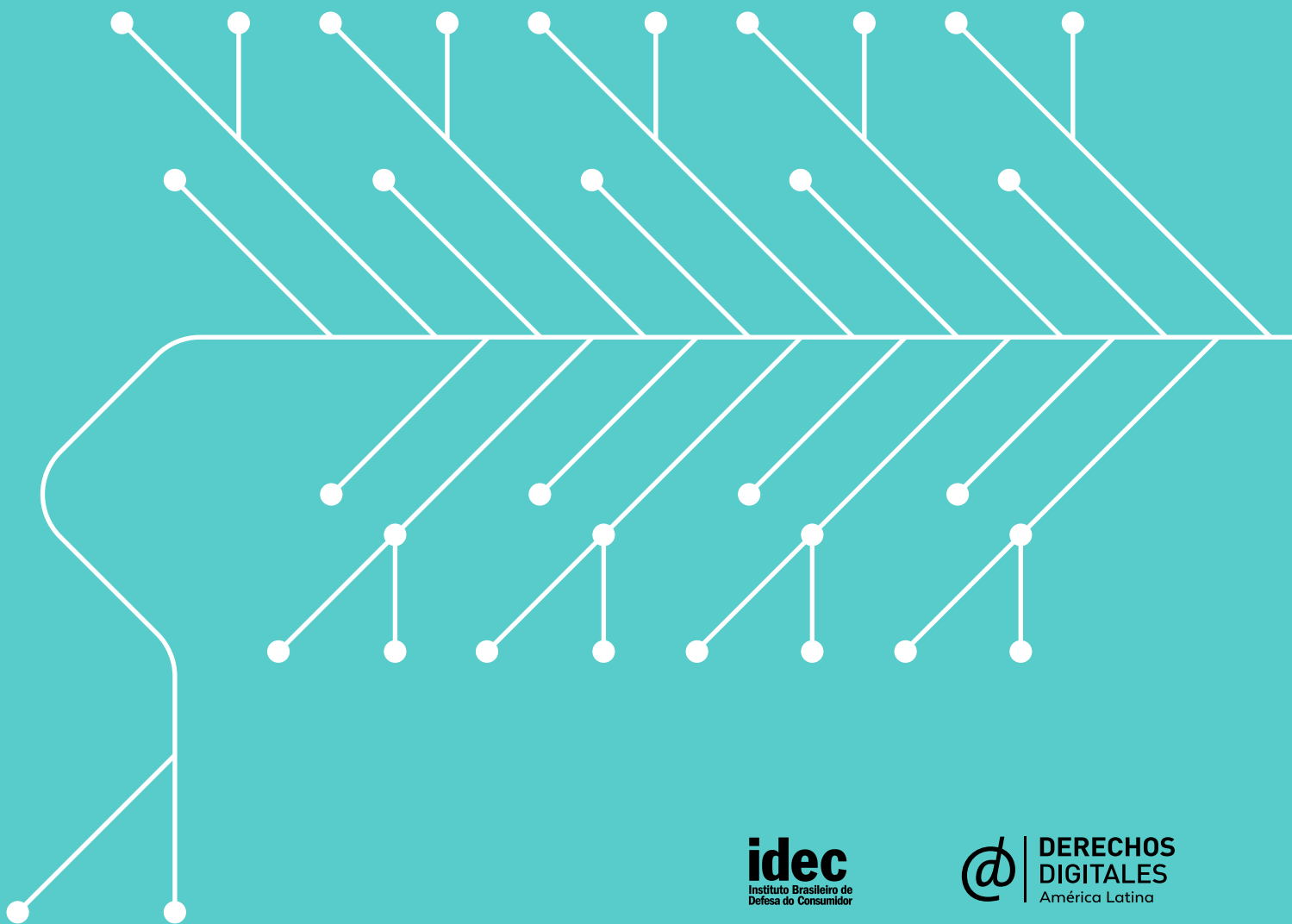
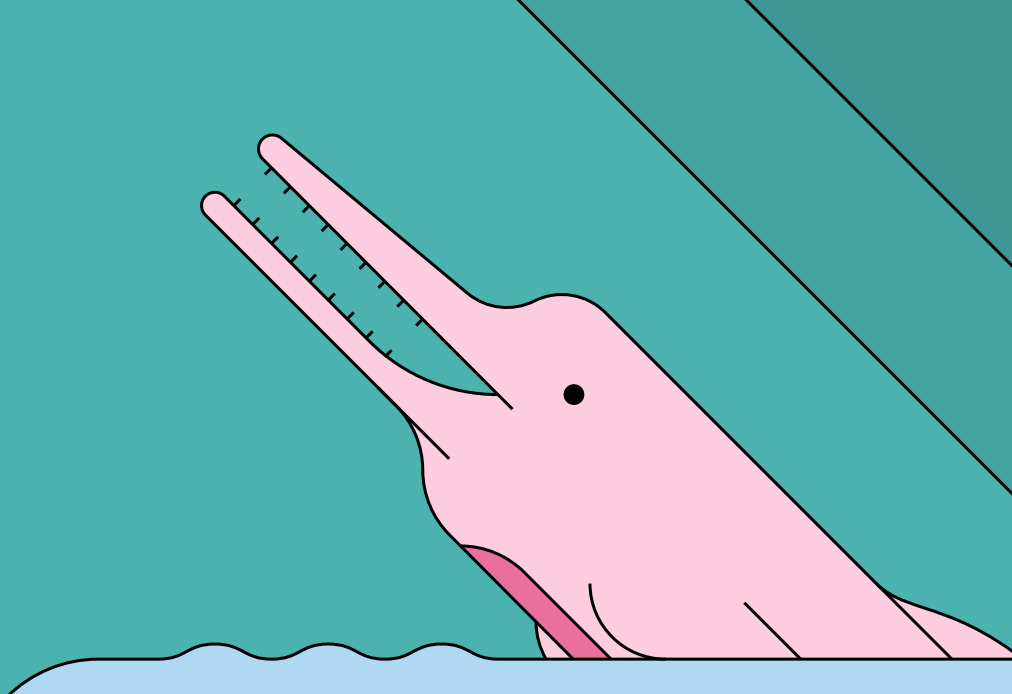


**Latin
America**
in a glimpse
Amazônia

BRASIL



idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

@ | **DERECHOS
DIGITALES**
América Latina

Latin America in a Glimpse: Amazônia

Esta publicação foi realizada pela Derechos Digitales, organização independente e sem fins lucrativos fundada em 2005, cuja missão é a defesa, promoção e desenvolvimento dos direitos fundamentais nos ambientes digitais na América Latina.



Editado por Michel Roberto de Souza, Paloma Lara Castro e Belén Roca.

Coordenação da pesquisa por Michel Roberto de Souza.

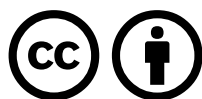
Coordenação da publicação por Belén Roca e Vladimir Garay.

Correção de estilo por Belén Roca.

Desenho e diagramação por Comunas Unidas.

Tradução por Urgas Traduc.toras.

Julho, 2023.



Esta obra está disponível sob licença Creative Commons Attribution 4.0 Internacional
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>

Acesso à internet por comunidades amazônicas no Brasil

Idec*

<https://idec.org.br/>

Pesquisa por Hemanuel Jhosé Alves Veras

Sumário

4 Sumário Executivo

6 Introdução

7 A região Norte e a Amazônia

9 A Comunidade Nossa Senhora do Livramento

12 Resultados sistematizados

22 Síntese dos assuntos e potenciais desdobramentos

23 Uma agenda para a conectividade na Amazônia brasileira

Lista de Abreviaturas e Siglas

CDRU	Contratos de Concessão de Direito Real de Uso
CMDRS	Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural Sustentável
DMCAP	Departamento de Mudanças Climáticas e Áreas Protegidas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDEC	Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
FUST	Fundo Universal dos Serviços de Comunicação
MCOM	Ministério das Comunicações
NIC.BR	Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR
PAC	Programa Amazônia Conectada
PNBL	Plano Nacional de Banda Larga
PL	Partido Liberal
PT	Partido dos Trabalhadores
RDS	Reserva de Desenvolvimento Sustentável
SEMMAS	Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Sustentabilidade
SNUC	Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza
TIC	Tecnologias de Informação e da Comunicação
TIC	Domicílios Pesquisa sobre uso das TIC em Domicílios Brasileiros
UB	Partido União Brasil

(*)

O Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) é uma associação de consumidores sem fins lucrativos, independente de empresas, partidos ou governos.

Sumário Executivo

O acesso à internet no Brasil avançou a passos largos na última década. Esse avanço não aconteceu sem contradições, foi marcado pelas diferenças econômicas e entre as regiões do país, pelas desigualdades sociais estabelecidas nas diferentes localidades, pelos interesses financeiros dos grupos empresariais do setor de telecomunicações e das iniciativas de políticas públicas do governo federal, dos estados e municípios.

Ao longo de 2021, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) publicou uma série de pesquisas sobre os desafios para a universalização da internet no Brasil. Em 2022, o Idec e a ONG Derechos Digitales publicaram um relatório do projeto “Acesso à internet na região Norte do Brasil” (Idec, 2022), que evidenciou as desigualdades existentes entre as condições e valores para acessar à internet na região. O presente relatório é fruto de uma pesquisa dos mesmos realizadores, que fazem aqui um mergulho no tema ao dedicar um olhar mais aprofundado sobre o uso da internet na região. Dessa vez com objetivo de **identificar as condições e motivações para o acesso à internet e propostas de conectividade emergentes de grupos locais da região da Amazônia brasileira**, em especial de comunidades ribeirinhas que vivem na zona rural.

Para o estudo foi selecionada a **Comunidade Nossa Senhora do Livramento, localizada na Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Tupé (RDS Tupé)**, zona rural de Manaus, capital do Amazonas. A comunidade fica a 25 km em linha reta do centro de Manaus, com uma logística de fácil acesso.

A comunidade apresenta uma série de características comuns a tantas outras na região amazônica: o acesso é fluvial, estão presentes problemas de infraestrutura em serviços básicos e uma população composta por pessoas oriundas de diferentes localidades do Amazonas, além da falta de acessibilidade à internet. Essas características logísticas e sociais combinadas fizeram a Comunidade do Livramento ser escolhida para a pesquisa.

