

XIV CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA
SOCIOLOGIA: CONSENSOS E CONTROVÉRSIAS
28 A 31 DE JULHO DE 2009, RIO DE JANEIRO (RJ)
GT(14): OS LIMITES DA DEMOCRACIA

**O SEGREDO INSTITUCIONAL E A MANIPULAÇÃO
DA INFORMAÇÃO EM GOFFMAN**

Autores:

Jaime Luiz Cunha de Souza - UFPA

Daniel Chaves de Brito - UFPA

Wilson José Barp - UFPA

O SEGEDO INSTITUCIONAL E A MANIPULAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM GOFFMAN

Jaime Luiz Cunha de Souza¹
Daniel Chaves de Brito²
Wilson José Barp³

RESUMO

O objetivo deste trabalho é abordar a questão do segredo e da manipulação da informação nas instituições utilizando como eixo norteador o pensamento de Goffman. Focalizamos nossa análise na forma como este autor aborda a questão das micro-relações e os processos de manipulação utilizados tanto pelos indivíduos quanto pelas instituições com o intuito ocultar informações e produzir uma impressão favorável. Através da abordagem dos textos desse autor é possível compreender as dinâmicas que se estabelecem entre as instituições públicas e a sociedade civil pois, em ambas, há indivíduos que manipulam a imagem de si e do grupo a que pertencem com o intuito de influenciar opiniões e receber aprovação. Dedicamos especial atenção à questão do segredo e dos riscos que sua utilização fora dos limites traçados pela lei e dos princípios democráticos pode provocar.

Palavras-Chave: Manipulação. Informação. Segredo. Instituição. Sociedade Civil.

INTRODUÇÃO

Nos últimos tempos, a informação tem sido tematizada como expressão de um domínio capaz de resolver alguns dos principais problemas de integração da sociedade contemporânea e, especialmente, das saídas operacionais para a questão dos conflitos sociais e das ações do Estado. Ao mesmo tempo, o que se designa como informação assume uma multiplicidade de significados, que abarcam desde processos de coleta e sistematização de dados através dos meios tradicionais de observação e registro, realizados a partir de observação direta feita por pessoas especialmente treinadas para esta função, até a geração de conhecimento baseado na utilização de planilhas construídas e analisadas com os recursos da informática com o mínimo de interferência humana. Essa espécie de pedra filosofal em que a

¹ Doutor em Ciências Sociais, professor da Faculdade de Ciências Sociais da UFPA, pesquisador da Linha de Pesquisa Violência e Não-Violência.

² Doutor em Ciências Sociais, professor da Faculdade de Ciências Sociais, professor do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da UFPA, pesquisador da Linha de Pesquisa Violência e Não-Violência.

³ Doutor em Ciências Sociais, professor da Faculdade de Ciências Sociais, professor do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da UFPA, pesquisador da Linha de Pesquisa Violência e Não-Violência.

informação foi transformada, acaba por torná-la objeto de disputas institucionais, grupais e até mesmo individuais, com repercussões administrativas, políticas e jurídico-normativas que ora facilitam, ora dificultam, o controle da sociedade civil sobre as ações das instituições públicas.

Esta questão se torna especialmente importante quando consideramos o papel mediador da informação na relação entre o Estado, através de suas instituições, e a sociedade civil, uma vez que a construção, manipulação, ocultação e formas de utilização da informação podem se transformar em mecanismo de subtração ao controle exercido pela sociedade civil, o que ocasiona um profundo comprometimento do estado de direito e da cidadania. Induzido por essa preocupação nosso trabalho será orientado no sentido de focalizar o papel do segredo (como um dos estados da informação) nas relações que se estabelecem entre as instituições públicas e a sociedade civil, utilizando como eixo norteador a idéia de manipulação da informação presente no pensamento de Erving Goffman.

Embora nossa discussão esteja centrada em dois textos de Goffman, o primeiro de 1959 intitulado “*A Representação do Eu na Vida Cotidiana*” e o segundo, de 1961, intitulado “*Manicômios, Prisões e Conventos*” serão recorrentes as referências que faremos a Simmel e em menor proporção a Foucault e Hanna Arendt. O primeiro aparece citado no trabalho de 1959, tendo Goffman nessa ocasião declarado sua adesão a certos aspectos metodológicos presentes nos trabalhos desse autor; nesse sentido, buscaremos recuperar a influência de Simmel no pensamento de Goffman, especialmente relacionada a abordagem do tema segredo em função da complementaridade das perspectivas que os mesmos apresentam.

A inserção de outros autores nessa discussão ao lado de Goffman (como por exemplo Hanna Arendt e Foucault), decorre do fato de que suas perspectivas são ao mesmo tempo diferentes e complementares às de Goffman; tais inserções ocorrerão de forma circunstancial e tímida, não que as discussões que esses autores travam em torno dessa questão sejam irrelevantes, pelo contrário, a riqueza e complexidade de suas abordagens nos abrigam a tratá-las de forma mais acurada em um trabalho posterior, especialmente voltado para este fim no qual suas reflexões possam ser trabalhadas com a profundidade devida.

Para dar conta da discussão que pretendemos levar a efeito neste trabalho dividimos seu desenvolvimento em duas partes: na primeira discutiremos

aspectos gerais da questão da informação e do segredo em Goffman, e na segunda abordaremos aspectos mais específicos a respeito da forma como as equipes, no interior das instituições, lidam com o segredo e com a informação.

GOFFMAN E A QUESTÃO DO SEGREDO

Embora as reflexões de Goffman tratem mais especificamente a respeito da maneira pela qual os indivíduos manipulam as imagens de si mesmos em contextos relacionais em que precisam criar uma perspectiva que lhes seja favorável, tais reflexões nos dão preciosas indicações de como compreender a problemática da informação, e do segredo que pode envolvê-la, na medida em que este autor discute formas de manipulação que estão presentes tanto nas relações interpessoais - privilegiadas em suas abordagens - quanto nas relações entre a sociedade e as instituições que compõem a administração pública.

