

DOCUMENTAÇÃO

A comunicação transformadora

No congresso sobre a reputação das universidades (“Building Universities’ Reputation” realizado na Universidade de Navarra, não podia faltar uma reflexão sobre o papel dos departamentos de comunicação.

Mark Sudbury, diretor de Comunicação da University College London (UCL) pensa que existem muitos elementos que nos permitem contar a narrativa da universidade: um plano de comunicação e atividades de *marketing* para apoiar os objetivos institucionais, identificar e entender as audiências chave, saber que mensagem se envia a audiências específicas e usar os canais apropriados – e antes de pensar o canal para comunicar, pensar no nosso público e na nossa mensagem. Para tudo isto, Sudbury reconhece a importância de uma boa equipa de profissionais de comunicação.

Juan Manuel Mora, vice-reitor de Comunicação da Universidade de Navarra, é da mesma opinião, porque, embora a reputação seja uma dimensão e algo de todos e responsabilidade máxima do órgão de governo, “tal como faz falta um departamento que administre o tema económico, também faz falta um departamento profissional que saiba o que faz quando se tem de gerir os intangíveis e a comunicação”.

As tarefas do departamento de comunicação, segundo Mora, deveriam ser: ajudar a tornar explícita a identidade; contribuir para criar cultura; identificar os *stake-holders* e ajudar a cultivar as relações que qualquer organização tem com eles; elaborar o discurso, manter o diálogo; reunir informação sobre a atividade e sobre as perceções, e propor projetos inovadores: a partir do conhecimento das expectativas do meio e dos grupos de interesse, “lançar propostas inovadoras que ajudem a melhorar a organização: efetuar uma comunicação não meramente de recolha ou de difusão, mas de transformação”.

Mora defendeu a importância dos índices (“só se pode governar o que se pode medir”), e ao mesmo tempo encorajou a que a mentalidade dos indicadores não conduza a um trabalho de rotina.

E juntamente com a ideia de como os órgãos de governo devem ser os responsáveis pela reputação, Mora propôs incluir o responsável de comunicação nas comissões de governo, dada a sua responsabilidade em toda a tarefa mencionada. Para isto, teria de haver um perfil de alto nível de profissionalismo de

comunicação e, simultaneamente, de profissionalismo diretivo, que aprenda a arte do governo... e que, deste modo, o diretor de comunicação tenha autoridade dentro da organização.

Juan Manuel Mora salienta três grandes desafios que têm perante si as universidades: “que as equipas governativas assumam que o seu trabalho inclui os intangíveis e se qualifiquem para isso; que os responsáveis de comunicação assumam que o seu trabalho tem uma missão de governo e se qualifiquem para isso; e que juntos sejam capazes de envolver toda a organização na tarefa de reconhecer a sua identidade, interpretar o seu meio, adaptar-se e inovar para melhorar a sua reputação”.

“Se se trabalhar deste modo, surgirá com maior clareza a contribuição que o departamento de comunicação pode fazer”, afirma Mora, e explica: “Ajudar a conseguir que a qualidade objetiva se converta em qualidade percebida, ajudar a que a qualidade se converta em reputação, ajudar a que a universidade tenha o respeito e o apoio social que merece”.

L. M. A.

O Estado ultrapreventivo

“A luta antiterrorista baseia-se neste sistema de recolha em massa e armazenamento indiscriminado”, diz Jacques Follorou, jornalista de investigação do “Le Monde” (“Renseignement: l’aveu-glement français”, 17.4.2015). As técnicas recentes “revolucionaram a espionagem e deram lugar a Estados que alguns denominam ‘de vigilância’, que autorizaram e financiaram estes sistemas, pensando que reforçam a segurança nacional”. Uma consequência é que “o fosso entre as possibilidades técnicas e o direito não deixou de aumentar”.

Assim, o sistema nacional francês de vigilância eletrónica, instalado na Direção-Geral de Informação Externa, “é simultaneamente um segredo de Estado e um risco jurídico, pois a sua consulta por parte dos outros serviços franceses é feita em detrimento de qualquer controlo legal e os seus utentes

estão submetidos a um regime jurídico diferente”. É “um mecanismo que abre a porta a todos os abusos”.

Follorou recorda o relatório publicado no ano passado pela Comissão de Liberdades Cívicas, Justiça e Interior do Parlamento Europeu: “Os programas de vigilância eletrónica constituem uma nova etapa para a instauração de um Estado ultrapreventivo que se afasta do modelo de direito penal em vigor nas sociedades democráticas”. Com estes sistemas, “um misto de repressão e de vigilância eletrónica com garantias jurídicas vagas e relaxadas, que vai muitas vezes contra os travões e contrapesos democráticos, assume o lugar da lei”.