As entrevistas foram feitas com 12 habitantes, sendo sete mulheres e cinco homens que moram na localidade há pelo menos dez anos, dos quais seis se identificaram como indígenas, cinco como pardos e apenas um como branco. Oito habitantes têm mais de 50 anos e oito pertencem à classe E, com renda familiar de até R\$ 1.254. Todas as pessoas entrevistadas são naturais do estado do Amazonas, mas apenas três nasceram na capital.

As entrevistas mostraram que três pessoas não acessam a internet em nenhum tipo de dispositivo, apenas cinco conseguem pagar por uma internet fixa com Wi-Fi em casa e apenas sete conseguem acessá-la por telefones celulares com planos de dados móveis, que na maioria das vezes não duram o mês inteiro.¹ As entrevistas apontaram como fatores que dificultam o acesso à internet o fornecimento intermitente de energia elétrica e o sinal fraco e instável de telefonia na localidade.

(1) Saiba mais sobre acesso à Internet móvel pelas classes C,D e E aqui: https://idec.org.br/arquivos/pesquisas-acesso-internet/idec_pesquisa_internet-movel-pelas-classes-cde.pdf

Ainda que todos os comunitários reconheçam a importância do uso da internet, a maioria disse não se sentir incluída digitalmente e outros, quando questionados, ficaram em dúvida.. Entre quem consegue acessar a rede, os aplicativos de mensageria e de redes sociais das grandes plataformas são os mais utilizados, como o WhatsApp, o Facebook e o Instagram, todos do grupo Meta. Os aplicativos bancários e os de acesso a serviços do governo federal (gov.br) também apareceram nas entrevistas.

Sobre os limites e possibilidades do acesso à rede na comunidade, a infraestrutura deficitária foi indicada como um entrave para que o serviço de internet melhore. Ela é agravada por fenômenos naturais locais como as chuvas, que pioram o sinal de dados móveis dos telefones celulares, ou o período de seca na região, que expõe os cabos que levam a internet fixa por baixo do leito dos rios ao risco de cortes na travessia de embarcações.

Entre a comunidade há uma expectativa que a prestação de serviços por empresas maiores solucione essas dificuldades, além da existência de um interesse em aprender mais sobre a internet e utilizá-la para melhorar a vida. Foi relatado que nenhuma instituição de pesquisa ou organização social trouxe o assunto antes, além disso, não conhecem nenhuma experiência de rede comunitária.

Por fim, recomendamos que a Prefeitura Municipal de Manaus, que gerencia a RDS do Tupé, articule com a empresa concessionária de energia elétrica uma solução para o problema constante de interrupções no fornecimento de energia para a localidade, bem como fiscalize a atuação dos provedores de internet que oferecem serviços na comunidade. Também recomendamos que as empresas de telefonia melhorem seus serviços no Livramento, que mesmo estando a poucos quilômetros de Manaus não recebe serviços de qualidade equivalente.

As dificuldades do acesso à internet na Comunidade do Livramento são compartilhadas com muitas outras comunidades amazônicas, que podem enfrentar mais dificuldades à medida que estão mais afastadas dos centros urbanos.

Os relatos colhidos durante as entrevistas trazem à tona as experiências e desejos de pessoas cujas vivências estão sempre divididas entre a onipresença do bioma amazônico, marcado pela opulência da floresta e o regime de secas e cheias dos rios da região, e suas relações individuais e coletivas com a zona urbana de Manaus, uma das doze metrópoles brasileiras,² e, por meio dela, com o mundo.

(2) Segundo o último estudo Regiões de Influência das Cidades (IBGE, 2018), Manaus tem um Arranjo Populacional que a torna uma das doze metrópoles brasileiras. Apesar de ela e Belém, as duas únicas cidades da região Norte na lista, receberem a classificação 2 na centralidade de gestão de territórios, seus contingentes populacionais garantem a elas o status de metrópoles.

INTRODUÇÃO

O acesso à internet e inclusão digital tornam-se cada vez mais centrais nos debates públicos no Brasil à medida que serviços essenciais passam a ser cada vez mais fornecidos de forma online. A pandemia de Covid-19 forçou instituições públicas e privadas a migrar suas atividades para modelos remotos de prestação de serviços e, mesmo após o avanço da vacinação e o relaxamento das medidas de combate ao coronavírus, muitas dessas atividades permaneceram online.

Ao mesmo tempo, os quatro anos da gestão do presidente Jair Messias Bolsonaro (PL) no governo federal, de 2019 a 2022, demonstraram pouco diálogo com a sociedade organizada e comunidade científica no que diz respeito à promoção do acesso à internet e da inclusão digital da população. Segundo Paulino et al. (2022), além de não operar progressos nas políticas públicas de promoção do acesso à internet, o ex-presidente diminuiu obrigações das empresas do setor de telecomunicações em diferentes frentes.

Um exemplo foi a reforma na legislação do setor. A partir da Lei n.º 13.879/2019, os serviços de telecomunicação deixaram de ser concessões e passaram a ser autorizações, o que diminui as contrapartidas das empresas envolvidas, como o encargo de universalizar serviços. Isso porque, as autorizações, diferente das concessões, não impõem obrigações às empresas de prestar os serviços sobre a estrutura no âmbito público e, por isso, são consideradas por Paulino et al. (2022) como uma forma precária de prestação de serviços.

Sobre esse ponto da nova lei, a advogada Flávia Lefrève explica que como os contratos de autorização os serviços de interesse público e essenciais não são mais obrigados a serem realizados no regime público, o Estado fica desobrigado de garantir o acesso da população, conforme é previsto no artigo 21 da Constituição Federal (Lourenço, 2021), deixando a responsabilidade ao setor privado.

Outro movimento nesse sentido apontado por Paulino et al. (2022) foi a Medida Provisória n.º 1.018/2020, dedicada à tributação de satélites, que fez duas emendas à Lei 14.109/2020. Uma delas terminou com a obrigação de investimentos em conectividade para cidades de baixo IDH e a outra prorrogou de 2024 para 2029 a obrigação do governo de garantir o acesso das escolas públicas à internet.

No momento em que esse relatório está sendo escrito, a nova gestão do presidente Luís Inácio Lula da Silva (PT) já empossou o novo ministro das Comunicações (MCOM), Juscelino Filho (UB), que declarou em sua posse que “(...) a inclusão digital com equidade e qualidade, a universalidade, a democratização e a popularização do acesso à informação via internet, a melhoria da educação e da qualidade de ensino via conectividade das escolas são tópicos de máxima prioridade” (MELO, 2023). Resta saber se a nova gestão vai reverter as mudanças feitas pela gestão anterior e avançar com as políticas de acesso à internet.

Tanto a pandemia como o contexto de regulação influenciaram de diferentes formas a busca pelo acesso à internet em todo país, como mostram as pesquisas anuais publicadas pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br). Os dados da última pesquisa sobre uso das Tecnologias da Informação e Comunicação em Domicílios Brasileiros (NIC.BR, 2022) em relação à 2021 indicam que 82% dos domicílios tinha acesso à internet, um número próximo ao resultado de 2020 que sinalizou 83%, ou seja, uma porcentagem superior à 2019, antes da pandemia, quando apenas 72% de domicílios possuíam acesso.

A pesquisa também mostra que, desde 2015, houve um aumento proporcional de domicílios conectados em todas as classes, diminuindo a diferença de acesso entre os domicílios da classe

A com os das classes B, C, D e E. Em 2020, com o início da pandemia, houve um aumento acentuado, alcançando um patamar que se manteve em 2021. Quando se trata da proporção de domicílios com acesso à internet por região, a região Sudeste é a mais conectada com 84% dos domicílios conectados e a região Norte chegou a 79%, enquanto contabilizava apenas 72% em 2019.

Ainda assim, esse avanço não diminui as desigualdades já existentes no acesso e na qualidade dessas conexões. Enquanto na classe A apenas 1% dos domicílios com acesso à internet não contam com a presença de computadores ou notebooks, essa porcentagem passa para 49% na classe C e 51% nas classes D e E. Além disso, o telefone celular foi utilizado para acessar a internet por 85% das pessoas em todas as classes sociais, com aumento expressivo de uso na população de áreas rurais entre 2019 e 2021, de 59% para 79%.

Já a banda larga fixa aumentou em todo Brasil, de 61% em 2019 para 71% em 2021, mas alcança apenas 58% dos domicílios na zona rural brasileira e apenas 61% na região Norte. Quando se trata de banda larga fixa com Wi-Fi houve um aumento na região de 51% em 2019 para 72% em 2021, mas esse percentual ainda é o menor em comparação aos domicílios das demais regiões (NIC.BR, 2022).

Muitos desses dados ilustram diferenças de acesso à internet entre a região Norte e as demais regiões do país e entre as populações das zonas rurais e urbanas, exatamente o recorte demográfico realizado nessa pesquisa, cujos resultados são apresentados adiante. Antes de seguir, é importante explicitar que os dados de acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) não sinalizam por si só um processo de inclusão digital.

O conceito de inclusão digital utilizado na presente pesquisa é afiliado ao de Bonilla e Oliveira (2011, p. 43), que partem de uma perspectiva de uma inclusão digital que promove direitos humanos, formas de cidadanias e dinâmicas de geração de novos direitos ligados ao digital. Busca-se, assim, uma transformação social e não apenas uma promessa de combate à pobreza e desigualdade de forma instrumental.

Essa perspectiva pretende fugir de um dualismo “inclusão x exclusão” que instrumentaliza o debate e por vezes se concentra apenas em questões de acesso. A proposta, na realidade, é uma inclusão digital que comece novas dinâmicas sociais e modifique a realidade desses atores, sem negar as ambiguidades, contradições e implicações desses processos. Posto isso, é importante compreendermos o histórico pregresso das políticas de acesso à internet e inclusão digital na região em que essa pesquisa é realizada, apresentando um contexto no qual a Comunidade Nossa Senhora do Livramento está inserida.

A REGIÃO NORTE E A AMAZÔNIA

A Região Norte é composta por sete estados brasileiros que juntos somam mais de 40% do território nacional e participam da Amazônia Legal (com os estados do Maranhão e Mato Grosso). Enquanto isso, o acesso à internet é marcado por ofertas onerosas e com baixa qualidade por parte das empresas, como apontou o Idec no relatório “Acesso à internet na região Norte do Brasil” (2022).

No levantamento foram comparados os preços dos planos de internet de vinte municípios da região, incluindo capitais e municípios do interior. A pesquisa constatou que, enquanto nas capitais existe uma variedade de planos com boa velocidade, no interior os provedores oferecem velocidades baixas com valores maiores. A conclusão aponta para a necessidade de políticas públicas de promoção do acesso à internet específicas para a região e mais

investimento das operadoras de telecomunicação, de forma a garantir os direitos de consumidoras/es.

