



**A importância da comunicação para a
Diplomacia Pública no âmbito do Serviço
Europeu de Ação Externa da União
Europeia**

Pedro Miguel Graça Parracho Brito

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em
Comunicação Estratégica: Publicidade e Relações Públicas
(2º ciclo de estudos)

Orientador: Prof. Doutor David Geraldês Santos
Coo-Orientador: Prof. Doutor Bruno Ferreira da Costa

Outubro de 2023

Declaração de Integridade

Eu, Pedro Miguel Graça Parracho Brito, que abaixo assino, estudante com o número de inscrição M10599 de/o Comunicação Estratégica: Publicidade e Relações Públicas da Faculdade de Artes e Letras, declaro ter desenvolvido o presente trabalho e elaborado o presente texto em total consonância com o **Código de Integridades da Universidade da Beira Interior**.

Mais concretamente afirmo não ter incorrido em qualquer das variedades de Fraude Académica, e que aqui declaro conhecer, que em particular atendi à exigida referência de frases, extratos, imagens e outras formas de trabalho intelectual, e assumindo assim na íntegra as responsabilidades da autoria.

Universidade da Beira Interior, Covilhã 9/10/2023

A handwritten signature in black ink, reading "Pedro Miguel Brito", is centered on a light gray rectangular background.

(assinatura conforme Cartão de Cidadão ou preferencialmente assinatura digital no documento original se naquele mesmo formato)

Agradecimentos

Aos meus pais, José Brito e Ana Paula, por todo o apoio e por me darem a possibilidade de estudar, sem vocês nada era possível.

À minha tia Ana, por me ter inculido esta paixão pela academia e por sempre acreditar em mim.

Ao meu tio Fernando, por tudo.

À minha segunda família, Tuna Orquestra Académica Já b´UBI & Tokuskopus, por estarem sempre presentes e fazerem-me sentir sempre em casa.

Aos amigos de sempre, e aos novos amigos que esta cidade me deu.

Um obrigado especial ao Vasco Mendes, Beatriz Oliveira e António Lopes, pelo apoio na elaboração desta dissertação, pela amizade e por terem tornado estes anos de mestrado dos melhores anos da minha vida, a vocês o meu eterno obrigado.

Ao meu orientador, Professor David Geraldês, por todas as horas perdidas, e pela ajuda incansável nesta caminhada, um muito obrigado. Ao meu coorientador, Professor Bruno Ferreira da Costa, por ter aceitado este desafio já tão perto do fim e por toda a preocupação e empenho para que este projeto fosse finalizado, sem si não era possível. À Professora Liliana Reis, por sempre acreditar em mim, por todas as dicas e sugestões e por estar sempre presente quando necessitava de ajuda.

A todos vocês, obrigado!

RESUMO

Na presente dissertação, pretende-se abordar a importância da comunicação política para a Diplomacia Pública do Serviço Europeu de Ação Externa da União Europeia.

Com o processo de globalização e a afirmação de um mundo cada vez mais multicultural, disciplinas como a Diplomacia obtiveram novas ramificações, novos teóricos e novas técnicas, mutando a Diplomacia na sua forma etimológica e obrigando os seus tradicionais atores a moldarem-se para acompanhar a nova realidade científica. Nesta linha de pensamento, a importância da comunicação nas organizações e na Diplomacia Pública muda também devido ao aparecimento de atores extra-estatais, bem como de uma opinião pública com um peso cada vez maior no processo de tomada de decisões.

A Covid-19 mudou o mundo como o conhecíamos e originou a existência de novos modelos de funcionamento das organizações. Posto isto, através da utilização dos métodos de análise qualitativa e análise discursiva, pretende-se investigar a comunicação política do Serviço Europeu de Ação Externa no período anterior e durante a pandemia. Após a apresentação da fundamentação teórica, análise e tratamento de dados, o estudo apresenta os novos modelos de comunicação organizacional internacional, sendo o foco na comunicação com o público (os cidadãos europeus).

Palavras-chave

Diplomacia Pública; SEAE; Comunicação; Covid-19; Análise Discursiva.

Abstract

In this dissertation, we intend to explain the importance of political communication for the Public Diplomacy of the European Service of External Action of the European Union. With globalization process and the affirmation of a multicultural world, disciplines such as Diplomacy have obtained new ramifications, new theoreticians, and new techniques, changing Diplomacy in its etymological form, and forcing its traditional actors to mold themselves to follow the advances of this new scientific reality. In this line of thought, the importance of communication in organizations and in Public Diplomacy also changes due to the appearance of extra-state actors as well as public opinion with increasing weight in decision-making.

Covid-19 changed the world as we knew it and launched paradigms in the way organizations perform their functions. Therefore, using qualitative analysis and discourse analysis methods, we intend to investigate the political communication of the European Service of External Action in the past period and during the pandemic.

After presenting the theoretical framework, data collection, processing, and analysis, the study presents the new models for international organizational communication, focusing the communication with the public (the European citizens).

KEYWORDS

Public Diplomacy; ESEA Communication; Covid-19; Discourse Analysis.

Índice

Introdução	1
1. Metodologia	3
2. A Diplomacia Pública, o Tratado de Maastricht e o Serviço Europeu de Ação Externa	7
2.1. A Diplomacia Clássica	9
2.2. A Diplomacia Secreta	12
2.3. Diplomacia de guerra	16
2.4. A Diplomacia Pública	17
2.4.1. Pré e Pós Tratado de Lisboa.....	21
2.4.2. A diplomacia na era digital.....	23
2.4.3. O estudo comparativo da Comissão Europeia	25
2.5. A importância da Comunicação na Diplomacia.....	26
3. O papel da comunicação nas organizações Internacionais	28
3.1. A Organização: Serviço Europeu de Ação Externa	30
3.2. As Relações Públicas e a Diplomacia.....	35
3.3. A Comunicação estratégica e Comunicação organizacional	37
3.4. Comunicação e Gestão de Crise: o caso da Covid-19	40
4. Estudo Empírico.....	47
4.1. Pergunta de partida e objetivos	47
4.2. Análise e interpretação de dados.....	47
5. Conclusão	58
Bibliografia	60

Lista de Siglas e Acrónimos

API	Análise Política Interpretativa
AR/VP	Alto Representante para os Negócios Estrangeiros e Política de Segurança da União Europeia/ Vice-Presidente da Comissão Europeia
BCE	Banco Central Europeu
CSCE	Comissão para a Segurança e Cooperação na Europa
D.P	Diplomacia Pública
GATT	Acordo Geral sobre Tarifas e Comércio
MNE	Ministério dos Negócios Estrangeiros
OI	Organização Internacional
OLP	Organização para a Libertação da Palestina
OMC	Organização Mundial do Comércio
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONG	Organização Não Governamental
OSCE	Organização para a Segurança e Cooperação na Europa
PESC	Política Externa de Segurança Comum
PSDC	Política de Segurança e Defesa Comum
RP	Relações Públicas
SEAE	Serviço Europeu de Ação Externa
SGC	Secretariado-Geral do Conselho
UE	União Europeia

Introdução

A presente dissertação centra-se no Serviço Europeu de Ação Externa da União Europeia e no modelo de concretizar a Diplomacia Pública e comunicar com o público (os cidadãos europeus).

A globalização permitiu assegurar um caminho de aproximação cultural e de esbatimento das distâncias físicas, transformando o mundo em uma verdadeira “aldeia global” (McLuhan, 1964). Contudo, a globalização não mudou apenas o mundo num caminho de aproximação e criação de relações de interdependência, produzindo uma maior extensão territorial dos conflitos, das epidemias, mas também um maior impacto das alterações climáticas à escala global.

Em 2020, o mundo parou devido a uma pandemia denominada de “Covid-19”, sendo que esta crise veio testar a capacidade da União de gerir crises, bem como desafiando o papel da U.E. no contexto internacional. Apesar de estar relacionada com questões de saúde pública, esta crise desencadeou ou impulsionou diversos problemas, tais como: o aumento do desemprego, o aumento da dívida pública, paragens na produção e importação/exportação de produtos, dando-lhe também uma conotação de crise socioeconómica (Quaglia & Verdun, 2023).

Os confinamentos derivados da Covid-19 modificaram a hierarquia de preocupações dos cidadãos, bem como produziu uma maior reflexão sobre a forma de disponibilização de informação, o seu processamento e respetiva aplicação de políticas públicas. Este período foi, igualmente, pautado por um nível elevado de desinformação e surgimento de inúmeras teorias da conspiração, atribuindo aos dirigentes políticos europeus não só o papel de comunicar em contexto pandémico, mas também de comunicar num terreno com excesso de informação onde o público não reconheceria a diferença entre o verdadeiro e falso (Adi & Stoeckle, 2021).

Esta dissertação encontra-se estruturada em quatro capítulos, percorrendo um caminho iniciado com a devida contextualização histórica, até ao momento de afirmação do trabalho empírico e apresentação das respetivas conclusões.

No primeiro capítulo optámos por apresentar os métodos e as técnicas de investigação utilizados nesta dissertação, balizando todo o trabalho metodológico. Refira-se que este passo é central para a construção de conhecimento científico, resultando no estabelecimento dos marcos metodológicos associados ao objeto de estudo da dissertação, bem como ao processo de recolha e tratamento da informação.

No segundo capítulo, será abordada a Diplomacia em várias vertentes, desde a sua evolução e classicismo, até às novas ramificações e importância da comunicação na mesma. Abordam-se ainda os Tratados de Maastricht e Lisboa, apresentando-se um estudo comparativo da Comissão Europeia e introduzindo-se a instituição em foco. Refira-se que este caminho parte de uma abordagem teórico-conceitual, para o desafio de apresentação da relação entre documentos jurídicos estruturais ao funcionamento da União Europeia com a temática central da presente dissertação (o modelo de comunicação adoptado pelo SEAE).

No terceiro capítulo, direccionado para o campo da Comunicação, explana-se o papel da comunicação nas organizações e aprofunda-se a teoria sobre a instituição SEAE passando pela relação entre Relações-Públicas e Diplomacia. Ainda se aborda a Comunicação estratégica e Organizacional, bem como a Comunicação de Crise e a Covid-19.

No quarto capítulo, está inserido o estudo empírico onde se apresenta a pergunta de partida e objetivos, bem como se procede à análise e interpretação de dados que nos levaram a apresentar as conclusões desta dissertação.

1. Metodologia

No quadro da presente investigação, a metodologia pode ser entendida como “um conjunto de procedimentos inerentes ao método, que orienta cada passo de uma prática científica (Santiago , Oliveira, Bulhões, & Simões, 2012, p. 629). É, igualmente, um “conjunto de etapas e processos a serem vencidos ordenadamente na investigação dos fatos ou na procura da verdade” (Brauner, Cigales, & Júnir, 2014, p. 39). No caso em específico desta dissertação, iremos utilizar a metodologia qualitativa que “*tem por objetivo compreender o comportamento e a experiência do ser humano, ou seja, decifrar o significado da vida humana* “ (Santiago , Oliveira, Bulhões, & Simões, 2012, p. 629), que, ao contrário da metodologia quantitativa, vai descartar números e focar-se na realidade social.

A investigação qualitativa é heterogénea e tem sofrido mutações desde a sua formulação. Atualmente na pesquisa qualitativa, o conceito de significação e a sua orientação para a ação social constroem identidades e culturas, interligando diferentes escolas de pensamento, alienando significação e ação. A investigação qualitativa pressupõe igualmente que as ações significativas devem ser estudadas nos seus contextos naturais, numa ligação entre objetivos teóricos e fenómenos práticos. O processo passa por transformar conceitos teóricos em fenómenos empíricos, sendo que estes se central no estudo dos contextos, locais, períodos e atividades, num contexto de “naturalidade e autenticidade”. Quanto ao investigador qualitativo, este é definido como um sujeito interpretativo e a investigação depende dele como instrumento primário que procura interpretar o significado da ação (Jensen, 2002).

Na utilização da investigação qualitativa, realçamos para esta dissertação a utilização do estudo de caso por este explorar uma entidade numa instituição em particular, num determinado espaço temporal. Ainda dentro desta, podemos afirmar que se insere num *sequential study* devido ao facto de o espaço temporal ser sequencial e por os acontecimentos estudados afetarem de diversas formas os anos posteriores, neste caso, desde o início da covid-19 até aos dias de hoje (Mohajam, 2018).

Para a investigação proposta, será utilizada uma metodologia qualitativa com um corte temporal-espacial que irá mapear o campo de estudo, descodificando os signos do fenómeno abordado, para reduzir a distância entre teoria e dados e para uma melhor compreensão do leitor (Israel, 1996), assente numa *sampling strategy* pois esta “*develops during the study (not pre-assigned) driven by an inductive logic as theoretical concepts and ideas emerge*” (Hignett & McDermoot, 2013, p. 3).

Os dados utilizados serão discursos, de forma a proceder à avaliação da comunicação política do Serviço Europeu de Ação Externa na diplomacia da União Europeia, pelo que serão analisados os discursos do Alto Representante da União para os Negócios Estrangeiros e Política de Segurança, os quais estão, naturalmente, ligados à política externa da União Europeia e à Diplomacia Pública em geral.

Os Altos Representantes que serão abordados e analisados são os seguintes: a italiana Federica Mogherini (1 novembro de 2014 a 30 de novembro de 2019), que se assumiu como uma voz ativa para a defesa do papel da Europa no mundo, nomeadamente no tema do Acordo Nuclear com o Irão e Delegações da União no Paquistão; e o espanhol Josep Borrell que ocupa o cargo desde 1 de dezembro de 2019, sendo que o mesmo tem sido uma voz ativa para o investimento/parcerias europeias com o continente Africano, tendo liderado o SEAE no período durante e pós-pandemia.

Primeiramente será importante entender o que é o discurso em si, que passa por um ato que não se cinge à fala, mas que também nos atinge com representações mentais como símbolos e sons numa “espécie de força/rede que nos une a todos nós, que participamos a todo o momento de um jogo de lutas ideológicas, onde alternamo-nos entre a resistência e a concordância” (Teles, 2017, p. 33). Maingueneau analisa o discurso como algo que supera a frase e que é “composto por unidades transfrásicas que oportunizam ao discurso aparecer por meio de um além superior à organização frasal “ (Teles, 2017, p. 36) e como sendo uma ação interativa com influência no público, que é contextualizada e assumida por um sujeito (Teles, 2017). Já na perspectiva de outros autores como Pêcheux “o discurso é uma forma de materialização ideológica, onde o sujeito é um depósito de ideologia, sem vontade própria, e a língua é um processo que perpassa as diversas esferas da sociedade” (da Silva & de Araújo, 2017, p. 19).

A análise discursiva é um campo transdisciplinar nas ciências sociais e humanas, que estuda a linguagem entre o homem e a sua realidade, na tentativa de compreender a relação entre a linguagem e as situações históricas e sociais, no contexto em que se apresentam. A análise discursiva agrega em si três dimensões: “língua (mais amplamente, os recursos semióticos disponíveis em uma sociedade), a atividade comunicacional e o conhecimento (os diversos tipos de saberes, individuais e coletivos, mobilizados na construção do sentido dos enunciados)” (Teles, 2017, p. 41). Porém, esta análise não se foca apenas no texto em si, mas sim na instituição que o produz e no cargo que o sujeito que enunciado ocupa (Teles, 2017).

A teoria da hermenêutica (teoria da interpretação) tem como principal paradigma a descoberta da verdadeira interpretação através do intérprete que busca a significação,

fazendo um paralelismo com um evento social com o objetivo de “explore the relationship between discourse and reality, interpret a hidden meaning, and mediate it between the past and present” (Bondarouk & Ruël, 2004, p. 6). Nesta linha de pensamento, Mazière deixa claro que o analista deve desenvolver várias análises, com várias perspectivas e que deve mentalizar-se que não será possível ocupar uma posição neutra; a partir dessa interpretação deverá justificar a sua análise e sustentá-la (da Silva & de Araújo, 2017).

O discurso é uma categoria ontológica da teoria do discurso político que absorve o caráter das relações sociais e que compreende sujeitos, palavras e ações que interligadas adquirem significação. Esta teoria apresenta para investigação the problematization of empirical phenomena; the retroductive explanation of these phenomena; and the persuasion of – and intervention into – the relevant community and practices of scholars and lay-actors. More specifically, a logics approach to political theory & analysis can be broken down into five basic elements: problematization, retroduction, logics, articulation, and critique. (Glynos, Howarth, Norvel, & Speed, 2009, p. 10)

Neste contexto, insere-se a lógica como forma de explicação para determinadas práticas, isolando indivíduos e instituições como entidades independentes, dando-lhes assim, responsabilidades pelos sucessos, mas também pelos fracassos. Por um outro lado, a lógica política foca-se nos aspetos mais dinâmicos de uma prática ou regime, explicando como estes se originam e transformam (Glynos, Howarth, Norvel, & Speed, 2009).

Deste modo, importa entender o que é o discurso político, definido por Mendizabal e Van Dijk como “aquello que es dicho por sus actores o autores , los políticos” (Mendizabal & Van Dijk, 1999, p. 12). Associados à retórica, é defendido que este, para além dos autores e atores políticos deve inserir a sociedade civil, pois a política, o processo político e a atividade política são feitas por cidadãos, eleitores, grupos de pressão, organizações e associações.

Denton e Woodward vão dar uma definição verbal e retórica à comunicação política definindo-a como “pure discussion about the allocation of public resources (revenues), official authority (who is given the power to make legal, legislative and executive decision), and oficial sanctions (what the state rewards or punishes) (McNair, 2003, p. 3). Posteriormente, realça-se a existência de 3 elementos da comunicação nos quais se irão inserir as organizações e atores políticos, os media e os atores não políticos. Nesta linha de pensamento os autores vão teorizar o discurso político como “purposeful communication about politics” (McNair, 2003, p. 4) que seria: a comunicação de atores políticos de qualquer forma para obtenção de objetivos, as comunicações sobre atores

políticos por parte de atores não políticos e a comunicação sobre atores políticos e as suas atividades por parte dos media (McNair, 2003).

Pode-se também ser chamado de discurso para cumprir objetivos e fins políticos específicos, mas para se distanciar do discurso público em geral foi apelidado de “discurso-com-possíveis-efeitos-políticos” (Mendizabal & Van Dijk, 1999, p. 16). Este tipo de discurso deve respeitar os protocolos, o tema e estar inserido numa agenda de discussão, o que vai diferir neste discurso é a sua relação com o contexto da estrutura política. Neste caso, estaremos a estudar uma instituição europeia e altas patentes que representam a estrutura da U.E., pelo que, apesar de terem nacionalidade própria a linguagem tem de ser adaptada para aquela que é uma das línguas universais: o inglês, de forma a tomar posições macro e chegando ao maior número de pessoas. No entanto, o discurso político só deve ser avaliado para a análise de opinião, observação ou análise de conteúdo (Mendizabal & Van Dijk, 1999).

Uma outra abordagem vai dar ênfase à análise do raciocínio no estudo do discurso com base no pensamento e teoria política clássica e moderna - nesta os contextos políticos são também institucionais, o que torna os agentes capazes de agir de forma a ter impacto em assuntos de interesse comum. A argumentação é aqui importante para convencer a audiência do que é verdadeiro, da mesma forma que a capacidade de análise da estrutura do argumento é imprescindível, pois, “Understanding the argumentative nature of political texts is therefore key to being able to evaluate the political strategies they are a part of” (Fairclough & Fairclough, 2012, p. 18).