Em seu trabalho intitulado *“A representação do eu na vida cotidiana”*, Goffman comenta que quando um indivíduo chega à presença de outros geralmente tanto o indivíduo que chega quanto os outros aos quais ele é apresentado, realizam uma série de manobras com o intuito de obter informações. Nessas circunstâncias – comenta o autor – embora algumas dessas informações pareçam ser procuradas quase como um fim em si mesmo, há comumente razões bem práticas para fazê-lo pois,

A informação a respeito do indivíduo serve para definir a situação, tornando os outros capazes de conhecer antecipadamente o que ele esperará deles e o que dele podem esperar. Assim informados, saberão qual a melhor maneira de agir para dele obter a resposta desejada.(GOFFMAN, 1985, p.11).

Diz Goffman que durante o período em que o indivíduo está na presença imediata dos outros, podem ocorrer poucas coisas que dêem diretamente a estes a informação conclusiva que precisarão para dirigir inteligentemente sua própria atividade, pois “muitos fatos decisivos estão além do tempo e do lugar da interação, ou dissimulados nela”.(Goffman, 1985, p.12). Essa carência inicial de informações deve-se ao fato de que ambos manipulam sua própria imagem transmitindo informações falsas intencionalmente e fazendo com que uma determinada ação seja praticada por razões diferentes daquela que fez com que a informação a seu

respeito fosse transmitida, o que necessariamente comporta uma dose considerável de fraude e dissimulação.

Toda informação gera conhecimento em maior ou menor medida, conhecimento esse que servirá de base para processos inferenciais posteriores. Essas inferências poderão facilitar ou dificultar intencionalmente os processos de construção de conhecimento correto a respeito de uma dada situação. Todavia, a capacidade de construir conhecimento correto pode ser comprometida em razão da indissociável necessidade de interpretação dos dados captados e da excessiva impregnação de concepções de mundo particulares e interesses pessoais durante o processo. A considerável proporção de subjetividade envolvida afeta os responsáveis pela análise dos dados e gera insegurança na medida em que estes têm que realizar suas análises com base nas informações disponíveis, e estas nem sempre são confiáveis porque há uma carga de subjetividade que lhes foi impregnada desde as coletas iniciais até a análise final em que irá servir de base para uma ação operacional. Este é um dos problemas fundamentais no trato com a informação.

A questão da manipulação, intencional ou não, da informação é um problema difícil de ser equacionado tendo em vista a sutiliza característica da matéria prima de que a informação é construída; antes de ser transformada em documento, principalmente quando se trata de documento ou posições assumidas institucionalmente, a informação passa inevitavelmente por variados processos de interpretação e de extração de inferências. Nesse sentido, comenta Goffman, “nenhuma quantidade acumulada desta documentação passada pode evitar inteiramente a necessidade de agir com base em inferências.”(GOFFMAN, 1985, p.13) por isso, o controle sobre os elementos subjetivos presentes nas fases de interpretação e extração de inferências, assume uma importância primordial no estabelecimento da credibilidade daquilo que é informado.

Se a inconsistência desse processo for acolhida como um elemento intrínseco a ser considerado na gestão da informação torna-se possível aproximar-se com mais propriedade dos ciclos potencialmente vastos de encobrimento, descobrimento, revelações falsas e redescobertas que a envolvem a questão da informação e por extensão a sua supressão, transformada em segredo. Todavia, sempre há possibilidade de penetrar em um segredo e extrair a informação correta; esse é um aspecto estimulante, e de certa forma, promissor no que diz respeito à

defesa da democracia e do estado democrático de direito, especialmente quando o que está em jogo é o controle social sobre as ações dos agentes públicos. Nesse sentido, comenta Goffman:

A arte de penetrar no esforço do indivíduo em mostrar uma intencionalidade calculada parece bem mais desenvolvida do que nossa capacidade de manipular nosso próprio comportamento [...] sejam quantas forem as etapas que ocorreram no jogo da informação, o observador provavelmente levará vantagem sobre o ator e a assimetria inicial do processo de comunicação com toda probabilidade será mantida. (GOFFMAN, 1985, pp.17-18)

Essa construção e desconstrução contínua dos dados e a ocultação deliberada de determinados conteúdos, tende a transformar aquele que é portador da informação, tornada segredo, um exímio manipulador de expectativas e convicções alheias; ele pode perfeitamente manipular as convicções daqueles de quem a informação é suprimida com o intuito de atingir seus próprios objetivos, os quais permanecem opacos para o grupo dos que tiveram a informação suprimida. Os encarregados de veicular as informações falsas e manterem a verdade em segredo efetivamente não se interessam, e em geral dão pouca importância, àquilo em que os outros que não fazem parte do seu grupo acreditam; Goffman os qualifica como “cínicos”. Todavia, também existem alguns que, propositadamente ou não, esquecem que foram eles próprios quem operaram a manipulação da convicção dos outros e passam a agir como se aquilo que falsamente indicam como conteúdo de informação fosse a mais pura expressão da verdade. De acordo com Goffman (1985), isso não quer dizer que todos os tais cínicos estejam interessados em iludir, tendo por finalidade um interesse pessoal pois “um indivíduo pode enganar o público pelo que julga ser o próprio bem deste, ou pelo bem da comunidade.” (GOFFMAN, 1985, p.26)

Qualquer que seja o caso, existe sempre aquilo que Goffman denomina de “fachada”, definida por ele como a parte do desempenho individual, ou seja, parte do desempenho dos agentes mobilizados em defesa de uma determinada imagem – que pode ser a imagem de uma instituição ou a própria imagem do Estado - que funciona regularmente de forma geral e fixa com o fim de definir a situação para os que observam. A fachada, portanto, é uma espécie de equipamento expressivo de tipo padronizado, intencional ou inconscientemente empregado, que tem como objetivo a proteção de uma imagem específica, ou a preservação do sigilo a respeito das verdadeiras intenções por trás de uma determinada prática. Em geral, a fachada

é tecida manipulando-se o conteúdo dessas práticas total ou parcialmente. Para Goffman (1985), na maioria dos casos a atividade oficial torna-se uma espécie de concha que esconde e que protege determinados tipos de comportamento. Ele diz também que, de certa forma, essa proteção preserva aquele que praticou ações passíveis de crítica, fazendo com que os elementos mais criticáveis dessas ações não se tornem de conhecimento público. Nesse sentido ele comenta:

[...]os erros e enganos são muitas vezes corrigidos antes da representação, enquanto que os indícios que mostram terem sido erros cometidos e corrigidos são ocultos. Desse modo é mantida a impressão de infalibilidade, tão importante em muitas representações.(GOFFMAN, 1985, p.47).

