

O SEGREDO INSTITUCIONAL E A MANIPULAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM GOFFMAN

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 conflitos sociais e ações do Estado. Ao mesmo tempo, o que se designa como informação assume uma multiplicidade de significados, que abarca 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 informação foi transformada acaba por torná-la objeto de disputas institu-

JAIME LUIZ CUNHA DE SOUZA*
DANIEL CHAVES DE BRITO**
WILSON JOSÉ BARP***

RESUMO

Este artigo aborda, teoricamente, o segredo e a manipulação da informação nas instituições, tendo como referência o pensamento de Goffman. A análise centra-se na forma como este autor trata as micro-relações e os processos de manipulação utilizados tanto pelos indivíduos quanto pelas instituições com o intuito de ocultar informações e produzir uma imagem favorável. Examina as dinâmicas que se estabelecem entre as instituições públicas e a sociedade civil, considerando o fato de haver indivíduos que manipulam a imagem de si e do grupo a que pertencem, visando influenciar opiniões e receber aprovação. Dedicamos especial atenção aos riscos de uso do segredo, fora dos limites traçados pelos princípios democráticos.
Palavras-chave: manipulação; informação; segredo; instituição; sociedade civil.

ABSTRACT

This article presents a theoretical study of secrecy and information manipulation in institutions, based on the viewpoint by Goffman. The analysis is centered on the way that author treats micro-relations and manipulation processes employed both by individuals and by institutions aiming at withdrawing information and producing a favorable image. It examines the dynamics established between public institutions and civil society, considering the fact that there exist individuals who manipulate their own images and that of their group in order to influence opinions and receive approval. It deals especially with the risks brought about by secrecy, outside of the limits drawn by democratic principles.

Keywords: manipulation, information, secrecy, institutions; civil society.

* Doutor em Ciências Sociais, professor do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais e da Faculdade de Ciências Sociais da UFPA, pesquisador da linha de pesquisa Violência e Não-Violência. E-mail: jlcsouza02@yahoo.com.br

** Doutor em Ciências Sociais, professor do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais e da Faculdade de Ciências Sociais da UFPA, pesquisador da linha de pesquisa Violência e Não-Violência.

*** Doutor em Ciências Sociais, professor do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais e da Faculdade de Ciências Sociais da UFPA, pesquisador da linha de pesquisa Violência e Não-Violência.

cionais, 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.

Essa situação 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, a manipulação, a 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 focaliza 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 trabalhos de Goffman – o primeiro, de 1959, intitulado *A Representação do Eu na Vida Cotidiana* e o segundo, de 1961, *Manicômios, Prisões e Conventos* –, ao longo do texto, fazemos referências recorrentes a Simmel e, em menor proporção, a Foucault e Hanna Arendt. Simmel aparece citado no trabalho de 1959, tendo Goffman, naquela ocasião, declarado adesão a certos aspectos metodológicos presentes nos trabalhos desse autor. Assim, buscamos recuperar a influência de Simmel no pensamento de Goffman, especialmente no que concerne à abordagem do tema “segredo”, em função da complementaridade de perspectivas entre ambos.

A inserção de outros autores nessa discussão, ao lado de Goffman (como, por exemplo, Hanna Arendt e Foucault), decorre do fato de coexistirem divergências e convergências entre as suas perspectivas e as de Goffman. Tais inserções ocorrem de forma circunstancial e tímida; não que as discussões que esses autores travam em torno dessa temática sejam irrelevantes; pelo contrário, a riqueza e complexidade de suas abordagens nos obrigarão a tratá-las de forma mais acurada em um trabalho posterior, especialmente voltado para este fim, no qual suas reflexões serão trabalhadas com a profundidade devida.

Para dar conta da análise, dividimos este trabalho em duas partes: na primeira, discutimos aspectos gerais, relativos à informação e ao segredo em Goffman; e na segunda, abordamos dimensões mais específicas 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 se voltem mais particularmente para a maneira como 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 examina formas de manipulação presentes tanto nas relações interpessoais – privilegiadas em suas abordagens – quanto nas relações entre a sociedade e as instituições que compõem a administração pública.