Devido ao crescente interesse pela análise do discurso político, vários teóricos “have stressed the importance of notions like narratives, storylines, framing, discourse coalitions, interpretation, argumentation, and meaning to critically explain the initiation, formation, implementation, and evaluation of public policies in various contexts and settings” (Glynos, Howarth, Norvel, & Speed, 2009, pp. 20-21) procurando explicações para os fenómenos sociais. A análise do discurso político tem diferentes formas, neste contexto, a análise política interpretativa capta as diferentes dinâmicas e realça a importância de políticas que incentivem à participação de cidadãos na vida política. Para lá chegar a posição metodológica da API sugere que o analista identifique os significados relevantes (linguagem, objetos) para a questão em causa, que identifique a política apropriada para a comunidade, os discursos relevantes e que observe e localize pontos de conflito que dão origem a interpretações diferentes entre atores e comunidade (Glynos, Howarth, Norvel, & Speed, 2009).

Para o estudo em causa, poderia ser utilizada a análise de conteúdo que “traduz, por defeito, uma formulação mais ampla; é uma prática que visa interpretar de forma sistemática o sentido de uma qualquer mensagem (textual, gráfica, discursiva) produzida num dado contexto” (Reis, 2017, p. 206), sendo o conteúdo algo que necessita de explicação para que se entenda as razões da produção da mensagem (Reis, 2017). No entanto, segundo Orlandi “a análise de conteúdo [...] procura extrair sentidos dos textos, respondendo à questão: o que este texto quer dizer? Diferentemente da análise de conteúdo, a Análise de Discurso considera que a linguagem não é transparente” (Teles, 2017, p. 42). Para a compreensão da comunicação política do Serviço Europeu de Ação Externa da União será feita uma abordagem indutiva; o método indutivo, nestes “cases will be true in all cases that resemble the former in certain assignable respects.” (Rothchild, 2006, p. 3), levando-nos a chegar a conclusões a partir da observação e análise de dados: “ , o estudante “A” tem computador, o estudante “B” tem computador, todos os estudantes que tenho visto têm computador. Desta forma posso afirmar pelo raciocínio indutivo que todos os estudantes possuem computador “((Brauner, Cigales, & Júnir, 2014, p. 40).

2. A Diplomacia Pública, o Tratado de Maastricht e o Serviço Europeu de Ação Externa

A Diplomacia Pública é uma área de investigação que tem sido alvo de múltiplos estudos nas últimas décadas. No entanto, o foco dos estudos tem incidido sobre a vertente diplomática. De um modo geral podemos afirmar que a diplomacia é um mecanismo alternativo à guerra, desempenhado por atores internacionais como Estados e/ou organizações internacionais e surge da tentativa do ator gerir um compromisso com outro ator internacional. Contudo, a Diplomacia Pública centra-se na tentativa de o ator gerir um compromisso com o público nacional e estrangeiro. Atualmente, fala-se de uma nova Diplomacia Pública, sendo que esta chama à atenção de que os atores internacionais são cada vez menos tradicionais. Nas ONGs mais promissoras, os meios de difusão passaram a ser a internet e as notícias em tempo real, com grande foco nas redes corporativas, poder de atração e construção de relações externas com o objetivo de gestão internacional, o que por vezes conduz ao conflito de interesses entre os novos atores e os interesses estatais (Cull, 2009).

Em 1965, Edmund Gullion usou pela primeira vez o conceito de Diplomacia Pública como “el proceso de información internacional y de relaciones culturales. “ (Cull,

Diplomacia pública : consideraciones teoricas, 2009, p. 63), tendo sido imediatamente utilizado nos Estados Unidos, através de uma conotação positiva ao que antigamente se referia a propaganda psicológica manipulativa. Aqui deu-se oportunidade de opinião no seio internacional; contudo, só com o fim da Guerra Fria o ocidente ganhou consciência da importância da informação nas relações internacionais e na diplomacia. O reconhecimento da importância de ouvir os outros, foi um ponto de partida para um novo caminho através desta nova forma de comunicar criando oportunidades para dar uma voz mais presente ao público (Cull, Diplomacia pública : consideraciones teoricas, 2009).

O Tratado de Maastricht veio constituir uma ferramenta de auxílio para construir unidade política no seio da comunidade internacional (mais concretamente no espaço comunitário europeu), com a introdução e institucionalização da cidadania europeia, o que permitiu estabelecer pontes entre os Estados e os cidadãos, embora esta não substitua a identidade nacional constituindo direitos e deveres como é exemplo a livre circulação, numa oportunidade de ter um povo europeu multicultural e próximo (Rio, 2012).

O aumento da literacia e das habilitações do povo favoreceu a cidadania ativa que passava pelo desejo de contribuir em assuntos internacionais. Para tal, a União criou oportunidades para que os cidadãos fossem mais ativos no processo democrático e, conseqüentemente, mais informados. A cidadania europeia, hoje, para além dos tratados, é reconhecida pelos cidadãos europeus, sendo determinante o papel das novas gerações e da formação ministrada nas escolas e universidades, como alicerces para a disseminação desta cidadania. No entanto, num contexto de luta contra o desemprego, preocupações com a coesão territorial, a emergência e consolidação de ameaças terroristas, bem como os diversos conflitos internacionais, os problemas climáticos e ambientais e diminuição da participação eleitoral, conduziu à necessidade de criar mecanismos que potenciassem a participação dos cidadãos, nomeadamente através do Tratado da União Europeia. Assim e nomeadamente o sufrágio, o mercado comum e a moeda única, bem como o desenvolvimento do programa ERASMUS, constituem exemplos concretos de mecanismos e programas que visam potenciar a participação dos cidadãos (Rio, 2012).

Criado em 2012, e com sede em Bruxelas, o Serviço Europeu de Ação Externa exerce funções de gestão das relações diplomáticas da União Europeia com países não pertencentes a esta, garantindo coerência e eficácia da política externa e reforçando o seu papel no mundo. Na prática, o Serviço promove a paz através do apoio político e económico; garante segurança ao abrigo da Política Comum de Segurança e Defesa; assim como visa estabelecer boas relações no quadro da Política Europeia de Vizinhança;

presta ajuda humanitária e em crises; luta contra alterações climáticas e defende os direitos humanos. Este Serviço é dirigido pelo Alto Representante da União para os Negócios Estrangeiros e Política de Segurança, pelo *staff* do Conselho, Comissão e serviços diplomáticos, tendo delegações espalhadas pelo mundo. Quanto aos cidadãos europeus o Serviço protege-os no exterior e permitem que estes participem em consultas públicas e que apresentem petições de política externa (Serviço Europeu de Ação Externa, s.d.).

2.1. A Diplomacia Clássica

A Diplomacia existe no seio internacional, mas não tem sido explorada com sucesso pelos cientistas que estudam a política, devido a uma falta de ligação entre a teoria e a prática, já que a maioria dos autores aborda a sua experiência sem observar as diversas perspetivas, sendo grande parte da literatura com base em memórias e pouco ligada aos teóricos das relações internacionais. Os primórdios do Império Romano contribuíram para o desenvolvimento da Diplomacia pela sua durabilidade. Porém, Constantino foi quem melhor explorou as técnicas e métodos diplomáticos para manter a supremacia, sendo por isso, o período do renascimento o berço do sistema moderno diplomático; já a Diplomacia clássica foi obra maioritariamente dos políticos e autores franceses. Perante isto, propõe-se que se faça uma viagem entre os principais autores da Diplomacia clássica que moldaram a Diplomacia atual (Joonsson & Hall, *The study of Diplomacy*, 2005).

Maquiavel foi um nome de peso no campo da teoria política e, embora não tenha sido conhecido pela diplomacia, as suas reflexões tiveram alguma influência na mesma, através do realismo onde rompe com a filosofia política clássica. Maquiavel focou nos seus estudos o Estado - principalmente a República - e a sua estabilidade. Considerou, ainda, o ambiente externo e as relações intraestatais, teorizando a melhor forma de se defender perante o inimigo, e destacou o armamento e a expansão como fatores determinantes para a afirmação do poder político. Contudo, nem sempre existia armamento e, devido a isso, nasce a Diplomacia, imprescindível aos Príncipes que queriam alcançar grandes feitos, o que, além de ser uma prática com bastante recetividade, era baseada no engano e numa estratégia para aumentar o poder do Estado (Berridge, 2001).

Mais tarde, Maquiavel sugere o suborno para atingir fins e comprar influência e pede ao seu Príncipe para que não mantenha a sua palavra, já que outros também o não faziam,

levantando o problema da má-fé que iria variar de regime em regime, sobretudo se a segurança e o interesse do Estado fossem afetados. Honrar um pacto seria proteger a integridade do Estado, evitando hostilidades, ainda que as obrigações internacionais só se mantivessem dependendo das condições que as gerassem. Contudo, a flexibilidade das relações entre estados passou a ser uma condição da Diplomacia (Berridge, 2001).

No século XVI com a partida de embaixadores para cortes estrangeiras, registaram-se episódios de desconfiança de corrupção, com o perigo destes enviados escolherem o lado da corte onde estavam deslocados ao invés da sua corte de origem, perturbando os líderes mundiais (Li, 2022).

Já no século XVII, o Cardeal Richelieu, por exemplo, numa época onde catolicismo e protestantismo eram definidores de alianças, vai aliar-se aos protestantes (pagando a grupos católicos para que não fossem contra ele), num processo consubstanciando a centralização do poder. Richelieu vai ainda criar o primeiro Ministério dos Negócios Estrangeiros, o que assegurou uma vantagem competitiva através da comunicação, comprando influência através da imprensa, enquanto que, simultaneamente, inimigos estrangeiros pagariam para que se criticasse a ideologia do Cardeal, fazendo-o ver que a política externa estaria conectada com a interna e, que bem moldada, poderia resultar na conquista de opinião em França (Li, 2022).

Na Europa do século XVII, a guerra era uma realidade, mas foi a paz que mais suscitou interesse a Wicquefort, bem como a condução de negócios estrangeiros. A sua obra irá retratar que quem exerce o cargo de embaixador é alguém munido de conhecimento do seu e dos outros Estados, com base na honestidade, e que procura que o objeto da Diplomacia fosse alargado para além da lei, numa visão para as exigências da vida pública, em que nenhuma lei canónica ou civil deveria estar acima do interesse da sociedade civil. Assim e devido a isto, o seu livro *“The Ambassador and his functions”* é um guia para a prática diplomática dos Estados europeus, sustentado por Vestefália (Keens-Soper, 2001).

No Renascentismo, a negociação dizia respeito ao estatuto do Príncipe, e o sigilo era forma de proteger os seus assuntos privados e instrumento de condução de assuntos internacionais em seu benefício, enquanto o embaixador teria de esconder o segredo como algo sagrado e propriedade do seu mestre, tornando a sombra o palco natural da negociação (Colson, 2008).

O embaixador seria um representante de um soberano que deveria olhar o interesse deste sem pensar no lucro pessoal. De facto, “one can take advantage of a secret revealed, and congratulate oneself; but one despises the man who too lightly reveals it, and one hates

the man who reveals it through infidelity or for personal gain” (Colson, 2008, p. 186) e a embaixada uma posse política para conduzir assuntos externos, sendo assim um símbolo do próprio Estado, independentemente do regime deste e em que um diplomata deveria sustentar a tal sociedade civil. Nas relações intraestatais, a força militar era quem mandava; no entanto, os enviados deveriam ser parte das negociações, utilizado o suborno como forma de evitar o conflito e para ganhar a confiança do outro interveniente. Com meios esgotados pela guerra, a Diplomacia tornava-se a arte para a coexistência das nações em tempos de paz, o que levou a uma maior regulamentação para que as nações combatessem o excesso de guerra e mantivessem o equilíbrio dos Estados, tudo isto em virtude da obra de Wicqueford (Keens-Soper, 2001).

Devido à falta de material académico e literário sobre Diplomacia em língua inglesa, Satow foi desafiado a elaborar um manual sobre a prática diplomática com ligações à história, direito e relações internacionais, com o objetivo de explanar missões diplomáticas desde a seleção do diplomata ao fim da missão, bem como direitos e deveres deste, possíveis problemas e conselhos - no fundo, seria uma tentativa de evitar conflitos armados através de uma diplomacia mais eficaz (Otte, 2002).

Como referido no parágrafo anterior, a sua abordagem foi baseada na História e sustentada pela Europa Pós-Vestefália e literatura tradicional, sendo um fator para a garantia de sucesso e afirmação do aparelho do Estado. Contudo, os decisores políticos tinham o papel fundamental de aliar o conhecimento histórico com as exigências e obrigações das responsabilidades externas, bem como uma boa comunicação com as entidades diplomáticas estrangeiras (Otte T. , 2001).

A Diplomacia, na ótica de Satow, seria uma forma de amenizar a agressividade da política de poder, da coerção, e da força militar como condutora de relações internacionais, passando-a para uma forma mais civilizada e, conseqüentemente, mais poderosa. Ainda assim, a sua perspectiva positivista e a sua experiência pessoal levaram-no a ser intrinsecamente condicionado em alguns aspetos, mas não se apagaria o seu contributo na exposição da essência da Diplomacia e da sua separação do seu estado mais arcaico (Otte T. , 2001).

Kissinger, que foi um dos grandes autores que influenciaram a Diplomacia moderna, bem como a execução da política externa, abordou perspectivas que se centraram na História e na Filosofia. Contudo, a História deveria estar em constante evolução e as estruturas políticas, para que se mantivessem, teriam de absorver a História e moldá-la com intuito de beneficiar o presente. Numa abordagem filosófica o autor vai defender que a Diplomacia moderna deveria ser historicamente informada, as relações externas

entre Estados não deveriam estar sempre em concordância, sendo esta uma tragédia que só seria ultrapassada pela criatividade dos decisores (Otte T. , 2001).

O autor vai apelidar os decisores de estadistas na análise do seu papel, pois estes deveriam reformular a realidade, compreendendo as possibilidades a que as situações dariam origem. O estadista deveria ser a ponte entre a tradição e o futuro, mas com conhecimento dos seus limites, de forma a não fracassar e condenar o povo. Além dos decisores, Kissinger vai abordar o impacto da burocracia, colocando-a como opositora da política, já que esta deveria acarretar riscos enquanto a burocracia deveria prevenilos, fortalecendo assim os processos políticos, padronizando operações de resolução de problemas e limitando a ação dos decisores políticos. Ainda assim, reflete que as sociedades modernas seriam mais complexas e necessitavam de organização administrativa, defendendo então um balanço entre organização e inspiração, para que houvesse um crescimento da política externa (Otte T. , 2001).

A política internacional era baseada em geopolítica e estratégia em que os Estados seriam os atores e as suas ações seriam motivadas por questões de segurança e defesa. Perante isto, uma das maiores preocupações de Kissinger seria a estabilidade do sistema internacional e a necessidade de ordem. Existia na altura um excesso de armamento que só deveria ser utilizado em casos extremos. Contudo, a inexistência de armas tirava à Diplomacia a pressão, colocando-a como um complemento da guerra ao invés de uma alternativa, sendo sempre necessário um equilíbrio de poder com regras baseadas na igualdade para que houvesse um correto funcionamento da Diplomacia (Otte T. , 2001).

Diplomacia foi definida por Kissinger, como “the art of relating states to each other by agreement rather than by exercise of force” (Otte T. , 2001, p. 194), sendo um fio condutor para as relações internacionais com limitação de poder, procurando estabilidade e moderação. Todavia, a guerra fria tinha deixado a Diplomacia rígida e a sua definição estaria presente apenas em relações entre Estados sem guerra e, como tal, as negociações seriam o maior instrumento diplomático através de acordos, muitas vezes secretos, para que não se cedesse a pressões domésticas que ficassem longe da comunicação e crítica (Otte T. , 2001).

2.2. A Diplomacia Secreta

A diplomacia secreta é um termo complexo de análise, devido à enorme contestação e confidencialidade, mas é importante, pois foi através desta que surgiram alguns dos mais

importantes acordos da história, tal como pelo papel ativo na diplomacia contemporânea (Murray, 2016).

O segredo tem estado presente em várias empresas para que se obtenham vantagem sobre os concorrentes, mas também nos governos e instituições, sendo fundamental para o sucesso de operações e relações internacionais, para a diplomacia em geral, mas também para a sobrevivência das nações. Porém, o conceito tem vindo a ser criticado pela comunicação social, por não revelar transparência por parte dos atores estatais para com o público, numa alienação inevitável entre Estado e sigilo e uma variação entre a esfera pública e privada (Murray, 2016).

A diplomacia secreta não é de todo um conceito recente, podendo ser analisado desde a Grécia Antiga à 2ª Guerra Mundial, passando pela estratégia e até pela vigilância, sendo um meio para atingir objetivos estatais, abrangendo todos os atores estatais e justificado como um meio para que se garanta a segurança dos povos. A era digital trouxe para a diplomacia vários perigos e problemas devido a fugas de informação, colocando em risco, vidas e até a paz, pelo que continuará em aberto a discussão entre o sigilo e a transparência (Murray, 2016).

Diplomacia secreta é um termo que carrega ambiguidade e, por isso, de difícil definição, pois o segredo é partilhado num nicho reduzido onde o conhecimento não é passado para fora deste mesmo e no qual se criam laços e alianças (Sharp, 2016).

O termo ganhou relevância após a Primeira Grande Guerra, mas já havia sido identificado no século XV - embora estivesse presente em épocas anteriores - e o seu crescimento fica ligado com os receios de espionagem, dando aos embaixadores e diplomatas uma grande responsabilidade, já que teriam em mãos dados e estratégias que comprometeriam o futuro dos seus Estados (Sharp, 2016). No período após a Segunda Guerra Mundial, a produção, instalação e utilização de armas nucleares levaram o segredo e sigilo a tornar-se uma marca dos Estados Unidos, para que se garantisse segurança nacional, embora acarretasse receios por parte do público. A partir disto, nasce a RAND, uma rede aliada à força aérea para investigação da teoria da guerra e do novo mundo nuclear, constituída por membros privados de empresas, académicos e militares. A corporação instalou uma base física de dados onde separou e classificou material e pessoal, dividindo-os em vários níveis de sigilo e de informações que inspiraram e orientaram organizações estatais e não-estatais para um mundo do secretismo cada vez mais organizado (Brodie, 2011).

Os tratados secretos são parte da vida diplomática, apresentam vantagens estratégicas e são, muitas vezes, decisivos em tempos de maior pressão. No entanto, são criticados - tal

como a Diplomacia secreta -, por se distanciarem de valores democráticos e por comprometerem a vida dos cidadãos sem que estes tenham conhecimento. Assim sendo, é defendido que o sigilo é fundamental para que a negociação tenha sucesso. Por outro lado, lidamos com o segredo oficial que levanta debates quanto às vantagens – como por exemplo, do segredo em casos de escândalos -, ou ainda de países que não afirmam se possuem determinado armamento militar, deixando os outros Estados num impasse e num clima de extrema tensão e de miras apontadas a estes e seus países aliados, numa era em que se tentam desvendar segredos e a privacidade é cada vez menos privadas mas pública (Sharp, 2016).

Com o início da guerra fria e como consequência de um crescimento americano e da cultura anticomunista, o secretismo estatal foi obrigado a crescer, dando assim origem a intervenções da CIA e outros serviços secretos com ações para derrubar governos de terceiro mundo, líderes estrangeiros, regimes autoritários e infiltrados comunistas numa nova cultura de sigilo militarizado (Dean, 2011).

A Diplomacia secreta na sua definição mais abrangente, é apresentada como sendo uma prática longe dos holofotes da comunicação social, contrariamente à diplomacia aberta que defende que o público deve ter toda a informação, lançando o debate sobre a credibilidade de algo que não é transmitido ao público. Modelos racionalistas associam a Diplomacia à coerção e persuasão, num domínio entre Estados fortes, perante os mais fracos já que estes poucos poderes de escolha têm, havendo assim um desequilíbrio na distribuição do poder. Dentro disto, insere-se a Diplomacia de sigilo que é mantida não só longe do público, mas também dos próprios membros do governo, de forma que não haja necessidade de justificar os meios utilizados para atingir fins (Holmes, 2016).

Numa visão distante da vantagem militar, analisamos o Acordo de Oslo de 1993 na Noruega, entre a Palestina e a Organização pela Libertação da Palestina (OLP), para tentarmos perceber o porquê do uso da diplomacia secreta.

