

O papel do Marketing Digital na defesa dos direitos humanos: O caso da Memorial

**Arminda Maria Finisterra
do Paço**
apaco@ubi.pt
*Universidade da Beira
Interior, Portugal*

Joana Cabral
joana.miriam.cabral@ubi.pt

Diana Lourenço
diana.lourenco@ubi.pt

Susana Carvalho
susana.abrantes.carvalho@ubi.pt

Resumo:

Ao longo dos anos, o Marketing foi progredindo e utilizando novas técnicas e ferramentas de comunicação. Para além das empresas, as ONG'S têm apostado no marketing como estratégia de divulgação do seu trabalho. O marketing digital, com a evolução da internet tornou-se essencial para a sua promoção, principalmente através do uso das redes sociais e sites institucionais na web. Através do estudo de caso da ONG Memorial, que atua na defesa dos direitos humanos, pretende-se compreender a importância do uso de ferramentas do marketing digital na concretização da missão desta ONG. O marketing digital apresenta ser um importante recurso no fortalecimento da sua marca social, permitindo-lhe aumentar a capacidade de atrair pessoas para a sua causa.

Palavras chave: marketing digital, ONG

The Role of Digital Marketing in Human Rights Advocacy: The case of Memorial

Abstract:

Over the years, marketing has been progressing and using new communication techniques and tools. Besides companies, NGO'S have been betting on marketing as a strategy to promote their work. Digital marketing, with the evolution of the internet, has become essential for their promotion, mainly through the use of social networks and institutional websites. Through the case study of the NGO Memorial, which works in the defense of human rights, we intend to understand the importance of the use of digital marketing tools in achieving the mission of this NGO. Digital marketing presents itself as an important resource in strengthening its social brand, allowing it to increase its ability to attract people to its cause.

Keywords: digital marketing, NGO

1. INTRODUÇÃO

A ONG Memorial é uma organização não governamental internacional de luta pelos direitos humanos (Figura 1), fundada como uma organização em rede em 1989 com sede em Moscovo na Rússia, por Andrei Sakharov um defensor das liberdades e reformas civis na URSS. A Memorial, presidida por Yan Rachinsky, é composta por duas entidades jurídicas dissemelhantes, a *Memorial Internacional*, que tem como objetivo documentar e registar crimes contra a Humanidade cometidos durante os regimes totalitários na URSS e a *Memorial Human Rights Centre* (HRC) que se foca particularmente na salvaguarda dos direitos humanos. Definindo-se mais como um movimento do que como uma organização, a Memorial abrange atualmente mais de 50 entidades russas e 11 entidades noutros países, como por exemplo, na Alemanha, Ucrânia e Itália.

A Memorial apresenta como objetivos centrais: “promover o desenvolvimento da sociedade civil e do estado democrático de direito, excluindo a possibilidade de retorno ao totalitarismo; participar na formação da consciência pública com base nos valores da democracia e do direito, superando os estereótipos totalitários e afirmando os direitos dos indivíduos na prática política e na vida social; participar do resgate da verdade histórica e da perpetuação da memória das vítimas das repressões políticas dos regimes totalitários” (Memorial Internacional, 1989). De forma a cumprir os seus objetivos, a Memorial procura interpretar e difundir as informações que reúne sobre violações dos direitos humanos cometidos, disponibilizando o acesso livre aos seus arquivos e bibliotecas, assim como promover a recapacitação moral e jurídica das vítimas de repressão política através da promoção de benefícios sociais a que tenham direito e do fornecimento de assistência aos reprimidos e aos seus familiares.

Se a sua génese foi motivada pelos atentados aos direitos humanos aquando da URSS, atualmente a Memorial reconhece que a margem de liberdade que o sistema político da Rússia permite e determina, ostraciza os direitos humanos. Defendendo não ser possível abordar as questões de opressão no passado, sem reconhecer as que ocorrem no presente, a Memorial assume a atuação como imprescindível. Exemplo disto é a guerra atual na Ucrânia, que viria a ser considerada pela ONU como uma violação à integridade territorial e soberania da Ucrânia, contrariando os princípios da Carta das Nações Unidas. Esta opressão do governo russo, vitimou também a Memorial. A 28 de fevereiro a Memorial vê a sua organização dissolvida pelas autoridades judiciais Russas, após ter sido considerada uma organização que distorcia a imagem do país sendo mesmo considerada uma “entidade estrangeira.”

O presente caso pretende compreender, portanto, o uso do marketing digital pela Memorial na comunicação com o seu público e na valorização da “marca” Memorial, face aos acontecimentos atuais.

