

ANA MARIA MAGALHÃES · ISABEL ALÇADA

# Armadilha digital







Título: Armadilha digital  
Coleção: Seguros e Cidadania  
Autoras: Ana Maria Magalhães e Isabel Alçada

Copyright 2018: APS2018

Edição: Associação Portuguesa de Seguradores  
Ilustrações: João Pupo  
Conceção gráfica e paginação: TVM Designers

Impressão: Gráfica Maiadouro  
Tiragem: 2000 exemplares  
ISBN: 978-972-98847-9-5  
Depósito Legal n.º 000000/18

1.ª edição – outubro 2018

# Armadilha digital



ANA MARIA MAGALHÃES · ISABEL ALÇADA

# Armadilha digital

Capítulo 1

# ESCOLA DE ARTES



## O final do *Workshop*

---

Com a última sessão do *workshop* sobre programação quase a terminar, as participantes estavam cheias de pena por se irem separar do professor, que todas consideravam o máximo. Ao longo da semana em que tinham decorrido as sessões, Zé Gonzaga tornara-se o principal tema de conversa nas horas vagas e, eventualmente, até no decurso das aulas. Beatriz gostaria de ter uma oportunidade para se aproximar o suficiente, na esperança de que a relação evoluísse até se tornarem amigos, pelo menos amigos, e, se possível, mais do que isso. E não era a única a alimentar sonhos do género. Mas, como já tivera experiências penosas no confronto com colegas, procurava disfarçar, a fim

de não sofrer novas decepções. Sofrera bastante desde o início da adolescência ou talvez desde sempre. As outras eram invariavelmente mais bonitas, mais atraentes, mais divertidas. Em qualquer grupo a que pertencesse ela era sempre a que ficava para trás. Ali, na Escola de Artes, o grupo com quem acamaradava incluía três raparigas com quem se dava bem, mas que secretamente invejava. A Elsa, por ser alta, muito magra e ter uma cabeleira espampante. A Marina, porque, embora pequenina e roliça, soubera encontrar um estilo próprio que impressionava até os professores. E a Vanda, sobretudo a Vanda. Nem bonita, nem feia, mas sempre no centro das atenções onde quer que estivesse, devido às opiniões inesperadas, originais, e à maneira insinuante de dizer graças a propósito dos mais diversos assuntos, sem cair na vulgaridade nem ofender ninguém.

«Como será que ela faz?», pensava Beatriz e tornava a pensar. «Qual será a estratégia que usa para falar assim?»

Sem resposta satisfatória, acabou por tentar imitá-la, recolhendo ideias aqui e ali e preparando frases que a ajudassem a tornar-se interessante. Mas sem qualquer êxito, pois, talvez por não se sentir à vontade, ou por falar baixinho, ou por não se tratar de uma intervenção espontânea,



ou não lhe prestavam atenção ou limitavam-se a vagos sorrisos de circunstância. Que desconsolo!

Uma cotovelada suave interrompeu-lhe as incômodas divagações.

- Acorda, Beatriz! O Zé Gonzaga vai dizer as notas.
- Notas? Não sabia que íamos ser avaliadas.
- Não sabias? Ele disse logo no primeiro dia que nos avaliava.
- Se calhar cheguei tarde e não ouvi.
- Então agora «para, escuta e olha» para ele, que vale a pena.

Vanda sorria, cúmplice, por não ser segredo que estavam todas um pouco apaixonadas por aquele Zé Gonzaga que tinham na frente. Este, em pé, de bloco de notas em punho, observava os alunos com uma expressão que, se era amigável, não deixava de ser irónica. Esperou que virassem as cadeiras de costas para as mesas dos computadores sem dizer uma palavra, para criar suspense. A nervoseira que sempre ataca quem está à espera de ver o seu trabalho classificado em voz alta gerou silêncio. O professor, consciente do poder e do prestígio que aquele momento solene lhe conferia, satisfeito por se sentir admirado e temido, deixou que a situação se prolongasse alguns segundos mais do que o

que seria necessário. Os rapazes começaram a dar sinais de impaciência. A maioria das raparigas, pelo contrário, contemplavam-no gostosamente.

Entre elas, Beatriz esforçava-se por dominar a ansiedade, sem saber se tinha o coração acelerado por recear ser desvalorizada ou se as batidas que lhe martelavam o peito decorriam das emoções que a agitavam desde que, na semana anterior, o vira entrar na sala de informática pela primeira vez. Só uma semana e que semana! Não saberia dizer se o tempo corra depressa ou devagar, se o que aprendera lhe viria a ser útil ou se, pelo contrário, nunca lhe serviria para nada, se desejava que ele dissesse as notas rapidamente ou se preferia que ficasse eternamente ali espeçado, de olhos brilhantes e sorriso promissor. Sentindo a face quente, passou a mão direita pelas bochechas, certa de que tinha corado até à raiz dos cabelos. Envergonhada, cruzou as mãos sobre a face de modo a ocultar a vermelhidão e sobressaltou-se quando finalmente ele falou.

- Preparem-se para ouvir o que tenho a dizer sobre o vosso trabalho. Não esperem benevolência.

Abandonara a atitude de camaradagem que mantivera nas aulas e assumira a pose de professor. Num tom sereno e algo pomposo começou por elogiar o grupo, declarando

inclusivamente quanto gostara de os conhecer. Depois informou que fazia apreciações sobre o trabalho de cada um e que costumava utilizar a escala de zero a cem para atribuir notas.

O ambiente tornou-se mais tenso e só aligeirou quando perceberam que não daria negativas. No entanto, voltou a adensar-se porque se tornou claro que só as raparigas recebiam classificação acima de 80, uma injustiça tremenda na medida em que alguns dos rapazes se tinham evidenciado como autênticos ases da programação. Se se tratasse de um módulo com peso na média final do curso teriam reclamado, mas como se tratava de um *workshop* extracurricular encolheram os ombros. Era sexta-feira, tinham amigos à espera, houve vários que se levantaram com a intenção de abandonar a sala. Só não o fizeram porque Zé Gonzaga teve o desprazo de informar que a melhor nota, um 95, era para a Beatriz. Nessa altura a indignação ameaçou tomar conta da sala, o que não afetou minimamente o professor. Impávido e sereno, ignorou dichotes e remoques, abriu a porta e disse apenas:

– Podem sair.

Os rapazes saíram imediatamente. Quanto às raparigas, embora aborrecidas com a falta de imparcialidade,

trocaram acenos com o professor antes de se afastarem. Junto dele ficaram só a Elsa, a Marina e a Beatriz, por acaso as mais bem classificadas, a arrumar alguns materiais que em boa verdade não precisavam de arrumação.

Zé Gonzaga, de mochila ao ombro, observava-as. Esperou que dessem a tarefa por finda para lhes fazer um convite.

– Querem vir comigo tomar qualquer coisa?

Abandonara a pose com a naturalidade de quem despe um casaco porque o tempo aqueceu e reassumira o papel de rapaz novo, descontraído, amigável.

– A tarde está magnífica, conheço uma esplanada ótima aqui perto, venham comigo, vocês vão gostar.

Era impossível resistir e acompanharam-no, Elsa no seu passo elástico e elegante, Beatriz lamentando o facto de não possuir o estilo exótico de Marina. Mas talvez ele não reparasse.

– Afinal de contas, deu-me a melhor nota...

Sabia muito bem que não tinha sido lá muito justo, mas na injustiça residia talvez o principal motivo de satisfação.

– Se me deu a melhor nota, por algum motivo foi. Falta saber qual.

## Capítulo 2



## Na esplanada do Barcelona

---

A esplanada, que ainda ficava a uma certa distância, fazia parte de um bar de tapas com decoração minimalista chamado Barcelona.

O dono, natural da Catalunha, mudara-se para Portugal dois anos antes e, pelos vistos, era amigo do Zé Gonzaga. Acolheu-os com a maior simpatia, disponibilizando de imediato uma mesa de quatro reservada para outros clientes que, conforme explicou, tinham feito a marcação pela Internet, não conheciam o bar e podiam perfeitamente sentar-se lá dentro quando aparecessem. Falava pelos cotovelos, num misto de português, castelhano e catalão, tendo o cuidado de escolher as palavras certas para que o entendessem.

Sublinhava as frases com gestos largos e mantinha um sorriso insinuante na cara redonda, de nariz achatado e olhos piscos que, embora invulgar, agradou às raparigas. E elas também lhe agradaram, mas não foi preciso muito tempo para se tornar claro que, entre as três, distinguiu a Elsa. Pouco depois de se terem sentado dirigiu-lhe piropos em catalão, que soavam bem e não quis traduzir. Foi ele próprio buscar as bebidas e os petiscos, sem os deixar escolher e insistindo que fazia questão de lhes dar a conhecer as delícias da Catalunha. E lá continuou, girando de mesa em mesa, a atender os clientes que chegavam e partiam, a falar, a rir, em grande animação.

A tarde caía, o ar morno cheirava a tílias em flor, estava-se bem ali. De vez em quando vibravam ou tocavam telemóveis que introduziam naquele espaço ao ar livre, de frente para um jardim, pessoas que se encontravam fechadas em casa, algumas a quilómetros de distância ou até noutros países. E a conversa fluía.

Elsa debatera-se toda a semana com o desejo de saber pormenores acerca da vida daquele professor que, ao contrário dos outros professores da Escola de Artes, não cultivava um aspeto alternativo. Vestia de preto, sim, mas era sóbrio. A ausência de roupa colorida fazia sobressair o

tom de pele acobreado, a madeixa lisa que constantemente afastava da testa, os olhos pestanudos e pardos. Por várias vezes estivera para lhe perguntar se era casado, se vivia com alguém ou se tinha namorada. Mas nunca viera a propósito e Elsa, que era sensata, sabia muito bem que quem faz perguntas de chofre sobre a vida pessoal cai no ridículo. Mas como não queria perder aquela que seria talvez a última oportunidade de averiguar se valia ou não a pena investir numa aproximação tentou chegar lá por outra via.

- Professor...
- Ó Elsa, agora já não sou teu professor.
- Como é que quer que o trate?
- Por tu e pelo nome, está bem?
- Está.
- Então repete a pergunta.

Ela franziu o nariz e ajeitou a fantástica cabeleira, a tomar balanço para mudar de tom.

- Onde é que dás aulas?
- Não dou. Só oriento *workshops* ocasionais.
- E chega?
- Perfeitamente. Sou programador de profissão, tenho imenso que fazer e gosto do que faço. Às vezes convidam-me para orientar *workshops* e eu às vezes aceito.

- Ainda bem que aceitou... Quer dizer, que aceitaste o da Escola de Artes.
- Agradou-te?
- Imenso.

A troca de olhares enervou Beatriz e deixou-a tão ciumenta que esteve quase para se levantar e ir embora. Felizmente o telefone da Elsa tocou e, poucos minutos depois, era ela que se despedia.

- Desculpem, tenho um jantar.

Beatriz respirou de alívio. «Menos uma, menos concorrência.»

Por sorte, não tardou que tocasse o telefone da Marina e também ela se despediu.

- E tu, Beatriz? Podes ficar mais um bocado?
- Posso. Hoje não tenho programa.

De si para consigo dizia «nem hoje, nem nunca, e ainda que tivesse, desmarcava».

Ficaram só os dois a contemplar o pôr-do-sol. Era bom, era um sonho tornado realidade, que a perturbava, que a atrapalhava. Para disfarçar, queixou-se de sede, levou o copo à boca e virou-o de um trago, atrapalhando-se ainda mais quando percebeu que aquela era a bebida da Marina.

- Vê lá se te engasgas.



A voz soara levemente trocista, ou seria ideia dela? A atrapalhão redobrou, odiou-se por ter a certeza de que corara violentamente. Para não dar parte de fraca tinha de dizer qualquer coisa, mas, como não lhe ocorria nada, retomou a conversa anterior e fez-lhe perguntas sobre o trabalho. O estratagema funcionou. Zé Gonzaga, recostado na cadeira e de copo na mão, pôs-se a falar de si próprio como quem gosta de o fazer.

- Trabalho em casa, por conta própria, como programador. Quando acabei o curso estagiei numa empresa de informática, mas depressa descobri que não tenho paciência para cumprir horários e aturar parceiros neuróticos.
- Eram todos neuróticos?
- Claro que não, mas num escritório há sempre grupinhos e grupelhos e questões idiotas para infernizar a vida de cada um. Logo que pude desliguei-me e, em vez de procurar emprego, procurei clientes. Tenho imensos, ganho bem e faço o que me apetece. Se me der jeito durmo de dia e trabalho à noite.
- Deve ser ótimo.
- Para mim é. Mas a autonomia não tem só aspetos positivos.

- Quais são os negativos?
- Se pensares um segundo, descobres.

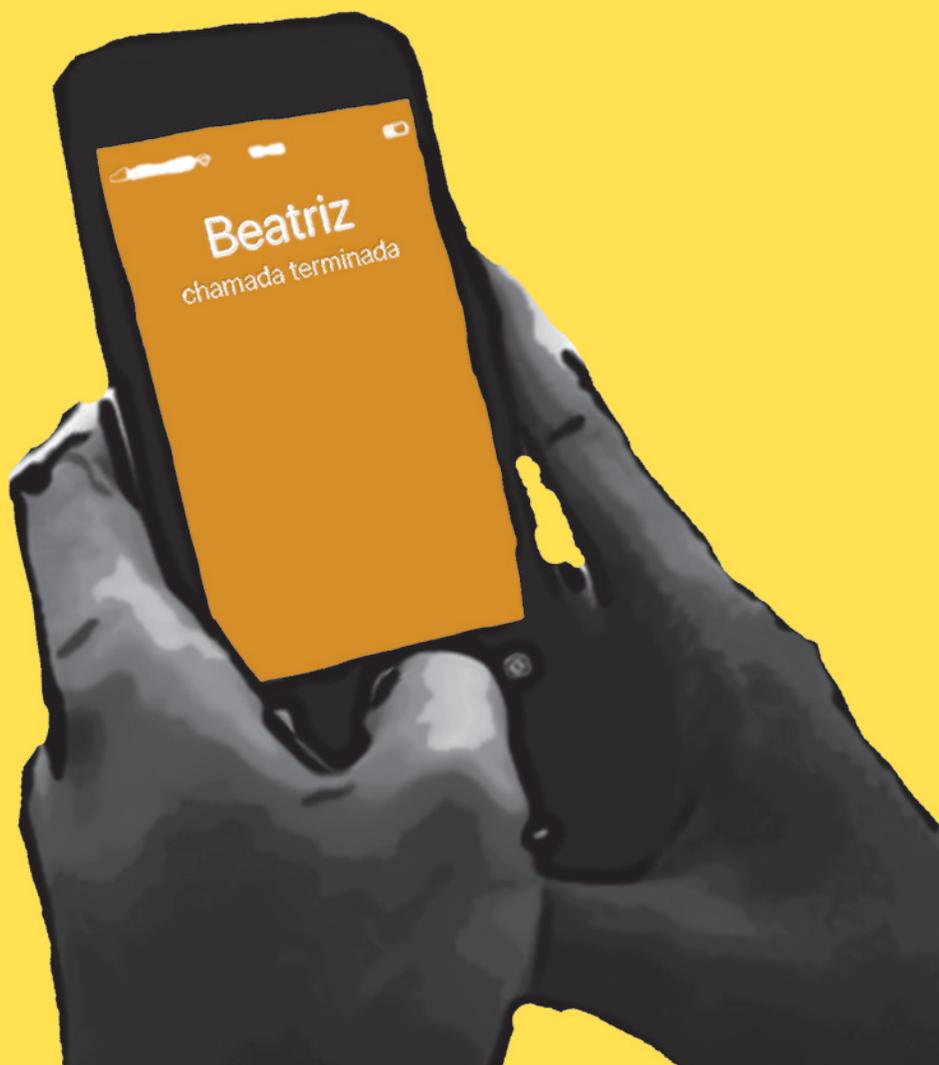
Debruçara-se sobre a mesa, a olhá-lo de perto e a sorrir.