Relativamente ao projeto britânico, Bill Durodié, presidente do departamento de Relações Internacionais da Universidade de Bath, examina a tentativa de evitar a radicalização de jovens pondo termo à difusão de mensagens extremistas (“Anti terror: the perversion of tolerance”, em “Spiked”, 13.5.2015). Com as medidas repressivas que quer pôr em prática, “o governo revela implicitamente que desistiu de tentar entender as razões pelas quais um número crescente de jovens estão desligados da sociedade, e em casos extremos constituem uma minoria violenta”. É um erro, porque “os problemas sociais não admitem soluções policiais”.

Durodié comenta a este propósito a declaração do primeiro-ministro David Cameron sobre a necessidade de passar de uma “tolerância passiva” à “promoção ativa de certos valores”. Segundo Durodié, “nos últimos anos, a sociedade britânica tornou-se não tolerante, indiferente aos costumes dos outros, e preferiu fazer vista grossa a pontos de vista e atividades consideradas não muito perigosas. Pode-se acreditar no que se quiser, desde que não se acredite demasiado nisso, foi o princípio não declarado das autoridades”.

Daí que, na opinião de Durodié, os atuais problemas que a sociedade tem com jovens radicais, sejam em grande parte encorajados por ela própria. Em vez do “autoritarismo ativo” que o governo propõe, seria muito mais útil “combater a mentalidade terapêutica que infestou o nosso sistema educativo: uma mentalidade que ensina às crianças desde o jardim de infância, que os seus sentimentos são sacrossantos e que se alguém discute as suas crenças pessoais, comete uma agressão. É uma mentalidade que se difundiu por toda a sociedade e levou a uma situação em que o impulso de proibir ideias e atividades que alguns consideram inaceitáveis veio a ser a solução normal”.

Mais segurança, menos liberdade

Depois das matanças do 11 de Setembro de 2001, os Estados Unidos reagiram com a aprovação de medidas de vigilância que receberam o aplauso da maioria. Até que há dois anos, Edward Snowden deu a conhecer a magnitude da espionagem que os serviços de segurança estavam a levar a cabo sobre norte-americanos e estrangeiros. As revelações provocaram indignação igualmente no estrangeiro. Mas agora, vários desses países sofreram a pancada do terror e responderam “à Bush”. O Canadá, a França, a Grã-Bretanha, a Austrália decidiram ampliar os poderes dos seus organismos de informação para vigiar os cidadãos.

Edward Snowden continua refugiado na Rússia e reclamado pela justiça norte-americana, mas em Washington, a Câmara dos Representantes deu-lhe um reconhecimento implícito no passado dia 13 de maio ao aprovar por grande maioria (338 votos contra 88) o fim das escutas que ele denunciou. Como o Senado fez o mesmo, a medida expirou a 1 de junho, pelo que o Patriot Act (a lei de prevenção do terrorismo promulgada só mês e meio depois do 11 de Setembro de 2001) já não autorizará a Agência Nacional de Segurança (NSA) a obter dados das comunicações eletrónicas com origem nos EUA ou destino para esse país. Até Snowden a ter dado a conhecer, essa atividade era secreta, controlada por um tribunal também secreto, e as empresas operadoras tinham de obedecer, sem sequer dizer que a NSA lhes havia reclamado dados. Agora aprovaram nova legislação, só permitindo acesso aos dados com mandato judicial.

Já a 7 de maio, um tribunal federal de apelo havia sentenciado que era ilegal recolher registos de chamadas nos EUA. Mas a vigilância afetava por vezes estrangeiros, Ângela Merkel incluída, e assim também fora dos EUA houve um clamor de oposição. Um ano e meio depois daquele escândalo, procura-se voltar a coser as roupas rasgadas para adotar medidas similares.

“Grand Frère” em França

A França prepara uma lei de vigilância com disposições como as recém-abandonadas nos Estados Unidos. No passado dia 5 de maio, a Assembleia Nacional aprovou-a em primeira leitura por maioria de 438 contra 85 votos. O projeto vinha a ser elaborado desde há mais de um ano, mas a tramitação acelerou-se depois dos atentados de janeiro contra o jornal “Charlie Hebdo” e uma loja judaica em Paris, e o primeiro-ministro, Manuel Valls, teve o gesto insólito de apresentar ele próprio o texto ao plenário da Assembleia.

A lei permite escutas telefónicas, ler *e-mail* privado, colocar microfones ocultos e captar conversas ou mensagens de texto, e obriga os operadores a entregar aos serviços de informações os “meta-dados” das comunicações dos seus clientes (origem, destino, data, hora... não o conteúdo) quando lhes for pedido. Tudo isso será sem controlo judicial. Autorizá-lo, a pedido dos organismos de segurança, caberá a uma nova Comissão Nacional de Controlo das Técnicas de Informação (CNCTR), composta por treze membros (juizes, parlamentares e um

técnico). Se a Comissão não aprovar o acesso, ainda se poderá recorrer ao primeiro-ministro, que terá a última palavra. E em caso de urgência, não será necessária licença prévia, embora a dispensa nunca possa ser aplicada a jornalistas, advogados ou políticos.

