

PARA SEMPRE NA MEMORIA

BENNAHUM, David S. Para sempre na memória. AMANHA, n. 143, Jun. 1999.

RESUMO: Não interessa se foi escrito no meio da madrugada, com as luzes apagadas e, minutos depois, deletado. O conteúdo de um e-mail pode ser recuperado e se transformar em arma mortal contra o seu autor. Muitas pessoas e empresas já descobriram isso. Poucas admitem. Mas quase todas morrem de medo de virar manchete – e réu – por causa de inconfiáveis contidas em e-mails e recuperadas por especialistas em escarafunchar os confins de um disco rígido

PALAVRAS-CHAVE: Correio Eletrônico – Segurança de Dados.

Praticamente não existe e-mail à prova de John Jessen. Palavra deletada, para ele, é convite. Desde 1988, quando estreou como perito nas cortes americanas, Jessen escarafunha hard disks em busca de mensagens comprometedoras. Conhece os pontos fracos de todos os processadores de texto e é capaz de extrair inconfiáveis de arquivos muitas vezes apagados nas mais obsoletas fitas magnéticas. “Encontra-se de tudo, de comédias e dramas à tragédia humana”, diz.

Jessen é presidente da Electronic Evidence Discovery – uma firma de Seattle com escritórios nas principais capitais americanas. À frente de uma equipe de analistas de sistemas, especialistas em comportamento humano e policiais aposentados, seu negócio é recuperar e-mails que as pessoas supunham definitivamente apagados. “Temos um software de busca para cada programa de e-mail. Nossos programas encontram todos os arquivos e attachments excluídos e salvam as informações em uma base de dados acessível.”

A prosperidade nos negócios de Jessen é fruto da crescente “e-maildependência” no mundo dos negócios e da popularização do e-mail como instrumento de justiça – é procedimento comum nas cortes americanas exigir a investigação da correspondência eletrônica de um réu. Mas o sucesso da Evidence Discovery também teve o empurrão de um vexame recente: no ano passado, quando a Justiça americana ordenou a investigação dos e-mails da Microsoft, a publicidade negativa que emanou das mensagens encontradas estimulou muitas empresas a contratar Jessen em busca de serviços como regras e procedimentos sobre como arquivar seus e-mails – e/ou livrar-se deles com competência.

Os fatos insofismáveis que o promotor David Boies brandiu para provar que a Microsoft tentou minar a Netscape, forçando revendedores a adotar o Explorer como padrão, foram e-mails. E nada bonitos. Um executivo muito empenhado em empurrar o Explorer para a Apple escreveu para Bill Gates: “A ameaça de suspender o Office 97 para Macintosh é o melhor trunfo que temos, pois causaria um prejuízo imediato à Apple”. Uma mensagem interna da AOL cita uma bravata de Bill Gates no decorrer de uma reunião: “Quanto é que vamos ter de pagar a vocês para ferrar a Netscape?”. E já ficou famoso um fragmento da lavra do próprio Gates: “Será que nós temos um plano claro para conseguir que a Apple faça o que queremos para destruir a Sun?”.

Do alto da janela de seu escritório, Joan Feldman, presidente da Computer Forensics, também de Seattle, concorrente e colega de Jessen na perícia judiciária, tem uma nítida visão da psique coletiva dos americanos que se comunicam por e-mail. Ela acredita que 15%

dessa população é composta de e-mailmaníacos compulsivos, do tipo que se dedica a salvar todas as mensagens enviadas e recebidas, à espera do momento em que uma dessas mensagens – mesmo a mais insignificante – torne-se essencial.

Para mais de mil clientes, Joan transformou e-mails em fonte inestimável de revelação de crimes, prevaricação, conspirações e até tragédias. Em centenas de processos e julgamentos, ela tem sido convidada a visitar escritórios, residências particulares e gélidas centrais de processamento de dados para seguir os rastros de e-mails que resistem ao tempo como se fossem conservados em formol.

