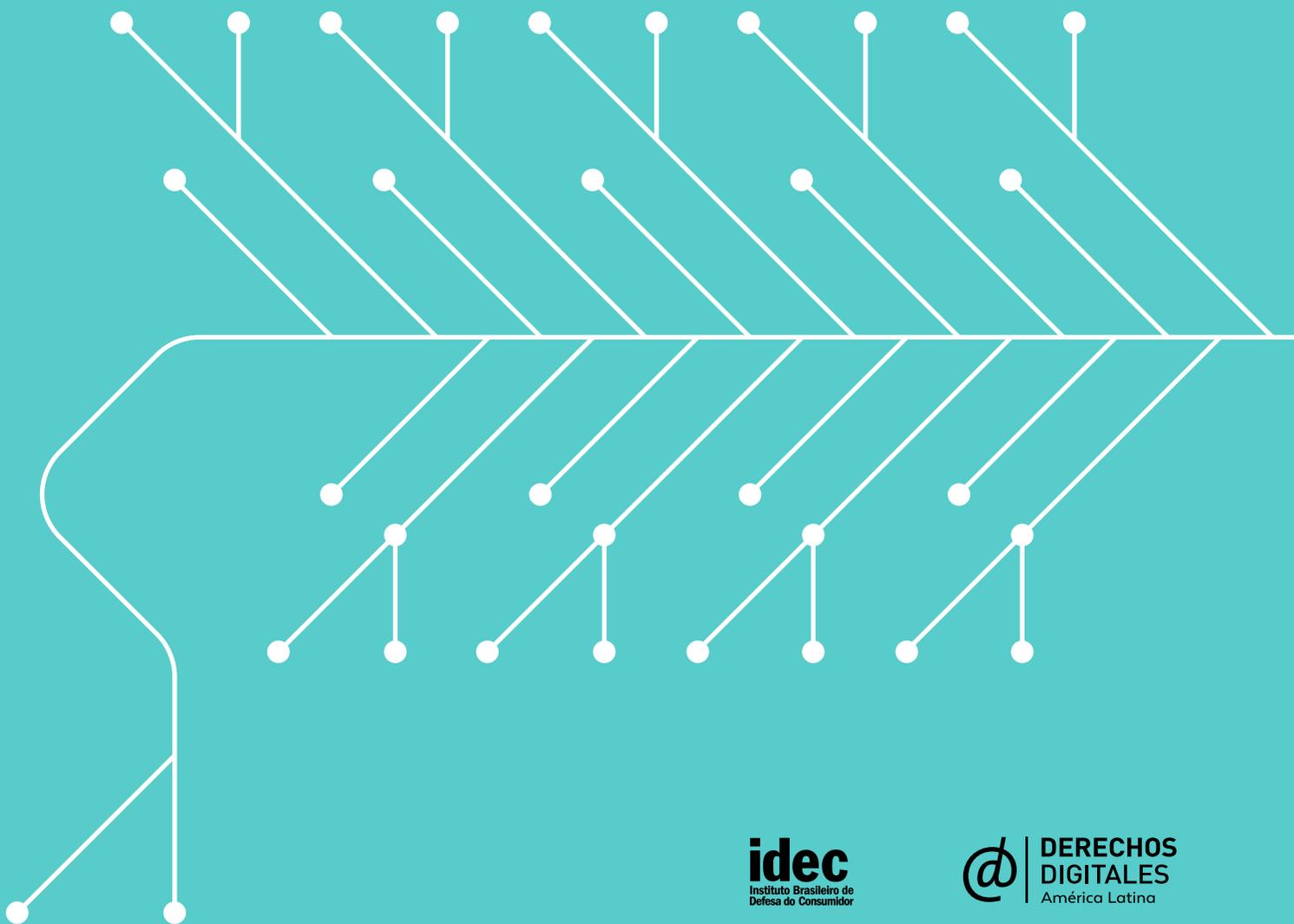
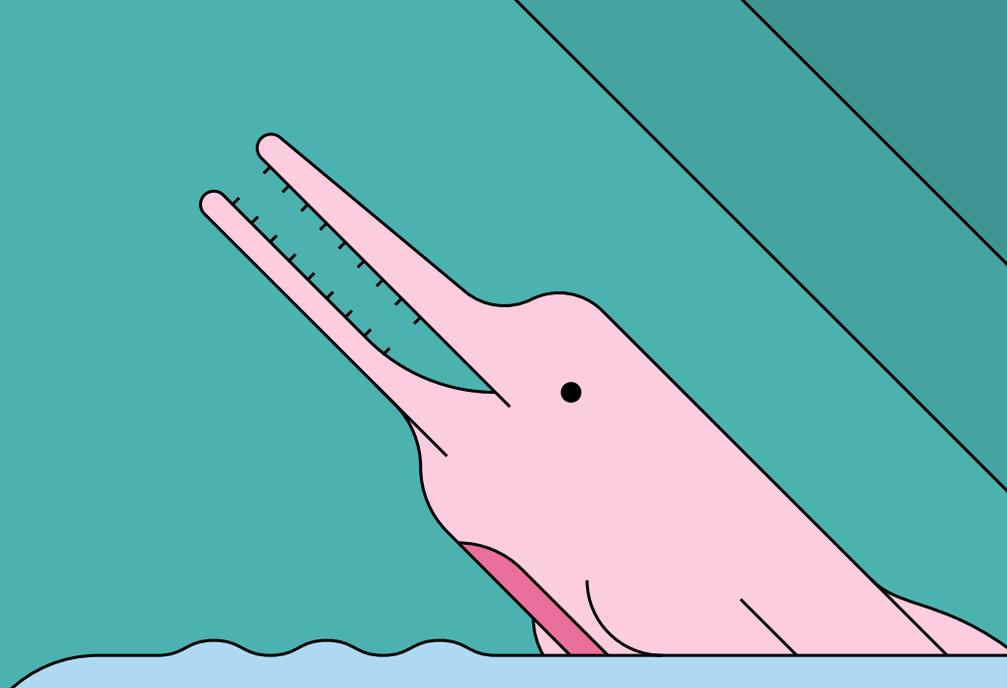