Ela bebia-lhe as palavras.

- Ora diz lá, descobriste?
- A solidão?
- Sim. Há dias em que sinto falta de companheiros com quem trocar ideias, analisar projetos. E, por estranho que pareça, também acontece sentir falta de ter com quem discutir. É por isso que aceito coordenar *workshops*. Foi por isso que aceitei a proposta da diretora da Escola de Artes.
- E gostou?
- Imenso. Mas como tu também já não és minha aluna, exijo que me trates por tu, O.K.?
- O.K.

Estendeu-lhe a mão como que a selar um pacto e ela correspondeu de coração alvoroçado.

## Capítulo 3



## Conversa de irmãos

---

Em casa de Beatriz o pai e a tia impacientavam-se.

- Não percebo o que lhe aconteceu. São mais que horas de aparecer para jantar.
- Telefona-lhe.
- Já tentei várias vezes. O telemóvel está desligado.
- Desligado ou sem bateria.
- Em todo o caso, podia contactar-nos a dizer se vem ou não vem jantar connosco.
- Não te enerves, Abel. A tua filha é impecável e nunca faz este tipo de cenas. Se não fala é porque não pode. Se calhar teve alguma aula extra ou está a acabar algum trabalho.

– Pois.

Reconhecendo no irmão sinais de desconforto, Aline tentou desanuviar.

– Estou cheia de fome. E se fôssemos jantando enquanto ela não aparece?

– Acho que sim. Acende aí a luz, que a sala está a ficar escura. Queres sopa?

– Quero.

– Vou aquecê-la no micro-ondas e trago o empadão.

– De carne?

– De pato.

– Foste tu que fizeste?

– Estás louca? Comprei no sítio do costume. Cozinham lindamente e são simpáticos.

– Excelente. Traz lá o que ofereces, eu ponho a mesa.

Aline sempre se dera muito bem com o irmão e visitava-o com frequência. Desde que ele se tinha separado da mulher, passara até a visitá-lo ainda mais, não só para o acompanhar como para dar apoio à sua única sobrinha, que adorava. Ultimamente, porém, começara a preocupar-se com ela, não por coisas que pudesse fazer, mas pelo que não fazia. Isso mesmo aproveitou para comunicar ao irmão naquela noite em que estavam a sós. Ele não percebeu logo o alcance da conversa.

– Desculpa lá, mas nesta época em que a malta nova tem tendência para asneirar até altas horas da madrugada, achas inquietante que a Beatriz seja certinha e caseira?

– Acho.

A resposta seca e afirmativa deixou Abel incapaz de mastigar o pedaço de pato que tinha na boca e portanto incapaz de retorquir. O que permitiu a Aline expor os seus argumentos.

– Não me parece normal que uma rapariga com a idade da Beatriz não tenha um grupo de amigos com quem saia habitualmente. As únicas pessoas de quem nos fala são professores ou colegas da Escola de Artes, com quem, no fundo, não tem intimidade.

– Como é que sabes?

– Pelo que ela diz. Só os vê na escola, antes, durante ou depois das aulas. Nunca os convida, nunca lhe ouvi referência a convites que lhe tenham feito.

– Programas não lhe faltam. Lembra-te de que vai comigo para todo o lado. Há algum mal em sair com o pai?

– Não, pelo contrário. É ótimo que vocês se entendam bem e que viajem juntos, mas sempre e só os dois não me parece tão bem. As pessoas têm que se dar com gente da mesma idade.



- Pois têm e ela está com os colegas todos os dias. Agora se prefere ficar em casa aos fins de semana, que queres que eu faça? Que a enxote à força?

Aline não respondeu logo. Absorta e a rolar bolinhas de pão entre os dedos, procurava as palavras adequadas para lhe dizer tudo o que queria sem o magoar.



- A Beatriz sofreu muito com a vossa separação e sente falta da mãe.
- Sofreu na altura. Agora já se habituou.
- Estás enganado. Quando a mãe foi para Macau, ela ficou desfeita. Disfarçou e disfarça para te ajudar.
- A mim?

- A quem havia de ser? Ao vizinho do andar de cima?
- Não gozes.
- Não estou a gozar, estou a alertar-te. Tomar conta do pai é um peso para qualquer filha. E não se justifica. Tens muita boa idade para arranjar uma companheira.
- E tempo? A agência de viagens não me dá margem para distrações. Tenho de verificar tudo em pormenor, controlar o pessoal, visitar os hotéis quando me propõem que os inclua nos nossos pacotes turísticos, pensar no *marketing*, na contabilidade, não tenho tempo nem para respirar. É pena que lá não estejas, para me dares uma ajuda.
- Querias que eu ficasse toda a vida agarrada aos negócios da nossa família?
- Por que não? Eu fiquei.
- Era o que tu querias. E querias tanto que compraste a minha parte.
- Estás arrependida de ter vendido a tua cota?
- Não. Sempre quis montar o meu próprio negócio e montei-o. Graças a Deus está a correr muito bem.
- Por agora. Mas se queres que te diga, parece-me duvidoso que uma agência de *ticketing* possa ter sucesso duradouro.

- Porquê?
- Porque isso de vender bilhetes para espetáculos pela internet pode falhar a qualquer momento. Basta que não haja espetáculos.

Aline deu uma gargalhada, voltou a servir-se de empação e replicou:

- Por essa ordem de ideias ninguém montava negócio nenhum. O teu, por exemplo, vai à falência se as pessoas deixarem de viajar. Mas isso agora não importa. Estávamos a falar da Beatriz e insisto. Convém que a ajudes a desligar-se de ti.
- Descansa, que quando chegar a altura própria, desliga-se sozinha.
- E quando é a altura própria? Para ti nunca será porque te habituaste a andar sempre com a filhinha atrás para todo o lado, o que não contribui nada para que ela amadureça e se torne independente.
- Que queres que faça?
- Que te retires de cena.
- Para ela ficar sozinha?
- Não, para ela ter necessidade de estar com outras pessoas e passar a aceitar convites.
- De quem? Ainda agora disseste que não a convidam.

- Os colegas da escola talvez não a convidem. Mas há outras pessoas. Olha o Carlos, por exemplo. Vive aqui ao lado, brincaram juntos em pequenos, são amigos. Sempre que nos cruzamos pergunta-me por ela e se a vê faz-lhe imensa festa.
- Tenho a impressão de que a Beatriz não lhe acha graça nenhuma.
- Pois se sair com ele talvez mude de ideias. Se o rapaz acaba de se formar em engenharia informática não há de ser um parvo. E tu, se queres um conselho, procura um psicólogo.
- Para quê?
- Para ouvires um especialista em terapia familiar. Há tempos conheci um que é considerado uma sumidade e já o ouvi num programa de rádio que organiza debates à quinta-feira à noite. No último abordou este problema e insistiu imenso na importância do convívio entre crianças, adolescentes, jovens. Quem não convive não amadurece, fica vulnerável, torna-se uma presa fácil e não raro cai nas malhas do primeiro oportunista.
- A Beatriz é sensata, não se deixa levar assim sem mais nem menos.
- Isso é o que nunca se pode ter por certo e seguro.

Um toque de telemóvel interrompeu-os. Abel olhou o ecrã, viu um número desconhecido mas atendeu. Após um diálogo curto virou-se para a irmã com uma expressão difícil de interpretar.

- Era a Beatriz a dizer que não janta.
- Por que não telefonou mais cedo?
- Ficou sem bateria. Deve ter pedido a alguém que lhe emprestasse o telefone para me avisar que não janta connosco.

A conversa e o inesperado remate deixaram no ar dúvidas, incertezas e interrogações suficientes para que a nenhum deles apetecesse fazer comentários.

- Vou buscar a fruta.
- Tens cerejas?

## Capítulo 4



## Aproximações

---

As inquietações de Aline a respeito da sobrinha conheceram uma certa acalmia quando procurou o irmão na agência de viagens e ele lhe contou que a filha andava a sair com um rapaz.

- Quem é?
- Só sei que se chama Zé Gonzaga, trabalha como programador e orientou um *workshop* na escola dela.
- Já o viste?
- Não. Mas a Beatriz parece outra. Espera aí, que já falamos.

Acabava de entrar mais um casal interessado em obter informações sobre programas de férias. Os empregados estavam todos ocupados a atender clientes e Abel foi atender aqueles dois. Aline sentou-se e ficou à espera, entretida a observar as pequenas alterações que o irmão tinha mandado fazer para embelezar o espaço e os múltiplos folhetos

expostos, que exibiam fotografias dos locais fabulosos que a empresa propunha como destino possível para luas de mel, viagens de finalistas, viagens de grupo. Como a espera se prolongasse, deitou-se a adivinhar quais seriam as escolhas das pessoas presentes. O casal de meia-idade provavelmente optaria por um cruzeiro no Mediterrâneo se o preço lhes agradasse e não seria para admirar se as senhoras de cabelo branco quisessem participar na excursão à Terra Santa. Aquele indivíduo sem aliança no dedo e com uma criancinha pela mão só pode ser um divorciado que prepara um salto à Eurodisney.

A espera prolongava-se e consultou o relógio.

«Eu devia era ir embora que tenho imenso que fazer. Mas não saio daqui sem perceber se o que se passa com a Beatriz é mesmo um romance.»

\*

O mesmo pensava Beatriz desde a bendita tarde em que tinham assistido ao pôr-do-sol na esplanada do Barcelona. Zé Gonzaga nunca mais deixara de a procurar, de a desafiar para almoços, jantares, passeios, idas à praia. E mostrava tanto interesse em tudo o que lhe dizia respeito que talvez estivesse apaixonado. Estranho era que não fizesse qualquer tipo de avanço. Uma vez passara-lhe o braço por cima

dos ombros, mas numa atitude de camaradagem. Despedia-se com um beijo, mas só na cara. Ocasionalmente enfiava-lhe o braço para acertarem o ritmo da marcha. Ela, coitada, estremezia, disfarçava, atormentava-se por não saber como encaixar as atenções permanentes e a ausência de verdadeiro contacto físico. Quando regressava a casa, então, era um inferno. Fechava-se no quarto e ficava horas esquecidas a esmiuçar os minutos que tinham passado juntos e a interrogar-se sobre o significado de cada palavra, de cada gesto, de cada olhar. Por muitas voltas que desse não atinava com o nome certo para a relação que mantinham.

«Amizade? Amizade colorida? Ou será amor?»

Ainda não encontrara resposta satisfatória para aquelas perguntas e agarrava-se desesperadamente à crença de que tudo aquilo fizesse parte de uma tática subtil para criar ambiente propício a um mergulho conjunto na mais arrebatadora das paixões. Mas, volta e meia, duvidava e sofria imenso com os pensamentos negativos que lhe vinham à mente. Porque Zé Gonzaga podia perfeitamente ter mulher e estar à espera de que regressasse de um estágio no estrangeiro, de uma viagem de curso ou de uma visita à família no norte ou no sul do país. Se assim fosse, nada mais natural do que procurar companhia sem compromisso para não andar

sozinho. A suspeita envenenava-lhe a existência. Por várias vezes esteve vai não vai para lhe fazer uma pergunta direta, mas não teve coragem e continuou a acalantar sonhos de relação sólida e profunda.

Naquela tarde tinham ido a uma exposição de pintura que ela mostrara interesse em ver e ele se dispusera logo a acompanhá-la. Quando saíram da galeria, que ficava perto da agência de viagens, Beatriz sentiu uma espécie de picada no cérebro que a levou a imaginar um plano de aproximação à família.

- O meu pai pediu-me que lhe fizesse um pagamento no multibanco mas esqueceu-se de me dar o cartão. Vou ali à agência de viagens buscá-lo. Vens comigo?
- Vou.

Beatriz exultou, convencida de que podia ter acabado de criar condições para passarem a uma nova etapa. Enfiou-lhe o braço e arrastou-o pela rua fora, a olhar em frente, por ser a única maneira de ocultar a expressão de alegria que lhe viera à face.

- Não chegaste a dizer-me como se chama a agência do teu pai.
- O nome deriva do nosso apelido. Somos Ventura, a agência é Venturina. É ali, olha!

\*

Aline viu o par aproximar-se através da montra.

«Que coincidência magnífica! Vou conhecer hoje mesmo o misterioso acompanhante da Beatriz.»

Também ela disfarçou o entusiasmo, que aliás arrefeceu ao primeiro contacto. Zé Gonzaga era sem dúvida um rapaz bem-parecido. Vestia com gosto, usava uma água-de-colónia muito agradável e era educado. Cumprimentou, apresentou-se e manteve-se de parte enquanto Beatriz falava com o pai. Ninguém lhe podia apontar nada de incivilizado.

– Mas há nele qualquer coisa que me inquieta.

Consciente de que a má vontade podia decorrer do facto de ter sido sempre superprotetora em relação à sobrinha e não lhe ser agradável vê-la com um desconhecido, observou-o de soslaio para o avaliar, concluindo que, se tinha algum defeito, era a frieza.