Haveria tanto por parte da OLP como de Israel a vontade e intenção clara de negociação, todavia o segredo “was a precondition for the eventual success of the negotiations. Both sides realized this fact from the beginning (Lieberfeld, 2008, p. 136). Devido à possível ira por parte dos palestinianos e sob o possível colapso parlamentar de Peres em Israel, ao reconhecer oficialmente a OLP, o Ministério dos Negócios Estrangeiros Norueguês orientou, financiou e garantiu segurança e sigilo em todo o processo de negociação. O sigilo mostrou-se crucial, pois eliminou a pressão exercida por parte da opinião pública e opositores do regime israelita, e a OLP (diminuindo as possibilidades de conflito), promoveu o debate aberto e informal, a colaboração de criativos e intercâmbio de

negociadores e contribuiu ainda para que houvesse foco total nas negociações em si e não nas consequências domésticas que este acordo poderia trazer (Lieberfeld, 2008).

O segredo diplomático torna propício o “Jogo de 2 Níveis” de Robert Putnam, em que as partes procuram não só a vantagem internacional, mas também a aprovação nacional e foi através da vertente nacional que Israel obteve vitória doméstica ao não incluir Jerusalém nos acordos, posição que foi tomada tendo em conta o desejo do público israelita (Lieberfeld, 2008).

O “Jogo de 2 Níveis” é uma teoria das R.I, podendo ser utilizado nas negociações de conflito ou cooperação. Este jogo divide-se em nível I, no qual se faz um acordo provisório, e em nível II onde se ratifica os termos negociados no primeiro nível. Neste tabuleiro, o líder ou representante nacional “joga” de duas formas: a nível nacional, onde se pretende fortalecer o poder doméstico ao ceder posições de acordo com os interesses do parlamento, partidos e opinião pública, potenciando uma situação *win-win*, e a nível internacional onde o objetivo passa por maximizar os ganhos, tendo em conta que existe na mesa outro jogador que pretende o mesmo. A complexidade do jogo passa pela tentativa de ter sucesso tanto a nível nacional como internacional, sabendo que uma jogada falhada de qualquer um dos lados poderá arruinar tanto a negociação internacional como o posicionamento doméstico e que tentativas de mudanças da negociação, já no nível II, levam o jogo de volta ao nível I (Putnam, 1988).

Os *win-sets*, ou seja, conjunto de vitórias no caso dos Acordos de Oslo, favoreciam Israel, uma vez que a OLP não se poderia dar ao luxo de fazer exigências tendo em conta o possível colapso do acordo já no nível II, dando a Israel maior margem de negociação por ter teoricamente menos a perder. No entanto, o acordo ratifica-se como produto do nível doméstico, fortalecendo a posição de ambos, beneficiando-os, assim como o interesse nacional, numa propaganda de paz, dando também a perceber que a negociação secreta é a mais favorável ao “Jogo de 2 Níveis”, pela dificuldade em saber a pré-aprovação do acordo, por parte do público que deixa sempre a incerteza de quem obterá mais *win-sets* (Lieberfeld, 2008).

A Diplomacia secreta tem estado ligada a uma estratégia relacionada com a Diplomacia Pública, sendo ambas apenas separadas pelo campo da transparência em que por vezes é utilizado o sigilo para que se influencie o público e os próprios governantes. Todavia, a era digital e a comunicação estratégica vão ligar o secreto e o público, tornando-se cada vez mais similares do que opostos. O segredo na Diplomacia traz menos custos políticos para um campo onde impera a persuasão. Contudo, e embora temporários, podem trazer vantagens quando comparados a uma negociação pública que pode colocar em causa a

reputação de uma das partes e gerar desconfiança sobre a lealdade que se irá ter ao negociar sem o conhecimento da opinião pública, o que também acaba por ser uma técnica utilizada para promover e influenciar - Diplomacia pública como uma estratégia para formar opinião. Assim sendo, Diplomacia Pública e secreta não se opõem, como se entenderia *a priori*, sendo complementos da esfera da Diplomacia em geral (Pamment, 2016).

2.3. Diplomacia de guerra

A Diplomacia foi muitas vezes apresentada como uma alternativa à guerra, no entanto, registaram-se períodos da história onde a diplomacia se tornou um auxílio ou um instrumento apaziguador de guerra. Por serem bastantes vezes adversários ou possíveis adversários, existe alguma dificuldade em perceber as intenções dos Estados quando fazem declarações – por exemplo - quando querem intervir militarmente contra outro Estado, pelo que se regista uma encenação de que não haverá conflito, o que pode originar um efeito surpresa, diminuindo a capacidade do adversário se defender se defender (Trager, 2016).

Os Diplomatas, ao falarem ao público interno, ao público estrangeiro, em privado ou elites específicas, procuram justificar alguma ação futura do seu Estado ou levar outras partes a colaborar nessa mesma ação. Argumentos justificatórios podem ser auxiliares para vingar na política mundial como Bismarck fez justificando as suas ações para ser um obstáculo às ideias revolucionárias francesas (Trager, 2016).

A entrada dos Estados Unidos na Guerra da Coreia em 1951 foi vista como uma ação sob tutela das Nações Unidas, mas também como uma tentativa de parar com a influência comunista ou até como “the job of America to ferret out and push back the tyrants of world communism” (Donaldson, 1996, p. 3).

Após a segunda grande guerra a Coreia ficou dividida em duas partes: parte Norte, liderada pelo comunista Kim II Sung; e parte Sul pelo anti-comunista Syngman Rhee. Ambas as partes achavam que a sua ideologia seria a melhor para a Coreia pelo que para unificar a Coreia, a fração norte com ajuda da China (e equipamento militar soviético) invadiu a Coreia do Sul, conseguindo conquistar uma parte significativa do território; ao ver a Coreia praticamente conquistada pela armada comunista, as Nações Unidas e os Estados Unidos da América entraram no conflito e após avanços e recuos alcançaram estabelecer as fronteiras prévias (Donaldson, 1996).

A negociação revelou-se uma das fases que se viria a tornar mais difícil pois nenhuma das partes estava disposta a ceder a qualquer exigência da outra parte; ao mesmo tempo a pressão interna americana deixava Truman sob mira dos seus adversários políticos. O palco das negociações foi colocado em zona neutra, sendo que o mesmo foi imediatamente cercado pela China de forma a controlar a mediação, o que levou a ONU a adotar uma série de medidas, a saber: a instalação de uma zona desmilitarizada, impedir o reforço dos exércitos, alcançar um cessar-fogo de ambas as partes; garantir a troca de prisioneiros entre as duas Coreias e assegurar a presença da ONU durante todo o cessar-fogo. A China não concordou com a criação de uma zona desmilitarizada, pelo que o acordo se atrasava cada vez mais enquanto o número de mortes aumentava, só abrandando com a morte de Estaline. Após o uso da força para repelir a agressão e negociação durante o combate em 1953, verificou-se a assinatura de um armistício com a criação de uma zona desmilitarizada, porém, nunca se chegou a um acordo de paz e a guerra continua nos dias de hoje (Donaldson, 1996).

A negociação cara-a-cara facilitava a acessibilidade de ambas as partes, segundo Maquiavel, o Diplomata deveria estar sempre munido do máximo de informação sobre o seu Estado, pois ninguém iria dar uma informação sem ter nenhuma outra em troca (Trager, 2016).

Importa registar que a maior parte dos conflitos do século XX terminaram com a assinatura de acordos com a assistência de terceiros e não com vitórias militares, tendo o fim da bipolaridade (definição de mundo bipolar?) mutado a gestão de conflitos que passou a ter um maior envolvimento organizações internacionais, bem como de atores não estatais. Existe um maior foco e teoriza-se a Resolução de Conflitos como disciplina onde os processos de negociação passam a ter em conta o custo da negociação contra o custo de conflito usando a teoria dos jogos, sobrepondo-se a diplomacia à guerra; para as terceiras partes o *timing* passa a ser essencial para a ajuda no conflito, dependendo muitas vezes do mesmo para balançar o poder onde a pressão, o pagamento de incentivos e os laços com uma das partes em conflito têm um enorme peso para a resolução do mesmo, a Resolução de Conflitos passou a fazer parte das agendas dos governos que atuam como terceiros atores ou financiadores de ONG's (Babbitt & Hampson, 2011).

2.4. A Diplomacia Pública

Como foi mencionado anteriormente, o termo Diplomacia Pública (na sua conceptualização atual) foi inicialmente usado por Edmund Gullion em 1965. No

entanto, o termo já havia sido utilizado como sinónimo de civismo no *London Times* em 1856. A imprensa voltaria a usar o termo na Primeira Grande Guerra como um substituto de Diplomacia Aberta, numa altura em que se falava em acordos de paz. Em 1918, o Presidente Wilson abordou a questão da Diplomacia Pública no seu famoso discurso dos 4 princípios com a conotação para ser publicidade de acordos diplomáticos, e em 1928 é usado num ensaio jornalístico para descrever os deveres da comunicação na redação de assuntos internacionais. Com o excessivo uso da palavra “propaganda”, ainda muito ligada a Alemanha nazi foi necessário avançar com um termo em Washington para construir novos significados. Daí surge, com o contributo de Edmund Gullion, o termo Diplomacia Pública como hoje o conhecemos, mas que só viria a “crescer” nos anos 90 e nos pós 11 de setembro (Cull, *Public Diplomacy Before Gullion: The Evolution of a Phrase*, 2020) .

Os novos desafios da Diplomacia Pública do pós 11 de setembro foram influenciados por três revoluções: comunicação em massa, pois com a internet e rede de notícias global foi possível organizar eventos para todo o mundo em tempo real, bem como potenciar a troca de ideias; na política, com o aumento dos regimes democráticos com consequente maior participação nos processos políticos; e nas R.I, com a mutação do objeto e meios de política externa que passaram de território, acessos e matérias primas para imagem, atração e reputação (Gilboa, 2008).

A Diplomacia Pública pode ser descartada por ser considerada uma forma de manipular o público estrangeiro, muitos países constroem a sua diplomacia pública com base em propaganda. Para os teóricos da propaganda, a diplomacia pública não passava de uma manifestação da mesma e Holbrooke tomou a sua posição dizendo: “Call it public diplomacy, call it public affairs, psychological warfare, if you really want to be blunt, propaganda” (Melissen, 2005, p. 17), mas a nova Diplomacia requeria técnicas que transcendiam a Diplomacia tradicional, tornando-se prioridade dos Ministérios dos Negócios Estrangeiros e pilar de relações diplomáticas (Melissen, 2005). As definições de diplomacia pública eram muito focadas em objetivos gerais e para Malone passava por comunicar diretamente com povos estrangeiros, afetando o seu pensamento e só posteriormente os seus governos. Dividia-se assim o processo em duas fases: primeiro influenciava-se o público e depois esse mesmo público pressionava o governo (Gilboa, 2008).

Outros autores definiram Diplomacia Pública de uma forma mais ampla com identificação não só de objetivos, mas também de atores. Paul Sharp descreveu-a como “the process by which direct relations with people in a country are pursued to advance the interests and extend the values of those being represented” (Melissen, 2005, p. 11).

Hans Tuch a descreveu de uma forma mais persuasiva como a prática de comunicação com públicos estrangeiros, para que estes entendessem as ambições e objetivos estatais bem como os ideais, cultura e bases de uma nação (Melissen, 2005), enquanto Howard Frederick veio apresentar uma visão mais específica onde define diplomacia pública como “activities, directed abroad in the fields of information, education, and culture, whose objective is to influence a foreign government, by influencing its citizens” (Gilboa, 2008, p. 57).

A Diplomacia Pública trabalha com influência das atitudes públicas, promovendo interesses da União Europeia enquanto promotora da compreensão e diálogo com cidadãos individuais, grupos, instituições e meios de comunicação. A Diplomacia Pública é complexa, pela dificuldade da União Europeia em encontrar o seu lugar como ator global e perceber o seu papel no seio internacional e, também, pelo facto de a Diplomacia Pública estar direcionada para dentro - o que complica a situação - pelo que a equipa do Plano de Ação da Comissão Europeia pediu que se melhorasse a comunicação e se conectasse aos cidadãos naquele que é o processo essencial da política. Contudo, a Diplomacia Pública, mesmo fora da Europa é mais dirigida a públicos estrangeiros, numa ligação complexa entre o interno e o externo (Duke, 2013).

A fusão dos aspetos internos e externos é denominada de *intermestic* e interliga-se com a União no sentido em que se aposta na projeção doméstica como modelo internacional assente na paz, prosperidade e estabilidade dos membros da U.E, numa construção de legitimidade da Diplomacia Pública para os cidadãos europeus que nela se reveem e de países terceiros que desejam as virtudes europeístas em que a afirmação global fica dependente da informação pública e do diálogo sustentado e atento. Se, externamente, a União se promove como defensora da dignidade humana, democracia, direitos humanos e igualdade, deveria, também, internamente, ser vista dessa forma para poder vingar externamente. Contudo, a aplicação do *intermestic* fica posta em causa pela densa comunidade diplomática onde os Estados-Membros têm dificuldade em comunicar decisões da União, passando uma má imagem de Bruxelas (Duke, 2013).

O poder é a capacidade de afetar os outros para obter benefícios, seja através da coerção, pagamentos ou atração. Aqui entra o *soft power* que pretendia moldar as pessoas para que fizessem algo, ao invés de as coagir e forçar a fazê-lo. No entanto, este poder não passaria apenas pela influência, mas também pela sedução e atração. Os recursos do *soft power* surgem da organização ou país, que se exprime nas suas práticas e relações com a Diplomacia Pública, a funcionar como um instrumento dos governos para mobilizar esses recursos e partilhá-los com públicos estrangeiros (Nye Jr, 2008).

Existem interpretações da significação de diplomacia pública que têm sido contraditórias sobre a sua eficácia. Para isso Nye, usando o contraste do *hard* e *soft power*, tem sido ponto-chave para a explicação de que se pode limitar a força e promover a atração através de culturas e valores, juntando-se o *sticky power* ou poder da atração económica. Após o 11 de setembro de 2001, as matrículas de estudantes estrangeiros caíram devido às altas restrições com vistos de residência nos Estados Unidos (*hard power* corrói o *soft power*). O poder da atração económica estava mais interligado com a exportação de princípios económicos em que a China, nos anos 90, se destacou como implantador de *soft power*, devido às necessidades dos povos que se dissociavam do modelo capitalista. Mas a diplomacia pública não seria instrumento único de *soft power*, esta também era *hard* e *sticky*, o que levava ao seu fiasco. O problema do *soft power* era ser demasiado suave e, assim sendo, pouco eficaz em alguns casos. As pessoas poderiam aderir aos costumes americanos e ao mesmo tempo criticá-los, o que levou mesmo à criação de iniciativas privadas para contrariar o anti-americanismo que provinha da Guerra do Iraque, sendo assim a falta de um *soft power* hegemónico que o torna ineficaz nestes casos específicos, pelo que o que se deve reter sobre a diplomacia pública não são as suas orientações, mas sim as suas técnicas que são centrais na sua criação de identidade e papel como ator internacional (Hocking, Rethinking the New Public Diplomacy, 2005).

Existe um grande debate devido às semelhanças entre *branding* nacional e Diplomacia Pública, que, embora se complementem, acabam por diferir, pois o *branding* acaba por estar mais ligado ao marketing para promover a imagem nacional no estrangeiro com todas as forças, enquanto a diplomacia pública pretende promover Estados enquanto se mantem relações internacionais harmoniosas (Melissen, 2005). A Diplomacia Nacional acarreta problemas por querer projetar o seu país e a sua marca sem ter objetivos que se possam representar a nível europeu, mas ainda assim, a União Europeia consegue focar-se em políticas transversais como é o caso das alterações climáticas e os direitos humanos, num desejo de colaboração com a sociedade civil que ainda não é corretamente compreendida nem ouvida para se colocarem em prática políticas de qualidade (Duke, 2013).

A agenda de segurança internacional dos últimos anos foi demarcada por eventos não-tradicionais como as alterações climáticas, epidemias, escassez de recursos, crime organizado e migração, pelo que exige uma estratégia de diplomacia pública com interligação entre governos, ONG's, empresas privadas e sociedade civil. A Diplomacia Pública estará cada vez mais presente no século XXI, pelo que passará pela elaboração das políticas e não só pela sua apresentação, formulando-as para que possam ser vendidas. Porém, as suas abordagens aos públicos estrangeiros devem ser cada vez mais

abertas e abrangentes ao maior número de grupos da sociedade civil - que se pretende moldar -, não só com o objetivo de vencer, mas também de realmente convencer (Riordan, 2005).

2.4.1. Pré e Pós Tratado de Lisboa

Os aspetos Pré-Lisboa na Diplomacia Pública da União Europeia já têm sido alvo de estudo, pelo que este se foca em entender as questões em torno dela e os desafios do Serviço Europeu de Ação Externa.

O primeiro problema da Diplomacia Pública da União Europeia é o facto de estar fragmentada e dividida em áreas políticas distintas e entidades diferentes e, no lado da Comissão, a Diplomacia Pública depende do fornecimento de informação aos cidadãos da U.E e resto do mundo, com as relações externas sob responsabilidade da Relex que se veio a revelar um fracasso. O segundo problema surge dos grandes recursos comunitários para a Diplomacia Pública que levou a Política Externa e de Segurança Comum da União Europeia a não ter capacidade de apresentar novas medidas, levando a uma diplomacia orientada para o consumidor que, em conjunto com as medidas anteriores, evidenciou sensibilidades por parte dos Estados-Membros. O terceiro problema surgiu da falta de uma perspetiva global estratégica na U.E. e da indefinição de prioridades, gerando confusão sobre quais seriam os objetivos da Diplomacia Pública da União, numa diplomacia que seria baseada na da Comissão, entre 2006 e 2009, e que seria desatualizada com as estratégias que abrangem os diferentes atores envolvidos nos assuntos externos que moldam a Diplomacia Pública externa da União Europeia (Duke, 2013).

O Tratado de Lisboa entrou em vigor a 1 de dezembro de 2009, alterando o Tratado de Roma e o Tratado da União Europeia principalmente no campo da política externa europeia e especificamente no Título V de versões consolidadas (Smith, 2013).

Com o Tratado de Lisboa, a Diplomacia Pública passa, também, a ser conduzida pelo SEAE, que ligou a comunicação estratégica e a Diplomacia Pública aos compromissos internacionais, envolvendo os interesses e a opinião pública numa estrutura de comunicação mais capaz, com necessidade de uma operação de media para lidar com notícias 24 horas, bem como dialogar com atores não-estatais, criar interesse e construir debate sobre política externa. Sendo que o Comité de Política e Segurança veio defender ainda a necessidade de os meios e recursos da U.E. na Diplomacia Pública fossem proporcionais aos da Política Externa e Segurança. Contudo, a crise da Zona Euro lançou desafios à Diplomacia Pública, deixando de lado debates sobre o papel da U.E no mundo

(um dos princípios para se promover internacionalmente), o que levou ao descrédito por parte de algumas potências internacionais que começaram a questionar o modelo europeu, comprometendo assim atividades internacionais (Duke, 2013).

As alterações ao Tratado de Lisboa permitiram dar mais consistência à Diplomacia Pública, muito pela ausência de uma presidência rotativa que, ao colocar novas diretrizes, atrasava projetos em andamento e não criava agendas com uma linhagem de sucessão, só com o Tratado de Lisboa veio dar ao AR/VP o papel de empresário de política externa, podendo em matéria da PESC, como estipulado no artigo 30º do Tratado de Lisboa, “submeter ao Conselho todas as questões do âmbito da política externa e de segurança comum e apresentar-lhe, respectivamente, iniciativas ou propostas” (Tratado de Lisboa-Versão Consolidada, 2008, p. 39). Noutras matérias da U.E, em conjunto com a Comissão, como previsto no ponto 2 do artigo 22 do Tratado de Lisboa, “o Alto Representante da União para os Negócios Estrangeiros e a Política de Segurança, no domínio da política externa e de segurança comum, e a Comissão, nos restantes domínios da acção externa, podem apresentar propostas conjuntas ao Conselho” (Tratado de Lisboa-Versão Consolidada, 2008, p. 35), o que não garantia que as políticas seriam bem sucedidas (Vanhoonacker & Pomorska, 2013).