Além disso, as políticas públicas de promoção ao acesso que estão em curso atualmente carecem de transparência em suas atividades, como no caso do Programa Amazônia Conectada (PAC). As políticas também necessitam de regulação que especifique questões centrais da construção das infraestruturas e da fiscalização, como o Programa Amazônia Integrada e Sustentável (Pais), que ainda em implantação.

É nesse contexto que a presente pesquisa vai até a Comunidade Nossa Senhora do Livramento, na zona rural de Manaus - AM, para realizar entrevistas sobre suas vivências e suas aspirações a respeito do acesso à internet. Faz-se necessário compreender que, para além das estatísticas e dos diagnósticos sobre a conectividade na região, existe outro contexto muito presente nessa comunidade: o amazônico.

Esse vasto território, marcado pelas florestas exuberantes, rios gigantes e rica biodiversidade é muitas vezes compreendido pelo mundo através de uma subjetividade específica. O ideário da Amazônia como um território selvagem e vazio, desprovido e desconectado da civilização foi historicamente construído por olhares estrangeiros, e essa perspectiva se desloca para o ideário da região Norte, já que todos os Estados dela estão na Amazônia Legal.

Para entender melhor essa invenção, é possível recorrer à Gondim (2019, p.13), que explica que a Amazônia não foi descoberta ou construída, ela foi inventada a partir da construção de sentidos sobre a Índia, fabricada pela historiografia greco-romana e escassos relatos de viagens de peregrinos. Esse olhar sobre a Amazônia, que deslocou esforços de diferentes atores e iniciativas para a região, com promessas de progresso e de desenvolvimento financeiro, nasce do ideário europeu de uma região exótica, cheia de mistérios e riquezas, remontando ao fim da Idade Média.

Essa invenção do que se entende como Amazônia alija suas populações de pensar o seu próprio desenvolvimento e de aspirar um modelo de progresso que não seja pensado por estrangeiros. Ela influencia obras da literatura, do cinema, da teledramaturgia nacional e das artes plásticas sobre a região e é muitas vezes reproduzida por seus próprios habitantes.

Segundo Gondim (2019, p. 330), o território amazônico só deixou de ser habitado por monstros e criaturas fantásticas e se converteu em um espaço sagrado que abriga recursos naturais estratégicos durante as duas grandes guerras mundiais. Santos (2020) também destaca essa mudança, que para ele traz consequências cruciais para as populações que vivem na Amazônia.

Segundo o autor, no último século o território foi reinventado, agora como uma potência ambiental, um manancial de ecossistemas que permite a proposição de modelos de intervenção econômica e tecnológica, mas que não tolera a presença humana sem regulação. Enquanto a Amazônia deixa de ser um paraíso na terra para se tornar um ecossistema, as pessoas que ali vivem precisam se adaptar à regulação do seu território.

As pessoas entrevistadas para essa pesquisa passaram pelo processo descrito por Santos (2020): muitas já viviam na Comunidade Nossa Senhora do Livramento antes dela fazer parte da Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Tupé e tiveram que se adaptar às novas regras vigentes na localidade. A reserva tem um plano de gestão (MANAUS, 2017) que apresenta um levantamento do processo de criação da unidade, de suas características naturais e da população de suas comunidades, que demonstra as diretrizes e regras que devem ser seguidas pela população que ali vive.

Esses dois contextos estão presentes nas entrevistas das comunitárias/os, como veremos a seguir. Eles se somam ao cenário da conectividade na região que também é atravessado por questões comerciais, jurídicas, políticas, socioeconômicas e de infraestrutura, em um território marcado por conflitos ambientais e humanitários.

A COMUNIDADE NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO

A Comunidade Nossa Senhora do Livramento é uma das seis comunidades existentes na Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Tupé (RDS do Tupé), que fica na zona rural de Manaus, uma das maiores metrópoles da região Norte. A RDS do Tupé é administrada pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Sustentabilidade (Semmas) de Manaus e foi criada pelo Decreto Municipal n.º 8044/2005. A Reserva tem 12 mil hectares de extensão e fica localizada na margem esquerda do rio Negro, distante 25 km em linha reta do centro de Manaus.

A comunidade, que também é conhecida como Livramento, fica localizada na confluência do rio Tarumã-Açu com o rio Negro e além dela a Reserva conta com outras cinco comunidades: São João do Lago do Tupé, Colônia Central, Julião, Agrovila e Tatulândia.

Segundo o Plano de Gestão da RDS do Tupé (MANAUS, 2017, p. 27), a Comunidade do Livramento foi a primeira a ser criada, em 1973, por trabalhadores/as ligados/as ao Sindicato dos Trabalhadores Rurais. Como não existem terrenos particulares em Unidades de Conservação, as pessoas não têm posse da terra onde vivem. Ao estarem em situação regular, assinam contratos de Concessão de Direito Real de Uso (CDRU), que são os instrumentos estabelecidos pelo Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza (SNUC).

No levantamento feito para esse plano de gestão, a população contabilizada da RDS do Tupé foi de 2.508 habitantes, distribuídos em 836 famílias, das quais 323 moravam na Comunidade do Livramento, a mais populosa.

Distante 30 minutos de barco saindo da Marina do Davi, em Manaus, a comunidade tem como infraestruturas administrativas uma Associação de Moradores, a Escola Municipal São José 1 e um posto de saúde que atende comunitárias/os. Também existem uma casa de farinha, um centro comunitário, um cemitério, um campo de futebol, uma igreja católica e seis evangélicas.

Mesmo estando tão perto da área urbana, quem mora ali reclama de problemas de infraestrutura e, por vezes, relata a necessidade de ir até Manaus resolver problemas. Vamos falar um pouco sobre esses e outros relatos das comunitárias e comunitários a seguir.

Um breve relato e a metodologia das entrevistas

Para contextualizar melhor como a pesquisa chegou até a Comunidade do Livramento, vale a pena destacar que antes das idas à comunidade para a realização do trabalho de campo, foram feitas duas visitas prévias à comunidade. Durante essas visitas foi possível conhecer três informantes-chaves para esse estudo: o nosso contato inicial com a comunidade, que será aqui denominado Comunitária 2; o representante da comunidade no Conselho da Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Tupé, que será aqui referido como Comunitário 4 e a presidenta da Associação de Moradores, denominada ao longo desse relatório como Comunitária 1. Além disso, foi possível conhecer o percurso Manaus-Livramento, os horários dos barcos que fazem o trajeto e a parte central da comunidade.

Após algumas reuniões de alinhamento e alguns contatos telefônicos com a equipe da Semmas para tirar dúvidas sobre o ofício, foi protocolado o pedido na sede da Secretaria em Manaus,

com a documentação solicitada. Em seguida, a Autorização n.º 05/2022 - DMCAP/SEMMAS foi expedida, permitindo que o trabalho de campo pudesse começar o quanto antes.

O primeiro dia de trabalho de campo foi realizado em um domingo, ocasião em que foram realizadas 3 das 12 entrevistas. As 9 entrevistas que completam o universo total de entrevistas foram realizadas no sábado seguinte.

Foram aplicadas entrevistas exploratórias de duração média de 30 minutos, conduzidas com um roteiro de 40 perguntas semiestruturadas. As entrevistas foram realizadas presencialmente, registradas em áudio apenas para posterior decupagem dos dados. Também foram disponibilizados Termos de Consentimento Livre e Esclarecido quando as entrevistas foram realizadas, ficando uma cópia com o pesquisador e outra com a entrevistada ou entrevistado.

As pessoas da comunidade foram selecionadas por meio de uma amostragem em bola de neve (VINUTO, 2014). Nesse tipo de trabalho os primeiros contatos são realizados com informantes-chaves que vão indicar possíveis fontes de informação para o estudo que atendam às características indicadas por quem fez a pesquisa.

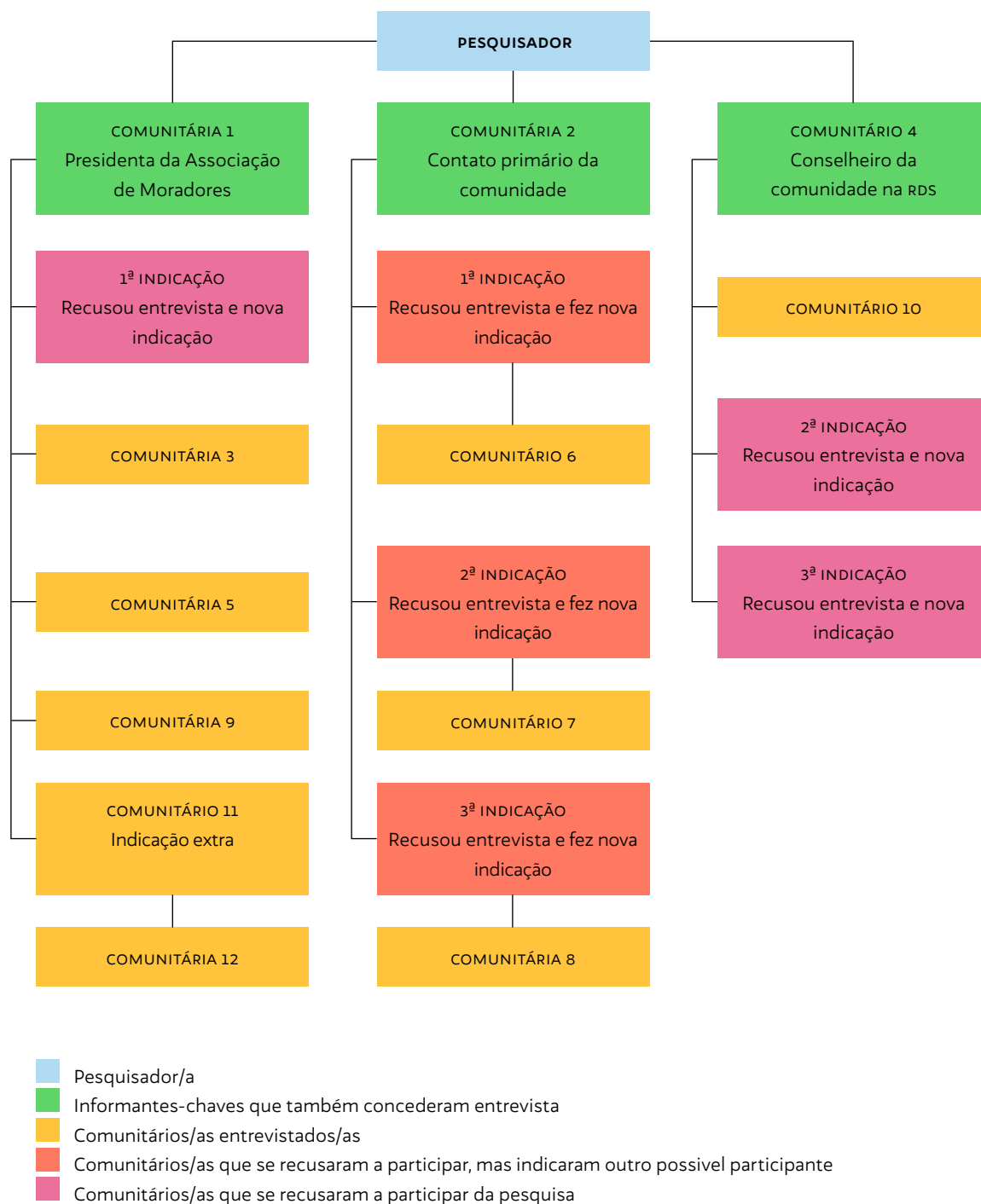
Em seguida, após entrevistar as pessoas indicadas, é solicitado que elas indiquem outras fontes de informação dentro do universo pesquisado e que atendam às características buscadas e assim sucessivamente. Assim, o número de pessoas entrevistadas é expandido dentro do universo delimitado até que as/os participantes não consigam indicar pessoas que ainda não participaram da pesquisa.

