



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
INSTITUTO DE ESTUDOS DA LINGUAGEM
LABORATÓRIO DE ESTUDOS AVANÇADOS EM JORNALISMO**

DANIEL SOARES PIRES

**INTERNET.ORG:
INCLUSÃO DIGITAL EM MÃOS PRIVADAS**

**CAMPINAS,
2017**

DANIEL SOARES PIRES

**INTERNET.ORG:
INCLUSÃO DIGITAL EM MÃOS PRIVADAS**

Dissertação de mestrado apresentada ao Instituto de Estudos da Linguagem e Laboratório de Estudos Avançados em Jornalismo da Universidade Estadual de Campinas para obtenção do título de Mestre em Divulgação Científica e Cultural, na área de Divulgação Científica e Cultural.

Orientador: Prof. Dr. Rafael de Almeida Evangelista

Este exemplar corresponde à versão final da Dissertação defendida pelo aluno Daniel Soares Pires e orientada pelo Prof. Dr. Rafael de Almeida Evangelista

**CAMPINAS,
2017**

Agência(s) de fomento e nº(s) de processo(s): Não se aplica.

Ficha catalográfica
Universidade Estadual de Campinas
Biblioteca do Instituto de Estudos da Linguagem
Crisllene Queiroz Custódio - CRB 8/8624

P665i Pires, Daniel Soares, 1986-
Internet.org : inclusão digital em mãos privadas / Daniel Soares Pires. –
Campinas, SP : [s.n.], 2017.

Orientador: Rafael de Almeida Evangelista.
Dissertação (mestrado) – Universidade Estadual de Campinas, Instituto de
Estudos da Linguagem.

1. Facebook (Firma) - Aspectos sociais. 2. Inclusão digital. 3. Utopias. 4.
Comunicação - Aspectos sociais. 5. Ideologia - Califórnia (Estados Unidos). I.
Evangelista, Rafael de Almeida, 1975-. II. Universidade Estadual de Campinas.
Instituto de Estudos da Linguagem. III. Título.

Informações para Biblioteca Digital

Título em outro idioma: Internet.org : digital inclusion in the hands of the private sector

Palavras-chave em inglês:

Facebook (Firm) - Social aspects

Digital divide

Utopias

Communication - Social aspects

Ideology - California

Área de concentração: Divulgação Científica e Cultural

Titulação: Mestre em Divulgação Científica e Cultural

Banca examinadora:

Rafael de Almeida Evangelista [Orientador]

Marta Mourão Kanashiro

Tel Amiel

Data de defesa: 27-10-2017

Programa de Pós-Graduação: Divulgação Científica e Cultural



BANCA EXAMINADORA

Rafael de Almeida Evangelista

Marta Mourão Kanashiro

Tel Amiel

**IEL/UNICAMP
2017**

**Ata da defesa com as respectivas assinaturas dos membros
encontra-se no SIGA – Sistema de Gestão Acadêmica.**

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, Rogério e Grace, que sempre me apoiaram em meus estudos.

À minha companheira Paula, que esteve ao meu lado incondicionalmente e me apoiou em cada estágio desta pesquisa, com carinho e paciência ímpares

AGRADECIMENTOS

Ao professor Rafael Evangelista, um pensador pouco ortodoxo que me ofereceu direções inesperadas em meu caminho acadêmico.

À professora Denise Braga, pessoa gentil e generosa que me ajudou a compreender o que é e porque fazer ciência.

À banca examinadora, cujas sugestões e críticas foram de imenso valor para esta pesquisa.

Aos professores do IFCH que contribuíram significativamente para minha formação.

Aos professores do Labjor que me ofereceram um novo mundo de conhecimentos e discussões.

Ao Thiago Mano Affonso, amigo que partiu cedo, que dividia as mesmas paixões acadêmicas e cujo ânimo foi essencial para que eu permanecesse neste caminho.

Aos amigos Evandro Cruz, Renato Salgado e Marcelo Furtado, com quem começaram os interesses que culminaram nesta pesquisa.

“Vivemos no capitalismo. Seu poder parece inescapável. Mas também assim parecia o direito divino dos reis. Qualquer poder humano pode ser resistido e transformado por seres humanos. Resistência e mudança frequentemente começa na arte e mais frequentemente na nossa arte — a arte das palavras.”

Ursula Kindred le Guin, ao receber o prêmio US National Book Award por suas contribuições à literatura estadunidense.

RESUMO

O *Facebook* em conjunto com outras seis empresas de telecomunicação idealizou o *Internet.org*, um projeto de inclusão digital que visa alcançar todos os habitantes do planeta, partindo do pressuposto de que o acesso à informação é um direito humano e que promovê-lo seria uma forma de superarmos problemas sociais como desigualdade social, escassez no atendimento médico, baixa escolaridade, dentre outros. A presente pesquisa parte das noções de utopia da comunicação, de Philippe Breton, e da ideologia da Califórnia, de Richard Barbrook e Andy Cameron, para situar ideologicamente o projeto e desta forma destacar seu alinhamento com projetos liberais — no sentido econômico — de sociedade. Para isso realizamos uma análise qualitativa dos argumentos do *Internet.org* à partir de dois artigos escritos pelo seu idealizador, descrição e análise do material publicitário dos dois primeiros anos do projeto e, para gerar contraste, as falas de seus críticos. O estudo também busca pensar o *Internet.org* sob a ótica de teorias de inclusão digital, afim de avaliar suas possibilidades benéficas e suas limitações. O projeto não considera de forma adequada todos os recursos necessários, o que no entanto não o invalida, pois a partir daí abrem-se possibilidades novas ao beneficiário.

Palavras-chave: Inclusão Digital, Utopia da comunicação, Ideologia da Califórnia, Facebook.

ABSTRACT

Facebook, along six other telecommunications companies, has designed Internet.org, a digital inclusion project that aims to reach all the inhabitants of the planet, based on the assumption that access to information is a human right and that promoting it would be a way of overcoming social problems such as social inequality, scarcity of medical care, low level of schooling, among others. The present research is based on the notions of the utopia of the communication by Philippe Breton and the ideology of California by Richard Barbrook and Andy Cameron to situate the project ideologically and thus highlight its alignment with liberal projects — in the economic sense — of society. In order to do this we perform a qualitative analysis of the arguments of the Internet, based on two articles written by its creator, describing and analyzing the publicity material of the first two years of the project and, in order to generate contrast, the critics' speeches. The study also seeks to think of Internet.org from the perspective of digital inclusion theories, in order to evaluate its beneficial possibilities and its limitations. The project does not adequately consider all the necessary resources, which, however, does not invalidate it, since from there new possibilities open to the beneficiary.

Key words: Digital Inclusion, Communication utopia, Ideology of California, Facebook.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	12
0.1 Contexto	17
0.1.1 A urgência de uma Inclusão Digital.....	18
0.2 Objetivos e questões da pesquisa	20
0.3 Metodologia de pesquisa	21
0.4 A estrutura da pesquisa	24
1. O <i>INTERNET.ORG</i>	26
1.1 <i>Internet.org</i>: uma definição de metas	26
1.1.1 O Valor da conectividade	33
1.1.2 O projeto	45
1.2 O <i>Internet.org</i> pelos outros e a violação da neutralidade de rede	49
1.2.1 Os coletivos que se opõem ao <i>Internet.org</i>	54
1.3 Da crítica externa para a análise crítica dos argumentos do projeto	57
1.3.1 Decompondo os argumentos	58
1.3.2 O <i>pathos</i> latente	67
1.4 Apelo social do projeto	68
1.4.1 Avaliando o apelo social do projeto	72
2. INCLUSÃO DIGITAL	75
2.1 Mudanças na sociedade	76
2.2 Um breve história do conceito inclusão digital	81
2.3 Razões para uma inclusão digital	85
2.4 Um ponto comum para inclusão digital	88
2.4.1 Recursos físicos	88
2.4.2 Recursos digitais	92
2.4.3 Recursos humanos	96
2.4.4 Recursos sociais	98
3. O <i>INTERNET.ORG</i> ENQUANTO PROJETO DE INCLUSÃO DIGITAL: RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS DE PESQUISA	100
3.1 Recursos físicos	101
3.2 Recursos digitais	102
3.3 Recursos humanos	106
3.4 Recursos sociais	106
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	109
4.1 A utopia da comunicação e os novos humanos	109
4.2 Sobre a inadequação do projeto e suas frestas	112

5. REFERÊNCIAS	117
6. APÊNDICE	127
7. ANEXOS	130

INTRODUÇÃO

O *Internet.org*, objeto de análise desta pesquisa, é um projeto fruto de uma parceria entre empresas de tecnologia liderada pelo *Facebook* que propõe a promoção da inclusão digital por todo o globo. Nesta introdução, iremos apresentar as premissas básicas do projeto e o contexto sócio-político no qual ele se encontra, sendo este contexto situado também dentro de uma discussão maior, a da utopia da comunicação.

O projeto *Internet.org* nasce em uma parceria entre o *Facebook* e seis diferentes empresas da área de tecnologia e comunicação, *Samsung*, *Ericsson*, *MediaTek*, *Opera Software*, *Nokia* e *Qualcomm*, com o objetivo de oferecer acesso gratuito à internet — ou a uma parte dela — em países menos desenvolvidos¹, como dito no seu site oficial:

“(...) *Internet.org* é uma iniciativa liderada pelo *Facebook* com o objetivo de levar acesso à internet e os benefícios da conectividade para os dois terços do mundo que ainda não o têm.”

No dia 20 de agosto de 2013, Zuckerberg anunciou o lançamento do projeto *Internet.org* em seu artigo “*Is connectivity a human right?*” (ZUCKERBERG, 2013). Neste artigo, o autor afirma que vivermos na era da economia do conhecimento, a qual não é mais baseada em recursos, mas em informação, e que neste cenário seria essencial aumentar o acesso à informação, garantindo o que o autor acredita ser um direito fundamental do ser humano, a conectividade (ZUCKERBERG, 2013, p.2).

Trata-se, portanto, de um projeto que visa universalizar o acesso à internet, ou à conectividade para utilizarmos o mesmo termo do idealizador, permitindo assim que todos, independentemente da classe social em que se encontram, passem a poder fazer parte desta economia do conhecimento. Para isso, o *Internet.org* irá atuar através de diferentes braços e são eles:

- Aplicativo para *smarthphone Free Basics*: um aplicativo desenvolvido para o sistema operacional Android que fornece o acesso gratuito a um determinado conjunto de sites e serviços considerados básicos pelos criadores.

¹ Como exemplo podemos citar Argélia, Angola, Índia, Cambodia, dentre outros.

- *Connectivity Lab*: uma equipe de técnicos e pesquisadores que foi contratada pelo *Facebook* e se dedica ao desenvolvimento de tecnologias alternativas de transmissão de dados, como drones e satélites.
- *Express WiFi*: este braço do projeto envolve a instalação de antenas de transmissão Wi-Fi de longo alcance (aproximadamente 750m), cujo acesso não é gratuito, mas fornecido por custos reduzidos.

Os detalhes sobre o funcionamento destes braços dos *Internet.org* serão descritos no capítulo 1. O projeto já encontra-se em andamento desde fevereiro de 2014 (LUNDEN, 2014) e até o momento da escrita desta dissertação já alcançava 62 países, como podemos ver no mapa a seguir²:

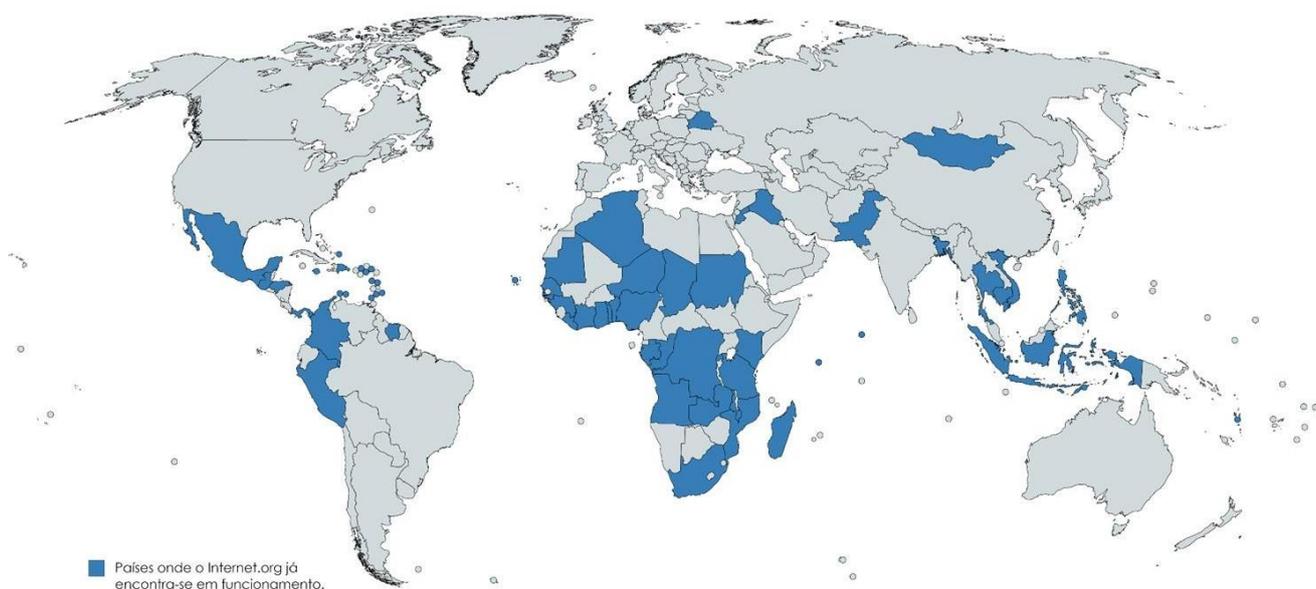


Figura1 – Mapa dos países em que o Internet.org encontra-se em funcionamento no fim do ano de 2017.

Para melhor compreendermos a trajetória do *Internet.org*, traçaremos aqui um breve histórico da ideologia em que acreditamos se inscrever o projeto. Como ideologia, consideramos a visão do autor Eric Wolf (1999), que a entende como algo que sugere esquemas unificados [de ideias] ou configurações desenvolvidas para sublinhar ou manifestar poder. Essa discussão será ainda retomada ao fim desta dissertação.

² A lista completa com os nomes dos países e das operadoras de telefonia conveniadas encontra-se disponível no apêndice desta dissertação.

Concebido em uma empresa situada no Vale do Silício, o projeto reflete uma forma de pensar nativa da região, a “Ideologia da Califórnia”. Essa expressão foi cunhada por Barbrook e Cameron (1996) para se referir a uma corrente de pensamento originada na década de 80 em que havia um encontro de ideais da direita e da esquerda estadunidense. Misturando elementos da contracultura dos anos 60 e 70, estereotipados na figura do *hippie*³, com elementos anti-estatais e empreendedores, por sua vez estereotipados no *yuppie*⁴, a Ideologia da Califórnia é o suporte cultural sobre o qual foram construídas as empresas denominadas *Ponto Com*, grandes e influentes corporações do ramo de tecnologia, como por exemplo a *Oracle*, *Apple* e *Microsoft*, num primeiro momento, e, posteriormente, *Google* e *Facebook*.

Segundo Barbrook e Cameron (1996), esta ideologia celebra valores como democracia, tolerância, justiça social e autorealização. Ela nutre sonhos de ecotopias, mundos utópicos onde os avanços tecnológicos nos trariam as soluções para problemas globais diversos como o descarte resíduos industriais, a manutenção da biodiversidade, a fome, a desigualdade social, os preconceitos, as relações desiguais de gênero, entre outros. Segundo esta linha de pensamento, para que avanços aconteçam é preciso que a informação flua livremente, de forma transparente e desimpedida (BARBROOK, CAMERON, 1996). Os fluxos comunicacionais aparecem como um lugar de atuação relevante para o combate a conflitos econômicos, sociais e culturais. Acreditamos que essa ideologia dê base ao projeto *Internet.org*, afirmação que defenderemos ao longo desta dissertação.

Vale apontar que a Ideologia da Califórnia é alimentada também por um conjunto de crenças anteriores. Ao fim da Grande Guerra Mundial — período compreendido entre 1914, marcado pela invasão austríaca na Sérvia, e 1945, com explosões atômicas que devastaram Hiroshima e Nagasaki, no Japão —, vemos emergir o que Philippe Breton (1992) viria a chamar de utopia da comunicação. Esta

³O termo *hippie* é usado para se referir à ao movimento político e social predominantemente jovem que emergiu nos EUA e na Inglaterra em meados da década de 60, e busca, dentre outras coisas, a libertação das convenções sociais tradicionais, a busca de conexão com outros seres humanos e com a natureza (HIPPIE, 2016).

⁴*Yuppie* é a abreviação de “jovem profissional urbano (em inglês *young urban professional*)” e surgiu no início da década de 1980 para se referir à jovens trabalhadores urbanos com salários razoavelmente elevados, que, absorvidos em um estilo de vida competitivo e capitalista, com frequência recorrem à atitudes anti-éticas. (YUPPIE, 2016).

utopia, nascida com o dito pai da cibernética, Norbert Wiener⁵, oferecia uma alternativa plausível às ideologias políticas tradicionais existentes na época pois, diferentes das suas antecessoras, seu desenvolvimento não implicava em conflitos sangrentos entre grupos. Não havia inimigos humanos para serem combatidos e a barbárie que há pouco se encerrara não precisaria se repetir.

Esse projeto utópico propõe o estabelecimento de uma comunicação plena, sem ruídos, entre seres comunicantes⁶, para que desta forma se alcance um consenso entre as diferentes partes através da racionalidade — ponto em que a proximidade com a Ideologia da Califórnia se explicita. Trata-se de uma revalorização do pensamento racional, patamar existencial em que é possível a participação de todos aqueles capazes de se comunicar, sem exceção, contrastando com o passionalismo fascista que marcara o período da Grande Guerra Mundial.

De acordo com essas ideias que compõem a utopia da comunicação, seria necessário, portanto, aprimorarmos essas conexões entre seres comunicantes para alcançarmos consensos e reduzirmos a entropia na sociedade. Nesta visão de sociedade em que a comunicação torna-se um valor central, o ruído, ou as informações corrompidas durante o processo comunicativo, seriam os grande antagonistas, aquilo que traria a desorganização e a destruição ao sistema. Por outro lado, um processo comunicacional pleno, no qual o fluxo de informações é livre e eficiente, seria a forma encontrada por Wiener (1954) para permitir a reorganização e a harmonização das relações sociais e também seria uma possível barreira contra a barbárie que marcara a primeira metade do século XX.

Esta proposta de sociedade ganhou força em meados dos anos 70, com o descrédito das políticas liberais e dos sonhos comunistas (BARBROOK, 2009, p. 91) e hoje pode ser verificada nas formas com que estruturamos nossas redes. Um exemplo disso seriam as redes sociais, nas quais as informações só têm existência verificável se elas forem minimamente abertas, se puderem ser encontradas e se for possível interagir com elas, ou seja, se seres comunicantes estiverem produzindo

⁵ Norbert Wiener (1894-1964) foi professor de matemática no *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), mas sua obra mais notável possivelmente foi a cibernética, ciência interdisciplinar teorizada em meio aos esforços de guerra estadunidenses na década de 1940. Apesar de sua grande relevância acadêmica viu-se identificado pelo governo americano como alinhado à ideologias comunistas e teve seu nome dissociado de seu legado por décadas.

⁶ Para Wiener (1954), o termo “seres comunicantes” estende-se além dos seres humanos, podendo abarcar quaisquer seres capazes de trocar informações entre si, como por exemplo animais, máquinas e até vegetais.

informação e as comunicando. Um avatar de rede social é um ser comunicante, se pudermos extrapolar a concepção de Wiener, que encontra sua existência nos seres comunicantes que interagem com ele, que reagem às suas fotografias, aos seus vídeos e textos compartilhados. Estes avatares nem sempre correspondem a seres humanos no mundo físico, podem ser representações por exemplo de empresas (pessoas jurídicas), locais, animais de estimação ou até de plantas⁷.

Outro exemplo pode ser visto em Evangelista (2015), quando o autor descreve uma prática atual de empresas em que, através de capacidade computacional, realizam um levantamento de dados de indivíduos e a análise desses dados e, como resultado, criam uma forma de ranqueamento de pessoas com condições de receber e pagar empréstimos. Isso é realizado com base não apenas em informações bancárias (previamente concedidas pelos indivíduos), mas em informações disponíveis em redes sociais como o *Facebook*. Essas informações, como a identificação de que o indivíduo possui amizades com pessoas de maior ou menor poder aquisitivo ou se o mesmo faz uso de remédios psiquiátricos, são fatores que poderiam reduzir as chances de um crédito ou aumentar seus juros e piorar as condições de pagamento. A ausência de informações disponíveis, por outro lado, poderia tornar um indivíduo inelegível para a aquisição de créditos, por ser considerado por esse sistema que preza pela “comunicação” como pouco confiável, invisível ou não-transparente.

Na utopia da comunicação, a informação tem centralidade e o indivíduo existe apenas enquanto ser informacional. É preciso produzir informações e compartilhá-las para ser reconhecido: os bancos e órgãos ligados à Receita Federal reconhecem a existência de um indivíduo a partir de seus históricos de transações financeiras; consórcios administradores de rodovias reconhecem indivíduos e seus veículos pelas passagens registradas que estes fazem em pedágios; companhias de seguro os reconhecem através de históricos de GPS dos veículos segurados; pessoas sabem que determinado indivíduo existe porque ele sinaliza através de redes de comunicação, sejam cartas, telefonemas, mensagens enviadas através de aplicativos, postagens em redes sociais, etc. É necessário produzir e circular informações utilizáveis por terceiros para se existir nessa sociedade.

⁷ A empresa *Botanicalls* comercializa dispositivos que captam sinais químicos de plantas e traduzem na forma de postagens em redes sociais ou até mesmo ligações telefônicas, informando suas necessidades. URL: <<https://www.botanicalls.com/>>, acesso em: 24 abr. de 2017.

Este é o cenário em que se situa o projeto *Internet.org*, moldado por esta utopia, assentado nas redes, sejam elas redes sociais – como o *Facebook* – ou financeiras, como bancos. A presente dissertação busca pensar o que significa prover acesso à internet através de um projeto como o *Internet.org* e quais serão os possíveis cenários com os quais seus beneficiários irão se deparar, explorando quais são as portas abertas e as portas fechadas.

0.1 Contexto

Um relatório recente emitido pela Casa Branca (WHITE HOUSE, 2014, p. 9 *apud* ZUBOFF, 2015⁸) afirma que a trajetória tecnológica para os próximos anos seria clara: “mais e mais dados serão gerados sobre indivíduos e estes permanecerão sobre controle de terceiros”.

Partindo desse pensamento, não podemos desconsiderar que as Tecnologias da Informação e Comunicação, doravante TICs, cada vez mais tornam-se ubíquas em nossos cotidianos, seja através da forte presença de dispositivos móveis conectados à internet, seja por meio dos diversos serviços oferecidos na web. No entanto, é preciso ter ciência de que existem ônus, nem sempre explícitos, nas relações estabelecidas entre provedores e usuários.

É de senso comum que é vasta a gama de serviços ofertados gratuitamente na internet, mas isso não significa que não haja uma contrapartida por conta dos usuários já que muitas vezes os mesmos autorizam o uso de seus dados e de suas informações na rede ao selar acordo de uso com esses serviços.

O *Google*, por exemplo, uma das maiores empresas do ramo de tecnologia no mundo atual, oferece serviços online de agenda, rede social, correio eletrônico (e-mail), editor de texto, editor de imagem, dentre muitos outros, e como contrapartida pelo uso gratuito seus usuários são alvos de publicidade direcionada (paga ao *Google* por anunciantes que contratam este serviço) e têm seus dados de registros dos serviços utilizados à disposição do próprio *Google*, para uso em análises que são baseadas no que é chamado de *Big Data* (ZUBOFF, 2015). *Big Data* refere-se à realização de análises a partir de uma imensa quantidade de dados que, quando observados na sua individualidade, têm pouca relevância, mas quando investigados

⁸No original: “*The technological trajectory, however, is clear: more and more data will be generated about individuals and will persist under the control of others.*”

em grandes blocos, trazem possibilidades de análise de informações que não estariam disponíveis de outra forma.

Para melhor compreendermos essa relação onerosa entre o usuário e o provedor de serviços dados como gratuitos na internet, tomemos como exemplo um indivíduo que criou uma conta de e-mail no *Google* (pelo serviço da ferramenta *Gmail*) para poder realizar compras e vendas de produtos usados através da internet. Os conteúdos dos e-mails deste indivíduo são de pouca ou nenhuma relevância para o *Google*, mas uma análise feita com todos os e-mails enviados na região em que ele mora poderia, por exemplo, revelar para o detentor da *Big Data* que há um mercado (uma demanda de compra) de determinados produtos sendo movimentado naquela região e esse dado poderia ser indicativo para que o *Google* ou outra empresa possa atuar diretamente neste nicho através da oferta de uma gama de serviços como serviço de intermediação de transações, de abertura de crédito para empreendedores aspirantes ou de opções de parcelamentos para possíveis compradores.

Outro exemplo seria um indivíduo que utiliza em seu celular o serviço de mapas do *Google*, o *Google Maps*. Ao aderir ao serviço, o indivíduo autoriza a empresa a armazenar seus dados de deslocamento produzidos por algoritmos de georreferenciamento, que considera inclusive os horários em que os deslocamentos foram feitos. Aqui, novamente, são dados de pouca relevância se observados de forma isolada, mas quando direcionamos nosso olhar para um volume maior de históricos de deslocamento, para o de milhares de outras pessoas daquela mesma região, obtém-se informações referentes por exemplo aos lugares mais frequentados, aos horários e locais prováveis de congestionamento, aos horários e locais de trabalho, etc, sendo todos dados valiosos em termos de análise de possíveis mercados.

Com isso, podemos ver que mais do que uma tecnologia ou consequência dela, *Big Data* refere-se a uma prática que emerge do campo social refletindo nossas práticas econômicas mais contemporâneas. São essas práticas econômicas que Zuboff (2015) chama de capitalismo de vigilância.

0.1.1 A urgência de uma Inclusão Digital

Em 2013, 4,3 bilhões de pessoas do planeta ainda não possuíam conexão de nenhum tipo à internet (DELOITTE, 2014). Do ponto de vista desta pesquisa, interessa neste trabalho reconhecer esse fato como uma informação relativa à exclusão

econômica em dois níveis: o primeiro no fato de que não ter acesso à rede significa não poder participar de um mercado de trabalho cada vez mais assentado na comunicação remota por computador; e, no segundo, significa estar de fora de um processo de captura de dados e de extração de seu valor econômico por parte de corporações. Vale dizer que esta última afirmação ainda desdobra-se em outra consequência: o indivíduo, fora da rede, não gera valor àqueles que produzem capital a partir do *Big Data*, não tendo, portanto, sua existência reconhecida por essas corporações, dado que não produz nem circula informação de forma que possa ser aferida digitalmente.

Quando pensamos por este caminho fica claro que incluir digitalmente é também uma forma de incluir socialmente, ao oferecer maiores oportunidades de engajamento em práticas sociais e econômica, no caso práticas sociais e econômicas conectadas.

Medidas para corrigir esta desigualdade, entre aqueles que possuem conexão com a internet e aqueles que não possuem, têm surgido desde a constatação da exclusão digital, no começo da década de noventa (BRANDÃO, 2010, p 17-19). Essas medidas chamaremos de projetos de inclusão digital nesta dissertação.

As iniciativas de inclusão digital ocorreram por diversos fronts, como governamentais, privados ou ainda partindo de organizações não governamentais (ONGs). Da mesma maneira, as motivações para a tal inclusão também variaram, indo do empoderamento do indivíduo - que supostamente passaria a (ou teria mais possibilidades de) ser um sujeito ativo a partir do momento em que estivesse também em condições de acessar e manejar informações -, até a intenção do aumento do mercado consumidor de serviços na internet ou da amostra de pessoas através das quais pode-se extrair informações para análise de *Big Data* (Idem Ibidem).

É diante deste cenário que surge o projeto denominado *Internet.org* sobre o qual esta pesquisa propõe-se a pensar, considerando seu processo como um processo de inclusão digital e realizando a avaliação de sua validade e de suas possíveis consequências.

0.2 Objetivos e questões da pesquisa

O presente trabalho possui como objetivo geral conduzir uma análise do *Internet.org*, das suas matrizes ideológicas, de seu escopo inicial e de seus possíveis efeitos sociais.

São objetivos específicos desta pesquisa:

- A. Analisar a apresentação do *Internet.org* buscando realizar uma avaliação crítica e relacioná-lo à Utopia da Comunicação e à Ideologia da Califórnia.
- B. Analisar as críticas realizadas ao projeto, qual a importância desta resistência e como ela promove debates sobre direitos gerais na internet.
- C. Avaliar os argumentos que sustentam o *Internet.org*.
- D. Avaliar o *Internet.org* enquanto projeto de inclusão digital, buscando compreender os ganhos, as limitações e os possíveis ônus ao indivíduo dito como incluído.
- E. Situar o debate suscitado pelo *Internet.org* e seus críticos no âmbito das discussões atuais sobre inclusão digital.

Dos objetivos gerais e específicos da pesquisa, extraem-se as seguintes perguntas de pesquisa:

1. Considerando esforço do *Internet.org*:
 - a. Qual é seu escopo?
 - b. Quais as estratégias discursivas utilizadas para se afirmar e como isso reflete no seu próprio desenvolvimento?
2. Considerando o público beneficiário do projeto *Internet.org* e à luz das teorias que refletem sobre inclusão digital, perguntamos:
 - a. Quais ganhos são possíveis a partir do projeto *Internet.org*?
 - b. Quais limitações o *Internet.org* possui enquanto projeto de inclusão digital?
3. Considerando os debates sobre direitos civis na internet:
 - a. Qual a conexão ideológica existente entre os proponentes do *Internet.org* e seus críticos?
 - b. De que maneira estes grupos relacionam-se à Utopia da Comunicação e à Ideologia da Califórnia?

0.3 Metodologia de pesquisa

O estudo empírico realizado na presente pesquisa é de natureza qualitativa e visa contribuir na avaliação do *Internet.org* e fomentar as discussões no âmbito da dita inclusão digital.

A definição de pesquisa qualitativa de Denzin e Lincoln (2006, p. 17) é dada como “uma atividade situada que localiza o observador no mundo” e consiste em um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo. Segundo os autores, este tipo de pesquisa envolve uma variedade de materiais empíricos a serem coletados como estudos de caso, experiências pessoais, entrevistas, questionários, gravações, dentre muitos outros.

O mundo ao qual temos acesso e ao qual percebemos e experienciamos é uma representação do mundo e constitui-se através de processos comunicativos (BAUER; GASKELL, 2002). Nossa pesquisa apoia-se, portanto, em dados sobre o mundo social, resultantes destes processos comunicativos. Mesmo descartando a intenção de verdade enquanto ontologia, entendemos ser importante uma investigação de processos que no caso é a execução de um projeto de inclusão digital, a partir de dados materiais.

Nesta pesquisa foi realizada uma análise argumentativa de conteúdo, centrando a nossa análise em publicações existentes sobre essa iniciativa. Nosso *corpus* de análise consiste em:

- Dois artigos publicados por Mark Zuckerberg, que embasam e justificam o projeto, sendo eles: “*Is connectivity a human right?*” e “*Connecting the World from the Sky*”.
- O relatório “*Value of connectivity - Economic and social benefits of expanding internet access*”, principal fonte que embasa o artigo “*Connecting the World from the Sky*”.
- O site oficial do projeto *Internet.org*, onde as informações sobre ele são socializadas publicamente.
- Vídeo de divulgação do projeto, publicados em um canal oficial do mesmo, no site *Youtube*.
- O aplicativo *Free Basics* em seu funcionamento⁹.

⁹ Através do grupo de *Facebook* “*India: Save the Internet Neutrality*” estabelecemos no ano de 2015 contato com militantes indianos pela neutralidade de rede e solicitamos ajuda para conhecer o

Selecionamos estas fontes por terem sido ativamente produzidas pelos proponentes do *Internet.org*, sendo, desta maneira, possível delinear uma identidade intencional do projeto, a forma que ele pretende ser percebido de acordo com seu discurso.

Além disso também utilizamos as publicações dos sites *Savetheinternet.in* (2015) e *No Fake Internet* (2015), criados por coletivos que realizaram críticas e manifestações contra o *Internet.org*.

0.3.1 Embasamento para a análise argumentativa

Para respondermos nossas perguntas de pesquisa, tomamos Liakopoulos (*in* BAUER; GASKELL, 2002) por base, o qual propõe a análise argumentativa como uma forma de abordar debates como fontes de dados. Segundo o autor (LIAKOPOULOS, 2002, p.218 *in* BAUER; GASKELL, 2002), uma quantidade cada vez maior de pessoas está tomando parte nos debates e:

“Toda fala que inclui debate se desenrola ao redor de um bloco básico: o argumento. O argumento forma a espinha dorsal da fala. Ele representa a ideia central ou o princípio no qual a fala está baseada. Ainda mais, ele é uma ferramenta de mudança social, na medida em que pretende persuadir uma audiência em foco”.

Segundo Liakopoulos, o termo argumentação refere-se a “uma atividade verbal ou escrita que consiste em uma serie de afirmações com o objetivo de justificar, ou refutar, determinada opinião, e persuadir uma audiência” (*idem*, p.218). Ao analisarmos uma argumentação, buscamos documentar a forma com que essas afirmações encontram-se estruturadas, visando assim investigar seu sustento, sua solidez.

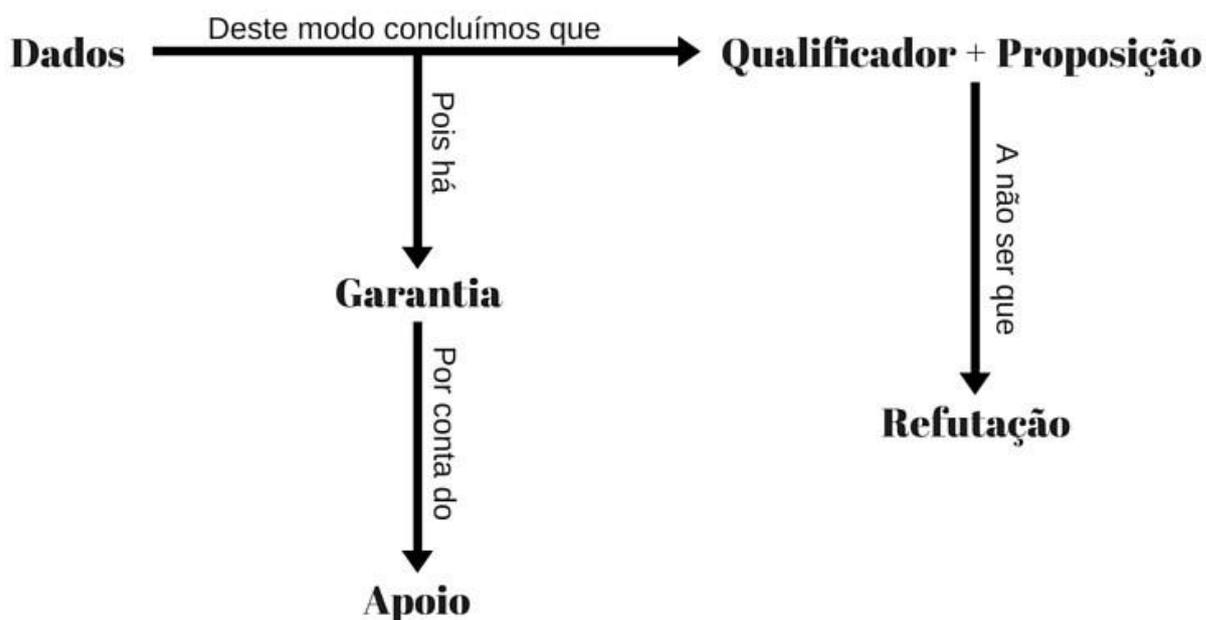
Argumentos podem ser vistos como um processo ou como um produto, segundo o mesmo autor. Trata-se de um processo quando o argumento é uma série de afirmações usadas como proposições, junto de outra série de afirmações usadas como justificativas das afirmações anteriores. Argumento como produto refere-se à maneira como os argumentos tornam-se parte de algo dentro de um contexto geral do discurso.

aplicativo. Eles gentilmente realizaram fotografias de todas as telas do aplicativo e nos enviaram por e-mail. Estas fotografias encontram-se em anexo, no fim desta dissertação.

