



UC/FPCE_2013

Universidade de Coimbra
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

**O Processo de Comunicação nas Organizações
Terroristas: Análise do papel da internet**

Mariana Reis Videira Lima Delgado
(e-mail: mariana.lima.delgado@gmail.com)

Dissertação de Mestrado em Psicologia das Organizações e do
Trabalho sob a orientação de Professor Doutor Joaquim Pires Valentim
e Doutora Ana Figueiredo

***O Processo de Comunicação nas Organizações Terroristas:
Análise do papel da internet***

Resumo

Apesar de amplamente discutido, o fenómeno de terrorismo é, ainda nos dias de hoje, um tema que gera alguma controvérsia e discordância entre a comunidade científica. Da definição do termo terrorismo ao processo de comunicação organizacional de um grupo terrorista, existem ainda muitas questões que devem ser analisadas.

A presente dissertação aborda um dos processos mais importantes para uma organização: o processo de comunicação. Na medida em que as organizações terroristas necessitam, também elas de comunicar e fazer assim cumprir um dos seus principais objectivos, a dispersão do medo e do terror, torna-se imperativo compreender como funciona o processo de comunicação, nomeadamente de que modo as organizações terroristas utilizam a internet para o alcance e concretização dos seus objectivos. Perante tal entendimento é possível que, posteriormente se estudem estratégias de intervenção no combate ao terrorismo, através da internet, cada vez mais adequadas e actualizadas.

Palavras-chave: comunicação, internet, meios de comunicação, organizações, terrorismo.

The communication process in terrorists organizations: Analysis of the role of the internet

Abstract

Although widely discussed, the phenomenon of terrorism is still, a topic that generates some controversy and disagreement among the scientific community. From the definition of terrorism to the process of organizational communication of a terrorist group, there remain many issues to be analyzed.

This work addresses one of the most important processes for an organization: the communication process. To the extent that terrorist organizations need to communicate, and do so, to fulfill one of their main objectives, the dispersion of fear and terror, it becomes imperative to understand how the communication process works, in particular how terrorist organizations use the internet to reach and achieve their objectives. Faced with such an understanding, it will be possible to study counter-terrorism strategies more appropriate and recent through the internet.

Key Words: communication, internet, media, organizations, terrorism.

Agradecimentos

Na medida em que a presente dissertação é fruto de um trabalho conjunto, agradeço a todos aqueles que me ajudaram à concretização do mesmo.

Em primeiro lugar, dirijo um afectuoso agradecimento ao Professor Doutor Joaquim Pires Valentim pelo rigor na orientação. À Doutora Ana Figueiredo, agradeço o apoio, a atenção e a dedicação pelos debates e incentivos que, muito contribuíram para a elaboração da presente dissertação.

Dedico ainda, um enorme agradecimento aos meus queridos pais e irmã, Francisca. Não podia deixar de agradecer o apoio incondicional e a paciência constante no combate aos meus medos e receios.

Aos meus pais, em especial agradeço o carinho extraordinário que sempre demonstraram ao longo da minha formação e educação, bem como a oportunidade que me deram em estudar na Universidade de Coimbra, uma Universidade de prestígio. Um enorme obrigado!

Agradeço também ao Pedro por todos os momentos de debate e pelo incentivo e suporte emocional dedicado.

Às minhas amigas, Inês Carreiras e Cândida Marinha, envio um enorme agradecimento pelo apoio prestado nos dias de desespero, sem nunca esquecer os momentos divertidos que partilhámos. Foi, sem dúvida, excelente trabalhar convosco e puder contar com a ajuda e a atenção, principalmente nos dias em que o pensamento está mais nublado.

Índice

Introdução	1
I – Enquadramento conceptual	
1.1. Terrorismo – multiplicidade de definições	2
1.2. Meios de comunicação – definição	4
II – A relação entre terrorismo e meios de comunicação	
2.1. Perspectivas teóricas	8
2.1.1. Níveis de participação terrorista nos meios de comunicação	14
2.2. Vantagens adquiridas da relação entre terrorismo e meios de comunicação	16
2.2.1. Vantagens da relação para os grupos terroristas	16
2.2.2. Vantagens da relação para os meios de comunicação	19
III – Terrorismo: o nível organizacional e a utilização da internet	
3.1. Organização terrorista – caracterização	20
3.1.1. Organizações em rede	22
3.2. Processo de comunicação nas organizações terroristas	23
3.3. A internet: vantagens e potencialidades	25
3.3.1. De que modo as organizações terroristas utilizam a internet	29
3.3.1.1. Recrutamento	30
3.3.1.2. Propaganda e publicidade	31
3.3.1.3. <i>Data mining</i>	32
3.3.1.4. <i>Networking</i> e partilha de informação	33
3.3.1.5. Formação e treino	33
3.3.1.6. Terrorismo cibernético	34

3.3.2. A luta contra o terrorismo: a comunicação social e a internet	37
3.3.2.1. O papel da comunicação social	37
3.3.2.2. A internet na luta contra o terrorismo	40
3.3.2.2.1. Estratégias de intervenção no combate ao terrorismo	41
Conclusão	43
Referências Bibliográficas	47

Introdução

No âmbito do Mestrado Integrado em Psicologia das Organizações e do Trabalho, a presente dissertação tem como objecto de estudo as organizações terroristas e os seus processos de comunicação, com enfoque especial na internet.

O fenómeno de terrorismo tem marcado presença nas sociedades, desde tempos imemoráveis até aos dias de hoje, revelando o seu expoente máximo: a capacidade de aterrorizar e intimidar. Enquanto instrumento eleito para a prossecução dos mais variados desígnios, o terrorismo continua a representar uma séria ameaça para a segurança internacional, um perigo latente que não pode nem deve ser descurado (Nascimento, 2002).

A modernização criou condições novas e sem precedentes para a facilitação das acções terroristas. Quer isto dizer que, as circunstâncias modernas (como os significativos avanços tecnológicos, ascensão e expansão dos transportes e das comunicações) vieram facilitar a comunicação no seio das organizações terroristas (Brynjar & Katja, 2004).

Como tal, parece-nos relevante estudar e explorar um pouco sobre o processo de comunicação nas organizações terroristas. Mais especificamente, de que modo as acções terroristas podem ser interpretadas como um conjunto de acções, intencionalmente produzidas, com vista à partilha de uma determinada finalidade, expressa na forma de mensagens (verbais ou não verbais) que são transmitidas com o intuito de modificar o padrão de comportamento de um alvo, seja ele aleatório ou simbólico.

Neste sentido, faz parte das nossas intenções analisar que relações se poderão estabelecer entre os conceitos de organizações terroristas e meios de comunicação, mais especificamente a internet e de que modo a mesma potencia as causas e os objectivos dos grupos terroristas. O pretendido, mais concretamente, será analisar o nível de actuação das organizações terroristas no que concerne ao processo de recrutamento, formação e treino, além da recorrente utilização que é feita com vista a práticas de *networking*, *data mining*, propaganda e publicidade, sem esquecer o terrorismo cibernético, tudo isto tendo com veículo a internet.

Por fim, faz ainda parte dos nossos objectivos, apontar algumas recomendações, que traduzem medidas de intervenção, que podem ser praticadas e implementadas via internet, com o intuito de promover a luta

contra o terrorismo.

Tendo em conta as limitações inerentes a um trabalho desta natureza, bem como as dificuldades em abordar um tema tão complexo, como é o caso do fenómeno de terrorismo, a presente dissertação pretende contribuir, por mínima que seja tal contribuição, para uma mais rigorosa percepção da natureza da relação entre os conceitos em análise, bem como promover a abertura de novos caminhos e estudos no âmbito destas temáticas.

I – Enquadramento conceptual

1.1. Terrorismo - multiplicidade de definições

Ao longo do tempo, vários têm sido os esforços feitos, por parte de diversos especialistas, no sentido de se alcançar uma proposta para a definição do termo *terrorismo*. Este esforço é ilustrado pelo trabalho desenvolvido por Schmid e Jongman (1988, cit. in Kruglanski & Fishman, 2006), numa tentativa de listar e compilar cerca de 109 definições do termo. Contudo, ainda hoje se verifica uma ampla controvérsia e desentendimento que caracterizam o conceito, não existindo um entendimento concreto e preciso acerca do fenómeno, muito menos o alcance de uma definição de terrorismo consensual e satisfatória, presentes na literatura sobre o tema. Deste modo, importa analisar as diferentes definições de terrorismo, no sentido de recolher as suas principais características que importam referir para o desenvolvimento deste trabalho.

O terrorismo representa a utilização que determinado grupo faz da violência, de forma a atingir determinados objectivos políticos, direccionando-a contra um governo e, menos frequentemente, contra outros grupos, classes ou partidos, provocando a sua desestabilização através da violência e intimidação. Movidos pelo ânimo de provocar sérias perturbações aos níveis social, político e económico, os grupos terroristas recorrem a sistemáticas campanhas de atentados. (Laqueur, 1996 cit. in Nascimento, 2002, p. 18)

Em 1999, o mesmo autor, acrescenta à sua definição a ideia de que o “terrorismo é violência, mas nem todas as formas de violência são terrorismo” (Laqueur, 1999, p. 8). Tal afirmação, remete para a questão de que o recurso a atentados de extrema violência permite a concretização dos objectivos inicialmente traçados pelo grupo que, através de meios legais e democráticos de contestação, seriam, possivelmente, impraticáveis. Deste modo, a violência constitui-se como um “meio planeado e sistemático, geralmente dirigido contra a população civil (mas também contra alvos estratégicos e simbólicos dos Estados), utilizado para destabilizar contínua e sistematicamente os regimes instituídos” (Nascimento, 2002, p.24); criar instabilidade nos regimes democráticos ou não democráticos (Tackrah, 1987) e, conseqüentemente, interferir no normal funcionamento das sociedades (Laqueur, 1999; Lesser, Hoffman, Arquilla, Ronfeldt & Zanini, 1999, cit. in Nascimento, 2002).

Segundo o entendimento de Hoffman (1998), é essencialmente através da violência e da intimidação, mas mais concretamente por via da construção e exploração do medo, que os grupos terroristas procuram fomentar determinadas mudanças políticas, sociais e/ou religiosas. Outro autor de referência, Moghaddam (2005) enriquece o conceito, acrescentando ainda à definição de terrorismo que o mesmo destina-se a incutir e “instigar sentimentos de terror e impotência numa população, com o intuito de influenciar decisões e mudança de comportamentos” (p.161). Ora, se aglomerarmos o carácter intimidativo e coercivo, que norteia as estratégias terroristas, a criação de um contexto marcado por sentimentos generalizados de medo e de terror com a finalidade de condicionar os comportamentos dos adversários, então detemos, em nossa posse, o elemento central na distinção do fenómeno de terrorismo face a outras formas de violência e de criminalidade, uma vez que a característica mais marcante do terrorismo diz respeito ao medo e à repressão (Bandura, 1990; Nascimento, 2002).

No entanto, Kruglanski e Fishman (2009) fornecem novos contributos para o entendimento do conceito, definindo terrorismo “como o uso simbólico de violência, por parte de actores não estatais, com objectivos sociais e políticos, que pretendem intimidar, amedrontar, ou coagir um público mais amplo do que os alvos directos (instrumentais) do ataque” (p. 3). Neste sentido, os alvos directos da violência não são os alvos principais,

na medida em que as vítimas imediatas da violência são, em geral, escolhidas aleatoriamente (alvos de oportunidade) ou selectivamente (alvos representativos ou simbólicos) dentro de determinada população e servem como geradores de mensagens. “Processos de comunicação, baseados na ameaça e na violência, são utilizados para manipular os alvos principais (audiências) tornando-os objectos do terror, de exigências, ou de chamadas de atenção, conforme prioritariamente seja pretendida a intimidação, a coação ou a propaganda” (Martins, 2010, p.13). Também Tiffen (2006) partilha desta opinião, defendendo que as vítimas de violência são, de facto, as vítimas imediatas do ataque, enquanto que os alvos mais remotos são constituídos pelo governo e as políticas públicas que os terroristas tentam destruir. Seguindo esta linha de pensamento, importa referir que, “uma acção violenta é denominada de terrorista quando, os seus efeitos psicológicos se sobrepõem às consequências físicas e materiais provocadas” (Tackrah, 1987 cit. in Nascimento, 2002, p.17). No entendimento de Morris e Hoe (1987 cit. in Martins, 2010), tais actos de violência são meramente simbólicos, mais do que instrumentais e são praticados para provocar, essencialmente, efeitos psicológicos: “a propaganda armada da violência é um ‘teatro’ para o terrorista, onde o alvo é a audiência, atingida por intermédio dos meios de comunicação social. Neste contexto, a vítima torna-se um símbolo” (p.13).

Relativamente a estas últimas definições, denota-se a importância que é dada, por alguns autores, à dimensão e ao conteúdo psicológico inerente ao fenómeno de terrorismo. Quanto a este ponto, Silva (2005), remata as afirmações anteriores, quando defende que o acto terrorista não pretende apenas causar destruição, mas também passar uma mensagem, influenciar e intimidar um público, “uma combinação de força física e de conteúdo informativo, o qual é tanto ou mais importante do que a força” (p.33).

1.2. Meios de comunicação - definição

“Se o terrorismo pode ser definido como uma forma de violência que é desenhada para entregar uma mensagem, os meios de comunicação são os mensageiros.”

(Shurkin, 2007, p.82)

De acordo com os argumentos descritos anteriormente, o primeiro e imediato objectivo do terrorismo é espalhar o medo e o terror, no seio de uma dada população. Para tal, é fundamental, aos grupos terroristas, a componente da publicidade, de preferência que contribua para acentuar os efeitos de coacção psicológica decorrentes da acção terrorista (Martins, 2010).

Nascimento (2002) enriquece este debate, acrescentando que a criação e a propagação do tal clima de medo e de terror, que visa constranger e condicionar os comportamentos dos adversários, sujeitando-os a ceder a exigências, bem como atrair e despertar a atenção dos *media*, “enquanto excelentes instrumentos de propaganda e divulgação”, expressam os principais motivos que orientam os atentados terroristas (p.24).