O comentário precedente nos permite projetá-lo para os trabalhos de construção de uma imagem adequada do Estado, das instituições, de seus agentes e do importantíssimo papel que o segredo desempenha nessa construção pois, como o próprio autor comenta, muitas representações não poderiam ser feitas se certas tarefas não tivessem sido realizadas, tarefas essas fisicamente sujas, quase ilegais, algumas totalmente ilegais, cruéis e até certo modo degradantes. Esses fatos perturbadores, raramente são expressos porque há a “tendência de esconder todos os indícios do trabalho sujo”(Goffman, 1985, p.48) quer sejam realizados pessoal e diretamente, quer sejam realizados por pessoas designadas especialmente para esse fim. Ou seja:

[...] há uma quinta discrepância entre as aparências e a realidade. Se a atividade de um indivíduo tem de incorporar vários padrões ideais e se é preciso fazer uma boa representação, então, provavelmente, alguns desses padrões serão mantidos em público à custa do sacrifício privado de alguns outros. Com freqüência, certamente, o ator sacrificará aqueles padrões cuja perda pode ser ocultada e fará este sacrifício para sustentar padrões cuja aplicação inadequada não pode ser escondida.(GOFFMAN, 1985, p.48).

Nesse processo, que envolve obrigatoriamente a veiculação e a ocultação de informações, pode ocorrer que a opinião pública seja cética quanto à realidade que lhe está sendo exibida e esteja propensa a se projetar sobre as falhas que indicam a falsidade daquilo que está sendo informado. Também é preciso considerar, que mesmo se a opinião pública for inicialmente simpática ao conteúdo que lhe esteja sendo transmitido, ela pode vir a ser chocada com alguma revelação que enfraqueça sua confiança. A descoberta de uma discrepância, mesmo que insignificante, nas informações que lhe são apresentadas, podem causar certo

embaraço, na medida em que colocam em *xeque* a posição oficial frente a realidade, que se afigura de uma outra forma. Um interessante indicativo dessa dinâmica está presente na citação feita por Goffman, de um trabalho de Dale, a qual consideramos oportuno transcrever. Dale, referindo-se às contingências do trabalho dos funcionários de níveis elevados e ao cuidado para que não ocorra a revelação de conteúdos considerados inadequados ou constrangedores, comenta:

Uma investigação ainda mais rigorosa (do que a referente a declarações) é feita nos rascunhos das cartas oficiais, pois uma declaração incorreta ou uma frase infeliz em uma carta cujo conteúdo é perfeitamente inocente e o assunto irrelevante pode encher de confusão o Departamento se por acaso cair nas mãos de uma das muitas pessoas para as quais os erros mais significantes de uma repartição do governo constituem saboroso prato para oferecer ao público[...].(DALE *apud* GOFFMAN, 1985, p.57).

Se considerarmos que esse cuidado em subtrair determinados aspectos qualificados como menos enobrecedores, de fato, significa projetar uma informação parcialmente verdadeira, podemos então considerar que o fundamento básico de que se reveste este tipo de ação é a mentira; mas as mentiras produzidas nessas circunstâncias só produzem os resultados esperados se os fatores capazes de denunciar sua falsidade puderem ser mantidos sob sigilo. Em sua acepção mais contundente, a mentira é a técnica pela qual é possível criar fatos pela subtração total ou parcial das informações, substituindo-as por versões favoravelmente manipuladas desses mesmos fatos. Goffman define como mentira deslavada ou descarada “aquela para a qual é possível encontrar uma prova irrefutável de que a pessoa que disse sabe que está mentindo e o faz conscientemente.(Goffman, 1985, pp.62-63). Os indivíduos surpreendidos em flagrante no ato de dizer mentiras descaradas – diz Goffman – não apenas ficam desacreditados mas podem ter sua dignidade destruída. Daí a importância fundamental de manter o conteúdo ocultado, subtraído ou propositalmente distorcido no mais absoluto segredo.

Na prática, é possível criar propositalmente quase todos os tipos de falsa impressão através da supressão total ou parcial de informações sem se colocar na posição indefensável de ter dito uma flagrante mentira. Nesse sentido, as técnicas de comunicação, tais como a insinuação, a ambigüidade estratégica e omissões essenciais, permitem ao informante enganador aproveitar-se da mentira sem tecnicamente dizer nenhuma. Os matizes entre mentiras e verdades e as

embaraçosas dificuldades causadas por esse “contínuo” podem ser percebidas na maneira como certas organizações criam códigos explícitos especificando até que ponto podem ser dadas impressões duvidosas por exageros, reduções e omissões.(GOFFMAN, 1985)

Essas palavras de Goffman podem perfeitamente serem equiparadas ao que Simmel – um autor a quem Goffman se refere em várias ocasiões – discute quando trata da questão do segredo. Para Simmel (1939), o segredo oferece a possibilidade de um segundo mundo junto com o manifesto, e isso é especialmente verdadeiro se levarmos em consideração que o desenvolvimento histórico da sociedade caracteriza-se, em muitos aspectos, pelo fato de que algo que em algum momento tenha estado manifesto mergulhe na proteção do segredo; e que, ao contrário, aquilo que uma vez foi secreto não mais necessite de tal proteção e se revele. O segredo - comenta Simmel - contém a consciência de que pode ser rompido; de que alguém detém o poder das surpresas, das mudanças de destino, da alegria, da destruição – e até da autodestruição. Por tal razão, o segredo está envolvido na possibilidade e na tentação da traição. Do contraponto entre esses dois interesses, o da ocultação e o da revelação, surge a constatação, até certo ponto óbvia, de que toda relação humana é caracterizada, entre outras coisas, pela quantidade de segredo que nela se encontra e que a envolve.