Com o SEAE a tratar da comunicação e com o grande volume de declarações públicas, surgiram duas questões: se o volume de declarações passava a ideia clara das prioridades de ação externa e se haveria capacidade do SEAE dar seguimento aos esforços coordenados para a Diplomacia Pública regional e nacional, de forma eficaz (Duke, 2013).

A Diplomacia Pública demonstrou, portanto, relações com os meios de comunicação e informação que, apesar de importantes, não são componentes da Diplomacia Pública, afastando o SEAE do objetivo de ligar as comunicações, a diplomacia e a observação de eleições e, só com uma estrutura responsável no SEAE, se iriam transmitir ideias chave, sendo que também a questão dos Especiais Representantes e o seu papel que é de estar em países ou regiões de potenciais crises - apresentaram problemas. Não fazendo parte do SEAE e sendo externo os seus atores e financiamento, questiona-se se vale a pena mantê-los nos seus organogramas e, se se revelar proveitoso, dever-se-ão ter conselheiros e apoio administrativo pois estes tendem, apesar de ligados ao Serviço, a estar perto dos Estados-Membros através do Comité Político e de Segurança, podendo então pensar-se que o SEAE está numa crise diplomática. No entanto, a atribuição do Prémio Nobel da Paz à União, em 2017 e as ações de sensibilização internacional como o Dia da Mulher - partilhado por todas as instituições da U.E. e parceiros internacionais - provam o contrário, levantando-se, também, a questão da Diplomacia Pública para a

Política de Defesa e Segurança Comum, em situações de crise que não estão diretamente relacionadas com o Serviço até à redação do Tratado Lisboa (Duke, 2013).

De uma perspetiva da Diplomacia Pública, e com o Tratado de Lisboa, ocorreu o advento de delegações da U.E. que só se representavam em áreas de ação externas da Comissão com 139 delegações, agora da União, com orçamentos reservados e atividades de forma a mostrar serviço externo, informação e comunicação. Para promover atividades e ações externas, foi elaborado um “Manual de Comunicação para as Delegações da U.E.”, bem como uma unidade de “Transparência e Comunicação” nos quais são promovidos os valores da U.E de paz, segurança e prosperidade, promovendo a resposta a crises económicas, transições democráticas, direitos humanos e acordos de segurança e cooperação internacional (Duke, 2013)

Contudo, as delegações enfrentam vários desafios, tais como: o equilíbrio entre o *staff* e as capacidades das várias delegações; a coordenação da Diplomacia Pública da U.E e dos Estados-Membros onde a falta de partilha estratégica pode levar ao conflito de ideias; a falta de definição do objeto da diplomacia, devido à diversidade de recursos humanos e capitais pelo que o desejável seria o diálogo com a sociedade civil num discurso adaptado ao contexto local, pois será diferente de país para país (Duke, 2013).

2.4.2. A diplomacia na era digital

A ciberespionagem, ciberataques e censura na internet são conceitos cada vez mais constantes no nosso quotidiano, desde que o ciberespaço se tornou também um espaço político, dando origem aos primeiros ciberdiplomatas. A ciberdiplomacia pode ser definida como a utilização e desempenho de funções diplomáticas para assegurar os interesses estatais no ciberespaço, em questões como segurança, criminalidade, confiança e liberdade, nas quais, para além dos típicos atores, os diplomatas interagem com líderes de empresas de redes sociais e de tecnologia (Barrinha & Renard, 2017).

É frequente a confusão entre este termo e a diplomacia digital; no entanto, a diplomacia no ciberespaço não deve ser confundida com a utilização de ferramentas digitais por parte dos diplomatas e ministérios de negócios estrangeiros, no contexto das suas atividades tradicionais (Barrinha & Renard, 2017).

A diplomacia digital apresenta-se como uma ferramenta da Diplomacia Pública, devido ao número crescente de jovens nas plataformas online e a sua adesão a eventos mediáticos e culturais e o SEAE reconhece a importância da presença dos funcionários da U.E. nos meios de comunicação social e nas redes sociais, bem como as delegações para criar proximidade com o público para as quais as maiores dificuldades passam por

ter uma boa relação com os *opinion makers* e de manter diálogos sustentáveis num ramo complexo (Duke, 2013).

Para Fergus Hanson, a Diplomacia Digital é “the use of the Internet and new Information and Communications Technologies to help carry out diplomatic objectives “ (Hocking & Melissen, *Diplomacy in Digital Age*, 2015, p. 27), facilitando processos diplomáticos, agendas complexas e partilha de informação entre governos aliados, dando origem a um multilateralismo aberto. Contudo, toda esta complexidade, gerada pela *network diplomacy*, vai realçar os cuidados a ter em campos como a transparência e as diferentes perspetivas e expectativas dos novos atores, cujo poder é maior que no passado (Hocking & Melissen, *Diplomacy in Digital Age*, 2015).

Os debates sobre a Diplomacia Digital passam principalmente pela análise da mudança, utilização e impacto na prática diplomática, bem como nas alterações da Diplomacia com as novas tecnologias de informação. Esta Diplomacia, no seu estado mais contemporâneo, é também orientada para serviços e mecanismos de gestão de crises que passarão por fases de crescimento e ceticismo, mas serão a longo prazo o futuro, pelo que os ministérios dos negócios estrangeiros já investem em cursos e formação em redes sociais. Embora haja para já pouca afluência, existem alguns diplomatas a utilizar redes sociais para recolha de informação, pois o objetivo não é criar funções, mas sim influenciar as formas de exercer cargos diplomáticos (Hocking & Melissen, *Diplomacy in Digital Age*, 2015).

Tradicionalmente, os diplomatas tendiam a não comunicar com a sua nação focando-se nas interações com diplomatas estrangeiros, situação esta que a globalização e digitalização vieram mudar ao aproximar o doméstico do estrangeiro. Tal aproximação poderá ser explicada pela Diplomacia Digital Interna, onde se utilizaria o digital em apoio à política externa. Nesta linha de pensamento, e como já foi mencionado anteriormente Robert Putnam, em 1998, conceptualizou as negociações diplomáticas como um jogo de dois níveis, onde existiria a tentativa de responder às pressões nacionais sem comprometer o desenvolvimento estrangeiro (Bjola, 2019).

Como foi explanado posteriormente, nesta nova era digital, os algoritmos merecem especial atenção, pois são influenciadores de negociação internacional, reforço de identidade doméstica e poderiam impedir o jogo de dois níveis. Através da identificação e propaganda aos eleitores, mensagens e conteúdos são enviadas de forma a marcar posições políticas desmitificando também *fake news* a favor de candidatos e manipulando essas *fake news* contra os adversários. Todo o avanço tecnológico prevê ainda a utilização de realidade virtual para que os cidadãos possam, por exemplo, ver os

terrenos de cenários de guerra, para formarem opinião contra algum governo ou instituição; prevê igualmente que aplicações como o *Skype* desapareçam, dando lugar a novas tecnologias que permitirão aos diplomatas estar num determinado local e serem representados por um holograma em tempo real, estando em território nacional ou estrangeiro. Assim, a interação ganhará algo físico para além de permitir a embaixadas mais pequenas ter impacto e presença em todo o mundo, rompendo não só as fronteiras entre o doméstico e o estrangeiro, mas também entre a realidade e a ficção (Bjola, 2019).

Aurelie Courtier vai estudar os desafios da Diplomacia Pública no âmbito do SEAE da União, interrogando-se sobre qual o futuro da Diplomacia Pública e se o Tratado de Lisboa havia melhorado esta, baseando-se no princípio de que a Diplomacia Pública seria essencial para o sucesso da diplomacia em geral. Os principais objetivos do seu estudo passaram por conceptualizar e definir Diplomacia Pública e separá-la da diplomacia promovendo objetivos de política externa que desempenha um papel na formação de opinião pública, num momento em que esta, a comunicação e os meios de comunicação são aliados dos assuntos internacionais, numa importante redefinição da União Europeia num mundo liderado por atores internacionais de maior influência, dado que a opinião pública poderia dar vantagens de implementação de políticas a União e deveria definir uma estratégia, providenciando meios humanos e financeiros, coordenando aspetos de ação externa com atividades e profissionalização do setor (Courtier, 2011).

2.4.3. O estudo comparativo da Comissão Europeia

Em jeito de comparação, foi elaborada uma investigação sobre as atividades de Comunicação da Comissão Europeia, bem como dos seus recursos e instrumentos com o objetivo de examinar se os recursos financeiros e humanos afetaram as metas que a comunicação queria atingir e apresentar recomendações para ajustar a comunicação externa analisando a evolução do mandato em 2008 e a relação com os *stake-holders* que variava entre o público geral e os grupos mais restritos, em certas áreas políticas - não se limitando ao público geral -, embora este tenha sido a chave das novas iniciativas pelo que se tentou perceber como a Comissão comunica e coordena as suas funções de comunicação internamente.

Para identificar as melhores práticas de comunicação, foram usadas 3 perspetivas: a primeira baseada no estado da arte existente na comunicação pública para estabelecer prioridades e objetivos, escolher ferramentas, atribuir recursos e analisar a coordenação interna ao nível comunicacional; a segunda para complementar o estado da arte, foram feitos estudos no caso da Grã-Bretanha e Alemanha para aprender lições sobre a atribuição, utilização e desenvolvimento de recursos de comunicação pública com

entrevistas a funcionários e consulta de documentos oficiais; e terceira e última, o estudo na própria Comissão para aprender com os profissionais as melhores práticas e como ultrapassar fracasso (Kurpas, Bruggemann, & Meyer, 2011).

Deste modo, para construir confiança e interesse do público foram destacados 3 princípios estratégicos: ouvir os cidadãos para perceber as suas preocupações e preferências e formular ou reformular medidas a partir daí; comunicar para informar e pedir apoio para política e desenvolvimento; agir localmente e perceber preocupações regionais e locais, através de canais de informação de fácil entendimento, tendo sido adicionado pessoal extratemporário, numa espécie de teste para reforçar as atividades de comunicação em determinadas zonas e em certas tarefas específicas e funções de repórter político, *public affairs*, assessoria de imprensa, gestão de tarefas de comunicação, sobretudo para avaliar as vantagens de contratar temporariamente, em vez de ter funcionários oficiais (Kurpas, Bruggemann, & Meyer, 2011).

Em suma, conclui-se que a remuneração temporária é mais barata que a dos funcionários oficiais que têm altos salários e que ainda recebem bónus de representação (deslocações para territórios específicos). Para atuar localmente, é importante que este staff temporário seja conhecedor da região onde está a ser realizada a atividade, mas este funcionário não é tão conhecedor da instituição e não tomam decisões vinculativas, não é um “emprego” tão atrativo como funcionário oficial pelo que as candidaturas são pouco numerosas (Kurpas, Bruggemann, & Meyer, 2011).

2.5. A importância da Comunicação na Diplomacia

Sem comunicação, a Diplomacia e os processos diplomáticos entre atores não existiriam, fazendo por isso a comunicação parte do corpo do mundo diplomático e sendo definida por teóricos como um processo comunicativo ou sistema de comunicação; a junção desta remonta para o século XVI, no qual os diplomatas eram considerados anjos mensageiros. Já nos dias de hoje, a comunicação é fulcral na existência de problemas nas relações diplomáticas para que se comunique em ambas as partes e se refaçam acordos (Joonsson & Hall, Communication, 2005).

Alcançar significados comuns seria um dos desafios da Diplomacia, devido às barreiras linguísticas, pelo que uma linguagem diplomática comum facilitaria o processo, levando mesmo assim a várias discórdias que resultaram na implementação do Grego e Latim como principais línguas, de modo a evitar conflitos através do envio de interpretes. Só no século XVIII, o francês passou a ser uma linguagem utilizada pelos diplomatas europeus, sendo ultrapassada pelo inglês no Pós Primeira Grande Guerra e na criação da

Liga das Nações. Ainda assim, o crescimento das relações entre Estados voltou a criar barreiras, levando à implementação também do russo, chinês e espanhol como línguas oficiais da Diplomacia mundial. Contudo, uma boa comunicação iria além da linguagem mútua, o que levou os autores semióticos a defender a importância de compreender mensagens, gestos e códigos comuns (Joonsson & Hall, Communication, 2005).

Formular política externa requeria também avaliar informação do ambiente externo e, da mesma forma, a comunicação diplomática seria fundamental para a execução da política externa. Dentro desta, existia a sinalização diplomática, minada de engenhos e táticas de engano, que resultava em perdas de reputação de muitos países e diplomatas, pois só os que bem compreendessem os sinais estariam mais aptos a partilhar informação verdadeira, em busca de benefícios. No entanto, a sinalização poderia ser utilizada não só em ambientes internacionais como também em domésticos e variava entre sinalização verbal e não-verbal, mas em palcos internacionais o choque cultural poderia levar a interpretações diferentes e consequentemente em repercussões diplomáticas (Joonsson & Hall, Communication, 2005).

Como referido anteriormente, a comunicação diplomática pode ter um carácter verbal ou não-verbal. As conversações são o quotidiano mais famoso da prática diplomática, mas as mensagens não-verbais requerem uma análise mais aprofundada: um simples aperto de mão pode representar amizade diplomática, a proximidade entre Estados nas reuniões pode representar o mesmo, tal como estar sentado no topo da mesa pode representar poder e superioridade. Também a quantidade de representantes poderá significar desaprovação ou respeito pelas partes envolvidas, tornando-se a comunicação não-verbal vantajosa, pois leva o público ter maior atenção e interesse do que na comunicação verbal. Contudo, o comportamento ou não-comportamento pode querer significar algo tendo sempre influência na hora de analisar e firmar acordos. Habitualmente a diplomacia está associada ao uso de uma linguagem cuidada e minuciosamente preparada para evitar confusão na interpretação e, tal como os aspetos não-verbais tem estado na história da Diplomacia, os presentes trocados na Antiguidade – por exemplo - eram símbolos de cooperação, comprando relações saudáveis de reciprocidade. Em si, as prendas personificavam o poder e prestígio do ator; havendo nos próprios enviados diplomáticos comunicação não-verbal, pois normalmente seriam pessoas com boa relação com a outra parte negociante, pelo que a presença de atores estranhos à negociação significaria ou fim ou início do fim da negociação (Joonsson & Hall, Communication, 2005).

Diplomacia seria a concretização de comunicação entre governantes e governos, o que lançaria o debate se este deveria ser restrito aos governantes ou ir além destes, e divulgar

informação, o que em tempos mais antigos levantou problemas, devido a mortes de governantes que não honraram o seu pacto, por mais ninguém saber dos termos e condições destes, que acabaram por ruir relações. Para evitar tais situações, firmaram-se tratados com testemunhas e, na Grécia Antiga, passou-se a argumentar em público. Na Diplomacia renascentista, enviaram-se cartas confidenciais, processo que evoluiu e que devido à preocupação da sua interceção, originou as comunicações encriptadas. Também os progressos tecnológicos da telegrafia e do telefone levaram à criação de novos métodos de troca de informação, que ainda hoje são práticas comuns na comunicação diplomática (Joonsson & Hall, Communication, 2005).

Apesar disto, os defensores da Diplomacia Pública pediram para que as relações entre Estados fossem mais abertas, comunicando em locais de divulgação apropriados o constante decorrer de processos diplomáticos, comunicando estrategicamente e desenvolvendo relações mais duradouras e estáveis. Com o advento da internet, foi possível divulgar perante o olhar mundial informações que resultaram em maior confiança nos Estados por parte do seu público, mas ainda numa fase de crescimento, era na esfera privada que a maior parte das relações interestatais era mantida. A revolução da comunicação já tem influência na prática atual da Diplomacia, diminuindo o papel de intervenção dos diplomatas, visto termos acesso a meios de comunicação diretos mais rápidos entre governantes. Ainda que a preparação e aconselhamento estejam dependentes dos diplomatas, apesar destas evoluções na velocidade e quantidade de informação, não devemos descartar as bases de comunicação verbal e não-verbal que a história da comunicação diplomática nos ensinou (Joonsson & Hall, Communication, 2005).

3. O papel da comunicação nas organizações Internacionais

O mundo organizacional de hoje é muito mais complexo do que o de há 100, 50, ou 20 anos, complexidade esta, derivada principalmente pela globalização, terrorismo e alterações tanto climáticas como demográficas, de onde nascem vários e novos desafios para comunicação organizacional (Miller, 2011).

A melhoria dos transportes e das comunicações permitiu ao mundo conectar-se não só a nível pessoal, mas também organizacional, permitindo à comunicação organizacional entrar em cena e abordar desafios sobre as novas mensagens, relações e sistemas de

compreensão. O 11 de setembro de 2001 mudou o mundo, aumentando o estudo de como funcionam, atuam, e recrutam as organizações terroristas lançando o desafio à comunicação organizacional de como ligar os objetivos institucionais à opinião pública, de desenvolver sistemas de comunicação para aumentar a segurança interna e além-fronteiras. Embora haja defensores de que as alterações climáticas fazem parte de um padrão natural, existem cientistas que apontam a culpa das alterações climáticas a indivíduos e organizações; neste campo, a comunicação organizacional atua lançando debates sobre, por exemplo, aquecimento global e formas de o desacelerar, aumento do nível de responsabilidade ambiental nas organizações tornando-as mais sustentáveis, e consequentemente, levando à tomada de decisões tendo em consideração o ambiente. Os dados demográficos descrevem-nos de forma básica e podem ter impacto na forma como nos comunicamos e organizamos, as experiências são semelhantes quando se comparam pessoas da mesma geração mas mudam quando comparamos duas diferentes; os desafios para a comunicação organizacional neste campo resultam da multiculturalidade de locais de trabalho, deslocamentos mais longos, o teletrabalho onde se respeitam as várias diferenças entre indivíduos para criar oportunidades e cumprir objetivos organizacionais (Miller, 2011).

O termo “Organizações Internacionais” refere-se normalmente a organizações governamentais internacionais que são fundadas por atos governamentais multilaterais, no entanto, o papel das OI na comunicação política foi pouco explorado e não identifica a diferença entre a comunicação destas e outras organizações. A investigação das OI tem estado muito ligada às Relações Internacionais, pelo que os materiais sobre as perspectivas da comunicação acabam por estar entre três subcampos: comunicação organizacional e RP, comunicação política e comunicação internacional. Todas as organizações têm algo em comum, comunicam com o público e *stakeholders* a nível interno e externo para alcançar determinados objetivos, sendo que, as OI possuem mais regras sobre o que comunicar e como o fazer sendo que os organismos públicos cedem documentos por questões de transparência e legitimidade (Brüggemann, 2015).

Em 1995, Katherine Miller definiu organização em cinco pontos “the existence of a social collectivity, organizational and individual goals, coordinating activity, organizational structure, and the embedding of the organization within an environment of other organizations” (Miller, 2011, p. 11), características que se mantêm, mas que necessitam que se tenha uma compreensão mais alargada sobre as mesmas (Miller, 2011).

O ambiente diversificado em que as OI atuam (nacional, transnacional e local) faz com que um dos maiores desafios das RP internacionais, seja a adaptação às diferenças culturais. Mesmo tentando a comunicação das OI ser o mais uniforme possível, a

comunicação padronizada não se adapta a públicos específicos enquanto, a especificidade pode fugir aos objetivos globais e ser demasiado dispendiosa para determinadas organizações. As OI mais abordadas são as provenientes da UE e a ONU, as suas ambições ao nível comunicacional são bastante elevadas, no entanto, os meios e orçamentos são escassos e, a mão de obra não é especializada sendo impedimento para uma comunicação eficaz. Ainda assim, na ONU a comunicação tem tido um papel importante para as campanhas de manutenção e missões de paz com o uso de figuras públicas para atrair atenção do público (Brüggemann, 2015).