Figura 1. Protesto dos apoiantes da Memorial em frente ao tribunal.



Fonte: [<https://www.dn.pt/internacional/coro-de-criticas-a-dissolucao-da-memorial-international-e-do-centro-de-direitos-humanos-14449189.html>], 25/10/2022.

1. DESENVOLVIMENTO DO CASO

As Organizações Não Governamentais (ONG) são organizações privadas, sem fins lucrativos, que se dedicam a assuntos relacionados com o suporte do bem público através de uma vasta variedade de serviços e causas humanitárias, encorajando uma participação cívica, social e política (United Nations Rule of Law, n.d.). Sob princípios de altruísmo, agem pelos direitos económicos, sociais e políticos, como a defesa dos direitos humanos, questões ambientais ou ações humanitárias. As ONG assumem hoje um papel importantíssimo na sociedade a nível mundial e é um desafio constante para estas organizações, por vezes, manterem a sua atividade, pelos mais diversos motivos, dependendo muitas vezes da boa vontade de outros.

No processo de comunicação, divulgação e envolvimento das ONG com o seu público, o uso de ferramentas de marketing torna-se fundamental, no sentido de

contribuir para lhes acrescentar valor, sem que os seus princípios e fins sejam defraudados. Galvão e Silveira (2022: 85) consideram que o Marketing deve ser visto “como uma filosofia de gestão de atividades de relacionamento com os indivíduos, com vista à satisfação das necessidades e desejos destes, resultando em benefícios diretos e indiretos para as várias partes”. O Marketing não é exclusivo de empresas, podendo a sua filosofia ser aplicada a pessoas, ideias e outros tipos de organizações, como as organizações sociais. As ONG’S utilizam o marketing de forma a angariar fundos, recolher voluntários e ajudar os indivíduos mais necessitados. Muitas organizações não sabem sequer, que o estão a praticar. Conhecer e desenvolver um plano de marketing é fundamental, quer para a sobrevivência da organização, quer para o desenvolvimento da sua capacidade de atuação (Mendes, 2020).

Marketing digital nas ONG

Com base nos novos hábitos de consumo da população, profundamente ligados ao uso da tecnologia, Galelo e Loureiro (2019) consideram necessária a reconfiguração dos processos de comunicação de marketing efetuados pelas ONG, destacando para tal, o papel do marketing digital.

O conceito de marketing digital, surge através da tecnologia, da sua evolução ao longo dos tempos, captando a essência do marketing tradicional e transpassando-o, de forma mais interativa e avançada, para os meios digitais. O marketing tradicional aplica as suas técnicas offline enquanto o marketing digital utiliza algumas das técnicas do marketing tradicional aplicando-as no mundo digital. Para Galvão e Silveira (2022), o uso de ferramentas de marketing digital possibilita um alcance global, sem limites geográficos, e, portanto, acessível a mais pessoas e a novos mercados. A utilização de canais de comunicação digitais para além de estimular o envolvimento dos indivíduos nas relações com a organização, facilita a interatividade e criação de conteúdos, permite a privacidade e anonimato no acesso à informação, apoios e formas de contribuir com a organização, evitando a exposição do indivíduo, quando estão em causa questões sensíveis. Para além destas vantagens, as organizações conseguem assegurar um controlo de custos, tornando os investimentos mais acessíveis.

Com a massificação das redes sociais, a sua utilização revela-se um importante meio por onde as ONG podem investir o seu plano de marketing. As redes sociais são estruturas sociais constituídas por indivíduos e organizações, vinculadas através de vários tipos de relações, sendo estas ferramentas importantes para a distribuição de conteúdo, seja pessoal, seja empresarial (Feliciano 2019). As redes sociais variam dependendo dos objetivos da organização para com o seu público-

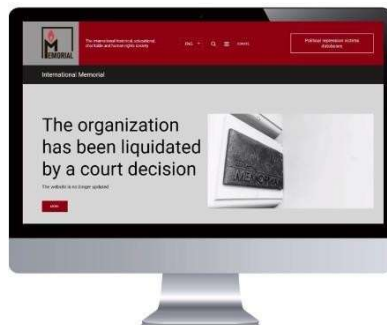
alvo, mas parece consensual que a sua utilização beneficia as organizações na forma direta, acessível e rápida de comunicação para com o seu público-alvo, melhorando a personalização da sua comunicação.