Assim sendo, “se o terrorismo pode ser definido como uma forma de violência que é desenhada para entregar uma mensagem, os meios de comunicação são os mensageiros” (Shurkin, 2007, p.82). Esta afirmação clarifica e resume as principais ideias que pretendemos acentuar nesta fase do presente trabalho. Em primeiro lugar, a ideia de que o *terrorismo moderno*¹, tal como é descrito por Breckenridge e Zimbardo (2007), é necessariamente mediado por violência e os meios de comunicação desempenham um papel fundamental no que diz respeito à facilitação do processo psicológico, que consiste na intensificação dos medos e dos receios do público-alvo. E, sobre este ponto, é pertinente acrescentar que “é este aspecto do conteúdo psicológico que constitui a chave para entendermos o terrorismo, nos dias de hoje” (Martins, 2010, p.13). Em segundo lugar, importa ainda referir que o principal objectivo estratégico do terrorismo é comunicar a sua mensagem, através de actos violentos e por intermédio dos meios de comunicação (Hoffman, 2002 cit. in Breckenridge & Zimbardo, 2007).

No fundo, é essencial termos presente a ideia de que as actividades terroristas têm como principal campo de acção a mente das pessoas, e que os

¹ O conceito de *terrorismo moderno*, é enunciado por alguns autores, numa tentativa de re/conceptualizar o termo terrorismo, se tivermos em linha de conta o crescente uso e manipulação dos meios de comunicação modernos, por parte das organizações terroristas. Alguns autores apelidam a metáfora do “*teatro-do-terror*” para analisar o terrorismo moderno, o qual se destaca pela tentativa de “comunicar mensagens através do uso de violência orquestrada” (Weimann, 2008, p. 69).

meios de comunicação constituem um dos principais actores na propagação da acção psicológica decorrente das actividades terroristas, logo deverão constituir um elemento em análise. Tal como afirmam Crelinsten e Schmid (1993, cit. in Martins, 2010), “os terroristas lutam, não por um território físico, mas por um espaço mental” (p.106). Um dos exemplos, que melhor ilustra estas afirmações, é o incidente de Munique, que ocorreu em 1972, durante o qual um dos responsáveis pela acção terrorista declarou que o acto se revelou um excelente golpe publicitário para a causa do povo palestino (Hoffman, 1998). Segundo Wolff (2002 cit. in Martins, 2010), que também analisou o fenómeno, descreve que o episódio do rapto e assassinato dos 11 atletas israelitas, durante os Jogos Olímpicos de Munique, foi protagonizado por 8 terroristas palestinianos, os quais fizeram a seguinte afirmação: “a exigência de libertação dos nossos irmãos presos tinha apenas um valor simbólico (...) o único objectivo da acção era amedrontar o público mundial, durante os Jogos Olímpicos, e fazer com que tomassem consciência da situação dos palestinianos” (p.56). Através desta declaração, podemos partir do entendimento, apresentado por alguns autores, de que o terrorismo representa “uma sofisticada arma de guerra psicológica” (p.25). Quer isto dizer que um incidente violento corresponde a um atentado terrorista quando os efeitos psicológicos superam e ultrapassam as reais consequências físicas (Laqueur, 1999; Hoffman, 1998; Tackrah, 1987, cit. in Nascimento, 2002).

Por tudo isto, torna-se então premente esclarecer a definição de *meios de comunicação*, para que, mais tarde, possamos chegar a um melhor entendimento no que respeita às dinâmicas entre os dois conceitos, até aqui anunciados.

Assim sendo, os meios de comunicação são designados, por Wilkinson (1997), como um termo genérico que engloba todos os métodos ou canais de informação e de entretenimento, tais como os jornais, a rádio, a televisão e a internet, mas também outras formas de comunicação importantes, como os livros, os vídeos, a música, o teatro, entre outras artes visuais. O autor acrescenta ainda que, apesar do final do séc. XX representar um período de grande progresso e globalização no que concerne aos meios de comunicação, não devemos ignorar nem esquecer que ao longo da história outros métodos mais informais foram utilizados, como é o caso das “conversas de rua e os boatos” e que, ainda hoje, nas sociedades

contemporâneas, coexistem com os novos métodos pós-globalização, ou seja, com a mais recente tecnologia de informação (Wilkinson, 1997).

Com isto, pretendemos realçar que, apesar da internet ser o meio de comunicação mais utilizado, nos dias de hoje, pelas organizações terroristas, dada a sua natureza “livre” (motivo pelo qual se constitui como um excelente meio de divulgação da mensagem terrorista), não devemos esquecer nem subestimar o poder de outras formas de comunicação acima descritas, tais como os vídeos, a música, entre outros (Nacos, 2002). Devemos sim, ter consciência, de que as organizações terroristas, tendencialmente abraçam as tecnologias de informação e comunicação mais recentes, seguindo os últimos desenvolvimentos tecnológicos, no sentido de se tornarem cada vez mais inovadoras e abrangentes, com vista ao alcance de um maior número de simpatizantes pelas suas causas. No entanto, tal não significa uma ruptura total face à utilização das “velhas tecnologias” (Feldman, 2006).

II - A relação entre terrorismo e meios de comunicação

“Estamos numa guerra. E mais de metade desta guerra é disputada no campo de batalha que são os media”.

Ayman al-Zawahiri ² (2005, cit. in Faria, 2007, p. 156)

O aumento das acções terroristas internacionais, a partir de 1970, conduziu a um crescente aumento de suposições e comentários sobre o papel desempenhado pelos meios de comunicação (Tiffen, 2006). Neste sentido, é intenção deste trabalho considerar algumas hipóteses sobre as diferentes formas de relação entre terrorismo e meios de comunicação, com o intuito de analisar todas elas e extrair o que de mais representativo os autores apresentam para aplicar à nossa análise.

² Ayman al-Zawahiri, enquanto membro da Al Qaeda, exerceu funções no Comité de Comunicação também designado de Comité de Informação (Gunaratna & Oreg, 2010).

2.1. Perspectivas teóricas

A proposição mais popular apresentada pela generalidade dos autores (Hoffman, 2006; Nacos, 2000; Ganor, 2002, cit. in European Commission, 2008; Farnen, 1996, cit. in Tiffen, 2006; Wilkinson, 1997, cit. in Tiffen, 2006; Bilgen, 2012; Jenkins, 1983, cit. in Biernatzki, 2002) especialistas nesta área de conhecimento é a de que o terrorismo e os meios de comunicação beneficiam de uma relação de simbiose. Tal proposição tornou-se sólida, ao ponto de nos levar a tomá-la como um ponto de partida seguro para a análise dos efeitos resultantes dessa associação. Neste sentido, e para efeitos do presente trabalho, com vista à obtenção de uma melhor compreensão face à possível relação de simbiose existente entre terrorismo e os meios de comunicação, é fundamental iniciar este debate com a exploração do conceito. De acordo com a definição apresentada pelo Instituto de Lexicologia e de Lexicografia (2001), a palavra *simbiose* é descrita da seguinte forma:

Simbiose s.f. 1 Biologia associação de dois indivíduos de espécies diferentes, com benefícios mútuos (pelo menos aparente), como acontece com as algas e os fungos que constituem os líquenes; 2 [fig.] relação de cooperação que beneficia os dois envolvidos; 3[fig.] associação íntima. Do grego *syn*, «juntamente» + *biosis*, «modo de vida», pelo francês *symbiose*, «vida em conjunto» (p.3414)

Quando pensamos sobre a relação simbiótica entre os seres vivos (origem do conceito), devemos ainda enfatizar o facto de que, essa mesma relação além de preconizar que ambos os seres vivos envolvidos são beneficiados, assenta ainda no pressuposto de que a união entre eles é de carácter “obrigatório”, uma vez que dela dependem para sobreviver. Tal proposição altera por completo a forma como olhamos para o terrorismo e os meios de comunicação, se os equiparmos às espécies envolvidas nesta relação.

Consideramos, portanto, que o vocábulo *simbiose* nos conduz a uma leitura assente num pressuposto, não muito claro, que nos permite compreender a relação entre terrorismo e meios de comunicação, na medida

em que apoiamos somente a proposição de que desta relação decorrem benefícios mútuos para ambas as partes envolvidas, não estando de acordo com a questão inerente ao factor de “sobrevivência”. Feita a análise ao fenómeno em particular, depreendemos que existem claramente benefícios, tanto para as organizações terroristas como para os meios de comunicação, muito embora os meios de comunicação consigam sobreviver sem a menção que possa ser feita relativamente a actos terroristas. Para estes meios, outras informações de interesse público podem preencher a cobertura noticial, numa lógica de que os meios de comunicação funcionam como uma ferramenta ao dispor de uma população. A partir daqui coloca-se outra questão pertinente que merece ser realçada: a de que os ganhos e os benefícios, embora sejam mútuos, tanto para as organizações terroristas como para os meios de comunicação, são evidentemente marcados por níveis de benefícios distintos, para cada uma das partes envolvidas.

Como tal, para efeitos da presente dissertação, iremos, a partir deste ponto, caracterizar esta relação entre terrorismo e meios de comunicação, ainda à luz das possíveis relações entre os seres vivos, somente como uma *relação harmoniosa* (também designada de interacção positiva) que determina a não existência de prejuízo para nenhuma das espécies consideradas, havendo benefícios, pelo menos para uma delas. E, sobre este ponto, detemos a hipótese de que, sem cobertura mediática, o acto terrorista deixa de fazer sentido e deixa de servir o propósito dos grupos terroristas. Tal afirmação é reforçada pelas declarações de Hoffman (2006), que defende que

“os ataques terroristas que não detêm a cobertura dos media, o impacto do acto é possivelmente desperdiçado, permanecendo estritamente confinado à vítima imediata do ataque, ao invés de atingir o público-alvo mais amplo, a quem a violência do ataque é realmente destinada” (p.174).

Nacos (2000) ainda a este respeito, enriquece a afirmação anterior, acrescentando que se, eventualmente, o incidente terrorista não for divulgado e ninguém tiver conhecimento acerca do mesmo, será como se não tivesse acontecido. Ganor (2002, cit. in European Commission, 2008) fornece-nos outro dado interessante e que, mais uma vez, confirma as

afirmações anteriores. O autor alega que o interesse nos ataques terroristas não se limita, necessariamente, à morte de um elevado número de pessoas. Em vez disso, os grupos terroristas permitem que a imaginação do alvo funcione por ele mesmo, tornando-se, deste modo, concebível que os terroristas atinjam os seus objectivos sem protagonizar um único ataque, na medida em que o pânico, medo e terror poderá ser transmitido com recurso a sucessivas ameaças e declarações, feitas através dos meios de comunicação, mais especificamente por via de entrevistas na rádio, na televisão, bem como por outros métodos que instiguem o fenómeno de violência psicológica (Ganor, 2002 cit. in European Commission, 2008). Partindo destas afirmações, podemos então depreender a importância e influência que os meios de comunicação detêm face à concretização dos objectivos dos grupos terroristas.

Ainda relativamente ao debate sobre as questões que sustentam a existência de uma relação simbiótica entre terrorismo e os meios de comunicação, Wieviorka (1988, cit. in Wilkinson, 1997) não partilha da tese defendida pelos autores referenciados anteriormente, afastando a hipótese de que o terrorismo e os meios de comunicação se relacionam de forma simbiótica. O autor argumenta a existência de quatro relações distintas que se poderão estabelecer entre os terroristas e os meios de comunicação, as quais consideramos pertinentes assinalar, com o intuito de aprofundar a nossa análise.

A primeira relação, denominada “**relação de pura indiferença**”, caracteriza-se pelo facto de os grupos terroristas não pretenderem aterrorizar um determinado grupo populacional, além das vítimas do ataque, muito menos realizar um golpe publicitário através dos seus actos. Numa análise feita à luz do fenómeno, parece-nos, tal como para Wilkinson (1997), que esta categoria de relação é totalmente irreal, no sentido em que mesmo que o objectivo do ataque seja destinado a um número circunscrito de vítimas, com a finalidade de criar terror, o protagonista do acto terrorista recorre a algum meio de comunicação no sentido de retransmitir a ameaça. Outro ponto de análise fundamental tem que ver com o facto de que se não houver intenção de criar, incutir e espalhar sentimentos de terror e medo, então, a violência não é de natureza terrorista.

A “**relação de indiferença relativa**” constitui uma diferente forma de como o autor caracteriza a relação entre terrorismo e meios de comunicação. Segundo Wieviorka (1988, cit. in Wilkinson, 1997) os protagonistas do acto de violência mostram-se indiferentes face ao modo como são elaboradas as notícias sobre o incidente terrorista, não por desinteresse face aos meios de comunicação mais poderosos, mas porque, efectivamente, já existem meios de comunicação através dos quais os terroristas discutem e explicam as suas posições (transmissões de rádio, igrejas, mesquitas, universidades, bem como a imprensa relativamente livre). Contudo, e apesar de concordarmos com o facto de que realmente as organizações terroristas já detêm os seus próprios meios de comunicação, aos quais devemos acrescentar a internet (actualmente constitui-se como um meio amplamente utilizado pelos terroristas), não podemos deixar de enfatizar que os meios de comunicação que Wieviorka refere como “já existentes” são, no entendimento de Wilkinson (1997), equivalentes a meios alternativos, na medida em o recurso aos mesmos não possibilita o alcance do mesmo nível de eficácia e abrangência, no que concerne à propagação e divulgação de uma mensagem terrorista, quando comparados com os meios de comunicação mais poderosos. Mas, se por um lado, os próprios meios de comunicação das organizações terroristas têm um nível de circulação limitado, por outro são fundamentais quando se encontram ao serviço das próprias organizações terroristas, com a finalidade de promover e manter ideologias entre os membros e simpatizantes, bem como espalhar e propagar ideologias para outros grupos e indivíduos potencialmente interessados. É, também, por esta razão que não devemos subestimar a sua importância, até porque determinadas comunicações estratégicas, mesmo ao nível da liderança, podem ser feitas através destes meios de comunicação “alternativos”. Deste modo, a produção de revistas, jornais e outros canais de propaganda em geral, constituem uma tática indispensável à actividade de qualquer organização terrorista e extremamente significativa quando os líderes dessas mesmas organizações tentam criar infra-estruturas de apoio para o terrorismo no exterior (European Commission, 2008). Outro aspecto importante, que deve ser acrescentado a esta análise, diz respeito à elaboração das notícias sobre os ataques terroristas. Sobre este ponto, devemos salientar a proposta apresentada por Scheufele e Tewksbury (2007)

a qual sugere que quanto mais atenção é dada, por parte dos meios de comunicação, face a um determinado fenómeno, neste caso do foro terrorista, maior importância é atribuída pelo público a esse mesmo fenómeno, além de que o modo como a notícia é enquadrada e apresentada também exerce influência na forma como a mesma é interpretada e entendida pelo público. Com isto, pretendemos reforçar uma das ideias aqui apresentadas anteriormente, a de que os terroristas lutam pela obtenção de um espaço mental da sua audiência (Crelinsten & Schmid, 1993, cit. in Martins, 2010). Quer isto dizer que, de algum modo, se interessam sobre a forma como as notícias são expostas e que, de preferência, lhes seja de algum modo favorável e positivo.