Uma aproximação ainda maior com a questão do segredo é possível se considerarmos o fato de que tanto Goffman quanto Simmel vêem na mentira uma das principais estratégias de construção e manutenção do segredo. Assim – diz Simmel - as estratégias de construção e manutenção do segredo se desenvolvem em pelo menos três perspectivas básicas: a ocultação, a hipocrisia e a mentira ou falácia. De acordo com este autor na maioria das vezes pelo menos duas, quando não todas essas três dimensões estão juntas em maior ou menor proporção, contribuindo simultaneamente para o mesmo fim, que é a preservação do segredo. Partindo desse pressuposto o segredo, conforme pensa Simmel, depende diretamente da construção e manipulação de informação. Envolve desde as pessoas até instituições (como propõe Goffman), na medida em que o segredo é uma forma que está sempre recebendo e liberando conteúdos: o que originalmente havia sido mantido oculto rompe essa ocultação; ou seja, o processo de construção, manutenção e liberação do segredo requer uma certa medida de ocultação de algumas informações e a publicidade de outras: ao mesmo tempo em que abre mão

de alguns ou de um segredo, o social apodera-se de outros e nessa alternância preserva-se uma certa quantidade de informações fora do alcance da maioria das pessoas comuns e, principalmente, fora do alcance do controle da sociedade civil, embora por conta da própria lógica desse processo, esta parte ocultada venha a ser revelada em algum momento posterior.

De acordo com Simmel(1939), o segredo situa a pessoa numa posição de exceção ; opera como uma atração pura e socialmente determinada. É basicamente independente do conteúdo que guarda, mas naturalmente torna-se cada vez mais efetivo na medida em que a sua posse exclusiva ganha em amplitude e em significado.

OS GRUPOS QUE FORMAM AS INSTITUIÇÕES E SEUS SEGREDOS

A respeito da forma como as instituições e órgãos estatais e mesmo as relações privadas administram essa delicada ferramenta político-administrativa que é o segredo, são ilustrativas as reflexões de Hanna Arendt. Esta autora em seu trabalho intitulado “Condição Humana” faz alusões a ocultação ou revelação de informações como um dos parâmetros que caracterizam a diferença entre o público e do privado. Essa aproximação indireta com a temática do segredo também se encontra em seu outro texto intitulado “Sobre a Violência”. Nesta obra Arendt (1994) diz que quanto maior torna-se um país em termos populacionais, de objetos e de posses, tanto maior será a necessidade de administração e, com ela, o poder anônimo dos administradores.

Arendt (1994) comenta que a transformação do governo em administração, ou das repúblicas em burocracias, e o desastroso encolhimento da esfera pública que as acompanha, tem uma longa e complicada história através da época moderna; esse processo - diz a autora - tem sido consideravelmente acelerado, fazendo com que se criem as condições propícias a um tipo de funcionamento que tem no segredo e na ocultação de informações uma das principais peças a serem manipuladas. O segredo das instituições – comenta Arendt -realiza uma verdadeira guerra contra a memória, na medida em que falsifica e nega a realidade, e serve como mecanismo de autodefesa frente aos processos de controle social. Ao impedir que a opinião pública tome conhecimento de questões

relevantes e comprometedoras, a atmosfera de segredo de que estão impregnadas as instituições faz com que se construa uma realidade da qual a verdade é total ou parcialmente suprimida através da manipulação de informações, substituindo-a por um simulacro cuja função primordial é construir uma aparência de realidade. Posto que os homens vivem em um mundo de aparências –diz Arendt - e, ao lidar com ele dependem das manifestações dessas aparências, torna-se inevitável que a dissimulação e a hipocrisia sejam tidos em conta de uma necessidade racionalmente justificável.

Essas idéias que aparecem algumas vezes explícitas, outras vezes apenas sugeridas nos textos de Arendt, re-introduzem, num patamar diferente daquele proposto por Goffman, a discussão a respeito dos mecanismos através dos quais se operacionaliza a gestão da informação e a estratégia do segredo. Tais idéias também nos permitem criar um nexos – mesmo que precário – entre o pensamento da autora e o de Simmel, pois este atribui um papel fundamental primeiramente à manipulação da informação e do segredo para proteger os interesses de Estado e, subsidiariamente, para o circuito a ser percorrido pela informação no âmbito interno às instituições que o compõem. Quando Simmel (1939) diz que o segredo conduz a uma grande ampliação da vida, cujos numerosos conteúdos não podem ser levados à publicidade completa, podemos ver aí não somente a perspectiva das micro-relações abordadas por Goffman, como também a perspectiva macro posteriormente pensada por Arendt.

A circulação de mensagens, veiculadas através dos sistemas ocultos de comunicação, constituem um aspecto fundamental da maioria das instituições. Os sistemas lícitos via de regra também são ilicitamente empregados para captação, acumulação, sistematização e circulação de informações que podem ser utilizadas como objeto de barganha das instituições com outras instituições, dos grupos internos às instituições na luta por fazer valer interesses pontuais, e de indivíduos, que passam a fazer da informação que detêm sob sigilo uma forma de desenvolver atividades extra-oficiais em favor de projetos pessoais, alheios às diretrizes da instituição. Ou seja, quando aqueles que detêm a informação têm uma expectativa pessoal com poucas possibilidades de se realizar pelos meios convencionais, é possível que a informação mantida sob segredo se torne uma ferramenta de valor

decisivo para a realização dessas expectativas na media em que poderão manipular as circunstâncias e criar a realidade almejada utilizando para tal o segredo de que são portadores. Tal utilização se baseia na crença de que é possível manter uma informação comprometedora definitivamente sob sigilo e que vale a pena pagar o preço para mantê-la oculta.