Dessa forma, a metodologia funciona como “um processo permanente de coleta de informações, que procura tirar proveito das redes sociais das pessoas entrevistadas identificadas para fornecer ao/à pesquisador/a com um conjunto crescente de contatos potenciais” (VINUTO, 2014). No caso da presente pesquisa, informantes-chaves também foram fontes, sendo entrevistadas/os durante o trabalho.

Quando alguém indicada por informantes-chaves se recusou a participar da pesquisa, foi solicitado que fizesse a indicação de uma terceira pessoa para participar. Nos casos em que o indicado não quis participar e nem indicar uma terceira pessoa, o pesquisador retornou ao Informante-chave pedindo uma nova indicação. A rede de contatos mobilizada para a realização do trabalho de campo está representada na Figura 1.

As indicações de informante-chaves atenderam a algumas características solicitadas: adultos entre 18 e 80 anos que residem na comunidade há mais de 10 anos, apenas uma pessoa por residência. Abaixo, na Figura 1, apresentamos o resumo da rede de contatos acionada para a realização das entrevistas: con los datos de las entrevistas de doce habitantes de la comunidad.

FIGURA 1. REDE DE CONTATOS ACIONADOS PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA



Como se pode ver, ao longo dos dois dias de campo, cada informante-chave da comunidade fez três indicações de fontes para entrevistas, mas nem todas as pessoas indicadas concordaram em participar ou quiseram fazer novas indicações. Abaixo apresentamos os resultados, com os dados das entrevistas de doze habitantes da comunidade.

RESULTADOS SISTEMATIZADOS

Os questionários utilizados nas entrevistas eram compostos por perguntas abertas e fechadas e organizadas em 4 blocos: Socioeconômico (10 perguntas), Acesso (6 perguntas), Uso (11 perguntas) e Limites e possibilidades (13 perguntas). Abaixo apresentamos os principais resultados sistematizados e organizados por cada bloco de perguntas.

Socioeconômico

O primeiro bloco dos questionários foi composto por 10 perguntas que buscavam entender a situação socioeconômica do comunitário ou comunitária entrevistada. A partir dele podemos mensurar que para essa pesquisa foram entrevistadas sete mulheres e cinco homens que residem na Comunidade do Livramento há pelo menos 10 anos. Quando perguntados/as sobre a raça com a qual se identificam, cinco responderam que se entendem como pardos, um como branco e seis como indígenas, sendo dois pertencentes ao povo Baré, demais entrevistados/as pertencentes aos povos Miranha, Dessana, Mura e Macuxi.

A respeito da idade, podemos dividir as pessoas entrevistadas em 4 faixas de idade: 2 na faixa de 25 a 34 anos, 2 entre 35 e 49 anos, 4 entre 50 e 64 anos e 4 de 65 anos ou mais de idade. Chama atenção a ausência de pessoas na faixa etária entre 18 e 24 anos.

Quanto à escolaridade, foram contabilizadas duas pessoas analfabetas, duas alfabetizadas, duas com ensino fundamental incompleto, uma com ensino fundamental completo, três com ensino médio completo, uma com ensino superior incompleto e uma com pós-graduação incompleta. No que diz respeito à situação profissional, as respostas foram diversas: três são aposentadas/os, dois trabalham com artesanato, dois com pesca, uma com carpintaria, duas no comércio, uma como auxiliar de serviços gerais e uma como assistente social.

Uma das perguntas foi a respeito da quantidade de residentes na casa das pessoas entrevistadas. Três disseram morar sozinhas ou com mais uma pessoa, quatro afirmaram morar em 3 ou 4 pessoas na casa, três em 6 ou 7 pessoas, dois em 8 pessoas na casa e 1 em 12 pessoas na casa. Quanto à renda familiar,³ a partir das respostas dadas podemos dizer que oito pertencem à classe E, contando com renda familiar de até R\$ 1.254, dois à classe D, com renda de até R\$ 2.004 e dois à classe C com renda de até R\$ 8.640.

As doze pessoas entrevistadas são naturais do estado do Amazonas, sendo três da capital Manaus, município no qual a comunidade está localizada, dois de São Gabriel da Cachoeira, dois de Parintins, dois de Coari e três dos municípios de Tapauá, Benjamin Constant e Santo Antônio do Içá respectivamente. Todas vivem há pelo menos 10 anos na Comunidade Nossa Senhora do Livramento, sendo que quem vive a mais tempo no local reside há 50 anos.

Durante as entrevistas também foi aplicado um bloco de perguntas específicas para dois atuais líderes do Livramento. A Comunitária 1, que ocupa há 3 mandatos o cargo de presidenta da comunidade, participando também do Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural Sustentável (CMDRS) de Manaus, como representante das comunidades da RDS do Tupé e sendo filiada ao Partido dos Trabalhadores (PT).

O Comunitário 4, que representa a Comunidade do Livramento no Conselho da RDS do Tupé desde 2009 e coordena os trabalhos na Igreja Católica da comunidade. Ele já foi do Conselho

(3) Faixa de renda familiar segundo a FGV Social: <https://cps.fgv.br/qual-faixa-de-renda-familiar-das-classes>

Fiscal da Associação de Moradores no passado e auxilia sempre que pode. Ele sempre foi próximo do Sindicato dos Pescadores e do PT, mas nunca se filiou.

Ao ser perguntada sobre as formas de acesso à internet na comunidade e a qualidade desse acesso, a Comunitária 4 respondeu que:

“Temos duas empresas que oferecem internet (Wi-Fi) na Comunidade. A que eu uso é a Tarumã-Mirim, que eu pago o boleto. A outra pertence a um empresário chamado André. As operadoras de telefone que pegam (internet) são a Vivo, que pega bem, a Oi, mais ou menos. A Tim e a Claro não pegam direito aqui. Essa internet (Wi-Fi) que eu estou usando o sinal é melhor do que a outra. Você pode mandar um trabalho em pdf, é mais rápido. A outra não é boa. Das operadoras de telefonia só a Vivo é boa”, respondeu.

Ainda segundo ela, nunca houve uma proposta de instituições públicas ou privadas para oferecer internet gratuita na comunidade e isso nunca foi objeto de mobilização entre habitantes.

O conselheiro da comunidade teceu críticas às duas empresas que oferecem internet fixa no local. Para ele, a forma irregular com a qual começaram a operar demonstra o interesse apenas no lucro imediato, sem comprometimento com a continuidade dos serviços:

“Entraram duas empresas aqui com sistemas de internet. Uma delas entrou em pane, porque não conseguiu ativar por conta das irregularidades. Eu não tenho o nome dela. Mas tem outra empresa que está no mesmo sistema. Ele está funcionando sob uma espécie de vistoria da Semmas, porque as coisas aqui tudo tem que ser de acordo com as regras da Reserva, as pessoas tentam manipular, mas para efeito de dinheiro, já que essas empresas trabalham em cima de dinheiro, mas a Comunidade não tem esse patamar para sustentar um projeto desses”, ponderou.

O conselheiro avalia que poucas pessoas têm condições de arcar com o que esses provedores cobram e que a comunidade deveria encontrar outras soluções:

“Cinco gatos pingados vão conseguir pagar, mas não sustentam o negócio. Então eu acho que a internet aqui teria que ser um processo de base comunitária, interligado diretamente à Comunidade, pesquisado, selecionado para poder ter um efeito legal, se não, não tem como sustentar o projeto. A primeira empresa, que não foi em frente, eu vi pacotes de R\$ 200 a R\$ 180, por uma coisa que a pessoa não vai usufruir”, criticou.

Aindadisse que as conexões móveis não estão muito melhores na comunidade: as operadoras interrompem projetos e investem pouco na infraestrutura local.

Percebemos ao longo desse bloco inicial que a Comunidade do Livramento tem uma forte presença de pessoas indígenas, de diferentes povos, e que sua população tem uma média de idade avançada. Esse último aspecto pode ser explicado por conta do êxodo de mais jovens em busca de oportunidades de trabalho na zona urbana de Manaus ou pelo fato de comunitárias/os terem indicado na maioria das vezes as pessoas provedoras das famílias da comunidade, excluindo a pouca quantidade de jovens que ali vivem, mesmo que não houvesse apontamentos sobre isso na pesquisa.⁴

(4) Vinuto (2014, p. 5) destaca que na metodologia bola de neve a rede de informantes não aumenta por si mesma, uma vez que as indicações dependem das características que o/a pesquisador/a especifica no início do trabalho de campo. A única característica exigida nessa pesquisa em relação à idade foi que as pessoas indicadas tivessem entre 18 e 80 anos.

As respostas sobre renda familiar evidenciam que grande parte da população pertence à classe E, seguida de famílias que pertencem à classe D e C. Esses dados de renda serão importantes para entendermos questões de acesso no próximo bloco.

