CLUBE é perigosíssimo usarem a imagem indevidamente.

[Redacted] beleza então! Cria o seu clube e pare de atrapalhar a entrada dos outros sócios

Nesses casos, ainda é importante mencionar que ambas as postagens que questionaram e confrontaram as postagens que reivindicaram o direito de escolha tiveram mais de dez curtidas, frente às demais postagens que tiveram, no máximo, três curtidas.

Em resumo, observamos que os associados reivindicam seu direito de escolha nas próprias postagens do clube, questionando a posição do clube de que a não adesão pode gerar dificuldade aos associados, assim como questionando o apoio incondicional dos demais associados à adoção da tecnologia. Contudo, ao questionar e reivindicar o direito de escolha, outros associados apoiadores da tecnologia confrontam tal posicionamento com argumentos que envolvem a ampla adoção da tecnologia em outros âmbitos da sociedade e sugerindo que os questionadores atrapalham os demais sócios e deveriam se abster de ir ao clube.

Assim, após a análise dos dados, evidencia-se que a categoria *questionamentos e restrições relacionadas à adoção do reconhecimento facial* indica que a possibilidade de um posicionamento questionador em relação à adoção da tecnologia de reconhecimento facial não ocorre na administração pública, restringindo-se, nos dados analisados, aos associados do clube. Nesse sentido, a tecnologia pode ser percebida como mais uma tecnologia “para inglês ver”, além de representar custos que podem ser ineficazes e ferir o direito de escolha dos associados. Em relação a este último aspecto, observa-se que as postagens na rede social acabaram se tornando um espaço de disputa e, em alguns momentos, cinismo em relação àqueles que reivindicam seu direito de não aderir ao sistema.

Finalmente, observamos que as duas categorias evidenciam diferenças e semelhanças entre as justificativas apresentadas para a adoção da tecnologia de reconhecimento facial em seus processos. Em relação às semelhanças, a questão da modernização, da eficiência e da agilidade são proeminentes, enquanto o questionamento sobre a adoção da tecnologia ocorre apenas pelo grupo de atores envolvidos com a adoção pela administração privada e, ainda assim, conta com forte combatividade de outros atores.

Discussão

Na presente pesquisa, buscamos compreender de que forma a adoção da tecnologia de reconhecimento facial é justificada por organizações públicas e privadas, e pelos atores envolvidos no processo. Baseado em nossas análises, identificamos diferentes justificativas adotadas pelas organizações por meio de perfil de rede social, documentos oficiais e *websites* institucionais. Assim, mostramos que as justificativas são semelhantes em alguns aspectos, especialmente em relação a fatores como modernização e eficiência. Contudo, algumas justificativas são exclusivas de um tipo de organização, assim como a forma de manifestação de apoio ou contrária. Assim, os resultados apresentam duas importantes contribuições às pesquisas sobre *technological affordances* e adoção de tecnologia de reconhecimento facial por organizações públicas e privadas.

A primeira contribuição está relacionada à literatura de *technological affordances*, que em seus trabalhos anteriores não investigou de forma profunda a diferença entre a retórica envolvida na representação de uma determinada tecnologia (Hutchby, 2001) e sua efetividade. A literatura sobre *technological affordances* focou, principalmente, na representação prática das tecnologias (Leung et al., 2023; Tim et al., 2020), deixando de lado a relação entre a forma como uma tecnologia é justificada e a sua materialização. Nesse sentido, mostramos que na organização privada, há um espaço público para debate sobre a adoção da tecnologia de reconhecimento facial constituído pela plataforma de rede social.

Assim, o caso estudado mostra que tanto a organização pública quanto a organização privada apontam, especialmente, para os pontos positivos da adoção da tecnologia. Contudo, no espaço de debate, os indivíduos questionam sua adoção alegando que se trata de mais uma tecnologia e expondo a ineficácia das demais anteriores, instaladas para atender à mesma finalidade. Teoricamente, o presente estudo contribui para a literatura de *technological affordances* ao apresentar um tensionamento na adoção da tecnologia, que se desenvolve entre a forma como a tecnologia de reconhecimento facial é construída e sua adoção justificada tanto por organizações públicas quanto privadas, e a rápida desconstrução e enfraquecimento da justificativa

por atores da organização privada, por meio das tecnologias de redes sociais. Nesse sentido, apesar de a literatura apontar para a existência de utilizações e constrangimentos na adoção das tecnologias, o tensionamento na adoção da tecnologia e o papel da rede social para isso, ainda não havia sido apontado.