De si para consigo lamentou que aquele primeiro romance da sua querida e frágil sobrinha não fosse com o Carlos, vizinho e amigo de longa data. Procurou no entanto não deixar transparecer a menor sombra de desconfiança ou de antipatia.

A estada do parzinho na agência não se eternizou. Beatriz foi lá dentro com o pai, Zé Gonzaga ficou junto da porta,

em pé, assumindo a postura de quem espera sem pressa e, em simultâneo, de quem se interessa pelo que vê. Mas em vez de centrar a atenção nos cartazes ou nos folhetos convidativos que se encontravam espalhados pela loja, olhava os computadores.

«Vício de informático», concluiu Aline. «Homens de interesse único são sempre muito maçadores.»

Quando Beatriz regressou do interior da loja vinha muito sorridente e a pensar que a visita resultara ainda melhor do que ela queria, pois além de apresentar o amigo ao pai, apresentara-o também à tia Aline, que por sorte estava lá. Todos se tinham cumprimentado de forma cordial, ficara campo aberto para maior aproximação, estava tudo bem encamiñado. Mais à vontade do que habitualmente, desafiou-o.

- Vens comigo?
- Onde?
- À caixa de multibanco mais próxima para fazer o pagamento.
- E é urgente?
- Não.
- Nesse caso anda daí, e trata do assunto numa caixa que há perto da minha casa. Depois mostro-te a casa. Queres?

O coração da Beatriz inchou de felicidade e corou de prazer, o que sempre a embaraçava. Mas, como não havia nada a fazer, paciência.

– Queres?

– Quero, claro.

Certa de que o convite significava, tal como desejava, passagem a uma nova etapa desencadeada pelo facto de ele ter conhecido a família, avançou sem sentir o chão debaixo dos pés até à moto que Zé Gonzaga deixara estacionada junto da galeria onde tinham visto a exposição de pintura. As mãos tremiam-lhe quando enfiou o capacete e o enlaçou pela cintura com a sensação de estar prestes a levantar voo. Aterraram num bairro recente, de prédios altos, jardins em princípio de vida, lojas ainda vazias, um único café e um banco. Lá estava a caixa multibanco e precipitou-se a fazer o pagamento. Depois olhou-o como quem diz «estou pronta, vamos?»

A casa era um T0 onde, além da cama que estava por fazer, havia apenas uma mesa retangular encostada à janela. Em cima, um computador topo de gama. Em frente, uma cadeira. As outras encontravam-se empilhadas a um canto.

– Como vês, vivo numa autêntica toca de programador.

Beatriz ficara estática, dando voltas à cabeça em busca do comentário adequado à situação. Como não lhe ocorria

nada, encostou-se à janela e gabou a vista para um descampado onde obviamente iriam erguer outros prédios igualmente incharacterísticos e com habitações tipo gaiola.

- A única coisa que te posso oferecer é um café. Queres?
- Sim, pode ser.

A cozinha minúscula reduzia-se a meia dúzia de peças dentro de uma espécie de armário encaixado na parede.

Enquanto ele tratava do café, Beatriz passeou a vista pelo aposento. Apeteceu-lhe sentar-se em cima da cama mas não o fez por recear ser inoportuna e estragar tudo.

O ambiente despojado não facilitava a conversa, o facto de não haver ali o menor vestígio de vida privada fez-lhe confusão. Qual seria o motivo para não haver naquela casa uma única fotografia? As pessoas costumam ter fotografias dos amigos, de férias, de viagens. E também guardam pequenos objetos sem utilidade porque foram oferecidos por alguém muito especial ou porque encerram boas recordações. Ali, nada. O único quadro pendurado na parede era um mapa da cidade, sem moldura. Na casa de banho minúscula, que por acaso estava de porta entreaberta, desenhava-se a silhueta de um pincel de barba sobre o lavatório.

«Talvez se tenha mudado há pouco tempo», pensou.

*ENEZA*  
*romântica*



**VIAGENS VENTURINA**

*AMÉRICA*  
*DO SUL*

*BRASIL*  
*refrescante*



**VIAGENS VENTURINA**



**ENTURINA**



Morria por fazer perguntas, mas engoliu-as com o café, saboroso e açucarado, que ele lhe ofereceu todo sorridente.

- Como vê, Beatriz, tenho gostos simples. Mas estou a preparar o grande salto.
- Salto?
- Sim. O trabalho corre bem, tenciono enriquecer a curto prazo, e depois, olha, compro casa com piscina, um carro espetacular e um barco espampanante, porque sou fã de navegações. Hei de dar a volta ao mundo.

Até então nunca lhe apresentara projetos de vida. Tê-lo feito seria sinal de mudanças?

«Já é tempo, já é tempo», pensava em ânsias. «Se ele não avançar, avanço eu.»

A timidez impediu-a de tomar qualquer iniciativa. Aguardou pacientemente que ele continuasse a falar sobre o futuro, mas, em vez disso, limitou-se a estender-lhe uma caixa de bolachas.

- Prova. São as minhas preferidas, vais gostar.

Piscava os olhos. Beatriz desejou que estivesse a tomar balanço para retomar a palavra e realmente retomou, mas não disse o que ela queria ouvir.

- Sabes uma coisa? A tua tia foi uma surpresa para mim.
- Porquê?

- Porque falaste tanto dela que me pus a imaginar como seria. Afinal é completamente diferente.
- Em quê?
- Na idade. É mais nova do que supunha e muito parecida contigo.
- Achas?
- Acho. Queixo igual, cabelos semelhantes, o mesmo tom de voz.
- Sim. Há algumas semelhanças físicas, mas as personalidades é que são quase opostas.
- Signos diferentes?
- Não. Por acaso até nascemos no mesmo dia e portanto temos o mesmo signo.
- Que é?
- Leão. Fazemos anos a 31 de julho.
- Não me vou esquecer. A data está próxima, conta com um presente muito especial.

Aproximara-se, enlaçou-a, deu-lhe um beijo mais intenso do que era habitual, sem no entanto prosseguir com manifestações de afeto, o que muito a desiludiu.

## Capítulo 5



## Imprevistos no concerto

---

Inexplicavelmente, aquele momento de grande proximidade, em vez de elevar a relação a um patamar superior traduziu-se em recuos, pois a partir de então Zé Gonzaga espaçou os encontros justificando-se com excesso de trabalho. E a pouco e pouco foi deixando de lhe atender os telefonemas. Beatriz literalmente murchou. As aulas tinham acabado, o tempo estava bom, Vanda desafiara-a a ir passar uns dias com ela à praia, mas não quis. Passou a dormir ou pelo menos a ficar na cama até tardíssimo e inventava desculpas para não acompanhar o pai, como era costume. Ele percebeu que o pseudo-romance não resultara e tentou organizar programas que a pudessem distrair. Só que,

para quem dirige uma agência de viagens, o verão é época alta e não há mãos a medir. Regressava a casa tardíssimo, satisfeito porque a clientela aumentara exponencialmente, mas preocupado por ver a filha tão triste. De vez em quando ocorria-lhe que talvez fosse bom abordar o assunto e ajudá-la a desabafar, mas receava que remexer na ferida desse mau resultado. Então, procurou entretê-la falando do seu trabalho.

- Os cruzeiros no Mediterrâneo este ano têm sido um sucesso, nem imaginas. Há reservas até outubro e listas de espera para quase todos.

Como a filha se limitava a acenar que sim, propôs-lhe que fizesse um cruzeiro.

- O pai não disse que estão esgotados?
- Os do Mediterrâneo. Ainda há vaga para um circuito giríssimo aos fiordes da Noruega. Se quiseres ir convida uma amiga e eu ofereço a viagem às duas. Queres?
- Não sei, vou pensar.

Essas e outras sugestões obtinham sempre respostas evasivas. Abel, cada vez mais inquieto, pediu ajuda à irmã. E Aline, no próprio dia em que ele lhe falou, apareceu lá em casa com dois bilhetes para o concerto do dia seguinte, determinada a obrigar a sobrinha a acompanhá-la. Em vez

de lhe perguntar se queria ir, alegou que se comprometera a encontrar-se com um grande grupo de clientes *vip* a quem a sua agência de *ticketing* vendera bilhetes, e que se aparecesse sozinha seria complicado não lhes fazer companhia até ao fim do espetáculo, conforme eles queriam.

– Preciso de ti, Beatriz. Tem paciência, mas amanhã vens comigo, está bem?

Não podia recusar um favor a quem tantos favores lhe fizera toda a vida. Acedeu, sem a menor desconfiança de que, além daquela estratégia, a tia engendrara outra: a oferta de bilhetes ao Carlos e ao irmão mais novo, combinando com eles encontrarem-se a uma determinada hora à entrada do recinto. E assim foi.

Em volta do recinto circulavam verdadeiras hordas de gente entusiasmada com a perspectiva de ouvir as bandas que iam atuar. Gente de todas as idades, sendo que alguns dos mais velhos eram os mais entusiasmados.

Beatriz seguia Aline arrastando os pés e a disfarçar a falta de vontade para aquele ou para qualquer outro programa. Quando avistou Carlos e o irmão não reagiu porque a melancolia lhe afetara o raciocínio, impedindo-a de se aperceber dos esquemas concebidos pela tia. Se eles vinham ao concerto era porque gostavam daquela música, fora pura

coincidência terem chegado à mesma hora. Acenou-lhes, eles corresponderam.

Aline, que olhava em volta, de súbito agitou-se.

- Estão ali os meus clientes, tenho de ir ter com eles. Junta-te ao Carlos e ao irmão e vão entrando, que já nos encontramos lá dentro.
- Onde?
- Logo se vê. Assim que puder ligo-te ou mando um SMS a dizer onde estou.

Fez sinal aos rapazes e desapareceu rapidamente no sentido inverso ao do avanço da multidão.

Beatriz, meio macambúzia, acompanhou os vizinhos, que a acolheram de forma calorosa. Estavam os três na fila, à espera de vez, quando estalou uma discussão violenta entre os indivíduos que controlavam as entradas e um homem alto, de cabelos grisalhos, que tinha com ele a mulher e os filhos. Numa fúria crescente, berrava ele e já berrava também a família.

- Os bilhetes estão aqui!
- Vocês não veem?
- Aqui!

Exibia o ecrã do telemóvel, mas, como os controladores continuavam a barrar-lhe a passagem, tentou empurrá-los e logo apareceram vários seguranças a repor a ordem.

As outras pessoas impacientaram-se e já havia mais quem barafustasse.

- Acabem com isso!
- Daqui a nada começa o concerto e nós aqui feitos parvos!

Para pôr fim àquela cena os seguranças chamaram de parte a família que servia de tampão e foram deixando entrar quem se enfileirava atrás deles.

- Um de cada vez, por favor.

A discussão, porém, não só prosseguiu como se agravou, com o homem prestes a bater em alguém.

- A prova de que comprei os bilhetes está aqui no meu telemóvel! Bilhetes caríssimos e agora não me deixam entrar? Essas maquinetas de controlo é que devem estar avariadas!
- Desculpe, mas não podemos fazer nada. A máquina rejeita esses códigos e não está avariada porque só rejeita os seus.
- Como é que é possível?

Carlos murmurou entredentes: «contrafação». O homem ouviu e então ia explodindo.

- Está-me a acusar de ter falsificado os bilhetes?
- Não. Pode é ter havido alguém que falsificou bilhetes com os mesmos códigos e já entrou.

# CONCERTO



- Então a máquina aceita os falsos e rejeita os nossos que são verdadeiros?
- Isso que diz está para além da inteligência da máquina. Se já validou um bilhete com esse código, não aceita mais nenhum que tenha código igual. Qual é o verdadeiro, a máquina não sabe.

Em volta a confusão aumentava. Houve mais gente a meter o bedelho e a dar palpites. Os controladores, desesperados, lançavam miradas aos seguranças, a implorar uma intervenção decisiva, mas estes tinham optado por acalmar os ânimos.

- Façam favor, os senhores, vão entrando.

A noite estava quente, no interior do recinto o ambiente aquecia, à porta tornou-se escaldante. Foi então que a máquina rejeitou outros bilhetes.

- Falsificados? Falsificados são vocês!
- Que aldrabice vem a ser esta?
- Paguei os bilhetes, fiz 300 quilómetros para assistir ao espetáculo e fico à porta? Ai garanto-lhe que não fico!

Beatriz ainda pensou que, à conta daquela trapalhada incomodativa, talvez conseguisse convencer a tia a desistirem do concerto e a irem embora. Como não a via em parte nenhuma ligou-lhe. A chamada foi para o *voicemail*. Nada a fazer.

Carlos e o irmão aguardavam que ela se decidisse a entrar. Entrou, deixando para trás um outro indivíduo a quem a máquina de controlo barrou o caminho. Mas esse chamou a polícia para testemunhar a ocorrência, vociferando que, com testemunhas idóneas, podia pedir a devolução do dinheiro à empresa que lhe vendera o bilhete pela internet.

- Falta saber se não foi a própria empresa a vender vários bilhetes com o mesmo código. Se foi, os responsáveis acabam em tribunal. E hão de ser obrigados a pagar indemnizações a mim e a todos os lesados.

Coros de vozes indignadas apoiaram-no.

- Tanta aldrabice – dizia um.
- Tanto aldrabão – diziam outros.

Para alívio de controladores e seguranças, a música subiu de tom, todos os que possuíam bilhetes válidos entraram, o espetáculo impôs-se ao público que viera disposto a mergulhar numa onda feita de som, de luzes e de emoções. Diante de cada palco dançavam homens, mulheres e até algumas crianças, uns de braços no ar, outros de bebidas em punho, muitos a filmar e a tirar fotografias. Subia a Lua no céu, redonda, enorme e amarela, a coroar aquele cenário inundado de luzinhas flutuantes, que vistas de longe se

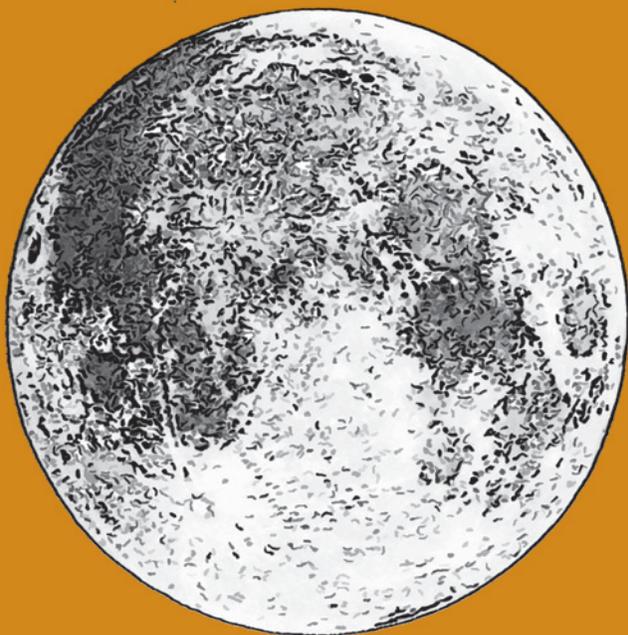
podiam tomar por pirilampos, e eram afinal lanternas de telemóvel agitados ao ritmo da música.