O terceiro modo relacional diz respeito à **“relação estratégica orientada para os meios de comunicação”**. De acordo com Wieviorka (1988, cit. in Wilkinson, 1997), esta relação baseia-se na aplicação de uma estratégia calculada, que tem como finalidade a manipulação dos meios de comunicação, por parte dos terroristas, sendo este o único caso segundo o qual os terroristas parecem estar envolvidos numa relação instrumental com os meios de comunicação. No entanto, a realidade face ao fenómeno, mostra-nos que a actividade de “aterrorizar” já é algo intrínseco e inerente às funções dos meios de comunicação, no sentido em que os mesmos se constituem como um instrumento de divulgação de mensagens de ameaça e intimidação. Deste modo, teremos que concordar que, muito embora o terrorismo se tenha revelado extremamente ineficaz enquanto arma destinada a derrubar órgãos que se encontram no poder, como os governos, teremos que admitir a sua notável eficácia no que respeita à divulgação de uma causa política e de ameaças a um público mais amplo, particularmente nos países e nas sociedades ocidentais, pluralistas e abertas (Wilkinson, 1997).

Por último, Wieviorka (1988, cit. in Wilkinson, 1997) acrescenta ainda uma quarta dimensão relacional, denominada de **“ruptura total”**. Esta forma de relação remete para situações segundo as quais as organizações terroristas vêem os jornalistas, editores, emissoras e até mesmo as próprias organizações de comunicação social como potenciais inimigos. Analisando a proposição anterior, pretendemos reforçar que, embora exista uma relação harmoniosa entre os terroristas e os meios de comunicação (relação que pretendemos considerar de agora em diante), tal não significa a existência de

qualquer simpatia mútua, nem resulta de qualquer relação directa entre as partes envolvidas. Devemos ainda ter presente a ideia de que os meios de comunicação livres são orientados por valores das sociedades democráticas, o que pressupõe que o factor legitimidade não é tão facilmente atribuído, por via destes meios, às organizações terroristas. No entanto, através dos meios de comunicação ditos alternativos, essa possibilidade aumenta, daí a possível existência de uma certa rivalidade, sentida face aos jornalistas (Wilkinson, 1997). Quer isto dizer que raramente ou nunca existe qualquer tipo de comunicação ou cooperação entre estas organizações. Outro aspecto importante a salientar é o de que embora se possa afirmar que o consumo de informação aumenta, durante e após um acto terrorista, nenhuma prova foi produzida no sentido de demonstrar que os jornalistas orientam a cobertura noticial de modo a produzir esse mesmo resultado, ou até mesmo que os jornalistas olhem para os incidentes terroristas com algum “prazer” (Tiffen, 2006). Um estudo feito por Picard e Adams (1991, cit. in Tiffen, 2006) constatou que os jornalistas tendem, realmente, a ser mais objectivos e descritivos face ao enquadramento e conteúdo da notícia (por norma, o foco é sobre o sofrimento causado pelo ataque, sobre a situação das vítimas e simpatia pelas mesmas, e muito pouco é referenciado sobre as causas terroristas).

Importa ainda estarmos cientes de que muita coisa mudou, ao longo dos tempos, principalmente nas últimas décadas, no que respeita aos meios de comunicação, se considerarmos para essa mudança dois factores importantes, como a competição e a velocidade (European Commission, 2008). De um modo geral, e partilhando de algumas afirmações de Wilkinson (1997), podemos afirmar que os meios de comunicação, para sobreviver no seio de uma sociedade democrática, quer isto dizer, permeável a um mercado ferozmente competitivo, sob constante pressão, necessitam de deter em sua posse, um conjunto de notícias sensacionalistas, poderosas, capazes de alcançar um maior destaque face ao público e assim competir com outros meios de comunicação. Tal facto poderá ter resultado num maior foco e ênfase dada a notícias como o terrorismo. O factor rapidez e velocidade constitui ainda um aspecto importante, porque quanto mais rápido o "furo" é transmitido e o evento relatado, melhor (European Commission, 2008). Além disso, os meios de comunicação continuarão a

cobrir noticialmente o fenómeno, com o intuito de informar o público sobre histórias dramáticas, sobre as quais há uma enorme curiosidade.

Contudo, e reforçando mais uma vez esta ideia, isto não quer dizer que os jornalistas simpatizem com as acções terroristas, nem que as próprias organizações de comunicação social cooperem intencionalmente com a propagação do fenómeno. Também não quer dizer que os meios de comunicação sejam controlados pelos terroristas. No entanto, os terroristas tentam a todo o custo manipular os meios de comunicação livres para os seus próprios fins (Wilkinson, 1997). Neste sentido, e segundo a European Commission (2008), existem vários níveis de participação terrorista nos meios de comunicação. No entanto, convém salientar que não há, obviamente, nenhuma relação específica entre os terroristas e os meios de comunicação, na medida em que os mesmos se relacionam de forma diferenciada entre eles.

2.1.1. Níveis de participação terroristas nos meios de comunicação

O **primeiro nível** corresponde a situações nas quais os meios de comunicação informam sobre as actividades terroristas. Neste caso, os terroristas apenas preparam o ataque, podendo utilizar estratégias de influência e manipulação de informações sobre o local, a hora do ataque, e esperam que sejam os meios de comunicação a relatar, informar e noticiar o conteúdo do mesmo (European Commission, 2008).

O **segundo nível** ocorre quando os terroristas enviam as suas mensagens directamente para os meios de comunicação, havendo uma certa manipulação, por parte dos terroristas, na forma e no modo como decidem apresentar e enquadrar a mensagem, cabendo aos meios de comunicação a decisão de encurtar a mensagem, censurar alguns pormenores ou até mesmo tomar a decisão de não a transmitir. Esta afirmação, reforça a ideia apresentada anteriormente de que, muito embora, os meios de comunicação e terroristas tenham alguns objectivos em comum (“cativar o grande público”) eles geralmente não cooperam intencionalmente, daí a possibilidade que os jornalistas têm de adaptar as mensagens transmitidas, especialmente quando são longas e repetitivas (European Commission, 2008).

Quanto ao **terceiro nível** de participação consideram-se situações em que os terroristas controlam totalmente os meios de comunicação, criando e transmitindo a mensagem exactamente do modo como o pretendem fazer. Este nível de influência sob os meios de comunicação é obviamente alcançado quando os terroristas criam os seus próprios meios de comunicação, concebendo os seus próprios canais de televisão, os seus próprios jornais e, principalmente, a construção de sites na internet. Consequentemente, a ênfase é colocada sobre os novos desenvolvimentos que levaram a mais oportunidades para que os grupos terroristas criem os seus próprios meios de comunicação. A internet e a televisão por satélite são duas tecnologias modernas que têm melhorado as capacidades dos terroristas se "vingarem" nos meios de comunicação (European Commission, 2008).

Depois de colocadas as principais perspectivas teóricas em análise, resta-nos concluir que, no mundo contemporâneo, os meios de comunicação são centrais na provocação de um impacto psicológico, numa relação que é descrita pela célebre frase proferida por Margaret Thatcher, ex-Primeira-ministra britânica, "os terroristas dependem do oxigénio (a publicidade) atribuído pelos meios de comunicação" (Dettmer, 2004 cit. in Breckenridge & Zimbardo, 2007). Quer isto dizer que, independentemente das motivações dos grupos terroristas, algo é comum a todos eles: a necessidade de uma maior cobertura possível, por parte dos meios de comunicação, uma vez que os actos de violência não ocorrem aleatoriamente, mas sim por uma razão, sendo objectivo destes grupos intimidar, assustar e impressionar, jogando de forma manipuladora com uma audiência à qual solicitam a sua participação (Hoffman, 2006). Para tal, os modernos meios de comunicação, são o principal veículo de informação sobre os actos violentos, protagonizados pelos grupos terroristas e, tais actos, desempenham um papel vital no cálculo dos terroristas (Hoffman, 2006). De facto, sem a cobertura dos meios de comunicação, o impacto do acto é desperdiçado. Só por espalhar o terror e a indignação para um público muito maior, os terroristas podem adquirir o potencial que necessitam para efetuar a mudança política fundamental (Hoffman, 2006).

Assim sendo, o terrorismo é, por vezes, designado pela metáfora "teatro de terror", ou seja, os ataques terroristas são muitas vezes cuidadosamente coreografados para atrair a atenção dos meios de

comunicação e da imprensa internacional (Brian Jenkins, 1974 cit. in Hoffman, 2006). Vários analistas, sobre este ponto, argumentam convictamente que agora estamos perante uma nova era de terrorismo internacional, caracterizada pelo envolvimento de maiores níveis de letalidade, no que diz respeito ao planeamento de actos de violência cada vez mais extremos (Tiffen, 2006). Isto porque, numa era em que os meios de comunicação são mais diversificados, os grupos terroristas tendem a alterar os seus métodos de ataque, com o intuito de captar a máxima atenção dos meios de comunicação (Brynjar & Katja, 2004). O Council on Foreign Relations (2004 cit. in Shurkin, 2007) acrescenta ainda uma outra expressão “*propaganda by deed*”, para descrever a realização de uma grande acção de violência por parte de grupos terroristas, que detenha grande visibilidade, a fim de se tornar uma referência inspiradora para a realização de ações semelhantes, a implementar por outros grupos simpatizantes. Assim, é possível alcançar um dos grandes objectivos do novo terrorismo, o qual, através da combinação de uma estrutura organizacional em rede, torna possível apelar a um amplo círculo de simpatizantes espalhados por todo o mundo (Tiffen, 2006).

2.2. Vantagens adquiridas da relação entre terrorismo e meios de comunicação

Analisada a existência de uma clara relação de interesses e benefícios entre as organizações terroristas e os meios de comunicação, é essencial explorar e nomear quais os principais benefícios obtidos e adquiridos por cada uma das partes envolvidas.

2.2.1. Vantagens da relação para os grupos terroristas

São diversos os autores (Alexander, 1979, cit. in European Commission, 2008; Gerrits, 1992, cit. in European Commission, 2008; Bandura, 1998, cit. in European Commission, 2008) que se debruçaram sobre os benefícios e ganhos obtidos pelas organizações terroristas face à utilização dos meios de comunicação. No entanto, o nosso enfoque será dado ao quadro conceptual apresentado por Nacos (2007 cit. in European Commission, 2008) que, no fundo, enquadra a maior parte das perspectivas apresentadas. De acordo com a sua conceptualização, os terroristas têm

quatro propósitos dependentes dos meios de comunicação, contudo, diferentes organizações terroristas podem deter, obviamente, diferentes objectivos face à utilização dos meios de comunicação.

O **primeiro** objectivo apresentado é o de chamar a atenção e consciencialização do público e intimidar e criar medo. Como tal, os grupos terroristas tentam estar inseridos nos meios de comunicação (com maior frequência e o maior tempo possível), de modo a tornarem-se reconhecidos pelo público. Ao mesmo tempo, tentam ainda manipular os meios de comunicação que, por sua vez, irão influenciar de certo modo o público, pela disseminação dos actos terroristas, fornecendo informação sobre a existência desses grupos, dos seus métodos e das suas causas. E é desta forma que os terroristas conseguem obter propaganda. Um outro factor importante, assente neste objectivo, é a criação de medo relativamente à população alvo, funcionando como uma tática sempre presente em qualquer actividade terrorista (Nacos, 2007 cit. in European Commission, 2008). Neste sentido, Hoffman (2006) afirma que "só pela criação de medo e indignação a um público amplo, é que os terroristas conseguem promover uma mudança fundamentalmente política" (p.174). Inúmeros são os exemplos presentes na História da humanidade que retratam algumas estratégias, utilizadas pelos terroristas com o intuito de captar a atenção e a consciência do público/audiência. Além do incidente em Munique (1972), já mencionado anteriormente, são, também, exemplo os ataques ao sistema de transportes em Londres que ocorreram em simultâneo com a Cimeira do G-8, na Escócia, em 2005. Neste caso particular, os terroristas apoderaram-se dos noticiários e "empurraram" os líderes do G-8 para fora das primeiras páginas. Tais estratégias, para além de não serem delineadas por acaso, são cuidadosamente planeadas no espaço e no tempo. Outro ponto, que merece a nossa atenção é o de que a audiência começa agora a familiarizar-se com uma certa extensão inerente aos actos de violência. Consequentemente, os ataques são cada vez mais elaborados e chocantes, para que possam marcar as pessoas e assim manter a atenção a um nível desejado (Nacos, 2007 cit. in European Commission, 2008).