As lideranças comunitárias já são experientes e demonstram ter muito conhecimento sobre o funcionamento das localidades, mas divergem sobre a forma com que os serviços são prestados: a Comunitária 1 e atual presidenta da comunidade não relata as irregularidades apontadas pelo Comunitário 4 e atual conselheiro da RDS, que aponta inclusive que o modelo de negócio dos provedores de internet fixa não é sustentável financeiramente. No próximo bloco, sobre acesso à internet, vamos ouvir outros relatos sobre esses serviços.

Acesso

Nas perguntas a respeito das primeiras experiências sobre o uso da internet, três relataram que não a utilizam até hoje por falta de recursos ou necessidade. Entre as pessoas que a utilizam, a maioria revela ter começado a usar a internet entre os anos de 2018 e 2020. Isso vai ao encontro do aumento do número de domicílios nas classes C, D e E, identificado pelo NIC.br em sua pesquisa TIC Domicílios 2021, mas houve exceções.

A Comunitária 1 relata utilizar há mais tempo que as outras pessoas entrevistadas:

“Internet eu usava a Vivo Turbo, pelo celular. Eu comecei a usar em 2009, porque eu precisava muito para fazer documentos, foi a primeira vez que eu assumi a presidência da comunidade e era uma dificuldade e nós compramos esse pacote. Mas só servia para enviar e receber mensagens, o resto era bem ruim. Não tinha WhatsApp nessa época, WhatsApp só veio em 2012. Então tinha que ter o Vivo Turbo para enviar uma foto, mandar uma escrita”, declarou.

As Comunitárias 8 e 9 também relataram que já utilizavam internet na telefonia móvel, ainda que precária, há 10 anos. Já o Comunitário 4 explicou que só agora está contratando serviços de internet para o seu telefone celular e por conta disso precisou migrar de operadora:

“Nós vamos utilizar esse, que eu mandei ativar, que é da minha esposa. Ele tem internet, mas estava parado, porque ela adoeceu e ela não tem condições de estar vendo. E por conta da nossa dificuldade nossa de ir para Manaus e voltar, então eu mandei ativar agora e nós vamos começar a usar, então eu vou tentar me adaptar para usar a algumas coisas que eu vou precisar”, explicou.

Das doze pessoas entrevistadas, somente cinco disseram ter internet fixa em casa e a maioria relatou dividir com a vizinhança e visitas que precisam do acesso. Duas entrevistadas também disseram dividir o pagamento da mensalidade com vizinhos. O custo relatado do acesso à internet fixa é de R\$ 150, mas a maioria não sabe ao certo o nome da empresa e a velocidade dos dados contratados, demonstrando fragilidades na relação das pessoas consumidoras junto às empresas envolvidas. Apenas a Comunitária 9 soube dizer os nomes dos pequenos provedores que oferecem a internet fixa na localidade: Alfa Net Telecom e A3 Soluções Integradas.

A Comunitária 3 falou sobre o pagamento que é de “R\$ 150 mensais, se passar da data a gente paga juros. Eu não sei o nome da empresa, eu pago o boleto na lotérica, mas não sei o nome. Mas a pessoa com quem eu conversei sobre tudo foi o Seu André, ela oferece 10 MB, eu acho”, descreveu.

Chama atenção entre quem não tem internet fixa os motivos de não acessarem o serviço. A maioria relata não ter como custear, mas a Comunitária 2 explicou que não tem internet em casa e que utiliza na casa de amigas/os que moram na parte central da comunidade, quando

faz visitas: “Sim, na casa dos meus amigos que têm internet. Na casa dos amigos, mas não dos vizinhos porque eu moro no sítio. Porque quando enche, sobe o Rio, aí teria que passar um rádio, essas dificuldades. Por isso que não temos internet. Mas os meus amigos moram distantes (do rio), até”, revelando que o acesso à banda larga e a distribuição da infraestrutura dela são influenciados pelo regime de cheia e seca do rio Tarumã-Açú.

Quase todas as pessoas entrevistadas utilizam como único dispositivo de acesso à internet os aparelhos celulares, sendo que a maioria os utiliza com frequência diária para esse fim.

Cerca de metade das entrevistadas relatou compartilhar o aparelho com outros familiares e a grande maioria utiliza planos pré-pagos, adicionando créditos ao longo do mês quando é necessário e possível. Uma das exceções é a Comunitária 2 que contrata os serviços de telefonia com internet através de um Plano Controle:

“Eu pago no final a conta. Porque aqui até isso é difícil. Quando era antes, eu tinha que colocar (créditos) mas é difícil, às vezes não tinha a maquininha para pôr ou não estava funcionando. Aí eu fiz o plano e melhorou. Eu pago o mesmo valor todo mês, porque eu só posso pagar aquilo”, explicou.

Complementando que paga o valor fixo de R\$ 39,00 para a Operadora Vivo. Os outros relatos mostraram que são utilizadas linhas telefônicas pré-pagas, com o mínimo de R\$ 15,00 por mês.

A maioria indica como melhor operadora para a localidade a Vivo, seguida por poucas pessoas que utilizam a Tim. Segundo estas falas, os serviços das demais operadoras como a Claro e a Oi, que chegou a construir uma antena na comunidade no passado, mas nunca a operacionalizou, não funcionam na localidade. Mas, em geral, há relatos de que a conexão móvel é instável e funciona em localidades específicas, forçando usuárias/os a se deslocarem quando precisam acessar a rede.

A maior parte das pessoas não soube especificar o pacote de dados contratado pela operadora de telefonia, mas todas concordam que a internet ofertada não é o bastante para o uso mensal. Enquanto a Comunitária 1 colocou créditos adicionais ao longo do último mês, a Comunitária 3 não conseguiu: “Não atendeu a necessidade para o mês todo, só durou 15 dias e depois eu fiquei só no Wi-Fi (de casa)”.

Apenas três comunitárias conseguiram identificar que a operadora realiza a prática de zero-rating.⁵ A Comunitária 2, que paga o Plano Controle da Operadora Vivo; a Comunitária 8, que recebeu a oferta do Plano Controle, mas preferiu continuar no pré-pago da Vivo; e a Comunitária 12, que também contrata um Plano Controle da Vivo.. Sobre essa prática, a Comunitária 2 falou:

“Só o Instagram e as mensagens de voz, né? Que eu acho que é a mesma coisa... não, me confundi, é o WhatsApp e as mensagens de voz que continuam. O Instagram não funciona sem crédito”, recordou.

(5) Zero-rating, ou acesso patrocinado, é a prática de não descontar da franquia de dados o uso de certos aplicativos, especialmente o WhatsApp (Meta). Assim, ao final da franquia, o consumidor fica restrito aos aplicativos patrocinados, tendo acesso a serviços públicos e financeiros de forma limitada. Os impactos pela prática pertencem, principalmente, às classes C, D e E. Para saber mais sobre o assunto, acesse: https://idec.org.br/arquivos/pesquisas-acesso-internet/idec_pesquisa_internet-movel-pelas-classes-cde.pdf

Ao ser perguntada se a prática da interrupção de alguns serviços em detrimento de outros é justa, a Comunitária 2 disse considerar qualquer suspensão de serviços para a zona rural injusta:

“Do meu ponto de vista, para nós que moramos aqui, eu não acho muito correto. Porque às vezes existe a dificuldade da gente se locomover para pagar uma conta. Por exemplo, eu fiquei agora dois meses sem pagar conta porque estava muito seco (o rio). E nossa, para eu andar tudo aquilo de escada (ponte) e a seca e tudo, eu venho lá do sítio, chego a andar quase 10 km e como era só o telefone, eu estava no WhatsApp me comunicando para o mais urgente”, declarou.

A Comunitária 12 também considera a prática errada: “Porque tipo assim, se liberam um, tem que liberar o outro também”, afirmou.

Apenas duas entrevistadas, as Comunitárias 9 e 12, utilizam outros dispositivos para acessar a internet em casa. Ambas utilizam uma televisão que se conecta à internet fixa, pela qual suas respectivas famílias assistem vídeos e programas infantis.

Chama atenção nesse bloco que 3 de 12 Comunitárias/os não utilizam internet em nenhum dispositivo, demonstrando que parte da comunidade ainda não possui qualquer acesso à internet. Mesmo entre as nove pessoas que a utilizam, apenas cinco conseguem custear uma internet fixa em suas casas e sete utilizam planos de telefonia pré-pagos, cujos pacotes de dados geralmente não atendem as necessidades mensais.

Pode-se perceber também que não há uma identificação explícita de quais são as empresas que oferecem internet fixa na comunidade e nem mesmo informações evidentes sobre a qualidade da conexão, seja das empresas locais de banda larga ou dos pacotes de telefonia e internet contratados das operadoras de telefonia. Afinal, entre os relatos apenas uma pessoa sabia o nome dos provedores que oferecem a internet fixa, o que demonstra fragilidades nessa relação de consumo. A fala do Comunitário 4 também indica que essas empresas começaram a operar de forma irregular na comunidade, sem consentimento da Semmas, logo, sem atender às exigências legais de operar numa Reserva de Desenvolvimento Sustentável.

Usos

A respeito do conceito de inclusão digital (BONILLA, OLIVEIRA, 2011, p. 43), há impressões e ideias diferentes sobre as situações que a comunidade vive:

A Comunitária 1 respondeu sobre o conceito e sua própria situação:

“inclusão digital, na minha concepção, é esclarecimento, que o morador navegue nas redes sociais e fique conectado com as coisas no mundo. Porque nós moramos aqui na Floresta Amazônica, nós moramos no interior, vamos dizer. A inclusão digital é um projeto que assim, eu ouvi isso no projeto da Prefeitura (de Manaus) de que ia colocar em todas as comunidades rurais de que os alunos iam estudar com tablet que a Prefeitura ia dar com internet. Isso eu acho uma inclusão na vida do ribeirinho.

(...)

Eu sim, porque de primeira nós não tínhamos nada. Não tinha sinal de nada, amigo. É. Não tínhamos nada. Então hoje em dia eu me considero. Hoje temos um grande avanço com o Vivo Turbo, essas duas internets (de banda larga) que temos aqui, nessas duas redes”.

A Comunitária 2 falou sobre inclusão digital e queixou-se de sua própria situação:

“Olha, eu não entendo muito dessas coisas assim, eu só entendo essas novas necessidades. E para nós aqui, moradores, a inclusão digital boa seria importante devido a divulgação das nossas atividades, por exemplo: o artesanato. As nossas atividades, por exemplo, nós

temos essa feira aqui, que foi montada com apoio da Associação de Moradores para nossa subsistência, porque vivemos dentro de uma Reserva de Desenvolvimento Sustentável. Mas a gente não pode divulgar 100% para um visitante que está chegando.

