

Conectividade Significativa

em Comunidades Brasileiras

*Relatório das
entrevistas com
líderes comunitários*

iris

INSTITUTO
DE REFERÊNCIA
EM INTERNET

Conectividade Significativa

em Comunidades Brasileiras

*Relatório das entrevistas
com líderes comunitários*

AUTORIA

Ana Bárbara Gomes

Júlia Caldeira

Paloma Rocillo

REVISÃO

Lahis Pasquali Kurtz

IDENTIDADE VISUAL, PROJETO GRÁFICO, CAPA e DIAGRAMAÇÃO

Felipe Duarte

PRODUÇÃO EDITORIAL

Instituto de Referência em Internet e Sociedade

COMO CITAR EM ABNT

GOMES, Ana Bárbara; GERTRUDES, Júlia; ROCILLO, Paloma. **Conectividade Significativa em Comunidades Brasileiras**. Relatório. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2022. 35 p. Disponível em <<https://bit.ly/3e8lWsk>>. Acesso em: dd mm aaaa.

realização:



apoio:





**INSTITUTO
DE REFERÊNCIA
EM INTERNET
E SOCIEDADE**

DIREÇÃO

Paloma Rocillo e Gustavo Rodrigues

MEMBROS

Ana Bárbara Gomes | Coordenadora de Políticas Públicas e Pesquisadora

Felipe Duarte | Coordenador de Comunicação

Fernanda Rodrigues | Pesquisadora

Juliana Roman | Pesquisadora

Júlia Caldeira | Pesquisadora

Lahis Kurtz | Coordenadora de Pesquisa e Pesquisadora

Luiza Dutra | Pesquisadora

Paulo Rená da Silva Santarém | Pesquisador

Rafaela Ferreira | Estagiária de pesquisa

Thais Moreira | Estagiária de comunicação

Victor Barbieri Rodrigues Vieira | Pesquisador

Wilson Guilherme | Pesquisadore

SUMÁRIO

AGRADECIMENTO	<u>6</u>
SUMÁRIO EXECUTIVO	<u>8</u>
1. INTRODUÇÃO	<u>9</u>
2. METODOLOGIA	<u>9</u>
3. RESULTADOS AGREGADOS	<u>11</u>
3.1. Contexto sócio-econômico	<u>11</u>
3.1.1. Desigualdade habitacional	<u>11</u>
3.1.2. Desigualdade econômica	<u>12</u>
3.1.3. Desigualdades histórica	<u>13</u>
3.2. O uso da internet pelas comunidades	<u>14</u>
3.2.1. Construção de redes de apoio e manutenção de vínculos identitários	<u>14</u>
3.2.2. Comunicação interna	<u>15</u>
3.2.3. Manifestação cultural	<u>16</u>
3.3. Qualidade de acesso	<u>17</u>
3.3.1. Falta e obsolescência de dispositivos	<u>17</u>
3.3.2. Limitação de acesso à internet pelo modelo de franquia de dados móveis	<u>18</u>
3.3.3. Zonas sem cobertura de rede	<u>19</u>
3.3.4. Escassez de diversidade de empresas e a importância do pequeno provedor	<u>20</u>

3.4.	Percepções sobre Inclusão Digital	<u>20</u>
3.4.1.	A percepção de Inclusão digital como um conceito amplo	<u>21</u>
3.4.2.	Marcador geracional/etário	<u>22</u>
3.5.	Segurança na internet	<u>23</u>
3.5.1	Falta de habilidades digitais gera insegurança online.	<u>23</u>
3.5.2	Preocupação com privacidade e proteção de dados.	<u>24</u>
3.5.3.	Impacto de marcadores sociais na segurança online.	<u>24</u>
3.6.	Percepção dos entrevistados sobre a presença de políticas públicas em suas comunidades	<u>26</u>
3.6.1.	Distanciamento das políticas públicas	<u>26</u>
3.6.2.	Insuficiência das políticas públicas	<u>27</u>
4.	PRÓXIMOS PASSOS: UMA ESTRATÉGIA DE CONECTIVIDADE	<u>28</u>
5.	APONTAMENTOS E CONCLUSÕES	<u>29</u>
	ANEXO 1 - ROTEIRO DE ENTREVISTAS	<u>31</u>

Agradecimento

A realização deste trabalho, que em parte se concretiza neste relatório, só foi possível pela disponibilidade e engajamento de lideranças comunitárias de Belo Horizonte e região metropolitana. Nós, equipe do Instituto de Referência em Internet e Sociedade (IRIS), valorizamos a trajetória e agradecemos grandemente a participação de todas as pessoas entrevistadas, são elas:

Adriana Carajá, indígena Pataxó em contexto urbano; Gláucia Vieira, Quilombo Souza; Eni Carajá, Comunidade Carajá; Maria Victória Gonzalez, Generosa de Oliveira, Vila Acaba Mundo; Makota Cássia Kidoialê - Quilombo Manzo, Quilombo Manzo; Yolis Lyon, indígena em contexto urbano; Tainá Rosa, Região Leste de BH; Mãe Neli, UTT's de Umbanda e Candomblé; Marco Aurélio, Região Leste BH; Maria Cristina, Granja de Freitas; José Aparecido, Taquaril; Poliana, Ocupações Barreiro; Tatiana de Oliveira, Quilombo Mangueiras; Alexandre Araújo, Quilombo Araújo; Luciana Matias, Quilombo Matias; Marcelo Evaristo, Quilombo Pimentel; Grace Kelly Soares, Pingo d'água.

Sumário Executivo

- Este relatório faz parte do projeto “Conectividade Significativa em comunidades Brasileiras”, apoiado pela Embaixada Britânica e realizado pelo Instituto de Referência em Internet e Sociedade (IRIS), que tem como objetivo contribuir para a superação das barreiras à inclusão digital e promoção de uma sociedade mais igualitária e democrática. O projeto prevê a realização de uma capacitação com líderes comunitários para construção de estratégias para conectividade significativa. Para oferta de uma capacitação baseada em demandas efetivas e específicas, foram realizadas entrevistas com o público-alvo da atividade. Este relatório apresenta os resultados agregados das 15 entrevistas realizadas com líderes de comunidades quilombolas, indígenas, de migrantes, complexos suburbanos, assentamentos e ocupações.
- No que diz respeito à análise das características das comunidades e ao contexto socioeconômico no qual estão inseridas, os diversos marcadores da condição de vulnerabilidade social reforçam a posição de exclusão digital. Em comunidades já hipossuficientes, desigualdades são constantemente sobrepostas, de maneira que desafios ao uso democrático e empoderado da internet que poderiam ser facilmente contornados em contextos privilegiados, tornam-se grandes gargalos.
- Os marcadores sociais mais destacados pelos entrevistados foram: 1. desigualdade habitacional, que impacta a infraestrutura de telecomunicações e diversidade de empresas de oferta de acesso à internet; 2. desigualdade econômica, que impacta a aquisição do serviço de acesso à internet de qualidade e letramento digital e 3.

desigualdades históricas, que atravessam dimensões raciais, culturais e identitárias e relegam comunidades vulnerabilizadas a uma posição de não-pertencimento à internet.

- Observa-se grande concentração de uso das aplicações mais utilizadas pela população brasileira, com destaque para WhatsApp, TikTok, Instagram, Facebook, Google Meet e Zoom. Além disso, em geral, as pessoas entrevistadas relataram uso da internet para acesso a serviços públicos, construção de redes de apoio e comunicação, fortalecimento identitário e expressão cultural.
- Em relação à qualidade de acesso à internet, observa-se a falta ou obsolescência de equipamentos, existência de zonas sem cobertura alguma (desertos digitais) e a escassez de diversidade de empresas, o que reforça a importância do pequeno provedor para ofertar o serviço de acesso à internet em regiões de pouco interesse econômico para as grandes empresas de telecomunicação.
- Ainda sobre a qualidade de acesso à internet, merecem destaque as restrições vivenciadas pela maioria dos entrevistados devido à limitação de acesso por dados móveis em razão do modelo de franquia. Em todos os tópicos deste relatório (contexto socioeconômico, uso da internet, qualidade de acesso, percepção sobre inclusão digital, segurança online e presença de políticas públicas nas comunidades), o acesso limitado por franquia se mostra como elemento central de ampliação da exclusão digital e conectividade precária.
- A concepção de inclusão digital das pessoas entrevistadas parte de uma noção integrada que reconhece tanto a importância do acesso à rede quanto da apropriação tecnológica para efetiva fruição dos recursos digitais. Existe uma demanda urgente para que as comunidades estejam no centro das oportunidades de desenvolvimento individual e coletivo oferecidas pela internet, superando a concepção centrada em infraestrutura isoladamente, ainda que este seja um aspecto essencial.
- As crianças e os jovens são frequentemente apontados como grupos que possuem destacado engajamento na internet dentro da comunidade, prestando assistência a diversos outros membros em certos momentos. Entretanto, ainda que façam uso da rede com mais afinco, é mencionado por algumas pessoas entrevistadas a falta de criticidade e de segurança desse uso, sendo ainda necessários passos de alfabetização e letramento digital mesmo entre os jovens.
- Existe uma preocupação grande com a segurança na internet, principalmente em relação a golpes com prejuízo financeiro e quanto à falta de controle sobre o fluxo de dados pessoais, o que é reforçado pelo sentimento de vulnerabilidade e pelo baixo letramento digital apresentado pela maioria das pessoas entrevistadas.