A segunda contribuição do presente artigo está relacionada à percepção da tecnologia como mecanismo de apoio ou constrangimento (Leonardi, 2011). Além disso, apesar de a adoção da tecnologia de reconhecimento facial ser foco de estudos anteriores que compararam a percepção de trabalhadores em organizações públicas e privadas sobre o tema (Doberstein et al., 2021; Rainie & Duggan, 2016), nosso artigo analisa as justificativas apresentadas pelas organizações e atores envolvidos. Assim, a adoção da tecnologia de reconhecimento facial e sua repercussão em um contexto de organização privada associativa e de organização pública com poder sobre grupos de pessoas, apresenta contribuições diferentes.

Assim, observamos que a tecnologia de reconhecimento facial é apresentada pelas organizações em seus comunicados oficiais como um fator de apoio às operações. Contudo, o presente estudo evidencia a heterogeneidade existente em relação à percepção sobre a adoção da tecnologia pelos demais *stakeholders*, assim como o silenciamento sobre o tema. No caso da administração privada, algumas opiniões observam a tecnologia de forma positiva, corroborando estudos anteriores (Moriuchi, 2021; Pantano et al., 2023), ao mesmo tempo em que outras opiniões observam como forma de constrangimento, inclusive exigindo a possibilidade de escolher aderir ou não à tecnologia. Nesse sentido, tal constrangimento é imposto, também, por meio de postagens e documentos oficiais sobre a orientação aos associados que sugerem agilidade no processo, deixando de lado outros aspectos como o direito de escolha dos indivíduos.

E no caso da administração pública, a adoção da tecnologia apresenta um caráter constrangedor (Majchrzak & Markus, 2012) não evidenciado por estudos anteriores. Primeiro, por se tratar de uma decisão vinculada ao Conselho Nacional de Justiça, órgão máximo para avaliação de políticas administrativas do Poder Judiciário em relação ao apenados, um grupo de pessoas já estigmatizadas (Junqueira et al., 2015), com as decisões e a propaganda sobre a adoção dessa tecnologia representando apenas seus benefícios. Dessa forma, o primeiro silenciamento se dá quando tais decisões e propagandas não levam em consideração os problemas já evidenciados em estudos anteriores sobre o tema (Magno & Bezerra, 2020). Além disso, esse caráter constrangedor ainda envolve o tensionamento entre a adoção da tecnologia sob a justificativa de facilitar o processo para o apenado e garantir a eficiência do Estado, ao passo que afasta a possibilidade de cumprimento do que a própria Lei define como uma obrigação, mas também uma oportunidade, em que o apenado justifica suas atividades e fornece informações para o juízo sobre o encaminhamento do seu regime prisional.

Conclusão

O presente estudo contribui com as discussões sobre a adoção da tecnologia de reconhecimento facial e para as discussões sobre a análise dessa tecnologia a partir da lente de *technological affordances*, demonstrando que a adoção de tecnologias não se limita a efeitos objetivos sobre processos organizacionais, mas envolve um discurso de legitimação construído pelas organizações. Enquanto trabalhos anteriores focaram na efetiva análise das tecnologias ou de suas criações, pela lente de *technological affordances* (Vianna, Neves, & Vianna, 2023), focamos nas justificativas e na retórica utilizada pelas organizações para construir o argumento da adoção (Hutchby, 2001) de uma tecnologia questionada, expondo o o tensionamento entre o discurso organizacional e as experiências práticas de indivíduos afetados, ampliando a compreensão sobre como *affordances* são socialmente construídas. A análise revelou duas categorias principais. A primeira, eficiência do reconhecimento facial, reuniu justificativas relacionadas à comodidade, modernização, agilidade, economia e gerenciamento. A segunda, questionamentos e restrições, evidenciou percepções de ineficiência do sistema e reivindicações pelo direito de escolha, sobretudo na organização privada. No caso da esfera pública, observou-se um silenciamento dos atores mais afetados, o que reflete as limitações de voz em um contexto marcado pelo estigma social associado ao cumprimento de pena em regime aberto.

Assim, sugerimos que existem diferenças entre as justificativas por organizações públicas e privadas, mas usualmente a adoção da tecnologia é pautada nos aspectos positivos. Os casos mostram que, enquanto uma organização privada associativa conta, minimamente, com um espaço público para discussão, no caso da organização pública como poderes de justiça, as decisões acabam restritas às próprias organizações e seus órgãos superiores.