As características básicas de um argumento são, segundo Burleson (1992):

- A existência de uma afirmação construída como proposição.
- Uma estrutura organizativa ao redor da defesa da proposição.
- Um salto inferencial no movimento que vai da justificativa para a afirmação.

Para abordar argumentos, Liakopoulos sugere o esquema de estrutura de argumento de Toulmin, representado no diagrama a seguir:



Estrutura do argumento (adaptada de Toulmin, 1958).

Figura 2: Estrutura do argumento adaptada de Toulmin, 1958 (Liakopoulos, 2002, p.222 in Bauer; Gaskell, 2002).

Este modelo de estrutura de argumento foi criticado por muitos autores, com argumentos centrados na sua simplicidade (LIAKOPOULOS, 2002, p.222 in BAUER; GASKELL, 2002, p.219): supostamente a estrutura é insuficiente para lidar com realidades materiais e complexas por ser demasiada genérica e pelas dificuldades encontradas para identificar seus componentes. Liakopoulos afirma que essas faltas podem ser supridas ao considerarmos os contextos em que os argumentos são empregados, pois assim estes passam a ser observados nas suas circunstâncias específicas, lidando com o problema da generalização e alcançando um terreno mais firme, em que a identificação dos componentes torna-se mais clara.

Liakopoulos descreve os componentes da estrutura da seguinte maneira:

- **Proposição:** afirmação que contém estrutura e apresenta-se como resultado de um argumento apoiado em fatos.
- **Dados:** fatos ou evidências que encontram-se à disposição do criador do argumento e podem referir-se aos acontecimentos passados, a uma situação e à ação ou às opiniões atuais, mas de toda maneira referem-se à proposição central do argumento.
- **Garantia:** alegação que consiste em razões, autorizações e regras que são usadas para legitimar os dados utilizados para apoiar a proposição central. É o passo lógico que conduz à conclusão a partir dos dados.
- **Apoio:** premissa usada como meio de sustentar a garantia. Ele assegura que esta possui aceitabilidade e autenticidade. Assemelha-se aos dados e geralmente fornece uma informação explícita.
- **Refutação:** alegação que autoriza a refutação da generalidade da garantia. Apresenta a refutação da regra que é colocada no argumento, as circunstâncias sob as quais o argumento não possui legitimidade.

Para complementar sua abordagem Liakopoulos toma emprestado de Brockriede e Ehninger (1960) três características das garantias do argumento e os aproxima das três qualidades principais da fala de Aristóteles:

- *Logos*: ou argumento substantivo, no qual a garantia diz algo sobre as coisas do mundo, encadeadas de maneira lógica.
- *Ethos*: ou argumento autoritativo, no qual a garantia nos diz algo sobre a fidedignidade ou autoridade da fonte de onde os dados foram retirados.
- *Pathos*: ou argumento motivacional, no qual a garantia diz algo sobre as emoções, valores ou motivações que tornam a proposição aceitável para quem o argumento é dirigido.

Iremos confrontar as garantias dos argumentos com estas três qualidades, a fim de identificar as chaves por eles utilizadas: se derivam de lógica, de autoridade ou de emoções. Desta forma, acreditamos ser possível evidenciar ainda mais a estrutura discursiva do *Internet.org*

0.4 A estrutura da pesquisa

A pesquisa divide-se em quatro capítulos que são estruturados da seguinte maneira:

O capítulo 1 é dedicado ao *Internet.org* e dividido em quatro seções. Na primeira seção, trabalhamos com seus próprios canais de divulgação: dois artigos publicados por Mark Zuckerberg, idealizador do projeto e presidente do *Facebook*, empresa responsável pelo projeto; o site oficial do projeto, onde são disponibilizados vídeos e textos explicativos e publicitários. Na segunda seção, buscamos observar o *Internet.org* através da lente de seus críticos, em sua maioria ativistas digitais que se manifestaram através de campanhas feitas dentro e fora da internet. Na terceira seção, realizamos uma análise dos argumentos utilizados pelos proponentes do *Internet.org* sob à luz do esquema de Toulmin de estrutura de argumento, buscando evidenciar seus componentes. E na quarta, e última seção, analisamos o uso de humanos feito pelo projeto na construção de sua legitimidade.

O capítulo 2 inicialmente apresenta uma revisão bibliográfica sobre o conceito de inclusão digital a fim de buscarmos um terreno mais firme para analisarmos o *Internet.org* enquanto projeto de inclusão. Ao fim do capítulo realizamos esta avaliação.

O capítulo 3 retoma as perguntas de pesquisa para responde-las.

O capítulo 4 retoma a discussão iniciada na introdução desta dissertação, a fim de refletir sobre o espectro ideológico sobre o qual encontram-se embasadas tanto a proposta do *Internet.org* quanto suas críticas, destacando o projeto utópico que permeia estes debates. E neste mesmo capítulo de considerações finais, encerramos a dissertação com uma reflexão sobre as possibilidades abertas considerando a realização do projeto *Internet.org*.

1. O INTERNET.ORG

Neste capítulo, será apresentado um panorama do *Internet.org* buscando evidenciar ao leitor do que se trata o projeto, estabelecendo assim um terreno mais firme para a análise a ser realizada nos capítulos subsequentes. Esta descrição do projeto foi dividida em duas seções, 1.1 e 1.2.

Na seção 1.1, buscamos trazer a visão do próprio projeto através dos meios que o apresentam e o divulgam, sendo eles:

- O site oficial do projeto *Internet.org*, base de suas relações públicas.
- Os artigos “*Is connectivity a human right?*” e “*Connecting the World from the Sky*”, documentos de apresentação formais do projeto, escritos por seu próprio idealizador, Mark Zuckerberg.
- O relatório “*Value of connectivity - Economic and social benefits of expanding internet access*”, produzido em 2014 pela empresa *Deloitte*¹⁰ a pedido de Zuckerberg.

Na seção 1.2 trabalhamos com a percepção de críticos sobre o projeto, em grande parte ativistas.

Dentro deste capítulo ainda há mais duas seções: a seção 1.3 que analisa com os argumentos utilizados pelos proponentes do *Internet.org* e a seção 1.4 que analisa o uso de personagens humanos pelo projeto para criar uma identidade para o mesmo.

1.1 *Internet.org*: uma definição de metas

O projeto, como visto na introdução, busca levar acesso pleno à internet para toda a população mundial e, para se alcançar essa universalização da conectividade, Zuckerberg aponta no artigo que anuncia o projeto quatro empecilhos (ZUCKERBERG, 2013, p.4):

- A maior parte das pessoas do mundo não possui condições financeiras adequadas para dispender recursos em acesso à internet.
- A infraestrutura necessária para a distribuição de internet em nível global é demasiado custosa.

¹⁰ A Deloitte é uma empresa inglesa que oferece serviços de consultoria e auditoria para outras empresas (DELOITTE, 2015).

- Muitas pessoas não têm infraestrutura, ou os meios de acesso, como computadores ou telefones celulares equipados para isso.
- Mesmo nos casos em que as pessoas têm condições financeiras de arcar com um serviço de acesso à internet, muitas nunca a experienciaram e por isso não têm motivação para adquirir esse tipo de serviço.

Zuckerberg acredita que é possível superar estes empecilhos através de um esforço coletivo de estados e empresas para que todos, em posse de um aparelho celular, possam ter acesso a serviços básicos de internet (ZUCKERBERG, 2013, p.4) e nessa direção o autor sugere dois critérios iniciais para ser considerado um serviço básico: ele não deve fazer uso intenso de pacote de dados móveis – o que significa que seriam primariamente serviços que possam ser oferecidos unicamente através de texto – e devem ser serviços que atuem como ferramentas para que pessoas possam descobrir novos conteúdos (ZUCKERBERG, 2013, p.5).

O primeiro critério descarta acessos a serviços de *streaming* de vídeo ou música, sites que façam uso de recursos multimídias (como imagens de alta resolução e animações) e *download* de aplicativos, serviços comumente utilizados na internet. Mas, segundo o autor, esta restrição ainda permite que o usuário tenha acesso aos serviços de mensagem, redes sociais, motores de busca e à Wikipedia, que são denominados por ele como serviços básicos da internet (ZUCKERBERG, 2013, p5).

Realizadas estas considerações iniciais, Zuckerberg (2013) estabelece três pontos nos quais o esforço para universalizar a conectividade deve se apoiar: (ponto 1) tornar o serviço de acesso à internet menos custoso, aumentando a eficiência da transmissão de dados; (ponto 2) otimizar os aplicativos para utilizarem menos dados; (ponto 3) auxiliar empresas a conduzirem um aumento na conectividade através do desenvolvimento de novos modelos de negócios.

Logo, para reduzir os custos de serviços (ponto 1), o autor sugere que as empresas do ramo, operadoras de telefonia e internet, atuem coletivamente nas seguintes áreas¹¹:

- **“Tecnologias de extensão de redes”¹²**: O sinal de internet, utilizando padrões de transmissão 3G, 4G ou Wi-Fi, tende a perder força dentro de paredes de edifícios, o que justifica a pesquisa e desenvolvimento de

¹¹ É importante frisar que as afirmações feitas em cada item são de autoria de Zuckerberg, em seu artigo, e em nenhuma delas encontra-se a referência a terceiros.

¹² No original “Network extension technology” (ZUCKERBERG, 2013, p6)

dispositivos amplificadores de sinal de internet que funcionem de uma forma mais eficiente e poderiam ser considerados uma alternativa menos onerosa para a extensão da rede e fortalecimento do sinal.

- **“Open Computer Project”¹³**: Esta iniciativa, que já existe, envolve 12 empresas (*Facebook, Intel, Google, Apple, Microsoft, Rackspace, Ericsson, Cisco, Juniper Networks, Goldman Sachs, Fidelity, Lenovo e Bank of America*) e almeja o compartilhamento de projetos oriundos dos centros de processamento de dados¹⁴ para alcançar um aprimoramento conjunto das tecnologias utilizadas e desta forma otimizar a transmissão de dados.
- **“Edge caching”¹⁵**: A prática de utilizar um servidor diferente para armazenar conteúdos, de modo a agilizar a transferência e evitar perda de dados caso a fonte original desapareça¹⁶.
- **“Espectros de ondas em branco”¹⁷**: Entre as frequências de transmissão de dados já licenciadas (também chamadas de "canais") pelos governos, existem grandes faixas de frequência não utilizadas, espaços “em branco”, para evitar interferências de um canal no outro. Segundo Zuckerberg, isso também acontece porque as tecnologias utilizadas ainda são pouco eficientes e carecem de precisão. Ele acredita que é possível melhorar esta alocação de canais de maneira a termos espaço para até dez vezes mais canais, expandindo desta forma a rede.

As medidas propostas para aumentar a eficiência dos aplicativos para utilizarem menos dados (ponto 2) são:

- **“Tecnologia de cache”¹⁸**: Fazendo bom uso do armazenamento de cache seria possível reduzir a quantidade de dados que deve ser transferido. Neste caso trata-se do armazenamento temporário de dados de páginas da web na memória interna aparelho, evitando assim que certos dados precisem ser enviados novamente.

¹³ Zuckerberg, 2013, p6.

¹⁴ São instalações utilizadas para a acomodação de sistemas de computadores e componentes relacionados, geralmente voltadas para o armazenamento de transmissão de dados.

¹⁵ Zuckerberg, 2013, p7.

¹⁶ O *Facebook* já utiliza essa prática ao copiar e armazenar em seus servidores imagens e texto de link postados por usuários.

¹⁷ No original “White space spectrum” (Zuckerberg, 2013, p7).

¹⁸ No original “Cache Technology” (Zuckerberg, 2013, p7).

- **“Compressão de dados”¹⁹**: A compressão de dados ainda não é uma prática amplamente utilizada por aplicativos, sendo que em certos casos, como texto, seria possível reduzir o tamanho dos pacotes de dados em até 80%.
- **“Otimizar eficiência”²⁰**: Reduzir os dados utilizados ao mínimo possível, tomando o cuidado para não descaracterizar o serviço oferecido.

Por fim, para auxiliar as empresas no desenvolvimento de novos modelos de negócios (ponto 3), Zuckerberg traz ainda outras considerações:

- **Oferecer serviços reconhecíveis²¹**: O autor alerta que seria necessário levar em consideração que em muitos países alguns conceitos como “internet” e “pacote de dados” são demasiado abstratos, pois a pessoas têm mais proximidade com serviços que tenham materialidade, como *Facebook*. Mudar a forma em que isso é apresentado poderia instigar mais usuários a conectarem-se à internet.
- **“Zero-rating”**: Trata-se da não-tarifação de determinados dados como forma de atrair consumidores. Um exemplo desta prática são as operadoras que isentam de pagamento o acesso de um ou mais aplicativos, com o *Facebook Zero*, versão exclusivamente de texto do *Facebook* que pode ser acessado por assinantes de operadoras conveniadas²² sem a necessidade de aquisição de um plano de dados de internet. Segundo Zuckerberg, este modelo de negócios já tem se mostrado eficiente, pois apresenta uma versão limitada da internet ao público que terá grandes chances de converter-se a um público pagante, já que pode vir a adquirir novos dispositivos de acesso à internet e aderir aos serviços de internet pagos, buscando a totalidade do acesso.
- **“Desenvolvimento de estrutura de crédito e identificação”²³**: Em países pouco desenvolvidos, é comum que não haja uma estrutura adequada para oferta de crédito bancário para consumo, o que é considerado um dos

¹⁹ No original “*Data compression*” (ZUCKERBERG, 2013, p8).

²⁰ No original “*Efficiency optimization*” (ZUCKERBERG, 2013, p8).

²¹ Este item não está descrito com sob este título, mas como considerações ao longo do texto e consideramos adequado destacar (ZUCKERBERG, 2013, p9).

²² Em dezembro de 2017 este serviço era oferecido em 32 países, através de 42 operadores de telefonia diferentes, entre eles podemos citar Angola (*Unitel S.A.*), Reino Unido (*Three*), Suriname (*Digicel*) etc. (*FACEBOOK ZERO*, 2017).

²³ No original “*Credit and identity infrastructure*” (ZUCKERBERG, 2013, p10).

empecilhos para que os usuários adquiram pacotes de dados com facilidade. Zuckerberg associa essa falta de estrutura à dificuldade de identificação do consumidor para a liberação do crédito. A solução passaria por uma reforma do sistema de cobrança, o que poderia ser solucionado associando suas contas de *Facebook* às próprias operadoras de internet, facilitando o processo de cobrança.

- **“Incentivar alinhamento de interesses entre grupos”²⁴**: Zuckerberg acredita que todos os grupos produtores ou provedores de bens de consumo ou serviços podem ser beneficiados, pois o público terá acesso à internet por custos acessíveis e uma razão para se conectar a ela, o fato de já conhecer o produto; operadoras de telefonia e internet terão mais clientes, assim como fabricantes de telefones celular; empresas que oferecem serviços na internet terão maior facilidade em encontrar público; e o mundo se beneficiará do aumento do conhecimento, experiências e progressos tecnológicos. Deixar isso explícito a todos facilitaria a adesão dos grupos.

Zuckerberg encerra o estudo expondo sua esperança de que suas propostas sejam levadas em frente, não necessariamente como um plano rígido, mas um esboço de plano, que como veremos adiante, tomou formas mais definidas no ano seguinte.

O artigo *“Connecting the World from the Sky”* foi publicado por Zuckerberg no dia 28 de Março de 2014, sete meses antes do anúncio do projeto *Internet.org*. O texto complementa a argumentação presente no estudo do autor publicado em 2013. O autor reafirma a necessidade de incluir um montante maior da população mundial na economia do conhecimento e coloca esta afirmação ao lado de dados mais contundentes, extraídos do relatório *“Value of connectivity - Economic and social benefits of expanding internet access”*, produzido em 2014 pela empresa *Deloitte* (2014, p.1), encomendado pelo próprio Zuckerberg. Ambos documentos serão abordados nesta seção, pois o diálogo estabelecido entre eles é explorado para embasar as informações veiculadas sobre o *Internet.org*.

O artigo que utiliza o relatório como fonte afirma que expandir o acesso à internet teria o potencial para criar 140 milhões de novos empregos, retirar 160 milhões de pessoas da miséria e reduzir a mortalidade infantil em números da ordem

²⁴ No original *“Incentive alignment”* (ZUCKERBERG, 2013, p10).

de centenas de milhares (ZUCKERBERG, 2014, p.1). Este número por si só justificaria o prosseguimento do projeto, pois o autor reconhece que pouco tem se avançado na direção de expandir a conectividade.

Desde a publicação do artigo de 2013, o autor chama a atenção para novos avanços que corroboram o sucesso da iniciativa, citando como exemplo duas parcerias bem-sucedidas²⁵, firmadas entre o *Internet.org* e empresas de telecomunicação. A primeira envolve a operadora de celular *Globe Telecom*, nas Filipinas, que obteve ao fim de alguns meses (período não especificado pelo autor) um aumento de 100% no número de assinantes de serviços de dados para celular e 25% do total de assinantes (de serviços diversos). A outra experiência de sucesso foi realizada pela *Tigo*²⁶, que no Paraguai viabilizou um aumento de 50% no número total de pessoas com acesso à internet e um aumento também de 50% na quantidade diária de dados utilizados pelos clientes. Ambas as iniciativas alcançaram, somadas, um total de 3 milhões de novas pessoas com acesso à internet (ZUCKERBERG, 2014, p. 2). O artigo, no entanto, não deixa claro como foi possível restringir a responsabilidade por estes números somente à parceria firmada destas duas empresas com o *Internet.org*²⁷.

Pode-se ressaltar que enquanto o primeiro artigo defendia a conectividade como um direito humano e propunha alguns caminhos que poderiam ser tomados para se alcançar a universalização do acesso à internet, este segundo busca fortalecer as bases necessárias para atingir esse objetivo, primeiro apresentando dados mais concretos sobre a desigualdade do acesso à internet no mundo e as possibilidades de avanço social que isso pode sugerir, e depois apresentando exemplos bem-sucedidos condizentes com as propostas feitas anteriormente.

Dessa forma, além de fortalecer o que já foi dito no estudo anterior, o texto de 2014 também volta a abordar caminhos para a universalização da conectividade, que

²⁵ Nenhum dos documentos analisados deixa explícito qual seria a parte de cada uma destas empresas cumpririam nesta parceria, mas Zuckerberg ao afirmar os três pontos em que baseará o projeto ([1] tornar o serviço de acesso à internet menos custoso, [2] otimizar os aplicativos para utilizarem menos dados, [3] auxiliar empresas a conduzirem um aumento na conectividade através do desenvolvimento de novos modelos de negócios), torna possível inferir que ela se manifeste através um alinhamento de pesquisas e de desenvolvimento de tecnologias focadas em extensão de redes, *Open Computer Project*, *edge caching*, tecnologia de cache, compressão de dados e otimização na eficiência de utilização de dados.

²⁶ *Tigo* é uma marca que pertence ao grupo *Millicom*, operante na América Latina e África.

²⁷ Até o momento em que esta dissertação foi escrita, existiam 20 empresas provedoras de internet atuando no Paraguai, sendo a *Tigo* uma delas.

passam por compreender as estruturas já existentes de distribuição de internet e as necessidades particulares de cada local. A distribuição de internet de acordo com o tipo de transmissão é apresentada no mapa que segue²⁸:

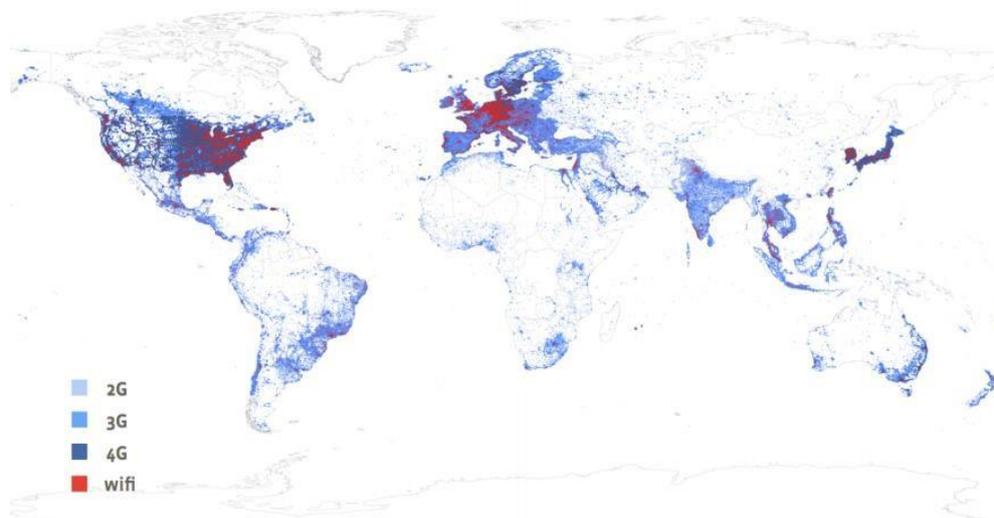


Figura 3 - Mapa mundial de formas distribuição de internet

Fonte: Deloitte, 2014

A partir deste mapa, o autor propõe três formas distintas de distribuição de sinal de internet que seriam aplicadas de acordo com a densidade urbana da região:

- **Áreas de alta densidade urbana:** Nestes ambientes o uso de redes *mesh*²⁹ sem fio seria uma solução simples com uma boa relação de custo-benefício.
- **Áreas de média densidade urbana:** Aeronaves não tripuladas (drones), alimentadas por energia solar, voando em altas altitudes poderiam transmitir sinal de internet permanentemente, com custo baixo.
- **Áreas de baixa densidade urbana:** Transmissão por satélite, menos eficiente no que se refere à largura de banda, mas de grande alcance. É uma medida mais onerosa, porém trata-se de uma tecnologia que está progressivamente sendo barateada.

A universalização da conectividade, de acordo com a proposta do *Internet.org*, passaria pelo desenvolvimento ou aprimoramento de quatro tecnologias, sendo elas drones com autonomia para longos períodos de voo e transmissão de dados,

²⁸É importante notar que a única referência no artigo de como este mapa foi produzido é a frase “Nossa pesquisa mostrou que(...) (Ibid. p3). Não é possível saber se o mapa aborda apenas o acesso à internet através de aparelhos móveis ou todas as formas de acesso.

²⁹São redes compostas por muitos nós (geralmente roteadores) que passam a se comportar como uma única rede, não necessariamente centralizada em um único ou em poucos servidores.

aprimoramento de protocolos para redes *mesh*, comunicação à *laser*³⁰ e envio de satélites. Zuckerberg encerra este estudo afirmando que profissionais das áreas das tecnologias propostas já estariam trabalhando nestas tecnologias e que os avanços obtidos poderiam ser usados no projeto.

As vantagens práticas desse tipo específico de avanço tecnológico são ressaltadas no relatório desenvolvido pela empresa *Deloitte* em 2014, que será melhor explorado na próxima seção.

1.1.1 O Valor da conectividade

O relatório “*Value of connectivity - Economic and social benefits of expanding internet access*” inicia-se com uma página de alerta afirmando que foi produzido pela *Deloitte* sob demanda da empresa *Facebook* e que suas informações só teriam validade se utilizado por essa empresa, o *Facebook*. A *Deloitte* afirma não se responsabilizar pelos usos desses dados por quaisquer outros grupos ou em outros contextos.

O relatório divide-se em sumário executivo, parte em que são apresentadas as conclusões tiradas a partir dos dados levantados, quatro capítulos abordando temas específicos em conjunto com as estatísticas que corroboram a tese apresentada no sumário, um quinto capítulo apresentando as causas específicas do problema do número reduzido de pessoas conectadas à internet e dois apêndices, onde são descritos os métodos utilizados para que a partir dos dados levantados fossem tiradas as conclusões.

Na presente pesquisa, optamos por apresentar a discussão dos quatro primeiros capítulos e posteriormente retornar ao sumário executivo. Optamos por fazer desta maneira não sequencial porque o sumário apresenta-se como uma conclusão dos dados trabalhados, mas a anuncia antes de descrever os processos que levaram a tais inferências. Começar aqui pelo sumário nos privaria de observar o desenvolvimento destes processos. Os apêndices estão presentes nas análises dos quatro primeiros capítulos, pois eles justificam a forma com que as informações foram referenciadas.

Antes de aprofundarmos as discussões sobre o relatório cabe ressaltar que já no início do documento é dito que a internet funcionaria como um catalisador dos

³⁰Em inglês o termo é *free-space optical communication*.

chamados "oito objetivos do Milênio", propostos pela Organização das Nações Unidas (2017), sendo eles: acabar com a fome e a miséria; educação básica de qualidade para todos; igualdade entre sexos e valorização da mulher; reduzir a mortalidade infantil; melhorar a saúde das gestantes; combater a aids, a malária e outras doenças; qualidade de vida e respeito ao meio ambiente; todo mundo trabalhando pelo desenvolvimento (DELOITTE, 2014, p.9).

Esta afirmação, de que a internet irá acelerar a busca pelos oito objetivos do Milênio irá se repetir mais quatro vezes ao longo do relatório e tal repetição explicita o peso da afirmação na tese defendida pelos autores: a internet poderia trazer avanços no que se refere às necessidades tomadas por básicas e é necessário expandir o seu uso o quanto antes. Cabe notarmos que esta posição coincide com a da ONU, como pode ser verificado em um relatório publicado pela mesma em 2011, na ocasião da aprovação de leis similares na França e no Reino Unido, que previam o bloqueio do acesso à internet por indivíduos que violassem leis de direitos de cópia (KRAVETS, 2011).

Por razões de organização dividimos os três primeiros capítulos do relatório em uma seção chamada "Crescimento econômico" e o capítulo restante em outras três seções, referentes à três palavras chaves restantes utilizadas pelos autores do relatório: saúde, educação e participação social.

1.1.1.1 Crescimento econômico

O primeiro, o segundo e o terceiro capítulo do relatório são dedicados a descrever uma relação entre crescimento econômico e penetração da internet³¹ na atualidade, que é apontado pelo artigo como um indicador da porcentagem da população que possui acesso à internet. O seguinte gráfico foi utilizado pelos autores para relacionar estatísticas de países desenvolvidos com países em desenvolvimento referentes a estes tópicos:

³¹ Percentual da população que possui acesso à internet.

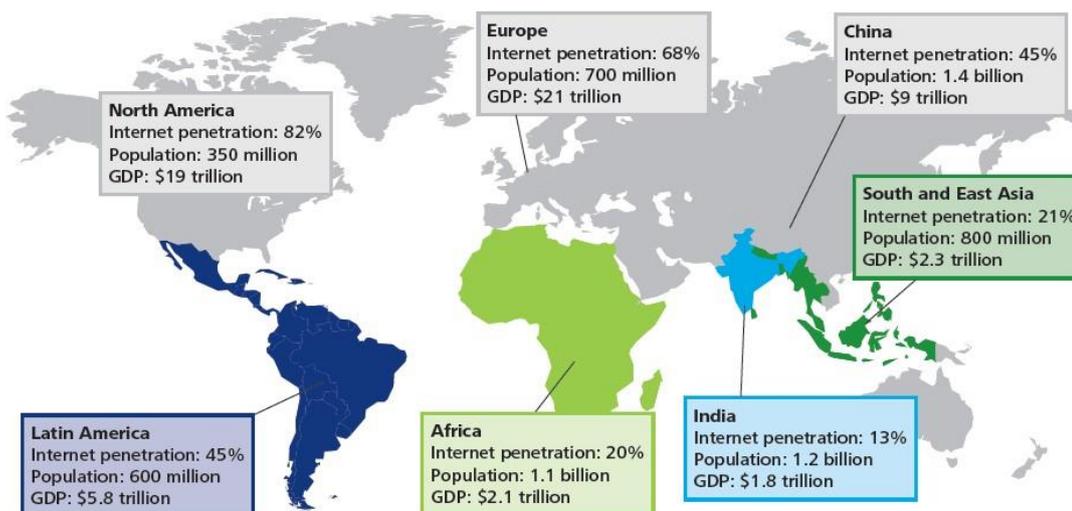


Figura 4 - Estatísticas relacionando penetração da internet, população e PIB

Fonte: Deloitte, 2014

Ao observarmos os dados apresentados na figura 4 (penetração da internet, população e PIB), notamos que há correlação entre penetração da internet e PIB em que as regiões com maiores PIB possuem um alto índice de penetração da internet.

Ao fim do terceiro capítulo é apresentado um novo gráfico chamado “Sumário dos impactos econômicos de aumentar a penetração da internet por região.”³², uma projeção econômica de cinco anos após a publicação do relatório — ou seja, 2019 —, assumindo que houvesse um aumento imediato de 30% na taxa de penetração da internet. Essa projeção prevê desenvolvimento econômico e diminuição da pobreza, como ilustra a figura 5:

³² No original: “*Summary of economic impacts of extending internet penetration by region*”



Source: IMF, ILO, World Bank and Deloitte analysis

Figura 5 - Projeção de melhorias sociais e econômicas a partir do aumento da penetração da Internet feita pela Deloitte com base em fontes próprias, do Fundo Monetário Internacional (IMF), Organização Internacional do Trabalho (ILO), Banco Mundial (*World Bank*). Fonte: Deloitte, 2014

Os quatro índices indicados na figura 5 estão na coluna da esquerda e podem ser traduzidos como: aumento percentual da taxa de crescimento do PIB; aumento no PIB per capita anual; aumento da geração de empregos; diminuição percentual da pobreza extrema. Esses dados sustentam o sumário executivo, no argumento de que é necessário ampliar a penetração da internet e, logo, a conectividade proposta pelo *Internet.org*.

Vale salientar uma discrepância no peso dado aos diferentes tópicos no relatório. Nele, três capítulos são dedicados a questões relativas a economia e apenas um capítulo voltou-se a questões sociais, reunindo os tópicos sobre saúde, educação e participação social, explicitando o viés discursivo predominante no relatório e as prioridades dos elaboradores.

Antes de prosseguirmos, para que tenhamos maior clareza dos dados que serão apresentados a seguir, cabe esclarecer que, no segundo capítulo do relatório, os autores afirmam que todas conclusões apresentadas relacionando medidas a

serem tomadas para aumentar a conectividade com melhorias sociais e econômicas partem de um “cenário aspiracional”, que busca apenas evidenciar o hiato na penetração da internet entre países desenvolvidos e países em desenvolvimento (DELOITTE, p.11). Este cenário também é chamado nos anexos de “cenário de 75%”, que seria uma projeção referente aos países em desenvolvimento caso atingissem uma penetração de internet de 75% (DELOITTE, p. 38). Esse cenário aspiracional é hipotético, usado nas projeções feitas no quarto capítulo do relatório, que serão descritas a seguir.

1.1.1.2 Saúde

A primeira seção do quarto capítulo do relatório da Deloitte (ADAMS, 2009, p. 144)³³, chamada Saúde, centra seus argumentos na importância do conceito denominado "letramento funcional em saúde"³⁴, definido a seguir:

“(…) a habilidade cognitiva de entender e interpretar as informações sobre saúde em formas escrita, falada ou digital. (...) envolve saber sobre as funções corporais e sinais de disfunção; saber como encontrar, interpretar e compreender informações, como e onde encontrar mais informações quando necessário. Afeta diretamente a habilidade de um indivíduo de se comunicar com profissionais relevantes da área da saúde, discernir o que constitui conselhos de boa qualidade e como traduzir este auxílio em ação.”

Pelo texto de Adams, podemos inferir que o letramento funcional em saúde não se trata de um conhecimento, mas sim de uma habilidade que não é desenvolvida apenas pelo acesso à informação. Seu desenvolvimento ocorre a partir do momento em que o indivíduo torna-se capaz não apenas de ler as informações médicas, mas de ressignificá-las em seu contexto sociocultural, apropriando-se para então agir sobre e através delas. O relatório não faz menções e ações que propiciem ou acelerem este processo.

³³Tradução livre. No original: “(…) *the cognitive ability to understand and interpret the meaning of health information in written, spoken or digital form. (...) involves knowing about bodily functions and signs of dysfunction; knowing how to find, interpret and understand information, and how and where to seek further information when required. It impacts on the ability of the individual to communicate with relevant health professionals, discern what constitutes good quality advice, and translate this help into action.*”

³⁴O termo original é “*health literacy*” e a opção por esta tradução veio do seu uso já presente na literatura médica nacional.

Um estudo realizado no Reino Unido é citado pelos autores e abordado com mais detalhes no apêndice do documento. Este afirma que pessoas com baixo letramento funcional em saúde possuiriam um risco de mortalidade 57% superior à pessoas de alto letramento funcional em saúde³⁵ (BOSTOK, STEPTOE, 2012). A partir desta conclusão os autores do relatório sugerem que prover acesso à internet para 75% da população de países em desenvolvimento teria potencial para salvar aproximadamente 2.5 milhões de vidas, assumindo que este acesso favorece a aquisição deste tipo específico de letramento (DELOITTE, 2014, p. 18).

No início das discussões sobre a relação entre internet e saúde, também é feita uma comparação das taxas de mortalidade infantil³⁶ e materna³⁷ entre países desenvolvidos e países em desenvolvimento, com um número alarmante: em 2012, 3,5 milhões de crianças morreram na Índia, no sul e no leste da Ásia e a taxa de mortalidade materna de países em desenvolvimento é quinze vezes superior à taxa dos países desenvolvidos. Apresentados os dados, os autores afirmam que (DELOITTE, 2014, p. 18):

“O acesso à internet pode melhorar as condições de saúde, reduzindo a incidência de doenças através de melhores informações para os doentes e os profissionais de saúde. Além de ampliar o acesso a informações médicas, tecnologias móveis e de Internet têm o potencial de melhorar os comportamentos médicos e de pacientes e profissionais de saúde, liberando tempo dos médicos através de viagens reduzidas e maior eficiência; lembrando os indivíduos de seus tratamentos ou medicamentos, proporcionando fácil acesso à informação, permitindo conexão entre pacientes e médicos, e entre os médicos em locais diferentes.”³⁸

³⁵Por ser uma habilidade acreditamos ser difícil quantificar o letramento funcional médico de um indivíduo, porém o estudo usa exatamente este termo e por isso o reproduzimos desta forma.

³⁶Índice que, segundo a Unicef, refere-se à morte de crianças antes de alcançarem os 5 anos.

³⁷Índice que, segundo a Unicef, refere-se à morte de mulher até 42 dias após darem a luz.

³⁸No original: “*Access to the internet can improve health conditions by reducing the incidence of diseases through better information for both patients and health practitioners. In addition to extending access to medical information, mobile and internet technologies have the potential to improve medical behaviours for patients and healthcare professionals by releasing doctors' time through reduced travel and increased efficiency; reminding individuals of their due treatments or medications and providing easy access to information and enabling connectedness between patients and doctors, and between doctors in different locations.*”

Como indica a citação, os profissionais da área de saúde também seriam beneficiados não só pela ampliação do acesso a informações, mas também pelo fato de poder compartilhá-las entre si. A mobilidade dos médicos também é apontada como um fator que limita os avanços da saúde em regiões menos favorecidas, especialmente as rurais. Segundo os autores, a internet reduziria a necessidade de deslocamentos pois muitas consultas poderiam ser realizadas remotamente, com o médico oferecendo orientações para seus pacientes através de aplicativos de mensagens ou vídeo conferência. Estas afirmações baseiam-se em projeções dos autores caso haja o aumento da penetração da internet para 75%.