O **segundo** objectivo prende-se com o reconhecimento dos motivos da própria organização terrorista. Além do reconhecimento que ambicionam pelo público, um outro objectivo da organização terrorista é divulgar a sua

mensagem através dos meios de comunicação. Para estes grupos, o objectivo pode ser concretizado através da realização de um acto de violência extrema, sendo que os efeitos da estratégia possivelmente irão ser ampliados pela tentativa de conduzir os meios de comunicação a enquadrar os acontecimentos de uma forma específica (Nacos, 2007 cit. in European Commission, 2008). Para isso, basta que, por exemplo, os meios de comunicação atribuam uma interpretação positiva para as causas terroristas, comparando os meios e métodos utilizados pelos terroristas com os de outras organizações legítimas, o que consequentemente confere algum reconhecimento face aos terroristas. Uma outra estratégia poderá passar por forçar, de algum modo, os meios de comunicação a publicar as motivações que estiveram na base dos actos terroristas, para que a audiência, espalhada pelo mundo inteiro, lhes tenha acesso. No entanto, e na maioria dos casos, os próprios meios de comunicação decidem divulgar essas informações de forma voluntária. Ora, no fundo, os terroristas sabem que, de qualquer modo as motivações serão quase sempre alvo de discussão, especialmente quando razões subjacentes são deixadas como pistas (Nacos, 2007 cit. in European Commission, 2008).

O **terceiro** objectivo consiste na conquista de respeito e simpatia pelas potenciais vítimas dos ataques terroristas, mas também pelos grupos simpatizantes e apoiantes. Quer isto dizer que se um indivíduo estiver potencialmente interessado nas actividades e ideias de um grupo particular e vir que, de facto, a organização em causa poderá deter algum impacto no estabelecimento de políticas legítimas, então, há uma maior probabilidade desse indivíduo se tornar mais respeitador e simpatizante face às causas do grupo (Nacos, 2007 cit. in European Commission, 2008).

Segundo Nacos (2007 cit. in European Commission, 2008), depois do 11 de Setembro, Bin Laden tornou-se o líder mais popular do mundo muçulmano. Este reconhecimento foi dado pelo facto de Bin Laden ter conseguido “montar um golpe catastrófico contra os EUA, o que fez com que condicionasse um grande número de jovens muçulmanos para o recrutamento da sua própria causa” (p.10).

O **quarto** e último objectivo remete para a obtenção de um estatuto de legitimidade, semelhante aos órgãos de poder legítimo. Pelo facto dos líderes terroristas surgirem mencionados frequentemente nos meios de

comunicação, o seu aparecimento começa a favorecer uma certa legitimidade representativa; começam a adquirir um estatuto legítimo, estatuto este muito semelhante ao de outros líderes políticos. Esta legitimidade é alcançada essencialmente pelo tempo de antena que lhes é destinado pelos meios de comunicação. Mais uma vez, no caso de Bin Laden e Ayman al-Zawahiri, o alcance de legitimidade foi edificado através do envio regular de vídeos para os meios de comunicação, nos quais se apresentam como líderes do mundo muçulmano (Nacos, 2007 cit. in European Commission, 2008).

2.2.2. Vantagens da relação para os meios de comunicação

Além dos benefícios inerentes à utilização dos meios de comunicação por parte das organizações terroristas, é ainda importante referir as vantagens que resultam para os meios de comunicação, no que respeita à cobertura mediática que é feita sobre o fenómeno. Como afirma a European Commission (2008), o terrorismo

tem muitos aspectos que o tornam um sujeito ‘sexy’ para os meios de comunicação: tem drama, perigo e sangue (...) é um assunto novo, tem tragédia humana e conta histórias de milagres e heróis (...) uma imagem entre o bem e o mal, traduzida em imagens chocantes e muitas vezes em acções (p.15)

Partindo da afirmação anterior, facilmente entendemos o motivo pelo qual os meios de comunicação consomem o fenómeno do terrorismo para noticiar e o motivo é claramente evidente: aumentar os índices de audiência, na medida em que as pessoas são atraídas pelo assunto e, como qualquer outra notícia, também o terrorismo é noticiado. É, portanto, esse fascínio que leva as pessoas a optarem por assistir a um determinado canal de comunicação em detrimento de outro, consequentemente fazendo com que aumente o *rating* desse mesmo canal e aumentem os lucros (European Commission, 2008). Além disso, tal como as organizações terroristas, embora de um modo menos vantajoso, também os meios de comunicação precisam de um público para que possam existir. Ou seja, a comunicação social sabe que o fenómeno de terrorismo exerce este efeito nas pessoas, o poder de atrair multidões, bem como os grupos terroristas sabem de tal facto

e então aproveitam a oportunidade de obter alguma publicidade gratuita (European Commission, 2008). Desta relação, claramente “positiva”, resultam benefícios mútuos, embora em graus de generosidade distintos. Os grupos terroristas obtêm mediatismo e reconhecimento, bem como legitimização, por parte de um vasto público que os assiste nos meios de comunicação, enquanto que, por outro lado, os meios de comunicação beneficiam de uma fonte inesgotável de notícias sensacionalistas e visualmente atraentes, capazes de impulsionar o público (Wilkinson, 1997). No nosso entendimento, e de acordo com afirmações de Laqueur (1999), os terroristas precisam dos meios de comunicação, bem como os meios de comunicação encontram no terrorismo todos os ingredientes de uma história emocionante.

III – Terrorismo: o nível organizacional e a utilização da internet

Para dar início a este debate, é importante, num primeiro momento, compreender alguns aspectos que caracterizam as organizações terroristas, apresentando também semelhanças que as mesmas comportam quando comparadas a organizações convencionais.

3.1. Organização terrorista - caracterização

No estudo sobre o terrorismo, devemos ter sempre presente que, tal como uma organização, o terrorismo é baseado num modelo que comporta o nível individual, grupal e societal (Gunaratna & Oreg, 2010). Quer isto dizer que o terrorismo não pode ser considerado de forma isolada face ao contexto político e social. Tal como outras organizações, também as organizações terroristas detêm um conjunto consistente de valores e crenças, bem como imagens que traduzem o ambiente externo que as rodeia (Crenshaw, 1981). Tais pressupostos levam-nos a introduzir a Teoria Geral dos Sistemas, para melhor compreender as dinâmicas de interacção que se estabelecem entre as organizações e a envolvente externa.

Katz e Kahn (1966, cit. in Ferreira, Reis & Pereira, 2002) a este respeito defendem que as organizações, enquanto sistemas abertos, importam do meio envolvente recursos que, mais tarde, são transformados em produtos e serviços que serão novamente enviados para o meio externo e

assim sucessivamente. Trata-se de um funcionamento em ciclo, num processo designado de retroacção. Outra característica inerente ao funcionamento das organizações, enquanto sistemas abertos, segundo esta perspectiva, é a noção de homeostasia. Quer isto dizer que as organizações procuram, na medida do possível, o equilíbrio constante do sistema, através das trocas estabelecidas com o meio envolvente. Celebi (2006) acrescenta, ainda a respeito desta teoria, que as organizações podem ser comparadas a “organismos vivos”, uma metáfora que caracteriza as organizações como capazes de crescer, de se adaptar, e até morrer.

Mais especificamente, no que respeita às organizações terroristas, a Teoria Geral dos Sistemas pode ser usada para representar o terrorismo como um sistema aberto. De acordo com a teoria, é explicado que as organizações terroristas recebem um suporte externo, ou seja um apoio, de fontes oriundas de outros governos, grupos terroristas ou organizações revolucionárias. Para além deste apoio, estas organizações, normalmente também têm acesso a apoios financeiros e materiais (indivíduos, dinheiro, armas, informações, etc.), fornecidos por indivíduos ou grupos simpatizantes (DeGhetto, 1994). Todos estes *inputs* favorecem a formação da identidade grupal que, mais tarde, se convertem e transformam em *outputs*, neste caso representados pelos actos de violência praticados pelos grupos terroristas (medo, terror, intimidação e coerção). Este processo de conversão resulta no aumento e fortalecimento da identidade grupal, ou seja, uma operação terrorista bem sucedida reforçará tanto a coesão grupal como a crença nos seus objectivos, aumentando consequentemente a legitimidade da própria organização, aos olhos dos seus membros (DeGhetto, 1994). Tal como previsto no funcionamento de um ciclo, o passo seguinte consistirá no aumento do apoio externo e no alargamento do grupo de simpatizantes, e assim sucessivamente (DeGhetto, 1994; Gunaratna & Oreg, 2010). Este mecanismo de feedback, permite que as organizações terroristas se adaptem a ambientes instáveis e imprevisíveis, permitindo que os vários subsistemas trabalhem em alinhamento uns com os outros. Tais relações não são constantes, mas sim dinâmicas, característica que confere a este tipo de organizações uma elevada capacidade de adaptação (seja ao seu ambiente, ou a procura por um ambiente que seja favorável ao seu funcionamento), aspecto essencial para a eficácia, sucesso e sobrevivência de uma

organização terrorista (Celebi, 2006).

A fim de colmatar esta ideia, podemos ainda afirmar que, de acordo com Gunaratna e Oreg (2010), existem algumas semelhanças entre estas organizações terroristas e as organizações convencionais, das quais os autores destacam: (1) a apresentação de uma estrutura organizacional definida e processos para tomada de decisões colectivas; (2) existência de papéis diferenciados para os membros da organização; (3) presença de líderes reconhecidos, em posições de autoridade formal e, por fim, (4) são estipulados objectivos comuns que são concretizados por um coletivo, que assume a responsabilidade pelas suas acções.

3.1.1. Organizações em rede

As fortes pressões competitivas que se fizeram sentir com o advento da globalização e com a mudança tecnológica conduziram as organizações, e aqui também integradas as de carácter terrorista, à criação de uma nova forma organizacional, as designadas organizações em rede (McKenna, 2006b).

As organizações em rede são auto-organizadas e bastante vantajosas no que respeita à resistência a uma possível ruptura, ou seja, caracterizam-se pela extrema flexibilidade, distanciando-se das modalidades rígidas, ao nível da tomada de decisão (ou seja são descentralizadas) (Fall, 2010; Gunaratna & Oreg, 2010; McKenna, 2006b). Tal flexibilidade reflecte-se ao nível da estratégia, da estrutura, bem como dos processos, permitindo às organizações o alcance de níveis de adaptação ao meio bastante elevados, razão pela qual este modelo estrutural começa agora a substituir as estruturas mais hierarquizadas. O que há de novo acerca das organizações em rede é o surgimento de novas ferramentas e sistemas que permitem às organizações, que adoptam esta estrutura, criar tais redes, nomeadamente ao nível da comunicação (McKenna, 2006a). Um aumento na acessibilidade a informação e, simultaneamente, uma mudança no desenho organizacional, tendencialmente permitem uma melhoria na comunicação organizacional (Huber, 1990 cit. in Curral & Chambel, 2001).

O surgimento da internet facilitou a criação destas redes, permitindo que organizações terroristas, como é o exemplo da Al Qaeda, se estruturarem por células sem que haja necessariamente contacto físico entre elas.

Gunaratna e Oreg (2010), muito embora defendam que o factor eficiência requer comunicação e coordenação, não deixam de salientar que a comunicação tem que ser, para este tipo de organizações, que actuam na “clandestinidade”, necessariamente mais reduzida, no sentido de evitar que as mesmas sejam alvo de declínio e menos vulneráveis à implementação de medidas contraterroristas. Ainda nesta linha de pensamento, e segundo Guedes (2007) e Gunaratna e Oreg (2010) embora a Al Qaeda, a um nível mais formal se estructure hierarquicamente, sendo este o seu princípio organizador, na prática, a sua actuação parece ser evidente de uma estrutura em rede, que melhor define o seu funcionamento, já que a estrutura clássica e hierárquica não se adequa às exigências actuais que permitem a manutenção e sobrevivência da organização (Guedes, 2007; Gunaratna & Oreg, 2010). Por todas as justificações apresentadas anteriormente, organizações como a Al Qaeda são altamente adaptáveis. Em situações específicas de declínio, a organização detém a capacidade de se reorganizar e reverter rapidamente para uma estrutura mais hierarquizada, criando um ciclo de realimentação, havendo sempre, pelo menos até aos dias de hoje, uma tendência para a organização se recriar e preservar a sua integridade organizacional (Gunaratna & Oreg, 2010).

Como motor da adaptação ao ambiente e à envolvente externa, as organizações terroristas começaram a tirar partido das inúmeras vantagens que emergiram depois do advento da modernização, nomeadamente com o aparecimento das novas tecnologias de informação e comunicação, mais especificamente a internet.

3.2. Processo de comunicação nas organizações terroristas

“A comunicação é um processo pelo qual um indivíduo, um grupo ou uma organização transmite um determinado tipo de informação, uma mensagem, destinada a outro indivíduo, grupo ou organização” (Greenberg, 2011, p. 323). De acordo com o modelo básico da comunicação, o emissor é o responsável pelo envio da mensagem (sendo que a mensagem compreende um determinado conjunto de informação, que é por norma devidamente codificada), transmitida através de um canal (meio pelo qual é transmitida a informação), que é depois decodificada pelo receptor (destinatário da mensagem). Relativamente à existência de um código, este é um aspecto

essencial, dado que constitui a forma pela qual o emissor decifra um determinado significado que deseja transmitir ao receptor, ou seja, é através da codificação e decodificação que é possível aos indivíduos interpretarem as mensagens e construírem significados. O feedback, ou retorno da informação, é a resposta dada pelo receptor (agora emissor) e que permite ao emissor inicial (agora receptor) avaliar se a mensagem foi bem recebida e compreendida. No fundo, o feedback permite deter o conhecimento acerca do impacto da mensagem no receptor (Currell & Chambel, 2001; Greenberg, 2011).

Este modelo, no nosso entendimento, explica claramente o modo como as organizações terroristas comunicam, com o intuito de fazer cumprir os objectivos para os quais se propõem. Tal como afirma Camara, Guerra e Rodrigues (2001) “qualquer comportamento é comunicação” (p. 433). Neste caso podemos afirmar que o emissor (os grupos terroristas) envia uma mensagem (actos de violência extrema) que é, maioritariamente, transmitida através de um canal (a internet). O receptor (alvos do ataque e dos actos de violência, sejam eles alvos de oportunidade ou meramente representativos e simbólicos) decodifica a mensagem que se traduz em sentimentos de terror, intimidação e coerção. Para efeitos de feedback, podemos aqui comparar os níveis de atenção, propaganda e publicidade que são destinadas a tal fenómeno, conferindo, ou não, a legitimidade e o alargamento do número de simpatizantes, que tanto ambicionam os grupos terroristas, fazendo-se cumprir um dos objectivos a que se propõe.