De forma mais prática, é oportuno pensar que a ideia da adoção de tecnologias consideradas “de ponta”, por si só, carrega um aspecto sedutor, mas ao mesmo tempo representa problemas sérios, especialmente em um país permeado por desigualdade social, econômica e racismo estrutural. Além disso, tratando, especificamente, da adoção de tecnologias de reconhecimento facial, duas questões práticas de caráter político são relevantes e se apresentam como desafiadoras. Primeiro, a verificação e controle sobre as práticas de gestão dos dados e informações capturadas por tais sistemas, tanto no âmbito público quanto privado, fazendo-se cumprir legislações existentes. E segundo, a necessidade de ser levado em conta um equilíbrio entre a adoção de tecnologias pela administração pública, com caráter de solucionismo, e a real necessidade dos grupos mais estigmatizados, sem sobrepor exceções, como um apenado com dificuldade de locomoção, às necessidades de acompanhamento da grande maioria dos apenados.

Cabe ressaltar que, mesmo em cumprimento de pena em regime aberto, os apenados continuam a gozar de direitos fundamentais, como o direito de petição e a liberdade de manifestação previstos no artigo 5º da Constituição Federal. Assim, a ausência de espaços institucionais para que possam opinar sobre tecnologias que afetam diretamente sua rotina, como o reconhecimento facial, evidencia um silenciamento que deveria ser superado por meio da criação de canais efetivos de participação e controle social.

É relevante, ainda, citar que a pesquisa conta com limitações relacionadas à coleta de dados, tendo em vista que o clube analisado conta com um número importante de associados composto por pessoas com mais de setenta anos ou com menos de doze anos, e que não acessam usualmente as redes sociais da organização privada, o que limita a quantidade de interações por tal meio. E a outra fonte de dados trata de um projeto do Conselho Nacional de Justiça em fase de implementação, não estando presente em todos os Tribunais do país.

Essas limitações abrem espaço para novas investigações. Estudos futuros podem: (i) analisar organizações privadas de outros setores, como varejo ou serviços financeiros; (ii) explorar percepções de diferentes segmentos sociais, ampliando o entendimento sobre desigualdades e legitimidade tecnológica; (iii) comparar experiências entre diferentes tribunais e estados brasileiros, examinando variações institucionais e regionais; e (iv) desenvolver estudos comparativos entre países, avaliando como marcos legais e contextos culturais influenciam a adoção e contestação do reconhecimento facial.

Em síntese, a pesquisa evidencia que, embora o reconhecimento facial seja frequentemente apresentado como sinônimo de modernização e eficiência, sua adoção mobiliza tensões entre apoio e resistência, revelando um campo fértil para compreender como tecnologias controversas são legitimadas ou questionadas em sociedades atravessadas por desigualdades e disputas simbólicas.

Referências

- Alcadipani, R., & Cunliffe, A. L. (2023). The shifting nature of relationality in the blurred boundaries of hybrid organizational ethnography. *British Journal of Management*.
- Anders, A. (2016). Team communication platforms and emergent social collaboration practices. *International Journal of Business Communication*, 53(2), 224-261.
- Anjos, (2023). TJMG terá novo sistema para reconhecimento facial de sentenciados. Portal TJMG – Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/tjmg-tera-novo-sistema-para-reconhecimento-facial-de-sentenciados-8ACC80C28D90B637018DD2E7FA573B18.htm#>
- Bastiaensens, S., Vandebosch, H., Poels, K., Van Cleemput, K., DeSmet, A., & De Bourdeaudhuij, I. (2015). 'Can I afford to help?' How affordances of communication modalities guide bystanders' helping intentions towards harassment on social network sites. *Behaviour & Information Technology*, 34(4), 425-435.
- Brasil. (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
- Cunliffe, A. L., & Alcadipani, R. (2016). The politics of access in fieldwork: Immersion, backstage dramas, and deception. *Organizational research methods*, 19(4), 535-561.
- Chen, Y., Sherren, K., Smit, M., & Lee, K. Y. (2023). Using social media images as data in social science research. *New Media & Society*, 25(4), 849-871.
- Chueke, G. V., & Lima, M. C. (2012). Pesquisa Qualitativa: evolução e critérios. *Revista Espaço Acadêmico*, 11(128), 63-69.
- DePaula, N. (2023). Political ideology and information technology in government online communication. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101747.
- Defensoria Pública da União. (2025). Relatório da DPU e CESeC alerta para riscos do reconhecimento facial na segurança pública. <https://direitoshumanos.dpu.def.br/relatorio-da-dpu-e-cesec-alerta-para-riscos-do-reconhecimento-facial-na-seguranca-publica/>
- Du, W. D., Pan, S. L., Leidner, D. E., & Ying, W. (2019). Affordances, experimentation and actualization of FinTech: A blockchain implementation study. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(1), 50-65.
- Durães, U. (2024). Reconhecimento facial: erros expõem falta de transparência e viés racista. Uol - Cotidiano. Disponível em <https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2024/04/28/reconhecimento-facial-erros-falta-de-transparencia.htm#:~:text=A%20pris%C3%A3o%20de%20um%20homem,coloca%20em%20risco%20grupos%20marginalizados>
- Etter, M., & Albu, O. B. (2021). Activists in the dark: Social media algorithms and collective action in two social movement organizations. *Organization*, 28(1), 68-91.
- Faraj, S., & Azad, B. (2012). The materiality of technology: An affordance perspective. *Materiality and organizing: Social interaction in a technological world*, 237(1), 237-258.
- Fayard, A. L., & Weeks, J. (2014). Affordances for practice. *Information and Organization*, 24(4), 236-249.
- Felix, M. B. R. (2022). TJAC estabelece tratativas para adoção de boas práticas que permitirão reconhecimento facial de cumpridores de penas. Notícias TJAC – Tribunal de Justiça do Acre. Disponível em: <https://>