Mais adiante os autores citam novamente Bostock e Steptoe (2012):

“(...) Programas baseados em *eHealth* provaram ser eficazes na luta contra doenças como tuberculose e HIV/AIDS. A partir de experiências desenvolvidas sobre serviços básicos, como a *SIMpill*, baseada em SMS, bem sucedida em detectar descumprimento de tratamentos e com até 94% de adesão plena alcançada, os aplicativos baseados na Internet mostram ter o potencial para alcançar ainda mais.”³⁹

É importante ressaltar que o artigo citado (BARCLAY, 2009) tem como fonte de dados um estudo realizado pela empresa *SIMpill* com 155 pacientes com tuberculose, atendidos em três diferentes clínicas de *Cape Town*. A empresa *SIMpill* fabrica equipamentos que consistem num recipiente de pílulas que possui um cartão SIM (o mesmo utilizado em celulares) e envia uma mensagem SMS para o servidor central toda vez que for aberta, comunicando o sistema da *SIMpill* que o paciente abriu e supostamente ingeriu seu medicamento. Caso não chegue uma mensagem, a empresa entra em contato com o paciente para lembrá-lo do seu tratamento. A *SIMpill* recompensa o paciente com o equivalente a 2 *Rands* (moeda local) em minutos de conversa em seu celular, caso ele tome todos os remédios da maneira prescrita.

Acreditamos que existem dois problemas que devemos ressaltar na argumentação dos autores do relatório. O primeiro refere-se ao uso do estudo de Bostock e Steptoe (2012), realizado no Reino Unido, uma região desenvolvida

³⁹No original: “*eHealth programmes have proven effective in combating diseases such as tuberculosis and HVI/AIDS. Building on experiences developed through basic services such as the SMS-based SIM pill, which was successful in detecting noncompliance to treatments and achieved up to 94% full adherence, internet-based applications have the potential to achieve even more.*”

economicamente, para sustentar a afirmação de que um elevado índice de letramento funcional em saúde reduziria o índice de mortalidade. Não consideramos que este estudo seja adequado para justificá-la, pois ela se refere a países em desenvolvimento, enquanto os dados apresentados referem-se a uma realidade bastante diferente, de um país desenvolvido economicamente (Reino Unido), com melhores condições sanitárias e de escolarização. O segundo problema refere-se ao artigo de Barclay (2009), publicado sem atender critérios científicos como a descrição minuciosa do método de análise ou citação de outras fontes além da própria autora.

1.1.1.3 Educação

Segundo os autores, a educação seria um catalisador essencial para que haja um crescimento socioeconômico, porém, o investimento em educação formal é alto demais, envolve desde a construção de uma infraestrutura até o treinamento de profissionais e aquisição de recursos educacionais. A internet, segundo os autores, já estaria provendo por ela própria um dos mais poderosos meios de aumentar o acesso à educação.

O relatório aponta o maior acesso a recursos educacionais como um benefício direto do acesso à internet. Em países em desenvolvimento, os autores argumentam que o índice percentual de alunos em posse de material didático adequado é abaixo do ideal⁴⁰ e que o acesso a materiais *online* teria a possibilidade de sanar esta deficiência.

Acessar materiais educativos pela internet, segundo o relatório, não só é apenas mais fácil e eficiente, como poderia até dispensar supervisão ou professores. Assim como no caso do atendimento médico, na área de educação também se instituiria o trabalho remoto. Um exemplo apresentado no relatório de como isso seria possível é uma iniciativa que começou a ganhar espaço na Índia a partir de 1999, a qual consiste em disponibilizar computadores em escolas ou próximo a elas, com livre acesso para as crianças e nenhuma supervisão ou interferência de adultos. O projeto ganhou projeção tanto na mídia, que o chamou de *Hole-in-the-wall* (buraco-na-parede), quanto nos meios acadêmicos, onde ficou conhecido como MIE, *Minimally Educative Invasion* (educação minimamente invasiva). Inamdar e Kulkarni (2007),

⁴⁰Os autores usam como referência a taxa do SACMEQ (Consórcio do sudeste e leste africano para monitoramento da qualidade educacional), que é de 85% (UNESCO, 2012)

realizaram um estudo comparativo em escolas de dois vilarejos numa região rural da Índia, o distrito de *Sindhudurg*, buscando observar se os quiosques afetavam a performance escolar dos alunos e o quanto.

Shirgao e *Kurvle*, os vilarejos onde as escolas observadas ficam, não são distantes entre si, trinta minutos de carro segundo os pesquisadores, e possuem características similares. Antes da instalação de um quiosque, os pesquisadores fizeram levantamentos referentes ao rendimento escolar dos alunos de ambas escolas, assim como de idade, frequência, perfil de personalidade e índice de liderança⁴¹, e verificaram similaridades suficientes para que o espaço amostral da pesquisa fosse considerado adequado. Foi então construído um quiosque na escola de *Shirgao* em que foram colocados dois computadores conectados à internet, utilizando *Microsoft Windows* como sistema operacional, com 38 vídeos e 21 jogos educativos instalados que abordavam conteúdos de matemática, ciências e inglês. Os computadores eram monitorados remotamente⁴² e as crianças os utilizaram sem a presença de um adulto. Ao fim do experimento foi verificado um aumento nas notas obtidas nas avaliações da disciplina de matemática (relacionada à resolução de problemas) dos alunos usuários do quiosque do vilarejo de *Shirgao* em relação aos alunos do vilarejo de *Kuvle* e dos não-usuários do quiosque do próprio vilarejo de *Shirgao*. Inamdar e Kulkarni (2007) concluem o artigo constatando que houve influência da presença de tecnologia, porém julgaram-se incapazes de descrevê-la precisamente, pois outros fatores podem ter influenciado o experimento - como a congruência dos conteúdos disponibilizados com a forma que a escola avalia seus alunos - e, segundo eles próprios, a questão requer maiores investigações.

Acreditamos ser problemático o uso do estudo citado para corroborar a tese de que o simples acesso à internet é suficiente para melhorar o acesso à educação, dispensando qualquer tipo de planejamento pedagógico ou orientação de um profissional. Além disso, o estudo foi realizado dentro de um espaço escolar, portanto com crianças já escolarizadas e que já receberam orientações de profissionais da educação, se não no momento do experimento, antes e depois.

Na sequência, os autores do relatório da Deloitte afirmam que outra dificuldade encontrada por estudantes residiria na ausência de material em sua língua natal — a

⁴¹Utilizando o teste de personalidade de Cattle, que atribui valores aos potenciais de liderança e criatividade.

⁴²Os autores não deixam claro se as crianças estavam cientes ou não do monitoramento remoto.

maior parte encontra-se em inglês —, e novamente apontam o acesso à internet como uma solução.

Nesse contexto, é citado como exemplo um projeto de tradução de material didático para língua local, realizado pela *Asante Africa Foundation*⁴³, no qual cerca de 1000 vídeos relacionados à matemática e ciências foram traduzidos para *kiswahili* (DELOITTE, 2014, p. 23).

Esta seção do relatório é encerrada com a afirmação de que os problemas educacionais vão além do acesso à educação, pois passam também por baixa qualidade dos serviços prestados e que, diante deste quadro, governos deveriam investir mais em soluções inovadoras, pois existiriam (DELOITTE, 2014, p.24):

"(...) evidências quantitativas limitadas sobre a avaliação do impacto da internet sobre o desempenho educacional, combinando o acesso à internet com políticas educativas direcionadas (...) [que] têm o potencial de prolongar significativamente os impactos da internet no aumento da qualidade da educação e proficiência em última instância acadêmica, os níveis de desempenho e os resultados do emprego."⁴⁴

É possível afirmar que o acesso a materiais digitais pode ser menos custoso do que o acesso a materiais impressos, porque o meio digital possibilita a realização de infinitas cópias a partir de uma matriz. Porém, o meio digital também exige uma infraestrutura mínima não contabilizada pelos autores, como um dispositivo eletrônico de acesso. Outra questão ainda a ser feita é se esse acesso dispensa de fato o acompanhamento de um profissional, considerando ao menos casos de principiantes.

Nesta proposta, é feita uma correlação problemática entre “informação” e “educação” que se alia a uma noção conteudista da formação (LEMKE, 2010). Mais que acesso à informação, o processo educativo pressupõe o uso dessas informações adequado a contextos específicos para que ocorra a construção de conhecimentos. Neste sentido, Lemke (2010, p.470) coloca que a constante evolução das tecnologias

⁴³Fundação sem fins lucrativos atuante no Quênia e na Tanzânia.

⁴⁴ Tradução livre adaptada do original: “(...) *limited quantitative evidence exists on the evaluation of the impact of internet on educational performance, combining access to the internet with targeted education policies (...) has the potential to significantly extend the impacts of the internet in increasing quality of education and ultimately academic proficiency, attainment levels and employment outcomes.*”

e o acesso facilitado à informação acabaram por fortalecer as exigências em relação à formação:

"(...) o que parece estar geralmente acordado entre os educadores e muitos cidadãos e empregadores potenciais é que queremos que as pessoas, de qualquer idade, possam guiar sua própria aprendizagem, tenham conhecimento suficiente para saber como aprender mais, incluindo onde e a quem elas devem recorrer para obter conselhos úteis e informações relevantes. Queremos pessoas que sabem coisas que querem saber e pessoas que sabem coisas que são úteis em práticas fora das escolas. Queremos pessoas que sejam pelo menos um pouco críticas e céticas quanto à informação e aos pontos de vista e tenham alguma ideia de como julgar suas convicções."

O projeto em momento algum demonstra como esse processo de aprendizado se materializaria sem a intervenção de educadores, no entanto é importante reconhecermos que o maior acesso a recursos educacionais oferece de fato maiores oportunidades para educandos.

1.1.1.4 Participação social

A última seção do relatório busca cobrir diversas áreas que os autores definem como participação social⁴⁵ e refere-se à comunicação de desastres naturais e redução de danos, às políticas alimentícias e aos programas voltados ao meio ambiente, cidadania, coesão da comunidade, expressão e equidade⁴⁶.

Um relatório publicado em 2012 pela *UN Broadband Commission for Digital Development* é citado por apontar as TICs como capazes de auxiliar na redução de danos em casos de desastres naturais, informando as populações com antecipação, colocando familiares e amigos em contato e informando sobre pontos seguros nas proximidades. Trata-se de um relatório de 100 páginas produzido numa parceria entre a UNESCO e a ITU (*International Telecommunication Union*, agência ligada à ONU)

⁴⁵O termo utilizado pelos autores foi *social inclusion*, mas como o termo "inclusão social" tem outros significados já estabelecidos no Brasil, optamos por traduzir a expressão como "participação social".

⁴⁶No original: "disaster relief, food security policies, environmental programmes, (...) citizenship, community coesion, self-expression and equality."

que descreve as TICs como grandes possibilitadoras de ganhos sociais, utilizando de uma base bibliográfica extensa.

A internet também é colocada como uma forma de promover melhorias nas relações humanas, aproximando parentes e amigos distantes fisicamente, e reduzindo o isolamento, através de comunidades criadas em torno de interesses comuns (DELOITTE, p.25). Isso pode se dar pelo uso de serviços de e-mail, mensagens instantâneas ou redes sociais.

Benefícios financeiros e cívicos também são descritos na mesma seção, como registros online de nascimento de crianças e iniciativa de *eGovernment*, interessantes para zonas rurais onde a relação do cidadão com o governo local é distante, facilitando desde o exercício da cidadania (através de voto online, por exemplo) até as atividades de novos empreendedores, através da redução de seus custos operacionais (DELOITTE, p.25). Neste sentido também apontam a possibilidade de redução da exclusão financeira através da disponibilização de serviços de banco online para regiões rurais mais remotas.

Por fim, os autores destacam que a presença da internet pode possibilitar maior engajamento em questões políticas e cívicas, por meio da maior disseminação de notícias e ideias através de blogs e mídia social. Similar à questão da educação, o acesso à informação não significa que o engajamento ocorrerá necessariamente, porém cria mais oportunidades para que isso aconteça.

1.1.1.5 O sumário executivo

O sumário executivo do relatório, além de afirmar de forma resumida as conclusões que apresentamos nas quatro seções anteriores, oferece uma descrição gráfica que sintetiza o conjunto de possibilidades de benefícios que podem ser propiciados pela internet, como ilustra a figura 6:

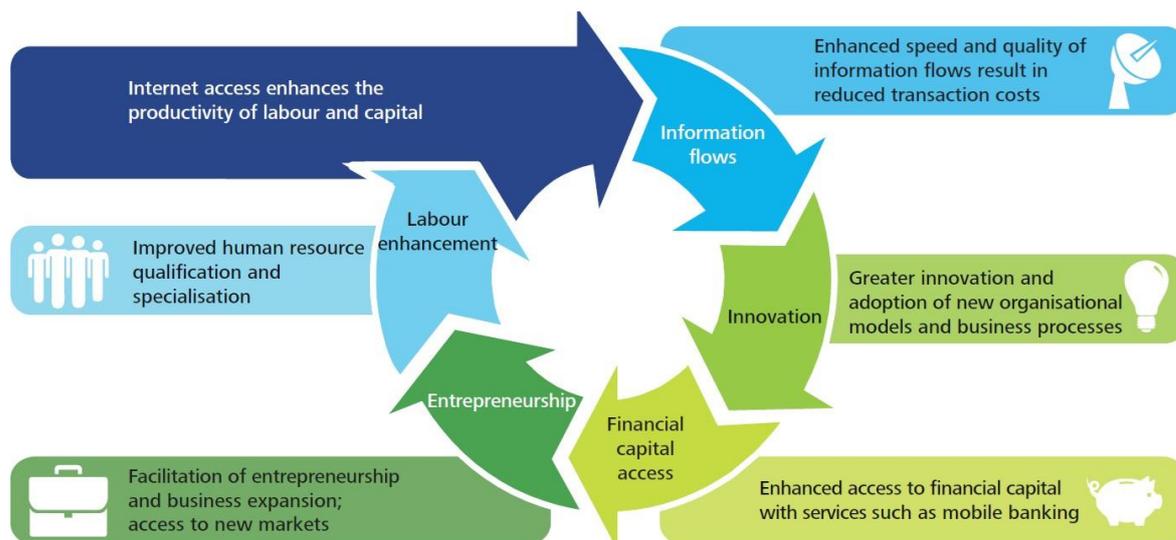


Figura 6 - Fluxo de benefícios oferecidos pela internet

Fonte: Deloitte, 2014.

O modelo apresentado sugere que a inserção do acesso⁴⁷ à internet em uma economia seria suficiente para impulsioná-la, já que ela oferece:

1. Velocidade e qualidade de informações, o que reduziria custos de transação.
2. Inovação.
3. Adoção de novos modelos organizacionais e de negócios.
4. Acesso melhorado a serviços financeiros.
5. Facilidades para o empreendedorismo.
6. Expansão dos negócios através do acesso a novos mercados.
7. Melhoria nos recursos humanos, no que se refere à qualificação e especialização.

Apresentados os três documentos que oferecem os pressupostos chaves do projeto *Internet.org*, passaremos a uma análise mais detalhada do projeto em si.

1.1.2 O projeto

Atualmente o projeto *Internet.org* atua por quatro braços: o aplicativo *Free Basics*; o *Connectivity Lab*; o *Express Wi-Fi*; e o *Innovation Lab*.

Além disso, o *Facebook* promoveu em 2015 o *Innovation Challenge*, um desafio para candidatos africanos no qual ofereceu prêmios em dinheiro para as melhores

⁴⁷Acesso à internet, segundo o relatório, refere-se apenas a fornecer a conexão e o suporte material para o acesso, como *laptop* ou *smartphone*.

propostas de sites ou aplicativos voltados para a educação e o empoderamento econômico. Infelizmente, como o *Innovation Challenge* não nos oferece material de análise, não será possível nos aprofundarmos na análise do mesmo, como por exemplo analisar em que medidas as propostas selecionadas mantiveram-se fieis aos pressupostos eleitos.

1.1.2.1 Free Basics

O *Free Basics* é um aplicativo desenvolvido para o sistema operacional Android e fornece o acesso gratuito a um determinado conjunto de sites e serviços considerados básicos pelos criadores, que serão descritos mais adiante.

O acesso⁴⁸ acontece através de um *proxy*, um servidor que atua como intermediário para requisições de clientes que solicitam recursos de outros servidores. O cliente conecta-se ao servidor *proxy*, faz a requisição de algum serviço (como um arquivo, uma conexão, acesso a uma página web, etc), o *proxy* avalia a solicitação e escolhe se pode realizá-la ou não⁴⁹. Neste caso, o servidor intermediário é do próprio *Internet.org*. A seguinte ilustração (figura 7) está disponível no site do projeto e descreve estes caminhos dos dados:

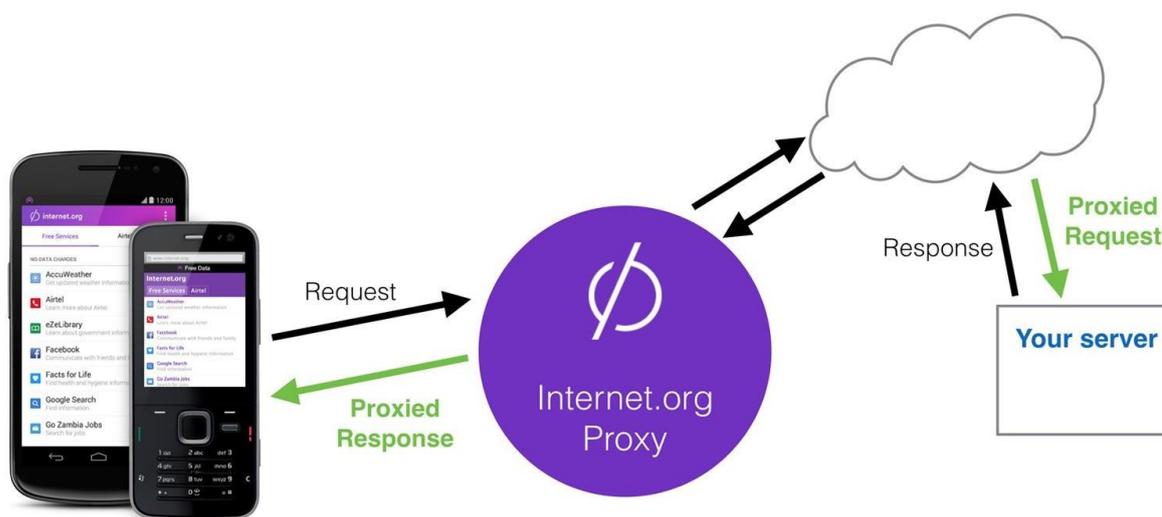


Figura 7 - Funcionamento do proxy do Internet.org

Fonte: www.internet.org

⁴⁸ Convencionalmente as conexões feitas com a internet não passam por um servidor *proxy*, a não ser que o usuário deseje fazê-lo.

⁴⁹ No momento em que é feita uma requisição e o servidor *proxy* avalia a solicitação ele passa a ter conhecimento ao que está sendo acessado pelo usuário, permitindo a captura dos dados de acesso deste que, por sua vez, pode ser utilizada de diversas maneiras em práticas de *Big Data*.

Não conseguimos acesso direto ao aplicativo *Free Basics* porque seu uso está vinculado às operadoras de telefonia que firmaram parceria com o *Internet.org* e nenhuma destas encontrava-se disponível no Brasil no momento da escrita desta dissertação. Como dito na introdução, conseguimos acesso às fotografias⁵⁰ de todas as telas do aplicativo, através das quais pudemos fazer um levantamento das categorias e nomes dos serviços oferecidos pelo aplicativo, já que ele não estava disponível no Brasil. Os serviços oferecidos variam de país para país, mas as categorias são as mesmas, assim como o próprio aplicativo. As categorias são: comunicação; educação; esportes e entretenimento; notícias e clima; empregos; mulheres e garotas; saúde e segurança⁵¹. Os números de serviços oferecidos sobre cada uma delas:

- Comunicação - 3
- Educação - 6
- Esportes e entretenimento - 1
- Notícias e clima - 10
- Empregos - 1
- Mulheres e meninas - 3
- Saúde e segurança - 3

O serviço foi descontinuado na Índia pelo órgão local de regulamentação de telecomunicações que proibiu a atuação de quaisquer serviços que violassem a neutralidade de rede. Por este motivo não foi possível levantar mais dados sobre os serviços ofertados aplicativo. As fotografias das telas encontram-se disponíveis nos anexos.

No site do projeto há poucas informações para usuários sobre como o aplicativo *Free Basics* funciona, há apenas a menção de que ele é gratuito e o link para a *Play Store*, loja virtual onde usuários de Android podem baixar o aplicativo. Um número maior de informações é oferecido para desenvolvedores⁵² interessados em oferecer

⁵⁰ Estas fotografias encontram-se disponíveis no apêndice desta dissertação.

⁵¹ No original: "*Communication, Learning, Sports & Entertainment, New & Weather, Women & Girls, Jobs and Health & Safety*".

⁵² As exigências têm como critérios: não utilização de JavaScript, fontes da Web WOFF, *iframes*, Flash e *applets* de Java; compatibilidade com dispositivos móveis, inclusive celulares comuns (aparelhos que não são smartphones); não fazer uso intenso de dados; facilidade de uso para usuários com pouca habilidade; usabilidade que não dependa de imagens, vídeos ou animações. Disponibilizamos as diretrizes técnicas no Anexo B, ao fim desta dissertação.

serviços através do *Free Basics*. Para estes encontram-se disponíveis informações sobre como submeter um serviço que aspire ser disponibilizado no *Free Basics*, normas de participação, descrição de quais tecnologias podem e não podem ser usadas no aplicativo, descrição do funcionamento do *proxy* do *Free Basics* e listagem de limitações que serviços de análise de acesso e medição de visitação podem encontrar⁵³.

1.1.2.2 *Connectivity Lab*

O *Connectivity Lab* é uma equipe contratada pelo próprio *Facebook* que se dedica ao desenvolvimento das tecnologias propostas nos dois artigos citados anteriormente. Nesta equipe constam profissionais de outras organizações, como a *Ascenta*, empresa inglesa com conhecimentos de projeto e construção de aeronaves para voos de grande altitude e autonomia extensa, a *NASA's Jet Propulsion Laboratory*, um laboratório que recebe financiamento federal do governo dos Estados Unidos para pesquisa com construção e operação de espaçonaves não tripuladas, a *NASA's Ames Research Center*, que é um centro de pesquisas voltado a estudos de aerodinâmica, e a *National Optical Astronomy Observatory*, um observatório com experiência em pesquisas com ondas ultravioleta e infravermelho.

Até o momento da escrita desta dissertação, o *Connectivity Lab* já havia apresentado um protótipo do drone *Aquila*, que ainda não encontra-se em operação. É uma aeronave não-tripulada projetada para ser capaz de voar acima de 18,2 km de altitude com autonomia para permanecer até 3 meses no ar e capacidade de transmissão de dados através de feixe de laser.

1.1.2.3 *Express Wi-Fi e Innovation Lab*

O *Express WiFi* é um projeto que abarca a instalação de antenas de transmissão Wi-Fi de longo alcance (aproximadamente 750m), cujo acesso não é gratuito, embora fornecido por custos reduzidos. No caso da Índia, um dos locais no qual as antenas foram instaladas, o custo está em torno de 15 centavos de dólar por cada 100 megabytes que devem ser utilizados em 24 horas após a aquisição.

⁵³ São serviços utilizados para levantar informações sobre o número de visitantes de uma página, de onde são, através de que endereço eletrônico chegaram até o site (como mecanismos de busca ou redes sociais), tempo de permanência etc.

O *Innovation Lab* é uma parceria entre o *Facebook* e a *Ericsson* para analisar e compreender como aplicativos de celular funcionariam em diferentes partes do mundo, tendo em vista diferentes condições das redes de acesso à internet, como 2G, 3G, 4G e WiFi. Desta forma seria possível aprimorar a performance destes aplicativos, otimizando os usos dos dados, em consonância com a proposta feita por Zuckerberg em seu primeiro artigo, “*Is connectivity a human right?*”.

1.2 O *Internet.org* pelos outros e a violação da neutralidade de rede

Tendo descrito a proposta, as frentes de atuação e divulgação do projeto, passaremos a abordar percepções externas sobre o projeto, provenientes de críticos que trabalham internacionalmente com questões relativas à neutralidade de rede, o ponto de convergência de tais críticas. O nosso propósito é buscar outras avaliações sobre o *Internet.org*, contrapondo-as com as avaliações feitas na sua apresentação pelos documentos citados.

Encontramos durante a pesquisa dois tipos distintos de críticas: aquelas feitas por grupos e aquelas feitas por indivíduos. Dentre os grupos que realizaram críticas, enquanto coletivos, foram de especial relevância para esta pesquisa o *SavetheInternet.in*⁵⁴, dedicado a impedir a entrada no *Internet.org* na Índia, e o *No Fake Internet*⁵⁵, que atua como um organizador e dispersor de críticas diversas ao projeto.

A crítica à violação da neutralidade de rede encontra-se presente desde o princípio do *Internet.org*, pois esta violação é um dos pilares do projeto, como vimos na seção 1.1.1, quando Zuckerberg propõe de uma seleção de serviços básicos de internet para serem oferecidos através do seu projeto. Antes de nos enveredarmos por estas críticas cabe estabelecermos uma definição para este conceito.

Apesar de não ser existir um consenso sobre quando surgiu a noção de controle de tráfego de telecomunicação, o termo “neutralidade de rede” foi cunhado no artigo “*Network neutrality, Broadband discrimination*”, escrito pelo professor de direito Tim Wu (2003). Segundo este princípio, governos e provedores de internet devem tratar todas as informações, ou pacotes de dados, de maneira isônoma e não

⁵⁴URL: <<http://savetheinternet.in>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

⁵⁵URL: <<http://nofakeInternet.org>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

discriminatória, sem fazer diferença de usuário, conteúdo, site, plataforma, aplicação, equipamento ou forma de comunicação. Isto significa que qualquer tráfego de dados realizado na internet deve ocorrer sem restrições por parte do provedor de acesso e nas mesmas velocidades de transmissão, ou seja, uma conversa realizada através de um serviço de VoIP não teria privilégios sobre o envio de uma imagem de filhotes de gatos.

É importante ressaltar que apesar de Tim Wu ter cunhado o termo “neutralidade de rede”, ele o fez a partir da observação do próprio funcionamento da internet até aquele momento. A neutralidade de rede está presente desde o princípio da internet, mas nomear o princípio se fez necessário após mudanças nos modelos de negócios, que culminaram na realização de tratamento discriminado de pacotes de dados por parte dos provedores de telecomunicação.

Um exemplo de violação de neutralidade de rede é o *Zero-rating*, ou dados patrocinados. Trata-se de uma prática que tem se tornado cada vez mais comum entre as operadoras de telecomunicação e que existe em conflito direto com o princípio da neutralidade de rede. Trata-se da não tarifação de determinados dados, como por exemplo os que são provenientes do *Free Basics* – ou seja, os dados que são utilizados por certos aplicativos não são cobrados. Nesta prática, os dados podem ser custeados pela operadora de telecomunicações ou pelo fornecedor do serviço não tarifado.

Este modelo tem sido apontado como alternativa economicamente viável para o fornecimento de acesso, mas sofre críticas que levaram inclusive a alguns países legislarem no sentido de restringir ou até proibir esta prática, como foi o caso do Brasil (através do Marco Civil da Internet), do Chile, da Eslovênia, do Canadá, da Holanda e da Índia (EISENACH, 2015; HEMPEL, 2016), baseando-se no princípio de neutralidade de rede.

Schewick (2015) afirma que a prática do *Zero-rating* coloca produtores menores de conteúdo em franca desvantagem em relação aos grandes, pois estes últimos poderiam pagar às operadoras de telecomunicação para terem seus conteúdos acessados pelo público sem custo.

Uma pesquisa da CTIA (CTIA, 2014) aponta que "aproximadamente três quartos dos entrevistados (74%) responderam que teriam mais probabilidade de assistir vídeos oferecidos por um novo provedor se os dados do conteúdo não fossem

descontados do seu limite mensal”^{56,57} e outra pesquisa (KNUTSON, 2014) corrobora estes dados quando afirma que “ao informar possíveis ouvintes de podcast que [os dados destes] não seriam computados nos seus pacotes de dados em seus smartphones (...) os usuários teriam 61% mais chances de apertarem o [botão de] iniciar [o podcast]”⁵⁸. No entanto, segundo Eisenach (2015), os custos são em sua grande maioria cobertos pelas operadoras de telecomunicação, o que asseguraria que a concorrência entre os fornecedores de serviços não seria afetada.

A EFF - Eletronic Frontier Foundation⁵⁹ enumera ainda outros pontos problemáticos do *Zero-rating* (Malcolm *et al*, 2016). Além do já citado prejuízo à concorrência de produtores de conteúdo, também prejudicaria a concorrência entre operadoras de telecomunicação, já que os consumidores teriam uma tendência maior a buscar serviços que venham com algum tipo de gratuidade.

Ativistas têm acusado o *Free Basics* de violar o princípio da neutralidade de rede porque este disponibiliza apenas serviços parceiros do *Internet.org* que foram submetidos para a avaliação e aprovados num processo no qual apenas os responsáveis pelo projeto e as operadoras de internet têm voz e nenhuma transparência é oferecida. Desta forma, vemos que um *gatekeeping*⁶⁰ é realizado pelo *Internet.org* e caso os usuários desejem acessar conteúdos não disponibilizados pelo aplicativo deverão pagar a operadora que utilizam por um pacote de dados. Esse processo cria para os usuários uma suposta internet gratuita de um lado, com conteúdos selecionados pelo *Internet.org*, e outra internet que só é acessível mediante pagamento. A EFF também aponta este problema do *gatekeeping* e indica um outro problema que deve ser levantado, a violação da privacidade, pois para controlar o que será e o que não será acessado sem tarifas seria necessária uma verificação de todo o conteúdo (MALCOLM *et al*, 2016).

Uma crítica à violação de neutralidade amplamente divulgada foi feita por Tim Berners-Lee, tido por muitos como o inventor da *World Wide Web* e uma referência

⁵⁶No original: “[n]early three-quarters of respondents (74%) report that they would be more likely to watch videos offered by a new provider if the content did not count against their monthly limit.”

⁵⁷Foram um total de 1280 entrevistados, todos residentes nos EUA e contatados via telefone, através de discagem randômica. (CTIA, 2014)

⁵⁸No original: “told some would-be listeners that the podcast wouldn’t count against the data plans on their smartphones [...] users were 61% more likely to press play.”

⁵⁹Organização sem fins lucrativos dedicada à defender direitos civis na internet, como privacidade e liberdade de expressão.

⁶⁰Emprestamos este termo da comunicação e se refere ao processo de filtragem, de seleção de informações a serem ou não veiculadas.

mundial quando se trata padrões, convenções e práticas na internet. Fundador e diretor do W3C (*World Wide Web Consortium*), consórcio dedicado à observação e elaboração de padrões para o desenvolvimento da internet, Berners-Lee promove certos valores, dentre os quais a neutralidade de rede ocupa um lugar central. Quando indagado em entrevista para o jornal inglês *The Guardian* sobre seu posicionamento acerca do *Internet.org*, a resposta foi curta: “Apenas digam não” (HERN, 2015).

É interessante situar que sua fala não se restringe apenas ao *Internet.org* e se encontra em meio a outros cinco princípios que Berners-Lee defende e chama de “Web que queremos” (“*Web we Want*”), sendo eles:

1. Liberdade de expressão, online e offline.
2. Que todos tenham formas acessíveis de conectarem-se à Internet.
3. Que todos tenham o direito à privacidade e às comunicações privadas.
4. Que a Internet seja diversa, descentralizada e aberta.
5. Que nenhum usuário ou conteúdo sejam favorecidos em relação a outros (neutralidade de rede)

Estes cinco princípios são uma proposta de direitos básicos na Internet, análogos à ideia de direitos humanos e que desta forma não poderiam ser vistos dissociados um dos outros. Podemos observar que não há garantia de liberdade de expressão online se há violação da neutralidade de rede, pois o *gatekeeper* pode reduzir a velocidade ou até impedir o acesso a determinado site sem que o usuário tenha ciência disso — o usuário pode assumir que a página desejada está indisponível ou hospedada num servidor muito lento, por exemplo, e, dada a grande oferta de informações da internet, rapidamente seguirá para outro site. Podemos entender que o efeito prático disso é um tipo de censura, não por impedir de publicar, mas por dificultar ou até impedir o acesso ao conteúdo, sem que o ato seja explícito.

Estes princípios (que são o mais próximo que os usuários têm por direitos) têm força se existirem como um bloco, não em partes separadas, pois são interdependentes e indivisíveis. Berners-Lee (2015) chegou a falar durante a conferência Net Mundial que fazia-se necessária a criação de uma Magna Carta da Internet, aproximando ainda mais das questões dos direitos humanos.

Pensar o *Internet.org* à luz destas discussões — a neutralidade de rede e sua proximidade com direitos humanos — pode elucidar a gravidade do que o projeto propõe. Como vimos na seção 1.1, o *Internet.org* coloca o acesso à internet como

direito fundamental do ser humano, porém opta por ignorar as outras questões que circundam este direito, como aquelas colocadas pela “Web que queremos”.

Ao abrir uma exceção no que tange à neutralidade de rede, o *Internet.org* pode comprometer a argumentação de que o projeto visa a garantia de direitos humanos, pois se coloca na posição de privilégio de realizar uma seleção parcial do que lhe interessa ou não ser um direito humano. Não se pode abrir exceções ao se tratar de direitos humanos, pois uma de suas características é a inalienabilidade, ou seja, eles não são negociáveis (Organização das Nações Unidas, 1948). A diferença, talvez, resida apenas no fato de que ainda não há uma Magna Carta para a internet e que propostas como o *Internet.org* podem corresponder a erguer mais uma barreira para que isso se realize.

Acreditamos que este uso amplo da fala de Berners-Lee por parte de ativistas deva-se não apenas à posição influente que ele ocupa atualmente como “pai da *world wide web*”⁶¹, mas especialmente pelo seu comprometimento ativista frente à essas ideias. É interessante ressaltar que sua proposta é lacônica sobre o *Internet.org* — “Apenas digam não” — e é coerente com sua defesa do princípio da neutralidade de rede.

Outros especialistas também se manifestaram alinhados ao posicionamento de Berners-lee. Josh Levy (2015), Diretor de Advocacia na *Access Now*, organização não-governamental dedicada à ampliação e escopo dos direitos no meio digital no mundo todo, publicou um artigo na revista *Wired* onde afirmava que:

“Se Mark Zuckerberg realmente se importa com a Neutralidade de Rede, o *Internet.org* deve honrar seus princípios básicos. Por exemplo, o *Facebook* poderia negociar oferecendo — ou pedindo que as telecoms oferecessem — planos de dados básicos, com pacotes de dados pequenos, para comunidades vulneráveis, possibilitando acesso irrestrito e não discriminatório à toda internet. Essa mudança seria capaz de atingir o objetivo de conectar bilhões de pessoas pela internet.”⁶²

⁶¹ Tim Berners Lee, ao longo da década de 80, desenvolveu projetos diferentes que culminaram na conexão entre o *hiperlink* e o protocolo TCP-IP, bases da *World Wide Web*.

⁶²No original: “If Mark Zuckerberg actually cares about Net Neutrality, *Internet.org* must honor its basic principles. For instance, Facebook could leverage its significant influence by offering — or urging telecoms to offer — basic data plans, with low data caps, to vulnerable communities, enabling unfettered

Desta forma ele não critica apenas a violação na neutralidade de rede, mas também a opção feita pelo *Internet.org* de não utilizar outro meio para promover a conectividade, como a oferta de serviços mais baratos que ampliariam o acesso para as populações de baixa renda.