Em *A representação do eu na vida cotidiana*, Goffman afirma que, quando um indivíduo chega à presença de outros, geralmente, ele próprio e os outros aos quais 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 tal comportamento, 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: 11).

Segundo Goffman, 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 de 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: 12). Essa carência inicial de informações deve-se ao fato de ambos os lados manipularem a 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; e isto, diz Goffman, 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, propositalmente, os processos de construção de conhecimento confiável 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 as impregnou, desde as coletas iniciais até a análise final que irá servir de base para uma ação operacional. Este é um dos problemas fundamentais no trato com a informação.

A manipulação, intencional ou não, da informação é um problema difícil de ser equacionado, tendo em vista a sutileza característica da matéria prima de que a informação é construída; antes de ser transformada em documento, principalmente quando se trata de documento ou de posições assumidas institucionalmente, a informação passa inevitavelmente por variados processos de interpretação e de extração de

inferências. Nesse sentido, diz Goffman, “nenhuma quantidade acumulada desta documentação passada pode evitar inteiramente a necessidade de agir com base em inferências” (GOFFMAN, 1985: 13); por isso, o controle sobre os elementos subjetivos, presente 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 envolvem a própria 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, Goffman pondera:

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 ocorrerem 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: 17-18).

Essa construção e desconstrução contínua dos dados e a ocultação deliberada de determinados conteúdos tendem a transformar aquele que é porta-

dor da informação tornada segredo, em um exímio manipulador de expectativas e convicções alheias; ele pode perfeitamente manipular a convicção 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 manter a verdade em segredo, em geral, dão pouca importância àquilo em que acreditam os que não fazem parte do seu grupo; Goffman os qualifica como “cínicos”. Todavia, também existem alguns que, propositadamente ou não, esquecem que eles próprios 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, diz ele, “um indivíduo pode enganar o público pelo que julga ser o próprio bem deste, ou pelo bem da comunidade” (GOFFMAN, 1985: 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, consciente ou inconscientemente empregado com o objetivo de proteger uma imagem específica, ou preservar o sigilo a respeito das verdadeiras intenções por trás de uma determinada prática. Em geral, a fachada é tecida manipulando-se o conteúdo des-

as práticas, total ou parcialmente. Para Goffman, na maioria dos casos, a atividade oficial torna-se uma espécie de concha que esconde e 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, adverte:

(...) 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: 47).

Projetamos, aqui, este comentário 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 observa, muitas representações não poderiam ser feitas, se certas tarefas não tivessem sido realizadas; tarefas essas fisicamente sujas, quase ilegais; algumas totalmente ilegais, cruéis e, de 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 indivíduos designados 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 frequência, 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: 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 se chocar com alguma revelação que enfraqueça sua confiança. A descoberta de uma discrepância, mesmo que insignificante, nas informações que lhe são apresentadas, pode causar certo embaraço, na medida em que coloque em xeque a posição oficial frente à 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, afirma:

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: 57).

Se considerarmos que esse cuidado em subtrair determinados aspectos qualificados como menos enobrecedores, de fato, significa projetar uma informação parcialmente verdadeira, podemos então afirmar que o fundamento básico de que se reveste este tipo de ação é a mentira; mas as mentiras produzidas nessas circunstâncias só geram 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 desses mesmos fatos, favoravelmente manipuladas. 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: 62-63). Segundo o autor, os indivíduos surpreendidos em flagrante no ato de dizer mentiras descaradas não apenas ficam desacreditados, como podem ter sua dignidade destruída. Daí a importância de manter oculto o conteúdo, subtraído ou propositalmente distorcido, no mais absoluto segredo.

Na prática, é possível criar, conscientemente, 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 percebidos

na maneira como certas organizações criam códigos explícitos, especificando até que ponto podem ser dadas impressões duvidosas, por exâgeros, reduções e omissões (GOFFMAN, 1985).