De entre as várias funções da comunicação, a mais importante, no caso das organizações terroristas é a imagem transmitida sobre a organização (Robbins, 2007). Para tal, a escolha de uma determinada estratégia de comunicação, isto é, a escolha de um determinado tipo de mensagem e a decisão acerca do meio de comunicação a utilizar, depende das expectativas que se tem acerca do comportamento de resposta do receptor, ou seja, depende da previsão acerca do comportamento do mesmo (Currell & Chambel, 2001).

Neste sentido, as evidências mostram que as novas tecnologias têm vindo a ajudar na disseminação de novas ideias e práticas, e quanto ao processo as organizações, eventualmente, tornar-se-ão organizações baseadas na cultura do conhecimento e da aprendizagem (McKenna, 2006a).

3.3. A internet: vantagens e potencialidades

Entre os diversos meios de comunicação social, é à televisão que cabe o papel mais central na estratégia dos grupos terroristas, pelo facto de transmitir notícias de forma instantânea e imparável, detendo a capacidade de difusão de imagens e palavras para qualquer parte do Mundo. Prova disso é que os principais atentados terroristas a que assistimos nos últimos anos usaram, de forma exaustiva, todos os acessos disponíveis aos meios de comunicação social, como o ataque de 11 de Setembro, planeado de modo a que, no momento do embate do segundo avião no World Trade Center, as principais cadeias de televisão estivessem a transmitir em directo. Involuntariamente, os meios de comunicação serviram os objectivos dos autores dos atentados e agiram tal como os mesmos previram. Mas, além deste “aproveitamento”, os grupos terroristas têm outras estratégias de envolvimento da comunicação social. Tal como já tínhamos anunciado anteriormente, relativamente aos níveis de participação dos grupos terroristas nos meios de comunicação, alguns grupos têm os seus próprios suportes tecnológicos para produzir informação sobre si próprios, não se limitando somente aos tradicionais meios de comunicação, mas sim usando cada vez mais os designados novos meios de comunicação, em particular a Internet (Faria, 2007). Enquanto meio de transmissão de informações, “a internet encontra espaço nas organizações terroristas; desde receitas para o fabrico de explosivos a manuais de actividades criminosas, a internet apresenta-se como um meio privilegiado para a disseminação do terror” (Nascimento, 2002, p.50).

É comum a Al Qaeda publicar vídeos *online* e fazer declarações para jornais do mundo árabe, transmitindo mensagens direccionadas a segmentos específicos da população (Gerwehr & Daly, 2006). As armas e as bombas, desde sempre utilizadas pelos grupos terroristas, não são, nos dias de hoje, as únicas armas do terrorismo; às quais devemos acrescentar a Internet, que veio revolucionar toda a dinâmica da informação. Com efeito, nos últimos anos, a arte da comunicação terrorista evoluiu de tal forma, que hoje os próprios grupos terroristas podem controlar todo o processo produtivo, desde a determinação do conteúdo, o contexto, bem como o meio pelo qual a mensagem é projectada (Hoffman, 2006), com a finalidade de alcançar um

público-alvo mais amplo, através de uma mensagem mais concisa (Baran, 2008 cit. in Bilgen, 2012). Apesar de necessitarem e de empregarem os meios de comunicação como fonte vital para as suas acções, os terroristas também já perceberam que o acesso que têm à comunicação social não é o mesmo que têm relativamente às fontes oficiais (Faria, 2007). Além disso, estão conscientes de que os meios de comunicação, ao mostrarem a violência provocada pelos ataques terroristas, podem cumprir um dos seus objectivos, que é espalhar o medo, mas podem também chamar a atenção da opinião pública, transmitindo uma imagem não muito positiva, colocando em causa a tão almejada legitimidade política (Faria, 2007). No entanto, com o aparecimento da internet, os mesmos grupos passaram a poder disseminar a informação que pretendem, resilientes a qualquer censura e a qualquer filtragem que possa eventualmente ser feita pelos jornalistas, razão pela qual os meios oficiais foram substituídos pela internet. E, apesar de os meios de comunicação não criarem acções terroristas, a sua actuação pode facilitar o sucesso estratégico dos grupos terroristas (Faria, 2007). É neste sentido, e por esta razão, que iremos eleger a internet, de entre todos os meios de comunicação possíveis e existentes, como o meio de comunicação de eleição para o desenvolvimento deste trabalho.

A internet é constituída por uma rede de comunicações transnacional que permite a troca de informação, bem como a aquisição de bens e serviços. A par da sua evolução, foi aclamada como um instrumento, um meio integrador de culturas capaz de favorecer a comunicação entre governos, empresas e consumidores (Weimann, 2004).

No início dos anos 90, a internet constituía já uma plataforma internacional e registava mais de sete milhões de utilizadores em todo o mundo. Porém, foi na década de 90 que se assistiu ao crescimento descomedido, não só do número de utilizadores, como dos conteúdos disponíveis e das tecnologias utilizadas para acesso a esta rede de comunicação global. Este sistema tornou-se tão complexo que é praticamente impossível determinar quem o domina e, ainda hoje, não se conhecem todas as acções mal-intencionadas que podem decorrer desta plataforma tecnológica (Ribeiro & Amaral, 2003).

Ao mesmo tempo que surgiram inúmeras oportunidades, no sentido de se criarem fóruns, através dos quais crescia a possibilidade de trocar ideias,

estimular e sustentar a democracia em todo o mundo, com o enorme crescimento ao nível da utilização de redes, foram também colocados novos desafios, na medida em que organizações de diversos tipos poderão utilizar este poderoso meio de comunicação que é a internet, com vista à proliferação de conteúdos extremamente violentos na web. Alguns grupos com objectivos políticos bastante distintos, mas unidos na utilização de táticas terroristas, começam a usar a rede com o intuito de “distribuir propaganda, comunicar com os seus apoiantes, promover a sensibilidade do público e simpatia pelas suas causas, e até mesmo para executar as suas operações” (Weimann, 2004, p.3). Por todas as razões apresentadas e pelas inúmeras vantagens que apresenta, “a internet é a arena ideal para as actividades dos grupos terroristas” (Weimann, 2004, p.3).

De um modo geral, este é um meio de fácil acesso, permitindo um rápido e eficaz fluxo de informação a baixo custo, sem que haja, por parte do Governo, pouca ou nenhuma forma de regulamentação, censura ou controlo. Através deste meio, capaz de atingir um vastíssimo público espalhado por todo o Mundo, é possível manter o anonimato na comunicação bem como o sigilo da identidade do indivíduo que comunica a mensagem. Acresce ainda o facto de este ser um ambiente multimédia, ou seja, detém a capacidade de combinar texto, gráfico, áudio, vídeo, permitindo ao usuário fazer *download* de filmes, vídeos, músicas, livros, cartazes, entre muitas outras publicações. Devido ao facto de ser acessível a qualquer usuário, este meio é também capaz de moldar a cobertura mediática dos meios de comunicação tradicionais, que utilizam cada vez mais a internet como motor de busca para fonte de histórias sensacionalistas (Weimann, 2004).

Fica então claro que o uso da internet pode aumentar significativamente o alcance de determinados objectivos inerentes aos grupos terroristas, dado que os mesmos aproveitam as novas opções oferecidas por este meios de comunicação (European Commission, 2008). Prova disso é que no ano de 2000, a maior parte das organizações terroristas activas já tinham estabelecido presença na internet, mantendo mais do que um site na web, em vários idiomas, confirmando assim a proposta de Hoffman (2006) de que "quase todos os grupos terroristas têm sites (...) hoje em dia, quem não estiver na web, não existe" (p.206). Relativamente ao conteúdo, a maioria dos sites terroristas apresentam uma breve descrição no

que respeita às actividades do grupo, a história da organização, uma análise detalhada do seu fundo social e político, uma biografia dos seus líderes, fundadores e heróis, bem como informações sobre os seus objectivos políticos e ideológicos, nunca esquecendo a crítica feroz aos seus inimigos e uma actualização constante das principais notícias.

Weimann (2004) vai mais longe e refere que estes sites são destinados a três tipos de audiência: (1) os **actuais apoiantes**: são cativados por intermédio de informações relevantes e detalhadas sobre as actividades do grupo, mas também sobre políticas internas da organização terrorista; são também referenciados os aliados e os concorrentes face à organização. Por norma, estes sites colocam à disposição do visitante distintivos, camisolas e bandeiras, bem como vídeos, tudo destinado a cativar a atenção deste público (2) a **opinião pública internacional**: poderá englobar um público que não está directamente envolvido no conflito, mas que eventualmente poderá ter algum interesse nas questões envolvidas. Em prol deste público, as organizações terroristas disponibilizam as diversas informações sobre a organização, em vários idiomas (3) os **inimigos públicos**: o conteúdo dos sites pretende desmoralizar o inimigo, ameaçando com ataques e promovendo o sentimento de culpa sobre as suas condutas e motivos, embora, obviamente não sejam revelados os esforços feitos no sentido de alcançar fisicamente. Neste processo há ainda uma tentativa de promover e estimular o debate público entre os estados inimigos, no sentido de alterar e mudar a opinião pública, enfraquecendo os apoiantes do regime (Weimann, 2004).

Desta forma, é possível compreender o porquê de todas as potenciais vantagens, que foram enumeradas anteriormente, acerca da internet não passarem despercebidas pelas organizações terroristas. Tanto é que, independentemente das suas orientações políticas (sejam elas islâmicas, marxistas, nacionalistas ou separatistas, racistas ou anarquistas), todas as organizações consideram a internet o meio mais atractivo no que concerne à estratégia de comunicação (Weimann, 2004).

3.3.1. De que modo as organizações terroristas utilizam a internet

*“A internet é a primeira coisa que a humanidade construiu
e que a humanidade não entende,
a maior experiência de anarquia que alguma vez tivemos”*

(Eric Schmidt)

Faz parte ainda do nosso objectivo, e partindo de pressupostos apresentados anteriormente, relativamente às inúmeras vantagens apresentadas pela internet, analisar de que modo a mesma é utilizada pelas organizações terroristas. Apesar da crescente presença das organizações terroristas, jornalistas, académicos e políticos discutiam a combinação do terrorismo e da internet, concentrando a sua atenção na ameaça representada pelo terrorismo cibernético e, por vezes, esquecendo e desvalorizando os vários usos que os terroristas fazem da internet, todos os dias (Weimann, 2004).

São diversos os estudos, realizados por diferentes autores (Furnell e Warren, 1999; Cohen, 2002; Thomas, 2003; Weimann, 2004; Shetret, 2011) que defendem que a internet é empregue, pelas organizações terroristas, para diversas finalidades, entre as quais se destacam: o processo de recrutamento e mobilização; propaganda e publicidade; *networking* e partilha de informação; angariação de fundos; guerra psicológica (na qual se introduz o terrorismo cibernético); manipulação de dados e informações, bem como o planeamento e a coordenação estratégica (Conway, 2006). Há ainda autores (Celebi, 2006; Denning, 2009) que acrescentam uma outra finalidade inerente à utilização da internet, por parte destas organizações, que diz respeito à formação e treino via internet.

No entanto, para efeitos da presente dissertação, optámos por aprofundar somente o processo de recrutamento; propaganda e publicidade; *data mining*; *networking* e partilha de informação; formação e treino e ainda o terrorismo cibernético. Isto porque tais processos constituem-se como os mais relevantes e representativos para efeitos da presente análise.

3.3.1.1. Recrutamento

Segundo Chiavenato (2000), o conceito de recrutamento traduz-se no conjunto de procedimentos que visa atrair e captar candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar determinados cargos dentro de uma organização. Dado que esta é a actividade que permite à organização captar os recursos humanos de que necessita, por forma a colmatar as carências internas (Caetano & Vala, 2002), podemos afirmar que nenhuma organização, seja de cariz terrorista ou não, sobrevive sem os recursos humanos. Tal facto, torna o processo de recrutamento e selecção indispensável às organizações terroristas (Celebi, 2006).

De acordo com Sparago (2007), o recrutamento representa uma das maiores necessidades associadas às organizações terroristas, na medida em que a sua implementação e consecutivo sucesso permite que as mesmas sobrevivam e prosperem ao longo dos tempos, sendo que os recursos humanos representam o “corpo” da organização.

De entre as várias formas de recrutamento existentes no âmbito das organizações terroristas, actualmente, a internet desempenha um papel importante, nomeadamente no que respeita a processos de auto-recrutamento, que são feitos através da difusão de mensagens e vídeos, que visam estimular a imaginação e alcance de “pontos fracos” dos potenciais recrutas (Kruglanski & Fishman, 2006). No fundo, o processo de recrutamento através da internet passa pela utilização de técnicas e tecnologias de propaganda e publicidade (com base em retórica política e religiosa), com o intuito de recrutar e mobilizar potenciais voluntários para o desempenho de um papel mais activo no apoio às actividades e causas da organização em questão (Denning, 2009; Weimann, 2004). Por norma, o marketing que é feito é dirigido essencialmente para jovens adultos, que representam os usuários da internet mais prolíferos e que, pela sua faixa etária, são mais susceptíveis a este tipo de propaganda (Piper, 2008). No entanto, Weimann (2004) defende a proposição de que as organizações terroristas tipicamente procuram e vão ao encontro de recrutas, ao invés de esperar que os próprios se “apresentem”. Weimann (2004) vai mais longe e refere que, em 2003, a Al Qaeda forneceu alguns detalhes de uma campanha de recrutamento, baseada em alta tecnologia, que tinha como objectivo primordial recrutar uma série de “combatentes” para as suas causas e que,

para tal, os mesmos foram “bombardeados” com decretos religiosos e propaganda anti-americana, bem como foram fornecidos manuais de formação “de como ser um terrorista” (p.8). Mais tarde, os potenciais recrutas eram conduzidos a salas de *chat* secretas, através das quais eram fornecidas informações detalhadas do modo como os indivíduos, posteriormente, iriam ser transportados para o Iraque.