**Latin  
America**  
in a glimpse  
*Amazonía*

**BRASIL**



**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor

**@** DERECHOS  
DIGITALES  
América Latina

## Latin America in a Glimpse: Amazonía

Esta publicación fue realizada por Derechos Digitales, organización independiente y sin fines de lucro, fundada en el año 2005, cuya misión es la defensa, promoción y desarrollo de los derechos fundamentales en los entornos digitales en América Latina.



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

Traducción por Urgas Tradu.c.toras

Coordinación de la investigación por Michel Roberto de Souza.

Coordinación de la publicación por Belén Roca y Vladimir Garay.

Corrección de estilo por Belén Roca.

Diseño y diagramación por Comunas Unidas.

Julio, 2023.



Esta obra está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>

# Acceso a internet por comunidades amazónicas en Brasil

Idec\*

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

Investigación por Hemanuel Jhosé Alves Veras

## Índice

---

4	<b>Resumen Ejecutivo</b>
6	<b>Introducción</b>
7	<b>La región Norte y la Amazonía</b>
9	<b>La Comunidad Nossa Senhora do Livramento</b>
12	<b>Resultados sistematizados</b>
21	<b>Síntesis de los asuntos y posibles desdoblamientos</b>
23	<b>Una agenda para la conectividad en la Amazonia brasileña</b>

---

### Lista de Abreviaturas y Siglas

<b>CDRU</b>	Contratos de Concesión de Derecho Real de Uso
<b>CMDRS</b>	Consejo Municipal de Desarrollo Rural Sostenible
<b>DMCAP</b>	Departamento de Cambio Climático y Áreas Protegidas
<b>IBGE</b>	Instituto Brasileño de Geografía y Estadística
<b>IDEC</b>	Instituto Brasileño de Defensa del Consumidor
<b>IDH</b>	Índice de Desarrollo Humano
<b>FUST</b>	Fondo Universal de Servicios de Telecomunicaciones
<b>MCOM</b>	Ministerio de Comunicaciones
<b>NIC.BR</b>	Núcleo de Información y Coordinación del Punto BR
<b>PAC</b>	Programa Amazonía Conectada
<b>PNBL</b>	Plan Nacional de Banda Larga
<b>PL</b>	Partido Liberal
<b>PT</b>	Partido de los Trabajadores
<b>RDS</b>	Reserva de Desarrollo Sostenible
<b>SEMMAS</b>	Secretaría Municipal de Medio Ambiente y Sostenibilidad
<b>SNUC</b>	Sistema Nacional de Unidades de Conservación de la Naturaleza
<b>TIC</b>	Tecnologías de la Información y la Comunicación
<b>TIC</b>	Domicilios Encuesta sobre uso de las TIC en Domicilios Brasileños
<b>UB</b>	Partido Unión Brasil

(\*)

Idec es una asociación de consumidores sin fines de lucro, independiente de empresas, partidos o gobiernos.

## Resumen Ejecutivo

El acceso a internet en Brasil ha avanzado a pasos agigantados en la última década. Ese avance no se produjo sin contradicciones, estuvo marcado por las diferencias económicas y entre las regiones del país, por las desigualdades sociales establecidas en las diferentes localidades, por los intereses financieros de los grupos empresariales del sector de telecomunicaciones y de las iniciativas de políticas públicas del gobierno federal, de los estados y municipios.