Mesmo sem querer, Beatriz deixou-se contagiar pela euforia crescente. Quando deu por si marcava o compasso de braços no ar, inspirando o aroma adocicado que impregnava a atmosfera.

Mais leve, mais bem-disposta, apeteceu-lhe libertar-se da mágoa, sacudi-la, esquecer o estúpido que a magoara.

«Ainda bem que a tia Aline me forçou a vir. Onde é que ela se terá metido?»

# Capítulo 6



## Um viking

---

O concerto acabou de madrugada e Aline não apareceu nem tentou contactá-los. A sobrinha estranhou.

- Terá acontecido alguma coisa? Ela não é pessoa para desaparecer a meio de um programa e nunca na vida me deixou sozinha em lado nenhum.
- Tu não estás sozinha, estás connosco.
- E a tua tia sabe muito bem que te levamos a casa. Se calhar fartou-se e foi embora.
- Ou então também não tinha bilhete válido.
- Que ideia, Carlos! A minha tia é dona de uma empresa que emite bilhetes.
- E então?

- Não ia emitir um bilhete falso para si própria.  
Ele riu-se.
  - Não percebes mesmo nada disto, pois não?
  - Disto, de quê?
  - De ciberataques.
  - Já ouvi falar, mas nunca aprofundei.
  - Nem é preciso aprofundares muito. Basta saberes que tudo o que está na internet pode ser alvo de ataque por parte dos *hackers*, que estão cada vez mais sofisticados. E tem havido vários tipos de casos. Qualquer pessoa que use o e-mail pode ser vítima de ataque.
  - Eu uso e-mail. O que me pode acontecer?
  - Podes, por exemplo, receber uma mensagem a sugerir que vejas um determinado site.
  - Farto-me de receber esse tipo de mensagens.
  - Pois, mas quando não sabes quem te contacta, o melhor é não aceites sugestões, nem dar informações nem abrires os sites que te recomendam.
  - Porquê?
  - Porque se tiverem vírus e outras armadilhas preparadas por *hackers* capturam os teus dados e podem usar a tua identidade para todo o tipo de traulhices.
- O irmão interrompeu-o.

- Conheço uma rapariga que tinha imensos contactos. Quando lhe caçaram o e-mail enviaram em nome dela mensagens a dizer que estava muito doente e precisava de ajuda para pagar uma operação urgente.
- E as pessoas contribuíram?
- Muitas, sim. Quando souberam que era tudo mentira ficaram fulas e houve algumas que não acreditaram lá muito no roubo de identidade. A minha amiga ficou desfeita, mas não pôde senão queixar-se, explicar outra vez e tentar convencer as pessoas de que falava verdade.
- Chegou a saber-se quem deu o golpe?
- Não. Os ataques cibernéticos ainda são difíceis de solucionar.
- Incrível.
- Esta história dos bilhetes contrafeitos deve ter sido uma manigância de um *hacker*.
- Explica lá.
- Imagina que alguém descobriu a palavra passe que dá acesso ao sistema de uma empresa que emite e vende bilhetes pela internet.
- Como a da minha tia?
- Sim. Quem tiver acesso pode emitir bilhetes repetidos e vendê-los sem problema nenhum, porque são iguais.

E depois, olha, quem chegar primeiro, entra, quem chegar depois fica à porta.

Caminhavam sem pressa, Beatriz no meio, Carlos de um lado, o irmão de outro, em amena cavaqueira.

- Ultimamente tem havido muitos ataques, sabes? É preciso cuidado porque os verdadeiros *hackers* são muito criativos e têm artes para descobrir palavras passe.
- Como, se há triliões de hipóteses?
- Haver, há. O problema é que as pessoas geralmente com põem a palavra passe com palavras e números fáceis de memorizar. Apelidos de família, alcunhas, datas de nascimento, de casamento, matrículas de carros...
- E então?
- Então, se os *hackers* conhecem quem querem atacar, fazem experiências com esses elementos prováveis e, enfim, por tentativa e erro, acabam por lá chegar. Se quiseres ter uma palavra passe segura tens que ser mais criativa do que qualquer *hacker*.

Ele sorria-lhe, como se comentasse questões agradáveis, e via-se que dominava o assunto. Pela primeira vez, Beatriz reparou que aquele amigo de sempre tinha a expressão viva das pessoas inteligentes e que a barbicha loura lhe ficava bem.

À despedida olhou-o de frente e pensou: «De facto parece um viking como diz a tia Aline.» Mas não fez comentários e acenou-lhe:

– Obrigada! Até amanhã!

Os dois rapazes afastaram-se, caminhando sem pressa e a olharem para trás até Beatriz lhes sair do campo visual.

Quando entrou em casa, Beatriz sentiu ganas de falar com a tia. Apetecia-lhe conversar e, sobretudo, confessar que tinha achado uma certa graça ao Carlos.

– Será tarde demais?

Consultou o relógio. Tarde era, mas se a tia tivesse ficado com os clientes no recinto até ao fim do espetáculo, àquela hora ainda estava acordada.

– Tento e logo se vê se me atende.

Aline atender, atendeu, mas completamente transtornada.

– Que foi, Beatriz? Aconteceu alguma coisa?

– Isso pergunto eu.

– Aconteceram mil coisas, filha, mas agora não posso falar, estou na polícia.

– Foi assaltada no concerto?

– Não. Estou metida num sarilho. Depois conto.

– Quer que acorde o pai para irmos ter consigo?

- Não, deixa. Assim que eu puder entro em contacto. Vai dormir, não te preocupes.

Beatriz, que estava no quarto, olhou para a cama e apeteceu-lhe deitar-se. Tinha o corpo dorido de tanto dançar, mas o sono evaporara-se.

- Não vou conseguir pregar olho sem saber o que se passa.

Na esquadra, o agente de serviço acabava de pedir a Aline que lhe explicasse outra vez a história.

- A senhora desculpe, mas falou tão depressa que nem consegui tirar notas, nem perceber nada.

Enervadíssima, ela mirou-o de alto a baixo para tentar compreender por que motivo não a entendia. A postura atenta e o olhar firme levaram-na a concluir que se explicara atabalhoadamente e que o facto de se apresentar àquela hora tardia a desacreditava.

- Desculpe, estou muito nervosa.

Tomou fôlego e recomeçou, tendo o cuidado de informar antes de mais que era dona de uma empresa de *ticketing*.

- Emitimos e vendemos muitos bilhetes para o concerto que se realizou esta noite, mas alguns dos meus clientes foram barrados à entrada do recinto porque havia números repetidos. Como é natural, ficaram furiosos e têm estado a reclamar através da internet. Como estava



com uns amigos não me apercebi logo. Mas depois consultei o site da minha empresa, no telemóvel, conforme costume fazer, e fiquei estarecida com as reclamações e pedidos de devolução do dinheiro.

- Que terá de fazer.
- Claro. O problema não é esse. Estou aqui por causa da fraude. Duplicar bilhetes é uma fraude que prejudica a empresa e me prejudica a mim. Venho apresentar queixa.
- Contra quem?
- Isso não sei, mas alguém fez o trabalho, é preciso investigar, descobrir o culpado, ilibar-me.
- Tem a certeza de que não se tratou de descuido ou negligência de um empregado seu?
- Absoluta.

Um outro polícia que se encontrava de serviço, mas tivera que resolver outro assunto qualquer lá dentro e só aparecera a meio da conversa, ouvia-os com atenção. A certa altura interveio:

- Provavelmente foi trabalho de *hacker*. O cibercrime está na moda, os *hackers* andam muito ativos a piratear sistemas informáticos para sacarem dinheiro de maneiras que ainda não há muito tempo eram inverosímeis.

Calaram-se os três por um instante. Aline limpou o suor da testa e procurou acalmar antes de fazer a pergunta decisiva.

- Há solução para casos como este?

Os dois homens consultaram-se com o olhar antes de responder. Não podiam mentir, mas não valia a pena alarmá-la ainda mais. Por isso dispensaram-se de lhe dizer claramente que as investigações de cibercrimes nem são fáceis nem rápidas. O mais velho tomou a palavra e deu-lhe uma informação encorajadora.

- A Polícia Judiciária tem uma unidade de combate ao cibercrime e à criminalidade tecnológica. As pessoas que lá trabalham são competentes e experientes e a elas compete tomar conta destes assuntos.

O mais novo entendeu por bem acrescentar um alerta subtil.

- Vão tratar do seu caso, mas não conte com resultados rápidos em tempo recorde.

Meia hora mais tarde, e depois de ter fornecido os pormenores necessários, Aline saiu da esquadra arrastando os pés. Não estava frio, mas sentia arrepios e lutava contra a vontade de chorar.

- Tudo a correr tão bem na empresa e acontece uma destas!

# Capítulo 7

**BILHETES - TICKETS**



## Bilhetes clonados

---

O dia seguinte foi de alucinação no escritório onde funcionava a empresa de *ticketing*. Os empregados não tinham mãos a medir, tantas eram as reclamações e os pedidos de reembolso. A patroa dera ordens para devolverem imediatamente o dinheiro a fim de evitar que a notícia se espalhasse, o que seria fatal para a empresa. Mas à medida que o número de pedidos aumentava, ocorreu-lhe que podia estar a ser vítima de uma outra fraude e deu uma contraordem.

- Registem as reclamações mas não paguem a ninguém antes de verificarmos se todos os que se queixam ficaram realmente à porta por terem o código do bilhete duplicado.

Uma das empregadas ainda lhe perguntou se desconfiava de que alguns clientes a estavam a aldrabar, o que a pôs aos gritos.

- Claro que desconfio! Se passaram a palavra de que estamos a devolver dinheiro a rodos, daqui a nada pagamos bilhetes a quem ficou à porta, a quem entrou e, se nos distrairmos, pagamos também a quem comprou noutro lado. Temos de verificar tudo em pormenor.
- Como?
- Tentando saber quais foram os números que apareceram repetidos e, desses, quais é que nós vendemos.

A gritaria apanhou de surpresa os dois inspetores da Polícia Judiciária que acabavam de entrar no escritório para iniciarem as investigações. Envergonhada, Aline procurou justificar-se.

- Descontrolei-me, desculpem, estou muito nervosa.
- O que é perfeitamente compreensível – disse um deles.
  - E aliás tem razão. Nunca se deve devolver o dinheiro sem averiguar se há motivo válido para o fazer.

A presença daqueles dois homens serenos e atentos, que obviamente sabiam o que fazer, acalmou os ânimos. Mas só de início, porque, quando disseram que teriam de interrogar todos os presentes e analisar os computadores

que cada um utilizava, o mal-estar instalou-se. Álvaro, o mais velho dos funcionários, olhou a patroa erguendo as sobrancelhas numa interrogação muda que significava, «afinal nós é que somos os suspeitos?». Aline respondeu de imediato, alto e bom som:

- Quando apresentei queixa não me esqueci de dizer que tenho confiança absoluta em todos os que trabalham para mim.
- É verdade e nós sabemos. Mas o interrogatório faz parte dos procedimentos habituais que temos de cumprir.
- E, dadas as circunstâncias, é indispensável analisar todos os computadores que utilizam na empresa – acrescentou o parceiro.
- É o que vamos fazer de imediato.

\*

Beatriz, ansiosa por saber o que se passava com a tia, mas sem conseguir comunicar com ela, resolvera fazer uma incursão ao escritório. Quando entrou e viu Aline transtornada, os empregados lívidos e dois desconhecidos de volta dos computadores, ficou estupefacta.

- O que é que aconteceu, tia?
- Nem queiras saber! Estou metida numa embrulhada medonha. Vê lá tu que no concerto de ontem apareceram





bilhetes repetidos e pelo menos alguns foram vendidos por nós.

- E...
- Estão cá os inspetores da Judiciária, não tenho tempo para conversas. Quando puder entro em contacto contigo. Agora vai-te embora, está bem? Depois falamos.
- Então até logo.

Apetecia-lhe muito mais ficar, esmiuçar o caso e assistir a tudo o que os inspetores fizessem, mas não teve outro remédio senão sair. De regresso a casa passou em frente ao prédio onde morava o Carlos e decidiu tocar à campainha. A voz dele chegou-lhe via intercomunicador.

- Quem é?
- Sou eu, a Beatriz.
- Sobe.

No quarto que partilhava com o irmão soou um «yes!» delirante. Carlos arrancou a camisola velha que tinha vestido para trabalhar, escolheu outra e, depois de a enfiar pela cabeça, olhou o espelho a avaliar-se.

- Não aparei a barba, que chatice.

Para a barba não havia tempo, para se pentear sim. Passou a escova pelos cabelos e pulverizou-se rapidamente com a água de colónia do irmão porque a dele tinha acabado.

Só depois se precipitou para a porta da rua, que abriu sem deixar transparecer a profunda satisfação que a visita desencadeara. Beatriz desatou a falar mal saiu do elevador.

- Trago notícias bombásticas, Carlos!
- A respeito de quê?
- Do que aconteceu ontem à noite. Adivinha lá quem vendeu os bilhetes duplicados.
- A empresa da tua tia?
- Sim. Estive agora mesmo no escritório, mas correu comigo porque está lá a Judiciária.
- Desconfiam dos empregados?
- Não sei. Só sei que a tia Aline está de cabeça perdida.

Carlos ficou pensativo. A figura feminina que tinha na frente sempre lhe agradara muito. Reconhecia que não era nenhuma beleza capaz de ascender a *top model*, mas encontrava-lhe uma graça especial no corpo magro, no sorriso tímido, nos olhos claros de pupilas maiores do que é comum e que lhe conferiam um arzinho por vezes assustado, por vezes assustador. Em pequenos, quando brincavam juntos, delirava se alguém lhe dizia «está ali a tua namoradina». Mas, com o passar dos anos, a intimidade fora-se. Continuavam vizinhos, continuavam a cruzar-se regularmente e ele continuava a sentir-se estremecer quando se aproximavam.