www.tjac.jus.br/2022/05/tjac-estabelece-tratativas-para-adocao-de-boas-praticas-que-permitirao-reconhecimento-facial-de-cumpridores-de-penas/

- Ferguson, A. G. (2020). Facial recognition and the fourth amendment. *Minn. L. Rev.*, 105, 1105.
- Flick, U., von Kardoff, E., & Steinke, I. (2004). What is qualitative research? An introduction to field. In U. Flick, E. von Kardoff, & I. Steinke (Eds.), *A companion to qualitative research* (1st ed., Vol. 1, pp. 3–11). SAGE Publications.
- Hennebert, M. A., Pasquier, V., & Lévesque, C. (2021). What do unions do... with digital technologies? An affordance approach. *New Technology, Work and Employment*, 36(2), 177-200.
- Hutchby, I. (2013). *Conversation and technology: From the telephone to the internet*. John Wiley & Sons.
- Hutchby, I. (2001a) 'Technologies, Texts and Affordances', *Sociology* 35: 441–56.
- Hutchby, I., & Moran-Ellis, J. (2013). *Children, technology and culture: The impacts of technologies in children's everyday lives*. Routledge.
- Junqueira, M. H. R., de Souza, P. D. M., & de Lima, V. A. A. (2015). A percepção de familiares de ex-apenados sobre a experiência do cárcere e do processo de inclusão social. *Mnemosine*, 11(2).
- Lai, C. H. (2017). A study of emergent organizing and technological affordances after a natural disaster. *Online Information Review*, 41(4), 507-523.
- Leonardi, P. M. (2013). When does technology use enable network change in organizations? A comparative study of feature use and shared affordances. *MIS quarterly*, 749-775.
- Leonardi, P. M. (2011). When flexible routines meet flexible technologies: Affordance, constraint, and the imbrication of human and material agencies. *MIS quarterly*, 147-167.
- Leung, X. Y., Zhang, H., Lyu, J., & Bai, B. (2023). Why do hotel frontline employees use service robots in the workplace? A technology affordance theory perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 108, 103380.
- Liu, Y., Dong, J., Mei, L., & Shen, R. (2023). Digital innovation and performance of manufacturing firms: An affordance perspective. *Technovation*, 119, 102458.
- Maej, V. (2024). Ferramenta de apresentação remota integrada ao SEEU será ampliada em caráter piloto. Notícias CNJ - Conselho Nacional de Justiça. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/ferramenta-de-apresentacao-remota-integrada-ao-seeu-sera-ampliada-em-carater-piloto/>
- Magno, M. E. D. S. P., & Bezerra, J. S. (2020). Vigilância negra: O dispositivo de reconhecimento facial e a disciplinaridade dos corpos. *Novos Olhares*, 9(2), 45-52.
- Majchrzak, A., & Markus, M. L. (2012). Technology affordances and constraints in management information systems (MIS). *Encyclopedia of Management Theory*, (Ed: E. Kessler), Sage Publications, Forthcoming.
- Martel, I. (2024). Reeducandos de seis estados são beneficiados por apresentação remota. Notícias CNJ – Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/reeducandos-de-6-estados-sao-beneficiados-com-projeto-de-reconhecimento-facial/>
- Mendonca, C. M. C. D., Guerra, L. C. B., Souza Neto, M. V. D., & Araújo, A. G. D. (2013). Governança de tecnologia da informação: um estudo do processo decisório em organizações públicas e privadas. *Revista de Administração Pública*, 47, 443-468.
- Mergel, I. (2023). Social affordances of agile governance. *Public Administration Review*.
- Ng, K. H., & Yee, R. W. (2020). Technological affordance discovery in enterprise social media success. *Industrial Management & Data Systems*, 120(10), 1797-1812.