- Quase nenhuma comunidade busca a superação dos desafios de inclusão digital com o auxílio de políticas públicas, evidenciando o distanciamento e negligência do Estado em temas de conectividade significativa. As poucas políticas públicas dentro desse escopo que são conhecidas e impactam as comunidades foram criticadas e apontadas como insuficientes ou inativas pelas pessoas entrevistadas.



1. Introdução

O projeto “Conectividade significativa em comunidades brasileiras”, surgiu como resposta às barreiras para a universalização do acesso à internet no contexto nacional. Mais especificamente, frente a duas lacunas identificadas em trabalho anterior do IRIS¹: a descoordenação de políticas públicas e a ausência de participação de comunidades vulnerabilizadas na construção de tais políticas. A partir disso, o projeto foi arquitetado em duas fases: 1. realização de entrevistas semiestruturadas com líderes comunitários de grupos vulnerabilizados (da região metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais) e 2. capacitação das pessoas entrevistadas para construção de estratégias de conectividade significativa em suas respectivas comunidades. A partir dessas etapas, pretende-se atingir o objetivo de identificar lacunas e oferecer subsídios teóricos e práticos para que as comunidades desenvolvam estratégias de conectividade significativa.

Este relatório apresenta os principais resultados encontrados na fase de entrevista, determinante para o mapeamento das problemáticas enfrentadas pelas comunidades envolvidas, que orientou o planejamento da capacitação (segunda fase do projeto). Conforme pontuado por a Adriana (líder da comunidade indígena Pataxó), uma das entrevistadas no projeto, nossa intenção é de “Não apenas oferecer o curso, mas acolhê-las [os/as participantes do curso] de acordo com as suas necessidades e características”. Os desafios à inclusão digital mais recorrentes expressados pelas comunidades nas entrevistas estão relatados, de forma agregada e estruturada, na seção de Resultados. Também são descritas as fases de execução das entrevistas na seção de Metodologia. Ao final, são apresentados apontamentos e conclusões.

2. Metodologia

O presente trabalho de pesquisa começou em maio de 2022². O objetivo foi mapear as demandas de conectividade significativa através dos relatos de experiências apresentados por líderes comunitários. As primeiras atividades envolveram a elaboração do desenho de pesquisa, revisão do cronograma do projeto e levantamento de bibliografia a respeito de inclusão digital em comunidades vulnerabilizadas para ambientação e aprofundamento temático da equipe. Nesse momento, foram realizadas reuniões formativas acerca do tema sobre o qual iríamos nos debruçar, que nos permitiram preparar e prever algumas etapas do processo de pesquisa.

1 CARMO, Paloma; DUARTE, Felipe; GOMES, Ana Bárbara. Inclusão Digital como Política Pública: Brasil e América do Sul em perspectiva. Instituto de Referência em Internet e Sociedade: Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <https://irisbh.com.br/publicacoes/inclusao-digital-como-politica-publica-brasil-e-america-do-sul-em-perspectiva/> . Acesso em: 09 de set de 2022.

2 O IRIS se dedica ao tema de inclusão digital desde 2019. As publicações sobre o assunto podem ser encontradas aqui: <https://irisbh.com.br/publicacoes/?tematica=inclusao-digital>

Paralelamente, delimitamos o escopo das comunidades que buscaríamos atingir, sendo o critério de seleção de entrevistados: 1. desenvolver papel de liderança dentro de uma comunidade vulnerabilizada e 2. residir na região metropolitana de Belo Horizonte. O método bola de neve³, baseado em amostragem não probabilística que utiliza cadeias de referência, foi escolhido como método de pesquisa por ser adequado ao alcance de grupos de difícil acesso e oferecer resultados qualitativos adequados ao objetivo do projeto. Para alcançar líderes comunitários, fizemos contatos intermediários com outras instituições de atuação na seara da defesa dos direitos humanos - entre elas: grupos de atividades de extensão universitária, Organizações Não-governamentais, grupos de apoio jurídico à populações vulneráveis e coletivos.

A partir dos primeiros contatos, realizados por intermédio dessas instituições mapeadas, novos nomes foram indicados pelos próprios entrevistados, como pretende-se com o método bola de neve. Os contatos para agendamento foram realizados por email, telefone ou aplicativos de mensageria privada. As entrevistas foram conduzidas presencialmente ou online, conforme a preferência da pessoa entrevistada.

O roteiro da entrevista (consta no Anexo 1) semiestruturada foi organizado em três blocos. O primeiro bloco tratou da apresentação da pessoa entrevistada, sua comunidade e sua atuação local. Em um segundo momento, perguntou-se sobre a qualidade do uso e disponibilidade de conexão nos locais, sobre os hábitos de utilização e principais demandas e dificuldades. O último bloco foi composto de perguntas sobre o que as pessoas entrevistadas esperavam de um curso engajado na promoção de conectividade significativa.

As entrevistas duraram uma média de 50 minutos cada uma e foram registradas em formato de áudio, com o consentimento dos entrevistados, colhido a partir de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) aplicado (Anexo 2). Ao todo, 17 entrevistas foram realizadas, com interlocutores de comunidades quilombolas e indígenas, complexos suburbanos, ocupações, escolas públicas e grupo de migrantes.

A fim de concentrar os resultados e operacionalizar a análise das respostas obtidas, elaboramos um formulário baseado nas perguntas levantadas no roteiro da entrevista. Os formulários foram preenchidos por nós de acordo com os registros das entrevistas realizadas, isso permitiu reunir informações que permitiram a visualização dos pontos relevantes que surgiram da conversa com os interlocutores.

Por fim, a equipe se reuniu para discussão dos resultados e elaboração do presente relatório, que foi redigido com o objetivo de evidenciar as lacunas para a efetivação da conectividade significativa nas comunidades envolvidas no projeto, bem como apontar as potencialidades da internet como ferramenta de transformação social narradas pelos entrevistados.

3 VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**, v. 22, n. 44, p. 203-220, 2014. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/10977>. Acesso em: 29 sep. 2022.

O relatório é o principal subsídio para a elaboração do programa do curso “Construindo uma estratégia de conectividade significativa na minha comunidade”, que será realizado na primeira quinzena de outubro de 2022. O público-alvo do curso serão as lideranças comunitárias que contribuíram com o projeto e pessoas indicadas por elas. A elaboração do curso e os temas a serem trabalhados estão descritos no tópico 5.

3. Resultados agregados

3.1. Contexto sócio-econômico

Este bloco se justifica pela importância de considerar os contextos específicos que atravessam as comunidades entrevistadas, tanto para que soluções de superação de desigualdades sejam desenvolvidas de forma coerente às demandas locais.

No que diz respeito à análise das características das comunidades e ao contexto socioeconômico no qual estão inseridas, foi possível observar como os diversos marcadores da condição de vulnerabilidade social reforçam a posição de exclusão digital. Em comunidades já vulnerabilizadas, desigualdades são constantemente sobrepostas, de maneira que desafios que poderiam ser facilmente contornados em contextos privilegiados, tornam-se grandes gargalos.

3.1.1. Desigualdade habitacional

No que diz respeito às condições habitacionais, o grupo que mais apresenta desafios quanto à precariedade de infraestrutura física - as quais afetam no acesso à internet - foram os complexos suburbanos e ocupações. Nos bairros Alto Vera Cruz e Granja de Freitas, os entrevistados citaram vários elementos relacionados à desigualdade habitacional e política urbana que interferem no uso da rede, sendo os principais a presença de muitos “puxadinhos⁴” e becos entre as casas, além do roubo de cabos de conexão. Nesse contexto, é importante mencionar que ambos complexos suburbanos participam do complexo L4, da Zona Leste, formado por Baixo e Alto Vera Cruz, Taquaril e Granja de Freitas, o qual comporta mais de 20 mil pessoas (grande parte delas alocadas no Vera Cruz).

Frente a tal estrutura e organização territorial, surgem outras duas questões: qualidade e cobertura da conexão. Primeiramente, a qualidade da conexão se caracteriza como instável, visto a alta densidade demográfica e barreiras físicas na região. Assim, tanto as redes privadas como os pontos de internet públicos (quando disponíveis), funcionam melhor nos locais mais altos. Um segundo ponto é que as grandes provedoras de rede, em sua maioria, se recusam a ir até tais bairros, por falta de interesse comercial, de maneira que a oferta de serviço é diminuída e os usuários ficam dependentes dos

4 Construções informais construídas de maneira vertical com o objetivo de agregar mais área, comumente mais andares, à uma edificação já construída.

pequenos provedores locais. Esses pequenos provedores frequentemente são empresas que ofertam serviço de acesso à internet a partir de acordos para uso da infraestrutura de grandes provedores. Além disso, são empresas geralmente com algum vínculo com a comunidade, seja pelos administradores da empresa, seja pela proximidade local. Dessa forma, na falta de interesse de empresas robustas e de grande desenvolvimento tecnológico, pequenas empresas preenchem lacunas de oferta de acesso à internet muito justificado pela conexão com a comunidade e motivado pelo micro e pequeno empreendedorismo.

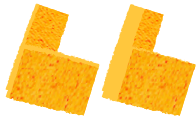
O complexo suburbano Vila Acaba Mundo, por sua vez, se distingue das primeiras, visto sua extensão territorial e população reduzida (cerca de 2 mil pessoas), em relação a outros conglomerados suburbanos de Belo Horizonte, e localização próxima a bairros de classe média e alta, como Sion e Mangabeiras. Tal particularidade faz com que os sinais de internet da prefeitura, por exemplo, funcionem em todo o território - apesar de apresentarem qualidade reduzida.