No entanto, ela nunca mostrara interesse em acompanhá-lo ou em sair com ele.

Na véspera tinha sido Aline a oferecer-lhe os bilhetes para o concerto e também tinha sido Aline a combinar uma hora para se encontrarem à porta do recinto. Por sua iniciativa, ou a pedido da Beatriz? Preferia que tivesse sido a pedido da Beatriz. No entanto nada lhe permitia pensar que sim. Sobretudo porque alguns dias antes o irmão lhe dissera que a tinha visto várias vezes com um tipo mais velho. Colega? Amigo? Ou mais do que isso?

– Pouco importa – concluiu. – Hoje veio procurar-me porque quis. Ou melhor, porque a tia está em apuros. Benditos apuros!

Em voz alta, disse apenas:

- A tua tia é impecável, gosto imenso dela. Queres ir comigo até ao escritório ver se precisa de ajuda?
- Não dá. Pediu-me que esperasse um contacto.
- Então esperamos juntos, queres?
- Quero.

As horas correram ligeiras. Ouviram música, falaram de tudo e de nada, fizeram um lanche, partilharam memórias de infância. Beatriz acabou por lhe confessar que na véspera ele lhe lembrara um viking.

- A sério?
- Sim. Talvez por causa da barbicha loira.
- E qual é a tua opinião sobre os vikings? São uns brutamontes ou uns...

Não chegou a formular a segunda hipótese porque ouviram finalmente o toque anunciador do contacto que esperavam.

- É a minha tia a chamar-me. Vou ter com ela. Vens?
- Vou, claro. Também estou curioso.

## Capítulo 8



## Pirataria informática

---

Nas escadas do prédio onde funcionava o escritório cruzaram-se com a velhota simpática que se encarregava das limpezas. Vinha a descer. Quando viu a Beatriz, aproveitou para um desabafo.

- Ó minha querida, ainda bem que aparece. Isto foi uma coisa horrível. Já sabe, não sabe? Estas coisas modernas são muito boas mas às vezes complicam-nos a vida. Antigamente também se faziam cópias disto e daquilo, até de moedas e notas. Algumas ficavam quase iguais às verdadeiras, mas só quase, e por isso conseguiam distingui-las das falsas. Agora é diferente. Ah! Minha querida, suba que eu vou andando. Gostei de a ver.

No escritório só encontraram Aline, muito abatida, muito desgostosa. Tinha apagado quase todas as luzes. O espaço, mal iluminado, refletia-lhe o estado de espírito e criava um ambiente tristonho.

- Conte-nos lá então. O que é que disseram os tipos da Judiciária?
- Já conto, filha. Sentem-se.

Não fizera nenhum reparo pelo facto de lhe aparecerem juntos e até começou a falar olhando sobretudo para o Carlos.

- Disseram que isto foi trabalho de um *hacker* muito habilidoso ou talvez até de um grupo de piratas informáticos. Parece que tem havido imensos ataques do género.

Via-se que estava cansada e desanimada. Calou-se. Mas pouco depois recomeçou.

- Parece que a culpa também é minha.
- Sua? Não me diga que a acusaram!
- De fazer falcatruas não. Mas fizeram-me ver que facilitei a vida aos piratas.
- Porquê?
- Primeiro, porque mantive o *login* da empresa, que é *admin*, e toda a gente que percebe destes assuntos sabe

que não se deve fazer. Depois, porque escolhi uma palavra passe demasiado óbvia. De modo que o pirata, ou seja lá quem for, usou esses elementos para entrar no nosso sistema informático. Depois criou um sistema paralelo, emitiu os bilhetes, ficou com a massa e deixou-me a braços com vagas de clientes em fúria.

- E agora?
- Agora vou mudar o *login* e a palavra passe. Os empregados também têm de mudar as deles e, para segurança futura, temos de mudar de três em três meses, escolhendo letras e números que em nada se relacionem connosco para evitar adivinhações. Como se costuma dizer, casa roubada, tranças à porta.

Passeou a vista em redor, hesitou diante da máquina de café, desistiu de tomar um com receio de ficar pior do que estava e de não pregar olho toda a noite.

- Preciso de descansar. Vamos embora?
- Vamos. Quer jantar lá em casa?
- É uma boa ideia, sim. E de preferência falem-me de outros assuntos.
- Mas temos de contar tudo ao pai.
- Pois temos. Peço é que se diga apenas o essencial. Amanhã há mais.

Ergueu-se, empurrou a cadeira para debaixo da secretária e dirigiu-se à porta, desafiando Carlos a ir com elas. Ele ficou desolado por ter de recusar.

- Tenho um compromisso, hoje não posso.
- Está bem, fica para outra vez.

Saíram juntos e despediram-se um pouco adiante. Tia e sobrinha viram-se obrigadas a acelerar o passo para fugir a súbitos e inesperados chuviscos de verão.

Em casa Beatriz insistiu com Aline para que se estendesse no sofá. Depois foi para a cozinha. A empregada tinha ido fazer compras e deixara carnes frias e salada russa no frigorífico. Mas também havia sopa. O cabelo ainda húmido da chuva pedia prato quente e decidiu aquecer a sopa. Quando voltou à sala Aline dormia de boca aberta.

- Ainda bem, coitada. Deve estar exausta. É melhor não fazer barulho. Só ponho a mesa quando o pai chegar.

Como já passava da hora habitual tentou ligar-lhe. Estava impedido e impedido continuou durante tanto tempo que desistiu e foi estender-se na cama a ver uma série no *tablet*. Tão boa era a série que se esqueceu da fome e da espera. Quando o episódio se aproximava do desfecho ouviu bater a porta da rua.

- Pai?

Era o pai e vinha branco, de cabelos em pé, camisa amarfanhada e sem fôlego.

– Que foi, pai? O que é que lhe aconteceu?

– Acabei de receber um pedido de resgate.

Gaguejava e amparou-se ao armário para não cair.

– Resgate? Como vê não fui raptada. Isso deve ter sido uma brincadeira estúpida.

Aline despertara e olhava-os ainda atordoada.

– Sente-se mal, pai?

– Acho que nunca me senti pior na minha vida.

A filha amparou-o até à poltrona onde habitualmente ele lia o jornal. Instalou-o, sentou-se ao lado e pegou-lhe na mão.

– Apanhou um susto, hã? Já passou.

– Antes tivesse passado.

Arfava, com dificuldade em respirar e em falar, mas depois de beber água murmurou:

– A agência de viagens foi atacada.

– Atacada por quem?

– Por terroristas? Puseram uma bomba?

– Morreu alguém?

Como não parecia capaz de se explicar, a irmã e a filha entreolharam-se, assustadas, e ficaram em silêncio. Ele

fechou os olhos e manteve-se imóvel a respirar devagarinho mas procurando que o ar lhe enchesse os pulmões.

– Não tenha pressa, pai. Não tenha pressa.

Como não respondeu, a irmã e a filha entreolharam-se, interrogativas.

– É melhor recompor-se, depois fala.

Ele acenou que sim, fechou os olhos, ficou quieto. Ambas davam voltas à cabeça, tentando imaginar que tipo de ataque teria sido para o deixar naquele estado.

– Roubaram-me tudo – disse por fim –, os ficheiros, os dados dos clientes, as marcações de viagens, os contactos com os hotéis. Tudo!

– Como?

– Bloqueando-me o acesso ao sistema informático da empresa. Fiquei a zero.

– Tem a certeza de que se tratou de um ataque? Não será uma avaria?

– Isso foi o que pensei primeiro. Chamei os técnicos, estivemos lá até agora a ver se conseguíamos resolver o problema e nada. Saímos só para comer qualquer coisa, eles foram ao restaurante, eu disse-lhes que vinha a casa buscar os comprimidos que tomo ao jantar e, de caminho, olhem, recebi esta mensagem.



## COBERTURA INFORMÁTICA

**OBJETIVO:**  
Elaborar un inventario de equipos de cómputo (PC, laptop, tablet, etc.) y determinar el estado de los mismos, así como el tiempo de vida útil de los mismos, para determinar el momento de reemplazo de los mismos.

### Alcance & Exclusiones:

- Se incluirán todos los equipos de cómputo que estén en uso en el momento de la realización de la auditoría.
- Se excluyen los equipos de cómputo que estén en proceso de compra o que estén en proceso de venta.
- Se excluyen los equipos de cómputo que estén en proceso de reparación o que estén en proceso de mantenimiento.

### Metodología:

- Se realizará una revisión física de los equipos de cómputo.
- Se realizará una revisión de los registros de inventario.
- Se realizará una revisión de los registros de compras y ventas.

### Responsabilidades:

- El equipo de auditoría es responsable de la ejecución de la auditoría.
- El equipo de TI es responsable de proporcionar acceso a los equipos de cómputo.
- El equipo de TI es responsable de proporcionar acceso a los registros de inventario, compras y ventas.

**SPRINGFIELD FINE BAKERY**  
By Customer Inc.

Estendera-lhes o telemóvel. Beatriz leu em voz alta o que estava escrito no visor:

- *Tenho o sistema informático da tua empresa em meu poder. Se queres recuperá-lo transfere um milhão de euros para esta conta bancária.*

A mensagem incluía o número da dita conta e terminava com uma ameaça de destruição total do sistema caso a polícia fosse contactada.

- Estou perdido. Este golpe vai dar cabo da nossa empresa.
- Ó pai, não diga isso.
- Tem calma, Abel.
- Calma? Vocês já pensaram nas consequências de uma coisa destas? Sem ficheiros fico congelado. Não posso comunicar com os clientes, os hotéis, as companhias de aviação, os navios de cruzeiros. Não sei quem pagou e quem está a dever, e não posso prestar serviços. Estou arruinado.

Falava em pé, às voltas pela sala, sem olhar para elas.

- Também não posso comunicar com os *rent a car* e com as empresas de camionagem, a quem alugo as camionetes para as excursões.
- O pai conhece pessoalmente alguns donos de hotéis e de empresas, não conhece?

– Sim. E então?

– Então telefone, explique o que se passou, peça que lhe mandem os contratos que tinham feito e ponha o pessoal a trabalhar dia e noite para reconstituir o ficheiro. A sugestão, em vez de o acalmar, redobrou-lhe a irritação.

– Não digas parvoíces!

– É uma parvoíce?

– É. Numa empresa como a minha, ou talvez em todas, o sistema informático demora uma eternidade a refazer, compreendes? Há informações que se perdem para sempre, e o que já perdi e não tem remédio é a cara.

– A cara?

– Sim! Com que cara fico quando tiver de confessar aos clientes que não sei que viagens marcaram, nem quanto pagaram, ou quanto falta pagar? E os cruzeiros? Havia vários a sair para a semana. O que é que eu faço? Não sei o que hei de fazer!

Tanto a filha como a irmã o olhavam consternadas. Gostariam de o ajudar a encontrar uma solução rápida e prática, mas não lhes ocorria nada que pudesse funcionar. Aline pregara os olhos no tapete e assim ficou, a debater-se com os pensamentos terríveis que lhe invadiam a mente.

Porque a empresa da família corria de facto o risco de ir ao ar. E se fosse, o que faria o irmão? Mesmo que encontrasse forças para recomeçar da estaca zero, as pessoas dificilmente voltariam a confiar numa agência de viagens que lhe pertencesse.

«Só se safa se mudar de ramo e ele, coitado, nunca fez outra coisa», pensou. «Coitado!»

A campainha da porta sobressaltou os três.

- Quem será?
- Deve ser a Inês Patrícia.
- Tinhas convidado a minha amiga Inês para vir cá jantar?
- Não, Aline. Essa tua amiga é a minha mediadora de seguros. Telefonei-lhe imediatamente, ela prontificou-se a vir ter comigo e eu pedi-lhe para nos encontrarmos aqui em casa.

Beatriz apressou-se a abrir e regressou à sala na companhia de uma velha amiga da família que já não via há muito. Aline recebeu-a de braços abertos.

- Ainda bem que chegaste! Precisamos muito da tua ajuda.

Depois dos abraços e beijos do costume, instalaram-se à volta da mesa para ela ter onde pousar o dossiê que trazia na mão.

Abel explicou-lhe detalhadamente o que se passava, a filha e a irmã ouviram sem se manifestarem. Sentada à cabeceira, Inês Patrícia escutava-o com uma atenção profissional. Beatriz achou-a mais bonita e mais moderna do que da última vez que a vira. Aline parecia uma estátua. Abel, terminado o relato, ficou à espera do veredicto, pois, embora tivesse feito um seguro que cobria problemas informáticos, não se lembrava se as cláusulas incluíam ataques cibernéticos. Como ela demorou uns segundos a pegar na palavra, não resistiu a pressioná-la.

- Então, Inês? A seguradora dá-me alguma ajuda?
- Dá, sim. Não tencionas pagar qualquer resgate, pois não?
- Não, mas preciso de recuperar o meu sistema informático. A companhia de seguros vai fazer alguma coisa?
- Vamos lá a ver quais são as coberturas para o teu caso. Abriu o dossiê, consultou os documentos e foi dizendo:
- Podes recorrer aos serviços de um assessor técnico para verificar o que aconteceu ao teu sistema e ver também quais os dados que podem ser recuperados, que a seguradora paga. Também paga despesas que possas ter com investigadores, juristas ou advogados que ajudem a descobrir quem está a tentar extorquir-te dinheiro e pôr fim às ameaças.

- Já não é mau.
- Mas há mais – continuou Inês Patrícia. – Olha aqui o que está escrito.

Abel debruçou-se sobre a folha impressa e leu em voz alta:

- *O segurador pagará à empresa segurada perdas de lucros que decorram de interrupção no funcionamento das redes informáticas.*
- Vê, pai? Não está tudo perdido.
- Não está tudo, mas está bastante. Mesmo que o seguro me compense do dinheiro que não vou ganhar e do dinheiro que vou ser obrigado a desembolsar, a boa imagem da empresa, o prestígio da Venturina e o meu bom nome ficam feridos de morte.
- Calma, Abel – pediu Inês –, o abalo de facto é real, ninguém pode negá-lo, mas a tua apólice de seguro inclui o pagamento de serviço de relações públicas para atenuar os efeitos negativos e para ajudar a recuperar a reputação da empresa...
- Como?
- Isso vemos depois com os especialistas da área. Eles sabem muito bem como atuar e eu conheço alguns que têm conseguido bons resultados em casos idênticos.