3.1. A Organização: Serviço Europeu de Ação Externa

O Tratado de Lisboa expressou a vontade dos Estados Membros reforçarem o papel da União no contexto internacional, o Serviço Europeu de Ação Externa veio para preencher um determinado conjunto de lacunas. Porém, as circunstâncias iniciais, as falhas na sua conceção e a falta de capacidades levaram a algum ceticismo sobre o real valor que o Serviço poderia acrescentar (Vimont, 2021).

O Serviço Europeu de Ação Externa (SEAE) começou a ser criado em 2010 para lidar com a política externa da União Europeia e como auxiliar do Alto Representante da União para os Negócios Estrangeiros e a Política de Segurança, como foi redigido no Tratado de Lisboa “no desempenho das suas funções, o Alto Representante é apoiado por um serviço europeu para a ação externa. Este serviço trabalha em colaboração com os serviços diplomáticos dos Estados-Membros e é composto por funcionários provenientes dos serviços competentes do Secretariado-Geral do Conselho e da Comissão e por pessoal destacado dos serviços diplomáticos nacionais” (Tratado de Lisboa-Versão Consolidada, 2008, p. 38). O Alto Representante teria como funções: a coordenação de múltiplos atores, interesses e processos de ação externa; a coordenação de políticas, interesses e orçamentos dentro da Comissão; ser o elo entre os mecanismos de política externa do Conselho e os altos cargos da EU; e várias tarefas com apoio do SEAE como, conduzir a PESC, realizar a PDSC e coordenar ações nos domínios do desenvolvimento, comércio, energia e transportes (Vimont, 2021).

O SEAE nasce também da necessidade de coexistência, nas várias facetas das relações externas da UE, de unificar agendas e de aumentar a influência da União no mundo - como o seu nome indica “it has been created as a ‘Service’ whose purpose is to assist existing EU institutions, and to cooperate with member states’ diplomatic services.” (Vimont, 2021, p. 5). As suas características de ser uma ponte de ligação entre as várias

relações externas e instituições dava-lhe a possibilidade de executar ao mesmo tempo três serviços: de coordenação, o de iniciação a novas políticas e de representação da União. As suas funções deveriam cumprir tópicos de competência de Ministérios de Negócios Estrangeiros e de Defesa, assistindo o AR/VP na promoção de valores, interesses e estratégias da União. Além disso, prepararia a política de sanções da U.E. (articulando a geopolítica da mesma), produziria informação sobre tomada de decisões e seria como que uma fábrica de ideias para e exercício de liderança e condução da diplomacia da União (Vimont, 2021).

O Parlamento Europeu foi a primeira instituição a querer dar vida ao SEAE, procurando inseri-lo no seio da Comissão, o que acabou por não acontecer. Porém, o AR/VP participaria nas reuniões plenárias para ser questionado sobre a política externa da União Europeia e os orçamentos sobre política externa ficaram sob supervisão da Comissão. O início do SEAE não foi visto com bons olhos por parte do pessoal do Secretariado-Geral, com os quais chocava ideologicamente, pois estavam mais ligados a gestão de crise, guerra e paz e porque viam o seu conhecimento sobre a PESC e PSDC ser transferido para a nova instituição. Também os diplomatas nacionais dos Estados Membros revelaram alguma preocupação com o raio de ação do Serviço e a sua envolvimento nos seus Ministérios dos Negócios Estrangeiros. Contudo, os Estados Membros mais pequenos viram no SEAE uma forma de acrescentar recursos à sua diplomacia nacional, enquanto os mais poderosos viam uma oportunidade de se projetar no contexto da União Europeia (Lequesne, 2015).

O SEAE manobrava agora a direção a seguir pela União Europeia através da configuração de uma nova agenda, mas para tal, precisava de ganhar atenção através da mobilização de apoios e da criação de interesse e de ganhar credibilidade através da capacidade organizacional e autoridade. Catherine Ashton tinha o difícil papel de iniciar o capítulo do SEAE na U.E, acumulando ao cargo de Vice Presidente, para além de “chairing meetings of the Foreign Affairs Council (FAC) of the EU; acting as the external face of the EU or as a lead negotiator; and managing EU special representatives in various states/regions” (Smith, 2013, p. 1306), construindo assim as bases para lhe dar credibilidade. Os primórdios do mandato tinham como prioridade capacitar o Serviço, que recebeu pessoal da Comissão Europeia, Secretariado do Conselho e Diplomatas Nacionais como staff. Numa fase posterior, queria descobrir-se a forma como esta instituição se ia relacionar com a Comissão Europeia, Estados-Membros e Parlamento Europeu que acabou por ser difícil como já mencionado no parágrafo anterior, havendo ainda muitas dificuldades em torná-lo o mais neutro possível (Vanhoonacker & Pomorska, 2013).

Com um staff tão heterogêneo, Ashton teria como encargo organizar pessoal que não teria especialização para esta nova instituição. Para além disso, gerou-se divergências internas pelas ideologias de condução da política externa e também da hierarquia que vinha das anteriores instituições, levando a que regras e procedimentos se fossem desenvolvendo à medida que os problemas apareciam. A definição de uma agenda eficaz está relacionada com a mobilização de apoio dentro e fora da U.E e a dupla posição do AR/VP tornava a Comissão Europeia um aliado. Além disso, foram feitos Políticas e Acordos de Cooperação como é exemplo o apoio ao Comissário da Política Europeia de Vizinhança e à Diretoria Geral de Desenvolvimento e Cooperação, apesar de interinamente não serem consensuais (Vanhoonacker & Pomorska, 2013).

Um dos principais objetivos do T.L era dotar a U.E. de instrumentos para moldar a globalização e melhorar a capacidade de cumprir responsabilidades. O SEAE proporcionava a oportunidade de ter uma União forte e coerente no plano internacional. Porém, tinha uma estrutura complexa: seria autónomo, mas carecia de poderes como outras instituições; apoiava o AR/VP; assistia o Presidente do Conselho Europeu e da Comissão; trabalhava em cooperação com os Estados-Membros, Secretariado Geral do Conselho e Serviços da Comissão; cooperava com o Parlamento Europeu, ainda assim, não havia uma compreensão da sua natureza, do seu mandato, dos seus poderes e do seu papel efetivo nas relações externas (Wouters, et al., 2013).

A criação do SEAE acaba por ser um desafio para a manutenção da ordem política europeia por invadir a administração pública e a soberania dos Estados, principalmente em matéria de política externa. O Serviço seria algo entre uma instituição da U.E. e uma agência executiva, num sistema de governação multidimensional e com controlo dividido por Estados-Membros, Comissão e Parlamento Europeu e para autores como Trondal e Peters, um espaço administrativo europeu necessitava de assentar em três dimensões: independência, integração e cooptação, que seriam avaliados em cinco *proxies* organizacionais, sendo eles: o enquadramento legal, a estrutura organizacional, os recursos, a localização da organização e a cultura organizacional (Henökl, 2014).

Em termos da dimensão da sua independência de estrutura administrativa, ao nível da U.E, o SEAE não foi dotado de personalidade jurídica e apesar de ter capacidade jurídica para desempenhar as suas tarefas e descrição política pelo seu apoio ao Alto Representante, não é uma instituição central da U.E, mas um organismo de direito derivado, com estatuto jurídico perante um tribunal limitado, estando o seu desenvolvimento dependente de processos políticos. Embora dependente da sua agenda e tomada de decisões dos Estados-Membros, o SEAE tinha o seu próprio orçamento administrativo para gastos com pessoal e tinha edifício próprio em Bruxelas, mostrando

a sua independência em termos de recursos e localização, quanto à sua cultura organizacional, estava muito ligado à antiga Relex devido a uma forte e permanente presença de outra organização a seu lado (Henökl, 2014).

Na dimensão da integração Intra e Interestrutural, o SEAE, com a criação do cargo de AR/VP, tem uma ligação institucional formal com a Comissão e o Conselho, ganhando coerência. Todavia, a nível interno, seria mais complexo devido ao facto de serem divididos em 70 divisões de 15 Diretorias sob alçada de 7 Diretores Gerais, em que se juntavam ainda as estruturas da PDSC e as 141 delegações da União. Ao nível dos recursos, teria de respeitar as competências da Comissão, visto ser responsável pela execução do orçamento da U.E para programas. Ao nível da localização, Bruxelas permite nesta dimensão contactos formais e informais interorganizacionais. Por fim, ao nível da cultura organizacional, as rotinas administrativas estão próximas da identidade da Comissão Europeia, tendo em conta as suas funções: gestão diária, responsabilidade, sistemas de informação e comunicação que se assemelham a uma Diretoria Geral da Comissão (Henökl, 2014).

Na dimensão da cooptação, na capacidade de cooptar sub-centros administrativos, legalmente não existia nada que conferisse poder de cooptação explícito ao Serviço. Mesmo que este cooptasse diplomatas, com um maior envolvimento de sub-centros, seriam necessários acordos com Estados-Membros e Parlamento Europeu. Com a cooptação de capacidades dos Estados-Membros, criou-se o Comité de Segurança do SEAE, que estava em ligação com os Diretores de Segurança do Conselho e da Comissão, promovendo boas práticas e confiança na partilha de informação e inteligência. Contudo, o SEAE estaria sempre subordinado, os recursos que estavam sob a decisão e administração do AR/VP seriam muito menores dos que os sob alçada da Comissão; em termos de localização, a sua presença em países terceiros abria portas para a cooptação, devido à partilha de infraestruturas e capacidades. No entanto, as faltas de acordos de contraespionagem tornavam o seu progresso difícil. Por fim, a cultura organizacional não se construía devido à falta de atratividade do SEAE, pela incerteza de onde seriam colocados os funcionários após cada mandato (Henökl, 2014).

Na sua política externa, a União usou acordos unilaterais, bilaterais e multilaterais e, no fundo, o sucesso multilateral dependia de boas relações bilaterais, ações unilaterais ocasionais e compromissos minilaterais (onde um grupo chave de Estados em matéria específica, chegam a acordo para um contexto multilateral). O Serviço seria obrigado a reformular as instituições multilaterais que, com origem na Guerra Fria, não estariam preparadas para os novos problemas. Esta necessidade era uma porta aberta para a União, que já havia apresentado bons resultados na transformação do GATT em OMC e

da CSCE em OSCE. Todavia, as organizações podem ser difíceis de reformular, quando as suas direções vão no sentido oposto da ordem liberal internacional. Edificada nas bases do multilateralismo, a diplomacia da EU, tradicionalmente reativa, tornou-se proativa. No entanto, continuou a ser uma voz minoritária pela falta de alianças e por não se ter alienado inicialmente a países com ideias semelhantes; para que houvesse sucesso no SEAE este precisaria também de patrocinadores - desde partidos políticos, a ONG's e comunicação social (pois os atores transnacionais seriam cada vez mais importantes no multilateralismo contemporâneo e definidores de agenda), acordos e apoiantes na voz da União como ator global e interveniente político, militar e diplomático (Jørgensen, 2014).

Após uma década de existência do SEAE, torna-se pertinente fazer um balanço do seu papel na política externa da U.E.

Pautado por uma falta de adesão e acompanhamento por parte dos Estados-Membros e outras partes da administração da U.E., o Serviço tem tentado não transgredir as suas tarefas da Comissão e do Secretariado-Geral do Conselho, levantando-se ao mesmo tempo várias questões e debates interinstitucionais sobre o seu papel, ou vários papéis, visto não ter qualquer identidade institucional. Os seus níveis de confiança são baixos e muito devido à amputação de partes da Comissão, do SGC e MNE's de Estados-Membros, ao seu orçamento neutral dependente e à falta de recursos e às divergências internas sobre lealdade e cultura de trabalho das diferentes instituições que os seu *staff* representava (Blockmans & Wessel, 2021).

Contudo, o seu organigrama tem sido adaptado e tem obtido sucesso nas interações com parceiros externos da U.E. (aferindo-lhe credibilidade e utilidade). Nas Delegações da U.E, tem sido um interveniente direto no local, tem sido uma boa representação multilateral e é um bom difusor de mensagens políticas na melhoria da perceção da U.E no mundo. Algumas das suas maiores vitórias passaram pela mediação de paz entre Belgrado e Pristina, as conversações sobre a Não-Proliferação de Armas com o Irão e a sua supervisão no "*Joint Comprehensive Plan of Action*". Embora com um início atribulado, conseguiu ligar não só as relações externas da U.E. como também as instituições em domínio de política interna e externa, construindo coerência, conseguiu manter boas relações no seu trabalho com Comissão e Conselho, embora o seu desempenho por vezes seja pouco visível, devido a ser executado nos bastidores do comércio diplomático. Futuramente, os seus desafios passarão pela volatilidade do cenário internacional e pela perda de influência dos serviços diplomáticos, devido à informação e desinformação da era digital (Blockmans & Wessel, 2021).

3.2. As Relações Públicas e a Diplomacia

As Relações Públicas e a Diplomacia têm conduzido os esforços estatais para a promoção nacional no estrangeiro, a nível da imagem e da gestão de relações internacionais. Para Gruning, a Diplomacia Pública seria a aplicação de estratégias em organizações de Relações Públicas para públicos internacionais (Rasmussen & Merckelsen, 2012). As duas disciplinas têm vários pontos em comum: são responsáveis pelas comunicações institucionais com outras instituições e grupos de interesse e são ambas moldadas, pela opinião pública e meios de comunicação, “both are tactical and operational communication practices employed with relatively clear cut goals in the form of managing international relations and reputations” (Rasmussen & Merckelsen, 2012, p. 811). Em termos concretos, ambas necessitam de vigilância, trabalham no sigilo, gerem crises e travam guerras psicológicas (L’Etang, 2009).

Para Signitzer e Coombs, a definição de Diplomacia Pública passava por “planned and organized effort of a company, institution or government to establish mutually beneficial relations with the policies of other nations.” (Gilboa, 2008, p. 58), apresentando novos atores extra estado: com a diplomacia a entrar nos campos da comunicação social, os próprios jornalistas ganhavam um papel na mediação internacional e assumiam temporariamente o papel de diplomatas (Gilboa, 2008).

Relações Públicas (RP) é o termo utilizado para explicar a gestão da comunicação entre determinadas organizações e o seu público. Para Nancy Snow, estariam interligadas com a Diplomacia Pública, pois esta teria como base as RP, o marketing e a persuasão. Para reforçar a ideia, Jim MacNamara vai enunciar 6 pontos em comum das duas disciplinas sendo eles: a necessidade de conhecer o meio envolvente, o uso da Comunicação Estratégica, prioridade na construção de relações, o diálogo como principal foco, o facto de lidarem com vários interesses, os conflitos, e a diversidade de grupos com que trabalham (MacNamara, 2012).

Os profissionais com a função de RP são responsáveis pela gestão e melhoramento das relações organizacionais e da sua reputação. Além disso, gerem assuntos públicos, fazem comunicação empresarial e tratam das relações com partes interessadas e da comunicação de risco, tanto ao nível governamental como ao empresarial. Quem ocupar este cargo deveria ter capacidade de se relacionar de forma a moldar os meios de comunicação locais, nacionais e internacionais, para construir opinião pública, sendo por isso os RP comparados a diplomatas, devido às semelhanças na capacidade de comunicar, negociar e persuadir (L’Etang, 2009).

Porém, ao observarmos os modelos da Diplomacia Pública e das Relações Públicas, também são visíveis vários pontos de convergência: a D.P dá prioridade a uma comunicação interpessoal e reconhece interesses/conflitos como normas das relações humanas enquanto as RP dependem de comunicação mediada e veem conflitos de interesses como falhas nas relações; a D.P mantém sempre o seu discurso (exceto em guerra), enquanto as RP só o mantém enquanto houver consenso entre as partes envolvidas. A DP é focada na capacidade de negociação (e protocolos da mesma) e desenvolve mecanismos para nivelar a balança do poder, enquanto as RP se focam na capacidade de comunicar e não têm mecanismos para combater as disparidades de poder, confiando nos valores das partes envolvidas (MacNamara, 2012).

De um outro lado, a Diplomacia Pública será uma atividade conduzida por nações, organismos de alcance mundial, organizações globais e organizações políticas internacionais, e elaborada por diplomatas profissionais com estratégias e técnicas promocionais e persuasivas com os meios de comunicação e diversos intervenientes. Ao contrário das RP, a Diplomacia Pública pode ser apoiada pelo poder militar e tende a ser direcionada a públicos estrangeiros em campanhas de longo prazo para criar laços com os mesmos e formar opinião (não se cingindo apenas aos media). Assim se podem construir identidades nacionais e culturais, muitas vezes utilizando o desporto e o turismo como instrumentos de diplomacia e relações públicas. As RPs iriam beneficiar destas ligações internacionais e da necessidade de comunicação organizacional internacional e, fundindo as duas perspetivas, poder-nos-iam ajudar a melhor compreender os processos relacionais na comunicação pública. Posto isto, podemos concluir que “the consonance between diplomacy and PR work adds to a broader understanding of the strategic communication role internationally, nationally, and culturally as part of power relations” (L’Etang, 2009, p. 612) .

Promover o Estado além-fronteiras é uma característica dos primórdios da humanidade. Contudo, um sistema internacional, conectado em rede, tornou a promoção do país parte das agendas de empresas, governos e ONG’s, pois a imagem e reputação passou a ser visto como índice e grandeza, como era visto antigamente a densidade territorial e riqueza. Os atores estatais utilizaram a DP, as RP e *branding* nacional para terem vantagem competitiva, sendo que este último lançou um debate académico que dividiu investigadores que de um lado o consideraram como instrumento de gestão estratégica e que de outro o consideraram uma arte do Estado (Dolea, 2015).

Vários autores como Grunig, Signitzer e Kunczik introduziram e utilizaram o termo de Relações Públicas Internacionais, devido à dimensão internacional da comunicação entre países que através de empresas, governos e organizações criavam relações com

públicos de outras nações, destacando esta variante das RP como uma das mais complexas de exercer. As suas investigações através da análise do impacto das RP e media na promoção de países, o discurso como gestor de crises e imagem e conceptualização da cobertura mediática, como um discurso com a agregação de vários atores, contribuiu para que houvesse uma linha de investigação forte e coesa neste campo (Dolea, 2015).

3.3. A Comunicação estratégica e Comunicação organizacional

A comunicação nas organizações era uma disciplina multidisciplinar, aliada a vários problemas e paradigmas, devido a uma intensa discussão académica sobre o tema. Para isso, foi necessário encontrar um termo que juntasse o maior número de abordagens, dando origem assim a uma definição de comunicação estratégica que foi explanada como “o uso da comunicação, de forma intencional, para atingir os objectivos organizacionais” (Oliveira, 2014, p. 54).

Hallahan *et al.* (2007) vão procurar colocar a comunicação estratégica como um fenómeno social e relacioná-la com outras áreas de estudo, numa tentativa de desconstruir a conceptualização de estratégia com foco na comunicação como essência desse campo. Tenta debater sobre as melhores perspectivas através de uma vertente integrada prática nas organizações de forma profissional, com conhecimento para todas as áreas da comunicação. Não se comunica apenas para o público externo, dever-se-ia ter uma visão interna da própria instituição e a comunicação deveria também ser uma atividade alicerçada com a gestão da organização pois esta não pode ser bem-sucedida se a comunicação não for um elemento-chave (Hallahan, Holtzhousen, Van Ruller, Sriramesh, & Vercic, 2007).

O uso da comunicação estratégica integrada pode ter uma finalidade positiva para as organizações, se esta conseguir manter a coerência e adaptar-se às mensagens ou aos desafios que surjam. Numa vertente politico-organizacional, e devido aos cenários complexos, “comunicação estratégica” foi definida na Casa Branca em 2009 como “A sincronização de palavras e actos e a forma como as mesmas serão percebidas pelas audiências escolhidas, assim como os programas e as actividades propositadamente empreendidas para comunicar e envolver as audiências pretendidas” (Oliveira, 2011, p. 20).