Outra fala de peso foi feita por Parminder Jeet Singh, diretor executivo do *IT for Change in India*, organização não-governamental sediada na Índia e dedicada às questões relativas às questões de gênero, de governança e de educação, sendo todas por um viés da tecnologia da informação. Na avaliação de Singh, “argumentar que prover uma internet não-neutra para pessoas pobres é melhor porque é grátis é o mesmo que dizer que essas pessoas não precisam das políticas de proteção pública que são providas para outros”⁶³ (KARR, 2015). Ou seja, por serem pobres estas pessoas não devem ter acesso a uma rede neutra. Nesse sentido, a defesa da neutralidade seria uma política para garantir uma comunicação horizontal e democrática e violá-la seria abandonar essa horizontalidade. Com isso, essa orientação representa uma hierarquização questionável e um desequilíbrio de poder em relação ao acesso à informação e à comunicação.

1.2.1 Os coletivos que se opõem ao *Internet.org*

As falas citadas na seção anterior foram amplamente divulgadas pelos coletivos *Savetheinternet.in* e *No Fake Internet*, já mencionados, cujo histórico pode ser interessante para compreendermos melhor suas percepções sobre o *Internet.org*.

Através da rede social *Reddit*, em um fórum voltado para questões de neutralidade de rede na Índia, um grupo de ativistas uniu-se em 2014 para denunciar práticas que violavam a neutralidade de rede por parte da *Bharti Airtel*, uma empresa indiana de telecomunicações que naquele ano começara a realizar cobranças diferenciadas para serviços como *Whatsapp*, *Skype* e *Viber*. Os ativistas organizaram-se para criar o site *Netneutrality.in*, através do qual promoveram uma campanha para informar a população sobre o *zero rating*, a neutralidade de rede e seus impactos na internet.

Também criaram uma petição online que foi posteriormente enviada para o *TRAI*, órgão regulador do setor de telecomunicações indiano. A *Bharti Airtel*,

and non-discriminatory access to the whole internet. Such a shift would directly address the goal of connecting billions of people worldwide to the full internet.”

⁶³No original: “*To argue that providing a non-neutral Internet to people in poverty is better because it’s free is to say that such people do not require the public policy protections that are provided to others*”

percebendo o alcance que a campanha obteve, interrompeu suas práticas de violação de neutralidade de rede (SAVETHEINTERNET.IN, 2015) após a campanha.

Em 2015, a TRAI anunciou que faria uma consulta pública para conhecer melhor o posicionamento dos cidadãos indianos em relação à neutralidade de rede, centrada nas quatro questões (SEBASTIAN, 2016)⁶⁴ que seguem:

1. Os provedores de serviço de telecomunicação devem receber autorização para cobrar preços diferenciados pelo uso de dados em acesso aos diferentes websites, aplicativos ou plataformas?
2. Se a diferenciação de preços para o uso de dados for permitida, quais as medidas que devem ser adotadas para garantir os princípios da não-discriminação, transparência, acesso à Internet a preços acessíveis, [livre] concorrência, entrada no mercado e inovação?
3. Existem alternativas/métodos/tecnologias/modelos de negócios, que não sejam planos de tarifas diferenciadas para dados, disponíveis para atingir o objetivo de proporcionar o acesso gratuito à internet para os consumidores? Se sim, por favor sugira/descreva esses métodos/tecnologias/modelos de negócios. Além disso descreva potenciais benefícios e desvantagens associadas a tais modelos métodos/tecnologias/negócios?
4. Existe alguma outra questão que deve ser considerada na presente consulta sobre a diferenciação de preços para serviços de dados?

Naquele ano, os mesmos ativistas do *Netneutrality.in* criaram o site *SavetheInternet.in*, como plataforma de uma campanha para que cidadãos indianos fizessem oposição à entrada do *Internet.org* no país. Durante esta campanha, os ativistas escreveram coletivamente um texto abordando de forma acessível para leigos todas as quatro questões sobre as quais a *TRAI* questionava acerca da regulação de serviços e da neutralidade de rede. Estas questões foram traduzidas para outros idiomas presentes na Índia, buscando maior alcance, e foram oferecidas

⁶⁴ No original "1 - Should the TSP be allowed to have differential pricing for data usage for accessing different websites, applications or platforms?/ 2 - If differential pricing for data usage is permitted, what measures should be adopted to ensure that the principles of nondiscrimination, transparency, affordable internet access, competition and market entry and innovation are addressed?/ 3 - Are there alternatives methods/technologies/business models, other than differentiated tariff plans, available to achieve the objective of providing free internet access to the consumers? If yes, please suggest/describe these methods/technologies/business models. Also, describe potential benefits and disadvantages associated with such methods/technologies/business models?/ 4 - Is there any other issue that should be considered in the present consultation on differential pricing for data services?"

no site *Savetheinternet.in* na forma de um modelo de e-mail para os cidadãos enviarem para a *TRAI*. É importante ressaltar que esses modelos eram todos editáveis e demandavam uma maior atenção do usuário remetente que precisava preencher alguns dados no próprio texto para enviá-los. Nestes e-mails os ativistas solicitavam a *TRAI* o impedimento do *Internet.org* no país e a criação de uma legislação que apoiasse a neutralidade de rede (BHAGAVA, DHOOT, 2016).

Por outro lado, o *Facebook* também buscou facilitar o contato dos seus usuários indianos com a *TRAI* fornecendo-lhes um modelo pronto de carta a ser enviada. O modelo estava disponível como uma postagem fixa no topo da linha do tempo dos usuários, durante o período de consulta, que aparecia inevitavelmente após o usuário conectar-se na rede social. Ignorar essa postagem era inútil, pois ela voltava a aparecer na próxima vez em que o usuário acessasse a rede. Esse método de divulgação resultou em 1 milhão e 400 mil e-mails enviados para a *TRAI*, mas que acabaram por ser desconsiderados pela mesma com a justificativa de que eram todos idênticos, já que se restringiam a um e-mail padrão escrito pelo próprio *Facebook*, cabendo ao usuário apenas “concordar” e clicar em botão para enviar – esse caminho de operação impediu qualquer tipo de edição de conteúdo por parte do usuário. Adicionalmente, além de serem mensagens padronizadas, elas não abordavam as quatro questões propostas pela *TRAI* (SEBASTIAN, 2016).

A ação empreendida pelos ativistas do *Netneutrality.in* teve um resultado diferente da ação do *Facebook*, apesar do número de e-mail de ambas ser próximo, sendo mais de 1 milhão.

É possível percebermos uma grande disparidade nas estratégias empreendidas que não apenas resultou na vitória dos ativistas pela neutralidade de rede como também ocasionou uma reprimenda ao *Facebook* por parte do representante da *TRAI*, que escreveu ao representante da empresa que a estratégia utilizada por eles reduziu um “(...) exercício significativo de consulta projetado para produzir decisões informadas e transparentes em uma pesquisa de opinião grosseiramente majoritária e orquestrada”⁶⁵ (SEBASTIAN, 2016, p.4).

O segundo coletivo analisado foi o *No Fake Internet* (2015). O site da campanha é hospedado pela *OpenMedia*, uma organização canadense não partidária e sem fins

⁶⁵No original: “(...) meaningful consultative exercise designed to produce informed and transparent decisions into a crudely majoritarian and orchestrated opinion poll.”

lucrativos, criada por advogados e que lutam por uma internet livre, acessível e com privacidade. Apesar de ser sediada no Canadá, a organização empreende campanhas de alcance mundial. Além da campanha *No Fake Internet*, eles empreendem outras catorze, sendo todas ligadas às questões de liberdade de expressão, de liberdade de dados na internet e de privacidade.

1.3 Da crítica externa para a análise crítica dos argumentos do projeto

Tendo apontado as críticas e as reações negativas já feitas ao projeto, no presente estudo optamos por fazer uma análise mais detalhada dos argumentos que sustentam a proposta do *Internet.org* enquanto projeto de inclusão digital. Esses argumentos foram extraídos a partir dos artigos citados no começo do capítulo. O trabalho envolvido na divulgação da proposta busca adesão de três principais grupos, sendo o primeiro, pessoas que já utilizam a internet, o segundo, empresas, e, por fim, governos. Pessoas sem acesso à internet não foram alvo desta publicidade, pelo o que constatamos ao observar o fato de que quase a totalidade da publicidade do projeto foi realizada via internet, com uma pequena exceção feita ao uso de *outdoors* na Índia nas semanas que antecederam a consulta realizada pela *TRAI*, mas que consideramos ser muito localizada para ser relevante à nossa pesquisa.

O primeiro grupo, de pessoas que já utilizam a internet, é importante para o projeto porque a sua percepção corresponde ao que poderíamos chamar de opinião pública. Trata-se de um grupo imenso, diverso e dissonante entre si, que inclusive expressa posicionamentos diversos em relação ao projeto. Neste trabalho optamos por debruçarmo-nos apenas na fala de ativistas contrários ao projeto por duas razões: porque eles criam um contraponto em relação aos posicionamentos oficiais do *Internet.org* e porque não encontramos ativistas a favor do projeto posicionando-se, mas sim empresários, alguns ligados diretamente ao projeto, outros trabalhando com ideias semelhantes.

O segundo grupo, formado por empresas, é importante para o projeto porque podem passar a integrar e apoiar a iniciativa diretamente, como a *Samsung*, *Ericsson*, *MediaTek*, *Opera Software*, *Nokia* e *Qualcomm*, beneficiando-se de um possível crescimento nos mercados em que operam (de tecnologia e comunicação), ou indiretamente, como as empresas convidadas para oferecer serviços dentro do

aplicativo *Free Basics*. Para estas últimas, como ressaltamos na seção 1.1.2.1, uma grande quantidade de informações foi disponibilizada, pois uma oferta maior de serviços disponibilizados através do *Free Basics* torna-o mais atraente.

O terceiro grupo, governos, é importante porque é responsável pelos aspectos legais que circundam o projeto. O princípio da neutralidade é um exemplo, pois em países em que já existe legislação para garanti-lo, se o *Internet.org* for considerado uma violação dele pode vir a ser proibido, como foi o caso da Índia. Outro tópico que ainda não foi publicamente discutido, mas que inevitavelmente virá à tona, refere-se ao uso dos espaços aéreos para caso o drone *Aquila*, descrito na seção 1.1.2.2, entre em funcionamento. Os posicionamentos de governos democráticos tendem a refletir os dos dois primeiros grupos e têm suas decisões influenciadas por eles, por isso partimos do princípio de que a divulgação abordada na presente pesquisa não direciona-se diretamente aos governos.

1.3.1 Decompondo os argumentos

Nesta seção, iremos enumerar proposições extraídas do *corpus* selecionado, decompondo-as nos elementos propostos por Toulmin e Liakopoulos (*in* BAUER; GASKELL, 2002): dados, garantia, apoio e qualidade da garantia e refutação. Esta última será pontuada fora do quadro, como reflexão. Não se trata aqui apenas de refutar os argumentos que sustentam o projeto, apesar de sê-lo também, mas de pontuar a estratégia, entender quais são as formas que o *Internet.org* usa para se afirmar e para convencer corações e mentes, indivíduos e empresas.

As refutações não são meras negações ou invalidações da proposição em questão, mas sim alegações que evidenciam as limitações (sendo totais ou não) dela, indicando os aspectos específicos em que ela não é verdadeira e os limites de sua generalidade.

“A conectividade é um direito humano” é a tese com que o *Internet.org* tem início, demonstrada já no título do artigo que marca o lançamento do projeto e é a proposição central de todo o *Internet.org*, conforme a Tabela 1:

Argumento 1	
Proposição	A conectividade é um direito humano

Dados	- A internet é a fundação da economia do conhecimento.
Garantia	- Sem acesso à economia do conhecimento os cidadãos não têm acesso aos direitos básicos, como se expressar, se relacionar e mesmo de participar da economia num contexto maior.
Apoio	- A economia contemporânea não se baseia mais apenas em recursos, mas em informação. - A economia do conhecimento encontra-se intimamente ligada à internet.
Qualidade da garantia	- <i>Logos</i>

Tabela 1. Tabela do Argumento 1.

Na seção 1.2, tratamos da questão dos direitos humanos como elementos interdependentes, que mutuamente se apoiam e que não podem ser isolados. Também passamos por discussões que apontam ser a neutralidade de rede fundamental para a existência de liberdade de expressão, destacando o fato de que a violação dessa neutralidade é uma premissa do *Internet.org*.

Desta forma, a limitação da proposição da conectividade ser um direito humano encontra-se restrita por ser uma proposta que além de estar avulsa no que se refere à questão da neutralidade de rede e dos direitos específicos na internet, separada de outros direitos dos quais é interdependente, também pode ferir outros direitos como a liberdade de expressão, expressa no artigo 19 da declaração universal dos direitos humanos, que pode ser lida a seguir (DUDH, s.d.):

“Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão.”

Nesse argumento, a questão da participação do coletivo (uma série de indivíduos) na economia do conhecimento tem um peso significativo, pois sugere

também uma inclusão social sob uma perspectiva liberal econômica⁶⁶, significando que todos podem e devem tornar-se agentes econômicos livres.

Esse argumento opera predominantemente pelo *logos*, pois faz uso de dados atuais sobre a sociedade e a economia do conhecimento, ou seja, diz algo sobre as coisas do mundo, encadeados de maneira lógica.

O primeiro argumento direciona ao próximo argumento, em que é preciso aumentar o número de pessoas envolvidas na economia do conhecimento, conforme podemos ver na Tabela 2:

Argumento 2	
Proposição	É preciso aumentar o número de pessoas envolvidas na economia do conhecimento
Dados	<ul style="list-style-type: none"> - Expandir o acesso à internet teria potencial para criar 140 milhões de novos empregos, retirar 160 milhões de pessoas da miséria e reduzir a mortalidade infantil em números da ordem de centenas de milhares. - Para cada emprego perdido devido à avanços tecnológicos, surgiram 2.6 empregos, baseados na internet.
Garantia	- O acesso à internet possivelmente é uma forma de superar determinados problemas socioeconômicos pois fornece aos cidadãos melhores oportunidades.

⁶⁶As disputas em relação ao significado do termo “liberalismo econômico” nos últimos anos pede que deixemos claro o que queremos dizer com seu uso. Na presente pesquisa nos referimos ao pensamento que se opõe a qualquer tipo de planificação da economia ou intervenção estatal, que “afirma que o bem social será maximizado através da maximização do alcance e a frequência das operações de mercado, e procura trazer toda ação humana para o domínio do mercado” (HARVEY, 2005, p.3).

Apoio	<ul style="list-style-type: none"> - Pessoas e empresas beneficiam-se mutuamente. As primeiras por passarem a ter acesso à economia do conhecimento e as segundas por terem seus mercados expandidos. - A internet oferece acesso à educação (formal e informal), empregos e suporte para a criação de negócios próprios, como <i>e-commerce</i>. - Existe correlação entre penetração da internet e PIB: as regiões com maiores PIB possuem um alto índice de penetração da internet.
Qualidade da garantia	- <i>Ethos</i>

Tabela 2. Tabela do Argumento 2.

O argumento 2 fortalece o primeiro e vice-versa, uma vez que se a conectividade é um direito humano e ela poderia sanar, ainda que parcialmente, problemas de ordem socioeconômica, não deveria haver motivos para se opor a ela.

O argumento 2 sustenta-se primariamente em dados levantados pela empresa de consultoria empresarial *McKinsey*, sobre empregos que surgem em torno da internet, que não são especificados pelos autores, mas que é possível inferir que eles se referem tanto a trabalhos diretamente relacionados à área, como propaganda e marketing direcionado⁶⁷, *webdesign*, curadoria de conteúdo online e análise de mídias sociais, quanto empregos que já existiam fora da internet mas que passaram a operar em função dela, como professores de ensino à distância e atendimento ao consumidor online. Pessoas empregadas são pessoas que recebem salários, portanto têm maiores chances de ascensão social ou pelo de menos de sair da miséria. Deste modo, expandir a conectividade e incluir mais pessoas nesta economia do conhecimento poderia beneficiar a todos: indivíduos, que teriam mais oportunidades; governos, que terão menos problemas socioeconômicos para sanar; e empresas, que terão uma economia mais aquecida e propícia aos ganhos.

Num primeiro momento, a garantia parece ser funcional pelo *logos*, visto que encadeia fatos numa lógica razoavelmente simples. Porém, a garantia sustenta-se

⁶⁷Não nos referimos à propaganda no geral, mas aquela praticada exclusivamente no âmbito da internet, que oferece aos usuários conteúdos baseados em suas experiências de navegação. O *Google*, uma das maiores empresas atuais do ramo de tecnologia cujos braços são numerosos, afirma em seu relatório anual que seus ganhos vêm principalmente de publicidade direcionada, mas é apenas uma dentre tantas outras que o fazem, como o próprio *Facebook*.

numa projeção realizada por uma empresa, a McKinsey, tornando-a derivada do *Ethos*, ou seja, da autoridade que a empresa detém sobre o tema. É importante ressaltar que essa qualidade refere-se ao nosso olhar centrado no *Internet.org* que faz uso da afirmação da McKinsey para sustentar sua proposição. Caso nosso olhar estivesse sobre o argumento da McKinsey, o quadro elaborado seria um pouco diferente e possivelmente a garantia teria uma qualidade *logos*.

Feitas essas considerações, apontamos que a limitação aqui encontra-se justamente no fato de ser uma projeção, que para ser verdadeira requer que ignoremos outras questões como contexto social e divisão mundial do trabalho. Entre os apoios da garantia, temos a correlação percebida entre penetração de internet e PIB, mas não temos como visualizar o impacto que estes empregos teriam nos PIBs das nações.

Em um mundo globalizado, empregos relacionados à internet podem trazer ganhos razoáveis a um indivíduo num país e, por outro lado, muito menos para outros. Por exemplo, o ganho médio de um profissional júnior de desenvolvimento web na Índia, em 2013, era de US\$4605 anuais, enquanto um profissional equivalente nos EUA tinha um salário de US\$50900 (ROCHELEAU, 2013). Essa diferença pode levar empresas estadunidenses a contratar os profissionais mais baratos fora de seu país e como decorrência plausível dessa opção podemos ter a precarização da profissão, em âmbito local e internacional. Devemos levar em consideração também os custos de vida diferenciados de um país para o outro, no entanto, esta diferença também está relacionada à desigualdade social em nível global. Isso não significa que o PIB da Índia não poderia elevar-se com estes novos empregos, afinal haveria mais indivíduos inseridos na economia e até capital entrando no país através de trabalhadores remotos, mas isso não necessariamente converte-se em ganhos para a população. Como a garantia do argumento apoia-se nos ganhos socioeconômicos, é nessa condicional em que reside a limitação do argumento e sua base para refutação.

Essas considerações nos levam ao terceiro argumento: o acesso à internet traz avanços para saúde e permite salvar vidas, que podemos visualizar na tabela 3:

Argumento 3	
Proposição	O acesso à internet traz avanços para saúde e permite

	salvar vidas.
Dados	<ul style="list-style-type: none"> - Pessoas com baixo letramento funcional médico possuem risco de mortalidade 57% superior a pessoas com alto letramento funcional médico. - Os profissionais da área de saúde poderiam trabalhar em melhores condições com o auxílio da Internet.
Garantia	- Com pacientes mais capacitados para lidar com a própria saúde e profissionais trabalhando em melhores condições, o quadro geral da saúde tende a melhorar.
Apoio	<ul style="list-style-type: none"> - O acesso a informações médicas possibilita as pessoas realizarem medidas preventivas contra doença e perceber sintomas com antecedência. - Profissionais da área de saúde poderiam deslocar-se menos em determinados casos, quando o atendimento puder ser feito remotamente. - Informações podem ser trocadas entre hospitais e médicos, para realizar diagnósticos e profilaxia.
Qualidade da garantia	- <i>Logos.</i>

Tabela 3. Tabela do Argumento 3.

No primeiro capítulo, trouxemos uma definição de letramento funcional em saúde em que há a consideração de que o letramento é uma habilidade que deve ser desenvolvida e não um conhecimento que torna-se disponível pelo acesso à internet, posto ainda que a aquisição de letramentos geralmente passa pelo processo de escolarização. Desta forma, é possível inferir que apenas providenciar o acesso à internet não é suficiente para trazer melhorias à saúde, sendo necessário um trabalho de educação das populações sobre como utilizar informações médicas e talvez até mesmo do conhecimento adquirido no processo de escolarização. Isso, se não invalida, ao menos restringe um dos dois dados sobre os quais este argumento encontra-se sustentado.

O segundo dado, por outro lado, possui mais vigor, pois refere-se às questões estruturais de instalações médicas. Com acesso à internet, informações novas capazes de auxiliar em diagnósticos e profilaxia de pacientes, podem alcançar quase imediatamente regiões mais remotas, sendo de grande valor para hospitais e profissionais da área de saúde.

Nossa segunda ressalva refere-se aos benefícios que profissionais de saúde poderiam obter com o acesso à internet através do *Free Basics*, pois se o acesso ao *Internet.org* se dá apenas pelo aplicativo, esses profissionais dependeriam que as informações novas estivessem acessíveis nos serviços disponíveis pelo *Internet.org*, já que o seu acesso é restrito, e mesmo assim eles não poderiam por exemplo verificar informações com outras fontes, prática inerente à própria ciência.

Consideremos agora o quarto argumento, da Tabela 4, que é o acesso à internet pode elevar o acesso a educação.

Argumento 4	
Proposição	- O acesso à internet pode elevar o acesso à educação.
Dados	- O acesso aos materiais educativos pela internet pode dispensar a presença de professores. - A presença de tecnologia numa comunidade é capaz de impactar a educação local. - A internet provém acesso a materiais educacionais e a educadores online.
Garantia	- Ao fornecer materiais educacionais, contato com educadores e acesso à uma infinidade de informações, a internet eleva o acesso à educação
Apoio	- Existem iniciativas que buscam traduzir materiais didáticos para línguas locais. - O investimento na educação formal é muito oneroso.
Qualidade da garantia	- <i>Logos</i> .

Tabela 4. Tabela do Argumento 4.

Os dados do quarto argumento suportam a proposição de dois caminhos, um sobre a presença de tecnologias para melhoria do ensino e outro sobre o acesso a materiais didáticos.

No primeiro caminho, vemos que o pressuposto é que depende da simples presença de tecnologia para haver melhorias ao ensino, podendo até dispensar a presença de um professor. Nesse caminho, o acesso à educação poderia ser ampliado sem precisar passar pelos custos elevados que uma educação formal

requer. Estes dados baseiam-se num estudo realizado dentro de um espaço escolar, ou seja, com crianças já escolarizadas. Dessa maneira, não é possível afirmar que a melhoria trazida pela tecnologia e internet ao ensino dispensa a presença de um professor e de um ambiente escolar.

Além disso, a constatação de avanços de conhecimentos bastante particulares, como os obtidos nos estudos realizados na Índia, não pode ser generalizada para toda a gama complexa de conhecimentos e habilidades desenvolvidos no ambiente escolar formal. Os autores do projeto fazem a ressalva de que estes ganhos seriam potencializados por ações governamentais que agissem em sinergia com as inovações, mas essa ressalva não deixa claro que sem a escola formal muitos dos ganhos prometidos não seriam de fato alcançados.

Já o segundo caminho refere-se à dificuldade encontrada para acessar materiais didáticos, que vão desde a sua aquisição física, onerosa, até sua raridade em determinados idiomas que os torna inacessíveis. Como apoio para este dado, são enumeradas iniciativas que já trabalham para solucionar este problema e neste aspecto o argumento possui mais solidez.

Em síntese, o quarto argumento descrito na Tabela 4 pode ser considerado limitado dada a afirmação de que de tecnologia poderia dispensar a supervisão (ou mesmo presença) de professores e da estrutura escolar, visto que os dados foram obtidos de crianças que já tiveram contato com processos formais de escolarização. O mesmo ocorre com o argumento 3 em que se faz necessária uma forma de letramento para que a tecnologia possa de fato beneficiar a educação, o que na imensa maioria dos casos é adquirida através da escolarização. Todos os exemplos demonstrados para suportar os argumentos ocorreram em ambientes onde havia uma estrutura escolar previamente instalada.

Vejamos agora o quinto argumento, na Tabela 5:

Argumento 5	
Proposição	- O acesso à internet possibilita maior participação social.
Dados	- As TICs são capazes de auxiliar na redução de danos em casos de desastres naturais, informando as populações com antecipação, colocando familiares e

	<p>amigos em contato e informar sobre pontos seguros nas proximidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A internet promove o contato entre parentes e amigos fisicamente distantes. - A internet facilita interação entre cidadãos e governos. - Grupos formam-se na internet em torno de interesses comuns.
Garantia	- Ao otimizar as formas de comunicação, todas as práticas e serviços que dependem dela têm sua eficiência aumentada.
Apoio	<ul style="list-style-type: none"> - Governos podem tornar a vida dos cidadãos mais fácil provendo através da internet meios de identificação de crianças recém-nascidas, voto online e comunicação. - Serviços de banco online podem ser disponibilizados àqueles distantes dos grandes centros.
Qualidade da garantia	- <i>Logos.</i>

Tabela 5. Tabela do Argumento 5.

O argumento de número cinco orbita a questão da comunicação e cabe retomarmos os elementos compreendidos sob o nome de participação social neste contexto, sendo eles: comunicação de desastres naturais e redução de danos; políticas alimentícias; e programas voltados ao meio ambiente, cidadania, coesão da comunidade, expressão e equidade. Podemos perceber que um aspecto que une estes elementos é a questão da comunicação, todos fazem uso dela.

O eixo sobre o qual o argumento cinco encontra-se embasado é que se aprimoramos a comunicação, melhoramos todos os aspectos em que ela se encontra envolvida. É um argumento bastante amplo, que busca abarcar muitos elementos diferentes e é consequência da própria organização do relatório que, como apontamos na seção 1.1, detém-se ao longo de três capítulos sobre questões econômicas e resume em um único as questões referentes à saúde, educação e ao engajamento da população em tais causas.

Assim, vemos que a garantia faz um salto inferencial demasiado grande para o peso da proposição e, para isso, ela faz uso de um aspecto bastante genérico, a melhoria na comunicação, que atravessa as diversas questões compreendidas sob o nome de participação social.

Os impactos de avanços técnicos como esse podem ser percebidos em diversas áreas, mas para que esta proposição seja mais sólida seria necessário pormenorizar todas estas questões e acreditamos que a limitação deste argumento resida no fato de ser demasiado genérico.

1.3.2 O *pathos* latente

Quando pensamos os argumentos selecionados através do modelo de Toulmin, não encontramos nenhuma garantia de qualidade *pathos*, e isso se dá pela forma em que eles se encontram estruturados.

Quando observados em separado, os argumentos parecem depender de critérios na maior parte lógicos (quatro dentre os cinco que selecionamos para analisar tinham garantias de qualidade *logos*). Mas quando olhamos para eles como um bloco, podemos perceber que todos invocam em alguma medida questões de ordem emocional, *pathos*.

O argumento 1 aborda uma questão relativa a direitos humanos, valores convencionados que visam tornar todos os seres humanos iguais perante a sociedade, de uma forma muito além da esfera jurídica, essencial para construção das próprias identidades dos indivíduos. Quando coloca-se a conectividade como um direito humano, trabalha-se indiretamente com o apelo emocional.

O argumento 2 reforça este elemento, pois sugere que o cumprimento do direito à conectividade seria capaz de solucionar problemas sociais que configuram barreiras ou pelo menos limitações de outros direitos humanos já existente. Sem plenas condições socioeconômicas não é possível, por exemplo, indivíduos expressarem suas opiniões livremente, como dito no artigo 19 da declaração universal dos direitos humanos, ou ainda de exercerem empregos dignos, como propõe o artigo 23 (ORGANIZAÇÃO..., 1948).

Os argumentos 3, 4 e 5 também trabalham indiretamente o aspecto emocional. Referem-se respectivamente a questões de relativas à saúde, educação e participação social, áreas nas quais o senso comum aspira melhorias, por vezes com grande fervor. Esses argumentos afirmam, a partir de projeções, que em um mundo conectado as condições socioeconômicas de todos seriam elevadas, ou seja, seria um mundo melhor.

A qualidade *pathos* encontra-se oculta nos argumentos, mas não inexistente. Acreditamos que isso se dê por estes fazerem parte de um relatório produzido por uma empresa de consultoria empresarial, como a Deloitte, voltada para questões econômicas, portanto objetivas, e explicitar estes aspectos emocionais nos argumentos deste relatório poderia comprometer sua objetividade. No entanto, a questão emocional torna-se central quando deslocamos nosso olhar para analisar a divulgação do projeto feita ao público, o que corrobora nossa hipótese de que este aspecto emocional encontra-se oculto nestes argumentos analisados aqui.

Essa análise classificatória nos ajuda a compreender que a maioria dos argumentos, que buscam sustentar a persuasão do projeto, são mais apelos emocionais do que argumentos racionais em relação às metas propostas. Isso nos leva a questionar o quanto os proponentes do projeto aceitam expor suas metas de forma mais lógica e transparente.

1.4 Apelo social do projeto

Os artigos de Zuckerberg e o relatório da Deloitte, ao mesmo tempo em que inauguram o *Internet.org*, atribuem a ele um valor científico, e isso não é suficiente, dado que a implantação do projeto requer também respaldo social para estabelecer acordos com governos e empresas.

Por isso a divulgação do projeto segue em paralelo por outros caminhos, buscando atingir um público leigo e tendo o site oficial como sua base. Esse apelo social é último objeto de análise deste capítulo.

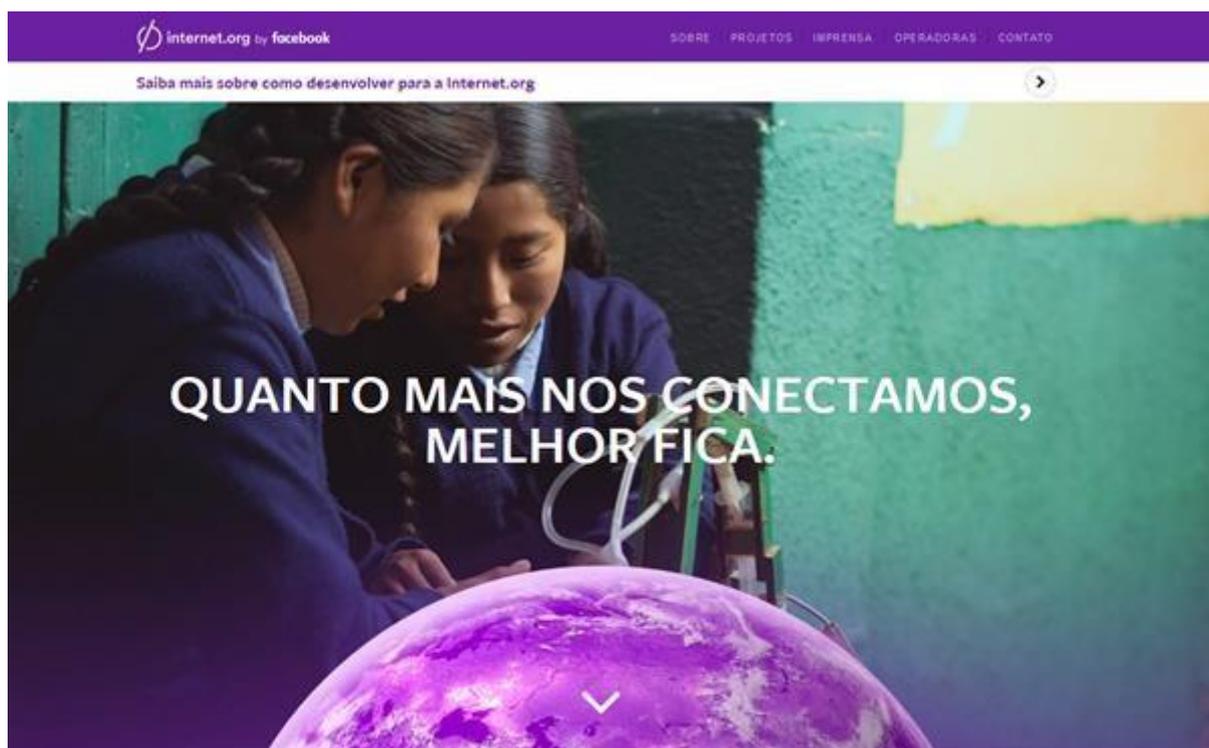


Figura 8 - Página de entrada do site do *Internet.org*.

Por atuar como o setor responsável pelas relações públicas do projeto, o site possui uma apresentação bem elaborada, com o cuidado de utilizar uma paleta de cores diferente da usada no *Facebook*, em que o tom azul predomina, mas sem romper a ligação com o mesmo já que no canto superior esquerdo da tela podemos ver o nome do projeto da seguinte maneira: “*Internet.org by Facebook*”.

Algo que nos chama a atenção no site é o uso de pessoas de maneira ilustrativa em seu *design*, o que acreditamos cumprir um papel importante na apresentação do projeto e nos interessa aproximar um pouco o olhar delas. Tratam-se de personagens de uma peça publicitária e os chamamos assim não para atribuir um valor de ficção a eles, mas apenas para apontar o papel que cumprem na campanha do *Internet.org*, como garotas e garotos propaganda.

É feito o uso de vídeo, fotografia e texto para apresentar essas pessoas, mas nada é dito abertamente sobre tratar-se de personagens fictícios ou não, o que gera um efeito de realidade, levando os que visitam o site a supor que elas sejam personagens da vida real e seus relatos de experiências sejam materiais. Se essas experiências são de fato reais não há no site algum tipo de confirmação que as comprove.

Até o momento da escrita desta dissertação, foram publicados dez vídeos, em duas etapas, com um intervalo de 7 meses entre elas. As personagens da primeira etapa são as seguintes:

- **Erika e Esmeralda:** Duas garotas bolivianas de 11 anos de idade que construíram uma garra mecânica, fazendo uso de recursos cuja origem não é descrita. Segundo o narrador, elas não contaram com ajuda da internet, mas caso tivessem tido acesso, poderiam fazer muito mais coisas.
- **Lian:** Residente em Jacarta, Indonésia, Lian é o dono de uma loja de discos onde, nas palavras do narrador, existem coisas “não encontradas em nenhum outro lugar”, mas que poderia aumentar suas vendas caso tivesse acesso à Internet.
- **Mehtar e Mostak:** Dois irmãos residentes em Sipajhar (Índia) que (re)inventaram o moinho de vento, do qual utilizam a energia gerada para extrair água de lençóis freáticos. O narrador nos conta que eles tiveram que estudar e observar a natureza para desenvolver o mecanismo, mas se tivessem acesso à internet não só poderiam ter pulado este estágio como poderiam compartilhar com o mundo sua inventividade.
- **Neesha:** Garota sem idade nem residência identificadas no vídeo, nascida numa família de artistas e mágicos e que por isso teve acesso a muitos conhecimentos diferentes. No caso de Neesha, a afirmação é que ela poderia adquirir outros conhecimentos se tivesse internet, assim como compartilhar o que já sabe.

Todos são personagens de países em desenvolvimento, supostamente com acesso reduzido às informações e aos recursos pelo motivo de que afinal todos não têm acesso à internet.

Não são fornecidas mais informações sobre esses personagens, nem sobre seus destinos após terem sido colhidos os seus depoimentos, isso supondo que eles sejam de fato reais. Em nossa análise, consideramos que os vídeos carregam em seu discurso um tom de filantropia, descrevendo personagens em situações financeiras desfavoráveis e que poderiam ter suas vidas transformadas caso o *Internet.org* chegasse até eles.

Estas peças publicitárias encontram-se disponíveis apenas na internet, portanto não se dirige àqueles a serem incluídos digitalmente, mas sim àqueles que

já se encontram incluídos e que precisam ser convencidos da validade do projeto, ou ao menos assegurados por ele. Este direcionamento da fala é coerente com a campanha do *Internet.org*, que encontrou opositores desde o seu início e que têm buscado conciliação com essas vozes dissonantes.