- Quer dizer que já houve outros casos do género?
- Cada vez há mais... Nem imaginas.

A conversa prosseguiu. Inês Patrícia manteve-se serena e conseguiu transmitir serenidade. Quando se levantou e se foi embora deixou atrás de si uma certa acalmia. Mas Abel, que a acompanhara até à porta, de súbito estacou diante da mesa que servia de poiso aos envelopes que chegavam pelo correio.

- As contas! Valha-me Deus, as contas!
- Que contas, pai?
- As contas bancárias. Se o maldito *hacker* entrou no sistema, vai de certeza tentar mexer no dinheiro que tenho no banco.

Perdera a cor a pontos de parecer um fantasma porque até a boca estava branca, mais branca do que os dentes.

- O que hei de fazer?
- O que tens a fazer é ir ao banco logo de manhã e dar ordem para não aceitarem transferências pela internet.
- E se ele já as fez?
- Acalma-te, por favor. Para transferências bancárias há limites máximos e, para casos como este, os bancos devem ter soluções. Mas tu, se continuas assim, ainda

tens um ataque cardíaco e para isso é que pode não haver remédio.

Obrigou-o a sentar-se e pediu à sobrinha que fosse buscar água.

– Bebe, vá! Um golo de cada vez.

Ele obedeceu. Depois lançou-lhe um olhar amargurado.

– E dizia eu que era uma pena teres abandonado o negócio da família. Ainda bem que saíste, Aline. Ao menos na tua agência não tens problema nenhum.

Tia e sobrinha evitaram fitar-se para não se traírem.

– Não desanimes, Abel. O ataque que sofreste não é uma novidade, já houve outros. E se houve, de certeza que já se encontraram soluções.

– Quais?

– Eu não sei. Mas pensa lá um bocadinho. Se um *hacker* foi capaz de te capturar o sistema, temos de concluir que, embora não seja fácil, é possível fazê-lo. Então o inverso também há de ser possível. A Inês Patrícia vai indicar-te um especialista, alguém que seja supercompetente em informática para que recuperes tudo.

No cérebro da Beatriz aquelas palavras desencadearam uma autêntica tempestade.

«Especialista supercompetente em informática, eu conheço um», pensou, mas não disse nada por não estar certa e segura de poder mobilizá-lo. «Conheço, sim, e não há melhor.»

A figura de Zé Gonzaga emergia da bruma, arrastando consigo ondas de calor.

«Posso telefonar-lhe, não posso? Acho que sim.»

Mal apanhou o pai e a tia distraídos saiu da sala e foi enfiar-se no quarto.

# Capítulo 9



## Arrendamento local

---

Enfiou-se no quarto, às escuras, e entrou em delírio como se o tivesse ali, ao pé dela, vestido de preto, a afastar a melena da testa e a dizer outra vez «A Beatriz teve 95%».

«Professor, professor... já não é meu professor.»

Mentalmente reviu cenas dos últimos encontros. Zé Gonzaga a rir, a falar, a pegar-lhe no braço, a oferecer café, a fazer planos. «Uma casa, um carro, um barco. Adoro navegar.» Aquela voz, a boca grossa, os olhos rasgados na pele acobreada. Quase lhe sentia o cheiro.

«Por que será que não me procura? Sempre haverá outra? Ou cansou-se de mim?»

Uma dor aguda no peito dificultava-lhe a respiração. Levantou-se, foi lavar a cara e voltou ao quarto. A tia fornecera-lhe o pretexto ideal para poder procurá-lo sem fazer tristes figuras.

«E é isso que vou fazer logo de manhã. Levanto-me cedo e apareço lá em casa a contar o que se passou e a pedir ajuda. Depois... bem, depois logo se vê.»

Consultou o relógio, as horas que faltavam para poder pôr o plano em prática pareceram-lhe uma eternidade.

«Se telefonasse agora talvez me atendesse.»

Pensou, repensou, desistiu.

«É melhor não. Porque se ele atende há de querer que me explique e, se recusar ajudar-me, fico sem motivo para me apresentar lá em casa.»

Olhou de novo o relógio, nem cinco minutos tinham passado, e enervou-se.

«A este ritmo morro de impaciência. É melhor arranjar qualquer coisa para me distrair.»

Pobre Beatriz! Não houve redes sociais, nem televisão, nem jogo, nem livro, nem música que lhe valessem porque estava incapaz de se concentrar. Acabou por adormecer, de madrugada, e só acordou bem mais tarde do que desejava e com os olhos empapuçados. Lá se arranjou o melhor que

pôde e saiu porta fora a ensaiar as frases mais adequadas a uma abordagem convincente.

O bairro onde ele vivia pareceu-lhe mais amplo, mais espaçoso e os jardins mais bem cuidados. A fachada do prédio provocou-lhe formigueiros pela espinha acima. Quando premiu a campainha tremiam-lhe os dedos.

«Abriu, está em casa!»

Alvorçada, dispensou o elevador e subiu pela escada, mas quase desmaiou quando se deparou com a rapariga que a esperava à porta. Linda, loira, de rabo-de-cavalo, *shorts* muito curtos e aliança no dedo.

«Sempre é casado e não disse nada! Que besta!»

A desagradável surpresa paralisara-a. A outra ergueu as sobrancelhas e ela, embora em estado de choque, balbuciou:

- Vinha falar com o Zé Gonzaga.
- *Sorry?*

«Inglesa, ainda por cima. Eu devia ir embora», pensou, mas não foi capaz de arredar dali. Por muito que lhe custasse queria vê-lo uma última vez.

- *May I speak with Zé Gonzaga?*

Qualquer mulher reconhece na cara de outra os sinais de um desapontamento amoroso. Jenny condoeu-se, abriu





a porta toda para trás, mostrou-lhe o aposento e convidou-a a entrar.

– *There is no Zé, dear. Only Jenny and Justin.*

Exceção feita ao computador que desaparecera, a sala/quarto estava na mesma, de momento com a mesa posta para o pequeno-almoço. Justin saiu da casa de banho saudou-a com um «hello» e pôs-se a estrelar ovos. Vendo que a visitante continuava atarantada, Jenny quis ajudá-la, e a melhor maneira de o fazer seria dar-lhe as informações necessárias para que percebesse rapidamente que o homem que procurava não tinha nada a ver com eles. Foi isso que fez. Beatriz ouviu-a sem articular palavra. Depois agradeceu e saiu, a lutar com as lágrimas. Antes de se afastar lançou uma olhadela ressentida ao prédio. Então ali só havia casas para arrendamento local?

«O arrendamento local é para turistas e ele não é turista. Que estaria aqui a fazer?»

A ideia de que pudesse ter mudado de casa sem lhe dizer magoava-a horripelmente.

«Afinal nem amigo era. Os amigos não desaparecem assim, sem dizer palavra.»

Caminhava sem ver onde punha os pés, numa tristeza medonha.

«Saía comigo à falta de melhor. Fartou-se.»

O coração encolhia dentro do peito, como se fosse de borracha e alguém o apertasse com força

«Não tenho sorte nenhuma. É sempre assim. Não tenho jeito. Nem tenho sorte.»

Capítulo 10

# BANCO



## Ataque às contas bancárias

---

Àquela hora o pai, no banco, também se queixava da sorte ao simpático Domingos Figueira, seu gerente de conta. Mas ele concentrara-se no ecrã do computador à espera de que aparecessem as informações necessárias para verificar se alguém fizera transferências das contas da agência de viagens e era sobre isso que falava.

- É pouco provável, sabe? Só poderia fazer transferências quem tivesse acesso aos números secretos que validam os movimentos feitos através da internet. Bom já tenho os dados da sua conta, vamos ver.

Abel remexeu-se na cadeira, inquieto, mas pouco depois Domingos Figueira encarou-o de sorriso aberto.

- Boas notícias. De ontem para hoje não houve qualquer movimento na conta da sua agência de viagens.
- Não?
- Ninguém sequer tentou. O que, aliás, não seria fácil, porque, à medida que os piratas informáticos se tornam mais refinados, nós redobramos as precauções. Isto é uma espécie de taco a taco. Eles inventam um novo estratagema para se infiltrarem onde não devem. Nós, do lado de cá, inventamos um estratagema novo para os impedir de o fazerem. Os números secretos que permitem acesso às contas bancárias via internet são uma boa defesa contra intrusos, mas só se as pessoas acatarem as nossas recomendações. Se andarem com esses números na carteira e alguém roubar a carteira...
- Pode ser o desastre.
- Pois pode. Não se devem trazer na carteira nem guardar em locais vulneráveis. Mesmo em casa é importante que se guardem onde ninguém os encontre.
- Eu sou cuidadoso. Sempre fui cuidadoso. Se quer que lhe diga, nem percebo como é que fui vítima deste ataque.
- Não foi a única vítima, Dr. Abel. O cibercrime prolifera, tem havido imensos ataques a pessoas e a empresas.



- Sinceramente, nunca tinha ouvido falar numa coisa destas.
- É natural, estes assuntos não são muito noticiados para não alarmar a opinião pública.
- O que talvez seja pena. Se as pessoas soubessem os perigos que correm, tomavam mais precauções. Eu estava a leste, nunca me tinha passado pela cabeça que fosse possível ver-me em semelhantes alhadas. E agora olhe, a única solução é desembolsar uma quantia exorbitante. Domingos inclinou-se sobre o tampo da mesa e falou-lhe mais baixo.
- Dr. Abel, não tenciona pagar o resgate, pois não?
- Para falar com franqueza, estive tentado a fazê-lo para arrumar o assunto mais depressa.
- Só arrumava o assunto se devolvessem o que lhe roubaram. Porque muitas vezes recebem a massa, não devolvem nada e pedem mais. Já lhe disse e repito, ouça o meu conselho, vá à polícia. Na Judiciária há uma unidade especializada no combate a este tipo de crime. Ali é que o podem ajudar. E é urgente. Lembre-se de que o *hacker* neste momento tem na mão contactos da agência e pode aproveitar para fazer burlas em seu nome.
- Que burlas?

- De todo o tipo. Essa gente não tem escrúpulos. Já houve quem se pusesse a pedir dinheiro em nome de um empresário para uma organização de apoio a refugiados que não existia.
- E as pessoas deram?
- Muitas deram, porque o truque consiste em pedir pouco a muita gente. Se fizessem o mesmo género de peditório aos clientes da sua agência de viagens, bastava pedirem um euro ou dois a cada cliente para receberem milhares. A agência tem milhares de clientes, não é verdade?
- Felizmente. O problema é que se o escândalo rebentar corro o risco de ficar sem nenhum.

Fez menção de se levantar e despedir-se mas Domingos Figueira deteve-o.

- Só mais um minuto, Dr. Abel. Vamos dar uma olhadela nas suas contas pessoais.
- Acha que é necessário?
- Acho. Recentemente houve alguns episódios desagradáveis com caixas multibanco. Recebemos várias queixas. Pelo sim, pelo não, verificamos.

Domingos Figueira voltou a concentrar-se no ecrã. Logo que pôde virou o computador de frente para Abel.

- Estão aí registadas duas compras *on-line*.

- Que eu fiz.
- E os levantamentos com cartão de crédito?
- Não utilizo o cartão de crédito há mais de um mês.
- Não? Mas estão aqui registados vários levantamentos recentes. Duzentos euros de cada vez.

Como a primeira coisa que Abel pensou foi que lhe tinham roubado o cartão, pegou na carteira, abriu-a e pestanejou.

- O cartão de crédito está aqui. Não percebo...
- Percebo eu, doutor. O seu cartão deve ter sido clonado.
- Pelo mesmo *hacker*?
- Pelo mesmo ou por outro. Andam por aí bandos que se especializaram em enfiar nas caixas multibanco uma película apta a fotografar os cartões que lá forem introduzidos. Depois retiram-na, fazem cartões iguais e vão levantando o que podem enquanto não se detetar a fraude. Às vezes fazem isso antes de partirem para o estrangeiro. A esta hora pode estar alguém em Londres ou em Paris a levantar dinheiro da sua conta. Vamos cancelar este cartão de crédito imediatamente e assim, quando o falsificador tentar fazer outro levantamento, a máquina caça-lhe o cartão e ficamos a saber onde ele está ou esteve. Sempre é uma pista.

Abel levantou-se mas ficou à espera que a operação de cancelamento terminasse. Suado e com dores de cabeça, apeteceu-lhe muito mais ir para casa e tomar um banho do que ir para a agência, onde, além de enfrentar legiões de clientes enfurecidos, teria de proteger e serenar funcionários desnorteados.

- Pronto, doutor. Seja lá quem for, o *hacker* vai ter uma surpresa desagradável quando tentar servir-se do seu cartão de crédito. Já não lhe rouba mais nada.
- E o que roubou? Fico a arder ou posso ter esperança de recuperar algum?
- Quanto a isso, o banco resolve. Basta que diga quando parou de fazer levantamentos e nós devolvemos a quantidade que lhe roubaram. Enquanto não descobirmos maneira de impedir as clonagens é o que podemos fazer.

À despedida Domingos Figueira voltou a aconselhá-lo para que fosse imediatamente apresentar queixa à polícia. Abel seguiu o conselho por reconhecer a urgência e por ser uma maneira de adiar o confronto com a clientela.

- Tenho bons empregados, eles que se avenham com o primeiro embate, que logo chego. Vai ser um dia difícil e longo.

## Capítulo 11



## Uma pista

---

Não menos longo e difícil foi o dia de Aline, que passou horas a fio a atender reclamações e a tomar decisões que só a prejudicavam. Quando ao fim da tarde resolveu desligar o telefone, apagar a luz e fechar a porta, sentiu que as forças a abandonavam.

– Não aguento mais... Não aguento.

Desceu a escada aos tropeços, fez sinal a um táxi e deu a morada. A meio do caminho, porém, mudou de ideias. Como não lhe apetecia estar sozinha, mandou seguir para casa do irmão, onde só encontrou Beatriz, lívida e de olhos inchados.

– Que tens, minha querida?

- Nada, tia. Nada.
- Isso é exatamente o que se diz quando se tem alguma coisa.

Vendo que ela não respondia aventou hipóteses.

- Chumbaste a alguma disciplina?
- Não.
- Tiveste más notas?

Um sorriso inexplicavelmente triste inundou-lhe a face.

- Tive ótimas notas.
- Então diz-me o que te aconteceu. Quem sabe posso ajudar? Senta-te aqui, ao pé de mim.