A lo largo de 2021, el Instituto Brasileño de Defensa del Consumidor (Idec) publicó una serie de investigaciones<sup>1</sup> sobre los desafíos para la universalización de internet en Brasil. En 2022, el Idec y la ONG Derechos Digitales publicaron un informe del proyecto "Acceso a internet en la región Norte de Brasil" (Idec, Derechos Digitales, 2022), que investigó y evidenció las desigualdades existentes entre las condiciones y valores para acceder a internet en la región. Ese informe es fruto de una investigación de las mismas organizaciones, que hacen aquí una inmersión en el tema al dedicar una mirada más aproximada sobre el uso de internet en la región, pero esta vez con el objetivo de **identificar las condiciones y motivaciones para el acceso a internet y propuestas de conectividad emergentes de grupos locales de la región de la Amazonía brasileña**, en especial de las comunidades ribereñas que viven en la zona rural.

Para el estudio se seleccionó a la comunidad **Nossa Senhora do Livramento, ubicada en la Reserva de Desarrollo Sostenible del Tupé (RDS Tupé)**, zona rural de Manaus, capital del Amazonas. La comunidad está a 25 km en línea recta del Centro de Manaus, con una logística de fácil acceso.

Al mismo tiempo, la comunidad presenta una serie de características comunes a muchas otras de la región amazónica: el acceso es fluvial, hay problemas de accesibilidad a internet, problemas de infraestructura en los servicios básicos y la población está compuesta por personas de diferentes lugares del Amazonas. Estas características logísticas y sociales combinadas hicieron que la comunidad Nossa Senhora do Livramento, fuera elegida para la investigación.

Las entrevistas fueron hechas con doce habitantes, siendo siete mujeres y cinco hombres que viven en la localidad desde hace al menos diez años, de los cuales seis se identificaron como indígenas, cinco como pardos y apenas uno como blanco. Ocho habitantes tienen más de cincuenta años y ocho pertenecen a la clase E, con renta familiar de hasta Rs 1.254. Todas las personas entrevistadas son naturales del Estado de Amazonas, pero solo tres nacieron en la capital.

Entre las personas entrevistadas, tres no acceden a internet en ningún tipo de dispositivo, solo cinco pueden pagar una internet fija con Wi-Fi en casa y solo siete pueden acceder a ella a través de teléfonos móviles con planes de datos móviles, que la mayoría de las veces no duran todo el mes<sup>2</sup>. Las entrevistas apuntaron el suministro intermitente de energía eléctrica y la mala señal de telefonía en la localidad, como factores que dificultan el acceso a internet.

---

(1) Las investigaciones pueden revisarse en <https://idec.org.br/pesquisas-acesso-internet>

(2) Más información sobre el acceso a internet móvil por clases C, D y E en Brasil aquí: [https://idec.org.br/arquivos/pesquisas-acesso-internet/idec\\_pesquisa\\_internet-movel-pelas-classes-cde.pdf](https://idec.org.br/arquivos/pesquisas-acesso-internet/idec_pesquisa_internet-movel-pelas-classes-cde.pdf)

Aunque la comunidad reconozca la importancia de utilizar internet, la mayoría afirma no sentirse incluida digitalmente y otras, cuando se les pregunta, tienen dudas. Entre las que pueden acceder a la red, las aplicaciones de mensajería y redes sociales de las grandes plataformas digitales son las más utilizadas, como WhatsApp, Facebook e Instagram, todas del grupo Meta. Las aplicaciones bancarias y el acceso a los servicios del gobierno federal (gov.br) también aparecieron en las entrevistas.

Sobre los límites y posibilidades del acceso a la red en la comunidad, la infraestructura deficitaria fue indicada como un obstáculo para que el servicio de internet mejore, agravada por fenómenos naturales locales como las lluvias, que empeoran la señal de datos móviles de los teléfonos móviles. Además, existe el período de sequía en la región que expone los cables que llevan la internet fija por debajo del lecho de los ríos al riesgo de cortes en la travesía de embarcaciones.

Entre la comunidad existe la expectativa de que la prestación de servicios por parte de empresas más grandes resuelva estas dificultades, y también existe el interés por aprender más sobre internet y utilizarlo para mejorar la vida. Se informó que ninguna institución de investigación u organización social había abordado el tema antes, además, no conocen de ninguna experiencia en redes comunitarias.

Finalmente, proponemos que el Municipio de Manaus, que administra la RDS Tupé, articule una solución con la empresa concesionaria de energía eléctrica para el problema constante de interrupciones en el suministro de energía a la localidad, así como también supervise la actuación de los proveedores de internet que ofrecen servicios en la comunidad. También recomendamos que las empresas de telefonía mejoren sus servicios en Livramento, que incluso estando a pocos kilómetros de Manaus no recibe servicios de calidad equivalente.