No caso das ocupações, além de uma infraestrutura física precária e alta densidade demográfica (a depender da comunidade), a desigualdade habitacional adiciona novas camadas de complexidade e esforço a ser empregado pelo grupo. Esta situação foi destacada pela liderança comunitária de uma ocupação, Poliana, da ocupação Eliana Silva (bairro Barreiro), que contou que os moradores passam grande parte do tempo trabalhando fora da ocupação - a maioria de forma autônoma ou informal - e, ao retornarem, se dedicam à construção de casas na ocupação. A qualidade de vida, que é impactada pela necessidade dos próprios moradores das ocupações terem que sanar demandas relacionadas ao direito à moradia - que deveriam ser objeto de políticas públicas, - é um fator condicionante para traçar a forma como a internet será utilizada. Considerando o contexto de vulnerabilidades, um uso cidadão e consciente da rede torna-se um desafio ainda maior, visto que práticas de educação e letramento demandam tempo, esforço e, muitas vezes, uma iniciativa autônoma da própria comunidade.

3.1.2. Desigualdade econômica

Outro ponto observado é que, para além da dificuldade em se dispor de conectividade significativa, a conectividade precária - e única disponível em muitos casos - se constitui como instrumento de ampliação de desigualdades. Dessa forma, marcadores de desigualdade social são barreiras à conectividade significativa, assim como a conectividade precária se conforma como barreira à superação de desigualdades sociais.

Essa relação dialógica prejudica questões diversas referentes ao desenvolvimento econômico e integração local. Um exemplo disso foi evidenciado por Glaúcia Vieira, moradora do Quilombo Souza, composto por 14 famílias, por meio do seguinte relato:



“Quer ver um exemplo de como a internet é ruim? Na nossa festa junina chegou uma hora que as maquininhas não estavam funcionando. Tinha barraquinha fechando porque não funcionava. Nem mesmo na porta da casa, com wifi, estava funcionando.”

Em um segundo exemplo, observa-se o prejuízo na alocação de recursos financeiros (já extremamente escassos, na maior parte das comunidades entrevistadas), pois frente ao desconhecimento da oferta de serviços, os usuários contratam serviço de acesso à internet de má qualidade - considerando as condições locais de disponibilidade de rede. Isso é presente no relato de Makota Cassia Kidoialê, do Quilombo Manzo



“A gente não sabe qual a melhor internet, a gente contrata qualquer uma e aí vê se é boa. Aí vai pulando de empresa em empresa, de uma pra outra. Agora eu só contrato se eu souber que é boa.”

3.1.3. Desigualdades históricas

Nesse tópico, uma questão que se destaca é a realidade das comunidades indígenas entrevistadas: tais são compostas por indígenas em contextos urbanos, característica essa que refletiu em outras questões abordadas pelos entrevistados. Pelas violências históricas a que povos indígenas foram subjugados, os movimentos de diásporas - que muitas comunidades experimentaram - resultaram na dispersão territorial desse grupo, dificultando a aplicação de políticas públicas geograficamente circunscritas. Considerando que a melhoria da infraestrutura de telecomunicações e oferta de políticas públicas de conectividade são realizadas majoritariamente com base no critério de territorialidade⁵, a dispersão da comunidade indígena no território - motivada por diversas razões, como a degradação ambiental, o desequilíbrio territorial por acesso a bens e serviços, pelo tipo de colonização ocorrida no Brasil, por movimentos higienistas e pela globalização⁶ - a reivindicação de políticas públicas de infraestrutura se reveste com novos obstáculos.

Além dos desafios de dispersão territorial, as entrevistas apontaram a fragilidade econômica de grande parte das famílias indígenas. Muitos deles estão em situações extremas de vulnerabilidade nas cidades, sendo acolhidos em abrigos ou em situação de rua, sobrevivendo por meio da venda de artesanatos ou trabalhos informais. A situação de

5 Grande parte das políticas públicas para ampliação do acesso à internet no Brasil são centradas em requisitos territoriais para aplicação da política. Por exemplo, o Programa Norte Conectado tem a finalidade de expandir a infraestrutura de comunicações na Região Amazônica; o Programa Wifi Brasil se destina à instalação de Wifi em locais específicos como instituições públicas e comunidades tradicionais. Ainda que essas políticas públicas sejam essenciais, elas não acolhem demandas de comunidades que estão dispersas territorialmente.

6 DE CAMPOS, Marden Barbosa et al. A Migração dos indígenas em Minas Gerais na década de 2000. **Cadernos do Leste**, v. 18, n. 18, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/caderleste/article/view/13604>. Acesso em: 30 set. 2022.

vulnerabilidade econômica explícita que em muitos casos a inclusão digital é um passo a ser dado junto da inclusão digital e do acesso a direitos básicos. Assim, para viabilizar o uso da internet como ferramenta de desenvolvimento pessoal e coletivo, ainda há significativas dificuldades de acesso a serem superadas. E, no caso das pessoas que já tem celular, há dificuldade de usá-lo de forma plena, observado no seguinte relato, de Adriana Carajá, indígena pataxó em contexto urbano:



“A maioria tem celular, mas não sabe mexer, não sabe fazer pix, não sabe usar maquininha (fica recebendo dinheiro em cédula porque não sabe manejar o celular). É difícil produzir um marketplace porque não sabem usar direito. Não tem conhecimento de ferramentas básicas.”

A exclusão social vivenciada por esse grupo também é reforçada por desenhos de políticas públicas baseadas em critérios e requisitos alheios à realidade e possibilidade desse grupo, como certos registros formais, sendo apontado nas entrevistas o caráter exclusivo de políticas públicas dessincronizadas com as demandas de certos povos. Tal pode ser ilustrado pela fala de Eni Carajá, indígena carajá em contexto urbano:



“Para receber o auxílio emergencial, todo mundo tinha que ter cadastro no CadÚnico e uma boa parte da família nunca conseguiu fazer esse cadastro e alguns não tinham nem direito, porque estavam trabalhando, mas todo mundo passou dificuldade.”

Visto isso, políticas e benefícios sociais tornam-se também inacessíveis, colaborando para a manutenção tanto da situação de vulnerabilidade como de exclusão digital e baixa integração social.

3.2. O uso da internet pelas comunidades

O objetivo deste bloco é compreender o perfil do uso da internet pelas comunidades com a justificativa de auferir níveis de apropriação tecnológica. Desta forma, as respostas obtidas nas entrevistas que compõem esta seção permitem tanto a compreensão da realidade diária dos entrevistados e suas comunidades quanto das prioridades de usos que mais interessam a cada grupo. Observa-se grande concentração de uso das aplicações mais utilizadas pela população brasileira, com destaque para WhatsApp, TikTok, Instagram, Facebook, Google Meets e Zoom. Além disso, a maioria dos entrevistados e entrevistadas relataram uso da internet para acesso a serviços públicos, construção de redes de apoio e comunicação, e fortalecimento identitário e expressão cultural.

3.2.1. Construção de redes de apoio e manutenção de vínculos identitários

Grande parte das comunidades entrevistadas vivenciam violações de direitos e são afastadas de políticas públicas justamente pela sua condição de minoria marginalizada.

Nesse sentido, em diversas entrevistas foi apresentada a importância da internet para vocalizar pautas e reunir a comunidade em torno de demandas que atingem a coletividade. Um exemplo é a fala de Eni Carajá, indígena carajá em contexto urbano:



“Nossa comunidade precisa de ajuda para a regularização da comunidade indígena, fortalecer a rede de indígenas em contextos urbanos e criar mais dessas redes. Essas redes são fundamentais para nós, pois não temos essa expertise sobre como montar um Instagram bem montado, bem conhecido.”

A construção de redes pela internet também é essencial para contornar um problema a ser visto na seção seguinte: a limitação de acesso à internet em razão do modelo de franquia de dados móveis (questão aprofundada na seção 4.2). A líder comunitária da ocupação Eliana Silva apontou que não é possível “contar com o WhatsApp como forma de comunicação principal, pois grande parte das famílias fica sem internet por uma parte do mês”. Assim, estratégias como jornalzinho e assembleias presenciais são utilizadas pelas comunidades para o contato geral. Entretanto, existe um interesse ativo no uso da internet para ampliar a capilaridade das comunicações.

3.2.2. Comunicação interna

Uma das entrevistadas relata a importância da internet em contextos onde o grupo se encontrava em uma situação de vulnerabilidade evidente. Em 2015, o Quilombo Souza sofreu uma ação de despejo pela prefeitura municipal de Belo Horizonte e, nesse momento, buscaram apoio público através da internet. Ainda que a mobilização política online tenha ocorrido, as famílias que viviam no quilombo ficaram dispersas territorialmente. A partir de então, a internet foi utilizada intensamente para outro propósito bastante relatado nas entrevistas: comunicação interna das comunidades e manutenção de vínculos identitários, conforme relata Eni Carajá, indígena carajá em contexto urbano:



“A prioridade máxima para a inclusão digital da nossa comunidade é a aproximação. Aproximar as pessoas umas das outras.”

Contudo, ainda que esses dois usos tenham aparecido de forma frequente nas entrevistas, com frequência o relato vinha acompanhado de críticas. Nas seções seguintes, a demanda por alfabetização, letramento e apropriação tecnológica serão apresentadas de forma mais detalhada.