Na segunda etapa do projeto, outros seis vídeos foram lançados com conteúdos que tratavam a história de personagens vivendo a implantação do projeto, ou seja, essas pessoas já têm acesso à internet dentro das limitações oferecidas pelo aplicativo *Free Basics*. Os personagens retratados no vídeo são:

- **Elisha:** Pai queniano que busca aprender mais sobre as opressões sofridas pelas mulheres e assim tornar-se um pai melhor para suas filhas. Ele só pode fazê-lo através do aplicativo *Free Basics*, no qual acessa o site *Girl Effect*⁶⁸, uma organização sem fins lucrativos dedicada a combater globalmente a pobreza através de ações voltadas para garotas, levando a elas educação, saúde e outras formas de investimento, além de divulgar questões referentes às condições da mulher no mundo.
- **Riza:** Estudante que mora em um vilarejo insular das Filipinas e graduou-se em ciência da computação graças ao *Internet.org*. Todos os dias ela viajava de barco para a cidade em que estudava, mas um tufão atingiu a região onde vivia e realizar o trajeto tornou-se inviável por semanas, durante as quais Riza escreveu seu trabalho de conclusão de curso acessando recursos digitais e comunicando-se com seus colegas através do aplicativo *Free Basics*.
- **Marissa:** Estudante e operária filipina que através do aplicativo *Free Basics* compra bonecos de pelúcia em promoção para revender. Desta forma, ela está juntando capital para um dia poder ter sua própria loja.
- **Kenner:** Estudante colombiano, que percebeu no *Internet.org* uma forma de contornar a falta de materiais didáticos adequados. No vídeo ele conta que sua turma está estudando a Ásia e na escola não existe um mapa sequer da região, mas com ajuda do aplicativo *Free Basics* o problema foi sanado, já que o professor poderia simplesmente baixar o mapa disponível na web em seu celular e mostrar para os alunos, um a um.

⁶⁸URL: <<http://www.girleffect.org/>>. Acesso em: 24 abr. 2017.

- **Pearl Choragudi:** Educadora indiana que trabalha junto à Fundação *My Choice* como educadora, ensinando crianças, jovens e adultos sobre a realidade do abuso contra as mulheres e dicas de como identificar e lidar com situações de violência doméstica. Segundo Pearl, o *Free Basics* é uma ferramenta de grande valor para auxiliar a divulgação destas informações.
- **Jesus:** Rapaz de localidade não informada, que aprendeu a desenhar sozinho e é o primeiro desenhista profissional de sua cidade. Ele usa o *Free Basics* para buscar referências visuais para seu trabalho, que o ajuda a sustentar sua família além de juntar dinheiro para o filho que está para nascer.

Estes vídeos diferenciam-se dos primeiros principalmente na narração que nestes é feita pelos próprios personagens, uma mudança que intensifica o efeito de realidade. As personagens passam a ter voz, deixam de ser pessoas pobres que poderiam receber auxílio de benfeitores distantes, para serem sujeitos que conhecem em primeira mão os benefícios de ter acesso à internet, mesmo que limitado, e reivindicam a permanência do direito adquirido.

Um traço não mencionado diretamente, mas que é peculiar a todas as personagens, é o grande esforço que realizam para superar os problemas de suas condições socioeconômicas desfavoráveis. Este esforço revela uma característica muito valorizada no mercado de trabalho atual, a denominada proatividade.

Dessa forma, a fala dos responsáveis pelo projeto sugere que não se trata apenas de levar internet gratuita a pessoas de baixa renda ou que vivem em lugares remotos em que o sinal não chega, mas de levar a internet para um público trabalhador, que já produz, e que trabalhará de maneira ainda melhor se tiver este acesso, ou seja, um viés de cunho humanitário e outro de cunho mercadológico. Ao unir esses dois vieses, o projeto busca ser interessante tanto para indivíduos quanto para empresas.

1.4.1 Avaliando o apelo social do projeto

Acreditamos que por tratar-se de grupos com interesses diversos, a propaganda feita pelo projeto tornou-se difusa e genérica, pois era necessário convencer da importância do projeto um grupo social amplo e heterogêneo.

Esses grupos não só possuem importâncias diferentes, mas também complementares para a consolidação do projeto, como apontamos ao longo do capítulo. Nota-se, portanto, uma busca de persuasão através de diferentes tipos de argumento, que visam atender aos interesses desse público diversificado. Isso está refletido na preocupação que os divulgadores do *Internet.org* tiveram nas escolhas das propagandas e de suas formas de veiculação. Não podemos dizer com isso que determinados argumentos sejam ou não mais convincentes quando dirigidos a cada um dos grupos almejados, mas apenas que os divulgadores do projeto utilizaram diferentes estratégias de aproximação simultaneamente como pudemos constatar em nossa análise.

A propaganda veiculada pelos vídeos busca em um primeiro momento salientiar como o acaso da internet poderia melhorar as condições de pessoas empreendedoras. Em um segundo momento, os vídeos oferecem exemplos de como o acesso à internet facilitou diferentes tipos de empreendedorismo. A propaganda direcionada ao primeiro grupo, constituído por indivíduos que já têm acesso à internet, foi ancorado em argumentos de qualidade *pathos*, mais emocionais. Em relação ao segundo grupo, formado por empresas, a divulgação e propaganda do projeto foram realizadas de argumentos de qualidade *logos* e *ethos*, aparentemente mais objetivos e mais bem informados quando trata-se de questões financeiras.

O terceiro grupo, governos, já não depende diretamente da propaganda, mas em parte do posicionamento dos dois grupos anteriores e também em parte da atuação de Mark Zuckerberg. Ele atuou publicamente — e segue fazendo, até o momento da escrita desta dissertação — como embaixador do projeto, recebendo líderes internacionais importantes em seu escritório⁶⁹ e comparecendo a eventos governamentais de grande importância como a Assembleia geral da ONU⁷⁰.

A estratégia pouco localizada e genérica utilizada para promover o projeto possivelmente foi concebida e executada desta maneira pela própria natureza subjacente do *Internet.org*, ou seja, a proposta de universalidade. Essa característica

⁶⁹Zuckerberg recebeu em seu escritório os primeiros ministros da Índia (Narendra Modi), Cingapura (Lee Hsien Loong) e Malásia (Najib Razak), para apresentar a empresa e debater questões relativas à expansão da conectividade. URLs: <<https://www.facebook.com/zuck/posts/10102648985817981>>, <<http://www.freemalaysiatoday.com/category/nation/2016/06/09/najib-facebooks-zuckerberg-may-not-look-it-but-hes-smart/>>

⁷⁰Zuckerberg foi convidado para realizar uma fala no Fórum do Setor Privado na Septuagésima Assembleia Geral da Onu. URL: <<http://www.un.org/pga/70/2015/09/26/facebook-ceo-mark-zuckerberg-at-the-un/>>.

pode ser percebida na proposição que embasa o projeto, a conectividade como direito humano, um direito de todos. É necessário comunicar o projeto a todos, é necessário que todos estejam aptos a se comunicar. No entanto, essa estratégia ignora particularidades locais como o fato de que o que é necessário para convencer a população de um país talvez não seja adequado para a população de outro e também o fato de que as demandas dos países em desenvolvimento também são particulares.

Na busca dessa universalidade, os proponentes recorrem a argumentos apresentados na forma de dados, de maneira a sugerir que estes por si só seriam capazes de dizer algo, de convencer o interlocutor. Isso de fato não ocorre e essa falha fica evidente quando se constata que os argumentos usados encontram dificuldades para sustentarem-se quando submetidos a uma análise mais minuciosa e integral.

Feitas essas considerações até o momento centradas na discussão das ações e documentos do projeto em si, é importante refletirmos a proposta do *Internet.org* dentro de um debate mais amplo relacionado ao acesso da internet: a inclusão digital. Esse debate mais amplo precisa ser trazido para primeiro plano de modo a permitir uma reflexão sobre em que medida a proposta do projeto se alinha com o que os estudos têm apontado sobre esse tema, já que direta e indiretamente essa é a grande questão que é apontada como justificativa para a proposta e criação do portal *Internet.org*.

2. INCLUSÃO DIGITAL

Este capítulo dedica-se a refletir sobre o conceito de inclusão digital e suas dimensões de interpretações. A descrição do *Internet.org* através de seu objetivo global faz uso de um recorte político e social de inclusão digital que justifica sua criação, tornando-a deste modo uma questão central da qual podem partir os diferentes caminhos de entendimento sobre o projeto.

Na primeira seção, observamos algumas mudanças nas sociedades relacionadas ao advento da internet e à globalização. Encontramo-nos na intersecção de um mundo industrial, em que economias de todo o mundo realizavam trocas de informação e mercadoria numa escala menor, para um mundo informacional e globalizado, em que acontecimentos em qualquer um de seus quatro cantos podem reverberar nos outros três.

A seção seguinte explora um pouco a história da construção do conceito de inclusão digital, desde sua possível origem até suas revisitações mais contemporâneas, quando novas questões e problemáticas foram levantadas. Acreditamos que fazê-lo é importante para destacar outros matizes do conceito que podem passar despercebidos e que são essenciais para uma análise mais crítica e aprofundada das questões em foco.

A terceira seção dedica-se a refletir sobre a importância não só de promover uma inclusão digital plena, mas também sobre as consequências que podem existir de acordo com as escolhas de modelos.

Na quarta seção elegemos um modelo de inclusão digital e esmiuçamos seus componentes para então partir para a análise do *Internet.org* enquanto projeto de inclusão digital, na quinta e última seção.

2.1 Mudanças na sociedade

Falar de inclusão digital só é possível após o advento da internet, já que incluir digitalmente, mesmo na mais superficial das leituras, trata-se do acesso não apenas a mais uma forma de comunicação (pensando que as linhas telefônicas já proviam comunicação a distância há décadas, assim como os telégrafos anteriormente), mas do acesso a uma rede digital de comunicação e informação que estrutura-se de uma maneira muito particular e ampla, como veremos em mais detalhes nas próximas seções.

É possível situar os primórdios do que viria ser a internet no ano de 1958, com a criação da ARPA (*Advanced Research Projects Agency*) que depois viria a ser chamada DARPA (*Defense Advanced Research Projects Agency*). No entanto, utilizaremos a década de 1990 como marco, por ser a partir desta década que ela passa a ser utilizada em nível global, especialmente no que se refere ao público leigo, pessoas que não são profissionais da área de tecnologia.

Trata-se de um momento de transição de tecnologias, sendo que ao mesmo tempo em que é fruto, é também consequência desses processos de mudanças. Não pensamos transição aqui como uma substituição de determinada tecnologia por outra mais avançada, mas sim como um momento de convívio de tecnologias diferentes, que pode permanecer ou se encerrar com uma delas sendo abandonadas, por razões técnicas, econômicas ou sociais.

Durante a primeira metade da década de 1990, a internet ainda não cumpria um protagonismo como tecnologia de comunicação (BRANDÃO, 2010, p.18), mas sim outros meios e dispositivos, como o telefone, uma tecnologia que provê a comunicação um a um, através de áudio e, num segundo momento, através de texto (as chamadas SMS⁷¹); a televisão e o rádio, que são tecnologias baseadas na ideia de transmissão em larga escala, em que uma emissora envia informações que serão captadas pelos telespectadores, nas formas de áudios e imagens (estáticas e/ou em movimento), pontuando que, nos casos de TV e rádio, o público dificilmente pode também emitir qualquer forma de sinal⁷², relegando-o à condição de mero consumidor

⁷¹A sigla vem do inglês “*Short Message Service*” e trata-se de um serviço disponível em telefones celulares (telemóveis) digitais que permite o envio de mensagens curtas (até 160 caracteres) entre estes equipamentos, entre outros dispositivos de mão (*handhelds*) e até entre telefones fixos (linha-fixa). A SMS é conhecida popularmente no Brasil como “mensagens de texto”.

⁷²Nas rádios, já existia há algum tempo a possibilidade do telespectador interagir com a programação de certas emissora, em momentos específicos em que isso era aberto, seja para compartilhar um

de informação; e os serviços postais, utilizados para comunicação um a um (através de cartas impressas), para comunicação com muitos através de clube de cartas e também numa versão anterior do que atualmente chamamos de *spam*, nos casos de empresas que valiam-se destes serviços para espalhar anúncios publicitários.

Em 1991, o primeiro servidor de web foi conectado à rede, capaz de receber requerimentos através do protocolo HTTP e responder da mesma forma. Esse protocolo possibilitou o uso de hipertexto, ou seja, um texto ao qual encontram-se ligadas diversas informações como blocos de textos, imagens, vídeos ou áudios. Essa é a base sobre a qual encontra-se fundamentada a *World Wide Web* e a forma através da qual a imensa maioria das pessoas atualmente acessa a internet (SILVEIRA, 2001).

Na segunda metade da década de 1990, a rede mundial que viria a ser conhecida como *internet* começava a atingir um público maior e por possibilitar diferentes caminhos para operar as formas de comunicação ela passou a prover a possibilidade de comunicação simultânea com uma infinidade de outros indivíduos, ou pontos da rede; e, através da internet, a comunicação pôde se dar de maneira multimidiática, contemplando texto e imagens num primeiro momento, pois havia ainda limitações referentes à velocidade de conexão e aos algoritmos de compressão disponíveis. Conforme os anos avançaram, observamos a emergência de uma grande oferta de áudios, vídeos, imagens que simulam exatamente mídias físicas (como CDs e DVDs) e toda sorte de formatos que vemos hoje compartilhados na internet.

Situar essa diferença na maneira que ocorrem as comunicações, altera drasticamente o nosso olhar sobre a preocupação referente ao que pode significar inclusão digital. Universalizar o acesso às tecnologias da comunicação anteriores à *Internet* era um ímpeto derivado da visão de que a comunicação é um direito fundamental do ser humano. No caso da Internet, partimos também dessa ideia, mas acreditamos ser preciso ir além: partimos do direito fundamental à comunicação e seguimos rumo às questões que tangenciam os direitos relacionados ao acesso à informação (observando que dentro do termo “acesso” há muitas nuances de

depoimento, enviar um recado ou pedir uma música. Na televisão, foram feitas algumas experiências nesse sentido, mas não ocuparam uma parcela grande da programação. No Brasil, como exemplos televisivos temos os programas *Intercine* e *Você Decide*, sendo ambos programas da Rede Globo. No *Intercine*, os telespectadores votavam através de chamada telefônica qual seria o filme a ser apresentado no dia seguinte nos horários pré-determinados, já no *Você Decide*, o público votava durante a exibição do programa, também através de chamada telefônica, como se concluiria a trama apresentada.

significado) e, como veremos, chegamos às questões que envolvem o próprio exercício da cidadania.

A diferenciação social estabelecida às pessoas que não possuíam contato com a internet pode ser notada nos termos utilizados na década de 1990 para se referir a esta questão (BRANDÃO, 2010, p.18), como exemplo, pela denominação de “*have nots*”, expressão cuja tradução livre pode ser lida como “aqueles que não têm”, sendo que no caso “não têm acesso à informação”. A ausência do acesso à informação não apenas priva o indivíduo de crescer intelectualmente, mas também de uma moeda de alto valor na chamada sociedade em rede, que é a própria informação (CASTELLS, 1999).

Castells define redes como um conjunto de nós interconectados sendo um nó o ponto no qual uma curva se entrecorta, ou cruza com outra ligação, e as descreve como estruturas abertas com capacidade de expandir-se de forma ilimitada, integrando novos nós, desde estes que consigam comunicar-se dentro da rede, que compartilhem os mesmos códigos de comunicação (CASTELLS, 1999, p. 497-499). Segundo o autor, esses nós das redes podem ser uma infinidade de coisas como bolsas de valores, conselhos nacionais e administrativos, redes de tráficos de drogas (envolvendo desde campos de coca e papoulas, laboratórios clandestinos, pistas de aterrissagem secretas, gangues da rua até instituições financeiras para a lavagem do dinheiro), sistemas de telecomunicação (emissoras, empresas jornalísticas), servidores particulares de pessoas físicas, dentre muitos outros. A internet pode ser vista, portanto, como uma rede de redes, que segundo Castells, compõe a base material sobre a qual fundamenta-se uma grande parte da nossa atual estrutura econômica e social.

Através da rede, não há barreiras geográficas para que diferentes tipos de relações (comerciais, pessoais, entre outras) sejam estabelecidas. Trata-se de uma sociedade global, ou uma sociedade em rede como aponta Castells, que é definida a partir de sua relação com o contexto global, cuja produção, circulação e consumo, assim como seus elementos materiais (trabalho, capital, matéria-prima, tecnologias, etc), organizam-se numa escala mundial.

A sociedade em rede de Castells (1999) diverge da chamada sociedade industrial por estar centrada numa economia informacional, ou seja, baseada em sua capacidade de produzir, processar e utilizar eficientemente as informações.

Como exemplo, podemos citar a publicidade direcionada, praticada pelo *Facebook* e pelo *Google AdSense*. Esse tipo de publicidade é baseado na venda de dados de uso de usuários que serão utilizados para diversos propósitos: desde uma pesquisa de mercado para a criação de novos produtos até a otimização do projeto de sites para a melhoria de sua experiência com o usuário. No entanto, para Castells (1999), esse informacionalismo não seria uma forma de superação do capitalismo, pois corrobora à estrutura deste ao trazer novas formas de produção de capital e de organização de mercados. Por exemplo, o informacionalismo insere os mercados locais num quadro global de maneira ainda mais entremeadada, acirrando as disputas por visibilidade e mercado consumidor.

A sociedade em rede tem a informação como elemento central, não apenas enquanto produto a ser comercializado, mas como elemento de *feedback*, necessário para seu próprio funcionamento já que as informações produzidas no curso das atividades na SR são utilizadas para otimizá-las. Por exemplo, os dados sobre as consultas de preços realizadas por clientes no site de um supermercado são utilizados pelo seu setor de logística do mesmo para a aquisição de uma quantidade adequada à demanda, o que pode evitar situações de falta e sobra de mercadorias (GRÜNER *et al*, 2013). Essa mesma lógica de funcionamento de negócio aplica-se em escalas diferentes à produção industriais e à prestação de serviços.

Para ampliar ou complementar o ponto de vista de Castells sobre a sociedade em rede, acreditamos ser interessante, também por razão de estarmos situados nesta sociedade em rede, trazer uma breve elucidação sobre o conceito de globalização. Para isso, buscamos no sociólogo português Boaventura de Souza Santos (2002, p.63) uma definição de globalização:

“(...) o conjunto de trocas desiguais pelo qual um determinado artefato, condição, entidade ou identidade local estende a sua influência para além das fronteiras nacionais e, ao fazê-lo, desenvolve a capacidade de designar como local outro artefato, condição, entidade ou identidade rival.”

O processo de globalização ocorre de maneira assimétrica e não envolve apenas elementos de cunho positivo estendidos a todo globo, abrangendo também os elementos de exclusão. Os chamados de *have nots* poderiam, por exemplo, ser uma realidade local de mais de um conjunto nações. Em países mais ricos em que o acesso às tecnologias da TICs é uma possibilidade, passamos a ter um problema local. Se

forem várias nações com esse mesmo cenário, vemos que os *have nots* passam a estar em todos os lugares, inclusive naqueles onde a aquisição de um computador ou *smartphone* não representa um cenário economicamente acessível para grande parte da população, tornando a exclusão ainda mais expressiva.

Em países com economias mais precárias, as pessoas mais pobres tinham no passado suas condições econômicas comparadas às pessoas que partilhavam da mesma economia débil e a desigualdade se dava dentro destas fronteiras. Já na SR, pelo fato da comparação entre condições econômicas ultrapassar os limites geográficos, a diferença social e econômica torna-se abissal ao passo que indivíduos de primeiro e terceiro mundo tornam-se equivalentes em termos de possibilidade comparativa. Assim, vemos que os problemas em um mundo global passam também a ter suas dimensões em ordem global.

A falta de acesso à informação não é mais um problema de países em que o acesso à internet encontra-se assegurado, mesmo que para poucos, mas sim um problema global que atinge inclusive aqueles que não sabem exatamente do que isso se trata e encontram-se distantes das TICs.

2.2 Um breve história do conceito inclusão digital

Acreditamos ser interessante para esta dissertação trazer a história da expressão “inclusão digital”, o que exige marcar uma origem, ou algo próximo a isso, para então analisar suas transformações.

O termo “inclusão digital” (BRANDÃO, 2010, pp. 17-19) deriva da expressão em inglês *digital inclusion* que, por sua vez, derivou de outra expressão, *digital divide*⁷³. A expressão divisão digital foi muito utilizada por diferentes autores em publicações datadas do período entre 1989 e 1995. Para esses autores, essa divisão se referia à separação existente entre aqueles que possuíam o acesso à internet e aqueles que não o possuíam, sendo que o critério para delimitar a definição da palavra “acesso” estava condicionado à presença ou ausência de um computador conectado à Internet disponível para ser usado e, aqui, computador se refere a qualquer dispositivo eletrônico que possui um ponto de conexão com a internet. Em outras palavras, a divisão digital encontrava-se entre os incluídos digitais e os excluídos digitais em termos de infraestrutura.

É importante determo-nos brevemente na expressão *digital divide* em sua língua materna, o inglês. De acordo com Van Dijk (2005), através da palavra *divide*, é possível inferirmos o significado de uma divisão geográfica metafórica, o que pode evidenciar a situação de divisão social e a gravidade que isso acarreta. Uma possível leitura nesse caminho é que, geograficamente, existem aqueles que estão do lado de cá, com acesso às TICs e conseqüentemente conectados ao futuro, e aqueles que estão do lado de lá, isolados do mundo informacional que está emergindo e que nada poderão fazer até atravessarem a divisa, sendo esta linha imaginária um vão de profundidade desconhecida, podendo até mesmo ser um abismo. Esta divisão é questionada, como veremos alguns parágrafos adiante.

O momento da concepção da expressão “*digital divide*” não é exato na literatura que o descreve, variando entre os anos de 1989 (AMERICA..., 2001 *apud* BRANDÃO, 2010, p.17) e 1995 (JACKMAN, JONES, 2003, p.4). Nesses estudos, verifica-se que o conceito foi descrito muitas vezes por autores que não o nomearam desta forma e isso deve-se principalmente à ausência, na época, de consenso sobre o que seria o fenômeno da exclusão digital e também à ausência de descrição e informação suficientes para nomeá-lo.

⁷³ Numa tradução literal, podemos entender *digital divide* como “divisão digital”.

De qualquer forma, a importância da discussão da origem minguou ao longo desse período mas foi retomada com força em 1993, no momento em que a administração federal estadunidense Clinton determinou, em relatório oficial, que a internet seria considerada como uma “*basic technology*” (HOFFMAN, NOVAK, 1998), que traduzimos como “tecnologia básica”. Isso foi feito no documento oficial “*The National Information Infrastructure: Agenda for Action*” (EUA, 1993). É importante ressaltar que o documento não usa a expressão “*basic technology*” em seu texto, no entanto estende um princípio já existente chamado “*universal service*”⁷⁴ de forma que esse princípio passa a garantir também acesso à informação a todos os cidadãos estadunidenses.

O princípio “*universal service*” foi elaborado em 1934 e reformulado com o passar dos anos, sendo que muitas das vezes a sua reformulação foi realizada a fim de abarcar as novas tecnologias e as novas formas de comunicação e acesso à informação. Isso está em concordância com o que é esperado do princípio considerando que, no documento oficial, sua descrição é realizada da seguinte maneira:

“tornar disponíveis, até onde for possível, para todas as pessoas dos Estados Unidos (...) um serviço de cabeamento e comunicação por rádio e veloz, eficiente, de alcance nacional e mundial, por preços razoáveis.”⁷⁵

Quando a constatação da divisão que existe entre as pessoas com acesso e as sem acesso à internet passou a ser reconhecida por estudiosos e governos, consolidou-se a expressão inclusão digital nos diferentes meios que a discutiam e ainda discutem. Começou-se também a reflexão e a pesquisa sobre as questões que envolvem a divisão existente entre os então chamados incluídos e excluídos digitalmente, uma vez que o assunto tornou-se parte inclusive do princípio “*universal service*”.

⁷⁴Em português existe um equivalente, serviços universais de telecomunicações, mas mantive o termo em inglês por estar me referindo a um documento estadunidense.

⁷⁵No original: “*to make available, so far as possible, to all the people of the United States a rapid, efficient, nationwide, and worldwide wire and radio communication service with adequate facilities at reasonable charges*”.

Cabe ressaltar que não se trata de um fenômeno puramente tecnológico, que surge junto de uma nova tecnologia, mas um desdobramento da desigualdade social característica do século XX. Neste sentido Castells (1989) afirma:

“Os dois processos, informacionalização e dualização, estão entrelaçados nas condições sociais, políticas e econômicas atuais na maior parte do mundo, certamente incluindo cidades americanas. As novas tecnologias de informação certamente não são a causa desta associação entre informacionalização e a exclusão socioespacial. As raízes da exclusão social estão na política de reestruturação capitalista que prevaleceu na maioria das sociedades, desde a década de 1980. O poder das novas tecnologias de informação, no entanto, reforça e aprofunda características presentes na estrutura social e nas relações de poder.”⁷⁶

Dessa maneira, a constatação da exclusão digital não nos traz um novo fenômeno, mas sim evidencia um outro, já em curso. Contudo, a noção de exclusão e inclusão digital descrita dessa forma, como uma separação entre aqueles que têm e aqueles que não têm acesso à internet, é binária e, portanto, redutora.

Mark Warschauer (2002) pontua a necessidade do resgate desse conceito para buscarmos ir além. Ele argumenta que a divisão binária é falsa, que o que existe na realidade seria uma graduação baseada em diferentes níveis de acesso às TICs (CISLER, 2000 *apud* WARSCHAUER, 2002). Para ilustrar esta afirmação ele sugere que comparemos um professor da UCLA (Universidade da Califórnia), com acesso à conexão de alta velocidade em seu escritório, um estudante em Seoul que ocasionalmente utiliza um cyber-café e uma ativista rural na Indonésia, que sem computador nem linha telefônica pede aos seus colegas do coletivo feminino que imprimam informações. No exemplo dado por ele, podemos observar três níveis de acesso que uma pessoa pode ter a materiais online, dentre muitos que são possíveis.

Warschauer afirma que esta redução pode ocultar outros problemas, como no exemplo dos EUA, em que a população negra costuma ser retratada no lado dos

⁷⁶No original: “*The two processes, informationalization and dualization, are intertwined under the current social, political, and economic conditions in most of the world, certainly including American cities. New information technologies are certainly not the cause of this association between informationalization and sociospatial exclusion. The roots of social exclusion are in the politics of capitalist restructuring that have prevailed in most societies since the 1980s. The power of new information technologies, however, enhances and deepens features present in the social structure and in power relationships.*”

excluídos digitalmente (WALTON, 1999 *apud* WARSCHAUER, 2002), quando na verdade a diferença de acesso nesse cenário está mais ligada à renda do que aos traços culturais, à cor da pele ou ascendência. Ainda que estes fatores estejam de alguma forma relacionados à renda, afirmar que populações negras têm menos acesso à internet por esse motivo nem sempre é verdadeiro. Além disso poderia gerar um estereótipo ligado às minorias (no caso negros, mas poderiam ser outras) que desencoraja empregadores ou produtores de conteúdo a alcançar estes grupos (seja como possíveis empregados ou público-alvo), aumentando ainda mais seu isolamento digital, quando existe, ou criando nos lugares em que não existe.

A relação binária também pode sugerir uma relação de causalidade que não é verdadeira: enquanto a falta de acesso a computadores e internet pode dificultar as chances de ascensão socioeconômica de uma pessoa, o contrário também é verdadeiro, ou seja, condições financeiras desfavoráveis reduzem as chances de acesso e uso de computadores (WARSCHAUER, 2002).

Por fim, o autor afirma que o modelo binário de inclusão prejudica a elaboração de políticas de desenvolvimento social por fiar-se muito na questão material do acesso — a presença física de um dispositivo conectado à internet — e deixando de lado as questões referentes à orientação das populações para as mesmas utilizarem essas tecnologias. Não basta ter o acesso à internet para ser considerado incluído digitalmente.

Além da percepção de que o modelo binário era insuficiente para lidar com o fenômeno da exclusão digital, também foi constatado um problema na definição do que é considerado acesso à estas tecnologias.

Aspectos além da existência dos recursos materiais (computadores ou outros dispositivos) e o acesso à internet passaram a ser levados em conta ao considerar o grau de inclusão digital de um indivíduo. Dentre estes, podemos citar o tipo de material disponível em relação ao usuário (ou mesmo se o material está ou não disponível na língua daquele a ser incluído), o apoio oferecido pela comunidade (como pais que proíbem ou incentivam a utilização de computadores por seus filhos), custos de softwares ou serviços (além do acesso à internet) e as competências necessárias para uma experiência na internet. Estes aspectos serão retomados posteriormente na seção 2.4.

2.3 Razões para uma inclusão digital

Da configuração da sociedade em rede como um “novo mundo”, emerge a noção de inclusão digital como uma necessidade. Quando assumimos a presente sociedade como diversa, baseada na troca de informação, conforme sugeriu Castells (1999), e dotada do atributo de universalizar e extremar a exclusão, como aponta Santos (2002), afloram os fundamentos dos discursos em favor da inclusão digital.

Neste cenário, restringir o acesso à informação significaria também restringir o acesso a uma forma de produção de capital, ao uso da informação, afetando as possibilidades dos cidadãos interagirem com o mundo. Acesso restrito à informação reduz as possibilidades de alcançar um emprego digno, de participação política engajada e até de participação em atividades mais simples, como pertencer a determinados círculos sociais ou encontrar um par romântico. Ao compreendermos isso, produzimos uma nova racionalização do mundo presente, agregando novos elementos àqueles tidos por fundamentais na construção de uma sociedade de plena igualdade de acesso e participação social.

Apesar de já terem se passado quase duas décadas da constatação do hiato que existe entre o número de pessoas incluídas digitalmente e o número de pessoas não incluídas, o mesmo permanece imenso. Segundo uma projeção realizada pela ITU⁷⁷(2014), aproximadamente 60% da população mundial encontrava-se excluída digitalmente, no ano de 2014 — 4,32 bilhões de pessoas que encontravam-se excluídas da economia informacional.

Notar esta diferença evidencia um verdadeiro *apartheid* tecnológico, dado que existem entre os grupos sociais aqueles que conseguiram incorporar tecnologias de maneira a melhorar suas condições de vida e trabalho e enquanto outros ainda não o fizeram (SILVEIRA, 2005; AUN, ANGELO, 2007), elevando as diferenças e reforçando as estruturas de poder presentes em uma organização econômica capitalista.

Acreditamos que o ponto de partida para a defesa da inclusão digital resida na dimensão desta ampla exclusão, de onde originou o termo. Combater essa constatada exclusão digital (e, portanto, social), seria inserir essa parcela excluída da população global na economia e na organização social, cultivando desta maneira um mundo de oportunidades de participação mais igualitárias.

⁷⁷ *International Telecommunication Union*, agência ligada à ONU, responsável por questões relativas às telecomunicações.

Entretanto, como aponta Silveira (2005), ao levantar a questão de quais seriam os modelos de inclusão digital e quais seriam suas finalidades, o aparente consenso dissipa-se e os interesses envolvidos no processo de inclusão tomam formas diversas.

Silveira (2001) identifica três focos distintos nos discursos que tratam da inclusão digital e que serão importantes para balizarmos elucidarmos o dissenso apontado no parágrafo anterior: (1) o foco na busca da inserção das camadas mais pobres da população no mercado de trabalho e na era da informação, centrado na profissionalização e na capacitação; (2) o foco na construção e ampliação da cidadania dos grupos excluídos, defendendo o direito de comunicar-se e de interagir com o mundo; (3) os discursos que são orientados à educação, baseando-se na importância da formação sócio cultural de jovens para que estes estejam aptos à lidar com o “dilúvio informacional” no qual vivemos, estimulando uma inteligência coletiva que supostamente seria capaz de proporcionar por si só a inserção do país na sociedade informacional. Com relação a esses três focos, é importante ressaltar que eles não são isolados e que podem coexistir nos diferentes discursos.

O primeiro foco dos discursos que Silveira (2001) descreve, voltados para a inserção de indivíduos no mercado de trabalho, trata os indivíduos a serem inseridos como trabalhadores num sistema econômico no qual o exercício da cidadania e a formação sócio cultural estariam subordinados às condições financeiras. Assim, assumimos que, primeiramente, deve-se comportar-se como objeto, responder apenas às condições que lhe foram dadas, trabalhar com o que estiver ao seu alcance a fim de alcançar uma condição financeira mínima, para só então afirmar-se enquanto cidadão e sujeito. O segundo e o terceiro focos pensam numa outra inclusão, voltada para a construção e ampliação da cidadania e orientada à educação.

Silveira (2005) afirma que a tecnologia da informação está sendo usada efetivamente para acelerar o distanciamento entre segmentos sociais na apropriação da riqueza socialmente produzida. Ou seja, no presente momento, combater esta disparidade não se trataria apenas de incluir esta parcela no mundo conectado, mas também de enfrentar um processo danoso, que já está em andamento, em que há o aumento e a perpetuação da desigualdade econômica e social.

Por essas razões, o autor afirma que qualquer projeto de inclusão digital não deve ser separado da inclusão social dos setores mais pobres. Esses projetos devem acontecer de maneira a fortalecer processos que assegurem a construção de

identidades marginalizadas no meio digital, ampliando o multiculturalismo e a pluralidade, permitindo a apropriação das TICs por parte de mais grupos e alargando para eles as possibilidades de práticas de cidadania.

Pensar por meio destes caminhos traz reflexões além da superficialidade que paira sobre o tema da inclusão digital e evidencia a sua necessidade de investigação: não incluir é condenar uma parcela da sociedade a descer ainda mais fundo no poço da desigualdade social, ao passo que nega seus direitos enquanto cidadãos e enquanto sujeitos. Trata-se de uma questão ética oferecer a todos a oportunidade de participar da sociedade em rede e aqueles que já se encontram incluídos nela têm o dever de reconhecer que isso é um privilégio e que como tal deve ser estendido a todos, tornando-se um direito fundamental de todos ser humano (SILVEIRA, 2005).

2.4 Um ponto comum para inclusão digital

Observados, ainda que não exaustivamente, os problemas que pairam sobre as discussões acerca da importância de incluir digitalmente a parcela da população atualmente excluída da internet, nos é permitido buscar com maior clareza um terreno mais firme para pensarmos a inclusão digital e partir desse princípio para analisarmos o portal *Internet.org*.

Acreditamos neste trabalho que a questão de incluir digitalmente vai além da simples disponibilização de dispositivos de acesso, como computadores, e acesso à internet. Nesse sentido, Brendan Lyut (2004) sugere que se quisermos que estas novas tecnologias façam diferença de fato é necessário deslocar nosso pensamento acerca da exclusão digital da política e voltar-se para questões de acesso, habilidades e conteúdo.

Warschauer (2002) propõe quatro variáveis que apontam nesta direção e é sobre elas que apoiamos a noção de inclusão digital na presente dissertação: (1) recursos físicos, como computadores, *smartphones* e outros dispositivos de acesso; (2) recursos digitais, materiais disponíveis online, incluindo software; (3) recursos humanos, como educação e letramento; (4) recursos sociais, como a comunidade e as estruturas institucionais.

A seguir, faremos a descrição desses recursos.

2.4.1 Recursos físicos

O primeiro elemento, os recursos físicos necessários para o acesso à internet, refere-se ao acesso a um computador (portátil, como *notebook*, ou não-portátil, como um *desktop*) ou dispositivo análogo (como aparelhos *smartphone* e *palmtop*) através do qual o indivíduo a ser incluído digitalmente poderia acessar a internet. Além disso esta seção também compreende questões relativas ao acesso à rede, propriamente dito.