O marketing digital como gerador de valor para a Memorial

Partindo do exemplo da ONG Memorial procuramos compreender as práticas correntes de marketing digital no desenvolvimento da missão desta organização: a defesa dos direitos humanos. A Memorial Internacional é então uma ONG, sem fins lucrativos, que analisa as repressões na ex-URSS e na Rússia e promove a reabilitação moral e legal das vítimas de repressões políticas. Na sua intervenção promove causas específicas sensibilizando através da comunicação e/ou pressão junto das entidades competentes. A atividade da Memorial Internacional baseia-se nos princípios de participação voluntária, igualdade, autonomia e licitude, sendo o seu target os indivíduos, doadores e voluntários que manifestam preocupação pela defesa dos direitos humanos.

A Memorial tem uma forte presença online (Figura 2), utilizando os meios digitais para desenvolver ações de captação e retenção de voluntários e parceiros da defesa da democracia e luta contra estados totalitários, como indivíduos, empresas e governos, persuadindo com vista à doação e obtenção de contribuições, fundos e equipamentos.

Figura 2. Páginas Iniciais dos sites da organização Memorial.



Fonte: [<https://www.memo.ru/en-us/>], 20/10/2022.



Fonte: [<https://memohrc.org/en>], 20/10/2022.

Através da internet, a Memorial partilha: campanhas de crowdfunding; projetos desenvolvidos na promoção dos direitos humanos, como por exemplo nas escolas; histórias e notícias de vítimas de opressão, como casos de desaparecimentos de ativistas, para que o mundo tenha conhecimento e possa intervir de alguma forma; ações de denúncia de crimes políticos; a realização de palestras, reuniões, manifestações, mesas redondas e conferências; entre outras ações que desenvolve. Os meios de comunicação são utilizados como instrumento impulsionador também na partilha de links e informações sobre as parcerias, doadores, colaboração com embaixadas e consulados, relatórios e informações relativas às suas fontes de financiamento, reforçando sempre a importância que o voluntariado e as doações têm para o cumprimento dos fins da Memorial. Nestas partilhas reconhece-se a importância que a Memorial atribui à uma correta comunicação da sua imagem e posicionamento interventivo na defesa dos direitos humanos, que para além de contribuir para o aumento da notoriedade da organização, assumirá por certo, um aspeto particularmente importante na sua capacidade de atrair novos recursos e investimentos. A Memorial apresenta-se como uma marca credível, reconhecida pelo seu público e que cada vez mais presente nos meios de comunicação em massa.

Tempos de guerra: o futuro da Memorial

A 28 de fevereiro de 2022, a Memorial ganhou o Prémio Nobel da Paz e, no mesmo dia, foi confirmada a decisão de dissolução da organização pelo Supremo Tribunal da Rússia, que a considerou como uma organização que mancha a imagem do país. Subentende-se que estes dois acontecimentos estão interligados. A própria Memorial tornou-se uma vítima de repressão política, sendo que a sua visibilidade face ao momento da guerra na Ucrânia, não terá agradado ao seu presidente Putin.

Basta recuar um pouco no tempo, através de notícias dos media, e é possível perceber que esta ONG tendo vindo a ganhar a inimizade das autoridades russas, traduzindo-se em variadas formas de represália. Com a eleição de Putin em 2000 a tarefa da Memorial complicou-se visto que a visão do atual governo da Rússia defende uma interpretação histórica onde o poder russo é realçado e os crimes cometidos na ex-URSS desvalorizados. Note-se que a expropriação da Memorial acontece na mesma altura do início da guerra da Ucrânia, numa evidente consequência ao trabalho desenvolvido pela ONG. Esta seria a altura ideal para reprimir oficialmente a organização, de forma que fosse silenciada, sujeitando-a e aos seus membros a pesadas multas e ou penas de prisão, em caso de incumprimento. No entanto a Memorial mostrou “não baixar os braços”. Segundo o Presidente da Memorial, Yan Rachinsky, a atribuição do Prémio Nobel trouxe

à organização a força moral para continuarem o seu caminho e ultrapassarem o que ele designa de “tempos deprimentes”. Também Eismont (2021), jurista e parceira da Memorial, partilha desta posição: “É claro que nada está acabado com isto. Vamos apelar, e a Memorial continuará a viver com o povo – porque são as pessoas por detrás dela que servem esta grande causa em primeiro lugar e acima de tudo. O trabalho vai continuar”.