Um dos pontos que mais surpreendeu a equipe de pesquisa durante a condução dessa fase do projeto foi a intensidade com que o interesse e urgência por efetiva apropriação tecnológica apareceu nas entrevistas. Como a nossa atuação no IRIS tem se dado principalmente no esforço de análise de políticas públicas brasileiras, muitas vezes pensamos que a insuficiência de conectividade, de infraestrutura, ainda é a principal barreira à conectividade significativa. Entretanto, a precariedade de conectividade

infraestrutural vinha acompanhada da precariedade informacional e educacional em muitas respostas, a exemplo do que afirma Makota Cássia Kidoialê, do Quilombo Manzo.



“O maior desafio hoje é saber como usar essas ferramentas. O quilombo tem um site, que foi feito a partir de uma oficina, de uma formação, mas eles não dão conta de movimentar e fazer a manutenção do site. Precisa produzir conteúdo, colocar texto, atualizar o site. Então está desatualizado, as pessoas avisam que está desatualizado.”

3.2.3. Manifestação cultural

Várias das lideranças entrevistadas apontaram iniciativas culturais produzidas na comunidade e impulsionadas pela internet: podcasts, canais no Youtube, sites, perfis em redes sociais feitos por moradores para fins individuais e coletivos.

No Quilombo Souza, um projeto aprovado pela Lei Municipal de Incentivo à Cultura de Belo Horizonte (1150/2020 - Os caminhos da memória ancestral das memórias ancestrais das matriarcas do Quilombo Souza) auxiliou na elaboração de um podcast realizado pela juventude quilombola das comunidades Souza e Manzo, em Belo Horizonte. O podcast coloca em diálogo o que é ser quilombola e conta a história dos quilombos. Outro exemplo foi o caso da Ocupação Eliana Silva, em que um podcast foi criado durante a pandemia do COVID-19 para democratizar informações e orientações sobre os cuidados a serem tomados.

Nesse contexto, o grupo “PARU - cultura indígena viva na cidade” foi criado para falar da comunidade indígena vivendo na cidade. O projeto - que funciona de forma independente - promove a cultura indígena na rede, faz trabalhos de conscientização em escolas e impulsiona a economia solidária visando enfrentar um problema recorrente: a autonomia financeira. A entrevistada da comunidade, Adriana, relata que durante o processo de construção do site, que ainda está em andamento, foram encontradas dificuldades que eles nem imaginavam no momento de idealização do projeto. Há barreira linguística, é preciso que o site contemple línguas nativas.

No perfil do grupo de indígenas Pataxó, em uma plataforma digital, há postagens de meados de julho que funcionam como uma chamada para que expositores indígenas preencham um formulário sobre hábitos de vendas de seus produtos e necessidades de um *marketplace*. O objetivo da contribuição é melhorar a plataforma que está sendo desenvolvida e detectar as especificidades da comunidade.

Nesse sentido, uma demanda identificada de forma recorrente é a necessidade de uma formação que os torne aptos a construir estratégias comunicacionais para mostrarem o que já fazem internamente, que organize a produção local e dê visibilidade com um registro *online*. A população indígena na cidade, por exemplo, é composta por muitos artesãos. E é de interesse das lideranças viabilizar um espaço de comércio *online*

(*marketplace*) que estimule a economia local e gere renda. Essa ideia esbarra, porém, no fato de que muitos dos artesãos não têm acesso pleno à internet, nem letramento digital suficiente para interagir e administrar um mercado digital.

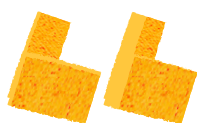
3.3. Qualidade de acesso

Este bloco contempla a caracterização da qualidade do acesso à internet das comunidades. O objetivo era perceber se há condições para o uso adequado e apropriação plena das tecnologias de informação e comunicação.

3.3.1. Falta e obsolescência de dispositivos

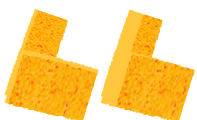
A disponibilidade de equipamentos adequados, que é um aspecto definidor da qualidade de acesso e possibilidade de apropriação plena da tecnologia, é um problema recorrente entre os entrevistados. A maior parte dos relatos registra que a comunidade faz uso, majoritariamente, de *smartphones* para se conectar, muitas vezes de forma exclusiva.

Além disso, são frequentes as queixas sobre aparelhos obsoletos, que apresentam problemas de capacidade de armazenamento e impedem o *download* de novos aplicativos e mídias, a exemplo dos trechos de entrevistas a seguir.



“Mas pelo celular as coisas se perdem muito rápido, os celulares não tem muita memória, as pessoas não sabem mexer direito.”

Makota Cássia Kidoialê, Quilombo Manzo



“Moram 4 pessoas na casa e só tem 1 celular de qualidade para que as pessoas usem efetivamente.”

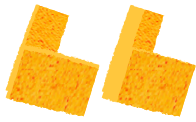
Maria Victória Gonzalez, Cio da Terra (Comunidade de migrantes)



“A dificuldade é ter (a internet) e os aparelhos também... Às vezes o pessoal me pede uma ajuda pra resolver alguma coisa no telefone, aí você pega o telefone e não sabe nem como aquilo está funcionando mais. Eu falo assim: gente de Deus, como que esse telefone liga? E muitas pessoas não têm wifi em casa. Tem uma casa lá que fornece wifi para umas 50 pessoas. Tem um primo meu que mora perto da pracinha na parte superior do quilombo e parece que só a casa dele tem wifi, pelo que eu entendi, então todo mundo usa lá, para muitas pessoas. Então acaba que a internet fica péssima.”

Tatiana de Oliveira, Quilombo Mangueiras

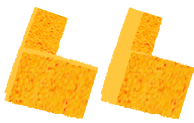
Por ocuparem posições de liderança dentro de suas comunidades, a internet é um meio de comunicação indispensável para todos os entrevistados - que inclusive destacam o uso de aplicativos de mensageria como principal ferramenta de comunicação e articulação em muitos contextos. Essas tarefas são executadas, contudo, a partir de aparelhos limitados e obsoletos.



“Eu já até venho pensando em comprar outro celular. Porque assim.. Meu celular não aguenta mais. É muita coisa ao mesmo tempo pra mim resolver, pra mim cuidar. É minha vida pessoal, é o quilombo. Então assim, o quilombo ele ocupa 90% do meu telefone hoje: é prefeitura, é esses candidatos que procuram a gente em época de eleição. É tudo no meu telefone! As vezes eu abro meu wpp e tem 15, 20, 30 conversas paradas. Até eu conseguir responder todo mundo... “

Tatiana de Oliveira, Quilombo Mangueiras

Em outros casos, é preciso escolher se o aparelho profissional ou o pessoal terá internet móvel, dado o custo do serviço, como relata a professora Luciana Matias, moradora do quilombo Matias:



”Assim, eu tenho dois celulares que se juntar não dá um! Então, assim... Um eu deixei um separado para essa questão de trabalho, pra administrar grupos de estudantes... Então por exemplo, o meu pessoal eu tô com a linha dele sem internet, porque tem que pagar e eu não tive como pagar ainda. Então assim, tá tudo muito caro!”

As limitações dos modelos de franquia também são sentidas de forma muito evidente, como explicitado no tópico abaixo.

3.3.2. Limitação de acesso à internet pelo modelo de franquia de dados móveis

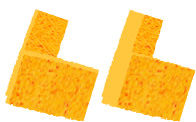
A maioria das comunidades utilizam planos pré-pagos e nem sempre podem se conectar fora de casa, pois dependem da disponibilidade financeira para a compra de pacote de dados móveis. Há vários obstáculos para uso de dados móveis, como preço alto e dificuldade de conexão em horário de pico. Tainá, uma das entrevistadas, fala sobre como aplicativos que consomem muitos dados não são usados por pessoas da comunidade, uma vez que elas estão sempre economizando seus planos. Além disso, problemas de estabilidade da conexão e velocidade de tráfego foram relatados com frequência, como relata Makota Cássia Kidoialê, do Quilombo Manzo:



“A gente tem problema com a lentidão da internet, às vezes fica muito lenta. Não é pela quantidade de equipamento porque todas as casas têm internet independente.”

Os relatos também corroboram pesquisas que apontam para o acesso precário de

pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica:



“Boa parte dos meus irmãos usa celular de conta, pré-pago. Daí é difícil porque a gente manda uma mensagem séria e chega três dias depois. “Ah, hoje tem crédito” e entra todas as mensagens que estão atrasadas.”

Eni Carajá, indígena Carajá em contexto urbano



“Às vezes eu coloco 15 reais, quando eu tenho que ir para faculdade ou para algum lugar. Às vezes não dá para o mês inteiro, depende. Esses planos de 50 reais não dá. Então a gente trabalha aqui com Wi-fi e quando vai sair a gente carrega.”

Maria Victória Gonzalez, Cio da Terra (Comunidade de Migrantes)

Os dados da pesquisa do Idec em parceria com o Instituto Locomotiva demonstram que, nas classes mais vulneráveis, o celular é notavelmente o meio mais utilizado para a conexão à rede (91%). 58% utilizam planos pré-pagos, e ficam sem internet por alguns dias do mês. Entre as classes C, D e E, o pacote de dados dura uma média de 23 dias no mês entre os usuários de planos pré-pagos. Isso significa dizer que passam cerca de um terço do mês privados do acesso à rede e de todas as funcionalidades que ela concentra, utilizando apenas aplicativos gratuitos.