(...)

Nesse contexto eu não me considero incluída digitalmente, porque eu só uso mesmo o celular para as necessidades mesmo essenciais, eu não me considero aquela doente de usar, mas não vou dizer que eu me considero... não sei dizer se eu posso me considerar incluída digital, eu até gostaria de me considerar. Mas não tanto por conta da dificuldade das operadoras da gente ficar assim, do jeito que está”.

O Comunitário 4 associou a ideia de inclusão digital aos serviços que podem ser realizados através da rede:

“Inclusive eu acho que isso é uma coisa que às vezes eu necessito. Porque aqui na comunidade nós não temos um sistema de informática. A gente precisa de uma cópia, de uma impressão, de uma coisa digitada, aí não tem”, disse.

Ao ser perguntado sobre sua situação, respondeu que:

“Não por mim mesmo, mas porque eu preciso. Por exemplo, por mim eu não vou fazer, porque eu não tenho informática, eu não sou um cara informatizado, mas a minha inteligência faz com que eu possa fazer isso aí. Eu tenho acesso porque eu preciso, eu preciso de ter documento digitado, porque tem órgão que eu não posso entrar com documento manuscrito”, explicou.

O Comunitário 10 não se considera incluído, mas acha que é algo importante no mundo atual: “Pelo meu conhecimento, eu não tenho muito, mas inclusão digital hoje é na área moderna, onde todo mundo já se conectou, diferente do passado. Até a televisão era analógica, mas hoje ela é digital”, explicou. A Comunitária 12 pontuou que a inclusão digital diz respeito a quem usa internet e por conta disso pode se considerar incluída, visto que usa muito a internet. Nas outras entrevistas, não se soube dizer o que é pensado sobre inclusão digital ou mesmo se podem se considerar parte dela ou não.

Ao perguntarmos sobre o auxílio que recebem de outras pessoas para utilizar a internet, a maioria afirmou recebê-lo de irmãos/as, filhos/as e netos/as para resolver problemas pelo celular. Porém, não conseguem auxiliar outras pessoas, apenas repassam os pedidos a quem já os/as auxilia.

Quando perguntados sobre uso de aplicações, os entrevistados apresentaram um rol de perfis diferenciados, para fins de comunicação, os seguintes aplicativos foram citados durante as entrevistas: WhatsApp, Facebook, Instagram e TikTok. Quando perguntados sobre aplicativos nos quais buscam se informar, estes foram mencionados: Facebook, YouTube, Google, Instagram e o aplicativo Amazonas Em Tempo, um jornal local.

Para o acesso a serviços, os comunitários citaram estes aplicativos: Caixa Econômica Federal, Banco Bradesco, Banco do Brasil, Banco Santander, AgiBanco, Gmail, WhatsApp e Universidade Federal do Amazonas. Quando perguntados sobre o uso de aplicativos para diversão, citam-se estes: Facebook, TikTok, YouTube, Kwai, Off Player e Instagram.

Grande parte das entrevistas mostrou que as atividades não foram realizadas por conta de problemas de conexão. A Comunitária 1 fez o seguinte relato:

“Vixi, várias coisas. Ação Social de documentação, por exemplo, que vem para comunidade. A gente espera o ano todo. Um dia veio uma, do PAC (Pronto Atendimento ao Cidadão). Chegou

aqui e na hora de ligar, para fazer a retirada do documento, da carteira. A internet, “túm”, foi embora. E a comunidade ficou aguardando, muita gente, para retirar a documentação. E não chegou essa internet. (...) Porque nós esperamos esse mutirão de documentação (durante) um ano e para não realizar ele no dia, foi um caos. Foi todo mundo embora sem a documentação, porque não conseguia. Só era possível acessar as carteiras pela internet, porque era tudo digital”, destacou.

A Comunitária 2 destacou a dificuldade de agendar consultas médicas em Manaus, pela demora da chegada de informações quando há mudanças ou reagendamentos. A Comunitária 3 falou sobre a dificuldade de estudantes acompanharem as atividades online desde o início da pandemia e também sobre uma audiência jurídica online acerca da pensão alimentícia, que ela precisou ir para Manaus participar. A Comunitária 9 falou sobre a dificuldade de assistir aulas de cursos, uma vez que os serviços de internet passam por muitas quedas na comunidade.

A respeito da participação de grupos de conversa entre habitantes, foram indicados alguns nas entrevistas: o grupo de WhatsApp de venda e troca de produtos das mulheres da comunidade foi citado algumas vezes, o grupo de presidentes de Associações das Comunidades da RDS e um grupo da comunidade indígena no WhatsApp também foram mencionados. Apenas cinco das pessoas entrevistadas conhecem e interagem com o perfil da comunidade que existe no Facebook.

Nos relatos houve uma mudança das necessidades de acesso à internet por conta da pandemia. A Comunitária 2 foi uma que relatou essa necessidade: “Eu acho que foi por isso mesmo que eu passei a usar mais, por causa da falta de contato. Por isso mesmo eu comprei logo esse celular, porque o meu era comum, só funcionava ligação e mensagem”, contou.

O Comunitário 7 falou sobre os serviços que passaram para o virtual para evitar o contágio: “Fez eu usar mais internet, porque eu queria ir em Manaus, mas para evitar, a gente usava a internet, para não ter que ir na multidão”, disse. A Comunitária 9 falou que passou por mudança de hábitos: “Fez eu me viciar, eu passei a utilizar mais (internet) dentro de casa. A única coisa para você (fazer) era assistir um filme, um vídeo, tudo na internet”, avalia.

A Comunitária 12 falou que “Sim, porque ficou mais complicado e isso fez que a gente se conectasse mais um pouco, né?”, demonstrando ter percebido que essa frequência de uso mudou.

Nesse bloco de entrevistas destacamos as percepções sobre a importância do uso da internet nas falas sobre inclusão digital. Mesmo assim, em parte dessas falas Comunitárias/os não se sentem incluídas/os ou se questionam se de fato estão, visto a forma com que os serviços são ofertados na comunidade. Chama atenção que, em alguns dos relatos, aparece a ideia de que as pessoas se consideram incluídas digitalmente apenas por conta da presença de serviços de Internet fixa, o que não havia anteriormente.

A maioria dessas respostas se aproxima de um conceito de inclusão digital instrumentalista; de simples acesso e uso da rede ou ainda da inclusão como processo para um mundo moderno do qual Comunitários/as não fazem parte. Nenhuma dessas falas, portanto, se aproxima da inclusão digital defendida por Bonilla e Oliveira (2011). Ao mesmo tempo, há nelas uma percepção de diferenças entre a posição em que estão, de pouco conectados/as, com um mundo globalizado no qual almejam chegar.

É considerável a presença dos aplicativos de grandes empresas internacionais no bloco de perguntas sobre usos: todos utilizam bastantes aplicativos como WhatsApp, Instagram e o

Facebook, ambos da empresa Meta para diversos usos. Além do TikTok, YouTube e Kwai para entretenimento. Mesmo que nem todos esses aplicativos seja favorecidos pelas práticas de zero-rating dos pacotes de telefonia, as pessoas dependem muito deles e os utilizam até como fonte de informação em detrimento dos veículos de comunicação tradicionais.

Nos usos de aplicativos para serviços, os aplicativos de banco privados e públicos aparecem com destaque, talvez por conta da migração de muitos serviços bancários para o online e o surgimento do serviço Pix nos últimos anos.

As queixas sobre a baixa conectividade e instabilidade dos serviços se desdobram sobre diferentes dimensões da vida nos relatos. Dentre os problemas que a falta de conexão causa, podemos destacar os prejuízos nos acessos a serviços de cidadania, como serviços de saúde, educação e acesso à justiça. Fica evidente, assim, que o acesso à rede é cada vez mais necessário e que residentes da comunidade já sentem o peso das limitações de acesso.

O senso de comunidade nos espaços virtuais ainda é tímido, mas aparece nos grupos de conversação sobre questões administrativas e financeiras e nas interações com o único perfil em rede social da Comunidade Nossa Senhora do Livramento relatado. Fica a impressão de que se utilizados de forma perene e organizada, Comunitárias/os gostariam de participar e interagir nesses espaços.

Limites e possibilidades

Ao avaliarem os serviços de internet disponíveis hoje na comunidade, há uma percepção de que a situação melhorou muito, mas ainda são insuficientes:

“Eu vou falar, do meu ponto de vista, nem bom é. Eu colocaria como regular. Porque as vezes o telefone não funciona e mesmo tendo crédito ele não passa as mensagens no tempo exato. As mensagens custam a chegar e isso me dificulta muito. Às vezes você quer marcar uma consulta pela internet e você não consegue porque a internet está lenta”, disse a Comunitária 2.

Os problemas da infraestrutura acabam prejudicando o acesso à internet, seja via banda larga fixa ou dados móveis, como podemos perceber em alguns desses relatos:

“O principal problema hoje é que o rio está seco e aí os motores de rabeta⁶ passam por cima do cabo e cortam. Aí demora a voltar. Passam 4 dias, 3 dias (sem internet). Tem vezes que a empresa ajeita em 2 dias, 3 dias, mas na maioria das vezes são 3 dias pra ajeitar. Todo ano tem seca no rio e todo ano temos esse problema nessa época, porque o rio está baixo. Também já tivemos problema porque o morador foi derrubar uma árvore para limpar os fios elétricos e aí caiu um pedaço de árvore em cima do fio da internet. E a gente não sabia que aquilo ia dar problema. Foi próximo da minha casa e eu pedi para o morador só emendar o fio. E não era isso, o fio da internet é diferente”, conta a Comunitária 1.

Em outras falas fica evidente que o fornecimento da conexão é prejudicado pelos problemas no fornecimento de outros recursos na localidade:

“Quando chove que caem os cabos da Manaus Energia e aí cai tudo. Porque não tem luz, não tem internet. Agora, o Seu André colocou placas solares que quando a luz cai a gente liga o gerador e aí a internet volta, igualmente quando tem energia. Toda semana falta luz e falta internet, a menos que a gente ligue o nosso gerador e o rapaz que cuida da internet liga o dele e aí nós ficamos com internet”, disse a Comunitária 3.

(6) Motores de barcos pequenos, comuns na região amazônica.