No âmbito das instituições e dos grupos que a compõem, essa apropriação da possibilidade de manter determinadas informações e determinadas ações sob sigilo pode gerar um total menosprezo em relação à possibilidade de ser responsabilizado pelos atos ilegais ou ilicitamente cometidos. Um exemplo clássico dessa excessiva crença na impunidade pode ser encontrado no comentário feito por Levi (1990). Este autor transcreve uma situação narrada por Simon Wiesenthal na qual este escritor, que viu de perto os horrores dos campos de concentração da Segunda Guerra Mundial, relata que os nazistas desses campos se divertiam avisando cinicamente aos prisioneiros que qualquer que fosse o final da guerra, ninguém acreditaria, e mesmo se alguém acreditasse nunca haveria certeza porque as provas seriam destruídas; e mesmo que algumas provas restassem, as pessoas diriam que os fatos narrados eram tão absurdos que não mereceriam confiança: “dirão que são exagero e acreditarão em nós que negaremos tudo”.(LEVI, 1990, p.1)

Ao mesmo tempo em que o comentário de Levi de certa forma confirma a proposição de Simmel, a respeito da passagem inevitável do oculto ao revelado, por outro lado, ela serve para reforçar a percepção da necessidade da criação de mecanismos de controle social capazes de detectar não somente a subtração das informações que são relevantes à garantia do ativo exercício da cidadania, mas também para manter o Estado, as instituições que o compõem e a atividade dos indivíduos que atuam na condição de agentes públicos, dentro dos limites estabelecidos pela lei e em consonância com os direitos e garantias internacionalmente acordadas. A necessidade dessa precaução decorre do fato de que a prática do segredo é o tipo de ação cujas conseqüências podem ser gravíssimas, na medida em que cria uma opacidade em relação a determinadas informações e formas de agir, que exclui a maioria dos indivíduos e produz uma elite detentora de informações privilegiadas. O processo pelo qual essas elites sistematizam e utilizam as informações transformadas em segredo, forma uma interessante perspectiva do trabalho de Goffman.

A maneira como Goffman (1974) define as instituições deixa entrever o papel fundamental que o segredo constituído com base na apropriação e manipulação de informações tem para aqueles que são encarregados de viabilizar ações estratégicas. Esse autor diz que uma instituição total é uma organização formal instrumental – entendemos que o aspecto formal e instrumental seja aplicável a qualquer instituição moderna – possui um sistema de atividades intencionalmente coordenadas e destinadas a tornar alguns objetivos explícitos e globais, cujo produto esperado pode ser decisões e informações; por outro lado, essas mesmas instituições podem ter alguns objetivos que gerem conflitos internos entre os seus membros e isso irá fazer da posse de informações privilegiadas, ou em outras palavras da posse de segredos, um diferencial estratégico extremamente importante.

Em toda instituição existem participantes que utilizam os meios disponíveis de uma maneira e para um fim que não são aqueles oficialmente destinados, e assim modificam as condições programadas para eles, inclusive produzindo contextos ilegítimos, nos quais indivíduos ou grupos, movidos por visões particulares ou interesses pessoais, realizam ações que deveriam ser levadas a efeito, oficialmente, para atender às necessidades da instituição ou da sociedade em um sentido mais amplo. Essa possibilidade de subversão dos objetivos da instituição ocorre devido à redução dos níveis usuais de controle interno sobre as equipes e sobre os indivíduos que as compõem, fazendo com que em razão dessa deficiência se criem ambientes relacionais internos não oficialmente mapeados pela instituição. Tais ambientes frequentemente permitem uma redução ou mesmo a supressão da densidade usual do controle exercido pela instituição sobre aqueles que agem em seu nome, o que, via de regra, acentua a importância do segredo enquanto dimensão fundamental da vida institucional. Um exemplo bastante esclarecedor dessa dinâmica aparece em *Manicômios, Prisões e Conventos*, trabalho no qual Goffman apesar de tratar mais especificamente daquilo que qualifica como instituições totais, dá indicações importantes a respeito do *modus operandi* de qualquer grupo que seja portador de alguma informação privilegiada ou de algum segredo importante. Neste texto o autor afirma:

[...] A percepção do mundo dada por um grupo atua de modo a manter seus participantes e deve dar a eles uma definição autojustificadora de sua

situação e uma interpretação preconceituosa aos não participantes.(GOFFMAN, 1974, p.8)

Quando a motivação para as ações do grupo não são desencadeadas por interesses pessoais, elas seguem a lógica com a qual a instituição pensa sua relação com a sociedade. Determinados grupos dentro das instituições crêem na necessidade de deter informações privilegiadas e mantê-las sob sigilo, ao largo dos órgãos fiscalizadores e da sociedade civil, porque acreditam estarem investidos da missão de proteger a sociedade das ameaças reais ou meramente supostas. Segundo essa ótica, a sociedade entregue à sua própria dinâmica deixaria vulneráveis as pessoas, incapazes de cuidar de si mesmas. Nesse caso aqueles que são detentores da informação privilegiada realizam um trabalho semelhante aquele que Goffman (1974) atribui a determinadas equipes dentro de instituições de enclausuramento, ou seja, eles se colocam em uma função de guarda vigilantes responsáveis pelo controle da comunicação e mais precisamente de um certo tipo de informação considerada fundamental para realizar a sua “missão de guardiões”, o que na maioria das vezes significa suprimir do conhecimento público as estratégias eticamente duvidosas com as quais realizam esse papel auto-investido. A consequência óbvia desse processo necessariamente passa pela tentativa sistemática de ocultar informações das instâncias da sociedade civil responsáveis pelo controle social externo das instituições. Algumas vezes, quando esse papel é incorporado por um grupo em especial, dentro da instituição, o processo de ocultação pode suprimir informações inclusive do grupo dirigente da instituição ou dos altos escalões encarregados da gestão pública.