3.3.3. Zonas sem cobertura de rede

Os entrevistados relatam que a qualidade de conexão não é a mesma em todos os locais das comunidades. A existência de “pontos cegos”, onde a internet não funciona, ou lugares em que funciona melhor, também é relatada. Somada a isto, está a crítica da grande dificuldade de comunicação com as operadoras de internet para fazer reclamações e reivindicar melhorias, pois o contato com essas empresas demanda muito tempo e disposição.



“Tem que tirar um dia para reclamar da internet. Ontem mesmo eu fiquei 48 minutos com a Claro pra ela voltar o meu sinal depois de eu ter solicitado uma suspensão temporária.”

Gláucia Vieira, Quilombo Souza



“A estabilidade da internet depende muito da região. Na localidade da escola só duas operadoras funcionam. Em outros lugares funciona bem. Escuta muita reclamação da comunidade, parece que há lugares que tem uma ‘sombra’ de sinal.”

Marco Aurélio, Vera Cruz - Zona Leste de Belo Horizonte (complexo suburbano)



“Quando dá tempo a gente contata as operadoras. Porque assim, a gente não conversa com pessoas, a gente conversa com aquela chatice de uma máquina, um robô, aí você tem que ficar lá no wpp dando número. As opções que tem não te atende. Aí às vezes é melhor deixar pra lá, sabe, porque é uma chatice! Você passa mais raiva ainda! “

Luciana Matias, Quilombo Matias

3.3.4. Escassez de diversidade de empresas e a importância do pequeno provedor.

Em comunidades menores, a maior disponibilidade de oferta de internet vem de pequenos provedores. Em algumas comunidades, há pontos coletivos de conexão à internet, como na Ocupação Eliana Silva, onde foram instalados dois pontos de conexão aberta: na creche e no Centro de Juventude. Esses pontos foram obtidos como contrapartida de uma parceria com um pequeno provedor: foram instalados em troca de que a empresa pudesse passar seu cabeamento através dos postes de propriedade da comunidade.

3.4. Percepções sobre Inclusão Digital

Este bloco apresenta os resultados agregados advindos das perguntas sobre a concepção de inclusão digital das pessoas entrevistadas. Esta pergunta se justifica pela importância de compreender como a própria comunidade percebe os elementos que são mobilizados dentro desse conceito, o que impacta diretamente as estratégias a serem desenvolvidas pela comunidade para superação das barreiras auto identificadas. Para introduzir o Bloco II do roteiro da entrevista, os entrevistados foram questionados sobre suas concepções quanto à Inclusão Digital. Em seguida, foi apresentado o conceito tomado como base na pesquisa, ou seja: um uso da internet além da boa conexão, abrangendo o desenvolvimento pessoal e coletivo do usuário pela rede, desenvolvimento de habilidades, busca de serviços úteis, etc.

Nesse contexto, as respostas dadas pelos entrevistados apresentam diversos fatores, tais como suas limitações em relação ao acesso e uso da internet, perspectivas e interpretações quanto à condição de inclusão e, muitas vezes, o quão se sentem excluídos digitalmente. Observa-se assim realidades em que o acesso é limitado, as condições de conexão são, majoritariamente, precárias e as pessoas têm em mente que seu letramento digital é reduzido; no entanto, não sabem exatamente como aprimorá-lo ou não possuem tempo/oportunidades acessíveis para tal.

3.4.1. A percepção de Inclusão digital como um conceito amplo

É frequente as políticas públicas brasileiras focarem apenas no aspecto da cobertura de rede e disponibilidade de infraestrutura como suficientes para promoção de inclusão digital. Como visto no tópico 3.3., esta é uma lacuna profunda que impede a fruição de conectividade significativa pelas comunidades. Entretanto, as perguntas acerca da concepção de inclusão digital dos entrevistados resultaram em muitas respostas que percebiam esse elemento de forma holística, em contraponto à perspectiva pontual e isolada de muitas políticas públicas brasileiras.



“É um todo que não pode ser dissociado a nada. Por exemplo, não adianta a pessoa estar fazendo um curso de informática se ele não tem condições de acessar um notebook. (...). Não adianta pagar caro em um serviço que não funciona.”

Eni Carajá, indígena Carajá em contexto urbano.

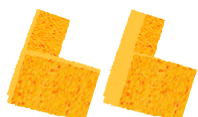
Essa noção holística ficou evidenciada pela centralidade em que as pessoas entrevistadas posicionaram o aspecto da apropriação tecnológica. Apesar de também integrar o conceito de inclusão digital, o eixo da apropriação tecnológica frequentemente é negligenciado e recebe menos destaque nos debates acerca do tema em questão, por diversas razões. Entretanto, as entrevistas deixaram bastante nítido que as comunidades não estão satisfeitas com o acesso à rede e demandam de forma latente o uso efetivo da internet em suas diversas dimensões, o que dialoga diretamente com a concepção de conectividade significativa, conforme observado na citação abaixo:



É você utilizar da internet, desse mundo virtual, e entender o que você pode aproveitar dele para fortalecer... para melhorar a sua vida. você pode vender; você pode fazer amizade, você pode fazer tudo. No sentido aqui da comunidade eu acho que ela fortaleceria muito se a gente soubesse de fato utilizar as ferramentas que tem a ver com o nosso dia a dia.

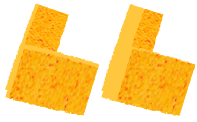
Makota Cássia Kidoialê, Quilombo Manzo

Também reforçando a visão integrada da inclusão digital, houve muitas respostas apontando a importância da universalização da inclusão digital, de forma que não houvesse barreiras sociais, econômicas, culturais ou de qualquer ordem externa para a fruição da rede.



“Eu acho que inclusão digital é que todo mundo tenha acesso. A possibilidade e a oportunidade de acesso digital para todo mundo: migrantes, nacionais, pessoas com deficiência, idosos.”

Maria Victoria, Cio da Terra (Comunidade de migrantes)



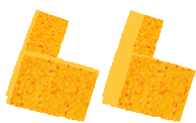
“Temos uma série de dificuldades em relação a uma coisa que deveria ser geral, gratuita e para todo mundo, mas que só chega para quem tem dinheiro.”

Eni Carajá, indígena Carajá em contexto urbano.

3.4.2. Marcador geracional/etário

Considerando a faixa etária predominante dentre os entrevistados (30 a 50 anos), a questão geracional foi uma variável de destaque. Neste contexto, são então considerados tanto a trajetória do entrevistado com o acesso e uso de aparelhos eletrônicos como as atividades que realizam hoje em dia. Apesar de alguns entrevistados terem boas condições de acesso e conectividade, não se consideram incluídos digitalmente por não apresentarem um bom letramento. Essa condição, por sua vez, foi apontada como distinta em relação às crianças da comunidade que já nasceram familiarizadas com celulares, computadores e o uso da internet como um todo - apesar de existirem ainda limitações, a exemplo da qualidade dos aparelhos. Assim, em muitas entrevistas os jovens foram apontados como auxiliares em questões tecnológicas e de acesso à internet. Entretanto, como apontado por Makota Cássia Kidoialê - Quilombo Manzo, o apoio que os jovens oferecem não possibilita um real aprendizado de como utilizar as ferramentas e aplicações, de forma que aqueles que não dominam as tecnologias da informação e comunicação ficam dependentes dos jovens.

Apesar da valorização do engajamento tecnológico da juventude em diversas comunidades, destaca-se uma crítica apontada de forma mais acentuada por um dos entrevistados, mas mencionada brevemente por outros líderes, relacionada à falta de criticidade e plena apropriação também pelas juventudes.



“Ah, os meninos nasceram com a tecnologia, eles dominam a tecnologia” e se eu pedir para eles escreverem um endereço numa barra de endereços eles não conseguem. Eles travam. Eles não sabem o que é uma barra de endereço. O que é endereço. Há um uso, mas acaba existindo um analfabetismo digital. As pessoas são funcionais: elas conseguem acessar aquele app, fazer o que ele propõe, mas não sabe o que ele pode fazer, quais são as potencialidades, o que ela pode usar.”

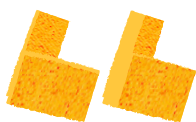
Marco Aurélio, Vera Cruz - Zona Leste de Belo Horizonte (complexo suburbano)

O que o entrevistado narra é como, apesar de existir uma maior proximidade por parte do público jovem, ainda há uma carência de letramento que impossibilita um uso significativo da internet, a depender das condições diversas no qual o indivíduo está inserido. Em diálogo com esse aspecto, também foi relatado o interesse das comunidades

em ampliar o uso da internet na comunidade como forma de aproximar os jovens das pautas comunitárias e dos vínculos identitários.