Os números do correio eletrônico não param de crescer. Em 1991, havia 8 milhões de pessoas com acesso a e-mail nos Estados Unidos. Em 1997, esse número cresceu para 67 milhões. Hoje, 96 milhões de americanos se comunicam por correio eletrônico. No ano que vem, serão 108 milhões de usuários trocando 25 bilhões de mensagens por dia.

Com tanta gente pendurada nas caixas postais de seus computadores, não é de estranhar que a sensação de que tudo o que escrevemos pode ser usado contra nós provoque uma corrida preventiva. Empresas mobilizam-se para reivindicar isenção de responsabilidade sobre os e-mails que seus empregados escrevem. Uma pesquisa de 1997 mostrou que nada menos do que 20% das empresas americanas sorteiam e-mails de seus funcionários para verificações de rotina. “As pessoas só se preocupam com incêndio depois de ver a casa pegar fogo. A Microsoft foi a casa do vizinho que elas viram pegar fogo”, diz Joan.

E casa de vizinho é o que não falta. Recentemente, uma manchete do New York Times denunciou: “E-mails incriminam autoridades olímpicas”. O texto reproduzia mensagens trocadas entre representantes do Comitê Olímpico dos Estados Unidos. A suspeita de que o comitê estaria oferecendo favores aos delegados internacionais em troca de votos para o Estado de Utah como sede dos jogos de inverno de 2002 é confirmada pelo e-mail de uma autoridade: “Muitas promessas foram feitas para garantir votos”.

Por uma estranha e incompreensível inversão, o mar de e-mails que guardamos para nossa segurança tornou-se um mecanismo de autovigilância. O Grande Irmão não é mais a representação taciturna de um controle central exercido a distância. Somos nós – ou os pedaços descentralizados de nossas próprias idéias e sentimentos, gravados em hard disks e arquivados pelo mundo afora.

Do ponto de vista das empresas, a perpetuidade e a espontaneidade da comunicação por e-mail coloca um desafio: como conter os seus perigos? Nos Estados Unidos, desde 1986, o Electronic Communication Privacy Act (ECPA) – um código que regulamenta a comunicação eletrônica no país – deixa claro: qualquer mensagem enviada ou recebida pelo sistema de e-mail de uma empresa é de responsabilidade da empresa. Fazia sentido na época, não faz mais sentido hoje.

Em 1986, os e-mails podiam circular em três tipos de rede. A primeira era interna, controlada pelos mainframes das grandes companhias. O máximo que se poderia almejar era enviar uma mensagem de um terminal para outro. Empresas como a Xerox orgulhavam-se de ter milhares de funcionários conectados por e-mail. Mas era impossível, por exemplo, mandar uma mensagem da Xerox para a General Motors.

O segundo tipo de rede era a Internet. Mas, apesar de já contar àquela altura com o concurso de centenas de usuários nas universidades, órgãos governamentais e companhias envolvidas com pesquisa oficial, ela só se tornaria comercial em 1991, transformando o e-

mail em fenômeno de massa. O terceiro tipo de rede era de uso geral. Sistemas como o CompuServe, FidoNet e MCI Mail conectavam centenas de usuários privados.

Esse mundo de redes isoladas permitiu ao ECPA fazer uma distinção muito simples entre sistemas “abertos” e “fechados”. Abertos eram os sistemas que os usuários pagavam para usar; fechados eram aqueles em que o patrão, dono do sistema, determinava quem podia ter acesso a e-mail, e era tão propriedade da empresa quanto qualquer correspondência gerada em letras de forma.

No sistema aberto, as mensagens eram propriedade pessoal e privada. Mas o que acontece quando o sistema fechado de uma corporação entra em contato com o sistema aberto da Internet? Para a lei, não muda nada. Qualquer mensagem gerada em um sistema fechado de trabalho e enviada pela Internet é de propriedade da empresa.