A comunicação é um processo social inerente à existência de uma sociedade ou cultura; consequentemente, além das relações humanas, é um fenómeno natural das

organizações, pelo que poderíamos definir “comunicação organizacional” como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno” (Rodríguez de San Miguel, 2009, p. 12). Por outro lado e perspectiva, esta pode ser vista como uma “disciplina cuyo objeto de estudio es, precisamente, la forma en que se da el fenómeno de la comunicación dentro de las organizaciones, y entre éstas y su medio” (Rodríguez de San Miguel, 2009, p. 12), ou até como um “conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; (Rodríguez de San Miguel, 2009, p. 12).

A comunicação organizacional estratégica tornou-se essencial para as organizações devido à globalização, resolvendo problemas e criando oportunidades e deixando para trás a comunicação instrumental, tática e técnica. Numa visão mais clássica, esta deveria estar orientada para a eficácia e resultados. Todavia, e na era contemporânea, espera-se que esta seja fluída, complexa e alinhada com os aspetos sociais e humanos; assim, existirá maior interação com o público de acordo com a sua realidade, criando uma imagem transparente e positiva perante a opinião pública (Kunsch, 2018).

A comunicação organizacional divide-se em quatro principais aspetos: conteúdo da informação, direção do fluxo de informação, canal de comunicação e estilo de comunicação.

De uma perspectiva clássica da comunicação organizacional estes quatro aspetos caracterizam-se por: no conteúdo de informação, ter trabalhadores concentrados no objetivo da organização e não nos individuais, comunicando só sobre as suas tarefas e com a comunicação social e a inovação a serem desencorajados; direção do fluxo de informação, a ser na maior parte dos casos de forma vertical, ou seja, de cima para baixo com regras e ordens (havendo no entanto, alguns casos de comunicação horizontal onde funcionários do mesmo nível falam entre si e ainda raros casos comunicação livre entre todas as hierarquias); nas teorias clássicas os canais de comunicação são, predominantemente escritos sob forma de manuais, instruções, declarações de missão, regras e avaliações de desempenho; por último, o estilo de comunicação, seria altamente formal, com uso dos títulos e cargos para distinguir gestores de funcionários, terminologias coloquiais, e comunicação não-verbal através de vestuário de fato e gravata ou uniforme (Miller, 2011)

A comunicação organizacional é um processo onde duas ou mais partes trocam informação, visando compreender-se ou influenciar-se, sendo que se divide em

comunicação interna e externa. A comunicação interna é a transmissão de informações que leve o *staff* a fazer determinada ação para atingir um objetivo, sendo que a comunicação externa seria entendida como o contacto com entidades e opinião pública bem como a preservação de laços com estes (Bucãta & Rizescu, 2017).

A Revolução Industrial moldou a sua época, as teorias organizacionais clássicas abordam a organização como uma máquina onde cada peça tem uma função importante para o seu funcionamento e que funciona de acordo com regras, normas e padrões.

Henri Fayol (Miller, 2011), vai introduzir cinco elementos da gestão clássica para controlo da organização: planeamento, gestão organizativa, comando de gestão, gestão de coordenação e controlo, embora não seja incluída, a comunicação está implícita para o uso destes elementos. O autor, ainda pressupõe seis princípios sobre a estrutura da organização: a cadeia em escada, com hierarquia vertical com comunicação limitada a esse fluxo; unidade de comando, onde as ordens só veem de cima; unidade de direção, onde as atividades semelhantes respondem a uma única supervisão; divisão de trabalho, limitação de tarefas para obter maior rendimento do funcionário; ordem, cada funcionário para a sua tarefa; extensão de controlo, os supervisores terão um número limitado de pessoas a seu encargo para melhor funcionamento da organização. A comunicação é feita estritamente por canal vertical, mesmo que a comunicação horizontal facilite em casos específicos, esta só poderia ser usada por gestores do mesmo nível hierárquico (Miller, 2011).

Outro autor clássico foi Max Weber, sociólogo alemão, que teoriza uma perspetiva clássica denominada de “Teoria da Burocracia”, onde viria a explicar que devidos às suas características técnicas as organizações burocráticas seriam superiores às restantes. Na maior parte dos aspetos esta teoria assemelha-se com a de Fayol, com uma hierarquia definida, divisão de trabalho e centralização na tomada de decisões, ainda assim, a Teoria da Burocracia vai priorizar a autoridade racional e legal bem como o poder e a disciplina (Miller, 2011).

As estratégias de gestão são essenciais em qualquer tipo de organização para o bom funcionamento do sistema organizacional e social. Para coordenar eficazmente negócios e atividades, é necessário usar processos de comunicação, do ponto de vista da gestão, comunicação é “the process by which people are informed and guided to achieve the best results” (Bucãta & Rizescu, 2017, p. 50) sendo um instrumento para que se envie mensagens a recetores com a finalidade de receber feedback, estabelecendo relações interpessoais e gerindo atividades interna e externamente. Os gestores de comunicação são como líderes que recebem todo o tipo de informação para que se tomem decisões

através da análise da mesma “ When information becomes a organized body of thought, through management or other happenings, it constitutes knowledge, wich gives those who posses it a clear perception of a particular situation” (Graber, 2003). Estes processos de comunicação interna são importantes para: a comunicação entre departamentos e hierarquias, para a resolução e prevenção de conflitos, definição de objetivos e divulgação de informação internamente de forma a obter elevados níveis de satisfação entre colegas e conseqüentemente maior produtividade (Bucãta & Rizescu, 2017).

Tem existido uma negligência na comunicação parlamentar sobre os assuntos europeus que, seria quem melhores condições tinham de conectar o público à União, não havendo, no entanto, estudos que demonstrem a forma com que o parlamento, os deputados e partidos façam essa ligação. A comunicação é bidirecional, não só se informa como se recebe informação, sendo a comunicação parlamentar melhor quando há contacto entre representantes e representados, porém, para chegar ao maior número de pessoas existem representantes que expressam os interesses dos cidadãos em seu nome (Auel & Raunio, 2014).

As melhores formas que os parlamentos têm para fornecer informação e comunicar questões da U.E. são: debates plenários, onde se informa sobre a agenda política e se representa os interesses da sociedade; Comissões de Assuntos Europeus transparentes, através da transmissão pública e disponibilização de atas; perguntas parlamentares ao governo onde este responde aos deputados; informação do eleitorado, cedendo-lhes informações da União via online, através de comunicação social ou eventos; cobertura mediática, publicidade para que o cidadão receba indiretamente informação; e incentivos à publicidade de assuntos da U.E. dentro dos parlamentos sendo que em países mais europeístas, os deputados irão procurar ter influência europeia para serem reeleitos. Contudo, existem vários entraves aos pontos que foram aqui deixados desde, o baixo nível de audiências em assuntos de U.E., o debate sobre assuntos em esfera privada ou pública aquando do tratamento de matérias mais sensíveis, importância dada por parte da comunicação social a assuntos europeus dependente do nível de conexão do país à União e ao possível desfoco dos assuntos internos por parte dos deputados que procurarem abordar uma maior integração europeia (Auel & Raunio, 2014).

3.4. Comunicação e Gestão de Crise: o caso da Covid-19

Inicialmente, a comunicação de crise não era um tema de literacia académica, estando relacionada com guerras. No entanto, com o estudo das RP e da Comunicação, esta

começou a ser abordada academicamente, assim como, na área de gestão de crises, onde era apresentada como uma variável da mesma. Além destas, a comunicação de crise está relacionada com: comunicação de risco, gestão de problemas, gestão de reputação e comunicação de desastres (Coombs & Holladay, 2010).

Nos últimos anos, tem aumentado a investigação sobre crises transfronteiriças, “crise” na sua forma mais tradicional poderia ser definida como “shared perception of threat to a fundamental part or value of a society, which requires urgent action by authorities under conditions of deep uncertainty” (Backman & Rhinard, 2017, p. 261). Já “crise transfronteiriça” passaria pela mesma coisa, porém com proporções além-fronteiras. Apesar do aumento de estudos sobre as crises transfronteiriças a maioria das amostras são sobre crises nacionais, deixando os países vulneráveis ao nível das respostas a eventos modernos relacionados com a globalização como ciberataques, pandemias e fluxos migratórios. A U.E. tem desenvolvido instrumentos, políticas e traçado objetivos, tendo-se afirmado como ator de governação europeia num quadro multilateral orientado para segurança, mas também, para o ganho de confiança e legitimidade perante o seu público (Backman & Rhinard, 2017).

As crises são “any event that is going to lead to an unstable and dangerous situation affecting an individual, group, community, or the whole society” (Goniewicz, et al., 2020, p. 2), estas representam mudanças repentinas e negativas em, questões de segurança, assuntos económicos, políticos, sociais e ambientais (Goniewicz, et al., 2020).

Uma crise tem várias fases: deteção, produção de sentido, tomada de decisões, coordenação, produção de significado e prestação de contas. Primeiramente, a deteção, é uma fase difícil por ser algo fora do comum e havendo necessidade de reconhecer riscos emergentes e ameaças através de informação confusa. Após esta primeira fase temos a produção de sentido, através da recolha, análise e distribuição de informação de forma a elaborar um quadro situacional e classificar a ameaça. De seguida, vem a tomada de decisões, com a definição de estratégias (fase que é moldada pelo contexto institucional); seguida da fase de coordenação, onde se identificam atores e parceiros no auxílio da crise. Após estas fases vem a fase da definição de significados, formulando-se mensagens sobre a crise, onde se dá conselhos e se explicam normas aplicadas perante o público, comunicação social e vítimas; por último, a prestação de contas explica as tarefas, as estratégias e ações antes, durante e após a crise (Backman & Rhinard, 2017).

No caso da U.E., as respostas a estas fases estão bem definidas, a capacidade da deteção foi operacionalizada através do reconhecimento atempado de ameaças emergentes. Na produção de sentido, trabalha-se através da partilha de informação e cria-se consciência

situacional, para que haja quadros comuns e bases para tomar decisões. Estas decisões, são estratégicas, e alinhadas com a vontade dos Estados Membros que elaboram protocolos a seguir durante as crises. A coordenação, fica dividida entre Instituições da U.E, governos e Organizações Internacionais. Já para a definição de significado, existe uma comunicação capacitada de recursos para passar mensagens e fazer comunicação de crise. Por fim, nas prestações de contas, a U.E dispõe de fóruns de explicação e explanação de detalhes da crise (Backman & Rhinard, 2017).

A capacidade comunicativa da U.E. é centralizada nos departamentos de relações com os media, sendo como que um porta-voz da Comissão. Usualmente, os serviços de comunicação de crise são compostos por Proteção Civil, ONG's e voluntários que utilizam e trabalham maioritariamente com redes sociais e aplicações como instrumento de comunicar crise. Ainda assim, devido ao excesso de informação foi criada uma rede de comunicadores do Comité de Segurança, onde se definem estratégias de comunicação, se presta apoio a Estados Membros, se faz intercambio de informação e se comunica para todo o mundo numa interligação com a Iniciativa de Segurança Sanitária Global e OMS (Backman & Rhinard, 2017).

Um dos principais desafios da comunicação de crise consiste no fornecimento de informação que possa ser aplicada de forma eficaz e ética, com tempo limitado e sob um escrutínio severo perante a organização. Comunicação de crise pode ser definida como “the collection, processing, and dissemination of information required to address a crisis situation” (Coombs & Holladay, 2010, p. 20). A comunicação de crise pode ser apresentada em três fases; a primeira, o pré-crise, onde se recolhe informação sobre o risco de crise, se gere potenciais crises e se forma pessoal especializado para gestão de crise. Segunda fase, o decorrer da crise, onde se processa informação para tomada de decisões e se cria e divulga mensagens para fora da organização. E a terceira fase, o pós-crise, onde se comunicam as mudanças com a crise e se fornece mensagens de acompanhamento de crise (Coombs & Holladay, 2010).

As responsabilidades perante uma crise são uma ameaça para qualquer tipo de organização. É, portanto, necessária uma estratégia de resposta no caso de recaírem responsabilidades sob a organização. Os líderes públicos devem explicar as crises, as suas consequências e o que está a ser feito para a minimizar. Quando um assunto está sob investigação, torna-se difícil responder a crises pois pode haver reviravoltas. É assim, necessária uma estratégia comunicacional que acompanhe as evoluções e que não meta em causa declarações anteriores, reconhecendo o problema e aguardando. A comunicação de crise deve ser tratada com cuidado quando falamos em investigações

abertas, podendo responsabilidades cair perante as organizações e causando crises internas para além da reparação de imagem (Jong, 2019).

A comunicação de crise tornou-se importante no setor da saúde pública, bem como para os responsáveis de comunicação de crises sanitárias. Algumas das melhores práticas para a comunicação de crise passariam por ter várias partes interessadas como parceiros; ouvir o povo; ser honesto e aberto; colaborar com fontes credíveis; ir de encontro com as necessidades dos media; e comunicar com clareza. Além disso, seria importante ter um porta-voz credível para aumentar o nível de confiança do público (Lyu, et al., 2013).

Na pandemia de 2003 em Taiwan, os oficiais de saúde e médicos superiores foram porta-vozes, no entanto, o seu desempenho foi classificado como insatisfatório. As razões para isto foram: a fraca compreensão dos media e dos meios de comunicação; o facto de culparem os media por notícias negativas que nasciam de erros dos comunicados de imprensa; e a falta de participação dos porta-voz na tomada de decisão. Algumas das características negativas associados aos porta-voz seriam: comportamento inadequado, falta de honestidade, fraco controlo emocional e tendência política. Seria, portanto, urgente educar sobre comunicação de crise, sobre a importância da relação com os media e de gestão emocional ao comunicar crise, no entanto; os estudos estariam mais orientados para a imagem da organização e não tanto para a importância dos porta-voz (Lyu, et al., 2013).

A incerteza é um desafio quando se comunica crises pandémicas devido às rápidas mutações que estas têm. Posto isto, surgem desafios para os sistemas de saúde que devem comunicar e agir sem colocar em causa o seu conhecimento e confiança no seu governo. Na pandemia de 2009, tentou-se que o público interiorizasse a ideia de agir e cooperar para um bem maior comum para conter a propagação do vírus. Criaram-se redes para recorrer em caso de doença, bem como, se promoveu a informação através de meios de comunicação e de especialistas. Ainda assim, a pandemia de 2009 iria evidenciar os pontos fracos na comunicação para a ação em crise com informação excessiva, tendo sido feito inquéritos, onde o público apesar de apoiar as medidas governamentais, apresentou ceticismo e não as cumpriu (Davis, 2019)

Deve-se, portanto, moldar as mensagens para que se produza ação de forma tranquila e motivacional, num processo assente no alerta, mas não no alarme gerado ao público. Como foi exemplo o Governo australiano, ao perceber que a pandemia não seria tão grave como se esperava. Alertou o seu público, mas não cessou as informações de precaução, explicando o que se passava e recomendando como agir de forma a obter adesão do público (Davis, 2019).

Como foi comprovado pela pandemia da gripe aviária H1N1, a confiança do público nas autoridades sanitárias é um fator chave para o sucesso na gestão e comunicação de crise. Ao estar perante uma crise o ser humano não sabe gerir o seu comportamento, pelo que a comunicação de crise deve ser um instrumento de auxílio na perceção do grau de risco da crise existente. Em casos onde o indivíduo não tem conhecimento para tomar decisões, este, dá o poder de decisão à comunicação social e Ministérios da Saúde que sugerem atividades ou tecnologias – como é exemplo regras de higiene e vacinação (Siegrist & Zingg, 2014).

Os formatos de informação são importantes na hora do público avaliar riscos perante a vacinação. Devido a dificuldades em interpretar gráficos e números apresentados, as pessoas, tendem a confiar em especialistas e agências governamentais que, de forma transparente, devem dar a conhecer tudo o que sabem sobre gripe e vacinação para produzir decisões informadas. Deve-se então, comunicar informação de risco de forma imparcial e de modo que se perceba a informação. Os autores apresentam, igualmente, mais duas recomendações para que a comunicação de tipo de crise tenha sucesso: uma construção de confiança nas instituições prévia a crises, pois torna-se mais fácil acarretar recomendações de algo em que já confiamos; e a adesão aos procedimentos de segurança por parte de profissionais da área da saúde, pois são modelos a seguir nestes casos, a não utilização das regras de segurança por estes profissionais gera desconfiança no público (Siegrist & Zingg, 2014).

No verão de 2016, a OMS declarou o vírus “Zika” como uma emergência de saúde internacional”. Devido à sua rápida propagação, tornou-se assunto de debate internacional nas redes sociais, sendo por isso, importante informar o público de forma credível. A análise e monitorização de redes sociais, era considerado comunicação estratégica pelas relações e diálogo que promove, porém, com a comunicação rápida vem também o risco do tipo de informação que chega (Avery, 2017).

Compreender o meio é importante para conduzir mensagens e informações atempadas e relevantes. No entanto, é necessário uma avaliação continua das mensagens e feedback que se recebe, bem como, uma gestão de rumores, desinformação e reputação da organização. A adesão às diretrizes comunicadas, são o principal objetivo da comunicação de crise, tendo-se concluído de que as diretrizes de fontes organizacionais nas redes tiveram maior adesão e que os profissionais de comunicação que monitorizaram as redes sociais tiveram maior sucesso e grau de satisfação no final do seu trabalho. Ainda assim, as técnicas e ferramentas das redes sociais são um desafio às organizações e as populações mais pequenas não foram ouvidas (Avery, 2017).

Em dezembro de 2019, foi identificado em Wuhan, na China, um novo coronavírus que causa uma doença denominada de “Covid-19”, que rapidamente se espalhou não só pela China, mas também pelo mundo. Em janeiro de 2020, surgem os primeiros casos na Europa, gerando um alerta por parte da OMS para uma emergência de saúde pública. De seguida, em março é declarada pandemia global, desencadeando ações por parte da U.E e suas instituições no âmbito da legislação, coordenação e partilha de informação, contribuindo assim para a resposta global a esta crise em conjunto com a OMS (Goniewicz, et al., 2020).

Os líderes da União, bem como o Presidente do BCE, Presidente do Eurogrupo, o AR/VP e membros da Comissão, reuniram para definir diretrizes e prioridades de resposta à pandemia nos setores da saúde pública, viagens e transportes, investigação e inovação, economia, gestão de crise, solidariedade e educação. Dessas diretrizes, destacam-se 7 áreas-chaves de intervenção, sendo elas: a limitação da propagação do vírus, através do encerramento e controlo de fronteiras; fornecimento de equipamento médico, com a ajuda à procura do mesmo, regulação da exportação de material essencial e fomento da produção interna de equipamento; promoção de investigação, através do financiamento com fundos europeus e criação de plataformas de bases de dados; combate à desinformação e partilhas regulares de análises situacionais por parte da Comissão Europeia e do Serviço Europeu de Ação Externa; ajuda ao retorno de cidadãos que trabalhassem no estrangeiro; e, injeção de dinheiro europeu para a manutenção de empregos, empresas e da economia dos Estados Membros (Goniewicz, et al., 2020).

A pandemia Covid-19 é uma crise sem precedentes, o que obrigou a uma informação diária para redução de transmissão. A Comunicação de crise foi também, no caso da pandemia “a public health intervention to inform and advise the public on necessary measures to minimize the impact of the COVID-19 pandemic” (Wouter, 2020, p. 962). Os profissionais da comunicação, têm a difícil tarefa de orientar as informações para rapidamente apresentar respostas ao público, sem o alarmar, em vários canais para que chegue a todos e de várias formas devido às diferentes faixas etárias. Ainda, os líderes públicos, devem responder às perguntas feitas pelo povo, bem como os profissionais de saúde, devem desmistificar mitos e rumores (Wouter, 2020).