Neste momento, a Memorial vê fortalecido o seu valor e impacto social na atualidade e demonstra a sua capacidade de resiliência, na medida em que reforça a sua presença online como meio para manter a sua atividade. Logo após a “liquidação” da Memorial, a organização decidiu alterar a sua forma jurídica, para que fosse possível continuar em atividade. No dia anterior ao conhecimento da decisão de liquidação, a ONG lançou uma campanha online de captação de novos assinantes de uma Newsletter, o “Boletim Memorial”. Através do seu website e redes sociais, o clima de censura do qual vinha a ser alvo por parte das autoridades russas é denunciado, assim como partilhada a determinação com que a organização se pretende manter em contacto com os seus voluntários e parceiros, na divulgação de notícias, histórias de arquivo e outras ações e projetos com vista à prossecução das atividades de defesa dos direitos humanos.

Apesar de não terem uma sede física, a Memorial procura mostrar que não vai desistir de defender a sua causa, prova disso é o facto de marcar presença diária nas suas redes sociais, registando centenas de publicações, cerca de 27 mil seguidores nas duas contas no Instagram; 15,4 mil subscritores no Youtube e inúmeras visualizações; 11,7 mil seguidores no Twitter e 38 mil no Facebook (Figura 3).

Figura 3. Redes Sociais da ONG.



2. PERGUNTAS PARA A DISCUSSÃO

Pergunta 1: Face ao encerramento da sede física da organização, como a Memorial continuou a sua ação em defesa dos direitos humanos?

O encerramento da sede física da organização, resultado da liquidação decretada, não pôs termo ao trabalho da Memorial. A organização viu neste ato de opressão a necessidade de se reconfigurar e de continuar a sua ação, ajustando, por um lado, a sua formação jurídica e, por outro, investindo no uso de ferramentas de marketing digital. Essa reconfiguração permitiu-lhes encontrar novas formas de defender os direitos humanos numa Era global. Podemos salientar que ações, antes realizadas presencialmente ou se preferirmos, em espaços físicos, passaram a ver no espaço digital a opção para a sua continuidade. Falamos, por exemplo, de palestras, conferências, discussões online, campanhas de angariação de fundos e até mesmo futuros projetos, entre outros, que são agora realizadas utilizando ferramentas digitais, como o zoom. Através de podcast, vídeos partilhados no Youtube, arquivo e biblioteca online, entre outros, a Memorial reforça o seu papel na defesa dos direitos humanos. A mesma, também, tem uma página de acesso rápido, no seu Instagram, para doações, assinaturas de petições, onde expõem todas as suas redes sociais e, além disso, fornece através da sua base de dados, listas de arquivos e ligações para a biblioteca, o museu, entre outras ferramentas.

Pergunta 2: De que forma a ONG beneficiou com o reforço da sua presença nas redes sociais?

As redes sociais permitiram à Memorial manter, após a sua dissolução, a ligação com o seu público, obtendo o seu feedback quase que instantaneamente, permitindo o acompanhamento do seu trabalho por associações a atuar na mesma área de intervenção e promover o recrutamento de voluntariado e outros contributos, essenciais para a eficácia da missão desta ONG. A Memorial, de forma a continuar a sua atividade decidiu reforçar a sua presença online, especialmente nas redes sociais e nos sites oficiais, como manifesto e forma de informar o mundo de que não vai desistir, todos os dias são partilhando vários posts, vídeos, notícias, entre outros. A estratégia principal escolhida por esta passa pela utilização de ferramentas de marketing digital que lhes permite continuar a manter a sua comunicação. A Memorial reconheceu as vantagens neste investimento digital por forma a não ser esquecida, apostando por exemplo na utilização das redes sociais como o Instagram, Youtube, Facebook e Twitter. Nas suas páginas de Instagram partilham informações sobre podcasts e palestras que se vão realizar, vídeos informativos entre muitas outras coisas.

Pergunta 3: Com o Prémio Nobel da Paz e a guerra entre a Ucrânia e a Rússia, crê que a Memorial alcançou uma maior visibilidade a nível mundial?

Com certeza, que o facto de a Memorial receber o Prémio Nobel da Paz em 2022 e os acontecimentos envolvidos na atual guerra na Ucrânia, despertaram o interesse de algumas pessoas em saber qual a posição e intervenção da Memorial na defesa dos direitos humanos, especialmente por se tratar de uma organização russa. Após receber o Prémio Nobel da Paz, a notícia correu vários jornais em todo o mundo, o que acabou por divulgar a organização a nível global. A questão dos direitos humanos tem, por causa da guerra, sido um tema debatido ao redor do planeta, o que por sua vez leva a que o interesse, por este tema e pelas organizações que o defendem, seja despertado.