Apesar do papel fundamental que a internet desempenha, enquanto instrumento indirecto de comunicação, para a concretização do processo de recrutamento e seleção de candidatos ao exercício de funções nas organizações terroristas, não podemos deixar de referir a importância dos meios directos. Ou seja, a abordagem pessoal/relações pessoais que representam uma fonte determinante de motivação para que depois o indivíduo tenha o desejo de procurar mais informações e materiais sobre a organização terrorista em questão e aqui sim, através da internet (Kruglanski & Fishman, 2006; Sageman, 2008).

3.3.1.2. Propaganda e publicidade

Até ao advento da internet, as organizações terroristas em busca de propaganda e publicidade para as suas causas, utilizavam os designados “tradicionais meios de comunicação”, nos quais se englobam a rádio, a televisão, bem como a imprensa escrita. Contudo, nos dias de hoje, as organizações terroristas detêm os próprios meios de comunicação, controlando directamente o modo, a forma e o conteúdo das mensagens que pretendem divulgar e disseminar (Weimann, 2004).

No fundo, cada organização terrorista possui uma diversidade de técnicas de comunicação para atrair e preparar os seus novos membros para o futuro, adoptando estratégias para solidificar a mentalidade terrorista. Como exemplo, apresentamos a disponibilização de vídeos na internet que tem sido um dos meios mais utilizados para atrair novos membros, para além de ser um forte motivador (Kohlmann, 2006 cit. in Sparago, 2007). O departamento de comunicação da Al Qaeda, também conhecido como o departamento da informação, actua no sentido de promover a divulgação da ideologia da organização para a população muçulmana. Cada departamento fica responsável por uma tarefa específica: um pela edição de filmes e vídeos; outro pela imprensa e relações exteriores (Gunaratna & Oreg, 2010).

3.3.1.3. *Data mining*

O conceito de *data mining* diz respeito a uma tecnologia que emergiu da interseção de áreas como a estatística (utilização de algoritmos estatísticos e matemáticos) e a inteligência artificial (Sferra & Corrêa, 2003). É parte de um processo maior, conhecido como *KDD (Knowledge Discovery in Databases)* que permite a extracção não trivial de conhecimento previamente desconhecido e potencialmente útil, de um banco de dados, para se utilizar na tomada de decisão, concebendo aos seus utilizadores a possibilidade de adquirir vantagem competitiva face aos seus concorrentes. No fundo, o conceito de *data mining* define o “processo automatizado de apreensão e análise de grandes conjuntos de dados, com vista à extracção de um significado, sendo utilizado tanto para descrever características do passado como para prever tendências para o futuro” (Sferra & Corrêa, 2003, p.22).

Uma vez que a internet contempla um conjunto de informações de uso potencial para os grupos terroristas, através da qual podem aceder a um conjunto diversificado de informações (acesso a mapas de satélite, fotografias, projectos e informações sobre rotas de transportes e redes de comunicação, infra-estruturas, instruções sobre dispositivos e explosivos, armas nucleares e biológicas), estas organizações operam a partir de grandes bancos de dados que contêm informações detalhadas sobre os potenciais alvos do ataque (Piper, 2008). Tal potencialidade permite a recolha de informação sobre os potenciais alvos, especialmente informação crítica, que conduz as organizações terroristas a um estudo pormenorizado sobre as debilidades estruturais e económicas, inerentes aos alvos, prevendo-se os efeitos cascata resultantes das falhas de determinados sistemas (Sferra & Corrêa, 2003). Não foi por acaso que os Estados Unidos da América e muitos outros governos, após os atentados do 11 de Setembro, removeram um conjunto de informações da web. Contudo, a informação disponível, ainda hoje, deve ser alvo de atenção dada a sua disponibilidade e acessibilidade fácil, que poderá revelar-se prejudicial em mãos erradas (Piper, 2008).

3.3.1.4. *Networking* e partilha de informação

Como resultado da adopção de uma estrutura em rede, muitas organizações terroristas, entre elas a Al Qaeda, utilizam a internet para comunicar e manter contacto intra e inter grupos (Weimann, 2004). “Os grupos terroristas dizem que a informação, tal como o amor, somente é útil se for compartilhada” (Piper, 2008, p. 30). Neste sentido, Piper (2008) defende que as organizações terroristas têm uma enorme necessidade de compartilhar informação, nomeadamente no que respeita ao fabrico de explosivos, à obtenção e passaportes fraudulentos, publicação de manifestos, realização de certos eventos, bem como fornecer informações logísticas e táticas, entre outros.

3.3.1.5. Formação e treino

A internet detém ainda a capacidade de transformar o processo de aprendizagem no seio das organizações terroristas, permitindo a indivíduos singulares e simpatizantes das causas e actividades terroristas que, de um modo rápido, fácil e eficaz construam e aprendam um pouco mais sobre a ideologia, os métodos e as metas a que a organização se propõe. Deste modo, qualquer indivíduo, poderá aceder a informação sobre a organização, iniciando uma viagem por bibliotecas, documentos, arquivos multimédia, campos de treino virtuais, *software* de simulação de ataques e até mesmo universidades *on-line* (Celebi, 2006; Denning, 2009).

A Al Qaeda é um exemplo de uma organização terrorista que reconhece o valor da internet em prol da educação e formação dos seus membros, na medida em que os mesmos, através da tecnologia da informação, podem aceder virtualmente a treinos militares e ideológicos, em qualquer idioma, momento e lugar (Denning, 2009). A Universidade virtual da Al Qaeda compreende várias “escolas”, incluindo formação em tecnologias de informação e comunicação, tecnologia de explosivos, de entre muitos outros campos. Contudo, é importante referir que a maior parte desta informação encontra-se encriptada e codificada (Celebi, 2006).

Outro aspecto importante relativamente a esta modalidade de formação é a questão do treino motivacional, processo que permite a construção e solidificação da mentalidade terrorista (Celebi, 2006). Factos apresentados anteriormente são confirmados pelas afirmações de Ayman Al

Zawahiri ao afirmar que “mais de metade da guerra é travada no campo de batalha que são os meios de comunicação; uma corrida com a finalidade de alcançar as mentes e os corações dos muçulmanos” (cit. in Celebi, 2006).

3.3.1.6. Terrorismo cibernético

O Terrorismo cibernético é uma ameaça que surgiu em todo o mundo, na década passada e mostra provas de que está aqui para ficar! Com a desenvoltura inerente aos terroristas, a sua adaptabilidade a mudanças constantes, quer da sociedade quer da tecnologia, é uma forma de guerra que precisa ser reconhecida, reavaliada e respondida (Olmstead & Siraj, 2009, p.16).

Não ficando à margem do intenso desenvolvimento tecnológico e científico que vem pautando o crescimento das sociedades modernas, os grupos terroristas dispõem, nos dias de hoje, de novos recursos e vias alternativas para a prossecução dos seus objectivos e das suas actividades de cariz violento (Ribeiro & Amaral, 2003). Neste sentido, confirma-se a tese de que “toda a oportunidade acarreta a sua própria vulnerabilidade” (John Arquilla, 2005 cit. in Celebi, 2006, p.43). Dado que as sociedades modernas se mostram cada vez mais dependentes dos recursos informáticos e das novas tecnologias de comunicação, aos terroristas é permitido o alcance de novos alvos, como é o caso da penetração num sistema informático vital, com o claro intuito de o destruir, alterar ou copiar toda a informação armazenada, o que consequentemente resultaria numa série de consequências nefastas para vários sectores da sociedade. Neste âmbito, o ciberterrorismo perfila-se como uma nova e séria ameaça para as sociedades contemporâneas (Nascimento, 2002). Este conceito foi utilizado pela primeira vez na década de 80, mas foi a partir dos ataques às Torres Gémeas do World Trade Center que o fenómeno se intensificou. É neste pano de fundo que surge o novo conceito de terrorismo cibernético, fruto da convergência entre ciberespaço e terrorismo ou, mais explicitamente, na utilização do ciberespaço para fins terroristas. E é deste modo que o terrorismo e a internet se encontram numa relação cada vez mais estreita e perigosa, podendo relacionar-se de dois modos distintos: se por um lado, a internet se transformou num fórum para os grupos terroristas difundirem as

suas mensagens de violência e para comunicarem entre grupos, bem como com os seus simpatizantes, por outro lado, os indivíduos e os grupos terroristas ensaiam ataques às redes de computadores – acção que se designa por Ciberterrorismo. Segundo Mark Pollitt (cit. in Ribeiro & Amaral, 2003), o Ciberterrorismo traduz-se “num ataque premeditado contra informações, dados, sistemas e programas de computadores, com intenções políticas, económicas, religiosas ou ideológicas resultando em violência contra alvos não combatentes de organizações ou agentes clandestinos”(p.34).

Os principais actores destes ataques são os *hackers*, ao serviço de organizações criminosas ou de estados subversivos. Este tipo de terrorismo tem como principal finalidade causar danos graves, como é o caso da destabilização política, ideológica ou financeira de um grupo, uma organização ou o governo, utilizando a internet como o modo de perpetuarem as suas ações.

Relativamente ao tipo de armas utilizadas, estas podem ser: (1) **armas convencionais** ou também designadas por armas de destruição física, que são comumente utilizadas para atacar estruturas físicas dos suportes de informação, impedindo a utilização de determinados serviços; (2) **armas lógicas**, que são desenhadas para atacar, essencialmente, a lógica operacional dos sistemas de informação, introduzindo atrasos ou comportamentos indesejados no seu funcionamento e, por último (3) as **armas comportamentais**, que actuam no sentido de destruir a confiança que os utilizadores depositam nos sistemas de informação e na rede que os suporta, numa tentativa de manipular a informação que neles circula. A este nível, os terroristas do ciberespaço utilizam, essencialmente, a guerra psicológica, também vulgarmente utilizada ao nível do terrorismo convencional (Ribeiro & Amaral, 2003).

Os seus objectivos são especialmente simbólicos e altamente mortíferos, procurando a sua repercussão e multiplicação pelos meios de comunicação social, cuja omnipresença potencia os seus efeitos, provocando pânico generalizado, e originando respostas em todos os campos de intervenção estratégica, com os correspondentes custos. Pior do que tudo, abalam a economia do mundo desenvolvido e, em alguns casos corroem os principais alicerces das sociedades democráticas, limitando a liberdade dos seus cidadãos,

pela obsessão securitária que é criada, não só nas pessoas, mas principalmente nos responsáveis políticos (Ribeiro & Amaral, 2003, p.39).

No futuro, “os terroristas provocarão mais danos com um teclado, do que com uma bomba” (Denning, 2001, p.282). Como tal, será necessária suficiente supervisão humana e intervenção, no sentido de “proteger aqueles a quem a tecnologia serve” (Denning, 2001, p.283).

Em suma, o que importa realçar é o facto de que todos os processos acima descritos apresentam algo em comum, na medida em que a combinação de todos eles conduz as organizações terroristas à prossecução e concretização dos objectivos a que se propõem. Outra característica comum é que todos eles podem ser implementados e praticados via internet. Quer isto dizer que tanto o recrutamento, a propaganda e publicidade, o *data mining*, *networking* e a partilha de informação, a formação e treino, bem como o terrorismo cibernético, constituem processos distintos, que se interligam entre si e, em conjunto, permitem o alcance do processo comunicacional através da internet nas organizações terroristas.

Neste sentido, para que ocorra o processo de recrutamento e selecção, as organizações terroristas necessitam do auxílio de um outro processo que comporta a propaganda e a publicidade que é feita sobre a organização em questão e, posteriormente é essencial que haja um meio para implementar a formação e o treino que permitem a comunicação da ideologia, dos métodos e metas da organização, favorecendo a solidificação da mentalidade terrorista. O processo de *data mining* permite recolher informação estratégica e relevante acerca dos potenciais alvos, com vista ao planeamento e coordenação de ataques que, por intermédio do processo de *networking* e partilha de informação poderá ser, efectivamente, comunicado inter e intra grupos terroristas. Por fim, o terrorismo cibernético, não deixa de ser um modo de comunicação da mensagem terrorista, mensagem que dissemina o medo e o terror, com o objectivo de intimidar uma audiência, com a particularidade, neste caso, do ataque ser planeado contra sistemas de informação e dados. Contudo, o objectivo último mantêm-se e diz respeito à destabilização ideológica, política ou financeira de um grupo, organização

ou governo.

3.3.2. A luta contra o terrorismo: a comunicação social e a internet

Pela complexidade inerente que o fenómeno do terrorismo expressa, tanto na variedade das suas formas como das suas causas e objectivos, e pelo carácter clandestino dos seus agentes e dos seus métodos, a luta contra ele é sempre difícil nas democracias pluralistas, onde terá de ser conduzida de forma simultânea em várias frentes, procurando um delicado equilíbrio, muitas vezes difícil de estabelecer, entre, por um lado, respeito pelos direitos, liberdades e garantias que caracterizam esse tipo de sociedades e, por outro, eficácia na manutenção da segurança (Martins, 2010).

Segundo Félix (2004), “o objectivo maior da causa terrorista será, talvez, a aniquilação dos valores da sociedade democrática” (p.160). Ora declarado o terrorismo, o seu combate necessitará de medidas específicas, todas complementares umas às outras, só podendo qualquer uma delas ser verdadeiramente eficiente com o concurso das restantes (Martins, 2010).

A experiência dos estados democráticos no séc. XX sugere que o que é realmente necessário para derrotar, efectivamente, o terrorismo é uma resposta multifacetada, concertada, cuidadosamente calibrada para o nível requerido para lidar com a dimensão do terrorismo, combinando os mais válidos elementos das medidas políticas, legais, policiais, militares e sócio económicas (Wilkinson, 1990 cit. in Martins, 2010).