Quando a narrativa da geopolítica da U.E. ganhava força, a Covid-19 colocava em causa a sua projeção externa. Os governos passaram a concentrar-se no mercado doméstico, mas, ainda assim, espelhavam a orientação da U.E para a segurança e demonstravam a existência e capacidade de recursos para emergências (Youngs, 2020).

O SEAE tentava criar uma imagem unitária da U.E. perante a comunidade mundial, assim como a diplomacia da U.E. se orientava para as relações europeias, enquanto isso, a Covid-19 realçava divergências de opinião entre os seus membros. A pandemia veio criar confusão no setor diplomático pois, a diplomacia, faz-se com contacto e comunicação presencial. Deste modo, afetava não só os Estados-Membros, mas também, o comportamento diplomático, distinguindo-a de todas as outras crises. Este momento crítico, permitiu abordagens de atores extra europa que procuravam ganhar influência na Europa (Benjamin, 2020).

O lugar e o papel da União Europeia está a ser abalado por potências como a China. A Covid-19 foi um motivo para a crescente tensão entre os países europeus e a China. A China usou a pandemia e uma diplomacia assente na generosidade para limpar a sua imagem contando a sua experiência em comunicar crise e auxiliando os governos europeus na gestão da mesma. Tudo isto, faria parte de um plano de comunicação não só para gerir a pandemia, mas para criar dúvidas sobre a origem do vírus, tendo sido neste contexto, o SEAE, acusado de apoiar Pequim na propagação de *fake news*. Embora o entendesse como uma tentativa de ascensão chinesa, a U.E. focou-se em criar laços de integração entre países europeus assumindo-se como suporte de assuntos globais (Santander & Vlassis, 2021).

4. Estudo Empírico

4.1. Pergunta de partida e objetivos

Tendo em conta o contexto pandémico e o tema desta dissertação, a pergunta de partida escolhida foi “Quais as mutações no discurso dos líderes do SEAE com a Covid-19?”. Para isto, foram selecionados 12 discursos onde se fará uma análise discursiva através da linguagem, contexto e ideologias por detrás das palavras do texto. Para este efeito foram selecionados os seguintes textos: 4 discursos da última presidente do SEAE Frederica Morgherini, que desempenhou o cargo até ao dia 30 de 2019; 4 do atual presidente Josep Borrell, discursos proferidos entre o período que começou a desempenhar funções (dezembro de 2019) até à declaração de pandemia global em março de 2020; e 4 do atual presidente em período de pandemia.

Além disto, pretende-se, com a presente dissertação, dar resposta a dois objetivos específicos: verificar o que se manteve no discurso dos líderes da instituição e verificar a importância da comunicação para a diplomacia pública do SEAE.

4.2 Análise e interpretação de dados

Discurso 1

Líder	Frederica Morgherini
Acesso	Speech by High Representative/Vice-President Federica Mogherini at the United Nations' Security Council EEAS (europa.eu)

Data: 19 de março de 2019

Tema: Discurso no Conselho de Segurança das Nações Unidas

Local: Nova York

Línguas: Francês e Inglês

Primeiras Palavras: “*Merci Monsieur le Président,*

C'est un honneur pour moi de m'adresser pour la troisième fois au Conseil de Sécurité”
(EEAS Press Team, Speeches, 2019)

Últimas Palavras: “*Thank you.*” (EEAS Press Team, Speeches, 2019).

As ideias principais do texto remetem para: um apelo aos valores de cooperação, multilateralismo, proteção do Homem, humanidade, segurança e paz; a afirmação da cooperação da União e Nações Unidas para resolução de conflitos na Síria, no Yemen, na Líbia, no Afeganistão, na Venezuela, no continente africano e nos Balcãs e um terceiro tema centrado no acordo nuclear com o Irão.

Discurso 2

Líder	Frederica Mogherini
Acesso	Speech by High Representative/Vice-President Federica Mogherini at the European Parliament urgency debate on China, notably the situation of ethnic and religious minorities EEAS (europa.eu)

Data: 18 de abril de 2019

Tema: Discurso no Parlamento Europeu, debate urgente sobre a China, e as etnias e minorias religiosas.

Local: Estrasburgo

Línguas: Inglês

Primeiras Palavras: “*Thank you, Mr President, As some of you [Members of the European Parliament] have mentioned, today we do have, compared to five years ago, a new strategy with China, but most importantly we have a new kind of relationship with China: a more intense one, but also a more frank and open one, based on clear words, clear principles, and clear interests that we are not shying away from affirming in the clearest possible manner*” (EEAS Press Team, Speeches, 2019)

Últimas Palavras: “*We will continue to advocate for the respect of human rights, be it in China or all around the world*” (EEAS Press Team, Speeches, 2019)

As ideias principais do texto remetem para: a constatação da mudança nas relações com a China, a afirmação e constatação de um conjunto de lacunas na defesa de direitos civis e políticas na China, bem como um apelo aos Estados Membros para a importância da defesa dos direitos humanos, sendo que se registou, igualmente, no discurso um apelo para que as relações económicas entre a U.E. e a China permitissem transmitir ou apoiar a transmissão de alguns dos valores da comunidade europeia.

Discurso 3

Líder	Frederica Morgherini
Acesso	Speech by High Representative/Vice-President Federica Mogherini at the launch of the initiative "Global Exchange on Religion in Society" EEAS (europa.eu)

Data: 6 de setembro de 2019

Tema: Discurso para o lançamento de da iniciativa “Global Exchange on Religion in society”

Local: Bruxelas

Línguas: Inglês

Primeiras palavras: “Welcome everybody and thank you very much for being here.” (Speeches, 2019).

Últimas palavras: “Thank you.” (Speeches, 2019).

As ideias principais do texto remetem para: A diversidade do grupo presente e as naturais dificuldade de encontrar políticas que respondam aos desafios de cada Estado, a coexistência entre a União, ONG’s, entidades religiosas para o uso da religião como construtor de sociedades inclusivas e justas, a afirmação das instituições europeias como caminho para dar voz a entidades religiosas e ONG’S, a importância da inovação social e o trabalho colaborativo necessário entre a U.E., as entidades religiosas e as ONG’s para a construção de paz.

Discurso 4

Líder	Frederica Morgherini
Acesso	Speech by High Representative/Vice-President Federica Mogherini on “The EU’s Role as a Global Player for Peace and Stability” at Oxford University EEAS (europa.eu)

Data: 15 de outubro de 2019

Tema: Discurso sobre “The EU’s role as a global player for peace as stability”

Local: Universidade de Oxford

Língua: Inglês

Primeiras palavras: “*First of all, thank you very much for the invitation and for being here with me this afternoon*” (Speeches, 2019).

Últimas palavras: “*I hope the same awareness of how important our role as Europeans is can be developed inside every single European citizen, so that we can respond properly to that request for partnership in the world. Thank you*” (Speeches, 2019).

As ideias principais do texto remetem para: o papel da U.E. no contexto global, bem como a necessidade de promoção dos valores europeus e respetivos interesses políticos e económicos, a defesa da U.E. como um projeto multilateral, a relevância da política de segurança, a força global para a promoção da paz, a defesa da U.E. como interlocutor do mundo e o assinalar da importância de dar resposta aos conflitos no médio oriente e a situação nos Balcãs.

Discurso 5

Líder	Josep Borrell
Acesso	EU-NGO Human Rights Forum: speech by the HR/VP Josep Borrell EEAS (europa.eu)

Data: 3 de dezembro de 2019

Tema: Discurso no Fórum da EU-ONG sobre direitos humanos

Local: Bruxelas

Língua: Inglês

Primeiras palavras: “*Thank you for inviting me, I am very happy to participate in your work*” (Speeches, 2019).

Últimas palavras: “*And I thank you for your engagement and your work in order to make the ecological transition fair, because if it is not fair, it will not happen.*” (Speeches, 2019).

As ideias principais do texto remetem para: a defesa dos direitos humanos como parte integrante da política externa da U.E., o destaque das consequências das alterações

climáticas e a sua relação com a defesa dos direitos humanos, a importância de um “Green Deal” Europeu para o combate às alterações climáticas, tendo a U.E. um papel determinante no contexto global; o desafio da migração face à falta de recursos naturais e a defesa do Serviço Europeu de Ação Externa como mecanismo no campo do ambiente.

Discurso 6

Líder	Josep Borrell
Acesso	Kosovo: Speech by HR/VP Josep Borrell during his visit to the Kosovo B power plant EEAS (europa.eu)

Data: 30 de janeiro de 2020

Tema: Discurso na visita ao Kosovo

Local: Pristina

Línguas: Inglês

Primeiras palavras: *“Honourable Mayor [of Obiliq/Obilic, Xhafer Gashi], ladies and gentlemen, It is a big honour and a pleasure for me to be here with you today in my personal commitment to support Kosovo (Speeches, 2020).*

Últimas palavras: *“Thank you very much for your presence and I wish you a better future.” (Speeches, 2020).*

As ideias principais do texto remetem para: a defesa do caminho de integração do Kosovo, nomeadamente através do desenvolvimento energético sustentável do país, o elencar das linhas de orientação da U.E. para o combate à poluição no Kosovo, bem como a afirmação de uma economia verde para tornar a região mais atrativa, permitindo a afirmação de uma política global mais abrangente de solidariedade com o Kosovo.

Discurso 7

Líder	Josep Borrell
Acesso	Syria: Speech by HR/VP Josep Borrell in the EP on the current security situation in Syria EEAS (europa.eu)

Data: 12 de fevereiro de 2020

Tema: Discurso no Parlamento Europeu sobre a Síria

Local: Estrasburgo

Línguas: Espanhol e Inglês

Primeiras Palavras: “Mr President, Honourable Members, The war in Syria is now in its ninth year” (Speeches, 2020)

Últimas palavras: “Muchas gracias.” (Speeches, 2020).

As ideias principais do texto remetem para: a abordagem à catástrofe Humanitária, crise de segurança e sofrimento humano na Síria, o esquecimento do princípio da proporcionalidade por parte da Rússia e Irão, o registo das centenas de mortes civis na região, num processo que tem gerado uma onda de migração, o dever da União de preservar a ordem internacional e criar uma solução política inclusiva, a afirmação das sanções para indivíduos e entidades que pratiquem políticas desumanas, o dever da União de guiar o povo Sírio para proteger os seus interesses, bem como o papel da Europa que não utilizaria da força militar, protegendo os direitos civis e respeitando as regras e obrigações de direitos humanos internacional.

Discurso 8

Líder	Josep Borrell
Acesso	MEPP: Speech by HR/VP Josep Borrell in the EP on the US Middle East initiative EEAS (europa.eu)

Data: 11 de fevereiro de 2020

Tema: Discurso no Parlamento Europeu sobre “ US Middle East Initiative”

Local: Estrasburgo

Línguas: Inglês

Primeiras Palavras: “Mr President, Honourable Members, I am really grateful for having this opportunity to address you today on the Middle East Peace Process” (Speeches, 2020).

Últimas palavras: “Thank you for your attention and I look forward to an important discussion, which I am sure will now follow.” (Speeches, 2020)

As ideias principais do texto remetem para: a importância estratégica para a União, a necessidade de abordar as relações entre Israel e Palestina, a defesa da União como único

ator com esforços para reduzir tensões e a ideia de suporte na negociação a 2 com base na segurança e aspirações de ambos, o respeito pelas regras de funcionamento da ordem internacional e a posição da União no sentido de colaborar com a comunidade internacional para um processo político de acordo com a lei internacional.

Discurso 9

Líder	Josep Borrell
Acesso	Implications of Covid-19 for the external action of the EU: remarks by HR/VP Josep Borrell at the AFET-SEDE-DROI Committee EEAS (europa.eu)

Data: 20 de fevereiro de 2020

Tema: Implicações da Covid 19 para a ação externa da União

Local: Bruxelas

Línguas: Inglês

Primeiras Palavras: *“Thank you for this opportunity to discuss the implications of this pandemic in EU foreign affairs and for your strong support to a joint EU response to this global crisis.”* (Speeches/Remarks, 2020)

Últimas Palavras: *“Thank you very much for your attention.”* (Speeches/Remarks, 2020).

As ideias principais do texto remetem para: o desejo da população de uma resposta forte e consensual à crise da Covid-19 por parte da Europa, a defesa de um papel liderante da U.E. no contexto global, a forte atividade e produtividade na resposta à pandemia apesar das críticas, o foco no fortalecimento dos sistemas de saúde e resposta à crise socioeconómica, a afirmação de uma política de solidariedade com os países mais afetados, um combate acérrimo à desinformação, *fake news* e promoção de narrativas positivas, a afirmação do trabalho do SEAE na repatriação de viajantes e turistas, a continuação de missões civis e militares, num pressuposto de defesa do multilateralismo e um maior trabalho de cooperação entre a China, os Estados Unidos e Europa.

Discurso 10

Líder	Josep Borrell
-------	---------------

Acesso	United Nations Security Council: Opening remarks by High Representative/Vice-President Josep Borrell EEAS (europa.eu)
--------	---

Data: 28 de maio de 2020

Tema: Conselho de Segurança das Nações Unidas

Local: Bruxelas

Línguas: Inglês

Primeiras Palavras: *“Mr President [of the high-level videoconference, Permanent Representative of Estonia to the United Nations, Sven Jürgenson], It is an honour for me to brief the Security Council on European Union-United Nations cooperation on international peace and security.”* (Speech/Remark, 2020)

Últimas Palavras: *“I really thank you for having [given me] the opportunity of addressing these sincere words hoping that now we are going to have a fruitful discussion.”* (Speech/Remark, 2020).

As ideias principais do texto remetem para: a ideia do Covid-19 ser um verdadeiro teste à comunidade global, a pandemia ter exposto as fragilidades do projeto europeu, um foco nos fundos disponibilizados pela “Team Europe”, o trabalho colaborativo entre a U.E. e as Nações Unidas, a U.E. como parceiro na área da paz e da segurança, a ação da União no apoio ao continente africano, desenvolvimento uma política inclusiva e assente na defesa dos direitos humanos, a resolução de conflitos nos Balcãs e a defesa do multilateralismo.

Discurso 11

Líder	Josep Borrel
Acesso	Foreign Affairs Council: Remarks by the High Representative/Vice-President Josep Borrell at the press conference EEAS (europa.eu)

Data: 13 de agosto de 2020

Tema: Conselho dos Negócios Estrangeiros

Local: Bruxelas

Línguas: Inglês

Primeiras Palavras: “*Good afternoon to all of you. Our agenda today has been very dense and we discussed many points of current business.*” (Speech/Remark, 2020).

Últimas Palavras: “*I agreed to report back to the [Foreign Affairs] Ministers at the informal meeting at the end of August, which will also have Turkey on its agenda.*” (Speech/Remark, 2020).

As ideias principais do texto remetem para: a necessidade de apoiar a resolução de conflitos na Líbia, a afirmação do suporte Europeu contra a Covid-19 na América Latina e Caraíbas, o retomar das relações (negociações) entre a Sérvia e o Kosovo, o suporte à população de Hong Kong na luta pelos seus direitos fundamentais e a necessidade de reforçar as relações com o Estado Turco.

Discurso 12

Líder	Josep Borrell
Acesso	Foreign interference: Speech by High Representative/Vice-President Josep Borrell at the European Parliament EEAS (europa.eu)

Data: 1 de março de 2021

Tema: Discurso no Parlamento Europeu sobre a interferência estrangeira

Local: Bruxelas

Línguas: Inglês

Primeiras Palavras: “*Mr Chairman, Monsieur le President, Members of the European Parliament, Thank you for your invitation.*” (Speech/Remark, 2021)

Últimas Palavras: “*Thank you for your interest, for your excellent work and I am looking forward to your continued contribution.*” (Speech/Remark, 2021)

As ideias principais do texto remetem para: o assinalar da interferência estrangeira como ameaça à União e segurança global, o facto da covid-19 ter evidenciado a existência de Estados e atores não-estatais que colocaram em causa a saúde global para atingir objetivos de natureza política e económica, a disseminação de informação falsa para causar medo quanto às vacinas e máscaras, a distorção de informação para propaganda, a desinformação afeta os parceiros no mundo, incluindo as missões de resolução de conflitos, o investimento novas estruturas e técnicas de combate à desinformação, a

promoção da União Europeia no contexto global, a defesa da cooperação com a sociedade civil e indústrias privadas e a existência de sanções a ciberataques.

Após a análise e interpretação de dados é-nos possível chegar a algumas conclusões.

Ao nível da língua, o inglês foi o predominante pela sua universalidade e por ser o principal idioma das instituições europeias.

A linguagem utilizada foi a formal, como obriga o protocolo do cargo ocupado pelos intervenientes e pelos locais onde os discursos foram proferidos. Como comprovado através das primeiras palavras dos vários discursos, existe uma série de cumprimentos e agradecimentos iniciais. Ainda assim, existe uma construção de proximidade aquando das saudações finais.

Ao nível do contexto, todos ocupam o mesmo cargo e representam a mesma instituição pelo que não se apresentam mutações na forma de expressar. No entanto, é possível evidenciar que o discurso se adapta aos locais e instituições onde é apresentado.

Mas é no contexto histórico-social que se apresentam as primeiras diferenças. Para auxiliar esta análise, foi elaborada uma tabela de onde se evidenciam as principais ideias transmitidas em determinado contexto espaço temporal.

Tabela 1: Contabilização das principais ideias nos discursos dos líderes do SEAE.

Principais ideias	Frederica Morgherini	Josep Borrel (Pré-Covid)	Josep Borrel (Covid)
Cooperação	1	0	3
Multilateralismo	2	0	2
Direitos Humanos e Cíveis	2	2	2
Segurança	2	2	2
Paz	3	1	1
Resolução de conflitos	2	1	3
Acordos Internacionais	1	0	1
Relações Externas	2	2	2
Valores da União	2	2	2
Inclusão	1	0	1

Ambiente	0	1	0
Migração	0	1	0
Investimento Europeu	0	1	2
Solidariedade	0	1	1
Sanções Europeias	0	1	1

Como podemos evidenciar aquando da comparação entre as ideias expostas por Morgherni e Borrell na era Pré-Covid, e apesar de em períodos diferentes, estão muito próximas naquelas que são as principais ideias explanadas no discurso. As ligeiras diferenças, explicam-se pelo local onde o discurso é feito e pelo tema principal de cada intervenção.

Já quando apresentamos Borrell na era Covid, podemos evidenciar pelo contexto, algumas ideias que não foram abordadas por Morgherini ou por este na era Pré-Covid, como é exemplo a resposta europeia à Covid-19 e a intensa luta contra a desinformação. Estas ideias não estão presentes pois não existia vírus, pelo que seria impossível serem abordadas. Contudo, o discurso de Borrell na era Covid, abordou várias vezes a cooperação, como necessidade e como um meio para atingir um fim numa crise sem precedentes, sendo esta e as ideias não presentes em discursos anteriores as principais mutações no discurso dos líderes do SEAE. Neste sentido, apresentamos as considerações finais desta dissertação.

5. Conclusão

Num contexto de uma dissertação de mestrado e considerando o projeto de investigação em curso, importa, nesta fase, dar resposta à pergunta de partida que norteou o nosso trabalho (Quais as mutações no discurso dos líderes do SEAE com a Covid-19?). Como explanado no capítulo anterior, as diferenças de discurso não ocorreram a nível estrutural ou linguístico, apenas se adaptou o discurso ao contexto pandémico, sendo a abordagem a ideias como a resposta à Covid-19 e desinformação as principais mudanças encontradas após a elaboração da análise discursiva no período durante a pandemia.