Tora Bikson, especialista em comunicação eletrônica, questiona a lógica do ECPA. “Não existe sistema fechado depois da Internet. Agora, qualquer sistema pode ser ligado com outro. A questão é: que quantidade de privacidade se está disposto a trocar por conectividade?”

A complicação aumenta quando se consideram serviços como o hotmail – que habilita qualquer pessoa a receber e-mails pessoais grátis no ambiente de trabalho – e o crescimento do número de trabalhadores freelancers no mercado de trabalho.

“Digamos que uma empresa tenha um sistema de e-mail, contrate um empregado temporário e lhe dê um endereço de e-mail porque ele trabalhará lá durante vários meses”, reflete Jessen. “Nesse caso, você tem não-empregados utilizando o seu sistema. Isso seria bastante para caracterizar a mudança de um sistema fechado para aberto?” Para resolver o problema, Jessen propõe o que chama de cláusula consensual: “Insere-se um parágrafo no contrato de trabalho, dizendo que qualquer contratado que utilize o sistema de e-mail da empresa estará se sujeitando a que esta possa ler as suas mensagens”.

Isso pode não soar muito simpático, mas os empregados não têm muito como defender a privacidade da correspondência que recebem no trabalho. Do ponto de vista da Justiça, parece prevalecer a opinião de que o direito de expressão termina quando se entra no escritório. “Ali é domínio do empregador, e ele precisa ser o mestre de seus próprios domínios”, sustenta Jeremy Gruber, procurador de Justiça que, nos últimos dois anos, vem trabalhando na elaboração de um projeto dos Direitos do Trabalhador. Todas as semanas, ele recebe reclamações de funcionários irritados com a leitura de seus e-mails nas empresas em que trabalham. O caso típico é a troca de mensagens entre funcionários espinafrando chefes e superiores. Descoberta a correspondência, invariavelmente alguém acaba demitido.

O Projeto dos Direitos do Trabalhador defende a criação de uma legislação que obrigue o empregador a comunicar ao empregado que está lendo seus e-mails. Pessoalmente, Gruber defende um mundo em que “nenhum empregador teria o direito de se intrometer, sem justa causa, nos e-mails dos empregados”. Mas os patrões têm pelo menos um bom motivo para justificar suas bisbilhotices: em caso de e-mails problemáticos, são eles que respondem na Justiça.

“Não existe processo em minhas mãos que não tenha um e-mail anexado”, diz Claude Stern, procurador da Fenwick & Stern, na Califórnia. A primeira providência que ele toma quando chega a uma audiência é pedir a investigação das mensagens da outra parte. “Os e-mails tendem a ser muito ingênuos e desprovidos de preocupações sociais.” Em outras palavras: dá para flagrar qualquer um.

Stern aprendeu a utilizar todas as armadilhas dos e-mails. Em um de seus casos, enfrentou um homem que acusava seu cliente de tê-lo demitido por causa da idade. Stern

conseguiu acesso aos e-mails do queixoso e conseguiu encontrar lá evidências necessárias para provar que a demissão se dera por má performance no trabalho.

Stern costuma dizer a seus clientes que conversar com consumidores por e-mail é um convite ao tribunal. Um dos flancos mais vulneráveis das empresas está no atendimento ao consumidor. Os consumidores ficam furiosos, expressam irritação em e-mails e acabam recebendo respostas irrefletidas dos atendentes.” Essas respostas podem ser encontradas e usadas como acusação num tribunal.

“Estamos defendendo uma companhia cujo técnico de suporte admitiu para um consumidor que o produto tinha problemas conhecidos havia seis meses e que não via a hora de alguém aparecer para consertá-los. Você acha que o outro lado deixaria passar batido um material como esse?”, pergunta Stern.

Outra vítima potencial da correspondência eletrônica é o jornalismo. Segundo James Gooddale, procurador do New York Times, a requisição de investigação de e-mails tende a se tornar um trunfo para a dificuldade que os tribunais encontram de descobrir as fontes dos jornalistas.