Tomemos por ponto de partida um modelo de distribuição de acesso aos dispositivos e à rede já praticado, aquele que os disponibiliza ao público num espaço próprio. Nesse espaço, muitas vezes confinado, o público poderá fazer usufruto dos aparelhos, mas sem ter nenhuma forma de direito ou propriedade sobre os mesmos. Um exemplo são os dispositivos de telecentros oferecidos pelo Ministério das

Comunicações do Brasil⁷⁸, em que os cidadãos podem utilizar computadores públicos com acesso à internet, mas apenas no local, sem a possibilidade de transportá-los para suas residências.

O mesmo modelo foi reproduzido em outros lugares da América Latina e sua experiência foi relatada por Delgadillo, Gómez e Stoll, (2002, p. 10) em um documento produzido a partir de uma reflexão sobre as experiências de telecentros diferentes na América Latina. Segundo os autores, esses espaços coletivos para acesso à internet “(...) oferecem oportunidade de acesso, uso e apropriação de tecnologias digitais para solucionar problemas e contribuir para o desenvolvimento humano integral”. Eles enumeram também objetivos destes telecentros, sendo: auxiliar na busca de emprego; permitir o estabelecimento e gerenciamento de negócios próprios online; acesso a uma educação não formal; construção da autoestima, ao ajudar o usuário a reconhecer suas próprias capacidades no contato com outros indivíduos semelhantes; organização comunitária; fortalecimento de grupos marginalizados, ao torná-los visíveis e lhes fornecer ferramentas para defenderem-se; planificação urbana, ao facilitar a participação comunitária e sua comunicação com os governos locais; facilitar ou possibilitar acesso à informação, conhecimento, comunicação e cultura (Idem, 2002, p. 12-13).

Esses objetivos são almeçados pelos telecentros e não necessariamente se cumprem, mas ainda assim é possível dizer que este modelo de distribuição de acesso a dispositivos, além dos benefícios inerentes do acesso à internet, pode promover também integração social, pois é necessária a presença física dos usuários no telecentro, aumentando as chances de contato humano presencial.

Os custos deste modelo parecem menores num primeiro momento, pois muitos cidadãos podem utilizar o mesmo dispositivo, em momentos separados, reduzindo a quantidade de dispositivos a serem adquiridos. Porém, a aquisição corresponde apenas a uma fração do valor total do custo de propriedade. Ainda nesse aspecto, devemos levar em conta uma série de outros custos como os softwares a serem utilizados (nos casos em que estes forem pagos), os dispositivos periféricos (como teclado, mouse, *webcam*, impressora, fone de ouvido, etc), o acesso à internet

⁷⁸Os Telecentros são Pontos de Inclusão Digital (PID) criados pelo Ministério das Comunicações e geridos pela Secretaria de Inclusão Digital. São espaços construídos através de parcerias entre ministérios, prefeituras e entidades da sociedade civil dedicados a promover inclusão digital, contando com computadores de acesso público e eventualmente e contam com atividades e cursos.

propriamente dito, a manutenção e a reposição de software e hardware devido à obsolescência programada (WARSCHAUER, 2002). Esses custos erguem barreiras para a implantação deste modelo, todavia tais barreiras seriam ainda maiores se os custos fossem de responsabilidade daqueles os quais o projeto busca alcançar, que possuem, em geral, uma renda baixa.

Podemos ainda levantar alguns problemas nesta forma de promover a inclusão digital, não como forma de invalidá-la, mas de problematizá-la. Neste modelo a informação encontra-se disponível ao usuário apenas através do dispositivo que lhe foi oferecido, logo encontra-se restrita a um local fixo, salvo se houver a possibilidade de impressão ou transcrição da mesma, o que é impossível em casos de vídeos e áudio, elementos já onipresentes nas experiências contemporâneas na rede. A cópia digital (em mídias como CDs e DVDs, caso o dispositivo tenha o hardware adequado para a gravação, ou em *flashcards*) seria uma solução deveras limitada, pois em muitos dos casos o usuário do local não possui um dispositivo próprio, impossibilitando-o de utilizar a cópia posteriormente.

Decerto que existem estes casos, mas de qualquer maneira a solução estaria limitada apenas a estes. O acesso à internet através da mera visualização das informações numa tela compreende muito pouco em comparação ao que a rede pode oferecer, tornando este modelo limitado, ainda que interessante quando outras possibilidades não estiverem ao alcance.

Muitos dados obtidos ao navegarmos na internet são para “consumo imediato”, como conteúdos de redes sociais e noticiários, mas outros voltam-se para o uso posterior. O “consumo imediato” de informação para nós refere-se a uma posição que o usuário da internet ocupa em determinados espaços e momentos de alguém que recebe informações, podendo ou não conferir a elas algum uso, mas que de qualquer maneira as visualiza. São informações que, a grosso modo, cumprem seu papel no momento em que são vistas, e não requerem que o “consumidor” as guarde para uso posterior, ainda que isso seja uma possibilidade.

“Usar informações” seria para nós uma ação prolongada no tempo. Refere-se a aplicação dos dados obtidos simultânea ou posteriormente, como uma estudante que utiliza uma enciclopédia digital como fonte de informação para um trabalho escolar ou um cidadão que faz download de filmes para assistir em casa — em ambos os casos eles estão restritos à ida a um local específico que impõe limites de espaço

e tempo, para ter acesso à informação, já que não possuem em mãos um dispositivo que possa acessar a internet.

Não era nossa intenção que a divisão entre o que seria “consumo” e “uso” de informação se resolvesse aqui, mas apenas trazer destaque a este problema. Não acreditamos, na presente dissertação, ser possível traçar este corte de maneira definitiva, pois cada caso deve ser analisado em separado e a presente reflexão aponta a necessidade de mais estudos futuros. No entanto, invocamos estas imagens apenas para ressaltar a diferença que há nas formas que tratamos os dados obtidos, o que é importante por corroborar nossa ideia sobre a limitação deste modelo de oferta de dispositivos para o acesso à internet.

Uma outra questão a ser levantada é que muitas pessoas fazem uso das TICs cotidianamente e de maneiras que requerem a presença constante do dispositivo conectado à internet, usos que são necessários fora de espaços restritos. Podemos ver exemplos nos usos de aplicativos de navegação por GPS, redes sociais⁷⁹ e jogos⁸⁰ que utilizam geolocalização. Nestes casos, os usuários não estariam plenamente incluídos digitalmente, dado que só teriam acesso a uma parte dos serviços que a internet pode oferecer.

Não descartamos o modelo citado, mas para que haja uma inclusão digital plena seria necessário que os cidadãos de baixa renda familiar a serem incluídos recebessem os dispositivos que utilizarão, ainda que não necessariamente como propriedade privada, deixando aberta possibilidades como o empréstimo. Um auxílio para a manutenção dos mesmos também pode ser necessário, o que seria um problema no caso dos cidadãos receberem os dispositivos como suas propriedades, pois isso significaria ter que arcar com estes custos.

No caso de modelos de distribuição em que os cidadãos recebem os dispositivos, fica pendente a questão do acesso à internet, a forma com que os cidadãos a serem incluídos digitalmente conectarão os dispositivos à rede. Existem

⁷⁹O *Tinder* é um exemplo de rede social que oferece este tipo de serviço. Seus usuários compartilham com o aplicativo suas geolocalizações, este lhes apresenta as pessoas que encontram-se nas proximidades e os usuários comunicam-se, para se encontrarem ou não pessoalmente.

⁸⁰*Ingress* é um jogo que pode ser citado como exemplo. Os jogadores utilizam os celulares e seus sistemas de geolocalização para atacar portais que encontram-se distribuídos pelo planeta Terra e para isso eles devem estar presencialmente no local correspondente ao alvo (o portal) em questão. Outro exemplo mais recente é o *Pokemon Go*, jogo no qual os jogadores devem capturar criaturas virtuais e para fazê-lo é necessário ir presencialmente ao local de aparição delas.

diversos projetos⁸¹ que disponibilizam acesso à internet sem custo, grande parte deles na forma de sinal Wi-Fi⁸². Estes, no entanto, não fazem parte de uma proposta estruturada, tratam-se de iniciativas com fins diversos que vão desde a inclusão digital dos grupos carentes (muitas vezes desconsiderando as outras variáveis) até se tornar mais confortável a estadia de turistas na cidade.

As zonas nas quais é possível acessar gratuitamente a internet ainda têm suas áreas altamente limitadas. Por vezes elas concentram-se em regiões mais abastadas, não cumprindo mais o papel de inclusão digital, mas sim o de prover benefícios àqueles que já gozam de situação econômica privilegiada. Maior critério na escolha da área abrangida para a disponibilização de Wi-Fi e seus aspectos socioeconômicos faz-se necessário quando consideramos este modelo para a distribuição de acesso à internet.

Acreditamos que ao pensarmos o acesso à internet num contexto de exclusão social, devemos buscar alternativas para que este acesso se torne verdadeiramente irrestrito, de maneira a propiciar uma experiência integral da internet. Ou seja, não deve fornecer acesso a apenas determinados sites, mas sim a tudo que encontrar-se conectado e disponível na internet. Em síntese, é importante uma inclusão que aconteça sob a égide da Neutralidade de Rede e as demais possibilidades discutidas não realizariam uma inclusão plena, pois forneceriam acesso a espaços limitados da internet. Nesse último caso, condenando a inclusão digital a ser apenas um ingresso num pequeno jardim murado, em que todo conteúdo é previamente selecionado e previsível e não um mergulho no surpreendente oceano de informações em eterno crescimento, que é a internet (MALCOLM *et al*, 2016).

2.4.2 Recursos digitais

Tendo discutido as questões de acesso, há outra questão a ser considerada: a produção de conteúdo. Esta variável pressupõe ir além do que está disponível para os usuários na forma de conteúdo online, do que estes cidadãos a serem incluídos terão acesso e do que irá compor sua experiência de navegação, ao menos num

⁸¹Cidades como São Paulo e Rio de Janeiro já oferecem redes Wi-Fi de livre acesso através dos projetos WIFI LIVRE SP e Rio Estado Digital.

⁸²A palavra “Wi-Fi” é uma marca registrada da empresa Wi-Fi Alliance e é utilizada por produtos certificados pertencentes à classe de dispositivos de rede local sem fios (WLAN) que baseiam-se no padrão IEEE 802.11. No uso cotidiano o termo Wi-Fi é comumente usado como sinônimo para a tecnologia IEEE 802.11. Aqui o usamos para nos referir à redes locais amplamente utilizadas.

primeiro momento. Ela também contempla as possibilidades que o ambientes virtuais oferecem para que estes grupos, para que aqueles produzam materiais que façam sentido aos seus próprios pares.

Warschauer (2003) afirma que computadores com acesso à internet não têm uso algum se não existirem materiais que façam sentido para aqueles a serem incluídos. Levar a estes grupos conteúdos genéricos, selecionados por executivos distantes em seus gabinetes, teria grandes chances de fracassar um projeto de inclusão digital e social, tornando-o, na melhor das hipóteses, inútil àquela comunidade. Para lidar com este problema, o autor propõe três caminhos: avaliação de necessidades, desenvolvimento de bancos de dados e produção de conteúdo.

A avaliação de necessidades seria um estudo prévio das carências da comunidade em questão e para isso Warschauer (2003) propõe formas de pesquisas convencionais como uso de grupos focais, entrevistas, pesquisa de porta em porta e reuniões com a comunidade. Ele também sugere o desenvolvimento de banco de dados para o mapeamento dos recursos das comunidades, a fim de conhecer o que já é produzido ali assim como as habilidades e interesses dos habitantes. No caso, a produção de conteúdo consiste em capacitar a população a produzir materiais originais para web, voltados para notícias locais, eventos, cultura ou quaisquer outros eventos cujo interesse tenha sido indicado pela avaliação de interesses.

Para ilustrar esta questão trouxemos dois exemplos de situações descritos pelo autor, um demonstrando a inadequação do tipo de conteúdo disponível, sanado com avaliação de interesses, e o outro uma situação em que foi desenvolvido um banco de dados mapeando as produções locais e que a própria comunidade aprendeu a produzir seus conteúdos.

Warschauer aponta que muitas comunidades de pequenos agricultores e trabalhadores agrícolas de zonas rurais da África, América Latina e Ásia têm pouco ou nenhum uso para os escassos materiais que encontram-se atualmente disponíveis em suas línguas, pois estes não têm relevância em suas realidades. Um representante da *M. S. Swaminathan Research Foundation*⁸³, discutindo esta situação, disse que para estas pessoas pouco importa acontecimentos na Casa Branca ou mesmo na capital de seus países, mas sim aquilo que dialoga com suas realidades, como o preço

⁸³Organização sem fins lucrativos sediada na Índia e dedicada a acelerar e intensificar o uso da ciência moderna no desenvolvimento agrícola e rural afim de melhorar a vida e o sustento de comunidades tribais e rurais.

do arroz. Este fato foi constatado após uma avaliação de interesses dos indivíduos nestas localidades e passou a guiar os esforços da fundação nestas regiões.

Outro exemplo que ele traz refere-se às áreas urbanas de baixa renda ou regiões rurais de países em desenvolvimento, que com frequência carecem de recursos para expressar e compartilhar suas práticas culturais. Neste sentido, o coletivo Sampa.org realizou um projeto no bairro do Capão Redondo, em São Paulo, onde foram mapeadas as produções e interesses da comunidade e um treinamento foi realizado afim de auxiliar a comunidade a produzir notícias locais, promover eventos e estabelecer um servidor de MP3 para compartilhar as músicas produzidas por eles.

De qualquer maneira, é fato que, além das questões econômicas, a discussão sobre inclusão digital deve contemplar outros fatores, como a questão das pessoas com necessidades especiais. A *Web Accessibility Initiative*, um braço do W3C⁸⁴, cria parâmetros de acessibilidade, sendo que um dos requisitos principais para que o conteúdo em questão seja considerado inclusivo é a redundância das formas de apresentá-lo: todo conteúdo gráfico deve ter um equivalente textual que por sua vez deve estar disponível em áudio (para cegos), todo conteúdo em áudio deve estar disponível em texto (para surdos), gráficos animados devem oferecer opção para pausar (para pessoas com distúrbio de déficit de atenção ou dificuldades de aprendizado), alternativas ao uso do mouse através de atalhos no teclado, dentre muitos outros.

Verificamos que as necessidades especiais inclusive não são levadas em consideração muitas vezes no que vemos como inclusão digital, como demonstra um estudo de Báthory-Kitz (1999, *apud* WARSCHAUER, 2003) ao constatar que todos os nove sites dos candidatos à presidência dos EUA para o ano 2000 falharam nos níveis mais básicos de acessibilidade. Isso é ainda mais grave por se tratar de uma nação desenvolvida economicamente, onde o acesso à internet estende-se a todo território.

Como último ponto desta variável, de suma importância para a inclusão digital, Warschauer trata da linguagem em que os conteúdos digitais encontram-se disponíveis. Esta questão esbarra numa outra muito maior, que são as identidades

⁸⁴Consórcio internacional com quase 400 membros, que junta empresas, órgãos governamentais e organizações independentes afim de estabelecer padrões para a criação e a interpretação de conteúdos para a Web.

coletivas. Estas sofreram um baque com os desafios que a globalização e o cosmopolitanismo trouxeram as pessoas, assim como o controle que elas têm de sua cultura e de suas vidas (CASTELLS, 1997 *apud* WARSCHAUER 2003):

“Em um mundo de fluxos globais de riqueza, poder, e imagens, a busca da identidade, coletiva ou individual, atribuída ou construída, torna-se a fonte fundamental de significado social. Esta não é uma nova tendência, uma vez que a identidade, e particularmente as identidades religiosas e étnicas, têm sido as raízes do significado desde o início da sociedade humana. No entanto, a identidade está se tornando a principal, e às vezes a única, fonte de sentido em um período histórico caracterizado pela desestruturação generalizada de organizações, deslegitimação das instituições, desaparecimento de grandes movimentos sociais e expressões culturais efêmeras. As pessoas cada vez mais organizam seus significados não em torno do que eles fazem, mas com base no que eles são.”⁸⁵

Neste movimento, a linguagem cumpre um papel central. Anteriormente ao advento da internet, o mundo viu a emergência do que Warschauer (2003) chama de “inglês global”, ou o uso da língua inglesa como “língua franca”, padrão para comunicação em empresas e organizações diversas.

Este fenômeno, que o autor atribui a questões geopolíticas, se acirra com a internet, tendo em vista que esta cresce inicialmente nos EUA, onde o inglês é a língua mais utilizada. Em uma pesquisa de 1997 (CYBERSPEECH, 1997 *apud* WARSCHAUER 2003), concluiu-se que 81% dos sites internacionais encontravam-se em inglês, número que caiu para 68% em 2000 (PASTORE, 2000 citado por WARSCHAUER, 2003) e posteriormente para 45% em 2009 (PRADO, 2009), o que sugere um movimento na direção de tornar estas proporções mais condizentes com as origens dos internautas que foram surgindo com o passar do tempo. No entanto

⁸⁵No original: “*In a world of global flows of wealth, power, and images, the search for identity, collective or individual, ascribed or constructed, becomes the fundamental source of social meaning. This is not a new trend, since identity, and particularly religious and ethnic identity, have been at the roots of meaning since the dawn of human society. Yet identity is becoming the main, and sometimes the only, source of meaning in a historical period characterized by widespread destructuring of organizations, delegitimation of institutions, fading away of major social movements, and ephemeral cultural expressions. People increasingly organize their meaning not around what they do but on the basis of what they are.*”

ainda existe uma prevalência da língua inglesa, que deve ser considerada ao pensarmos nos recursos digitais disponíveis, e que isso pode representar também um fator de exclusão social.

Como exemplo desta situação, Warschauer aponta o Egito, onde apesar da língua oficial ser o árabe, o passado colonial deixou como legado o inglês e o francês como língua ensinada às elites e posteriormente o inglês prevaleceu. Neste caso, a predominância de materiais em inglês apenas contribuiria para uma exclusão social já existente: as camadas mais pobres egípcias não têm acesso à internet, mas quando tiverem irão se deparar com uma quantidade de material numa língua a qual não dominam, o que restringe suas possibilidades, tornando a inclusão digital, neste caso, pouco efetiva.

Podemos concluir, portanto, que a existência de condições materiais sem recursos digitais adequados significaria muito pouco como avanço na direção da inclusão digital.

2.4.3 Recursos humanos

O acesso a um dispositivo que esteja conectado à internet e aos conteúdos digitais adequados não são suficientes para que alguém possa beneficiar-se das ofertas da rede. A Internet é um ambiente informacional complexo e imenso, e justamente estas características que a colocam no pódio das tecnologias da informação também dificultam o acesso daqueles que não possuem familiaridade com seus mecanismos de funcionamento e uso.

Até pouco tempo atrás era comum encontrarmos na literatura o termo “alfabetização digital” referindo-se à capacitação no acesso à internet, porém controvérsias com o próprio termo “alfabetização” trouxeram novas reflexões à esta questão.

Buzato (2003) evidencia este problema ao colocar o conceito “alfabetização” ao lado de “letramento”. Alguém considerado alfabetizado não necessariamente é letrado. Alfabetização refere-se à capacidade de decodificar e reproduzir mensagens escritas, mas não de apropriação e uso da informação. Muitos ditos leitores não são capazes, por exemplo, de construir uma argumentação, interpretar uma obra literária ou um gráfico etc. A competência que rege estes feitos, segundo Buzato, seria o letramento, algo que é construído na prática social.

Nessa direção, para que se alcance o domínio pelas TICs, seria necessário haver uma forma padronizada de letramento. Dentre diferentes propostas de letramentos como letramento informacional (MOORE, 2002), letramento digital (SOARES, 2002), multiletramentos digitais (SELBER, 2004), optamos por letramento tecnológico (PETRINA, 2003), por encontrar-se alinhado com os programas de tecnologias para a inclusão social de Warschauer (AMIEL, 2006).

Letramento tecnológico vai além de ensinar como utilizar mouses, teclados, interfaces gráficas e aplicativos de computador, ou ainda de decodificar os símbolos convencionados e mais utilizados nas TICs. Trata-se de um letramento que permanece relevante mesmo quando não há um computador à disposição, mas que pode beneficiar-se de um quando acessível. Essa concepção de letramento pressupõe que além de ensinar o indivíduo a inserir-se nas práticas sociais *online*, que hoje são multimidiáticas, também o encara como alguém existente num mundo material permeado por tecnologias, que afetam sua vida tendo ele acesso a elas ou não.

É claro que em um ambiente multimidiático é necessário que o indivíduo aprenda a fazer uso de recursos além dos escritos. Ele precisa ser capaz de utilizar também aqueles que se encontram em formato de imagem, áudios, vídeos e outros disponíveis no meio virtual. Não se trata do domínio de editores de imagens, de áudio ou de vídeo, o que cabe a profissionais de áreas específicas, mas sim da compreensão do seu uso, o que significam e, eventualmente, como os reproduzir. Adicionalmente ele pressupõe entender “o que tecnologia é, como foi criada, como ela molda a sociedade e como é moldada por ela”⁸⁶ (ITEA, 2000).

Dessa forma, o letramento tecnológico pode ser considerado a habilidade voltada a construir sentido, localizar, filtrar e avaliar a informação, seja qual for a forma com que ela se apresentar, na presença ou ausência de um computador conectado à internet. Lidar desta maneira com a informação permite ao indivíduo cumprir um papel mais livre e consciente na sociedade da qual faz parte.

⁸⁶No original: “[a person that understands — with increasing sophistication —] what technology is, how it is created, how it shapes society and in turn is shaped by society”

2.4.4 Recursos sociais

Para tratar a variável dos recursos humanos no processo de inclusão digital, Warschauer (2003) traz das ciências sociais o conceito de capital social, buscando em Bourdieu (1986) e Coleman (1988) um terreno para se apoiar. Capital social, segundo Warschauer (2003, p.154), refere-se à confiabilidade das relações entre os membros de uma comunidade:

“(...) seu um amigo provém informações sobre um possível emprego, isso representa capital social. Se os pais oferecem altas expectativas educacionais, oportunidades e apoiam uma criança, isso representa capital social. Se um burocrata governamental pode receber confiança em relação a algo que ele ou ela disse, isso também é uma forma de capital”⁸⁷.

O autor afirma que é uma característica que tanto indivíduos como a comunidade podem se beneficiar, pois tende a ampliar os benefícios de investimentos realizados, como por exemplo “(...) investimentos em treinamentos podem ser multiplicados pela entrada de capital social, fortalecendo os laços sociais que permite pessoas aprenderem melhor umas com as outras”⁸⁸ (WARSCHAUER, 2003, p.154).

Uma importante fonte dessa forma de capital são as relações que as pessoas têm em suas famílias e comunidades, que podem prover informações das mais diversas como recomendações para cuidados com saúde, indicação de onde buscar empregos, informações sobre como tratar da lavoura ou mesmo o melhor bar para se beber de madrugada. A influência deste tipo de capital toma forma quando um funcionário de uma empresa viabiliza a contratação de um outro, pertencente à comunidade. Tratam-se das credenciais sociais, de como um indivíduo é percebido de acordo com suas relações e a confiança que isso lhes imbui, como um familiar, um vizinho ou um amigo próximo, cujas palavras seriam levadas mais a sério do que de desconhecidos ou pessoas com as quais não se tem nenhuma relação. São reforços, mais ligados ao suporte e incentivos que as pessoas podem dar umas às outras, motivando maior integração, como afirma (LIN, 2001) citada por Warschauer (2003).

⁸⁷No original: “*For example, if a friend provides information about a possible job, that represents social capital. If a parent offers high educational expectations, opportunities, and support to a child, that represents social capital. If a government bureaucrat can be trusted to do what he or she says, that too is a form of social capital.*”

⁸⁸No original: “*(...) investments in training can be multiplied by the inputs of social capital as the strengthening of social ties enables people to better learn from others.*”

Esse capital social é importante para promover a inclusão digital, porque o contato com a internet demanda uma série de acontecimentos prévios como por exemplo saber através de alguém o que é um computador, o que é internet, que essa tecnologia pode ser operada e acessada por qualquer um, onde acessar, se deve ou não adquirir um dispositivo digital, como escolher, como fazer uso, ou seja, elementos que geralmente são oriundos do próprio círculo social do indivíduo. Ainda que estas informações possam vir por meio de instituições, estas em geral não possuem a mesma credibilidade nem o mesmo potencial de incentivo do que pessoas já conhecidas e próximas.

Promover este tipo de capital seria necessário não só para que a inclusão digital aconteça, mas para que aconteça de maneira saudável, beneficiando a variável anterior, recursos humanos, tornando os indivíduos progressivamente mais autônomos e integrados a sua sociedade e não dependentes do meio virtual ou alienados por ele.

Warschauer (2003, p. 197) acredita que as TICs podem também fortalecer este capital, através de

“estratégias que levem em consideração a natureza social do acesso [à internet], que reconheça as interações entre comunicações face-a-face e online, e que combine o uso da internet com uma vasta gama de novas e velhas mídias [de forma a] oferecer as melhores oportunidades para a promoção da inclusão social através do uso das TICs”⁸⁹.

Em resumo, não é possível falar em inclusão digital sem a presença destas variáveis. Na presente discussão, não buscamos delimitar o alcance de nenhum deles e nem esgotar as possibilidades nas quais eles podem se apresentar, mas quisemos estabelecer pontos seguros sem os quais a inclusão digital não pode se apresentar como de fato inclusiva ou ao menos não como uma inclusão plena.

⁸⁹No original: “*Strategies that take into account the social nature of access, recognize the interaction between face to-face and online communications, and combine Internet use with a broad range of other new and old media provide the best opportunities for promoting social inclusion through use of ICT.*”

3. O *INTERNET.ORG* ENQUANTO PROJETO DE INCLUSÃO DIGITAL: RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS DE PESQUISA

À luz das reflexões realizadas nos capítulos 1 e 2, buscaremos neste capítulo responder às perguntas de pesquisa inicialmente propostas 1 e 2:

1. Considerando o esforço do *Internet.org*,

a. Qual é o seu escopo? A discussão no capítulo 1 indica que o escopo do *Internet.org* é fornecer acesso à internet para proprietários de aparelhos *smartphone* que tenham o sistema operacional Android instalados e que sejam clientes de operadoras de telefonia conveniadas ao *Internet.org*. Há uma projeção de que no futuro esse acesso seria expandido para ser também atendido por drones e satélites do próprio projeto.

b. Quais estratégias utilizadas para se afirmar e como isso reflete no seu próprio desenvolvimento? Para afirmar sua proposta o projeto se ancora em um documento — o relatório produzido pela Deloitte — que busca elencar as metas do projeto de forma mais lógica e embasada e em comunicações de forte apelo emocional. Apesar de ser apresentado de forma mais racional, a escolha dos temas nos documentos também tem um apelo emocional dada sua direta ligação com questões de direitos humanos várias vezes ressaltada no projeto. No entanto, como ressaltam as críticas do projeto, esses direitos são desrespeitados pela própria proposta, que não leva em conta o princípio de neutralidade de rede. Cabe ao projeto, de acordo com a proposta, discriminar a quais conteúdos os usuários têm direito de acesso.

Com relação à segunda pergunta de pesquisa, considerando as propostas feitas por Warschauer (2002), entendemos que o projeto não atende a propostas teóricas feitas para a inclusão digital no que tange a recursos físicos, recursos digitais, recursos humanos e recursos sociais.

Cabe ressaltar que não acreditamos na possibilidade de um único modelo de inclusão digital servir a todo o globo, como pretende o projeto. Cada região possui

suas particularidades físicas e culturais que demandam diferentes modelos de inclusão digital.

3.1 Recursos físicos

O modelo de inclusão digital do *Internet.org* requer que cada pessoa a ser incluída digitalmente já tenha um aparelho *smartphone* disponível para uso regular, pois o *Free Basics*, aplicativo utilizado para acessar a parte da internet disponibilizada pelo projeto, encontra-se disponível apenas para o sistema operacional *Android*. A dependência não é apenas em relação à posse antecipada do aparelho, ao sistema operacional, mas também à operadora de telefonia, que realizará o serviço de tráfego de informações sem custo para o usuário.

No período desta pesquisa, encontramos dez sistemas operacionais diferentes⁹⁰ disponíveis no mercado para *smarthphones*, sendo nove além do *Android*. Destes, apenas três utilizavam licenças que poderiam ser consideradas como softwares livres: o *Tizen*, o *Android* e o *webOS*, sendo que o último teve seu desenvolvimento descontinuado e não é mais utilizado comercialmente. Destacamos isso pois, apesar de Warschauer não apontar para a importância do software livre para a inclusão digital, fazê-lo por meio de softwares proprietários traria uma grande limitação, a de que o acesso se daria por intermédio de um grupo privado estando, portanto, à mercê de seus modelos de negócios e atualizações. Sendo assim cabe destacar que a restrição do *Free Basics* apenas ao sistema operacional *Android* não é um problema em si e talvez seja a escolha capaz de abarcar o maior número de aparelhos, tendo em vista que o projeto baseia-se no uso de *smarthphones*.

O projeto não prevê a distribuição destes dispositivos, por ora pretende auxiliar apenas o público que já possui aparelho celular adequado a conectar-se na internet, mas menciona que a própria realização do projeto tende a aumentar o interesse na aquisição de aparelhos, incentivando as empresas do ramo a baratearem seus produtos.

O acesso é fornecido à princípio através da infraestrutura já existente das operadoras de celular que posteriormente será expandida por drones e satélites de

⁹⁰ Os sistemas operacionais encontrados, junto das suas empresas desenvolvedoras são Symbian OS (Nokia), Windows Phone (Microsoft), iOS (Apple), MeeGo (Intel e Nokia), Bada (Samsung), RIM (Blackberry), WebOS (Palm e HP), WinCE (Microsoft), Palm OS (Palm) e Android (Google e Open Handset Alliance).

baixa órbita. Este almejam cobrir um vasto território, possibilitando acesso à internet em praticamente qualquer lugar. O acesso assim descrito também é limitado apenas aos serviços disponíveis pelo aplicativo *Free Basics*.

Acerca desta variável, a proposta do *Internet.org* limitada em três pontos:

- Conseguir o acesso ao dispositivo fica ao encargo da pessoa a ser incluída digitalmente. Isso limitará o acesso conforme as condições financeiras dos indivíduos, mas vale notar que a aquisição destes aparelhos mostra uma tendência crescente nos países em desenvolvimento nos últimos 3 anos⁹¹.
- Estão excluídas do projeto pessoas que possuem outros dispositivos que não um *smartphone*⁹².
- O tipo de acesso escolhido pelo projeto fere o princípio da neutralidade de rede, confinando o usuário a um jardim murado, privado da experiência plena da navegação na Internet.

3.2 Recursos digitais

O *Internet.org* prevê acesso a um número de serviços limitados através do *Free Basics*, que passam a fazer parte do projeto após uma aplicação em que devem provar estar de acordo com as diretrizes técnicas do aplicativo.

Não conseguimos acesso à lista dos serviços disponibilizados em cada localidade, que no momento da escrita desta dissertação já somavam 62 países. Acreditamos que seria recomendável trabalhar a totalidade desses dados para alcançarmos uma análise mais acurada, mas como não foi possível vamos utilizar apenas a lista dos serviços que foram disponibilizados na Índia, antes do *Free Basics* ter sido descontinuado no país. Eram 27 serviços, como apresentamos no Capítulo 1, distribuídos em categorias e descritos mais detalhadamente:

- Comunicação (3): *AP Speaks* (serviço de e-governo da região indiana de Andhra Pradesh), *Facebook* e *Messenger by Facebook*.

⁹¹O percentual de adultos em posse de *smartphones* em países de economia emergente aumentou de 21% em 2013 para 37% em 2015, segundo pesquisa realizada pela Pew Research em 40 países (POUCHTER, 2016).

⁹²Ainda que o acesso à *laptops* e *desktops* não seja uma realidade em países menos desenvolvidos economicamente e que a aquisição de um *smarthphone* apresente-se como uma possibilidade mais plausível, tendo em vista custos e portabilidade, o projeto exclui pessoas que já possuem estes aparelhos.

- Educação (6): *Bing* (site de buscas), *Dictionary.com* (dicionário online), *Jagran Josh* (site com cursos online direcionados para exames admissionais), *Market Light* (serviço que oferece à *Reuters* fazendeiros indianos informações relativas a todos os estágios desde a semeadura até a venda de gêneros agrícolas locais), *WikiHow* (site do gênero wiki que ensina a fazer coisas diversas, desde como encontrar um emprego até um namorado) e *Translator* (possivelmente um serviço de tradução de línguas, mas apenas pelo nome não nos foi possível encontrar mais informações).
- Esportes e entretenimento (1): *ESPN Cricinfo* (portal da ESPN de notícias de críquete).
- Notícias e clima (10): *Aat Tak e Amarujala* (sites de notícias locais com texto no idioma hindi); *BBC News* (site de notícias do mundo todo); *Daily Bhaskar*, *India Today*, *Jagran*, *IBNLive* e *Times of India* (sites de notícias locais com texto no idioma inglês); *Maalai Malar* (site de notícias locais com texto no idioma Tamil); *AccuWeather* (site com informações da previsão do tempo).
- Empregos (1): *Baba Job* (site de oferta de empregos de colarinho azul⁹³)
- Mulheres e garotas (3): *Baby Center* (site que traz informações sobre concepção, gravidez, parto e como lidar recém-nascidos); *Girl Effect* (site que traz orientações para pais de meninas e meninas, visando o empoderamento e o combate à pobreza); *iLearn* (site com informações para auxiliar para mulheres no empreendedorismo).
- Saúde e segurança (3): *Facts for Life* (site com informações de saúde e comportamento para crianças, visando o empoderamento de comunidades vulneráveis economicamente); *Malaria no More* (site com informações para prevenção, tratamento e combate à malária); *Social Blood* (site de registro de doadores de sangue para organizar e distribuir doações).

Destes 27 serviços, 12 encontram-se exclusivamente no idioma inglês. Apesar de não existir nenhuma língua declarada como oficial pela constituição indiana, o inglês é considerado um dos dois idiomas oficiais, utilizado para questões relativas ao governo e sua administração. No entanto ele é utilizado por uma minoria da população, àquela que pôde ser escolarizada e que possui algum prestígio

⁹³Trata-se de empregos que requerem trabalho manual, como linha de montagem, mineração, construção, mecânica etc.

profissional e financeiro (KACHRU, 1986, p. 8). Esta não é a parcela população que *Internet.org* busca alcançar, pois correspondem à um grupo economicamente apto a pagar por um acesso pleno à internet.

Desta forma restariam aqueles mais vulneráveis economicamente, público principal do projeto, na melhor das hipóteses apenas 15 serviços. A Índia possui 29 estados e 7 territórios da união, 2 idiomas considerados oficiais para razões administrativas pela união, o hindi e o inglês, e outros 22, oficiais em certos estados (LANGUAGES, 2016). Dentre os serviços disponibilizados no país encontramos apenas 1 serviço em outro idioma que não o hindi e o inglês, que é o *Maalai Malar*, site de notícia no idioma Tamil.

Além do idioma é importante pensarmos o tipo de conteúdo que está sendo oferecido pelo *Free Basics* e para isso podemos usar as categorias já discriminadas pelo aplicativo: em comunicação existem 2 serviços de rede social (*Facebook* e *Messenger by Facebook*) e um voltado para relação entre cidadão e governo (*AP Speaks*); em educação 2 sites de aprendizado (*Jagran Josh* e *WikiHow*), 1 site de dicionário (*Dictionary.com*), 1 site de tradução (*Translator*) e de com informações de interesse para agricultores (*Reuters Market Light*); em esportes um serviço de notícias de críquete; em notícias e clima temos 9 sites de notícias (*Aat Tak*, *Amarujala*, *BBC News*, *Daily Bhaskar*, *India Today*, *Jagran*, *IBNLive*, *Times of India* e *Maalai Malar*), e 1 de informações de clima (*AccuWeather*); em empregos temos um site de anúncios de empregos de colarinho azul; em mulheres e garotas temos 1 sobre gravidez e cuidados com criança (*Baby Center*) e 2 sobre empoderamento feminino (*Girl Effect* e *iLearn*); em segurança e saúde 1 de informações de comportamento e prevenção (*Facts for Life*), um de combate à uma doença tropical (*Malaria no More*) e um de registro de doação de sangue (*Social Blood*).