3.3.2.1. O papel da comunicação social

Se, anteriormente, considerámos que os meios de comunicação fornecem “oxigénio ao terrorismo”, de que forma poderão actuar as sociedades democráticas, a fim de diminuir tal oxigénio? Por forma a responder à questão é indispensável referir a actuação da comunicação social. Como demonstrado anteriormente, o primeiro e imediato objectivo do terrorismo é espalhar o medo. Para isso, é fundamental, para as organizações terroristas, o factor publicidade, de preferência publicidade que acentue os efeitos de coação psicológica decorrentes da acção terrorista. Assim sendo, a eliminação das notícias sobre a sua actividade poderia ser dissuasiva do terrorismo, mas essa eliminação, que é geralmente mais ou menos

conseguida através da censura nos regimes ditatoriais, não é possível nem desejável nos regimes democráticos pluralistas, onde a liberdade da comunicação e expressão constitui em um pilar imprescindível das restantes liberdades assim como do regular funcionamento de todo o sistema socio-político. Porém, a consciencialização dos agentes da comunicação social acerca do que são e de como funcionam os grupos terroristas pode e deve levá-los a voluntariamente optarem por elaborar a informação de um modo mais “contido”, que atenua os impactos psicológicos mais aterrorizantes (Martins, 2010).

Se, por um lado, os atentados às Torres Gémeas foram “estrategicamente planeados, de modo a que os meios de comunicação cobrissem a história com o mediatismo que merecia (...) tornando estes atentados os mais difíceis para a história jornalística moderna” (Shurkin, 2007, p. 81; Faria, 2007), por outro, um modo de abordagem distinto foi feito pelos meios de comunicação britânicos, relativamente aos atentados de Londres, em 2005 (Martins, 2010). A imprensa mundial, para efeitos dos atentados em Londres, utilizou fotografias menos chocantes, optando somente por divulgar algumas fotografias de feridos ligeiros, acção que resultou de uma ponderada decisão conjunta dos principais meios de comunicação britânicos, do Ministério do Interior e das autoridades policiais. Toda a estratégia de comunicação foi definida até ao mais ínfimo pormenor, não originando uma multiplicação de fontes e, consequentemente evitando-se as informações contraditórias (Martins, 2010).

Um aspecto importante na luta contra o terrorismo é, portanto, o modo pedagógico que deve acompanhar a disseminação da informação pelos meios de comunicação. Ou seja, os factos devem ser relatados, no sentido de contrariar a produção de terror no seio da sociedade civil, no combate ideológico às razões invocadas pelos grupos terroristas, bem como a desmistificação das justificações que os mesmos apresentam para os seus actos. Por tudo isto, é importante que governo e comunicação social se recusem a reconhecer e, consequentemente, a legitimar tais grupos como combatentes políticos, isto porque, muito embora as causas possam até ser políticas, os seus métodos são inequivocamente criminosos, de modo algum aceitáveis como forma de luta política, sobretudo em sociedades democráticas (Martins, 2010).

Por forma a minimizar e reduzir os efeitos da relação que os meios de comunicação detêm sob o fenómeno do terrorismo, Bilgen (2012) apresenta algumas recomendações. Tais recomendações passam por uma reavaliação e mudança de retórica que os meios de comunicação devem fazer quando relatam uma notícia de cariz terrorista. É um facto que tais eventos devem ser relatados, embora isso possa ser feito de um modo responsável e menos sensacionalista, procurando salvaguardar a objectividade e clareza da informação quando relatam a notícia, evitando aterrorizar as audiências com o uso de pormenores chocantes. Bilgen (2012) acrescenta, ainda, a possibilidade de existência de relações permanentes e responsáveis, baseadas em confiança mútua, estabelecidas entre governo e meios de comunicação; a intenção prende-se com o fornecimento de informações políticas e contextuais específicas, por parte do Governo, acerca dos eventos terroristas que, mais tarde, devem ser relatados pelos meios de comunicação, com a finalidade de informar a audiência. Tal parceria, que melhor informa o público, refuta os argumentos terroristas, privando as organizações terroristas de alcançarem a publicidade que tanto almejam e tanto necessitam para se manterem (Bilgen, 2012).

Apesar da apresentação de algumas propostas de acção, a questão irá sempre colocar novos dilemas e desafios em aberto, dadas as divergências que as várias opiniões apresentam (Faria, 2007). Se por um lado, surgem argumentos a favor de se colocarem restrições, impostas pelo governo, à cobertura mediática dos actos terroristas, por outro, há quem acredite na imposição de tais restrições, mas de forma voluntária, por parte da comunicação social, em prol de uma actuação responsável. Também há quem argumente que é preferível restringir, ou até mesmo, não divulgar qualquer tipo de informação, na medida em que limita a propaganda ao terrorismo; numa posição contrária há quem defenda que tal assunção constitui um passo para minar a credibilidade da imprensa e, consequentemente, os valores democráticos da sociedade (Faria, 2007).

Assim, conforme a informação obtida anteriormente, assumimos uma postura crítica, defendendo a importância da cobertura mediática face ao fenómeno de terrorismo, contudo alertando para o modo como essa informação deve ser transmitida pelos meios de comunicação, por forma a não confirmar os objectivos pretendidos pelas organizações terroristas. A

ênfase deve ser colocada na actuação dos meios de comunicação, com base em princípios éticos que se aplicam, geralmente a diversas situações que, tal como o terrorismo, também são notícia (Faria, 2007).

3.3.2.2. A internet na luta contra o terrorismo

Mas, se uma actuação consciente e responsável por parte dos meios de comunicação é importante, é também essencial para as actividades na luta contra o terrorismo, o desenvolvimento e aplicação de um bom sistema de informação, que consiste num serviço de “inteligência”, criado para a obtenção e tratamento de informação (Martins, 2010). A aplicação destes sistemas advém da necessidade de conhecer, prever e evitar atentados terroristas, criando guias de acção, que actuam no sentido de infiltrar agentes, aliciar informadores, desenvolver actividades de contra-informação e propaganda, capturando terroristas e desmantelando redes. Neste sentido, tem-se desenvolvido, sobretudo a partir dos anos oitenta do séc. XX, uma crescente cooperação entre os sistemas de informação de vários países, havendo partilha de informações e reunião de esforços operacionais. Essa crescente cooperação que, aliás, tende a alargar-se e a intensificar-se, tem estado na base do elevado número de relativos sucessos, tanto no que diz respeito ao evitar de atentados terroristas (verificado em todo o mundo desde os finais de 2001), como na captura dos seus agentes (Martins, 2010).

A análise das controvérsias que decorrem da comunicação virtual, das disputas e dos debates, significam muito sobre a mentalidade terrorista, traduzindo as suas motivações, dúvidas e medos. De diversas formas, tais debates sinalizam uma janela aberta para um mundo sobre o qual pouco é ainda conhecido. Também podem servir aqueles que pretendem combater o terrorismo ou minimizar os seus estragos, através de uma longa compreensão e aprendizagem sobre as clivagens internas inerentes ao fenómeno. Através destes debates, por vezes, encontram-se “formas práticas para apoiar as vozes contra o terror, para ampliar as lacunas dentro dessas comunidades perigosas e de canalizar o discurso a formas não violentas de acção” (Weimann, 2006, p.637).

3.3.2.2.1. Estratégias de intervenção no combate ao terrorismo

Shetret (2011) aponta quatro possíveis intervenções que se reforçam e complementam mutuamente, que podem e devem ser mediadas por uma variedade de partes interessadas, através da internet, com o intuito de combater o terrorismo. Com vista à aplicação e implementação de tais medidas, não podemos subestimar a importância que tem a escolha de um mensageiro credível, ou seja que se manifeste como um indivíduo ou grupo, cultural e linguisticamente representativo para a comunidade local. A independência do mensageiro é um ponto crítico que deve ser salvaguardado, para que a sua credibilidade não seja associada a qualquer intenção política ou partidária (Shetret, 2011).

A primeira medida de intervenção apresentada tem que ver com o **enfraquecimento da imagem de culto**. A comunidade contraterrorista tem sido pouco eficaz relativamente ao confronto, face a figuras designadamente carismáticas que detêm ideologias extremistas e defendem o uso da violência, com vista ao alcance dos seus objectivos. Alguns estados optam pela solução de eliminação de *sites* e fóruns virtuais adoptando, neste sentido, uma postura mais activa. No entanto, tal solução é revertida, por parte das organizações terroristas, que voltam a promulgar as mesmas informações, através de um novo *link*. Como tal, Shetret (2011) defende que uma resposta mais eficaz, a longo prazo, seria danificar e desacreditar a personalidade, credibilidade e legitimidade dos grupos terroristas, bem como desafiar o seu modo de liderança. Do mesmo modo que os grupos terroristas utilizam a internet para disseminar informação e mensagens aos seus simpatizantes, através da qual conseguem estabelecer uma forte base de apoio para as suas causas, também os *stakeholders*³ podem, do mesmo modo, criar e espalhar mensagens anónimas, através dos quais desacreditam as histórias e as personalidades de culto de determinadas organizações (Shetret, 2011).

Desafiar a doutrina extremista constitui outra medida apresentada por Shetret (2011). Por norma, as organizações terroristas usam a internet

³ *Stakeholders* é o vocábulo utilizado para designar o conjunto de partes interessadas.

para espalhar e reforçar ideias e visões particulares sobre o mundo, bem como disseminar mensagens específicas de violência que relatam narrativas extremamente bem delineadas, através das quais tentam legitimar e justificar o uso da violência. Uma forma de contrapor esta tendência poderá ser através da internet. Mais especificamente, utilizando as potencialidades da mesma, com o intuito de revelar lacunas quanto aos conteúdos e dimensões específicas destas narrativas, desafiando as explicações teóricas e contra-argumentando o uso de violência. Nesta medida em particular, indivíduos e organizações legítimas e respeitadas poderão expandir a sua presença virtual, amplificando vozes, a fim de contradizer, directamente, os argumentos apresentados por grupos terroristas (Shetret, 2011).

A terceira medida de intervenção passa por **dissipar a glória do estilo de vida terrorista**. De acordo com muitas narrativas, existe alguma tendência, por parte de ideólogos extremistas, activistas e indivíduos radicais, de enaltecer e engradecer as suas próprias vidas, ignorando a “falta de romance” que não coexiste, claramente, com a adopção deste papel. Um ponto importante, face à intervenção, poderá passar por contradizer tais noções. Através das comunicações *on-line*, feitas por diversos *stakeholders* (ex: relações de cooperação estabelecidas entre governo e meios de comunicação), o destaque deverá ser feito no sentido de denunciar o conceito de mártir, bem como o uso de violência para finalidades políticas (Shetret, 2011).

Por último, Shetret (2011) apresenta outro tipo de medida, ao nível da intervenção, o qual designa de **disponibilização de comunicados contra a narrativa terrorista**. Do mesmo modo que se constrói uma narrativa, para a elaboração de uma “contra narrativa” é necessário que a mesma apresente “um princípio, meio e fim, construída como uma abordagem social que educa e capacita as comunidades (...) que apela àqueles que se encontram alienados e marginalizados da sociedade” (p.7). A descrição e actuação da medida deve ser direccionada, quer ao nível cultural quer geográfico, para a comunidade em questão, enfatizando as suas particularidades. Complementar um conjunto diverso de medidas, derivadas de distintos *stakeholders*, constitui-se como um aspecto essencial na aplicação de um programa consistente, na luta contra o terrorismo (Shetret, 2011).

Conclusão

A definição do termo terrorismo gera ainda alguma controvérsia entre a comunidade científica, verificando-se algum desentendimento entre vários autores (Hoffman, 2006; Nascimento, 2002; Schmid e Jongman, 1988 cit. in Kruglanski & Fishman, 2006) relativamente à caracterização do conceito e, conseqüentemente, à existência de inúmeras definições. Tal dificuldade, poderá constituir uma limitação para a presente dissertação, comprometendo a análise feita posteriormente, dada a falta de rigor e clareza que norteiam a definição. No entanto, e apesar desta multiplicidade de definições, existe um ponto em comum entre elas que se revela de extrema importância. Diz respeito ao carácter psicológico do terrorismo, ou seja, o que transforma um acto de violência em terrorismo são os efeitos psicológicos provocados, que se sobrepõem aos efeitos físicos e materiais (Nascimento, 2002). Neste sentido, poder-se-à dizer que o terrorismo tem por objectivo gerar uma atmosfera de medo, insegurança e repressão, fazendo propaganda da sua causa, onde o alvo é a audiência, atingida por intermédio dos meios de comunicação, numa tentativa de dissolver as normas sociais vigentes e de destabilizar contínua e sistematicamente os regimes instituídos (Crenshaw, 1981; Hoffman, 1998; Martins, 2010; Silva, 2005). Em suma, uma “combinação de força física e conteúdo informativo, o qual é tanto ou mais importante do que a força” (Silva, 2005, p. 33).

Assim sendo, parece evidente o estabelecimento de uma relação entre terrorismo e meios de comunicação, uma interacção positiva da qual resultam benefícios mútuos para ambas as partes envolvidas na relação. Contudo, convém salientar que, atualmente, a natureza e o grau de ameaça do terrorismo foram drasticamente alterados pelas novas tendências. A globalização facilitou a circulação de pessoas e informação, dando origem à percepção de disparidades económicas e antagonismos ideológicos, o uso da internet de alta velocidade e a comunicação por satélite tornou possível a criação de estruturas de controlo e comando virtuais (Hoffman 1998; Laqueur 1999; Speckhard & Akhmedova, 2005 cit. in Sparago, 2007).

Seguindo esta lógica, concluímos ainda que as organizações terroristas, em especial a Al Qaeda detêm, hoje, os seus próprios meios de comunicação, dos quais a internet parece ser a via mais utilizada, dada a sua natureza “livre” (motivo pelo qual se constitui um excelente veículo de

divulgação da mensagem terrorista), livre de censura e regulamentação. Acresce ainda o facto de se constituir como um meio de fácil acesso, que permite uma rapidez de fluxo de informação a baixo custo, capaz de atingir uma vasta audiência presente em todo o mundo, moldada por uma funcionalidade multimédia. Outra vantagem inerente à utilização da internet diz respeito à possibilidade de ser mantido o anonimato, aspecto que em conjunto com as anteriores vantagens confere o factor sobrevivência às próprias organizações terroristas, visto que as mesmas funcionam como um sistema aberto, permeável às condicionantes do meio e extremamente adaptáveis e flexíveis à mudança, adoptando estruturas em rede.