O Comunitário 4 chama atenção em sua resposta para trâmites mais regulares para disponibilização do serviço na comunidade:

“O problema de acessar a internet na comunidade é você começar pelo início. Primeiro você tem que fazer uma pesquisa, fazer um projeto. Se você não entende a realidade da Comunidade como você vai iniciar um projeto? Outra é que você precisa procurar os caminhos legais porque se trata de uma Reserva, o gestor vai lhe informar direitinho e você vai procurar saber de quem mora da Comunidade. Quem mora aqui é que sabe do que precisa. Você não vai entregar um pacote de internet de qualquer jeito”, falou se referindo às empresas provedoras que atuam hoje na Comunidade.

Sobre a formalização de queixas em relação a falhas na prestação dos serviços, apenas a Comunitária 3 disse já ter reclamado sobre os problemas em questão, o que motivou a instalação das placas solares pela empresa prestadora do serviço.

As pessoas entrevistadas pretendem melhorar seus acessos à internet e acreditam que se uma empresa maior oferecesse internet fixa, o serviço prestado seria melhor para a comunidade. A Comunitária 2, por exemplo, pretende instalar um roteador utilizando a internet da Vivo em sua casa.

Grande parte não se sente segura em utilizar a internet por conta de golpes virtuais, por conhecerem pessoas que já sofreram com esse tipo de crime. Ao mesmo tempo, como métodos de segurança contra golpes virtuais, só conseguem ficar cuidados no fornecimento de dados pela internet e na verificação de dados bancários antes de realizar transferências.

Quando perguntadas/os a respeito de uma possível oferta de cursos sobre temas ligados à internet, Comunitárias/os demonstram interesse, mesmo que não apresentem certeza sobre os conteúdos que têm interesse em aprender. A Comunitária 1 falou sobre o interesse em ensinar mais sobre a internet para as crianças da comunidade:

“Saber como... eu não sei nada sobre a Internet. Eu vou logo dizer assim: eu não sei para onde vai, como vai, igual a uma professora de internet que fosse ensinar para alguém, eu não sei. Eu gostaria de um curso avançado, né? Porque eu, como líder da comunidade, eu queria apresentar para essas crianças, porque eu trabalho muito com criança, né? Eu queria assim... aqui nós temos um espaço para colocar umas 20 ou 30 crianças e ‘Vou ensinar para vocês, eu sei isso e isso da internet, sei como usar, sei como fazer’, eu queria isso, eu como líder comunitária”, disse.

Há uma vontade de aprender coisas para além da obrigatoriedade pela necessidade, como na resposta da Comunitária 2: “Eu gostaria de aprender a lidar com a internet em si. Porque o pouco que eu sei eu aprendi por necessidade e foi assim, na marra, de qualquer jeito”, pondera.

A Comunitária 5, que não utiliza internet atualmente, gostaria de participar. “Eu queria aprender a ver com os meus olhos e seguir um caminho certo, sabe? Todo mundo aqui quer, o negócio é que aqui não temos como”, afirmou.

O Comunitário 6 também:

“Eu queria aprender a utilizar a internet para conversar com as pessoas de fora, para eu ter aquele pensamento melhor para levar a vida, ajudar as pessoas que não têm Internet, temos que fazer a melhora. Eu até que participaria. Mas para mim eu ter a Internet, mas não saber ler, o que vale é a inteligência”, avaliou.

O Comunitário 7 falou sobre as coisas específicas que gostaria de aprender melhor:

“Eu gostaria de aprender a fazer a transferência, se comunicar com o mais longe, saber o que

está acontecendo do outro lado do mundo. Porque eu não consigo não, minha leitura é bem pouca, eu peço para os meus filhos fazerem, mas nem sempre eles podem”, explicou.

Segundo as respostas coletadas, não houve ainda nenhum debate sobre a melhoria da internet na comunidade. Em parte, por não ser uma prioridade hoje para habitantes e em parte pela novidade da chegada do serviço de banda larga fixa. Como ficou evidente nas palavras da Comunitária 2:

“Não houve (debate sobre a melhoria da internet), não é uma pauta porque as internet vieram assim, aleatórias, de empresas particulares, inclusive tem uma Internet que aqui as pessoas reclamam muito de não ser acessível no preço. As pessoas dizem que pagam e não recebem nem comprovantes que pagaram o boleto. Do meu ponto de vista isso é um problema. Porque você precisa ter um comprovante que você paga pelo serviço”, avaliou.

As respostas recebidas sobre como melhorar a internet na comunidade passam pela chegada de serviços de empresas maiores e também pela solução para as faltas de energia na localidade. Nesse sentido, a Comunitária 8 disse que o problema de conectividade poderia ser resolvido “colocando uma antena de Wi-Fi para todo mundo aqui no morro. Eu ouvi falar que colocaram uma antena lá no posto de saúde e falaram que é para a comunidade”, especulou.

O Comunitário 10 respondeu no mesmo sentido, apresentando uma percepção que a infraestrutura atual não oferece bons serviços:

“Eu acho que, na nossa situação, de Manaus, a operadora Vivo, as outras operadoras deveriam instalar uma torre receptora de sinal, eu não sei bem como funciona essas coisas. A Oi tem uma torre aqui, mas não tem nada, não utilizam”, pontuou.

Ninguém que foi entrevistada/o ouviu falar antes sobre redes comunitárias de internet, e apenas a Comunitária 1 perguntou sobre o que se tratava, demonstrando interesse na construção de uma na Comunidade do Livramento.

Em todas as entrevistas, quem utiliza a internet considera que a melhoria do serviço seria importante para a comunidade, seja ajudando as crianças nas aulas ou comerciantes e artesãos/as em seus negócios. Mesmo quem não utiliza a internet considera que se toda a comunidade tivesse acesso, suas vidas melhorariam. Segundo o Comunitário 6:

“Ia melhorar a vida da gente para gente fazer uns projetos, fazer um trabalho, faz um projeto e apresenta para as pessoas aí de fora, porque tem muita gente que ganha tudo só na Internet. O meu prazer seria fazer isso aí”, disse.

Fica evidente nesse bloco final de respostas que os problemas de infraestrutura da comunidade impactam os serviços de internet ali ofertados. O regime de cheia e seca do rio também modifica essas variáveis, no caso dos cabos que atravessam os rios.

As respostas positivas sobre o interesse em aprender mais sobre a internet indicam um desejo em compreender para além do trivial, mesmo que não haja certeza sobre os conteúdos. Há um consenso sobre a importância do acesso à internet, mas as soluções apresentadas nas entrevistas ainda estão mais focadas na chegada de empresas maiores para oferta de internet mais veloz e não em formas de autogestão ou soluções por meio de arranjos institucionais buscados pela comunidade. Agora que as percepções e relatos de Comunitárias/os foram evidenciados, vamos passar à síntese dos assuntos e às propostas que podem ser realizadas a partir dos conteúdos expostos.

SÍNTESE DOS ASSUNTOS E POTENCIAIS DESDOBRAMENTOS

Ao longo das doze entrevistas realizadas com habitantes do Livramento, chama atenção como as rotinas dessas pessoas, suas ocupações e suas necessidades são influenciadas pelo contexto amazônico no qual estão inseridas. No diálogo sobre internet há uma percepção de como essa tecnologia, nova para a maioria, pode conectar o lugar distante onde vivem com o mundo, mesmo que o mundo seja Manaus, que fica a poucos quilômetros dali.

Ao mesmo tempo, quando as questões de infraestrutura surgem e os serviços de internet parecem não operar de forma regular por não seguirem as regras da RDS, onde fica a comunidade, evidencia-se como essas populações têm suas vidas afetadas por viverem numa Unidade de Conservação. Importante destacar que a comunidade existe desde 1973, mas somente em 2005 a Reserva foi criada.

É possível perceber também como a desigualdade de preços e oferta de serviços entre as zonas urbanas e rurais da região Norte impacta nas possibilidades de acesso da população dessa localidade.

No conjunto de percepções apresentadas, a comunidade utiliza a internet em suas rotinas para resolver muitas coisas, mesmo utilizando os serviços instáveis e intermitentes que conseguem contratar. Não há muito conhecimento sobre velocidade de conexão, quantidades de dados móveis ou mesmo o nome das empresas provedoras de internet fixa. Essa falta de conhecimento demonstra uma fragilidade nessas relações de consumo e a pouca oferta existente deixa as pessoas mais dependentes dos poucos serviços disponíveis.

Durante o trabalho de campo foram identificadas divergências de opinião das lideranças comunitárias atuais sobre os provedores que oferecem internet fixa na comunidade. A Comunitária 1, atual presidenta da Associação de Moradores da Comunidade, não vê problemas na atuação dos provedores, uma vez que a prestação de serviços melhorou muito o acesso. Já o Comunitário 4, que representa a Comunidade no Conselho da RDS do Tupé, considera o fornecimento dos serviços precário, uma vez que estão sendo operacionalizados sem a anuência da Semmas e com preços proibitivos para a maioria.

Essa divergência de opiniões não é compartilhada pela população do Livramento, que no geral é muito carente de serviços de internet de boa qualidade e baixo preço e vê com bons olhos qualquer oferta de internet na localidade ou de melhoria dos serviços que já existem. A maioria não consegue acessar uma internet fixa por conta dos preços proibitivos e acaba utilizando apenas os serviços de internet móvel, que funcionam de forma irregular na comunidade.

As respostas sobre inclusão digital demonstram que Comunitárias/os têm compreensão de como o acesso à rede é importante atualmente, mesmo que não expressem a importância dela para a garantia de seus próprios direitos. Há uma vontade de, por meio desse acesso, participarem de uma vivência tecnológica e, no seu imaginário, próspera, garantindo a melhoria de suas vidas e das pessoas com quem se relacionam.

No pouco acesso que têm, acabam utilizando serviços das grandes empresas da internet da atualidade, sem estarem a par dos debates atuais sobre o modelo de negócio dessas grandes empresas e como tratam os dados de usuárias/os. Aplicativos como WhatsApp, Instagram, Facebook, TikTok, YouTube, Kwai já estão inseridos em suas rotinas, mesmo que tenham um acesso limitado à rede. Os espaços virtuais que frequentam não são centrados nas questões da comunidade, mas alguns grupos de conversação e um perfil público da comunidade se fazem presentes.

Na parte das entrevistas sobre limites e possibilidades fica perceptível como as questões naturais do local, como as fortes chuvas ou a seca dos rios, impactam na ausência de uma infraestrutura mais robusta para o fornecimento de serviços na comunidade. Talvez por essa ausência, grande parte das soluções indicadas para esses problemas seja trazer empresas maiores que as atuais para que forneçam serviços com uma infraestrutura melhor.