Os serviços de comunicação, educação e notícias têm um conteúdo mais genérico, que pode atrair interesses de comunidades com diferentes históricos socioeconômicos e étnicos. A exceção é o serviço *Reuters Market Light*, cujo conteúdo foi produzido após uma pesquisa de interesse com fazendeiros indianos (REUTERS, 2016) e hoje já alcançou 3,3 milhões de pessoas no campo.

As categorias restantes, sendo emprego, mulheres e garotas e segurança e saúde, já têm um conteúdo que pode revelar algumas inferências sobre o interesse de populações mais pobres, público-alvo do *Internet.org*. Inferências porque em

momento algum é apresentado algum tipo de pesquisa de interesse por parte do *Internet.org* para a escolha dos serviços a serem oferecidos, apenas as questões técnicas são reveladas.

Podemos observar um serviço de oferta de empregos de colarinho azul (geralmente de remuneração reduzida em relação aos empregos de colarinho branco), dois serviços de informações para empoderamento de mulheres e garotas, um de cuidado com gravidez e primeiros anos de vida da criança e dois sobre prevenção de doenças. Diferentemente do *Reuters Market Light*, descrito no parágrafo anterior, não foram apresentadas pesquisas relativas ao interesse do público por estes serviços, apenas foram demonstradas as gravidades dos problemas que eles buscam sanar. Não há nenhum indicativo de que estes conteúdos irão ser do interesse do público.

É também parte da experiência da navegação na internet a liberdade de escolha, de buscar caminhos não apenas condizentes com seus interesses pré-existentes, mas também que revelem novos.

No que se refere aos recursos digitais, o *Free Basics* não teria um sucesso assegurado na Índia, dado que o conteúdo passa ao largo de questões e interesse locais, restringindo-se aos serviços que ou são demasiado genéricos ou se acreditam úteis para uma população mais pobre e que aparentemente não foi consultada acerca dos seus interesses⁹⁴.

Devemos ainda levar em consideração o processo de seleção dos conteúdos a serem disponibilizados. Os idealizadores do *Internet.org* afirmam que basta que qualquer serviço que deseje ser oferecido no aplicativo atenda às normas técnicas apresentadas no site do projeto. No entanto, não há informações se os serviços recusados recebem justificativa em caso de eventuais recusas ou se poderão aplicar novamente, após feitas as revisões necessárias. É um processo de *gatekeeping* não explícito e perigoso justamente por estar oculto.

O *Free Basics* também não oferece tipo algum de suporte de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência⁹⁵, não cumprindo também a questão pertinente à esta variável.

⁹⁴ Ao longo da pesquisa não foi encontrada nenhuma referência à esta consulta e, se ela ocorreu, não pudemos verificar.

⁹⁵ Isso pode ser observado através das telas do aplicativo que foram disponibilizadas por um usuário na Índia e podem ser verificadas nos anexos desta dissertação. Também não encontramos referência alguma à acessibilidade nos materiais de divulgação do *Internet.org*.

3.3 Recursos humanos

O projeto não prevê nenhuma forma de treinamento para aqueles a serem incluídos digitalmente ou ainda a promoção de escolarização nestes países.

Letramentos são desenvolvidos na prática social, como já apontamos, e na maior parte das vezes passa por alguma forma de escolarização. Não há ação ou suporte algum por parte do *Internet.org* no que se refere à esta variável.

3.4 Recursos sociais

As ações por parte do *Internet.org* para promover capital social não foram divulgadas de maneira explícita, mas pudemos observar o engajamento de Zuckerberg com a divulgação do projeto na Índia, assim como do vice-presidente do *Internet.org*, Chris Daniels.

Durante o ano de 2015, Zuckerberg esteve algumas vezes na Índia, encontrando líderes locais, empreendedores, realizando palestras, visitando vilarejos remotos (BATHIA, 2016) e incluindo postagens em seu perfil pessoal no *Facebook*, o que o ajudava a elaborar uma autoimagem pública ao mesmo tempo em que utilizava-a para promover o *Internet.org*.

Chris Daniels também se engajou pessoalmente da divulgação do projeto, realizando só em 2015 seis viagens à Índia, para encontrar políticos locais, buscando não apenas lidar com possíveis entraves legais no país, mas também estabelecer boas relações com pessoas que poderiam ser formadoras de opinião locais. Ele também participou de uma conversa aberta⁹⁶ com ativistas na rede social *Reddit*, em que responderia todas as perguntas feitas sobre o projeto.

Também cabe notar que em 2015 os divulgadores do *Internet.org* gastaram na Índia cerca de 30 milhões de libras esterlinas em propagandas físicas e digitais, buscando convencer a opinião pública da importância do projeto, dos benefícios que o projeto poderia trazer a todos (BATHIA, 2016).

Quando Warschauer (2003) fala de capital social ele se refere a relações de apoio mútuo, algo que se dá dentro das comunidades. Ainda que uma figura de prestígio como Zuckerberg possa inspirar confiança, é pouco provável que o faça dentre pessoas que nunca navegaram na internet, dado que a principal característica

⁹⁶Chamada de “AMA” nesta rede social, sigla para “ask me anything”, “pergunte-me qualquer coisa” em português, um evento típico do *Reddit*.

que o torna notório é justamente a criação de uma grande empresa baseada na internet. O projeto, portanto, não cumpre papel relevante em relação a esta variável.

Em síntese, considerando a segunda pergunta de pesquisa avaliamos que o *Internet.org* mostra-se ainda muito restrito no que refere ao modelo de inclusão digital proposto, dando cobertura apenas a aspectos limitados das variáveis propostas por Warschauer, como indica sinteticamente a tabela que segue:

Recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> - Os beneficiários do projeto terão um aparelho próprio, mas apenas se conseguirem adquirir um por meios próprios. - Os únicos aparelhos que permitirão acesso ao Free Basics são <i>smartphones</i> que utilizam o sistema operacional Android. Isso exclui computadores pessoais e <i>smartphones</i> que utilizem outros sistemas operacionais. - O tipo de acesso à internet oferecido fere o princípio da Neutralidade de Rede e portanto mostra-se limitado enquanto experiência digital.
Recursos digitais	<ul style="list-style-type: none"> - O conteúdo oferecido mostra-se, numa primeira análise, demasiado genérico para despertar interesse e provocar engajamento de comunidades excluídas digitalmente. - O conteúdo oferecido é pouco volumoso e selecionado segundo critérios desconhecidos. - Nenhum dos sites oferecidos possui medidas de acessibilidade adequadas.
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Não há nenhuma ação por parte do projeto visando o desenvolvimento de recursos humanos.
Recursos sociais	<ul style="list-style-type: none"> - As ações que visam a promoção de capital social resumem-se as campanha publicitárias do próprio projeto e às visitas de Zuckerberg e Chris Daniels aos políticos e às comunidades.

Tabela 6. Quadro resumo dos aspectos citados para a efetivação de inclusão digital.

Feita essa discussão, passamos à terceira e última pergunta de pesquisa:

3. Considerando os debates sobre direitos na internet:

- a. Qual a conexão ideológica existente entre os proponentes do Internet.org e seus críticos?

- b. Qual a relação destes grupos com a chamada Utopia da Comunicação?
- c. Que tipo de indivíduo é estimulado neste cenário?

Como essa é uma questão mais abrangente, optamos por respondê-la nas considerações finais que seguem.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste último capítulo, faremos as considerações finais acerca do objeto de pesquisa dessa dissertação. Estas considerações não buscam esgotar o debate, mas explicitar certas questões e apontar possíveis novos caminhos de pesquisa.

4.1 A utopia da comunicação e os novos humanos

Retomamos aqui a introdução desta dissertação, em que situamos o *Internet.org* dentro da chamada "Ideologia da Califórnia" (BARBROOK, CAMERON, 1996). Esta ideologia é a ponta de um processo longo que, nesta dissertação, marcamos o início na cibernética, disciplina inaugurada por Norbert Wiener no final da grande guerra mundial.

Tomando parte dos esforços de guerra aliados, junto de uma equipe multidisciplinar, Wiener deparou-se com um problema: os soldados que operavam canhões anti-aéreos tinham uma dificuldade crescente de resistir às aeronaves cada vez mais rápidas. Seus suportes biológicos — seus corpos — não eram suficientemente velozes e apurados para observar seus alvos, fazer os cálculos e disparar com precisão. Era necessário, então, criar um sistema capaz de corrigir a mira destes atiradores. A solução foi um sistema que, a partir de dados colhidos por sensores sobre os posicionamentos das aeronaves, seria capaz de calcular suas trajetórias e velocidades futuras, interagindo com o operador humano e realizando as correções necessárias nos tiros. Para que esta interação ocorresse, foi feita uma descrição matemática do funcionamento do ser humano, dos seus corpos e mentes biológicos e nascia a cibernética (BRETON, 1992).

O ser humano visto a partir deste momento através de uma metáfora matemática — e Wiener tinha plena ciência que tratava-se de uma metáfora e não do ser humano em si —, abria caminho para uma nova ciência, ou talvez uma "meta-ciência", capaz de traduzir numericamente o mundo, permitindo a elaboração de sistemas complexos. Alguns anos adiante, a cibernética seria adotada por profissionais de áreas diversas, como antropologia (Gregory Bateson), neurofisiologia (Warren McCulloch), lógica (Walter Pitts), dentre outros, corroborando a ideia de ser uma meta-ciência, capaz de atravessar diferentes disciplinas e então mediar uma comunicação entre elas.

Um conceito central para cibernética é o *feedback*, ou retroalimentação. Trata-se de capacidade de qualquer ser comunicante ou dispositivo de receber (*input*) e emitir (*output*) informações, sendo estes dois processos interdependentes. Um alarme com sensor de movimento precisa receber informações de algo que se movimentou (*input*) para poder disparar a sirene (*output*), de forma a alertar o proprietário do alarme que há uma ocorrência. De forma análoga, o olho humano capta um aumento de luz (*input*) e dilata suas pupilas (*output*), ajustando o funcionamento às condições de iluminação presentes. A cibernética oferecia um suporte teórico para realizar estas análises, que poderiam observar uma infinidade de objetos, desde dispositivos artificiais (como os sensores de uma bateria anti-aérea) até sociedades inteiras, passando por seres humanos, animais, relacionamentos interpessoais etc.

Philippe Breton (1992) afirma que a cibernética terá como consequência teórica uma aspiração, uma esperança para um mundo pós-guerra, abalado pela barbárie de ideologias que se propunham a purificar a sociedade do que consideravam danoso, a utopia da comunicação. Como dito na introdução, esta utopia não demandava a eliminação de nada que já existia previamente, não apontava inimigos senão a falta de comunicação ou a má comunicação. Era, portanto, necessário promover a integração entre seres comunicantes através da comunicação. Apenas após alcançada uma comunicação plena e livre dos ruídos tradicionalmente encontrados no processo comunicativo, seria possível estabelecer consenso entre diferentes partes através da racionalidade.

A utopia da comunicação de Wiener desenvolve-se em três níveis: idealização de uma nova sociedade, pautada na transparência; uma nova definição antropológica do ser humano; e uma promoção da comunicação como valor central. O que seria essa sociedade ideal não é elaborado por Wiener, que detem-se mais na descrição de um novo tipo ser humano, que ele chamou de *Homo communicans*.

Este ser não mais é movido por ideias ou sentimentos obscuros, ocultos em seu interior, pelo contrário, o *homo communicans* é um ser sem interior, que só existe em suas conexões com seus pares, através da sua capacidade de comunicar-se, como um nó de rede. Dissociado de seu corpo material, este ser humano difere daquele proposto pelos renascentistas e afirmado pelos iluministas, o centro de todas coisas, de onde tudo parte e para onde tudo retorna. O *homo communicans* é um elemento intermediário através do qual as comunicações ocorrem.

Este pensamento desloca a centralidade que outrora residia nas qualidades intrínsecas do ser humano para sua relação com outros seres comunicantes. Seria necessário, portanto, aprimorarmos essas conexões com outros seres, potencialmente iguais, dado que não têm interior, mas diferem entre si justamente na sua capacidade de estabelecer comunicação, conexões, de receber e enviar informações.

Nesta visão de sociedade em que a comunicação torna-se um valor central, o ruído, ou as informações comprometidas ou corrompidas ao longo do processo comunicativo, seria o grande antagonista, aquilo que traria desorganização e entropia, que perturbaria a própria essência dos seres — visto que esta essência é a própria comunicação, e não algo fixo. Um processo comunicacional pleno, no qual o fluxo de informações é livre e eficiente, seria a forma encontrada por Wiener para permitir a reorganização, a harmonização das relações sociais, e também uma possível barreira contra a barbárie que marcara a primeira metade do século XX.

Como dito anteriormente, é nesse espectro ideológico que se encontra a Ideologia da Califórnia, suporte cultural das empresas do Vale do Silício, entre elas o *Facebook*. Criado inicialmente para colocar em contato universitários dos EUA, o *Facebook* pouco a pouco estendeu seu ímpeto para conectar todos os seres comunicantes, aliando a utopia da comunicação com o ganho de lucro, ao negociar dados de usuários e ao realizar marketing direcionado.

Ao longo desta pesquisa, pudemos perceber a utopia da comunicação presente nas falas de Mark Zuckerberg. Uma internet que todos possam ter acesso, em que as informações não encontram barreiras e os relacionamentos podem manter-se mesmo a grandes distâncias. Essa internet é alardeada pelo empresário como direito de todos, direito pelo qual ele estaria lutando, ao propor o *Internet.org*. Observamos, no entanto, que a proposta de fato se distancia do discurso, dado que projeto não atende minimamente critérios de inclusão digital — importante para a constituição do *homo communicans* —, nem oferece acesso irrestrito aos conteúdos disponíveis na internet, criando obstáculos à informação.

As críticas realizadas ao *Internet.org*, também levantadas ao longo da dissertação, encontram-se todas centradas na questão da neutralidade de rede. Este princípio é uma consequência da utopia proposta por Wiener, necessária à transparência do *homo communicans*, pois se a informação é discriminada, se

encontra barreiras de acordo com sua natureza, seu tráfego não é livre e o ruído faz-se presente. Estes críticos defendem o que concebem por uma internet livre, na qual “a informação quer ser livre”, como diz o bordão hacker⁹⁷.

É interessante destacar que ambos os grupos compartilham desta utopia. Um deles por um viés empresarial, unindo o sonho de uma sociedade conectada a interesses de acionistas, que vêm no restante da população mundial, do lado de lá da divisão digital, uma rica jazida de dados a ser minerada, assim como alvos para marketing direcionado. O outro, por um caminho mais idealista, tendo em vista que a aspiração central é a livre circulação de informações, a qualquer custo.

Estas diferenças em ambos aspectos produzem ou estimulam a produção, de diferentes estirpes de *homo communicans*. Nas duas propostas, aspira-se uma sociedade de intenso tráfego de informação, mas no caso do *Internet.org* a existência de duas categorias de acesso torna-se um problema, pois o indivíduo que adentra a internet desconhecendo sua vastidão, porém com a sensação de totalidade, terá uma tendência maior a adequar-se ao conteúdo oferecido, limitando suas possibilidades à curadoria de empresários, cujo principal critério é o seu modelo de negócios. Trata-se de um *homo communicans* subnutrido, cuja própria limitação dificulta a percepção da sua condição de cidadão informacional de segunda classe. Na outra proposta o indivíduo que ingressa na internet é convidado a traçar seu próprio caminho, dado que todos os hiperlinks são acessíveis, exceto no caso de serviços pagos ou exclusivos, mas ainda assim a oferta de informações na internet é virtualmente ilimitada.

O *Internet.org*, portanto, não seria capaz de realizar plenamente o *homo communicans*, apesar de ser este o projeto utópico que o sustenta.

4.2 Sobre a inadequação do projeto e suas frestas

O *Internet.org* mostrou-se inadequado enquanto projeto de inclusão digital por não prover uma inclusão digital que atendesse os critérios propostos e não promover inclusão social.

⁹⁷ Ainda que esta frase tenha um histórico mais antigo ela tornou-se recorrente no movimento hacker a partir do seu uso em uma conferência em 1985, por Stewart Brand, fundador do *Whole Earth Catalog*, revista estadunidense publicada entre os anos de 1968 e 1972, abordando temas com autosuficiência, ecologia, educação alternativa dentre outros. Esta publicação teve grande influência sobre empresários e desenvolvedores do Vale do Silício, dentre eles Steve Jobs (cofundador da *Apple*) e Kevin Kelly (fundador da revista de tecnologia *Wired*) (TURNER, 2006).

Consideramos que o projeto promove uma inclusão digital orientada ao consumo de conteúdo, sendo este conteúdo especificado e não livre. A navegação acontece unicamente através de aparelhos *smartphones*, limitando as possibilidades de produção de conteúdo por parte dos usuários, devido a questões como dificuldade de digitação no dispositivo ou ao tamanho da tela, quando comparamos com o acesso através de computadores. Um segundo aspecto que indica esta orientação ao consumismo é que o acesso se dá apenas através aplicativo *Free Basics*, que oferece um conteúdo selecionado através de critérios não-transparentes dos idealizadores do projeto, que acabam por ser o próprio *Facebook*, impedindo inclusive com a livre concorrência.

Por fim, pontuamos que as possibilidades de produção e publicação de conteúdo são limitadas ao que os serviços disponíveis pelo *Free Basics* oferecem, e estes são, em sua grande maioria, vias de mão única na qual o usuário apenas recebe informação, com pouca ou nenhuma possibilidade de contribuir com comentários ou materiais midiáticos.

O serviço disponível no *Free Basics* que oferece a maior possibilidade de produção de conteúdo é o *Facebook Lite*, uma versão do aplicativo do *Facebook* que utiliza uma quantidade menor de dados e também impõe restrições ao que pode ser enviado, limitado a apenas textos e fotos, excluindo a publicação de vídeos e outros arquivos diversos que a versão completa do aplicativo possibilita. Pode ser visto, portanto, como um *Facebook* mais econômico, para usuários que “preferem” uma navegação mais enxuta (com menor uso de dados), ou ainda como um *Facebook* para “cidadãos de segunda classe”, impossibilitados de pagar por uma experiência de internet completa, que se encontrariam restritos à ágora digital. Tratam-se das duas estirpes de *homo communicans*, a primeira cuja escolhas dos caminhos na internet são amplas e quase ilimitadas, e a segunda, cujos caminhos encontram-se pré-definidos, ainda que não explicitamente.

Consideramos que os caminhos escolhidos pelo *Internet.org* para a inclusão digital reduzem o usuário a um mero consumidor de informação, cuja participação na internet é reduzida apenas ao estritamente necessário para que ele retorne algo aos seus benfeitores. Os dados de navegação do usuário, por mais restritos que sejam, ainda possuem valor para uso em *Big Data*, especialmente aqueles produzidos

através do uso do *Facebook*. O indivíduo recebe uma fração mínima da experiência na internet, mas continua oferecendo a contrapartida dos seus dados, o seu *feedback*.

Porém, não acreditamos que essa inadequação do *Internet.org* torne o projeto exclusivamente danoso ou ainda inócuo. Há sim um prejuízo real e que deve ser trazido à vista, que é a entrada de pessoas na internet através de um jardim murado, que passando a ilusão de uma totalidade da internet poderia condená-las à uma existência que remeta à caverna do mito platônico. Quando pensamos a internet e temos em vista sua complexidade, podemos perceber que há sempre lacunas que podem ser apropriados, espaços a serem ocupados pelos usuários de forma singular e não supervisionada.

Um exemplo de um caso nesse caminho é a experiência de compartilhamento de arquivos em Angola. Dois tipos de serviço que praticam *zero rating* encontram-se em funcionamento no país, o *Free Basics* e o *Wikipedia Zero*, serviço de acesso à *Wikipedia* e seus sites satélites, como *Wikimedia* e *Wikicommons*. Usuários dos serviços se organizaram da seguinte maneira para compartilhar arquivos de músicas, filmes, imagens e desenhos animados: através da *Wikipedia Zero* os arquivos a serem compartilhados são enviados para o site *Wikimedia*, como se fossem conteúdos para a própria enciclopédia, enquanto os links são divulgados em uma comunidade do *Facebook* chamada “Wikimedia Angola”, acessada através do *Free Basics*, para então serem baixados utilizando novamente o *Wikipedia Zero* (KOEBLER, 2016).

Outro exemplo de subversão deste tipo de estrutura limitadora do projeto temos no caso de *Matias Insaurralde*, um programador paraguaio que em 2013 começou a desenvolver o *Facebook Tunnel*, um aplicativo que burla as restrições do *Free Basics* de modo a permitir acesso a toda internet (Franceschi-Bicchierai, 2015). O aplicativo não foi finalizado, mas encontra-se com seu código fonte disponível no repositório online *GitHub*⁹⁸, caso outros desenvolvedores desejem prosseguir o trabalho.

Acreditamos que a resistência à prática de *zero rating* e violação da neutralidade de rede não possa ser sustentada a longo prazo. A primeira dificuldade que percebemos é que, apesar de vitórias pontuais para a neutralidade de rede, como o Marco Civil da Internet, no Brasil, a determinação da *TRAI*, na Índia, e o Regulamento 2015/2120 (União Europeia, 2015), o *Internet.org* vem avançando com o *zero rating* — até o momento da escrita desta dissertação já estava em 62 países.

⁹⁸URL: <<https://github.com/matiasinsaurralde/facebook-tunnel>>. Acesso em: 23 de jun. de 2016.

A segunda dificuldade é que estas vitórias se escoram em medidas governamentais que fortalecem o Estado de forma perigosa. Não consideramos saudável o fortalecimento do poder estatal sobre a comunicação em um momento em que esta mesma estrutura encontra-se entrelaçada com mecanismo de vigilância e opressão, tendo em vista o crescente avanço das violações de privacidade por parte de governos e uso de dados para vigilância, como aponta Snowden (2014).

Em sua obra *TAZ: Temporary Autonomous Zone* (ZAT: Zona Autônoma Temporária), Hakim Bey (2001), sugere que as lutas contra os grandes poderes estabelecidos são irremediavelmente infrutíferas. Estes poderes, afirma Bey (2001), baseiam-se em uma simulação de realidade, uma ficção política, aceita por muitos. É necessário que os cidadãos acreditem que determinado Estado é todo o território por ele delimitado no mapa, e que nenhum metro quadrado deste está livre de vigilância. Combater abertamente este Estado é reconhecê-lo e fortalecê-lo simbolicamente. A crença no poder aprisiona mais do que o poder em si e lutar diretamente contra este poder apenas aperta seu abraço. A derrota de Canudos, por exemplo, importante para a afirmação do Estado republicano brasileiro, demonstrou a violência a que este estava disposto a recorrer para afirmar sua soberania. Se tivesse sido possível a esta comunidade a alternativa de permanecer incógnita, talvez ela ainda existisse, com seus habitantes ditando seus modos de vidas como desejassem, mantendo-se abaixo do radar do Estado, reconhecendo as corporações como parte deste Estado,

Bey (2001) acredita que as revoluções devem ser vistas com suspeita, primeiro porque reconhecem de alguma forma a ficção política que existia antes dela e depois porque incubam um novo Estado, um novo leviatã que ditará as novas regras. Este leviatã pode se apresentar de um estado totalitário, um conglomerado de empresas ou na forma de algoritmos de rede. A Primavera Árabe, onda revolucionária que ocorreu no Oriente Médio e norte da África com início em 2010, pode ser interpretada como uma troca de tiranos que eram velhos conhecidos — mas nem por isso menos repulsivos — por tiranos informacionais, que cobravam dados ao invés de impostos, e ocultavam uma nova forma de colonização, ao submeter os povos locais a modelos de rede importados.

Como alternativa à revolução, Bey (2001) sugere os levantes, que não são permanentes e nem devem ser, sob o risco de comprometer a pulsão libertária em uma nova forma de poder. Estes levantes representam o pico de estados de êxtases

espirituais e políticos, em que os indivíduos libertam-se das simulações de realidade às quais estavam submetidos e adentram um território novo, em que todas as possibilidades estão abertas. Não se trata de um espaço onde há uma verdade ontológica, ou realidade última. Em oposição às simulações anteriores, há um espaço para a subversão de ideologias, no sentido proposto por Wolf (1999), que “sugere[m] esquemas unificados [de ideias] ou configurações desenvolvidas para sublinhar ou manifestar poder”.

Acreditamos, por fim, que subverter estes esquemas, como feito por Matias Insaurralde com o *Facebook Tunnel* e pelos angolanos com uso combinado e inesperado do *Free Basics* e do *Wikipedia Zero*, seria uma possibilidade aberta no *Internet.org*. Reconhecemos a importância de nos posicionarmos publicamente contra este projeto e ressaltamos nossa crença na adoção de estratégias de resistência que não atuem pela oposição direta como forma de viver fora de qualquer possibilidade de controle, de viver à margem de uma ordem imposta por corporações e Estados.

5. REFERÊNCIAS

ADAMS, R. J., Stocks N.P., Wilson D. H., Hill C. L., Gravier S., Kickbusch I., Beilby J.J.. Health literacy. **A new concept for general practice?** Aust Fam Physician 2009,38(3):144–147.

AMIEL, T. **Mistaking computers for technology: Technology literacy and the digital divide.** AACE Journal, 14(3). 2006. 235-256pp.

ANNOUNCING the *Internet.org* Platform | *Facebook* Newsroom. Anúncio de Mark Zuckerberg. 6'56". Disponível em: <<http://newsroom.fb.com/news/2015/05/announcing-the-internet-org-platform/>>. Acesso em: 9 jun. 2016.

ATKINSON, A. B. MARLIER, E. **Analysing and measuring social inclusion in a global context.** New York: United Nation Department of Economic and Social Affairs, 2010.

AUN, M. P. e ANGELO, E.S. Observatório da Inclusão Digital.In: AUN, M.P. (org.) MOURA, M.A., SILVA, H.P., JAMBEIRO, O. (pesquisadores); ANGELO, E. S., ALBUQUERQUE, H.F.S., C MARA, M.A . (alunos pesquisadores). **Observatório da inclusão digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão.** Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007.

BARBROOK, R. **Futuros imaginários.** São Paulo: Peirópolis, 2009.

BARBROOK, R. e CAMERON, A. **Californian Ideology.** 1996. Disponível em: <http://www.alamut.com/subj/ideologies/pessimism/califIdeo_I.html>. Acessado em 13 de Março de 2016.

BARCLAY, E. **Text messages could hasten tuberculosis drug compliance.** The Lance, Voll. 373, Issue 9657, pp 15-16. 2009. Disponível em: <<http://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736%2808%2961938-8/fulltext>>. Acessado no dia 10 de Dezembro de 2015. Acesso em: 9 jun. 2016.

BATHIA, R. **The inside story of Facebook's biggest setback** in The Guardian. Publicado em 12 de Maio de 2016. Disponível em: <<https://www.theguardian.com/technology/2016/may/12/Facebook-free-basics-india-zuckerberg>>. Acesso em: 3 jun. 2016.

BÁTHORY-KITZ, D. **Web accessibility of the presidential candidate sites**. Publicado em 1999. Disponível em <<http://orbitaccess.com/presidential/>>. Acesso em: 6 jan. 2002. *apud* ARSCHAUER, M. **Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide**. MIT Press, 2003.

BAUER, M. W.; GASKELL, G. *et al* (Org.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Tradução de Pedrinho A. Guareschi. Petrópolis: Vozes, 2002.

BERNERS-LEE, T. **Precisamos de uma Carta Magna para a internet** in Observatório da Imprensa. Publicado em 20 de maio de 2015. Disponível em: <http://observatoriodaimprensa.com.br/interesse-publico/_ed799_precisamos_de_uma_carta_magna_para_a_internet/>. Acesso em: 15 jun. 2015. .

BEY, H. **TAZ: Zona Autônoma Temporária**. São Paulo: Conrad, 2001.

BHAGAVA, Y.; DHOOT, V. **Consultation paper is not an opinion poll: TRAI chairman** in The Hindu. Publicado em 1 de Janeiro de 2016. Disponível em: <<http://www.thehindu.com/business/Industry/consultation-paper-is-not-an-opinion-poll-trai-chairman/article8050019.ece>>. Acesso em: 4 jun. 2016.

BOSTOCK S. & STEPTOE, A. **Association between low functional health literacy and mortality in older adults: logitudinal cohort study**, BMJ 344:e1602, 2012. Disponível em: <<http://www.bmj.com/content/344/bmj.e1602.full.pdf+html>>. Acesso em: 12 dez. 2016.

BRANDÃO, M. **Dimensões da Inclusão Digital**. All Print Editora, São Paulo-SP, 2010.

BRETON, Philippe. **A utopia da comunicação**. Lisboa: Instituto Piaget, s.d. [original francês: 1992].

BROCKRIEDE, W. & EHNINGER, D. **Toulmin on Argument: an Interpretation and Application**, Quarterly journal of Speech, 46: 44-53. 1960.

BOURDIEU, P. **The forms of capital**. In **Handbook of theory and research for the sociology of education**. Publicado em 1986. Ed. J. G. Richardson, 241–258. Westport, Conn.: Greenwood Press.

BURLESON, B. R. **On the Analysis and Criticism of Arguments: Some theoretical and Methodological Considerations** in BENOIT, W.L.; HAMPLE D. & BENOIT, P.J. (Orgs.). **Readings in Argumentation**. Foris, Berlim-Alemanha. 1992

- BUZATO, Marcelo E. K. **Letramento digital abre portas para o conhecimento**. EducaRede, 11 mar. 2003. Disponível em: <http://www.educarede.org.br/educa/html/index_busca.cfm>. Acesso em: 12 dez. 2016.
- CARIBÉ, J. C. **Zero-rating e a criação de castas digitais** in *ARede*. Sem data de publicação. Disponível em <<http://www.revista.aredes.inf.br/site/palavra-livre/7153-zero-rating-e-a-criacao-de-castas-digitais>>. Acesso em: 6 jun. 2016.
- CASTELLS, M. **The informational city: Information technology, economic restructuring, and the urban-regional process**. Oxford: Basil Blackwell. 1989.
- CASTELLS, M. **The power of identity**. Malden: Blackwell. 1997 *apud*
- WARSCHAUER, M. **Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide**. MIT Press, 2003.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede. A Era da Informação: Economia, sociedade e cultura**, v. 1. São Paulo: Paz & Terra, 1999.
- CISLER, S. 2000. **Subtract the digital divide**. Publicado em 15 de janeiro de 2001. Disponível em <<http://www0.mercurycenter.com/svtech/news/indepth/docs/soap011600.htm>>, Acesso em: 12 de dez. de 2001 *apud* WARSCHAUER, M. **Reconceptualizing the digital divide** in *First Monday*, v. 7, n. 7, 2002.
- COLEMAN, J. S. **Social capital in the creation of human capital**. Publicado em 1988. *American Journal of Sociology* 94: S95–S120.
- CTIA - The Wireless Association. **CTIA Mobile Wireless Service Survey**. 2014. Disponível em <<http://www.ctia.org/docs/default-source/default-document-library/2014-ctia-mobilewireless-service-survey-final.pdf>>. Acesso em: 19 jun. 2016.
- CYBERSPEECH. *Revista Time*, Nova Iorque, 23 jun. 1997 *apud* WARSCHAUER, M. **Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide**. MIT Press, 2003.
- DELOITTE. **Value of connectivity Economic and social benefits of expanding internet access**. February 2014. Disponível em: <https://fbcdn-dragon-a.akamaihd.net/hphotos-ak-ash3/t39.2365/851546_1398036020459876_1878998841_n.pdf>. Acesso em: 12 ago. de 2015.
- DELOITTE. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2015. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Deloitte&oldid=43955400>>. Acesso em: 12 ago. de 2015.

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Tradução Sandra Regina Netz. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DUDH. **O que são os direitos humanos?**. Sem data de publicação. Disponível em <<http://www.dudh.org.br/definicao/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

EISENACH, J. A. **The Economics of Zero Rating**. Março de 2015. Disponível em: <<http://www.nera.com/content/dam/nera/publications/2015/EconomicsofZeroRating.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

EUA. **The National Information Infrastructure: Agenda for Action**. Department of Commerce, Washington, DC. 1993.

EVANGELISTA, R. A. **Na era da Discriminação Digital** in Outras Palavras. Publicado em 3 de junho de 2015. Disponível em: <<http://outraspalavras.net/posts/na-era-da-discriminacao-digital/>>. Acesso em: 9 dez. 2016.

EVANGELISTA, R. A.; KANASHIRO, M. M. **Cibernética, internet e a nova política dos sistemas informacionais** in Giuseppe Cocco (org.) Gabinete digital: análise de uma experiência. Corag e Imprensa Oficial do Estado do Rio Grande do Sul: Porto Alegre. 2013. Março de 2015. Disponível em: <http://gabinetedigital.rs.gov.br/wp/wp-content/uploads/2013/09/Gabinete-Digital_-An%C3%A1lise-de-uma-experi%C3%Aancia.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2016.

FACEBOOK ZERO. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2015. Disponível em: <https://en.wikipedia.org/wiki/Facebook_Zero>. Acesso em: 10 dez. de 2017.

FRANCESCHI-BICCHIERAI, L. **This App Lets You Piggyback Facebook's Free Internet to Access Any Site** in Motherboard Vice. Publicado em 16 de mar. de 2015. Disponível em: <https://motherboard.vice.com/en_us/article/ezvkkp/this-app-lets-you-piggyback-facebooks-free-internet-to-access-any-site>. Acesso em: 23 de set. 2015.

GRÜNER, M.; JESKE, M.; WEIß, F. **Big Data in logistics: a DHL perspective on how move beyond the hype**. Troisdorf, Germany: DHL Customer Solutions & Innovation. 2013.

HARVEY. **A Brief History of Neoliberalism**. Oxford: Oxford University Press. 2005.

HEMPEL, J. **Facebook renames it's controversial Internet.org app** in Wired. Publicado em 24 de setembro de 2015. Disponível em: <<http://www.wired.com/2015/09/facebook-renames-controversial-internet-org-app/>>. Acesso em: 15 de set. 2015.

HEMPEL, J. **India Bans Facebook's Basics App to Support Net Neutrality** in *WIRED*. Publicado em 8 de fevereiro de 2016. Disponível em <<http://www.wired.com/2016/02/facebooks-free-basics-app-is-now-banned-in-india/>>.

Acesso em: 2 de ago. 2016.

HERN, Alex. **Tim Berners-Lee urges Britain to fight 'snooper's charter** in *The Guardian*. Publicado em 28 de Maio de 2015. Disponível em:

<<http://www.theguardian.com/technology/2015/may/29/tim-berners-lee-urges-britain-to-fight-snoopers-charter>>. Acesso em: 4 de jan. 2016.

HIPPIE. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2015. Disponível em: <<https://en.wikipedia.org/wiki/Hippie>>. Acesso em: 12 ago. de 2016.

HOFFMAN, D. L.; NOVAK, T. P. **Diversity on the Internet: The relationship of race to access and usage**. 1998. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.203.56&rep=rep1&type=pdf>>.

Acesso em: 15 de ago. 2015.

ROCHELEAU, J. **Know Your Worth: Salary Guide For Web Designers/Developers [Comparisons]**. Publicado em 2013. Disponível em:

<<http://www.hongkiat.com/blog/designers-developers-salaries-worldwide/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

INAMDAR, P., KULKARNI, A. **'Hole-In-The-Wall' Computer Kiosks Foster Mathematics Achievement - A comparative study**. *Educational Technology & Society*, 10 (2), 170-179. 2007.