Ainda assim, torna-se também importante observar o que se manteve no discurso dos líderes do SEAE. Além de já termos enunciado que por motivos de protocolo, há uma série de cordialidade inserida, é interessante ver que mesmo em momentos diferentes da história há ideias coincidentes em todos os discursos. É possível ver que tanto no período antes da pandemia, como durante, são abordados temas como: o multilateralismo, os direitos humanos e civis, segurança, paz, resolução de conflitos, e relações externas. Além disto, ainda são enunciados repetidamente os valores da União, ou seja, estamos perante a afirmação discursiva dos propósitos e dos valores comunitários. Estes dados levam-nos a concluir que, apesar do contexto, as principais premissas e divisas da União estão presentes nos discursos dos líderes do SEAE e que a instituição é agente, ator e promotor desses valores, contribuindo assim diretamente para a Diplomacia Pública da União.

É, neste sentido, que salientamos a importância da comunicação para a Diplomacia Pública da União Europeia. Sem comunicar, não é possível partilhar estes valores, não só para Estados Membros, mas também para países terceiros, atores não estatais e sociedade civil. É através de uma comunicação coesa, independentemente da situação que se mantêm diálogos sustentáveis que dão credibilidade não só a quem o produz, mas também às instituições que estes representam.

A Covid-19 foi como mencionado nesta dissertação, um dos maiores desafios que a comunidade internacional enfrentou nas últimas décadas. O SEAE, trabalhou e apresentou soluções não só para a União, como para o mundo, sem nunca perder a sua identidade e fugir daqueles que são os pilares que definem a União Europeia. É importante observar, também, todo o processo de aprendizagem associado à forma de comunicar neste período. De facto, vários exemplos podem ser encontrados para se verificar o modelo mais eficaz de comunicação em tempos de crise. Veja-se, por exemplo,

a importância do porta-voz que em Taiwan teria sido apontado como um dos principais problemas e para a importância de alertar e não alarmar na pandemia de 2009.

Apesar de como tem sido apresentado ao longo desta dissertação, o SEAE apresentar uma grande capacidade no que toca à comunicação externa, não só no que remete para os seus valores e princípios, mas também dos projetos e missões em que está inserido, ainda apresenta bastantes debilidades no que toca à sua comunicação interna e organizacional.

Quanto às limitações deste estudo, apresentamos que devido à rápida evolução do vírus, o espaço temporal abordado tenha sido curto, como foi possível observar, Borrell apenas está 3 meses no cargo antes da declaração oficial de pandemia. Além disto, o estudo da instituição em foco ainda carece de abordagens em língua portuguesa, pelo que a pesquisa foi maioritariamente efetuada em língua inglesa.

A globalização e os seus efeitos, continuam a produzir um impacto significativo na comunidade internacional, uma vez que existem cada vez mais canais de transmissão de informação e cada vez mais interlocutores. Neste sentido, a comunicação, e em particular, a comunicação estratégica, ganham cada vez mais importância e estarão cada vez mais presentes naquela que é a ajuda às instituições europeias em campos como a desinformação e *fake news*. Nesta ótica, apresentamos para possíveis pesquisas futuras, a análise da importância da comunicação estratégica como mecanismo das instituições europeias no combate à desinformação e *fake news*.

Bibliografia

- Siegrist, M., & Zingg, A. (2014). The Role of Public Trust During Pandemics Implications for Crisis Communication. *European Psychologist*, 23-32.
- Adi, A., & Stoeckle, T. (2021). Public Relations and Communications during the Covid-19 Pandemic. *Journal for communication studies*, 7-13.
- Auel, K., & Raunio, T. (2014). Introduction: Connecting with the Electorate? Parliamentary Communication in EU Affairs. *The Journal of Legislative Studies*, 1-12.
- Avery, E. J. (2017). Public information officers' social media monitoring during the Zika virus crisis, a global health threat surrounded by public uncertainty. *Public Relations Review*, 468-476.
- Babbitt, E., & Hampson, F. O. (2011). Conflict Resolution as a Field of Inquiry: Practice Informing Theory. *International Studies Review*, 46-57.
- Backman, S., & Rhinard, M. (2017). The European Union's capacities for managing crises. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 261-271.
- Barrinha, A., & Renard, T. (2017). Cyber-diplomacy: the making of an international society in the digital age. pp. 353-364.
- Benjamin, J. (2020). Challenges to EU Integration in the Early Months of the COVID-19 Pandemic. | *Journal of Global Politics and Current Diplomacy*, 49-67.
- Berridge, G. (2001). Machiavelli. Em *Diplomatic theory from Machiavelli to Kissinger* (pp. 7-24).
- Bjola, C. (2019). Public Diplomacy in Digital Age. *Hague journal of diplomacy*, 83-101.
- Blockmans, S., & Wessel, R. (2021). The EEAS at Ten: Reason for a Celebration? *European Foreign Affairs Review*, 5-12.
- Bondarouk, T., & Ruël, H. (2004). Discourse analysis: making complex methodology simple. pp. 1-15.
- Brauner, C., Cigales, M., & Júnir, R. (2014). *ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE A TEORIA INTERPRETATIVISTA E O MÉTODO INDUTIVO NA PESQUISA SOCIAL*, pp. 36-42.
- Brodie, J. F. (2011). Learning Secrecy in the Early Cold War: The RAND Corporation*. *The journal of The Society for Historians of American Foreign Relations*, 643-670.

- Brüggemann, M. (2015). International Organizations. Em G. Mazzoleni, *The International Encyclopedia of Political Communication* (pp. 549-554). Wiley-Blackwell.
- Bucăta, G., & Rizescu, A. (2017). THE ROLE OF COMMUNICATION IN ENHANCING WORK EFFECTIVENESS OF AN ORGANIZATION. *Land Forces Academy Review*, 49-57.
- Colson, A. (2008). International Negotiation. *The Ambassador Between Light and Shade: The Emergence of Secrecy as the Norm for International Negotiation*, pp. 179-195.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. United Kingdom: Willey-Blackwell.
- Courtier, A. (2011). The Challenge of Public Diplomacy for EEAS.
- Cull, N. (2009). Diplomacia pública : consideraciones teoricas. *Revista Mexicana de Política Exterior*, 55-92.
- Cull, N. (2020). Public Diplomacy Before Gullion: The Evolution of a Phrase. Em N. Snow, & N. Cull, *Routledge Handbook of Public Diplomacy* (pp. 13-19). Routledge.
- da Silva, J. C., & de Araújo, A. D. (2017). A Metodologia de Pesquisa em análise de discurso. pp. 17-31.
- Davis, M. (2019). Uncertainty and Immunity in Public Communications on Pandemics. Em K. Bjorkdahl, & B. Carlesen, *Pandemics, Publics and Politics: Staging Responses to Public Health Crises* (pp. 29-42). Palgrave.
- Dean, R. (2011). Cultures of Secrecy in Postwar America. *The Journal of The Society for Historians of American Foreign Relations*, 611-613.
- Dolea, A. (2015). *The need for critical thinking in country promotion: Public diplomacy, nation branding, and public relations*. Routledge.
- Donaldson, G. A. (1996). *America At War Since 1945*. Praeger.
- Duke, S. (2013). The European External Action Service and the Public Diplomacy. pp. 1-39.
- EEAS Press Team. (12 de março de 2019). *Speeches*. Obtido de EUROPEAN UNION EXTERNAL ACTION: <https://www.eeas.europa.eu/eeas/speech-high>

representativevice-president-federica-mogherini-united-nations%E2%80%99-security-council_en

EEAS Press Team. (18 de abril de 2019). *Speeches*. Obtido de EUROPEAN UNION EXTERNAL ACTION: https://www.eeas.europa.eu/eeas/speech-high-representativevice-president-federica-mogherini-european-parliament-urgency-debate_en

Fairclough, I., & Fairclough, N. (2012). Political discourse analysis and the nature of politics. Em *Political discourse analysis* (pp. 17-35). New York: ROUTLEDGE.

Gilboa, E. (2008). SEARCHING FOR A THEORY OF PUBLIC DIPLOMACY. *THE ANNALS OF THE AMERICAN ACADEMY*, pp. 55-76.

Glynos, J., Howarth, D., Norvel, A., & Speed, E. (2009). *Discourse Analysis: Varieties and Methods*, pp. 7-27.

Goniewicz, K., Khorram-Manesh, A., J. Hertelendy, A., Goniewicz, M., Naylor, K., & Burkle Jr, F. M. (2020). Current Response and Management Decisions of the European Union to the COVID-19 Outbreak:A Review. *sustainability*, 1-12.

Graber, D. (2003). *The Powe of Communication*. Washigton, D.C.: GQ Press.

Hallahan, K., Holtzhousen, D., Van Ruller, B., Sriramesh, K., & Vercic, D. (2007). INTERNATIONAL JOURNAL OF STRATEGIC COMMUNICATION. *Defining Strategic Communication*, pp. 3-35.

Henökl, T. (2014). Conceptualizing the European Diplomatic Space: A Framework for Analysis of the European External Action Service. *Journal of European Integration*, 453-471.

Hignett, S., & McDermoot, H. (2013). Qualitative methodology for Ergonomics. Em *Evaluation of Human Work. A practical ergonomics methodology* (pp. 1-33).

Hocking, B. (2005). Rethinking the New Public Diplomacy. Em J. Melissen, *The New Public Diplomacy* (pp. 28-41).

Hocking, B., & Melissen, J. (2015). Diplomacy in Digital Age. *Clingendael*, 1-57.

Holmes, M. (2016). The social neuroscience of secrets in secret diplomacy : theorizing secret diplomacy. Em S. Murray, & C. Bjola, *Secret Diplomacy : concepts, contexts and cases*. (pp. 46-64).

Israel, F. (1996). Pesquisa Qualitativa - Características , usos e possibilidades. *ACADEMIA*, 1-5.

- Jensen, K. (2002). *A Handbook of Media and Communication Research*. London and New York: Rotledge.
- Jong, W. (2019). Anticipating the unknown: Crisis communication while under investigation. *Public Relations Inquiry*, 47-60.
- Joonsson, C., & Hall, M. (2005). Communication. Em *Essence of diplomacy* (pp. 67-95).
- Joonsson, C., & Hall, M. (2005). The study of Diplomacy. Em *Essence of Diplomacy* (pp. 1-6).
- Jørgensen, K. E. (2014). EU Diplomacy in Global Governance: The Role of the European External Action Service. Em J. Koops, & G. Macaj, *The European Union as a Diplomatic Actor* (pp. 31-52).
- Keens-Soper, M. (2001). Wicqueford. Em *Diplomatic theory from Machiavelli to Kissinger* (pp. 88-102).
- Kunsch, M. (2018). *Comunicação Estratégica nas organizações contemporâneas*, pp. 13-24.
- Kurpas, S., Bruggemann, M., & Meyer, C. (2011). *THE EXTERNAL COMMUNICATION ACTIVITIES, TOOLS AND STRUCTURES OF THE EUROPEAN COMMISSION*. Bruxelas.
- L'Etang, J. (2009). Public Relations and Diplomacy in a Globalized World: An Issue of Public Communication. *American Behavioral Scientist*, 607-626.
- Lequesne, C. (2015). EU foreign policy through the lens of practice theory: A different approach to the European External Action Service. *Cooperation and Conflict*, 351-367.
- Li, A. (6 de janeiro de 2022). *Richelieu and Guicciardini: Fathers of Modern Diplomacy*, pp. 7-14.
- Lieberfeld, D. (2008). Internacional Negotiation. *Secrecy and "Two-Level Games" in the Oslo Accord: What the Primary Sources Tell Us*, pp. 133-146.
- Lyu, S.-Y., Chen, R.-Y., Steve Wang, S.-f., Weng, Y.-L., Yu-Chang Peng, E., & Lee, M.-B. (2013). Perception of spokespersons' performance and characteristics in crisis communication: Experience of the 2003 severe acute respiratory syndrome outbreak in Taiwan. *Journal of the Formosan Medical Association*, 600-607.
- MacNamara, J. (2012). Corporate and organisational diplomacy: an alternative paradigm to PR. *Journal of Communication Management*, 312-325.

- McLuhan, M. (1964). *Understanding Media: The extensions of Man*. McGraw-Hill.
- McNair, B. (2003). *An Introduction to Political Communication*. New York: Routledge.
- Melissen, J. (2005). The New Public Diplomacy: Between Theory and Practice. Em J. Melissen, *The New Public Diplomacy* (pp. 3-23).
- Mendizabal, I., & Van Dijk, T. (1999). *Análisis del discurso social y político*. Ecuador.
- Miller, K. (2011). *Organizational Communication: Approaches and Processes*. Boston, USA: Wadsworth, Cengage Learning.
- Mohajam, H. (2018). Qualitative Research Methodology in Social Sciences and Related Subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 23-48.
- Murray, S. (2016). Secret "versus" open diplomacy across the ages. Em S. Murray, & C. Bjola, *Secret Diplomacy : concepts, contexts and cases*. (pp. 13-30).
- Nye Jr, J. (2008). PUBLIC DIPLOMACY AND SOFT POWER. *THE ANNALS OF THE AMERICAN ACADEMY*, pp. 94-109.
- Oliveira, E. (2011). *Comunicação Estratégica Integrada para a Participação Cívica, Activismo e Campanhas para Mudanças em Organizações Sem Fins Lucrativos: Greenpeace, Amnistia e Ser+ em Portugal (Master 's thesis, Universidade do Minho)*. Obtido de Repertorium Universidade do Minho: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/13951>
- Oliveira, E. (2014). Comunicação Organizacional e Relações Públicas: Uma questão terminológica ou campos distintos? A questão da Comunicação Estratégica. Em *o Comunicação Organizacional e Relações Públicas: horizontes e perspectivas*. (pp. 51-57).
- Otte. (2002). Diplomacy and Statecraft. *A Manual of Diplomacy': The Genesis of Satow's Guide to Diplomatic Practice*, pp. 229-242.
- Otte, T. (2001). Diplomatic Theory from Machiavelli to Kissinger.
- Otte, T. (2001). Kissinger. Em *Diplomatic theory from Machiavelli to Kissinger* (pp. 181-203).
- Pamment, J. (2016). Gripengate: when the worlds of secret and public diplomacy collide. Em S. Murray, & C. Bjola, *Secret Diplomacy : concepts, contexts and cases*. (pp. 153-167).

- Putnam, R. (1988). Diplomacy and Domestic Politics: The Logic of Two-Level Games. Em *International Organization* (pp. 427-460). The MIT Press.
- Quaglia, L., & Verdun, A. (2023). The COVID-19 pandemic and the European Union: politics, policies and institutions. *Journal of European Public Policy*, 599-611.
- Rasmussen, R. K., & Merckelsen, H. (2012). The new PR of states: How nation branding practices affect the security function of public diplomacy. *Public Relations Review*, 810-818.
- Reis, B. (2017). Metodologias de investigação em ciências sociais. *Os conteúdos em análise – teorias e práticas de análise de conteúdo*, pp. 205-236.
- Rio, O. (2012). *O Tratado de Maastrich e os cidadãos europeus : cidadania ativa no contexto europeu*, pp. 115-142.
- Riordan, S. (2005). Dialogue-based Public Diplomacy: a New Foreign Policy Paradigm? Em J. Melissen, *The New Public Diplomacy* (pp. 180-193).
- Rodríguez de San Miguel, H. A. (2009). Definición y alcance de la comunicación organizacional. Em *La comunicación en las organizaciones* (pp. 11-18).
- Rothchild, I. (2006). *Induction , Deduction and Scientific Method*, pp. 1-11.
- Santander, S., & Vlassis, A. (2021). The EU in Search of Autonomy in the Era of Chinese Expansionism and COVID-19 Pandemic. *Global Policy*, 149-156.
- Santiago , L., Oliveira, N., Bulhões, A., & Simões, A. (2012). *Representações Sociais do corpo : um estudo sobre as construções simbólicas em adolescentes*, p. 629.
- Serviço Europeu de Ação Externa*. (s.d.). Obtido de União Europeia: https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/eeas_pt
- Sharp, P. (2016). Making sense of secret diplomacy from late moderns to present. Em S. Murray, & C. Bjola, *Secret Diplomacy : concepts, contexts and cases*. (pp. 30-46).
- Smith, M. E. (2013). The European External Action Service and the security–development nexus: organizing for effectiveness or incoherence? *Journal of European Public Policy*, 1229-1315.
- Speech/Remark*. (28 de maio de 2020). Obtido de EUROPEAN UNION EXTERNAL ACTION: https://www.eeas.europa.eu/delegations/chile/united-nations-security-council-opening-remarks-high-representativevice-president_en

- Speech/Remark.* (13 de julho de 2020). Obtido de EUROPEAN UNION EXTERNAL ACTION: https://www.eeas.europa.eu/eeas/foreign-affairs-council-remarks-high-representativevice-president-josep-borrell-press-1_en
- Speech/Remark.* (1 de março de 2021). Obtido de EUROPEAN UNION EXTERNAL ACTION: https://www.eeas.europa.eu/eeas/foreign-interference-speech-high-representativevice-president-josep-borrell-european_en
- Speeches.* (6 de setembro de 2019). Obtido de EUROPEAN UNION EXTERNAL ACTION: https://www.eeas.europa.eu/eeas/speech-high-representativevice-president-federica-mogherini-launch-initiative-global-exchange_en
- Speeches.* (15 de outubro de 2019). Obtido de EUROPEAN UNION EXTERNAL ACTION: https://www.eeas.europa.eu/eeas/speech-high-representativevice-president-federica-mogherini-%E2%80%9Ceu%E2%80%99s-role-global-player-peace_en
- Speeches.* (3 de dezembro de 2019). Obtido de EUROPEAN UNION EXTERNAL ACTION: https://www.eeas.europa.eu/eeas/eu-ngo-human-rights-forum-speech-hrvp-josep-borrell_en
- Speeches.* (30 de janeiro de 2020). Obtido de EUROPEAN UNION EXTERNAL ACTION: https://www.eeas.europa.eu/eeas/kosovo-speech-hrvp-josep-borrell-during-his-visit-kosovo-b-power-plant_en
- Speeches.* (12 de fevereiro de 2020). Obtido de EUROPEAN UNION EXTERNAL ACTION: https://www.eeas.europa.eu/eeas/syria-speech-hrvp-josep-borrell-ep-current-security-situation-syria_en
- Speeches.* (11 de fevereiro de 2020). Obtido de EUROPEAN UNION EXTERNAL ACTION: https://www.eeas.europa.eu/eeas/mepp-speech-hrvp-josep-borrell-ep-us-middle-east-initiative_en
- Speeches/Remarks.* (20 de abril de 2020). Obtido de EUROPEAN UNION EXTERNAL ACTION: https://www.eeas.europa.eu/eeas/implications-covid-19-external-action-eu-remarks-hrvp-josep-borrell-afet-sede-droi-committee_en
- Teles, T. R. (2017). *Discurso, Análise do Discurso e Discurso Político: ponderações conceituais*, pp. 33-48.
- Trager, R. (2016). The Diplomacy of War and Peace. *Annual Review of Political Science*, 205-221.

- Tratado de Lisboa-Versão Consolidada*. (2008). Lisboa: Assembleia da República.
- Vanhoonaeker, S., & Pomorska, K. (2013). The European External Action Service and agenda-setting in European foreign policy. *Journal of European Public Policy*, 1316-1331.
- Vimont, P. (2021). *From self-doubt to self-assurance The European External Action Service as the indispensable support for a geopolitical EU*. Brussels: Swedish Institute for European Policy Studies.
- Wouter, J. (2020). Evaluating Crisis Communication. A 30-item Checklist for Assessing Performance during COVID-19 and Other Pandemics. *Journal of Health Communication*, 962-970.
- Wouters, P., De Baere, P., Van Vooren, P., Raube, P., Odernatt, J., Ramopoulos, T., . . . Tanghe, Y. (2013). *The organisation and functioning of the European External Action Service: achievements, challenges and opportunities*. Brussels: Directorate-General for External Policies of the Union.
- Youngs, R. (2020). Geopolitics and the Covid-19 pandemic: a distorted turn in EU external relations. *Swedish Institute for European Policy Studies*, 1-12.