- Moriuchi, E. (2021). An empirical study of consumers' intention to use biometric facial recognition as a payment method. *Psychology & Marketing*, 38(10), 1741-1765.
- Pantano, E., Vannucci, V., & Marikyan, D. (2023). Gratifications in change of privacy? The response of four consumers' generational cohorts toward facial recognition technology in retail settings. *Journal of Consumer Behaviour*, 22(2), 288-299.
- Rodrigues, A. (2025). Estudo aponta riscos das tecnologias de reconhecimento facial. Agência Brasil. <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2025-05/estudo-aponta-riscos-das-tecnologias-de-reconhecimento-facial>
- Rosenbaum, J. E. (2019). Degrees of freedom: Exploring agency, narratives, and technological affordances in the #TakeAKnee controversy. *Social Media+ Society*, 5(2), 2056305119826125.
- Strauss, L. M., Klein, A. Z., & Scornavacca, E. (2024). Adopting emerging information technology: A new affordances process framework. *International Journal of Information Management*, 76, 102772.
- Tim, Y., Ouyang, T., & Zeng, D. (2020). Back to the future: Actualizing technology affordances to transform Emperor Qin's terracotta warriors Museum. *Information & Management*, 57(8), 103271.
- Tribunal de Justiça do Estado do Pará. (2025). Reconhecimento facial agiliza obrigações com a Justiça por meio de apresentações remotas. <https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/imprensa/noticias/Informes/2328188-judiciario-do-para-conclui-implantacao-de-saref-nas-comarcas.xhtml>
- Tsai, J. P., & Ho, C. F. (2013). Does design matter? Affordance perspective on smartphone usage. *Industrial Management & Data Systems*, 113(9), 1248-1269.
- Urquhart, L., & Miranda, D. (2022). Policing faces: the present and future of intelligent facial surveillance. *Information & communications technology law*, 31(2), 194-219.
- Vianna, F. R. P. M., & Alcadipani, R. (2023). Etnografia organizacional em um mundo permeado pela tecnologia digital. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 22(2), 264-292.
- Vianna, F. R. P. M., Neves, I. B. S., & Vianna, J. D. R. M. R. (2023). O fim do improviso no home-office: um estudo de caso sobre a cápsula de trabalho. *Teoria e Prática em Administração*, 13(2).
- Vianna, F. R. P. M., Rezende, G. M., & Alcadipani, R. (2022). Organizações policiais e tecnologias: proposta de uma agenda de pesquisas para os estudos organizacionais. *RECADM*, 21(1), 11-36.
- Yoon, K., & Zhu, Y. (2022). Social media affordances and transactive memory systems in virtual teams. *Management Communication Quarterly*, 36(2), 235-260.

Información adicional

redalyc-journal-id: 3515



Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=351583858004>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la
academia

Fernando Ressetti Pinheiro Marques Vianna,
Juliana Maia Ressetti Vianna,
Regina Martinello Lins Pinheiro Vianna,
Eduardo Ressetti Pinheiro Marques Vianna

**A Adoção do Reconhecimento Facial e Suas Justificativas:
Um Estudo de Caso Múltiplo na Administração Pública e
Privada**

**The Adoption of Facial Recognition and Its Justifications:
A Multiple Case Study in Public and Private
Administration**

**La Adopción del Reconocimiento Facial y Sus
Justificaciones: Un Estudio de Caso Múltiple en la
Administración Pública y Privada**

Administração Pública e Gestão Social
vol. 18, núm. 1, 19352, 2026
Universidade Federal de Viçosa, Brasil
revistaapgs@ufv.br

ISSN-E: 2175-5787



CC BY-NC-ND 4.0 LEGAL CODE

**Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-
SinDerivar 4.0 Internacional.**