O primeiro grande caso envolvendo a imprensa, em que os e-mails deverão ter uma grande participação, está começando a tomar forma. Gooddale acredita que eles serão parte importante no processo movido contra a CNN por ex-militares aposentados. A rede levou ao ar uma reportagem sugerindo que as Forças Armadas americanas usaram guerra química no Vietnã – matéria pela qual a própria CNN se retratou mais tarde.

Jornais, rádios e televisões, por maiores que sejam, não parecem preparados para o ataque dos e-mails. “Não temos nenhuma medida específica”, admitiu um executivo do New York Times. O jornal limita-se a recomendações de controle interno. Em circular recente, enviada por e-mail a todos os empregados, o Times advertiu que “mensagens de teor sexual ou que impliquem discriminação de idade, raça, sexo, orientação sexual, nacionalidade ou desabilitação física de alguém” não seriam toleradas. Por mais que o jornal esteja acostumado a uma média de 12 processos por ano, o executivo acredita que os advogados não estejam aparelhados para lidar com e-mails.

A moral da história de *You Have Mail*, último filme de Nora Ephron, é que a autenticidade, extirpada das convenções do dia-a-dia, revela-se no mundo do e-mail. De alguma maneira, o meio permite que os personagens do filme revelem uns aos outros qualidades que permaneceriam ocultas na realidade física. Pessoas que se odiariam, na realidade tornam-se amantes no mundo virtual. Perguntada por e-mail sobre o que pensa de e-mails, Nora, que está conectada desde 1995, também respondeu à minha pergunta via e-mail: “O que me interessa – acima de todas as coisas óbvias (como trazer de volta a correspondência por escrito etc.) – é que é uma forma de comunicação diferente de todas as outras e, em segundo lugar, que mal você começa a praticá-la e já começa a entendê-la.” O e-mail é um atalho para a auto-expressão e, ao mesmo tempo, uma linguagem em si mesma. Existe uma permissividade nele que a caligrafia no papel não pode oferecer.

A paquera e a cantada fluem livres nos e-mails. “É uma dádiva de Deus para o adultério”, diz um conhecido escritor, pedindo omissão de identidade, pois está no meio de um divórcio – ele teme que os advogados da ex-mulher possam requisitar a investigação de seus e-mails. “Essa noção de que tudo o que se diz nos e-mails pode ser usado como intimação precisa parar para dar a todo o mundo uma folga”, diz.

Talvez alivie saber que uma busca pode custar caro. “Estivemos trabalhando em um caso que envolvia o levantamento de quatro anos de e-mails de 300 pessoas”, diz Jessen. “Depois de examinados os backs, chegou-se a um total de cerca de um milhão de mensagens.” Não era tanto assim, mas a companhia não dispunha de estações de trabalho suficientes para ler

cada um dos e-mails. “Em nove meses, não tinham lido nem um terço do material coletado e tinham gastado US\$ 700 mil”, contabiliza.

Jessen conseguiu resolver o problema da companhia copiando todos os e-mails em um servidor central e lendo-os por palavras-chaves. Cobrou US\$ 200 mil do cliente e o custo total acabou saindo pela bagatela de US\$ 900 mil.

Montar um esquema eficiente de busca não depende só de dinheiro. É preciso reestruturar toda a configuração de uso. Os e-mails normalmente se concentram nos computadores pessoais – e computador a se confundir com instrumentos de uso também pessoal de quem o opera, mesmo que os e-mails sejam armazenados nas caixas postais de um servidor central. Assim, as empresas intimidadas precisam, antes de tudo, livrar-se das mensagens pessoais que entopem seus arquivos.

A sugestão dos especialistas Jessen e Feldman é centralizar. Eles acreditam que os empregados não devem ser autorizados a salvar e-mails pessoais no computador do trabalho. As mensagens seriam salvas no servidor central e deletadas automaticamente. (Jessen recomenda arquivá-las por no máximo 90 dias). As decisões sobre que e-mails guardar ficariam condicionadas às normas de arquivamento de e-mails de cada empresa.