Essas palavras de Goffman encontram equivalência no pensamento de Simmel sobre segredo. Para Simmel (1939), o segredo oferece a possibilidade de um segundo mundo junto com o manifesto, acrescentando o autor ser isso 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 auto-destruição. 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.

O pensamento desses dois autores, em relação ao segredo, nos parece ainda mais próximo, se levarmos em conta que ambos vêem na mentira uma das principais estratégias de construção e manutenção do segredo. Para 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, em maior ou menor proporção, essas três dimensões estão juntas, contribuindo simultaneamente para o mesmo fim, que é a preservação do

segredo. Partindo desse pressuposto, diz ele, o segredo, depende diretamente da construção e manipulação de informação. Envolve desde pessoas até instituições (tal como propõe Goffman), na medida em que está sempre recebendo e liberando conteúdos; assim, o que originalmente havia sido mantido oculto termina por ser revelado; ou seja, o processo de construção, manutenção e liberação do segredo requer certa gradação da ocultação de algumas informações e a publicidade de outras: ao mesmo tempo em que abre mão de alguns ou de um segredo, o “agente” (indivíduo ou instituição) apodera-se de outros e, nessa alternância, preserva-se 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, essa 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, 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 instituições e órgãos estatais, e mesmo relações privadas, administram essa delicada ferramenta político-administrativa que é o segredo, são ilustrativas as reflexões de Hanna Arendt. Em trabalho intitulado *Condição Humana*, ela faz alusões a ocultação ou revelação de informações como um dos parâmetros que caracterizam a diferença entre o público e o privado. Essa aproxi-

mação indireta com a temática do segredo também se encontra em um outro trabalho de sua autoria, intitulado *Sobre a Violência*. Ali, Arendt (1994) diz que quanto maior se torna 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.

Segundo Arendt (1994), a transformação do governo em administração, ou das repúblicas em burocracias, e o desastroso encolhimento da esfera pública que as acompanha têm uma longa e complicada história através da época moderna; esse processo, diz ela, 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. Na interpretação da autora, o segredo das instituições 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. Para Arendt, posto que os homens vivem em um mundo de aparências, e, ao lidarem com ele dependem das manifestações dessas aparências, torna-se inevitável que a dissimulação e a hipocrisia sejam tidas 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 da-

quele proposto por Goffman, a discussão a respeito dos mecanismos através dos quais se operacionalizam a gestão da informação e a estratégia do segredo. Tais idéias também nos permitem criar um nexo, 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 se constitui em um aspecto fundamental, na maioria das instituições. Os sistemas lícitos, muitas vezes, também são ilícitamente empregados para captação, acumulação, sistematização e circulação de informações; e estas podem ser utilizadas como objeto de barganha, entre instituições e entre grupos internos a instituições, na luta por fazer valer interesses pontuais, e, ainda, por 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 medida em que poderão manipular as circunstâncias e criar a realidade almejada, uti-

lizando para tal o segredo de que são portadores. Tal utilização se baseia na crença de que é possível manter uma informação comprometedoramente sob sigilo e que vale a pena pagar o preço por tal procedimento.

No âmbito das instituições e dos grupos que as compõem, a convicção de poder manter determinadas informações e determinadas ações sob sigilo pode gerar, por parte daquele que assim procede, uma postura de 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 em um trecho do trabalho de Levi, em que ele 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 naquilo que contassem a respeito, e mesmo se alguém acreditasse nunca haveria certezas 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: 1).

Se, por um lado, este trecho de Levi confirma, de certa forma, a proposição de Simmel a respeito da passagem inevitável do oculto ao revelado, por outro lado, reforça a percepção da necessidade de 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 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 da possibilidade de a prática do segredo ter consequências 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. A análise do processo pelo qual as elites sistematizam e utilizam as informações transformadas em segredo imprime uma interessante perspectiva ao 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. Segundo esse autor, uma instituição total é uma organização formal instrumental – entendemos que o aspecto formal e instrumental seja aplicável a qualquer instituição moderna – e possui um sistema de atividades intencionalmente coordenadas e destinadas a tornar alguns objetivos explícitos e globais, cujo produto esperado podem ser decisões e informações; por outro lado, essas mesmas instituições podem ter alguns objetivos que gerem conflitos internos entre os seus membros e isso fará 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, quase sempre, 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: 8).