Quando isso ocorre, há uma intensa preocupação em restringir o acesso ao fluxo de informações pois a estratégia de tornar opaca a verdadeira motivação de uma determinada ação, subtraindo diagnósticos ou projetos de intervenção que demandem ações criticáveis, permite às instituições encarregadas de gerir a administração pública, e às equipes que as compõem, uma base específica e relativamente eficiente a partir da qual podem fugir ao controle social de suas ações. Tal disposição é incrivelmente semelhante àquela descrita por Goffman (1974): a acumulação e sistematização de informações com o objetivo principal de fornecer a determinados grupos gestores *dossiers* a respeito de um determinado inimigo real ou potencial, ou de alguma pessoa ou grupo que por suas ações, convicções ou

expressões, tenha se tornado incômoda. A semelhança entre a lógica de funcionamento das instituições que Goffman descreveu e aquelas, mesmo de natureza diferente, mas que contém pessoas ou grupos portadores de algum segredo podem ser percebidas nas seguintes palavras desse autor:

Existe, em primeiro lugar, a violação da reserva de informação quanto ao eu. Na admissão, os fatos a respeito das posições sociais e do comportamento anterior do internado – principalmente os fatos desabonadores – são coligidos e registrados num *dossier* que fica à disposição da equipe diretora.(GOFFMAN, 1974, p.31)

Goffman (1974) diz que as instituições usualmente se apresentam à sociedade como organizações racionais, conscientemente planejadas como máquinas eficientes para atingir determinadas finalidades oficialmente confessadas e aprovadas. Todavia, em um grande número delas existe uma contradição entre o que a instituição realmente faz e aquilo que oficialmente deve dizer que faz. Ou seja, a administração da quantidade e da qualidade das informações que dão conta do tipo de atividade que é realizada pela instituição, acaba por se tornar a preocupação básica das equipes a compõem. Por essa especificidade no trato com a informação e pela importância que o segredo assume na dinâmica das atividades a serem desenvolvidas, há sempre o risco de que a instituição se transforme numa máquina de proteção de objetivos nebulosos e interesses de determinados grupos, sejam esses grupos de dentro da própria instituição, ou mesmo de interesses puramente individuais, que fazem da posse de informações privilegiadas instrumento de uma *caça às bruxas*. O argumento da “segurança”, e mais recentemente no âmbito internacional o discurso de combate ao terrorismo, constituem exemplos de tais perigos. Com base neles, são construídos esquemas de interpretação que passam a atuar automaticamente processando informações oficiais e oficiosamente produzidas que sistematizadas, permitem que aqueles que as detêm racionalizem suas ações e se auto-legitimem com base na suposta existência de interesses maiores, como por exemplo, os denominados “interesses de Estado”.

Esse processo gera interpretações do tipo: se alguém que tem sua vida devassada pelos órgãos de informação é porque deve ser algum tipo de pessoa que oferece risco à sociedade; uma pessoa que esteja na cadeia deve ser um delinqüente. Essa forma de identificação e de classificação automática está no centro de um sistema de controle social levado a efeito pelas instituições que as

colocam na contramão das garantias democráticas. Tais processos classificatórios se baseiam em lógicas internas das quais não se conhece claramente o conteúdo e se desenrolam sem que aqueles que são alvo, na maioria das vezes, sequer tomem conhecimento de que lhes foi aplicado algum rótulo; outras vezes, os que foram vítima dessa forma de rotulagem sofrem diretamente ações decorrentes de informações inadequadamente coletadas ou tendenciosamente interpretadas. Goffman (1974), citando Belknap, dá um interessante exemplo desse tipo de ação quando comenta:

Diz-se que os campos chineses de “reforma do pensamento” levaram ao extremo esse esquema de interpretação, traduzindo os acontecimentos inócuos diários do passado do prisioneiro em sintomas de ação contra-revolucionária. (BELKNAP *apud* GOFFMAN, 1974, p.79)

Embora motivos institucionais possam ser alegados para justificar esse tipo de ação, eles sempre trazem o inconveniente de estarem impregnados de esquemas implícitos e motivações secretas; estes podem atuar de modo a restringir outros tipos de interpretação, o que obviamente se torna especialmente grave no contexto de uma sociedade democrática porque as justificativas racionais da sociedade mais ampla não podem ser invocadas, fazendo com que se instale um campo perigosamente aberto para todos os tipos de vãos e excessos de interpretação e, conseqüentemente, a todos os tipos de violação da lei e de desrespeito das garantias democráticas praticadas por parte dos agentes públicos.

Essa espécie de pacto de auto-proteção a qualquer custo pode ser captada na definição que Goffman faz a respeito do objetivo de qualquer equipe. Para esse autor, o objetivo de qualquer equipe é manter a definição da situação que sua representação alimenta. Ele diz que isso implicará em que se acentue a comunicação de alguns fatos e se diminua a comunicação de outros. Nesse sentido, a equipe deve ser capaz de guardar segredo e fazer com que eles sejam guardados, pois na medida em que o controle da informação é o problema básico, o público não deve adquirir informações destrutivas a respeito da situação que está sendo definida pela equipe. (GOFFMAN, 1985)

Ao esclarecer a respeito de alguns tipos de segredos e dos tipos diferentes de ameaça que sua revelação poderá acarretar, Goffman diz que a possibilidade de tornar público o que, em tese, deveria permanecer oculto, poderia comprometer o conceito formado a respeito da instituição, ou de alguma de suas

equipes, diante daqueles de quem a informação deveria ser ocultada. Em primeiro lugar – diz ele – há aqueles que são muitas vezes chamados de segredos “indevassáveis”, que consistem em fatos relativos à própria equipe, que esta conhece e esconde, sendo incompatíveis com a imagem que procura manter diante do público. Estes segredos tenebrosos têm, evidentemente, um duplo aspecto: o primeiro deles é que um fato decisivo não pode ser abertamente admitidos; um segundo aspecto – diz Goffman -, refere-se à existência dos chamados segredos estratégicos, que podem ser utilizados para ações futuras contra opositores; nesse sentido, comenta o autor:

[...] deve-se observar que mesmo quando os segredos estratégicos de uma equipe não são indevassáveis, ainda assim a revelação ou descoberta de tais segredos quebram a representação da equipe [...] Acrescente-se que os segredos meramente estratégicos tendem a ser aqueles que a equipe finalmente revela obrigatoriamente quando a ação baseada em preparativos secretos se consuma, ao passo que pode ser feito um esforço para manter indefinidamente secretos os segredos indevassáveis. Acrescente-se também que a informação é muitas vezes guardada não por sua importância estratégica conhecida, mas porque se julga que pode algum dia adquirir tal importância.(GOFFMAN, 1985, p.133)

Goffman (1985) também faz alusão aos chamados de segredos íntimos, os quais marcam o indivíduo como membro de um grupo e contribuem para que este se sinta separado e diferente daqueles outros indivíduos que não fazem parte do mesmo grupo. Os elementos do grupo que não participam do segredo provavelmente se sentirão excluídos e insultados quando finalmente o segredo vier à luz. Por outro lado – comenta o autor – “quanto maior o número de pessoas que o conheçam, maior será a probabilidade de revelação, intencional ou não”.(GOFFMAN, 1985, p.134).

Todavia, nem toda informação destrutiva se encontra protegida por segredo, por isso, o controle da informação implica em mais do que a guarda de segredos; esse alargamento da dimensão do controle da informação deve-se a constatação de que existem fatos cuja veiculação devem ser evitada mas que não foram necessariamente reunidos e organizados para serem utilizados por alguém ou contra alguém. Um exemplo desse tipo de informação destrutiva não corporificada em segredo encontra-se em acontecimentos causados por situações involuntárias. Esses acontecimentos introduzem informação incompatível com as pretensões projetadas, mas não constituem segredos; por isso, o cuidado de evitar

acontecimentos expressamente inapropriados é também uma espécie de controle da comunicação.(GOFFMAN, 1985)

Na comunidade portadora de segredo existe sempre a possibilidade da presença de indivíduos que exercem aquilo que Goffman (1985) chama de “papéis discrepantes”; esses elementos geralmente aparecem naquelas situações em que uma pessoa é introduzida no grupo ou na instituição sob uma falsa aparência. O exemplo clássico, mas não único, é a figura do “delator”; essa é uma pessoa que finge ser um membro da equipe, tem acesso aos bastidores e à informações destruidoras, e, então, aberta ou secretamente expõe os segredos a que teve acesso. Goffman inclusive faz uma distinção entre duas formas de delatores:

[...] Quando se verifica que o indivíduo se uniu à equipe inicialmente de forma sincera e não com o objetivo premeditado de revelar seus segredos, nós o chamamos, às vezes, de traidor [...] o indivíduo que sempre teve a intenção de dar informações a respeito da equipe, e a ela se uniu somente com este propósito é, às vezes, chamado de espião. Reiteradas vezes tem-se observado naturalmente que os delatores, sejam eles traidores ou espiões, acham-se geralmente numa excelente posição para fazer um jogo duplo, traindo os segredos daqueles que lhes compram segredos.(GOFFMAN, 1985, p.136)

Evidentemente determinados indivíduos especialistas em certos serviços, possuidores de segredos que lhes foram confiados, estão em posição de explorar aquilo que sabem, com o fim de obter concessões daquele cujos segredos possuem. A lei e a ética – diz Goffman – muitas vezes põem um limite às formas mais grosseiras de chantagem, mas pequenas concessões delicadamente pedidas, frequentemente não são reprimidas pelos mecanismos de controle interno e externo à instituição.

Em todo caso, os processos de captação, sistematização e manipulação de informações que caracterizam a formulação da imagem da instituição, ou de seus componentes, constitui um processo contínuo de fabricação de discursos que privilegia os discursos considerados “úteis”, em detrimento dos discursos verdadeiros. Visto sob esta perspectiva, o segredo assume uma importância estratégica pois, como diz Foucault (1997), as práticas discursivas não são pura e simplesmente modos de fabricação de discursos; elas ganham corpo em conjuntos técnicos, em instituições, em esquemas de comportamento, em tipos de transmissão e de difusão, em formas pedagógicas, que ao mesmo tempo as impõem e as mantêm. Ainda de acordo com Foucault (1997), nenhum saber se forma sem um

sistema de comunicação, de registro, de acumulação, de deslocamento, que é em si mesmo uma forma de poder, e que está ligado, em sua existência e em seu funcionamento, a outras formas de poder. Nenhum poder, em compensação, se exerce sem a extração, a expropriação, a distribuição ou retenção de um saber. Goffman (1985), por sua vez, procura explicitar a operacionalização desse complexo sistema de construção e mesmo de desconstrução do saber, ao explicitar que esse processo de manipulação do saber se dá através da atuação das equipes que, no interior da instituição, agem, em grande medida, como entidades isoladas, com um perfil próprio a ser mantido e com uma imagem a ser protegida. Tudo isso ocorre sem que a equipe deixe de fazer parte do contexto geral da instituição a que pertence.

É nesse sentido que Goffman (1985) considera o conceito de “equipe” fundamental para entender a lógica de funcionamento da instituição, principalmente em atividades não oficialmente assumidas pela instituição. A equipe – diz Goffman - pode ser compreendida como um conjunto de indivíduos cuja íntima cooperação é necessária para ser mantida uma determinada definição projetada da situação. Ou seja, a equipe é considerada como um grupo mas não um grupo em relação a uma estrutura ou organização social, e sim em relação a uma interação, ou série de interações, na qual é mantida a definição apropriada da situação, o que será de fundamental importância para as estratégias de manipulação de informações e, conseqüentemente, para a manutenção eficiente dos segredos que podem preservar não apenas a imagem da própria equipe, mas também e principalmente da própria instituição.(GOFFMAN, 1985)

Fundamental para atingir o objetivo de preservação do segredo e de manipulação das informações é o fato de que aqueles que são companheiros de equipe, freqüentemente, são pessoas que concordam informalmente em dirigir os esforços de uma maneira específica, como meio de proteção, afim de construir, com este procedimento, um acordo informal a respeito daquilo que pode ser ocultado ou revelado. Esta opacidade faz com que proliferem processos informais de preservação do segredo e que na maioria das vezes transcendem em muito os objetivos de manutenção do segredo previstos em lei, fazendo surgir aquilo que Goffman (1985) chama de “panelinhas” que, segundo este autor,