3.5. Segurança na internet

Este bloco apresenta os resultados agregados da pergunta “você se sente seguro na internet?” realizada com as pessoas entrevistadas. Essa questão se justifica na medida que tem relação direta com inclusão digital. A segurança do usuário na rede - e a sensação de estar seguro - apresenta relação direta com o quão incluído digitalmente tal usuário está. Práticas que garantem a segurança no espaço virtual estão atreladas à educação e à conscientização do indivíduo, ao seu tipo de uso da internet, às influências do meio (físico e virtual), ao contexto político-social e à qualidade dos equipamentos utilizados. Apesar de contextos sociais vulnerabilizados aumentarem a exposição no espaço virtual, mesmo indivíduos com boas condições de acesso e boa escolaridade estão propensos a inseguranças nesse ambiente. As particularidades, por sua vez, são os tipos de situações que representam risco e a maneira de agir que cada indivíduo adota em resposta. De forma geral, as pessoas entrevistadas não se sentem completamente seguras na internet, principalmente pela falta de compreensão sobre como utilizar adequadamente e de forma protegida as ferramentas digitais e os ambientes virtuais. A insegurança online estimula o contraponto à ideia de internet como ferramenta emancipatória, uma vez que coloca a internet como potencial ferramenta de ampliação de desafios, como observado a por Gláucia Vieira, do Quilombo Souza:



“Mas esse é um ponto que a gente fica inseguro com tanto golpe né. É aquela coisa: a internet te abre mil portas mas tem umas que te leva pro buraco.”

Essa insegurança se manifesta por diferentes causas e contextos, que serão abordados nos subtópicos a seguir:

3.5.1. Falta de habilidades digitais gera insegurança online.

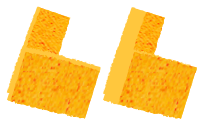
Em relação às entrevistas, foi observado que a quase totalidade dos entrevistados não se sente seguro na internet. O principal uso da internet que reforça a percepção de insegurança é durante a realização de compras online. As narrativas apresentadas por parentes, vizinhos e membros de suas comunidades os faz adquirir uma postura apreensiva e de insegurança nessa atividade, a exemplo de Luciana Matias, do Quilombo Matias, ao afirmar que:



“Eu acho que as pessoas tem medo. O cuidado já é mais relativo.”

Nesse contexto, foram apresentados relatos de falta de familiaridade e capacitação diante das operações necessárias tanto para o uso da internet e suas aplicações como

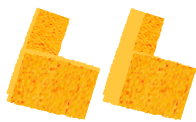
para a adoção de estratégias que garantem maior segurança e proteção ao usuário. Diante da falta de instrução sobre como usar a internet de forma segura, alguns entrevistados optam pelo distanciamento da internet e exercem uma forma de autoproteção, como observado na fala de Maria Victória Gonzalez, da Cio da Terra (Comunidade de Migrantes):



“Às vezes não me sinto segura. E quando não me sinto segura, não faço nada. Porque como a gente chegou aqui com analfabetismo tecnológico e a gente escuta cada coisa, cada golpe que passa, a gente fica com medo. Eu não sou atrevida não. Sou mais precavida.”

3.5.2. Preocupação com privacidade e proteção de dados.

Diversos relatos apontam preocupações sobre a falta de controle do fluxo de dados pessoais. A maioria das entrevistas relaciona essa preocupação com o comércio eletrônico, visto o receio com golpes financeiros. Além disso, é mencionado a relação do uso de dados para fins de propaganda e direcionamento de conteúdo.



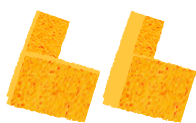
”Hoje em dias nossos dados tão todos por aí. Esses dias eu estava fazendo um teste aqui, você pega o celular e fala que está com vontade de viajar, depois pega o celular e está cheio de oferta de viagem, não dá. É um espaço totalmente invasivo, principalmente com dados, tudo que você vai fazer te pedem CPF, RG, localização... eu se pudesse, não usaria internet.”

Poliana, Ocupação Eliana Silva - Barreiro.



“A internet é meio complicada né. É uma terra em que você não pode dar todos seus dados.”

Marcelo Evaristo, Quilombo Pimentel.



”Aí eu conversei muito com as meninas sobre isso, porque você coloca os dados pessoais, endereço, telefone, é muito perigoso! Porque hoje em dia se você tiver o CPF você acha até a cor da roupa que a pessoa está usando, então é muito sério!”

Tatiana de Oliveira, Quilombo Mangueiras.

3.5.3. Impacto de marcadores sociais na segurança online.

Já no que diz respeito aos contextos sociais nos quais os entrevistados estão inseridos, tais se apresentam também como um fator relevante para determinar as condições de segurança na rede. Em cenários onde as pessoas não se sentem seguras e/ou amparadas em suas próprias comunidades, apresentar esse comportamento no ambiente virtual se torna um desafio ainda maior. Foi o caso apontado por Eni, indígena Carajá que vive

em Belo Horizonte, disperso territorialmente de sua comunidade. De acordo com ele, os indígenas urbanos já são alvo frequente de preconceitos, negacionismos e injúrias raciais. Frente a todo esse cenário, ele não se sente seguro na internet. Outro exemplo foi de uma entrevistada que, em um evento online via Google Meet no contexto da pandemia, foi vítima de ataques racistas e misóginos feitos por um grupo anônimo. Mesmo tendo buscado reparação em vias judiciais, não obteve apoio algum.

A vulnerabilidade socioeconômica também foi apontada como elemento que amplia a fragilidade da comunidade diante de situações fraudulentas. Considerando o acesso limitado aos letramentos digitais, que possibilitam a identificação de conteúdos desinformativos e de golpes financeiros, pessoas que possuem recursos limitados, quando frente a propostas de geração de renda, frequentemente são estimuladas a priorizarem um potencial meio de contornar a carência de recursos financeiros em detrimento de priorizarem uma análise crítica e cautelosa.



“[os membros das comunidades] Acha coisa na internet e manda lá [no grupo da comunidade de WhatsApp], aí eu falo: gente, isso não é legal de ficar mandando aqui, outra coisa, isso é fake news!”

“Aí manda por exemplo: o auxílio emergencial aumentou para 1200 reais, clique aqui e coloque seus dados para receber o auxílio. É o que mais acontece. Aí a pessoa acaba colocando os dados dela e depois fala assim: nossa, eu solicitei e o auxílio não caiu! Então, assim, é coisa que acontece muito dentro da comunidade. Coisa de dinheiro, ou cursos, cursos que prometem ganhar 5 mil reais.”

Tatiana de Oliveira, Quilombo Mangueiras.

Ainda no que diz respeito ao contexto no qual os entrevistados estão inseridos, há situações em que, frente a inseguranças na própria vizinhança, a insegurança no manejo de equipamentos eletrônicos se torna ainda maior. É o caso de uma das entrevistadas que, diante do furto do seu celular, passou a se sentir mais vulnerável no ambiente virtual, visto que o aparelho continha dados, arquivos e documentos importantes. Esse caso, por sua vez, demonstra como as vulnerabilidades se somam. Apesar de, hoje em dia, a maioria dos indivíduos se sentir extremamente inseguro diante de um episódio como o furto de seu aparelho celular, existem já diversos mecanismos tecnológicos para mitigar a situação (a exemplo de verificações de dois fatores, proteção com senha em aplicativos, backup nas nuvens, recursos de rastreamento, etc). No entanto, o domínio de tais mecanismos é uma variável que depende do grau de inclusão digital do indivíduo. Assim, usuários já excluídos desse ambiente tornam-se, além de alvos mais fáceis, vítimas mais prejudicadas nesse tipo de situação.

3.6. Percepção dos entrevistados sobre a presença de políticas públicas em suas comunidades

A descontinuidade e insuficiência das políticas públicas de inclusão digital do governo brasileiro são temáticas abordadas em outros trabalhos empenhados pelo IRIS⁷. Este bloco apresenta as situações em que as pessoas entrevistadas buscaram por políticas públicas para superar barreiras à inclusão digital e como elas compreendem a interação com o Estado nesse tema. Em geral, as pessoas entrevistadas nunca buscou por políticas públicas como meio de superação frente à situação de conectividade precária, seja por desconhecimento de como fazer isso, seja por não perceber, na política pública, um instrumento a ser utilizado para essa finalidade ou, ainda, por entendê-las como ações distantes ou pouco efetivas. As poucas pessoas entrevistadas que tiveram experiências com políticas públicas de conectividade relatam diversas críticas e carências na implementação.

3.6.1. Distanciamento das políticas públicas

Em geral, políticas públicas de conectividade e acesso à internet não estão presentes nos contextos entrevistados. Quando perguntados sobre isso, muitas pessoas entrevistadas deram respostas pouco elaboradas. Ainda que este não seja um resultado aferível pelas respostas das entrevistas, pela percepção das pesquisadoras que as conduziram, existe um distanciamento entre as comunidades e o acesso a tais políticas; na grande parte das vezes, não pelo desconhecimento, mas pela noção de tais serem algo distante, inacessível ou de difícil implementação.

Entretanto, ainda que o direito à inclusão digital não seja percebido pela maioria das pessoas entrevistadas como objeto do dever estatal, foi relatado o interesse e necessidade de utilização da internet para alcance e fruição de outras políticas públicas não relacionadas com seu uso, como denota a fala de Makota Cássia Kidoialê, do Quilombo Manzo:



“[Queremos] saber utilizar a ferramenta para cobrar o compromisso do poder público. Dominar a linguagem da internet para ser ouvido.”

7 CARMO, Paloma; DUARTE, Felipe; GOMES, Ana Bárbara. Inclusão Digital como Política Pública: Brasil e América do Sul em perspectiva. Instituto de Referência em Internet e Sociedade: Belo Horizonte, 2020. Disponível em: . Acesso em: 09 de set de 2022.