Quando a motivação para as ações do grupo não é desencadeada 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 estar 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 àquele 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-vestido. A conseqüência 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 nas quais se encontram pessoas ou grupos portadores de algum segredo, pode ser percebida nas seguintes palavras do 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 dossiê que fica à disposição da equipe diretora (GOFFMAN, 1974: 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 que 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 den-

tro 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 tem sua vida devassada pelos órgãos de informação, é porque deve ser uma 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; um sistema que as coloca 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, citando Belknap, dá um interessante exemplo desse tipo de ação:

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: 79).

Embora razões institucionais possam ser alegados para justificar ações dessa natureza, 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 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 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 “indepassáveis”, que consistem em fatos relativos à própria equipe, que esta conhece e esconde, sendo incompatíveis com a imagem que procura manter diante do público. Esses segredos tenebrosos têm um duplo aspecto: o primeiro deles é que um fato decisivo não pode ser abertamente admitido; 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: 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 autoproteção a qualquer custo pode ser captada na formulação de Goffman a respeito do objetivo de qualquer equipe. Segundo ele, o objetivo de qualquer equipe é manter a definição

da situação que sua representação alimenta; e acrescenta: isso implica 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 afirma:

(...) deve-se observar que mesmo quando os segredos estratégicos de uma equipe não são indepassáveis, ainda assim a revelação ou descoberta de tais segredos quebram a representação da equipe (...) Acrescenta-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 indepassáveis. Acrescenta-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: 133).

Goffman (1985) também faz alusão aos chamados 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, afirma o autor, “quanto maior o número de

peças que o conheçam, maior será a probabilidade de revelação, intencional ou não” (GOFFMAN, 1985: 134).

Todavia, nem toda informação destrutiva se encontra protegida por segredo; por isso, o controle da informação vai além da guarda de segredos; esse alargamento da dimensão do controle da informação deve-se à constatação de que existem fatos cuja veiculação deve 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 chama de papéis discrepantes. Esses elementos geralmente aparecem em 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 a informações destruidoras, e, então, aberta ou secretamente, expõe os segredos aos quais teve acesso. Goffman 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: 136).

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 possui. 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, constituem 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 o 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. Para ele, a equipe 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 instituição (GOFFMAN, 1985).

Para atingir o objetivo de preservação do segredo e de manipulação das informações, é fundamental o fato de serem os companheiros de equipe pessoas que, quase sempre, concordam informalmente em dirigir os esforços de uma maneira específica, como meio de proteção, a fim de construir, com esse

procedimento, um acordo informal a respeito daquilo que pode ser ocultado ou revelado. Essa opacidade faz com que proliferem processos informais de preservação do segredo e que, na maioria das vezes, transcendem em muito os objetivos de sua manutenção [do segredo], previstos em lei, fazendo surgir o que Goffman (1985) chama de “panelinhas” e que, segundo ele,

(...) 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: 82).

De acordo com Goffman, os “membros da panelinha” se encontram entrelaçados a uma rede encarregada de protegê-los e de ser protegida por eles. Há, por conseguinte, diz o autor, um vínculo de dependência recíproca, unindo os membros da mesma equipe aos outros, que se revela quando esses 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: 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, propõe 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. Levi (1990) também nos alerta para as implicações desse tipo de prática, ao afirmar que geralmente é difícil negar que se tenha executado uma dada ação, ou qualquer ação que tenha ocorrido; ao contrário, diz ele, 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 pos-

suí-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, tem 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 privilegiado de reprodução da ideologia do segredo, o que, quase sempre, 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, tem conseguido materializar dispositivos legais que permitem o acesso de todo cidadão à informação. Todavia, 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.

Referências Bibliográficas

ARENDT, 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, 1997.

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

GOFFMAN, Erving. *A Representação do Eu na Vida Cotidiana*. Petrópolis-RJ: 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 els articuladores de ações estatais de pacificação social*. ST-05 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.