[...] funcionam muitas vezes para proteger o indivíduo não de pessoas de outra categoria, mas das de seu nível. Desse modo, embora todos os membros da panelinha do indivíduo possam pertencer ao mesmo nível social, será essencial que nem todas as pessoas do mesmo nível social dele sejam admitidas. (GOFFMAN, 1985, p.82)

De acordo com Goffman (1985), os membros da *panelinha*, se encontram entrelaçados a uma rede encarregada de proteger os seus membros e de ser protegida por eles. Há, por conseguinte - diz Goffman -, um vínculo de dependência recíproca unindo os membros da mesma equipe aos outros, que se revela quando estes membros têm posições e categorias formais diferentes. Frequentemente as instituições criam relações de dependência mútua entre aqueles que pertencem à mesma equipe, e que, “provavelmente atravessará as clivagens sociais e estruturais na instituição, fornecendo desse modo uma fonte de coesão para esta.” (GOFFMAN, 1985, p.81)

Em função das peculiaridades desse quadro percebe-se uma série de contradições entre as instituições, enquanto agentes públicos que devem ter suas ações acessíveis ao exame da sociedade, e a ideologia do segredo, que propõe o contrário, ou seja, subtrair grande parte dessas ações ao conhecimento público. Essa prática em princípio prevista em lei para atender circunstâncias bem específicas, fatalmente conduz os agentes públicos encarregados de realizá-la ao hábito de distorcer sistematicamente os fatos para criar estratégias de defesa da imagem da instituição ou do comportamento de seus agentes, embora, como nos esclarece Levi (1990), a distorção dos fatos muitas vezes seja limitada pela objetividade dos próprios fatos, em torno dos quais existem testemunhos de terceiros, documentos e contextos historicamente definidos. As palavras de Levi (1990) também nos alertam para as implicações desse tipo de prática quando ele comenta que geralmente é difícil negar que se tenha cometido uma dada ação, ou qualquer ação que tenha ocorrido; ao contrário, é fácil alterar as motivações que nos induzem a uma ação, bem como as paixões e os interesses que nos movem ao praticá-la.

CONCLUSÃO

O trabalho meticuloso desenvolvido por Goffman na abordagem das micro-relações tem a característica básica de ser uma etnografia das formas de

controle social, que transcende a escala de apreensão dos fenômenos adotada por esse autor. Isso permite, inclusive, projetar suas inferências em outras dimensões da vida social, principalmente em formas mais amplas e institucionalizadas de controle social, diferentes das *instituições totais* que foram objeto de suas investigações. Essa possibilidade está pautada na similaridade entre o papel que a informação, ou a manipulação desta, tem no gerenciamento das micro-relações, e as formas de gestão da informação e de controle social levadas a efeito pelos mais variados tipos de instituições e órgãos do Estado.

Qualquer abordagem a respeito do controle social passa necessariamente pela discussão sobre a importância da informação, do direito de possuí-la, e das estratégias e motivações, legais ou ilegais, institucionais ou particulares utilizadas para suprimi-la. Atualmente, o direito à informação é considerado um dos valores fundamentais da democracia e do exercício da cidadania; a legislação vigente no Brasil o situa como um direito coletivo que outorga aos cidadãos, indistintamente, mecanismos legais de controle sobre as instituições e os agentes públicos, com o intuito de propiciar o policiamento e a transparência de suas ações. No entanto, o Estado como principal organizador e distribuidor dos equipamentos institucionais de controle social formal, têm na prática sistemática de restrição do acesso à informação, seja por meios legalmente permitidos ou não, uma estratégia eficiente para escapar ao controle da sociedade civil. Desse modo, algumas instituições mantêm-se como *locus* privilegiados de reprodução da ideologia do segredo, o que, via de regra, as coloca em rota de colisão com as organizações ligadas à luta pela transparência nas ações dos agentes públicos.

A existência do segredo institucional não é ilegal nem necessariamente contrária aos interesses da sociedade; no entanto, os limites entre os interesses da sociedade, a preservação de direitos individuais legítimos e a utilização escusa das informações, têm fronteiras muito imprecisas. Existe atualmente no Brasil, e em todo o mundo, um grande movimento em favor de maior transparência dos órgãos governamentais e de suas equipes de trabalho; movimento este que, apesar de todas as dificuldades e resistências, têm conseguido materializar dispositivos legais que permitem o acesso de todo cidadão à informação. No entanto, esta é uma luta entre gato e rato pois, a cada novo mecanismo de controle da sociedade civil, são criadas outras tantas formas de burlá-lo.

BIBLIOGRÁFIA

ARENDDT, Hanna. *Sobre a Violência*. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1994.

_____. *Condição Humana*. Rio de Janeiro: Forense-Universitária, 1987.

FOUCAULT, Michel.. *Resumo dos Cursos do Collège de France (1970-1982)*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar ed., 1997.

_____. *Vigiar e Punir: nascimento da prisão*. Petrópolis,RJ: Vozes, 2007.

GOFFMAN, Erving. *A Representação do Eu na Vida Cotidiana*. Petrópolis: Vozes, 1985.

_____. *Manicômios, Prisões e Conventos*. São Paulo: Perspectiva, 1974.

LEVI, Primo. *Os Afogados e os Sobreviventes*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1990.

SILVA, Jose Afonso. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1990.

LIMA, Sérgio Renato de. *Conhecimento Segredo e Opacidade: a disputa entre elos articuladores de ações estatais de pacificação social*. ST05 do XXVIII Encontro Anual da AMPOCS: Caxambu, MG, 2004. sob o título de “segredos e relações de poderes na produção e no uso de informações e estatísticas criminais”.

SIMMEL, George. *El Secreto y La Sociedad Secreta*. In: *Sociologia: estúdios sobre lãs formas de socializacion*. Espanha. Empasa-Calpe, S/A, 1939.