Beatriz deixou-se conduzir ao sofá, encostou a cabeça no ombro da tia, mas permaneceu em silêncio.

- Estás deprimida? É por causa do que aconteceu ao pai?
- Ao pai e a si...
- Chorar não serve de nada, filha.
- Eu sei.
- Foi um rude golpe para ambos, mas havemos de dar a volta por cima.

O ruído inequívoco de chave na porta tornou evidente que o pai estava a chegar.

- Limpa as lágrimas, filha. Anima-te, que precisamos de o animar.

Abel ficou contente de as ver juntas.

- Oh! Que bem sabe a família no inverno!
- No inverno, pai? Estamos no verão.
- Pois para mim este verão tem sido muito invernososo. Dá cá um beijo.

Apesar dos lamentos e do aspeto extenuado, não lhes pareceu tão em baixo como seria de esperar.

- Já recuperaste o sistema? – arriscou a irmã.
- Ainda não, mas talvez não demore muito mais tempo.
- Os clientes foram compreensivos?
- Nem por isso. No entanto correu tudo melhor do que eu receava e conseguimos resolver algumas questões. Falei para hotéis, contactei os tipos que organizam os cruzeiros desta semana, todos se mostraram solidários e deram o apoio que puderam. E realmente o seguro que fiz realmente cobre uma boa parte da despesa com os danos causados no sistema informático e até cobre uma boa parte das indemnizações que for necessário dar aos clientes. Estou muito grato à tua amiga Inês Patrícia, porque eu não queria o seguro e foi ela que me convenceu. Sabe ser persuasiva e, como vocês viram, está bem bonita.

Instalara-se naquele que considerava o seu cadeirão, de cabeça para trás, braços caídos, em pose de abandono.

Aline olhava-o, pensativa, e fez um comentário inesperado.

- Pena não ter havido um bonitão que me fizesse uma proposta idêntica.
- O quê?
- Também me convinha ter seguro e não tenho.
- Estás sempre a tempo de o fazer.
- Sim, mas para o futuro. Quanto à trapalhada em que estou metida é que nada feito.
- Que trapalhada?
- A tia também foi vítima de ataque cibernético.
- Não acredito!
- Podes acreditar, porque é verdade. Vê lá tu que...

Em coro com a sobrinha, falando ora uma ora outra, contaram-lhe finalmente o que tinha acontecido. Ele só repetia: «É incrível! Incrível!» Ia o relato a meio quando tocaram à porta. Era o Carlos, que depressa engrenou, e passaram a ser três a fazer o relato. Terminaram com suspiros e queixumes.

- Parece que a nossa família está em maré de azar.
- Não é só a vossa família, ultimamente têm aumentado os ataques cibernéticos a pessoas e empresas.
- Como é que sabes, Carlos?
- A informática é a minha área. Tenho-me especializado em questões de segurança cibernética.



- Então talvez nos possas ajudar.
- Calma, Aline, a Judiciária está a tratar do assunto e... Carlos interrompeu.
- Uma coisa não impede a outra. Tenho amigos na unidade de combate ao cibercrime, posso falar com eles, obter informações sobre «o andar da carruagem» e até oferecer os meus préstimos.
- E nós agradecemos – disse Aline. – E até agradecemos se nos quisesses explicar como são feitas estas investigações.
- Há muitas maneiras. Mas há duas linhas que têm de se seguir, uma no próprio sistema informático, que foi bloqueado para conseguir entrar, e perceber quais foram as alterações que os *hackers* introduziram, a fim de serem corrigidas. Outra passa por saber quem foi o último utilizador do sistema antes do ataque, para averiguar se não teria sido ele que inadvertidamente facilitou o acesso aos *hackers*.
- Perguntaram-me isso mesmo na Judiciária, mas na altura não soube responder. Pensei que podia ser qualquer dos meus colaboradores. Agora, pensando melhor, tenho a certeza de que o último utilizador fui eu. Saí da empresa quando já lá não estava ninguém. Tinha

ficado a consultar os lançamentos da contabilidade e antes de encerrar o computador até recebi um e-mail teu, Aline.

- Meu?
- Sim. A sugerir que propusesse aos meus clientes viagens à Califórnia, onde vai haver um festival de música em que participam várias bandas portuguesas.
- Estás enganado, Abel. Há imenso tempo que não te mando e-mails e não sei nada a respeito desse festival.
- Mas vinha com o teu nome e endereço.

O diálogo entre dois irmãos deixou Carlos alerta. Logo que pôde, atalhou.

- O que estão a dizer dá-nos uma pista muito importante. Vamos explorá-la.

## Capítulo 12



## Estratégias de *hacker*

---

Carlos tinha-se posto em pé. O trio familiar aguardava que se explicasse sem tirar os olhos dele.

- O sistema informático da empresa da Aline foi invadido, não foi? Então somos levados a pensar que o *hacker* se apropriou da sua identidade *on-line* e se pôs a mandar e-mails em seu nome.
- Na Judiciária já me tinham falado dessa hipótese.
- Pois, mas como não sabiam que o Abel recebeu uma mensagem falsa vinda do endereço de Aline, não puderam ligar uma coisa à outra.
- E nós podemos?

- Podemos se o Abel se lembrar de alguns pormenores. Ora diga lá, o e-mail propunha-lhe que seguisse alguma hiperligação?
- Propunha.
- E seguiu-a?
- Tentei ver o que era, mas não percebi nada porque só apareceram no ecrã imagens e caracteres sem nexos.

A expressão de Carlos alterou-se, o trio ficou em suspenso.

- Se foi isso que aconteceu, Abel, posso garantir-lhe que o *hacker* é o mesmo. Atacou a sua irmã e a partir do sistema dela atacou o seu. A estratégia de propor hiperligações é para introduzirem um vírus que se autopropaga. Tornou-se prática frequente entre *hackers*. Amanhã o Abel tem que ir à Judiciária contar o que nos contou a nós.

Incomodada por ter estado também na origem dos problemas do irmão, Aline recostou-se no sofá, fechou os olhos, tirou os sapatos e murmurou:

- Adorava saber como é que alguém descobriu a minha palavra passe.
- A tia tem a certeza de que não a escreveu num papelinho e depois deixou o papelinho na gaveta da secretária?
- Absoluta. Ninguém faz parvoíces dessas.

- Podia ter medo de se esquecer.
- Nunca esqueceria, porque escolhi elementos com significado especial para mim.  
De novo Carlos ficou alerta.
- Agora já mudou, não é verdade?
- É.
- Então, se nos disser qual era a palavra primitiva, talvez nos dê mais uma pista. Importa-se?
- Por que havia de me importar? Combinei as quatro primeiras letras do nome da minha querida sobrinha com a nossa data do nosso aniversário, porque nós fazemos anos no mesmo dia.
- E então ficou?
- Beat 3107. Não é muito fácil de descobrir, pois não?
- Lamento, mas está enganada. Quase toda a gente escolhe datas de nascimento e letras do nome próprio, dos nomes dos filhos ou dos netos. O que facilita a vida aos *hackers*. Como a Aline não tem filhos não é preciso ser um génio para fazer experiências com letras do nome da sua única sobrinha. Quem vos conhece sabe que são muito próximas e não faltará quem saiba que fazem anos no mesmo dia. Um verdadeiro especialista em informática não precisava de fazer muitas tentativas para lá chegar.

Aquelas palavras puseram o cérebro da Beatriz a funcionar em parafuso – «especialista em informática... datas de aniversário...». Por muito que lhe custasse não pôde deixar de rever mentalmente a cena em que Zé Gonzaga, com modos amigáveis, conduzira a conversa para a relação dela com a tia e a levara, de modo subtil, a revelar pormenores aparentemente banais: signo, data de nascimento, etc.

Perdera a cor e pestanejava, sem coragem para partilhar as suas desconfianças. Porque o mais certo era ter sido utilizada de uma maneira ignóbil. A nota mais alta a despropósito. Os convites. As falinhas mansas. O «avança que não avança». O interesse permanente por tudo o que lhe dizia respeito. Pelo pai, pela tia. E ela, tão estúpida, deixara-se enrolar nas manobras de um tipo que, mais do que especialista, mais do que professor, era afinal um *hacker* sem sombra de escrúpulos.

Siderada, não ouvia o que os outros diziam, nem os via porque na sua cabeça estava o homem por quem se apaixonara e que agora odiava como nunca odiara ninguém. A primeira pessoa que se apercebeu do estado em que Beatriz se encontrava foi o pai.

- Que tens, filha? Sentes-te mal?
- Sinto-me péssima. Porque acho que a única culpada do que lhe aconteceu a si e à tia sou eu.

- Que disparate, Beatriz.
- Disparate foi deixar-me enrolar como uma idiota.  
Engoliu em seco e disse baixinho:
- Eu já explico.

\*

Os dias seguintes foram de grande agitação para a família Ventura. Abel teria preferido ir à polícia sozinho para evitar sofrimentos desnecessários à filha, mas na Judiciária disseram que precisavam de falar com ela. E então lá foram. Sempre os três, pois Aline, a pretexto de que podiam querer ouvi-la, acompanhava-os.

As declarações de Beatriz surpreenderam ou pode mesmo dizer-se que gelaram o pai e a tia por não ser fácil encaixarem as peripécias daquela história em que «a menina dos olhos» de ambos revelava a sua grande ingenuidade, a sua enorme fragilidade. Como é que não desconfiara de um professor que lhe atribuíra uma nota injustamente alta? Como é que não suspeitara das intenções de um homem que não a largava, sem no entanto dar sinais de especial afeto? Como explicar que uma rapariga tão inteligente não se apercebesse de que as perguntas sobre a família eram completamente despropositadas? O inspetor também se espantara mas não deixou transparecer o assombro perante tamanha

insensatez. E como tinha uma filha da mesma idade con-  
doeu-se.

Quando algum tempo mais tarde pôde finalmente apre-  
sentar resultados da investigação adotou um tom brando,  
compreensivo.

- Tudo leva a crer que foi esse tal Zé Gonzaga quem pira-  
teou os sistemas das vossas duas empresas.
- Mas não tem a certeza?
- Bom, a certeza tenho, não tenho é provas. Senão vejam:  
fomos à Escola de Artes e ficámos a saber que ele é que  
se ofereceu para coordenar um *workshop* sobre progra-  
mação, a troco de uma verba mais que simbólica para  
um grande especialista.
- E ninguém estranhou?
- Não, porque ele justificou-se com a necessidade de  
variar temporariamente de atividade. Mas depois de  
termos feito interrogatórios na Escola de Artes, che-  
gámos à conclusão de que ele sabia quem era a Bea-  
triz e quais eram os negócios de família porque lhes  
fez referência em conversas informais com outros pro-  
fessores. Na nossa opinião, propôs o *workshop* à escola  
para montar cerco à Beatriz, um cerco discreto que lhe  
facilitasse os ataques.



O que acabava de dizer equivaleu a uma bofetada nas bochechas escarlates da pobre Beatriz que, de cabeça baixa e olhos cheios de lágrimas, morria de vergonha.

O inspetor percebeu e, para aligeirar, disse e repetiu que tinha conhecimento de vários casos idênticos.

- O que importa é aprender a lição, ficar alerta, passar a ter cuidados redobrados, tanto no mundo real como na esfera digital.

Vendo que a filha não arrebitava, Abel tentou desviar a conversa. Sem êxito, porque o inspetor insistia em explicar que tinha havido vários pedidos de resgate a empresas e, se alguns dos empresários tinham agido corretamente, recusando-se a pactuar, o mais provável é que outros tivessem cedido à chantagem.

- É pena, porque encorajam os cibercriminosos a continuar. Os mais sofisticados abrem contas bancárias com nomes falsos noutros países para receberem os resgates. Quando o dinheiro chega levantam-no, encerram a conta e desaparecem sem deixar rasto. Não me admirava se fosse isso mesmo que a esta hora já fez esse tal Zé Gonzaga.
- Então desistem de o procurar?

- Desistir não desistimos. As investigações prosseguem e ele ficou sinalizado. Se não o apanharmos agora temos de lhe deitar a mão na próxima oportunidade.

Aline estendeu a mão ao inspetor em jeito de despedida, porque ansiava sair dali. Atravessou o átrio do edifício da Judiciária dominando a vontade de massacrar o irmão com recriminações sobre a forma superprotetora de se relacionar com a filha.

«Eu bem te dizia que ela precisava de conviver com pessoas da mesma idade, ganhar autonomia, amadurecer. Sempre agarrada ao pai, ficou vulnerável e encantou-se com quem? Com um homem mais velho.»

Preferiu engolir essas e outras frases que lhe iam passando pela cabeça. Noutra altura, com calma, fariam.

Carlos esperava-os um pouco adiante e acenou-lhes. Mal lhe pôs a vista em cima, Aline deu outro rumo aos pensamentos. Agora apetecia-lhe interpelar a sobrinha e dar-lhe conselhos sobre a melhor forma de se relacionar com rapazes.

«Os de famílias conhecidas são boa companhia para a pessoa se fazer ao mundo. E às vezes para mais do que isso. A amizade pode evoluir para amor. Quanto mais afinidades

e recordações comuns existirem entre um casal, mais hipóteses têm de que tudo dê certo.»

O receio de que aquele tipo de discurso fosse contra-producente impediu-a de formular os pensamentos em voz alta. Mas como não era mulher para abandonar um projeto, optou por outra tática.

Carlos aproximara-se. Cumprimentou-o efusivamente e foi logo dizendo que a conversa com o inspetor tinha sido muito interessante.

– Conta-lhe tu, Beatriz, que eu estou cheia de pressa.

Sem lhe dar tempo para reagir, virou-se para o irmão:

– Levas-me à empresa, Abel?

– Claro.

– Ótimo.

Enfiou-lhe o braço e literalmente arrastou-o em direção ao parque de estacionamento, deixando para trás a sobrinha, um pouco atarantada sem saber o que fazer.

– Está calor, Beatriz. Podias contar-me tudo numa esplanada e sempre bebíamos qualquer coisa.

– Pode ser.

– Conheço uma muito gira que não fica longe. Anda daí, que vais gostar. O dono é simpatiquíssimo e fala

português, catalão e castelhano à mistura, tem imensa graça.

Beatriz sentiu um baque e suspendeu a marcha.

- A esplanada pertence a um bar chamado Barcelona?
- Sim. Já lá foste?
- Já e não volto a ir. Vou contigo a qualquer outro sítio, mas a esse não.
- Porquê?
- Isso faz parte da história que te vou contar.