A Eletronic Messaging Association recomenda que as companhias identifiquem seus diferentes tipos de uso e avaliem, segundo o conteúdo, quanto tempo uma mensagem deve permanecer arquivada. Tudo que escape às classificações deve ser excluído logo. Os empregados deve-riam receber treinamento sobre as regras de arquivamento. Seguidas essas recomendações, a empresa teria condições de levantar rapidamente, e sem dispêndios significativos, todas as informações necessárias no caso de eventuais intimações.

Mas nem uma boa política de arquivamento pode trazer de volta um e-mail remetido por uma empresa. Nem ninguém está livre de ter arquivos ressuscitados por escrutinadores de hard disks. No que diz respeito a usos futuros, deletar não significa dar adeus, mas apenas agora não é mais problema nosso. Uma vez que os e-mails sejam deletados como etapa de uma série de normas tecnicamente justificadas, e não como fruto de uma queima de arquivos, caçar e-mails se torna uma tarefa para o outro lado. Será o adversário que terá de contratar especialistas e convencer o júri a permitir a devassa dos computadores do oponente.

Ajudar as empresas no procedimento de centralização de seus e-mails já se tornou uma atividade bastante compensadora. O Worldsecure, da Worldtalk, e o Vault, da Compaq, são servidores que oferecem às empresas vários níveis de filtragem e permitem programar o arquivamento dentro das regras especificadas pelas próprias empresas.

Contudo, argumenta Jessen, por mais maravilhas que façam, esses programas só podem garantir uma coisa: o bom gerenciamento do arquivamento de e-mail. “Acima do dinheiro, acima de qualquer coisa, só existe um meio de banir definitivamente o risco das empresas: cultura. Tudo não passa de uma questão cultural.”

Para o analista de sistemas, Robert Anderson, autor de um dos primeiros guias sobre como não ser delatado pelo próprio e-mail (veja quadro), o caso da Microsoft é esclarecedor do quanto o dia-a-dia de uma empresa se constrói por e-mail. “A história de uma organização pode ser contada a partir dos seus e-mails.” O dilema das empresas é: conservam seus e-mails e viram manchetes de jornais ou deletam tudo e perdem os registros de sua história.

Apagar arquivos, como já vimos, não garante que as mensagens desapareçam nem que ressuscitem de outros computadores. Como é que Anderson se sai dessa? “Eu criaria uma regra para que todo o mundo que escrevesse e-mails para uma empresa imprimisse suas mensagens e guardasse em uma pasta. O resto seria deletado, pelo menos o que já se arquivou.” Dividi a idéia de Anderson com um gerente de programa da Microsoft, que prefere

ficar anônimo. Ele caiu na gargalhada: “Chame os caminhões! Vou começar a imprimir meus e-mails”. Ele recebe 900 mensagens por dia.

Nosso anônimo gerente não revela preocupação com o impacto do bombardeio que se abateu sobre a Microsoft. “Não presto muita atenção nas mensagens que escrevo. Com o número de mensagens que se trocam aqui, escrever tem de ser como conversa de corredor.” Ele acha que seria impossível controlar e-mails na Microsoft. Todo o mundo na empresa passa o dia engolindo e cuspidando mensagens. Sobre as recomendações que a Microsoft fazia para o uso apropriado dos e-mails, ele responde: “Estão lá no manual”.

Quer dizer que ninguém na Microsoft nunca recebeu uma circular sobre normas de arquivamento de e-mail? Não, nunca, e o gerente sem nome e sem rosto justifica: “Seria engraçado. Todo o mundo por aqui passaria o dia inteiro falando disso”. Falando, não, trocando e-mails.

*Copyright 1998 Wired Magazine Group Inc.

Copyright © A Revista Amanhã é uma publicação da Plural Comunicação Ltda. e mail