ITEA. **Standards for technology literacy [executive summary]**. 2000. Disponível em <<http://www.iteaconnect.org/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

JACKMAN, L. W.; JONES, L. D. Information Literacy, ICT's and the NGO/Nonprofit World: A practitioner's Perspective. **White paper prepared for UNESCO, the U.S. National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy**. 2003. Disponível em

<<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.121.5098&rep=rep1&type=pdf>>.

Acesso em: 10 jun. 2016.

JENSEN, R. **The digital provide: informarion (technology), market performance, and welfare in the south indian fisheries sector**. *Quarterly Journal of Economics*, vol. 122, No. 3, pp. 879-924. 2007.

KACHRU, B. B. **The Alchemy of English: The Spread, Functions and Models of Non-Native Englishes**. Oxford: Pergamon Press Ltd. 1986

KARR, T. **Internet.not** in Huffington Post. Publicado em 13 de mai. de 2015. Disponível em: <<http://www.theguardian.com/technology/2015/may/29/tim-berners-lee-urges-britain-to-fight-snoopers-charter>>. Acesso em: 4 de jan. 2016.

KNUTSON, R. **Will Free Data Become the Next Free Shipping?** in The Wall Street Journal. Publicado em 24 de Outubro de 2014. Disponível em <<http://www.wsj.com/articles/will-free-data-become-the-next-freeshipping-1414105542>>.

KOEBLER, J. **Angola's Wikipedia Pirates Are Exposing the Problems With Digital Colonialism** in Motherboard Vice. Publicado em 23 de março de 2016. Disponível em: <<http://www.wired.com/2015/09/facebook-renames-controversial-internet-org-app/>>. Acesso em: 15 set. 2015.

KRAVETS, D. **U.N. Report declares internet access a human right** in Techcrunch. Publicado em 6 de março de 2011. Disponível em: <<https://www.wired.com/2011/06/internet-a-human-right/>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

LANGUAGES with official status in India. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2016. Disponível em: <https://en.wikipedia.org/wiki/Languages_with_official_status_in_India>. Acesso em: 29 jul. 2016.

LAIPILT, R. C. F.; MOURA, A. M. M.; CAREGNATO, S. E. **Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros** in **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 275-283, jan./jun. 2006.

LEMKE, J. **Letramento metamidiático: transformando significados e mídias**. Revista Trabalhos em Linguística Aplicada, 49(2): 455 - 479. Campinas: IEL/UNICAMP, 2010.

LEVY, Josh. **Opinion: Facebook's Internet.org Isn't the Internet, It's Facebooknet** in Wired. Publicado em 5 de Maio de 2015. Disponível em: <<http://www.wired.com/2015/05/opinion-internet-org-facebooknet/>>. Acesso em: 29 jun. 2016.

LIN, N. **Social capital: A theory of social structure and action**. Cambridge: Cambridge University Press. 2001 *apud* WARSCHAUER, M. **Technology and Social Inclusion: Rethinking the. Digital Divide**. MIT Press, 2003.

LUNDEN, I. **Internet.org Partners With Nokia On SocialEDU In Rwanda, Unilever In India, Ericsson On New Lab To Connect Developing Economies** in *Techcrunch*. Disponível em: <<https://techcrunch.com/2014/02/24/facebook-led-internet-org->

- partners-with-nokia-on-social-education-in-rwanda-unilever-in-india-ericsson-on-new-lab-to-connect-developing-economies/>. Acessado no dia 30 de Outubro de 2017.
- LYUT, B. **Who benefits from the digital divide?** in *First Monday*, 9(8). 2004. Disponível em: <http://www.firstmonday.dk/issues/issue9_8/luyt/>. Acessado no dia 26 de Julho de 2006 *apud* AMIEL, T. **Mistaking computers for technology: Technology literacy and the digital divide.** *AACE Journal*, 14(3). 2006. 235-256pp.
- MALCOLM, J., MCSHERRY, C., WALSH, K. **Zero Rating: What It Is and Why You Should Care** in *Electronic Frontier Foundation*. Publicado em 18 de fevereiro de 2016. Disponível em: <<https://www.eff.org/deeplinks/2016/02/zero-rating-what-it-is-why-you-should-care>>. Acesso em: 29 jun. 2016.
- MITRA, S. *et al.* **Acquisition of computing literacy on shared public computers: Children and the “hole in the wall”.** *Australasian Journal of Educational Technology*, v. 21, n. 3, p. 407–426, 2005.
- MITRA, S.; DANGWAL, R. **Limits to self-organising systems of learning—the Kalikuppam experiment.** *British Journal of Educational Technology*, v. 41, n. 5, p. 672–688, 2010.
- MODI, Ni. **Townhall Q&A with PM Modi and Mark Zuckerberg at Facebook HQ in San Jose, California.** 2016. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=1-OFyf7aoA>>. Acesso em: 9 jul. 2016.
- MOORE, P. **An Analysis of Information Literacy Education Worldwide.** Publicado em julho de 2002. Disponível em <www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/moore-fullpaper.pdf>. Acesso em: 9 jul. 2016.
- NO FAKE INTERNET. Disponível em: <<https://nofakeInternet.org>>. Acesso em: 12 nov. 2015.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, adotada em 10 de dezembro de 1948.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Objetivos do Milênio.** Disponível em: <<http://www.objetivosdomilenio.org.br/>>. Acesso em: 10 dez. 2017.
- PASTORE, M. **Web pages by language.** Publicado em 2000. Disponível em <http://cyberatlas.internet.com/big_picture/demographics/article/0,1323,5901_408521,00.html>. Acesso em: 20 ago. 2001 *apud* WARSCHAUER, M. **Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide.** MIT Press, 2003.

PETRINA, S. **The educational technology is technology education manifesto.** Journal of Technology Education, 15(1), 64-74. 2003.

PIMIENTA. Daniel; PRADO. Daniel; BLANCO. Álvaro. **Twelve years of measuring linguistic diversity in the Internet: balance and perspectives.** Paris: UNESCO, 2009.

POUSHTER, J. **Smartphone Ownership and Internet Usage Continues to Climb in Emerging Economies.** Pew Research Center's Global Attitudes Project, Publicado em 22 de fevereiro de 2015. Disponível em: <<http://www.pewglobal.org/2016/02/22/smartphone-ownership-and-internet-usage-continues-to-climb-in-emerging-economies/>>. Acesso em: 9 jul. 2016.

REUTERS Market Light. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2016. Disponível em: <https://en.wikipedia.org/wiki/Reuters_Market_Light>. Acesso em: 30 jul. 2016.

SAVETHEINTERNET.IN. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2015. Disponível em: <<https://en.wikipedia.org/wiki/SaveTheInternet.in>>. Acesso em: 16 nov. 2015.

SAVETHEINTERNET.IN. Disponível em: <<https://SaveTheInternet.in>>. Acesso em: 12 nov. 2015.

SEBASTIAN, K. [Carta] 18 janeiro de 2016, Nova Delhi [para] DAS, A., Nova Delhi. 5f. Resposta à solicitação de explicações acerca da decisão da TRAI acerca da decisão de desconsiderar os e-mails de consulta realizados pelo *Facebook*.

SELBER, S. A. **Multiliteracies for a Digital Age.** Carbondale: Southern Illinois University Press, 2004.

SCHEWICK, B. **Network Neutrality and Zero-Rating**, 2015. Disponível em <<http://cyberlaw.stanford.edu/publications/network-neutrality-and-zero-rating>>, acessado no dia 12 de novembro de 2017.

SILVA, Helena et al. **Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania.** Ci. Inf., Brasília, v. 34, n. 1, p. 28-36, Jan. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000100004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 9 jul. 2015.

SILVEIRA, S. A. **Exclusão digital: A miséria na era da informação.** São Paulo, SP: Fundação Perseu Abramo, 2001.

- SILVEIRA, S. A. **Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica**. Disponível em <http://www.softwarelivre.gov.br/artigos/artigo_02/>. 2005.
- SNOWDEN, E. **Here's how we take back the internet**. 2014. Entrevistador: Chris Anderson. Entrevista concedida a TED (Technology, Entertainment Design) video (35min). Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=yVwAodrjZMY>> Acesso em: 9 jul. 2016.
- SOARES, M. 2002. Novas Práticas de Leitura e Escrita: Letramento na Cibercultura. *Educ. Soc.*, 23 (81): 143-160.
- SOUZA SANTOS, Boaventura (org.). **A globalização e as ciências sociais**. São Paulo: Cortez, 2002.
- THE HINDU. Hindi, not a national language: Court *in* The Hindu. Publicado em 25 de janeiro de 2010. Disponível em: <<http://www.thehindu.com/news/national/hindi-not-a-national-language-court/article94695.ece>>. Acesso em: 9 set. 2015.
- THE BROADBAND COMMISSION. **The state of broadband 2012: Achieving digital inclusion for all**, ITU/UNESCO, 2012.
- TURNER, F. **From counterculture to cyberculture**. Stewart Brand, the whole earth catalog and the rise of the digital utopianism. The University of Chicago Press, 2006
- UNESCO. **Turning on mobile learning in Africa and the Middle East**. 2012
- UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento 2015/2120**, de 25 de fevereiro de 2015. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre neutralidade de tecnológica, abrangendo questões de neutralidade de rede. Disponível em: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32015R2120> >. Acesso em: 22 abr. 2017.
- VAN DIJK, Jan A.G.M. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks: Sage, 2005.
- WALTON, A. **Technology vs. African-Americans**. Publicado em janeiro de 1999. Disponível em <<http://www.theatlantic.com/issues/99jan/aftech.htm>>. Acesso em: 9 set. 2015.
- WARSCHAUER, M. **Reconceptualizing the digital divide** in *First Monday*, v. 7, n. 7, 2002.
- WARSCHAUER, M. **Technology and Social Inclusion: Rethinking the. Digital Divide**. MIT Press, 2003. Disponível em <<http://firstmonday.org/article/view/967/888>>. Acesso em: 9 mar. 2016.

WIENER, N. **Cibernética e Sociedade: O Uso Humano de Sêres Humanos**. Ed. Cultrix, São Paulo-SP. 1954.

WILLIAMS, K. **What is the digital divide?** in Proceedings of the Digital Divide Doctoral Students Workshop, publicado no dia 1 de agosto de 2001. Ann Arbor, MI: University of Michigan. Disponível em <<http://people.lis.illinois.edu/~katewill/williamsd3workshop.pdf>>. Acesso em: 9 jun. 2016.

WOLF, E. **Envisioning Power**. University of California Press, 1999.

WU, Tim. **Network Neutrality, Broadband Discrimination**. Journal of Telecommunications and High Technology Law, Vol. 2, p. 141, 2003. Disponível em: <<http://ssrn.com/abstract=388863>>. Acesso em 6 de mai. de 2016.

YUPPIE. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2015. Disponível em: <<https://en.wikipedia.org/wiki/Yuppie>>. Acesso em: 12 ago. de 2016.

ZUBOFF, S. **Big Other: Surveillance Capitalism and the Prospects of an Information Civilization** in Journal of Information Technology (2015) 30, 75–89, 2015.

ZUCKERBERG, M.; **Is connectivity a human right?**. 2013. Disponível em: <<https://www.facebook.com/isconnectivityahumanright/isconnectivityahumanright.pdf>>. Acesso em: 19 out. 2015.

ZUCKERBERG, M.; **Connecting the World from the Sky**. 2014. Disponível em: <https://fbcdn-dragon-a.akamaihd.net/hphotos-ak-ash3/t39.2365-6/851574_611544752265540_1262758947_n.pdf>. Acesso em: 12 out. 2015.

6. APÊNDICE

Listas dos países onde o *Internet.org* já encontra-se em funcionamento, junto das operadoras de telefonia conveniadas.

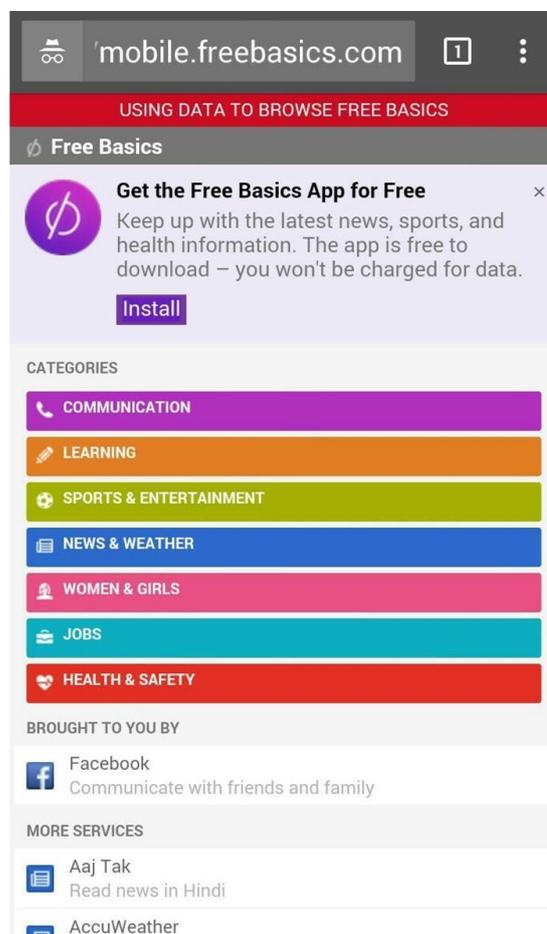
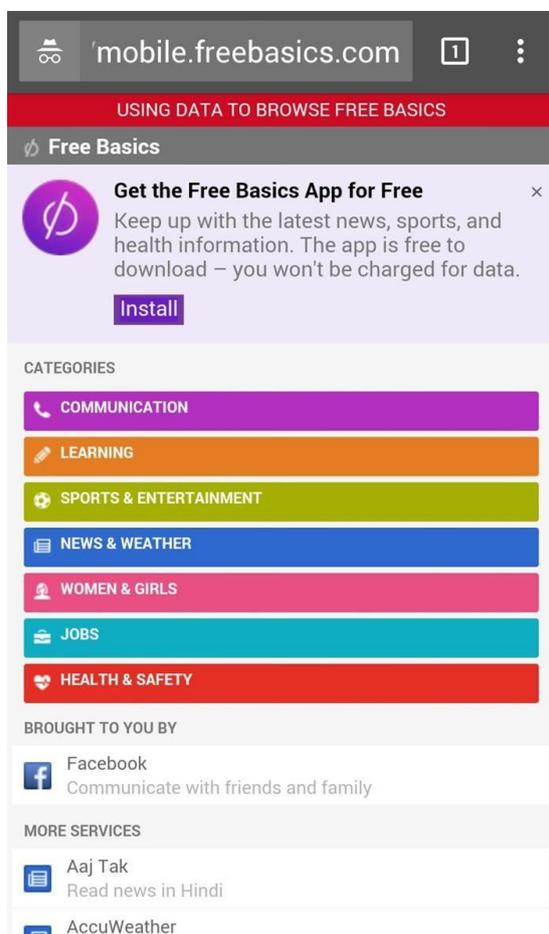
- Algeria (Oordeo)
- Angola (Movicel)
- Antigua and Barbuda (Digicel)
- Aruba (Digicel)
- Bangladesh (Grameenphone & Robi)
- Barbados (Digicel)
- Belarus (Life)
- Benin (MTN & Etisalat)
- Bonaire (Digicel)
- British Virgin Islands (Digicel)
- Cambodia (Smart Axiata)
- Cape Verde (Unitel & CVMovel)
- Chad (Tigo)
- Colombia (Tigo)
- Congo (Airtel)
- Côte D'ivoire (MTN)
- Curaçao (Digicel)
- Democratic Republic of the Congo (Airtel & Vodacom)
- Dominica (Digicel)
- Dominican Republic (Orange)
- Gabon (Airtel)
- Ghana (Airtel & Tigo)
- Grenada (Digicel)
- Guatemala (Tigo)
- Guinea (Cellcom)
- Guinea-Bissau (MTN)
- Honduras (Tigo)

- Indonesia (Indosat, XL Axiata)
- Iraq (AsiaCell, Korek & Zain)
- Jamaica (Digicel)
- Jordan (Zain & Umniah)
- Kenya (Airtel)
- Liberia (Orange)
- Madagascar (Orange & Blueline)
- Malawi (Airtel & TNM)
- Maldives (Ooredoo)
- Mauritania (Mauritel)
- Mexico (Telcel & Virgin)
- Mongolia (G-Mobile, Mobicom & Skytel)
- Montserrat (Digicel)
- Mozambique (Mcel)
- Niger (Airtel)
- Nigeria (Airtel & 9 Mobile)
- Pakistan (Telenor & Zong)
- Panama (Digicel)
- Peru (Bitel & Entel)
- Philippines (Globe & Smart)
- Rwanda (Airtel & Tigo)
- Saint Kitts and Nevis (Digicel)
- Saint Vincent & the Grenadines (Digicel)
- Senegal (Tigo)
- Seychelles (Airtel)
- South Africa (Cell C)
- Sudan (Zain)
- Suriname (Digicel)
- Tanzania (Tigo, Airtel & Vodacom)
- Thailand (DTAC & TrueMove)
- Timor-Leste (Telkomcel)
- Togo (Moov)

- Turks and Caicos (Digicel)
- Vanuatu (Telecom)
- Vietnam (Mobifone)
- Zambia (Airtel & MTN)

7. ANEXOS

Anexo A – Fotografias das telas do *FreeBasics*:



Telas 1 e 2

Add more services to your list

RECOMMENDED FOR YOU

	knowledge knowledge sharing	+
	Local be local, everywhere you go	+
	M Kisan Get agricultural information	+
	Mathematics by TeachMe.com Full Mathematics Textbook Online	+
	Mera Doctor Get health information	+
	Messenger Send messages to friends and family	+
	Mitula Search for real estate, cars and jobs	+
	MY CAMPAIGN for a better world	+
	My Results Get information about exams	+
	My Rights Access information about your rights as a woman	+
	Nairaland Forum The Internet forum for Nigerians	+
	NBA Get basketball updates from the NBA	+
	News News everyday, fast, lite and soft	+
	Newsbyte.org	

	Search for real estate, cars and jobs	+
	MY CAMPAIGN for a better world	+
	My Results Get information about exams	+
	My Rights Access information about your rights as a woman	+
	Nairaland Forum The Internet forum for Nigerians	+
	NBA Get basketball updates from the NBA	+
	News News everyday, fast, lite and soft	+
	Newsbyte.org Country Daily News + World	+
	nxs edser Marketing services for coaching	+
	OBIEE OBIEE Professional Tutorials	+
	OLX Search for real estate, cars, jobs	+
	Oneindia Online News Portal	+
	Paam Group Manufacturers of Shuttering Ply	+
	Pharmaceutical Guidelines Total pharmaceutical solution.	+

Prev 1 2 3 Next

	Food Recipes Portal Simple and Easy food recipes	+
	Funzi Skills to build your dreams	+
	Gizbot Technology	+
	Glosbe Multilingual dictionary	+
	GoodReturns Finance	+
	Harsha Bopuri discuss new finding in technology	+
	http://loans4kolkata.blogspot.in/ ALL TYPE OF FINANCIAL SERVICES	+
	http://rajsthanijewelleryjobwork.blogspot.in/ gold silver jewellery maiking	+
	http://searchengineland.com/ A leading daily publication	+
	http://www.naukrikhozo.com Earn Money Online.	+
	http://www.signatureglobalgrandiva.com/ Signatrue Global Launching	+
	iFlicks Tamil Movie Entertainment	+
	Internet Basics Learn about the basics of the Internet	+
	KleverKid Help parents find teachers for kids	+
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Prev 1 2 3 Next </div>		

	Read news
	iLearn Read about women's paths to success
	India Today Read local news
	Jagran Read local news
	Jagran Josh Get education and career information
	Maalai Malar Read news in Tamil
	Malaria No More Learn about malaria
	Messenger Send messages to friends and family
	Reuters Market Light Get farming and crop information
	Socialblood Register to donate
	Times of India Read news
	Translator Translate words and phrases
	wikiHow Find information
Find More Services	
Search in Free Basics	
About Free Basics	

Telas 5 e 6

MORE SERVICES	
	Aaj Tak Read news in Hindi
	AccuWeather Get updated weather information
	amarujala.com Read news in Hindi
	AP Speaks Engage with local government
	Babajob Search for jobs
	BabyCenter Learn about pregnancy and children
	BBC News Read news from around the world
	Bing Search for information
	Daily Bhaskar Read local news
	Dictionary.com Search for meanings of words
	ESPN Cricinfo Get cricket updates
	Facts for Life Raise healthy children
	Girl Effect Read articles and tips for girls
	IBNLive Read news
	iLearn Read about women's paths to success

RECOMMENDED FOR YOU		
	English Dost Learn English	+
	ESPN.com Sports news, scores and coverage	+
	EStreet Designing, Development	+
	Filmibeat Entertainment Channel	+
	Findertoday Post Free Ads	+
	fitearn.blogspot.com online earning, fiverr earning	+
	Food Recipes Portal Simple and Easy food recipes	+
	Funzi Skills to build your dreams	+
	Gizbot Technology	+
	Glosbe Multilingual dictionary	+
	GoodReturns Finance	+
	Harsha Bopuri discuss new finding in technology	+
	http://loans4kolkata.blogspot.in/ ALL TYPE OF FINANCIAL SERVICES	+
	http://rajsthanijewelleryjobwork.blogspot.in/ gold silver jewellery maiking	+
	http://searchengineland.com/	+

Search

RECOMMENDED FOR YOU

	24symbols Read books online	+
	99hacking learn hacking	+
	Acno Tech Web designing and development	+
	AglaSem Admission Admission	+
	aglasem.com Updated. Authentic. Free.	+
	AnatomyAtlases.org An anatomy digital library	+
	Army Calling Join Indian Army	+
	Ask.com Find information	+
	bankersadda.com good	+
	Blogging Learn To Make Money Blogging	+
	Boldsky Lifestyle Website	+
	Boost Apps Free Mobile Java Games and Apps	+
	BuzzFeed News. Buzz. Life.	+
	Campus Karma Campus social networking website	+

mobile.freebasics.com/

USING DATA TO BROWSE FREE BASICS

Free Basics

COMMUNICATION

	AP Speaks Engage with local government
	Facebook Communicate with friends and family
	Messenger Send messages to friends and family

Telas 9 e 10

mobile.freebasics.com/ 1

USING DATA TO BROWSE FREE BASICS

Free Basics

NEWS & WEATHER

- Aaj Tak
Read news in Hindi
- AccuWeather
Get updated weather information
- amarujala.com
Read news in Hindi
- BBC News
Read news from around the world
- Daily Bhaskar
Read local news
- IBNLive
Read news
- India Today
Read local news
- Jagran
Read local news
- Maalai Malar
Read news in Tamil
- Times of India
Read news

mobile.freebasics.com/ 1

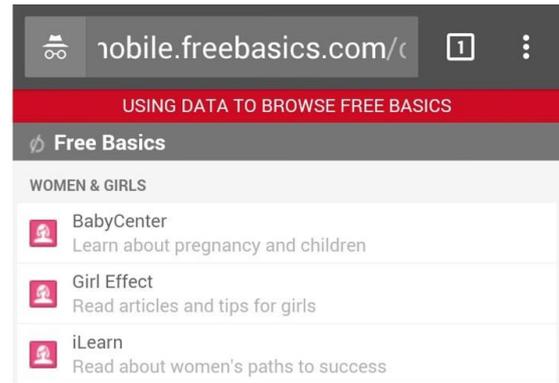
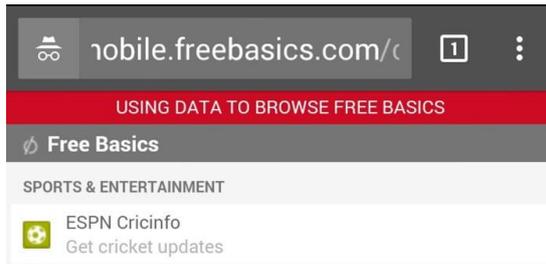
USING DATA TO BROWSE FREE BASICS

Free Basics

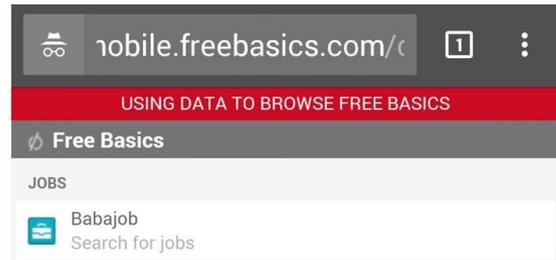
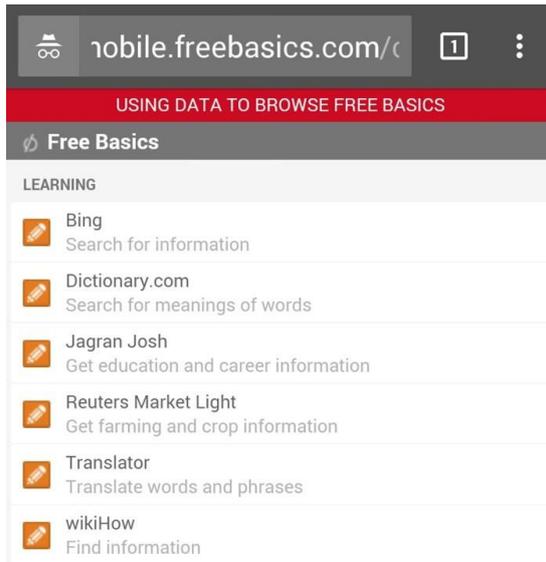
HEALTH & SAFETY

- Facts for Life
Raise healthy children
- Malaria No More
Learn about malaria
- Socialblood
Register to donate

Telas 11 e 12



Telas 13 e 14



Telas 15 e 16

Anexo B – Diretrizes técnicas para oferecer um serviço através do *Free Basics*:

Diretrizes Técnicas

Embora os smartphones estejam cada vez mais disponíveis em todo o mundo, a maioria das pessoas em mercados emergentes ainda possui celulares comuns. Para garantir que o *Free Basics* esteja ao alcance de todos, nosso foco está no suporte a sites móveis leves.

Detalhes

Para fazer com que seu site seja exibido de forma apropriada na Plataforma *Free Basics*, e para que ele seja acessível a pessoas com todos os tipos de celulares e planos de dados, seus sites móveis devem atender a certas condições técnicas criadas pelo proxy do *Free Basics*. Especificamente, os sites móveis devem funcionar na falta de:

- *JavaScript*
- Tipos de fonte da Web WOFF
- iframes
- Vídeos e imagens grandes
- *Flash* e *applets Java*

Se os sites contiverem qualquer um dos itens acima após a implementação, eles serão bloqueados até que possamos confirmar se o conteúdo foi removido.

JavaScript

Para oferecer uma experiência capaz de funcionar nos mais variados dispositivos, seu serviço deve continuar funcional e útil quando o *JavaScript* for desabilitado. Isso significa que seu conteúdo não deve depender do *JavaScript* para realizar as principais experiências do usuário, especialmente a navegação ou outras funcionalidades essenciais.

Tipos de fonte da Web WOFF

Se seu serviço utilizar fontes da Web WOFF, verifique se a aparência do seu site será aceitável se esses arquivos forem suprimidos.

iframes

Algumas supressões podem ocorrer com os *iframes*, portanto, certifique-se de que seu conteúdo não dependa deles. Recomendamos evitar completamente os *iframes*, uma vez que eles tendem a restringir uma experiência móvel.

Vídeos e imagens grandes

Para respeitar o baixo consumo de dados para pessoas que usam o *Free Basics*, evite recursos que tenham elevado consumo de dados, como vídeos e imagens em alta definição. Não exibiremos arquivos de vídeo e cortaremos recursos com mais de 200 KB.

Flash e applets Java

O *Free Basics* não suporta recursos em *Flash* ou *applets Java*. Se seu serviço utilizar essas tecnologias, certifique-se de implementar os devidos *fallbacks* para que elas possam ser ocultadas de maneira apropriada e não interrompam a funcionalidade do seu site.

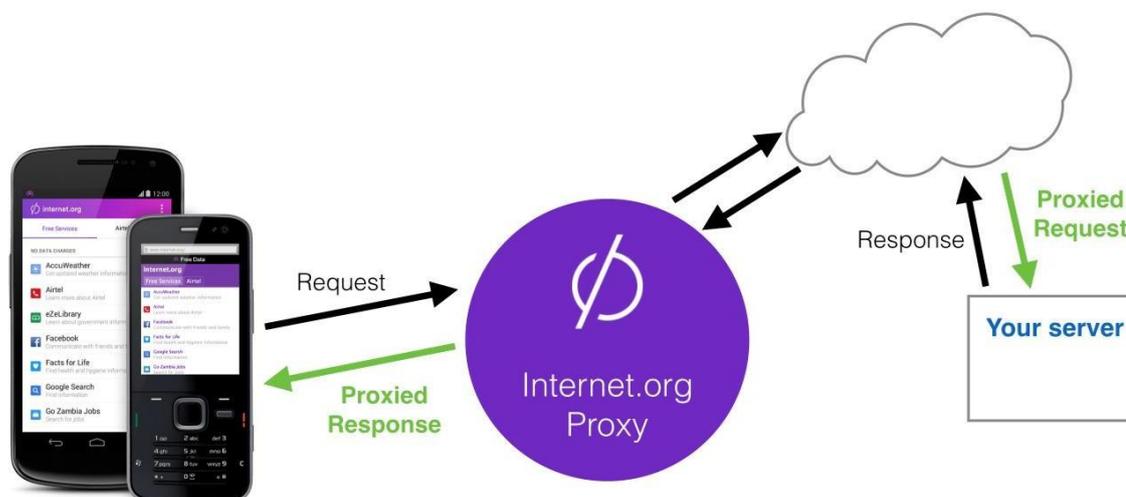
Suporte HTTPS

Nós criptografamos as informações para o *Free Basics* sempre que possível. Quando as pessoas usam o aplicativo para Android do *Free Basics*, o tráfego delas é completamente criptografado, a menos que você especifique que seu serviço deve ser somente HTTP. Para o site do *Free Basics* em um navegador móvel, nós usamos um modelo de “certificado duplo” para criptografar o tráfego entre o dispositivo de uma pessoa e nossos servidores em ambas as direções. Se seu servidor suportar HTTPS, também criptografaremos o tráfego entre nossos servidores e o seu. Mesmo que seu serviço ainda não ofereça suporte a HTTPS, quando possível, criptografaremos as informações entre nossos servidores e os dispositivos das pessoas, a menos que você nos peça para não usar o HTTPS de certificado duplo. Quando as pessoas usam o site móvel do *Free Basics*, as informações são descriptografadas temporariamente em nossos servidores seguros para garantir o funcionamento apropriado dos serviços e evitar cobranças inesperadas.

Garantimos a privacidade dessas informações enquanto elas são descriptografadas, só armazenando o nome do domínio do seu serviço e a quantidade de dados que está sendo usada (as mesmas informações que estariam visíveis com o uso da criptografia completa), bem como os cookies que são armazenados em um formato criptografado e ilegível.

Proxy da *Internet.org*

A partir do *Free Basics*, todo o tráfego é roteado por meio do proxy da *Internet.org*. Fazemos isso para criar um fluxo de tráfego padrão, para que as operadoras possam identificar devidamente o seu serviço e oferecer uma tarifa gratuita para ele. É importante observar que seu serviço não é hospedado nem armazenado em cache pela *Internet.org* (ele ainda operará nos seus próprios servidores e será completamente mantido por você), e, ao detectar solicitações que são transferidas pela Plataforma *Free Basics*, você pode aplicar controles como o bloqueamento geográfico para seu conteúdo e/ou medir o tráfego da sua Plataforma *Free Basics*.



Endereços IP

Como as solicitações passam pelo proxy da *Internet.org*, o endereço IP de solicitação de HTTP sempre será dos nossos servidores, não do solicitante original. Você pode obter o IP do solicitante original no campo de cabeçalho HTTP *X-ORG-FBS-UIP* (que é criado por nosso proxy).

Nosso proxy também segue a convenção *X-Forwarded-For*, portanto, o mesmo endereço IP será encontrado nesse campo (como um primeiro endereço IP não privado).

Detectando solicitações

Todas as solicitações que passam pelo proxy da *Internet.org* conterão o campo *X-ORG-FBS* (sempre definido como *true*). Basta apenas verificar sua existência dentro do cabeçalho.

Além disso, a cadeia *Internet.org* é inserida no campo de cabeçalho *Via*, que é uma maneira secundária de identificar solicitações que passaram por nosso proxy. Isso pode ser usado no aplicativo Android.

Cookies

Há suporte para cookies.

User Agent (Cadeia de caracteres do UA)

A Cadeia de caracteres do UA do solicitante original não é alterada pelo proxy da *Internet.org*.

Análises e medições

Você pode usar no seu site os serviços de monitoramento, como *Google Analytics*, *Effective Measure*, *Chartbeat* etc. Conforme mencionado acima, nosso ambiente da Web não oferece suporte a *JavaScript* no momento, e é importante estar ciente disso, uma vez que muitos serviços de análise dependem do *JavaScript* para sua total funcionalidade, ainda que a maioria ofereça um *fallback* para quando o *JavaScript* não está disponível. Consulte a documentação do serviço que você estiver usando.

Google Analytics

Para facilitar o uso do *Google Analytics* sem *JavaScript* dentro da Plataforma do *Free Basics*, confira algumas diretrizes sobre como configurar seu serviço.

Como detectar o país

Para detectar corretamente o país do usuário, você precisa preencher corretamente o parâmetro de substituição UIP da solicitação do *Google Analytics*. A maneira mais fácil de fazer isso é usar o campo de cabeçalho *HTTP X-IORG-FBS-UIP* (consulte Proxy da *Internet.org*). Seria necessário definir o parâmetro UIP no lado do servidor para a solicitação para o *Google Analytics*.

Como monitorar sem JavaScript

Há duas formas principais de análise de tráfego sem *JavaScript*. Ambas usam o lado do servidor de seu serviço:

1. As solicitações do *Google Analytics* podem ser gerenciadas completamente pelo back-end, e o servidor pode assumir o gerenciamento de cookies (ou

diferenciar os usuários de alguma outra forma). Você pode decidir quais parâmetros da solicitação preencher e usar para a análise. Isso é feito usando o Protocolo de medição do *Google Analytics*.

- visão geral do protocolo.
- exemplos e formas de rastrear.
- exemplo de monitoramento de usuários em ambientes sem suporte para *JavaScript*.

2. O *back-end* de seu serviço pode gerenciar as *tags* do *Google* preenchendo os parâmetros corretos da *tag iframe* (pixel Protocolo de medição), que então são enviados ao *Google* após o carregamento da página.

- início rápido da *tag noscript*.
- como usar o Gerenciador de *tags* do *Google* para rastreamento.
- exemplo simples de caso sem suporte para *JavaScript*.

Teste

Antes de enviar seu site para consideração, você deve testá-lo em relação a todos os requisitos acima. Os seguintes recursos podem ajudar a fornecer feedback em tempo real, informando se você está pronto.

Emulador de dispositivos do *Chrome*

O Navegador *Chrome* pode emular uma experiência móvel, o que facilita imensamente a maioria dos aspectos de teste. Recomendamos ativar o Emulador de dispositivos e testar todo seu site com:

- *JavaScript* desabilitado
- Diferentes cadeias de caracteres do User Agent
- Rede suspensa

As instruções podem ser encontradas aqui:
<https://developer.Chrome.com/devtools/docs/device-mode> .

Emulador do Opera

O Opera oferece um emulador próprio, que permite realizar testes mais específicos de como seu site renderiza e se comporta no navegador Opera Mini.

As instruções podem ser encontradas aqui:
<http://dev.opera.com/articles/installing-opera-mini-on-your-computer/> .