Nesse sentido, recomenda-se que a Prefeitura Municipal de Manaus, por meio da Semmas, atue de forma proativa junto à empresa concessionária de energia elétrica Amazonas Energia na melhoria da infraestrutura para que o serviço oferecido deixe de ser intermitente. Da mesma forma, é preciso que o poder público verifique a regularização dos pequenos provedores de internet fixa que atuam na comunidade, tanto no que se refere à legislação que rege o território da RDS quanto nas permissões de atuação comercial, a fim de garantir os direitos da população.

Outra recomendação diz respeito às empresas de telefonia que operam na região de Manaus e fornecem um serviço perene para habitantes da zona urbana, mas que não o fazem para uma comunidade rural localizada a poucos quilômetros da capital. Nas entrevistas foi indicado que mesmo a Vivo e a Tim, cujos sinais conseguem chegar à localidade, não operam de forma uniforme na comunidade e é contínua na Comunidade.

A antena localizada na entrada da Comunidade do Livramento, próxima da Igreja Católica, teria sido montada, de acordo com habitantes, pela empresa de telefonia Oi, mas nunca foi colocada em funcionamento. O relato não explica o motivo da interrupção das operações, mas o fato indica que é possível que essas empresas invistam em infraestrutura na comunidade.

O interesse em cursos que ensinem assuntos ligados à internet e à falta de conhecimento sobre o tema das redes comunitárias indica um grande potencial na comunidade para atuação de organizações que queiram contribuir com uma melhor compreensão dessas pessoas sobre os seus direitos como cidadãos/as e consumidores/as. Além disso, fazer a conscientização de como funciona o mercado de telecomunicações no Norte do Brasil e quais as soluções alternativas àquelas oferecidas por ele.

Ao longo do trabalho de campo várias vezes foi comentado que nunca alguma organização foi até a comunidade conversar sobre o assunto. A forma acolhedora com a qual nos atenderam e o interesse que têm pelo assunto demonstra haver abertura para diferentes atuações que podem melhorar o acesso à internet na localidade seja por meio de orientação a respeito dos direitos coletivos de acesso à esses serviços e de como pleiteá-los oficialmente frente a órgãos e empresas envolvidas, seja através da oferta de cursos e formações para que a comunidade entenda como funciona a internet e o que podem fazer para garantir sua inclusão digital.

UMA AGENDA PARA A CONECTIVIDADE NA AMAZÔNIA BRASILEIRA

A marca do acesso à internet no Brasil, e na Amazônia, é a desigualdade, o preço alto e a predominância do acesso móvel. Um cenário notadamente excludente, que pouco se modifica apesar do crescimento dos acessos observado ao longo dos anos. A pandemia evidenciou que os desafios de conectar os amazônidas à internet seguem lado a lado com antigas demandas, tais como a necessidade de expansão de oferta de serviços de telecomunicações para regiões que não contam com cobertura de fibra óptica e democratizar o acesso à internet fixa, bem como ampliar de forma exponencial a disponibilidade de equipamentos de tela grande (computadores e laptops) para a população.

Como se viu, a expansão não é uniforme, apresentando severas desigualdades no acesso (face quantitativa) e no uso (face qualitativa) da Internet, especialmente por entre classes sociais e regiões do país. O acesso à internet de qualidade na Amazônia ainda permanece restrito a uma parcela da população mais rica, o que restringe bastante as possibilidades de acesso universal a esse direito fundamental e se configura mais uma faceta da desigualdade social na região.

Com a finalidade de solucionar as discrepâncias ainda existentes no acesso à internet no Brasil, em especial por classes sociais, é imperativo que o país sacramente em sua legislação o reconhecimento do acesso à internet como um direito fundamental e do serviço de banda larga fixa como um serviço público, e portanto, sujeito a exigências de universalização, continuidade, modicidade e controle de preços. Além disso, é urgente considerar os efeitos deste cenário sobre o direito à comunicação, sobretudo à liberdade de expressão, ao acesso à informação e à própria participação política. Enquanto a desinformação é apontada como problema estrutural das democracias contemporâneas, o principal instrumento de combate a este, a verificação de informações, é diretamente impactada e limitada pelo modelo de acesso móvel construído no Brasil.

Considerando esta premissa, é necessário que o país atue de forma planejada, porém urgente, para enfim universalizar o acesso à internet banda larga, adotando, para tanto, uma série de medidas complementares, conforme abaixo. Vale ressaltar, contudo, que além de não serem exaustivas, podem e devem ser acompanhadas de políticas públicas de inclusão digital que considerem o acesso à Internet um direito associado a outros direitos, como o de liberdade de expressão, o de acesso a serviços públicos, o de acesso à informação, entre outros. As barreiras de acesso — regulatórias, sociais e econômicas — constituem elementos que acirram a desigualdade social no Brasil.

Após mais de 20 anos de privatização da telefonia no Brasil, fica evidente que a oferta por agentes do mercado, sozinha, não dá conta de prover o acesso à Internet com a equidade necessária. Diante do quadro apresentado, apresentamos um conjunto de recomendações para superar os obstáculos e dificuldades identificados ao longo do texto:

- Definição da universalização do acesso à internet fixa como o principal objetivo do desenvolvimento de políticas de acesso à internet.
- Definição de um regime administrativo para a exploração do serviço de acesso à internet, que seja compatível com a sua natureza de serviço público essencial.
- Construção de uma política estruturada de banda larga fixa com investimentos robustos em infraestrutura e em ofertas de último quilômetro para a população de baixa renda, indígena e em áreas rurais, com a previsão explícita do acesso móvel como uma modalidade complementar para a garantia do acesso à internet.
- Fim do contingenciamento dos recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) e destinação dos recursos com foco na expansão das redes de alta velocidade em localidades ainda não atendidas.
- Criação de políticas que garantam a oferta de pacotes de internet em banda larga fixa a preços populares para as camadas mais pobres da população, com garantia de qualidade e velocidades mínimas.
- Estimular, por meios regulatórios e fiscais, a criação e desenvolvimento das Prestadoras de Pequeno Porte (PPPS).

- Adotar políticas de incentivo para a produção e oferta de equipamentos de conectividade compatíveis com a tecnologia 5G a preços acessíveis, de forma que o preço de celulares e outros aparelhos não sejam um fator que deixe para trás milhares de pessoas.
- Considerar que redes comunitárias são operadoras de cunho social de atuação não comercial, devendo receber tratamento assimétrico compatível com sua natureza e papel fundamental para a promoção da inclusão social, fortalecimento local e expansão da infraestrutura de telecomunicações para áreas e comunidades negligenciadas.
- Facilitar a integração de projetos de conectividade comunitária a programas de inclusão digital, políticas digitais e infraestrutura organizados pelo poder público, principalmente quando houver possibilidade de aproveitamento de links para backhaul e cooperação com escolas públicas e instituições de ensino superior.
- As políticas são de responsabilidade compartilhada por União, Estados e Municípios, devendo o poder público federal dispor de meios, formas e recursos para apoiar os demais entes federativos. Estados e municípios devem incorporar essa missão como sua atribuição e criar políticas públicas para universalizar o acesso à internet e a dispositivos de qualidade.
- Estas políticas precisam ser universais e equânimes e considerar as especificidades de todos os habitantes das comunidades indígenas e tradicionais, bem como a situação da oferta de infraestrutura local de conectividade. Nenhuma comunidade pode ficar para trás.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Decreto-Lei n.º 7.175, de 12 de maio de 2010 (13 de maio de 2010). Institui o Programa Nacional de Banda Larga – PNBL. In: *CASA CIVIL da Presidência da República, Subchefia para Assuntos Jurídicos*. Brasília: Imprensa Oficial. <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DEC&numero=7175&ano=2010&ato=ce3gXRU5EMVpWT56b>.
- Bonilla, M. H. S., Oliveira, P. C. S. de. Inclusão digital: Ambiguidades em curso. In: Bonilla, M. H. S., Pretto, N. de L. *Inclusão digital: Polêmica contemporânea*. Salvador: EDUFBA, 2011, p. 23-48.
- Gondim, N. (2019). *A invenção da Amazônia*. Manaus: Ed. Valer.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Regiões de influência das cidades*: 2018. (2018). 1. ed. Rio de Janeiro. <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101728>.
- Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2017. (2018). Rio de Janeiro. https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101631_informativo.pdf
- INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR; DERECHOS DIGITALES. (2022). *Acesso à internet na região Norte do Brasil*. 1 ed. São Paulo. <https://idec.org.br/pesquisas-acesso-internet>.
- MANAUS, Prefeitura Municipal de Manaus. (2017). *Plano de Gestão da Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Tupé*. Manaus: Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Sustentabilidade.
- NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. (2022). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - tic Domicílios 2021*. 1. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil. <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2021/>
- Paulino, F. O., Guazina, L. S., Valente, J. C. L., Urupá, M., Carvalho, M. M. de. (2022). *Políticas de Comunicação no Brasil: Uma visão geral dos dois primeiros anos do Governo Jair Bolsonaro*. Revista Eptic, São Cristóvão, v. 24, n. 2, maio/ago.
- Lira, S. A. de. (2014). *Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Tupé: avaliação de condições socioambientais da comunidade Nossa Senhora do Livramento – Manaus/Am*. Dissertação (mestrado em Sociedade e Cultura na Amazônia) – Universidade Federal do Amazonas. Manaus.
- Lourenço, E. (4 de ago. de 2021). *Bolsonaro e Anatel trabalham contra a universalização da banda larga*. Coalizão Direitos na Rede, Porto Alegre. Notícias. <https://direitosnarede.org.br/2021/08/04/bolsonaro-e-anatel-trabalham-contra-a-universalizacao-da-banda-larga/>
- Santos, L. F. de S. (2020). *O panóptico verde: A invenção ambiental da Amazônia*. Manaus: Editora Valer.
- Melo, K. (2023). *Novo ministro das Comunicações anuncia investimentos nos Correios*. Agência Brasil. <https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2023-01/novo-ministro-das-comunicacoes-anuncia-investimentos-nos-correios>
- SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE. (2013). *Áreas protegidas*. Manaus: Semmas. <https://semmas.manaus.am.gov.br/areas-protegidas/>
- Vinuto, J. (2014). *A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto*. Temáticas, Campinas, SP, v. 22, n. 44, p. 203–220. DOI: 10.20396/tematicas.v22i44.10977. <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/10977>

www.derechosdigitales.org