Endereçou-lhe um sorriso triste. Ele achou-a bonita na sua tristeza. Ela voltou a pensar que os olhos azuis e a bar-bicha loira lhe conferiam um certo ar de viking.



## RISCOS E PERIGOS DA INTERNET

A internet abriu um autêntico mundo paralelo que transformou e facilitou a vida das pessoas e o trabalho das organizações. Mas a utilização desse meio de comunicação envolve riscos que é preciso conhecer para poderem ser evitados.

Os riscos da internet decorrem do facto de haver sempre quem envereda pela senda do crime. No mundo real os criminosos são ladrões, burlões, assassinos. Os criminosos que atuam no mundo digital designam-se por cibercriminosos, piratas informáticos ou *hackers*.

## RISCOS E PERIGOS PARA OS INDIVÍDUOS QUE UTILIZAM A INTERNET

### FURTO DE IDENTIDADE

Quando um *hacker* se apropria da identidade de alguém passa a dispor dos dados pessoais dessa pessoa e a ter acesso ao seu correio eletrónico, ao seu perfil de *facebook* ou de qualquer outra rede social. Isso permite-lhe, por exemplo, enviar mensagens a todos os contactos dessa pessoa com informações falsas, com insultos (*bullying*), ou outras agressões que podem causar à vítima todo o tipo de problemas.

A criação de falsas identidades *on-line* permite que pessoas mais velhas se apresentem como mais novas, utilizando fotografias alheias; que homens se apresentem como mulheres, ou vice-versa, para estabelecer relacionamentos, o que já pode ser danoso, mas sobretudo para atrair ingênuos a situações indesejáveis e perigosas.

### **BURLAS ON-LINE**

O roubo de identidade permite também ao *hacker* engendrar esquemas para fazer burlas em nome da pessoa cuja identidade furtou, burlas que podem ser, por exemplo, pedir dinheiro para resolver um problema que não existe ou para apoiar causas nobres (crianças maltratadas, refugiados, etc.) apropriando-se desses donativos.

Pode também, sempre em nome da pessoa idónea a quem roubou a identidade, propor negócios, adiantamentos ou transferências bancárias fraudulentas. Caso a vítima seja dona de casas ou lojas que aluga, o *hacker* que lhe roubar a identidade fica em condições de comunicar com os inquilinos e pedir que depositem as rendas numa conta bancária, que é dele.

### INVASÃO DE CONTAS BANCÁRIAS

Por vezes, o roubo de identidade é um primeiro passo para o *hacker* obter dados que lhe deem acesso às contas bancárias da pessoa que atacou, para as movimentar em benefício próprio.

O aumento deste tipo de crimes levou os bancos a tomarem medidas para evitar o acesso fraudulento às contas dos seus clientes, como, por exemplo, a emissão de cartões com códigos confidenciais, recomendando aos clientes que nunca tragam estes códigos na carteira e que os guardem em locais seguros.

### CLONAGEM DE CARTÕES BANCÁRIOS

Um dos crimes que tem sido praticado um pouco por todo o mundo pelos *hackers* é a clonagem de cartões bancários, recorrendo a uma película colocada na ranhura de uma caixa multibanco. Essa película regista os dados dos cartões que ali forem introduzidos, o que permite ao criminoso clonar os cartões e movimentar as contas que lhes estão associadas ou usar os cartões clonados para fazer compras.

## **RISCOS E PERIGOS PARA AS ORGANIZAÇÕES QUE UTILIZAM A INTERNET**

Os *hackers* mais habilidosos conseguem infiltrar-se nos sistemas informáticos de organizações públicas e privadas e têm realizado ações criminosas que provocam os mais variados tipos de danos. Alguns exemplos:

### **CÓPIA DE FICHEIROS DE CLIENTES**

Um dos ataques cibernéticos mais frequentes é a cópia do ficheiro de clientes de uma empresa. Na posse dos dados os *hackers* podem:

- Propor compras de produtos que não existem ou serviços que, na verdade, não prestam, a troco de pagamento feito por transferências *on-line*;
- Fazer publicidade não autorizada a produtos comerciais que a empresa pirateada não produz;
- Usar os contactos dos clientes para influenciar eleições, enviando calúnias ou elogios de candidatos a cargos políticos.

As organizações que têm sido alvo deste tipo de ataques são sobretudo as que possuem ficheiros com dados de muitos

clientes, como empresas de telecomunicações, distribuidoras de eletricidade, empresas que vendem produtos *on-line*, supermercados, hotéis, agências de viagem e outras organizações que prestam serviços de turismo e também os bancos e outras instituições financeiras. Os serviços da administração pública que se relacionam com muitos utentes, os hospitais e as universidades, também têm sido alvo de ataques cibernéticos.

### **ATAQUES AOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DAS EMPRESAS**

A atividade dos *hackers* não se esgota nos exemplos mencionados. Os ataques cibernéticos têm dado lugar a vários tipos de ações criminosas em empresas industriais:

- Roubo de segredos industriais, por exemplo em empresas de engenharia, na indústria farmacêutica ou na indústria tecnológica.
- Avarias dos sistemas de controlo da produção industrial, atacando, por exemplo, empresas petrolíferas, cadeias de montagem de automóveis e vários tipos de fábricas que utilizam robôs, o que suspende o trabalho e se traduz em prejuízos consideráveis.

Em 2015 houve *hackers* que conseguiram impedir o funcionamento de onze estações de televisão francesas. Nunca se soube ao certo porquê nem para quê.

No mesmo ano ataques cibernéticos forçaram 10 aviões a aterrar e perturbaram o voo de mais 4900 outros aviões, por terem conseguido manipular os sistemas de navegação aérea.

E houve ainda outros ataques e invasões cibernéticas:

- À Bolsa de Valores de Nova Iorque, que ficou paralisada por algumas horas;
- A uma plataforma de extração de petróleo na costa de África, que tombou para um lado e teve que ser encerrada e reparada;
- A um porto de mar, para localizar contentores de navios que continham drogas, as quais foram retiradas sem ninguém dar conta;
- A navios que circulavam no golfo de Adem para identificarem os que transportavam as cargas mais valiosas e o menor número de tripulantes, com a intenção de escolherem os que seriam assaltados por piratas.

### **ATAQUES COM PEDIDOS DE RESGATE (RANSOMWARE)**

Um outro crime muito temido, que já ocorreu em várias partes do mundo, foi o bloqueio de sistemas informáticos para pedir resgate. A este ataque cibernético dá-se o nome de *ransomware*.

O dinheiro obtido pelos *hackers* através do pagamento de resgates, por vezes não deixa rasto nem qualquer pista que permita chegar aos culpados, porque é depositado numa conta aberta apenas para esse efeito, com documentos falsos. Assim que o dinheiro é depositado o *hacker*, ou alguém por ele, apropria-se do dinheiro, fecha a conta e desaparece. A essas contas convencionou-se chamar *money mulle*, ou seja, *dinheiro mula*.

### **RISCOS E PERIGOS PARA OS ESTADOS**

Os Estados também têm sido vítimas de ataques de espionagem informática. Houve *hackers* que conseguiram aceder a informações secretas respeitantes à segurança de um país, com o propósito de as venderem a outro país.

Em Portugal a Polícia Judiciária tem uma unidade dedicada à luta contra o cibercrime e contra o crime tecnológico. Esta unidade trabalha em parceria com organizações congéneres de outros países, o que assegura a todos uma maior eficácia.

## TRUQUES DOS *HACKERS* E CIBERCRIMINOSOS

### DESCOBRIR E USAR A PALAVRAS PASSE (*PHISHING*)

O truque mais frequente de quem pretende roubar a identidade *on-line* de alguém consiste em descobrir a palavra passe e utilizá-la (*phishing*).

Para isso procuram conhecer a pessoa, ao vivo ou através do que essa pessoa partilha nas redes sociais. E como há muito quem escolha palavras passe relacionadas com o seu próprio nome, nomes dos filhos, datas de nascimento, telefones, número da porta de residência, etc., usando o método de tentativa e erro os *hackers* acabam muitas vezes por lá chegar. Quando o acesso à palavra passe não se torna fácil, utilizam o método a que se deu o nome de *brute force*, ou seja, *força bruta*, e que consiste em testar exaustivamente todas as possibilidades recorrendo a uma tabela até encontrar a palavra passe.

## RECOMENDAÇÕES PARA EVITAR O FURTO DE IDENTIDADE

- Nunca escolher palavras passe com elementos que tenham a ver com a pessoa ou com os que lhe são próximos.
- Nunca revelar a palavra passe a ninguém.
- Evitar disponibilizar os dados pessoais em *sites* ou plataformas que promovem encontros *on-line*, como *chats* e redes sociais.
- Instalar e usar regularmente antivírus nos computadores pessoais.

## USAR UM FALSO E-MAIL OU UM E-MAIL SCAM

Outro método utilizado pelos *hackers* para furtar a identidade de alguém consiste no envio de um e-mail falso com o aspeto gráfico de organizações, como bancos, companhias de seguros ou outras empresas de que as pessoas são clientes. Esses e-mails, a pretexto de uma atualização de ficheiros, solicitam o envio de dados pessoais como, por exemplo, a palavra passe ou os códigos de acesso a contas bancárias. Ou então propõem que a pessoa abra uma hiperligação que está preparada para obter os dados pessoais de utilizadores. A este tipo de crime chama-se *e-mail scam*.

Para evitar o *e-mail scam* é importante que a pessoa verifique se os e-mails que recebe provêm realmente da entidade que é apresentada como emissora.

### **TRUQUES DE HACKERS E CIBERCRIMINOSOS PARA SE INFILTRAREM NOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DAS EMPRESAS, DAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS OU DOS ESTADOS**

#### **INSTALAÇÃO DE VÍRUS OU PROGRAMAS MALICIOSOS (MALWARE)**

O truque mais comum dos *hackers* consiste em instalar vírus ou programas maliciosos, os *malware*, nos sistemas informáticos das organizações públicas ou das empresas. E fazem-no de várias maneiras:

- Enviam anexos de e-mails que, mal são abertos, transmitem *malware*;
- Colocam avisos no sistema que remetem para uma página da internet preparada para introduzir o *malware*.
- Introduzirem o *malware* através de uma *pen USB*.

Há *malware* que pode percorrer o sistema informático, alterá-lo e bloqueá-lo com o objetivo de pedir resgate – *ransomware*.

## RECOMENDAÇÕES PARA AS EMPRESAS E ORGANIZAÇÕES EVITAREM OS ATAQUES CIBERNÉTICOS

- Montar uma estrutura de gestão muito atenta à segurança cibernética.
- Dar formação sobre a segurança cibernética a todos os funcionários.
- Assegurar que as palavras passe de todos os funcionários são seguras, ou seja, difíceis de descobrir, e que sejam alteradas regularmente.
- Verificar regularmente se o sistema informático está limpo de *malware*.
- Prever potenciais ataques e ter a defesa preparada.
- Manter procedimentos seguros no acesso à internet e em todas as comunicações da empresa, incluindo as que implicam a utilização de telemóveis e computadores pessoais dos funcionários.

As regras da segurança cibernética devem ser implantadas e mantidas com o maior rigor possível.

## SEGUROS PARA PROTEÇÃO DE RISCOS CIBERNÉTICOS

As seguradoras têm procurado criar seguros específicos para diversas situações, destinados a apoiar clientes que enfrentem problemas relacionados com o funcionamento do sistema informático decorrentes de avarias, de erros de colaboradores ou de ataques cibernéticos, tais como roubo de identidade, pirataria, sabotagem, introdução de vírus, pilhagem de dados de clientes ou de outras informações confidenciais.

### O QUE COBREM ESTES SEGUROS?

- Responsabilidade da empresa, no caso de ter havido quebra de segurança na proteção dos dados e informações respeitantes aos clientes.

Se, por exemplo, um *hacker* conseguir aceder aos ficheiros de clientes de uma empresa e, assim, roubar informações confidenciais, essa empresa é responsabilizada, pode ser acusada judicialmente e ter que pagar indemnizações.

Caso a empresa tenha um contrato de seguro que inclua esta eventualidade, a seguradora cobre os custos referentes a:

identificação das vítimas; notificação de clientes; investigação das causas da ocorrência, honorários de assessores informáticos e de assessores jurídicos.

O seguro pode ainda cobrir os honorários de consultores de relações públicas que possam ajudar a empresa a reabilitar a sua imagem e a sua reputação. E pode igualmente cobrir as despesas indispensáveis à recuperação ou à recriação dos dados perdidos.

Também existem seguros que incluem a cobertura de ocorrências que envolvam pedidos de resgate (*ransomware*) ou qualquer outra forma de tentativa de extorsão de dinheiro. Nestes casos, é claro que os seguros nunca cobrem o pagamento de dinheiro exigido pelos criminosos. Cobrem, sim, despesas com advogados ou investigadores que ajudem a pôr termo ao processo de chantagem, descobrindo e neutralizando os *hackers* que estão a atacar a empresa.

Há ainda seguros destinados a compensar as empresas por perdas que resultem de interrupção no funcionamento da rede informática, quer a interrupção decorra de avaria, de erro de colaboradores ou de ataque cibernético.

## AGRADECIMENTOS

Queremos agradecer ao Eng.º José Galamba de Oliveira, presidente da Associação Portuguesa de Seguradores (APS), e à Dr.ª Alexandra Queiroz, diretora-geral da APS, o convite para escrevermos os livros da coleção Seguros e Cidadania, atividade com a qual tanto temos aprendido e que tanto prazer nos tem dado, bem como o apoio constante que nos proporcionam e a confiança no nosso trabalho.

Queremos também agradecer ao Professor Doutor Carlos Correia, ao Dr. Luís Fernandes e a toda a equipa do Centro de Investigação para as Tecnologias Interativas (CITI) da Universidade Nova de Lisboa, as informações preciosas sobre o universo digital que nos têm disponibilizado ao longo dos anos.

Queremos ainda agradecer ao Dr. Carlos Cabreiro, diretor da Unidade Nacional de Combate ao Cibercrime e à Criminalidade Tecnológica da Polícia Judiciária, por nos ter recebido com tanta amabilidade e por nos ter elucidado sobre questões relacionadas com a atividade dos *hackers*, com vários tipos de práticas criminosas levadas a cabo através da internet, e sobre as precauções que se recomendam a indivíduos e organizações para se protegerem de eventuais ataques e de armadilhas digitais.