3.6.2. Insuficiência das políticas públicas

Marco Aurélio, um dos entrevistados do projeto, é diretor de uma escola estadual na Zona Leste. Ele relatou que sua escola faz parte da política pública Programa de Inovação Educação Conectada (PIEC), do Governo Federal, que destina verba para conexão à internet de escolas públicas, através do Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE). O montante, contudo, é suficiente apenas para contratar um serviço de conexão, mas não contempla a manutenção de infraestrutura e equipamentos. Considerando que a escola foi construída há décadas e precisa de reformas também na parte elétrica, o PIEC não resolve gargalos estruturais que dificultam a efetivação do objetivo da política pública.

Houve diversos relatos sobre espaços de acesso que já existiram mas foram encerrados, como os telecentros e o laboratório do Centro de Referência em Assistência Social (CRAS). Nesses casos, tratavam-se de iniciativas que tinham por objetivo oferecer espaço e máquinas para o acesso à internet por meio de computadores, mirando superar o déficit de acesso a equipamentos e conexão estável.

Outras políticas de conhecimento dos moradores não chegaram a ser efetivadas, como o laboratório para o Quilombo Souza, fruto da política “Internet para todos”, em que a comunidade nunca recebeu os computadores. Ou iniciativas para a instalação de pontos de wifi públicos - a exemplo do Quilombo Souza, localizado em bairro histórico de Belo Horizonte, que esperava receber a conexão. Contudo, a ação não parece ter sido executada, como afirmado por Gláucia Vieira, do Quilombo Souza:



“Diz que aqui no Santa Tereza ia ter, porque é um patrimônio de BH e a gente está dentro de um patrimônio(...) Mas não tem Wifi na praça(...) Não sei se isso foi pra frente.”

4. Próximos passos: uma estratégia de conectividade significativa

O principal objetivo da realização das entrevistas era mapear as demandas para a efetivação de um contexto de conectividade significativa a fim de que, com base nas respostas, fosse elaborado um curso de capacitação para as comunidades entrevistadas. Esse relatório serviu como principal subsídio para traçar o assunto de cada um dos cinco módulos previstos para a atividade, sendo eles:

- Módulo I Entendendo a Conectividade Significativa como um direito humano.
- Módulo II Comunicação de/para a periferia - dados, desinformação, estratégias comunicacionais.
- Módulo III Ativação de políticas públicas de inclusão digital para a minha comunidade.
- Módulo IV A Tecnologia transforma a minha comunidade - apropriação da tecnologia.
- Módulo V Segurança na Internet: evitar golpes e cuidar da comunidade.

A partir desses eixos temáticos, pretende-se endereçar demandas importantes trazidas pelos entrevistados, tais como: o combate à desinformação e conscientização para o uso responsável e seguro da rede; estratégias para instrumentalizar a internet em prol da visibilidade local e para impulsionar iniciativas culturais, sociais e econômicas; construção de contranarrativas nas redes; estratégias para um melhor uso e conhecimento das ferramentas digitais disponíveis na rede; estratégias de segurança digital para serem disseminadas na comunidade;

Os planos de aula de cada módulo serão publicados no site do Instituto e estarão disponíveis de forma aberta e gratuita.

5. Apontamentos e conclusões

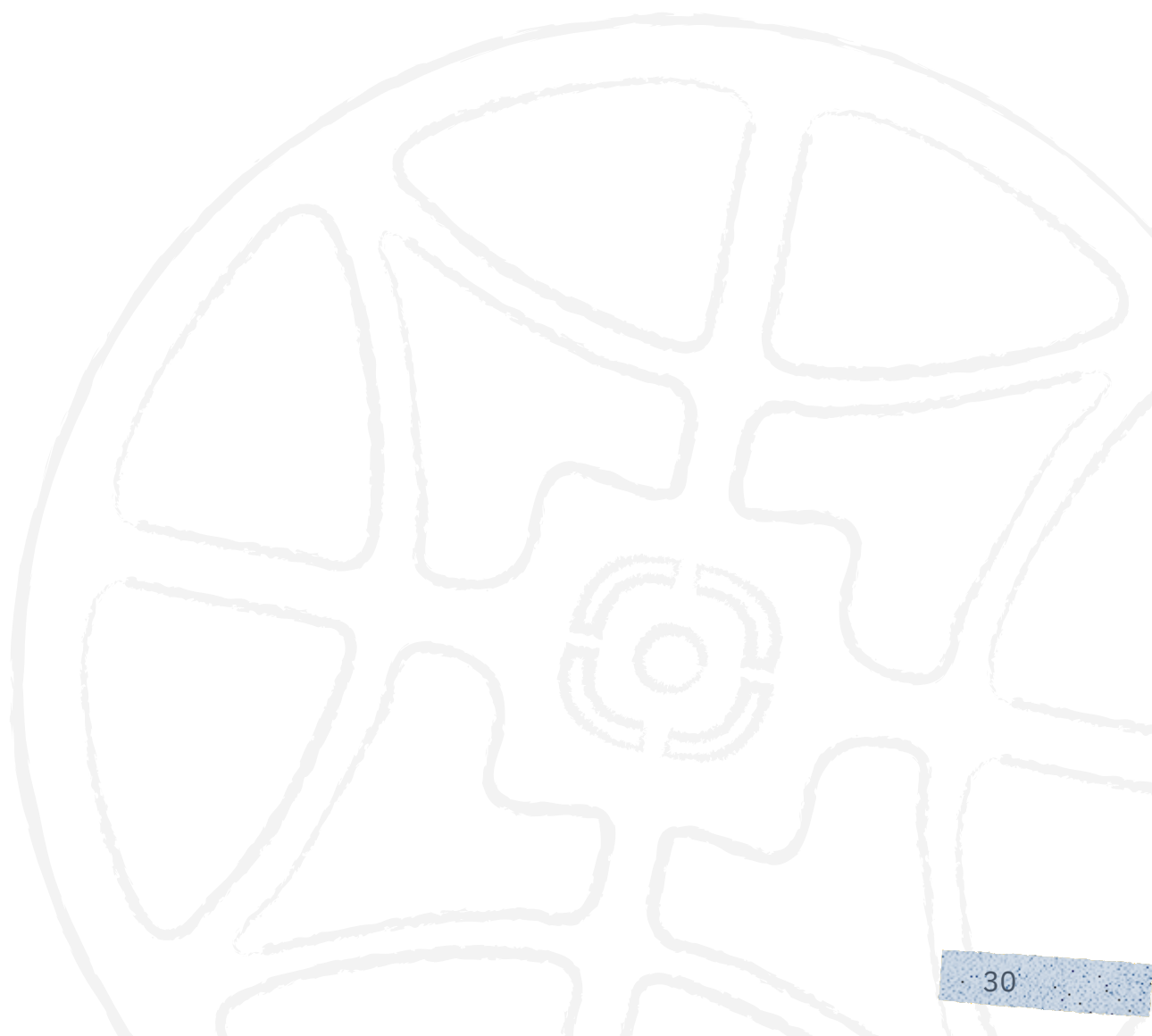
Conforme já apresentado ao longo do relatório, as entrevistas realizadas constituíram a primeira fase do projeto em questão. A segunda fase se trata de um curso de capacitação para as lideranças comunitárias que foram entrevistadas, a fim de, em conjunto, construirmos uma estratégia de conectividade. Os resultados agregados expostos foram de extrema importância para o mapeamento dos desafios, demandas e percepções das comunidades abordadas, auxiliando assim na formulação do roteiro para o curso.

Dessa maneira, apontam-se algumas conclusões da primeira fase do projeto. Primeiramente, o contexto de vulnerabilidade das comunidades representadas já era um fator considerado, sendo inclusive um dos requisitos para a seleção dos entrevistados, conforme trazido na metodologia. No entanto, a maneira como tais realidades foram apresentadas, narradas e especificadas trouxe um panorama único que permitiu relacionar vulnerabilidades diversas da cotidianidade dos grupos à situação, principalmente, de exclusão digital. Assim, a maneira como as vulnerabilidades se relacionam foi um fator de destaque nas entrevistas. Nesse contexto, um exemplo é como a impossibilidade de obter aparelhos de qualidade e uma conexão constante são fatores que afetam o desenvolvimento comercial e econômico das comunidades - o que corrobora para a manutenção da condição atual. Isso foi observado, por sua vez, em âmbito individual, por pessoas que não conseguem usar recursos como o PIX ou máquinas de cartão para vendas em seus comércios locais. Já em perspectiva coletiva, algumas comunidades se vêem limitadas em relação à sua visibilidade social e cultura local, uma vez que enfrentam dificuldades em criar ambientes de *marketplace* ou aumentar a coesão e engajamento entre seus membros. Ainda nesse tópico, o contexto geral e a realidade das pessoas que compõem os grupos é um elemento diretamente relacionado ao uso da internet.

Outras questões relevantes dizem respeito a como o contexto já narrado influi nas condições de segurança na rede e na condução de medidas de solução - tal como o acionamento de políticas públicas. As dificuldades de acesso, baixo letramento digital e apropriação tecnológica fazem com que as comunidades se vejam limitadas diante dos recursos que poderiam ser aproveitados para seu desenvolvimento. Essa situação, por sua vez, agrava a sensação de insegurança (nos ambientes físico e virtual), criando um espaço mais propenso a golpes virtuais, por exemplo, e dificultando o acesso a serviços e políticas públicas ofertadas na rede. Visto isso, foram identificadas situações em que, embora já existam possíveis soluções - da alçada do poder público - a serem implementadas, a dificuldade do acionamento pela comunidade se revela um entrave determinante.