Os motivos que justificariam tais operações estão definidos na lei em termos bastante amplos: combater o terrorismo e a delinquência organizada, defender a independência nacional, proteger os interesses da política externa, prevenir “atentados contra a forma republicana das instituições”. Além disso, as medidas aplicar-se-ão tanto aos suspeitos, como às pessoas do seu meio.

A Comissão Nacional de Informática e Liberdades, encarregada de velar pela proteção de dados pessoais, defende no seu parecer que o projeto não oferece garantias suficientes para preservar os direitos e liberdades individuais, e opõe-se a que as escutas não sejam submetidas a controlo judicial. Foi organizada uma recolha de assinaturas contra a lei.

As sondagens estimam uma maioria da opinião pública – cerca de dois terços – a favor do projeto.

Mas ao mesmo tempo revelam que uma percentagem ligeiramente menor receia que porá em perigo a privacidade.

Escutas no Canadá

No passado dia 6 de maio, a Câmara dos Comuns canadiana aprovou um projeto de lei antiterrorista apresentado há seis meses, devido a dois assassinios cometidos por dois extremistas islâmicos, com dois dias de diferença, em outubro de 2014. A nova lei pretende facilitar que o CSIS – os serviços de informações – detete e neutralize os radicais que podem planejar atentados semelhantes.

Com esse objetivo, são ampliados os poderes do CSIS, que poderá interceptar as comunicações de suspeitos e das pessoas que tenham contacto com eles. 17 organismos oficiais poderão partilhar dados pessoais. É facilitada a detenção preventiva de qualquer pessoa, mesmo que não haja indícios concretos de delito. Poder-se-á impedir que alguém embarque num avião para o estrangeiro, se se recear que venha a juntar-se à *jihad*.

Segundo o diário de Toronto “The Globe and Mail”, tais medidas constituem “um atentado injustificado aos direitos dos canadianos”. O Comissário de Privacidade alega que o intercâmbio de informações pessoais entre agências estaduais é uma medida excessiva que pode afetar indiscriminadamente todos os cidadãos. Mais de 200 000 pessoas assinaram uma petição para que a lei seja retirada.

No entanto, estão em minoria. Uma sondagem realizada em fevereiro passado, quando se estava a tramitar a lei, deu 82 % de opiniões a favor. Nos Comuns, foi aprovada por uma margem

confortável: 183 votos contra 96. O acordo do Senado parece seguro.

Censura na Grã-Bretanha

O primeiro-ministro britânico, David Cameron, fortalecido pela sua vitória nas eleições de 7 de maio, apenas uma semana depois disso, avisou que voltaria a avançar para legislação contra os extremistas e fanáticos. Já no verão passado, o seu governo havia enviado aos Comuns, com o acordo de liberais-democratas e trabalhistas, um projeto para reforçar a lei de 2009 sobre vigilância das comunicações. O objetivo era assegurar que as operadoras guardassem os metadados durante um ano e cobrir uma lacuna que permitia às operadoras estrangeiras evitar as ordens de facilitar escutas.

A lei recém-anunciada já havia sido avançada em março passado, mas teve de ser abandonada, porque os parceiros de governo liberais-democratas vetaram-na por considerá-la contrária à liberdade de expressão. Com a maioria absoluta recentemente obtida, o governo de Cameron tem as mãos livres para reforçar a vigilância de elementos perigosos. A polícia poderá solicitar uma ordem judicial para limitar as “atividades prejudiciais” de um extremista. Por tais atividades são consideradas as que impliquem risco de desordem pública ou de assédio a pessoas, provoquem alarme ou inquietação, ou sejam uma ameaça contra o funcionamento da democracia. Se o juiz aceitar assinar a ordem, o afetado não poderá publicar nada em meios de comunicação social, blogues, redes sociais, etc. sem submeter o texto a censura prévia. Também a autoridade terá poderes para fechar estabelecimentos onde os extremistas procurem influenciar outras pessoas.

Em pano de fundo vislumbra-se a violência islâmica que o país sofreu, os britânicos muçulmanos que aderiram à *jihad*, as células radicais formadas em torno de mesquitas ou lugares semelhantes, a captação de jovens por pregadores exaltados. Parar essas ameaças exige, segundo Cameron, passar de uma “tolerância passiva” à “promoção ativa de certos valores” (os valores britânicos dos quais tem falado ultimamente: “democracia, império da lei, liberdade individual, respeito mútuo e tolerância em relação aos que têm crenças diferentes”). Entre eles, como se vê, refere a “liberdade de expressão”, que, contudo, a futura lei limitará claramente.