Muitas pessoas após conhecerem a Memorial, identificaram-se com a causa, objetivos e atividades desenvolvidas, levando decerto a que quisessem saber mais sobre a organização e a associarem-se a esta, seja através de voluntariado, doação ou simplesmente na partilha da causa da Memorial. A sua autenticidade, conectividade, singularidade foram reconhecidas a nível global. A Memorial transpassa uma mensagem de mudança, força e luta pelos direitos humanos, dando força, motivação aos seus ouvintes para agirem e cooperarem com a organização e sobretudo uma mensagem de esperança.

3. CONCLUSÕES

O marketing tornou-se, ao longo dos anos, inevitável para as ONG e, principalmente o marketing digital, que com o desenvolvimento da internet tornou-se uma ferramenta indispensável para o funcionamento, promoção e divulgação das próprias organizações e do seu trabalho. É, por isso, importante que, as organizações como é o caso da Memorial reconheçam a utilização de estratégias de marketing digital como uma forma de dar visibilidade e relevância aos seus projetos, despertando o interesse, trabalhando a aceitação, criando a identificação com a causa e convidando indivíduos e organizações a associarem-se a si. Através disso, conseguem também mostrar a sua força e resiliência em continuar, ainda que, condicionados por sistemas governamentais opressivos, como o atual vivido na Rússia.

A atual guerra entre a Rússia e a Ucrânia vem mostrar que, mais que nunca, é necessário lutar pelos direitos humanos e que, entidades como esta são fundamentais na sociedade. A Memorial entende que não pode parar, utilizando o marketing digital como solução para dar continuidade à sua luta.

Neste sentido o que nos levou a abordar este tema foi a importância das causas que a Memorial defende, ainda mais neste momento de guerra. A questão dos direitos humanos e a situação entre a Rússia e a Ucrânia não diz respeito apenas àqueles que residem nestes países, é sim uma questão global que afeta o mundo e merece a atenção de todos nós. Por isso é fundamental que contribuamos para a divulgação do trabalho destas organizações. Foi graças aos meios digitais que ficamos a conhecer esta organização e a sua importância, e, por conseguinte, averiguar as vantagens da utilização do marketing digital na sua estratégia de atuação.

Concluindo, acreditamos que, a dedicação desta organização é um exemplo a seguir, pois, apesar da opressão a que neste momento está sujeita, continua comprometida com a sua causa. São organizações como esta que mostram a verdadeira importância e força das entidades da sociedade civil na divulgação e defesa dos direitos humanos e mesmo na defesa da democracia, em momentos em que a própria se vê ameaçada.

BIBLIOGRAFIA

Feliciano (2019), “A rede *online* para a sustentabilidade do terceiro setor” in Sustentabilidade, Terceiro Setor e Redes sociais, capítulo 5, pp 103-122, Clássica Editora.

Galelo e Loureiro (2019), “Cocriação em Redes Sociais de organizações não Governamentais: O Caso da Amnistia Internacional” in Sustentabilidade, Terceiro Setor e Redes Sociais, capítulo 7, pp 139-157, Clássica Editora.

Galvão e Silveira (2022), “Gestão de Marketing em Organizações Sociais”, in Gestão das Organizações Sociais, capítulo 4, pp 85-106, Edições Sílabo.

Mendes, Inês Filipa Nunes (2020), Técnicas de Marketing Digital para Fidelizar Parceiros Empresariais de ONG’s, Porto, Escola Superior do Porto, relatório de estágio curricular.

Webgrafia:

Barradas, Maria (2021), “Justiça russa dissolve a ONG "Memorial” em euronews, consultado a 16/11/2022, <https://pt.euronews.com/2021/12/28/justica-russa-dissolve-a-ong-memorial>

Human Rights Centre (s/d), Site Oficial, consultado a 13/10/2022, em <https://memohrc.org/en>

Memorial Internacional (s/d), Site Oficial, consultado a 13/10/2022, em <https://www.memo.ru/en-us/>

Общество Мемориал (s/d), Site Oficial, consultado a 16/11/2022, em Общество Мемориал (@topos.memo.ru) • fotos e vídeos do Instagram.

Общество Мемориал (s/d), Site Oficial, consultado a 16/11/2022, em Общество Мемориал - YouTube.

Общество Мемориал (s/d), Site Oficial, consultado a 16/11/2022, em Общество Мемориал (@MemorialMoscow) / Twitter.

Общество Мемориал (s/d), Site Oficial, consultado a 16/11/2022, em Общество Мемориал | Facebook.