Em conclusão, observa-se como a condição de exclusão digital se configura como uma vulnerabilidade estrutural nas comunidades em questão, que se relaciona com outras esferas de desigualdade social. O acesso, letramento digital e apropriação tecnológica

dos recursos, tornam-se assim, ao mesmo tempo, mais um marcador de desigualdade entre os cidadãos brasileiros, mas também se revela uma possível ferramenta de enfrentamento a diversos problemas experienciados nas comunidades. Tendo isso em vista, objetivamos, através do curso produto do projeto, abordar estratégias voltadas às realidades em análise, a fim de que as lideranças possam, em um processo crescente, impactar nas condições de conectividade local, ampliando as condições e possibilidades do uso da internet para o desenvolvimento coletivo.



Anexo 1 - Roteiro de Entrevistas

Apresentação pessoal

Explicação sobre o projeto

Nesse projeto, financiado pela Embaixada Britânica, nosso objetivo é oferecer um curso de capacitação sobre como líderes comunitários podem elaborar uma estratégia de conectividade significativa às demandas específicas de sua comunidade. O plano é não apenas ensinar e expor, mas fazer com que o conhecimento adquirido seja repassado internamente.

Para isso, nessa fase, estamos desenvolvendo essas entrevistas com o objetivo de entender, diretamente de vocês, quais os principais desafios encontrados no acesso e uso à internet. A partir da análise desses resultados, seguiremos com o desenvolvimento do curso, em que todos os entrevistados serão convidados.

Caráter da entrevista: semiestruturada

Entrevistados: Líderes comunitários de grupos vulnerabilizados, complexos suburbanos, comunidades quilombolas, comunidades indígenas, comunidades de migrantes, assentamentos e ocupações.

Objetivo: Compreensão da efetiva demanda em termos de Inclusão Digital dos grupos selecionados. A partir da identificação, será desenvolvido um curso de capacitação aos líderes, a fim de discutir e desenvolver estratégias de conectividade para comunidades no Brasil e suas lideranças. Busca-se, além de oferecer oportunidades de implementação de acesso à internet aos grupos representados, fazê-lo de modo significativo e adaptado à realidade local.

Explicação a/ao entrevistada/o: Neste bloco gostaríamos de entender melhor quem é você, quem é a sua comunidade e como ela se organiza.

Bloco I - Apresentação do entrevistado e comunidade

Objetivo: Entender quem é o entrevistado e o contexto de sua comunidade/grupo; traçar um perfil inicial a partir das informações compartilhadas (observando o que foi considerado relevante pelo entrevistado).

- 1) Gostaríamos de, primeiramente, perguntar algumas informações específicas sobre você:
 - Profissão/Ocupação

- Idade
- Raça
- Gênero

- 2) Agora, gostaríamos de ouvir brevemente sobre sua apresentação pessoal: que você conte pra nós quem você é, um pouco da sua trajetória e outros pontos que considere importantes.
- 3) Apresente agora sua comunidade/grupo e nos conte um pouco sobre como é a rotina.

Explorar:

- Existem festas e/ou eventos tradicionais da comunidade?
 - Como as pessoas da comunidade mantêm vínculos? (há uma sede, associação, sindicato, grupos no WhatsApp, grupos no Facebook...?)
 - Número médio de pessoas
 - Sexo, idade e raças predominantes
 - Tempo de residência no atual endereço
 - Ocupação profissional
 - Escolaridade
- 4) Quais atividades você exerce dentro da comunidade/grupo?
 - 5) Quais são os principais aplicativos/sites que você usa?
 - 6) Para você, o que é Inclusão Digital? (Lembrando que não existem respostas corretas ou incorretas, queremos saber sobre sua concepção e impressões gerais)

Exposição sobre o conceito de inclusão digital

Estamos investigando como é o acesso e o uso da internet em comunidades localizadas fora dos grandes centros.

Queremos saber como é a disponibilidade do serviço mas, mais que isso, se há acesso significativo. Nós trabalhamos com uma ideia de inclusão digital que não para na conexão à internet, mas presta atenção, também, na possibilidade de uso da internet para o

desenvolvimento pessoal e coletivo. Isso inclui a habilidade de checar informações, de buscar serviços, de realizar tarefas, habilidade para transitar entre sites, atenção para o uso seguro da rede, para o exercício da cidadania online, entre outras coisas.

O acesso à internet é o primeiro passo, e é extremamente importante para a experiência de inclusão digital, mas queremos promover uma inclusão digital que tenha atenção ao seu uso significativo, ou seja, que contribua para a efetivação de direitos.

Bloco II - Identificação das principais dificuldades e demandas sobre Inclusão Digital

Objetivo: Entender quais as principais dificuldades da comunidade/grupo em âmbito geral, em relação à Inclusão Digital e como tais se relacionam. Compreender/identificar se já existem políticas públicas em execução e se são efetivas. Compreender/identificar se existem estratégias utilizadas pelo grupo para superar as barreiras à inclusão digital. Observar como isso é apresentado pelo entrevistado (grau de dificuldade, tempo que ocorre, divisão de responsabilidades, atribuição de causa). Traçar um perfil a partir das condições de conectividade apresentadas.

Explicação a/ao entrevistada/o: Neste bloco gostaríamos de entender melhor sua relação e a de sua comunidade com a internet e quais são as dificuldades e soluções que vocês encontram em relação a isso.

- 7) Em que situações você e outras pessoas da comunidade/grupo usam a internet em seu dia-a-dia?
- Vocês utilizam predominantemente alguma rede social? Existe algum grupo, página compartilhada...?
 - Você sabe dizer, em média, quais são os principais aplicativos/sites usados pelas pessoas com que você tem proximidade na sua comunidade?
 - Tem alguém na sua comunidade que é conhecido por ser influenciador, blogueiro ou algo semelhante?
 - Qual sua principal forma de acesso à internet, pelo celular ou pelo computador? No caso de ser o celular, qual sua principal forma de conexão à internet, por wifi (público/privado) ou por dados móveis?
 - Você possui um plano de celular contratado? Se sim, sabe dizer se ele é um plano pré pago (com recarga todo mês e limite de internet) ou pós pago (com assinatura mensal)?
 - Para entender o perfil de conexão à internet de sua comunidade, farei algumas perguntas pontuais:

- Qual o local de acesso à internet? (casa, escola, lan house, trabalho, outro)
 - Qual o tipo de aparelho? (celular, computador)
 - Qual o tipo de conexão? (wifi, dados móveis, rádio)
- A conexão que você, e sua comunidade em geral, possui é de qualidade?
- O acesso é estável (não fica caindo)?
 - Bom acesso: conexão estável (não fica caindo), permanente (disponibilidade de internet o mês todo), rápida (alta velocidade), não suscetível a intempéries (chuvas, queda de energia)
- 8) Como é a oferta de serviço de internet na sua comunidade? Há dificuldade de acesso ao serviço? (financeira, infraestrutura)
- Você escuta reclamações da comunidade sobre o acesso à internet?
- 9) Quais são as empresas que ofertam o serviço de acesso à internet?
- Qual o tipo (celular, domicílio) e o valor do pacote de internet que você contrata?
 - Algo é feito junto às empresas com relação à má qualidade do serviço de acesso à internet? A quem é atribuído à dificuldade de acesso (empresa ou governo)?
- 10) Quais as principais dificuldades que vocês enfrentam na vida diária? Ex: questões de infraestrutura precária, falta de verba, negligência do governo
- 11) Quais as dificuldades no uso da internet no cotidiano da comunidade?
- Vocês costumam se organizar para buscar resolver conjuntamente alguma dessas dificuldades? Existe algum exemplo de problema que vocês resolveram de forma conjunta?
 - Você se sente seguro na internet? (Você considera que toma atitudes relacionadas à sua segurança na rede? Ex: proteção às senhas, uso de programas antivírus...)
 - Você considera que os membros da sua comunidade fazem uso cidadão da internet?
 - Você considera que os membros da sua comunidade enfrentam dificuldades relacionadas à educação digital?

- Você identifica pessoas na comunidade que têm dificuldades com o manejo de equipamentos básicos?
- Já houve conflitos/situações na comunidade envolvendo golpes digitais ou eventos como *sexting* e *ciberbullying*?

Bloco III - Interesses, sugestões e propostas

Objetivo: Uma vez identificadas as principais demandas e questões quanto à Inclusão Digital, o objetivo deste bloco é compreender as possíveis soluções e propostas já pensadas pela comunidade/grupo e, a partir disso, como podemos considerá-las para o desenvolvimento do curso de capacitação. Busca-se entender também se já existem iniciativas locais materializadas ou já planejadas/almejadas pela própria comunidade/grupo.

- 12) Existem estratégias locais que já foram pensadas e/ou implementadas para contornar os problemas da inclusão digital?
- 13) Vocês já buscaram políticas públicas para promover o uso da internet na sua comunidade?
- 14) Como você imagina que a internet poderia ajudar a solucionar problemas locais?
- 15) O que você gostaria de ver abordado num curso gratuito para incentivar a inclusão digital na sua comunidade ou outras em contextos parecidos?
- 16) Depois dessa entrevista bastante longa, e a qual agradecemos muito, em que nós conversamos sobre os elementos da inclusão digital, tem algum ponto que você considera prioritário para melhoria em sua comunidade?
- 17) Há algo que você gostaria de complementar, algo que você gostaria que eu tivesse perguntado?

iris

INSTITUTO
DE REFERÊNCIA
EM INTERNET
E SOCIEDADE