Quer isto dizer que as organizações terroristas são bastante hábeis no que diz respeito à capacidade de adaptação a ambientes extremamente dinâmicos e imprevisíveis. Por meio de um processo de aprendizagem ao nível tático, operacional e estratégico, tais grupos planeiam as suas operações, seleccionam os alvos e aplicam novas “armas”, ou seja, novas tecnologias para a concretização dos seus objectivos organizacionais. Tal processo é designado de aprendizagem organizacional, através do qual os membros da organização desenvolvem novos conhecimentos sobre as suas acções e resultados. Desta aprendizagem resulta a necessidade dos conhecimentos serem partilhados por toda a organização, incorporando-os nas suas rotinas e armazenando-o na memória organizacional (Celebi, 2006).

Estudiosos em todo o mundo ainda não clarificaram se existe ou não alguma suspeita de que a capacidade de comunicação via internet resulte, ou não, num aumento ou numa diminuição de actos terroristas. Contudo, faz parte do consenso de que, a internet, melhora substancialmente a capacidade de tais grupos terroristas actuarem ao nível do recrutamento, propaganda e publicidade, bem como angariação de fundos, entre outros processos e etapas do ciclo organizacional. Embora a internet não seja o seu único veículo, a mesma adiciona novas dimensões e novas vias inovadoras que proporcionam o alcance dos objectivos por parte do grupo terrorista (Conway, 2006).

Em contrapartida, ao mesmo tempo que emergem inúmeras oportunidades com o advento da internet, também crescem as vulnerabilidades que colocam novos desafios à sociedade, cabendo a esta

analisar e combater o fenómeno, por intermédio de estratégias e intervenções na luta contra o terrorismo.

A luta contra o terrorismo deverá traduzir a solidificação dos valores inerentes às sociedades democráticas, num esforço conjunto, que permita a implementação de medidas de intervenção complementares, derivadas de distintos *stakeholders* (Martins, 2010). Assim, torna-se essencial que governos e agências de segurança continuem a acompanhar o desenrolar das actividades terroristas via internet, a fim de estudar e explorar novas medidas de eficácia contra o terrorismo, limitando o usufruto que é feito por este meio de comunicação (Weimann, 2004). É, deste modo, importante, numa perspectiva futura, ter em conta as novas ameaças.

Numa sociedade tão dependente de recursos informáticos e de internet como é a nossa, é crucial estar alerta para a possibilidade do terrorismo cibernético, nunca esquecendo outras potencialidades da internet como forma de transmissão de informação, e meio privilegiado para a disseminação do terror (Hoffman, 1998).

Ora, se por um lado a internet potencia a concretização dos objectivos das organizações terroristas, por outro a mesma poderá constituir-se como um meio privilegiado para a luta contra o terrorismo. Por tudo isto, concluímos que a palavra de ordem que perdura em toda a dissertação diz respeito à comunicação que veicula através da internet, processo extremamente relevante em qualquer organização, seja convencional seja de cariz terrorista.

Uma vez expostas as principais conclusões da presente dissertação, convém salientar a presença de algumas limitações inerentes ao desenvolvimento da mesma.

Relativamente à internet, a mesma constitui-se como um meio de comunicação livre que expressa um conjunto vastíssimo de potencialidades e vantagens como, por exemplo, a manutenção do anonimato do utilizador. No entanto, num mundo em constante mudança científica e tecnológica é necessário ficar atento, no futuro, e proceder a um estudo mais aprofundado relativamente às potencialidades e utilizações da internet, por parte das organizações terroristas.

Outro aspecto que merece ser realçado e requer alguma atenção relativamente a estudos futuros diz respeito às estratégias de intervenção que

podem ser implementadas através da internet, no sentido de combater o terrorismo. Embora já existam algumas directrizes no que respeita às medidas de intervenção na luta contra o terrorismo via internet, ainda há muito a desvendar acerca das reais potencialidades da internet, no combate ao terrorismo. No entanto, a maior dificuldade inerente a tais desenvolvimentos futuros poderá prender-se a questões e dilemas éticos que se impõem, nomeadamente em sociedades democráticas, nas quais é fulcral salvaguardar a liberdade de expressão, ao mesmo tempo que se impõe a necessidade de combater e proteger tais sociedades do fenómeno de terrorismo.

Referências Bibliográficas

- Bandura, A. (1990). Mechanisms of Moral Disengagement. In Reich, W. *Origins of Terrorism: Psychologies, Ideologies, Theologies states of Mind* (pp. 161-191). Washington, DC: Woodrow Wilson Center Press.
- Biernatzki, W. E. (2002). Terrorism and mass media. *Communication Research Trends*, 21(1), 1-42.
- Bilgen, A. (2012). Terrorism and the Media: A Dangerous Symbiosis, 1-9. Retirado de <http://www.e-ir.info/2012/07/22/terrorism-and-the-media-a-dangerous-symbiosis/>
- Breckenridge, J. N., & Zimbardo, P. G. (2007). The Strategy of Terrorism and the Psychology of Mass-Mediated Fear. In B. Bongar, L. M. Brown, L. E. Beutler, J. N. Breckenridge, & P. G. Zimbardo, *Psychology of Terrorism* (pp. 116-133). New York: Oxford University Press.
- Brynjar, L. & Katja, S. (2004). *Causes of terrorism: an expanded and updated review of the literature*. (Relatório técnico n.º 04307) Noruega: Forsvarets Forskningsinstitut.
- Caetano, A., & Vala, J. (2002). *GRH: Contextos, Processos e Técnicas*. Lisboa: RH editora.
- Camara, P. B., Guerra, P. B., & Rodrigues, J. V. (2001). *Humanator: Recursos Humanos e Sucesso Empresarial* (4ª ed.). Porto: Publicações Dom Quixote.
- Celebi, E. (2006). *Systems approach to terrorism: countering the terrorist training subsystem*. (Tese de Mestrado Não Publicada). Naval Postgraduate School, California.
- Chiavenato, I. (2000). *Recursos Humanos*. São Paulo: Atlas.
- Cohen, F. (2002). Terrorism and Cyberspace. *Managing Network Security*, 17-19.
- Conway, M. (2006). Terrorist 'use' of the internet and fighting back. *Information & Security*, (9), 9-30.
- Crenshaw, M. (1981). The causes of terrorism. *Comparative Politics*, 13(4), 379-399.
- Currall, L., & Chambel, M. J. (2001). Processos de comunicação nas organizações. In J.M. Ferreira, J. Neves, A. Caetano, *Manual de Psicossociologia das Organizações* (pp.357-376). Lisboa: McGraw-

Hill.

- DeGuetto, T. D. (1994). *Precipitating the decline of terrorist groups: a systems analysis*. (Tese de Mestrado Não Publicada). Naval Postgraduate School, California.
- Denning, D. E. (2001). Activism, hacktivism, and cyberterrorism: the internet as a tool for influencing foreign policy. In Arquilla, J., Ronfeldt, D., *Networks and Netwars: The Future of Terror, Crime, and Militancy* (pp.239-288). RAND publications.
- Denning, D. E. (2009). *Terror's Web: How the Internet is Transforming Terrorism*.
- European Commission (2008). *Terrorism and the Media* (Relatório técnico do projecto Transnational Terrorism, Security and the Rule of Law, no âmbito do 6º Programa Quadro da Comissão Europeia, Workpackage 4, deliverable 6). Retirado de <http://www.transnationalterrorism.eu>
- Fall (2010). Comparing terrorist and Internet networks, 1-20. Retirado de <http://projectdanube.org/wp-content/uploads/2012/02/Comparing-terrorist-and-Internet-networks.pdf>
- Faria, F. (2007). O Papel dos Media na Luta Contra o Terrorismo: que Cobertura Mediática dos Actos Terroristas?. *Nação e Defesa*, 117(3), 155-177.
- Feldman, M. R. (2006). Fund Transfers – African Terrorists Blend Old and New: Hawala and Satellite Telecommunications. *Small Wars and Insurgencies*, 17(3), 356-366.
- Félix, C. S. (2004). Breve Incursão Histórica, Social e Psicológica sobre o Terrorismo. *Nação e Defesa*, (109), 153-174.
- Ferreira, A. A., Reis, A. F., & Pereira, M. I. (2002). *Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias: evolução e tendências da moderna administração de empresas*. Pioneira: São Paulo.
- Furnell, S. M., & Warren, M. J. (1999). Computer Hacking and Cyber Terrorism: The Real Threats in the New Millennium?. *Computers & Security*, (18), 28-34.
- Gerwehr, S., & Daly, S. (2006). Al-Qaida: Terrorist Selection and Recruitment. *The McGraw-Hill Homeland Security Handbook*, ed. David G. Kamien. New York, NY: McGraw-Hill Companies, 73 – 88.
- Greenberg, J. (2011). Communication in Organizations. In S., Yagan, (10ª

- Ed.), *Behavior in organizations* (pp.320-362). United States: Pearson.
- Guedes, A. M. (2007). *Ligações Perigosas: Conectividade, Coordenação e Aprendizagem em Redes Terroristas*. Coimbra: Edições Almedina.
- Gunaratna, R., & Oreg, A. (2010). Al Qaeda's organizational structure and its evolution. *Studies in Conflict & Terrorism*, (33), 1043-1078.
- Hoffman, B. (1998). Inside Terrorism. In Howard, R. D. & Sawyer, R. *Terrorism and Counterterrorism* (pp. 3-24). Connecticut: McGraw-Hill.
- Hoffman, B. (2006). *Inside Terrorism*. New York: Columbia University Press.
- Instituto de Lexicologia e Lexicografia (2001). *Dicionário da Língua Portuguesa contemporânea*. Lisboa: Editora Verbo.
- Kruglanski, A., & Fishman, S. (2006). Psychological Factors in Terrorism and Counterterrorism: Individual, Group, and Organizational Levels of Analysis. *Social Issues and Policy Review*, 3(1), 1-44.
- Laqueur, W. (1999). *The New Terrorism: Fanaticism and the Arms of Mass Destruction*. New York: Oxford University Press.
- Martins, R. F. C. (2010). *Acerca de "Terrorismo" e de "Terrorismos"*. Lisboa: IDN-Instituto de Defesa Nacional.
- McKenna, E. (2006a). Communication. In McKenna, (4^a Ed.), *Business Psychology and Organisational Behaviour: a student's Handbook* (pp.171-188). Hove and New York: Psychology Press.
- McKenna, E. (2006b). Organisational structure and design. In McKenna, (4^a Ed.), *Business Psychology and Organisational Behaviour: a student's Handbook* (pp.453-504). Hove and New York: Psychology Press.
- Moghaddam, F. M. (2005). The Staircase to Terrorism: A Psychological Exploration. *American Psychologist Association*, 60(2), 161-169.
- Nacos, B. L. (2000). Accomplice or Witness? The Media's Role in Terrorism. *Current History*, 99(636), 174-178.
- Nacos, B. L. (2002). Terrorism, the Mass Media and the Events of 9-11. *Phi Kappa Phi Forum*, 82(2).
- Nascimento, J. M. F. (2002). *O Terrorismo e seus intérpretes: uma abordagem psicossocial*. Lisboa: Hugin Editores.
- Olmstead, S., & Siraj, A. (2009). Cyberterrorism: The Threat of Virtual Warfare. *Cross Talk: The Journal of Defense Software Engineering*,

- 16-18.
- Piper, P. (2008). Nets of terror: Terrorist activity on the internet. *Searcher*, 16(10), 29-38.
- Ribeiro, G.B.C., & Amaral, F. (2003). Ciberterrorismo: a nova forma de crime do séc. XXI como combatê-la?. *Proelium: Revista da Academia Militar*, 29-64.
- Robbins, S. (2007). Comunicação. In R., Trimer (11^a Ed.), *Comportamento Organizacional* (pp. 231-253). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Sageman, M. (2008). *Understanding Terror Networks*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Scheufele, D. A., & Tewksbury, D. (2007). Framing, Agenda Setting, and Priming: The Evolution of Three Media Effects Models. *Journal of Communication*, 57, 9-20.
- Sferra, H. H., & Corrêa, A. M. C. (2003). Conceitos e aplicações de data mining. *Revista de Ciência e Tecnologia*, 22(11), 19-34.
- Shetret, L. (2011). Use of the Internet for Counter-Terrorist Purposes (Policy Brief). Retirado de Center on Global Counterterrorism Cooperation: <http://www.isn.ethz.ch/isn/Digital-Library/Publications/Detail/?ots591=cab359a3-9328-19cc-a1d2-8023e646b22c&lng=en&id=126762>
- Shurkin, J. N. (2007). Terrorism and the Media. In B. B., L. M. Brown, L. E. Beutler, J. N. Breckenridge, & P. G. Zimbardo, *Psychology of Terrorism* (pp. 81-86). New York: Oxford University Press.
- Silva, M. (2005). *Terrorismo e Guerrilha: das Origens à al-Qaeda*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Sparago, M. (2007). *Terrorist Recruitment: the Crucial Case of Al Qaeda's Global Jihad Terror Network*. New York University: Center for Global Affairs.
- Tackarah, J. (1987). *Encyclopedia of Terrorism and Political Violence*. London: Routledge.
- Thomas, T. L. (2003). Al Qaeda and the Internet: The Danger of "Cyberplanning". *Parameters*, 33(1), 112-123.
- Tiffen, R. (2006). Contested Narratives, Ambiguous Impacts and Democratic Dilemmas: The Western News Media and the "War on Terror". *Policy and Society*, 25(4), 99-119.

- Weimann, G. (2004). How modern terrorism uses the internet. (Relatório Especial) Washington DC: Retirado de: www.usip.org
- Weimann, G. (2006). Virtual Disputes: The Use of the Internet for Terrorist Debates. *Studies in Conflict & Terrorism*, 29 (7), 623-639.
- Weimann, G. (2008). The Psychology of Mass-Mediated Terrorism. *American Behavioral Scientist*, 52(1), 69-86.
- Wilkinson, P. (1997). The Media and Terrorism: A Reassessment. *Terrorism and Political Violence*, 9(2), 51-64.