Austrália: furor legislativo

A Austrália aprovou 62 leis antiterroristas desde o 11 de Setembro de 2001, segundo a contagem de um professor da Universidade da Nova Gales do Sul, George Williams. Das duas

últimas, de outubro passado, uma autoriza a ASIO – os serviços de informações – a aceder a redes informáticas e castiga com até dez anos de prisão os candidatos a Snowden e os jornalistas que revelem operações secretas.

A outra dirige-se contra os que foram seduzidos pela *jihad*. Permite que se proíba viajar para países onde, de acordo com declarações oficiais do governo, haja atividade terrorista. Prolonga por mais dez anos os poderes concedidos à ASIO para deter e interrogar suspeitos sem a limitação do *habeas corpus*. Tipifica um novo delito de apologia do terrorismo.

Ambas as leis foram aprovadas facilmente, com apoio da oposição trabalhista. Manifestaram-se contra, organizações de direitos humanos ou muçulmanas, comentaristas, personalidades académicas. Mas 77 % dos eleitores aprovam, segundo uma sondagem.

“Há que fazer alguma coisa”

Também fora do Ocidente, foram aprovadas leis semelhantes nalguns países agredidos ou ameaçados pelo terrorismo islamita, como o Quénia ou a Malásia. Todas foram adotadas em resposta a atentados e para prevenir que se repitam. Tem muito peso o facto dos culpados terem ficha ou mesmo antecedentes criminais e, no entanto, as forças de segurança não se anteciparam. Foi o que ocorreu com o assassino de um soldado em Londres (maio de 2013), os de outros dois no Québec e em Otava (outubro de 2014), o de dois reféns em Sydney (dezembro de 2014) e o dos três terroristas que mataram 17 pessoas na sede do “Charlie Hebdo” e arredores de Paris em janeiro passado.

Perante tais crimes, naturalmente a opinião pública reclama e os governos concluem que “se tem de fazer alguma coisa”. Mas o que se tem de fazer talvez seja dar aos serviços de segurança mais meios, não mais poderes. Estas leis parecem-se a grandes redes de arrasto que, para pescar alguns poucos criminosos, capturam as comunicações privadas de milhares de pessoas. As agências antiterroristas já têm mais dados do que os que podem analisar e mais suspeitos do que os que podem seguir. Aumentar o jorro de *gigabytes* não assegura por si só que se venha a detetar a preparação de atentados. Uma vasta rede de informações não serve, se alguém não encontrar o fio que leva à pista relevante.

Mais preocupa, é que ao invocar a prevenção do terrorismo, se justifique diminuir as garantias das liberdades: escutas sem controlo judicial, suspensão do *habeas corpus*; mesmo censura prévia no berço da liberdade de imprensa. Claro, dizem-nos, os bons cidadãos não têm nada a temer. A nova lei francesa está “focada” contra os terroristas, esclarece Valls; um australiano poderá continuar a viajar num avião para o Médio Oriente se provar não ter relação com extremistas.

Segurança e liberdade

Com esta insistência na vigilância e na prevenção, pretende-se prender os maus antes que atuem. Cameron disse sobre o novo projeto de lei: “Durante demasiado tempo fomos uma sociedade passivamente tolerante, dizendo aos cidadãos: enquanto obedecer à lei, deixá-lo-emos em paz”. Assim atuou sempre o tradicional liberalismo britânico: em Inglaterra, o que não é proibido, é permitido, segundo o velho ditado. Mas vai acabar: a polícia não deixará em paz esses perigosos radicais que “ainda não” cometeram crimes. Como em “Minority Report”.

É compreensível e mesmo louvável o empenho em impedir novos atentados. Mas tem de ser feito sem prejuízo das garantias constitucionais. Caso contrário, não podemos ficar tranquilos ainda que nos assegurem que só vão combater os maus, pois será a polícia, não um processo judicial, que dirá quem é mau. Nem nos consola que as exceções estejam definidas, pois serão aplicadas em segredo. Não o descobriram dolorosamente os norte-americanos? O Patriot Act levou às torturas em Guantánamo.

Os atos terroristas, como é lógico, suscitam nas pessoas temor e o correspondente desejo de maior segurança. Isto acarreta o risco de responder com medidas pouco pensadas e excessivas, de legislar impulsivamente, por força de casos ultrajantes. Disse o atual diretor do “Charlie Hebdo”, Gérard Biard, a propósito do projeto francês: “Acho que as leis oportunistas são sempre leis más”.

Políticos e eleitores devem conservar o sangue frio e admitir que evitar todas as ameaças não é possível na prática, e pretendê-lo não é desejável. A liberdade exige limitar a segurança. Na Coreia do Norte não há terrorismo.

R. S.