Las dificultades del acceso a internet en la Comunidad de Livramento son compartidas con muchas otras comunidades amazónicas, que pueden enfrentar más dificultades a medida que se encuentran más alejadas de los centros urbanos.

Los relatos recogidos durante las entrevistas ponen de manifiesto las experiencias y deseos de personas cuyas vivencias están siempre divididas entre la onnipresencia del bioma amazónico, marcado por la opulencia de la selva y el régimen de sequías y crecidas de los ríos de la región, y sus relaciones individuales y colectivas con la zona urbana de Manaus, una de las 12 metrópolis brasileñas<sup>3</sup> y, a través de ella, con el mundo.

---

(3) Según el último estudio Regiones de Influencia de las Ciudades (IBGE, 2018), Manaus tiene un Arreglo Poblacional que la convierte en una de las doce metrópolis brasileñas. Si bien Manaus y Belém, las dos únicas ciudades de la región Norte en la lista, reciben la clasificación 2 en la centralidad de gestión de territorios, sus contingentes poblacionales les garantizan el estatus de metrópolis.

## INTRODUCCIÓN

El acceso a internet y la inclusión digital se vuelven cada vez más centrales en los debates públicos en Brasil, ya que los servicios esenciales se brindan cada vez más en línea. La pandemia del Covid-19 obligó a las instituciones públicas y privadas a migrar sus actividades a modelos de prestación de servicios a distancia, pero aún después del avance de la vacunación y la flexibilización de las medidas preventivas, muchas de estas actividades continúan en línea.

Al mismo tiempo, los cuatro años de la gestión del presidente Jair Messias Bolsonaro (PL) en el gobierno federal brasileño, de 2019 a 2022, demostraron poco diálogo con la sociedad organizada y la comunidad científica en lo que se refiere a la promoción del acceso a internet y de la inclusión digital de la población. Según Paulino et al (2022), además de no avanzar en las políticas públicas de promoción del acceso a internet, el ex presidente disminuyó obligaciones de las empresas del sector de telecomunicaciones en diferentes frentes.

Un ejemplo fue la reforma en la legislación del sector. A partir de la Ley n.º 13.879/2019, los servicios de telecomunicaciones dejaron de ser concesiones para convertirse en autorizaciones, lo que reduce las contrapartidas de las empresas implicadas, como la obligación de universalizar los servicios. Eso es porque, las autorizaciones, a diferencia de las concesiones, no imponen obligaciones a las empresas de prestar los servicios sobre la estructura en el ámbito público y por eso son consideradas por Paulino et al (2022) como una forma precaria de prestación de servicios.

Sobre la nueva ley, la abogada Flávia Lefrève explica que con los contratos de autorización los servicios de interés público y esenciales ya no están obligados a ser realizados en el régimen público, el Estado queda exento de garantizar el acceso de la población, conforme está previsto en el artículo 21 de la Constitución Federal (Lourenço, 2021), dejando la responsabilidad al sector privado.

Otro movimiento en este sentido señalado por Paulino et al (2022) fue la Medida provisional n.º 1.018/2020, dedicada a la tributación de satélites, que hizo dos enmiendas a la Ley 14.109/2020. Una terminó con la obligación de inversiones en conectividad para ciudades de bajo IDH y la otra extendió de 2024 a 2029 la obligación del gobierno de garantizar el acceso de las escuelas públicas a internet.

Al momento de la redacción de este informe, la nueva administración del Presidente Luíz Inácio Lula da Silva (PT) tomó juramento al nuevo Ministro de las Comunicaciones (MCOM), Juscelino Filho (UB), quien declaró en su toma de posesión que “(...) la inclusión digital con equidad y calidad, la universalidad, la democratización y popularización del acceso a la información a través de internet, la mejora de la educación y la calidad de la enseñanza a través de la conectividad escolar son temas prioritarios” (MELO, 2023). Queda por ver si la nueva administración revertirá los cambios realizados por la administración anterior y avanzará con las políticas de acceso a internet.

Tanto la pandemia como el contexto regulatorio influyeron en la búsqueda de acceso a internet en todo el país de diferentes maneras, como lo muestran las encuestas anuales publicadas por el Núcleo de Información y Coordinación del Punto BR (NIC.BR). Datos de la última encuesta sobre el uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares Brasileños (NIC.BR, 2022) en relación a 2021 indican que el 82% de los hogares tenían acceso a internet, número cercano al resultado de 2020 que señaló 83%, es decir, un porcentaje superior al de 2019, antes de la pandemia, cuando solo el 72% de los hogares tenía acceso.

La investigación también muestra que desde 2015 hubo un aumento proporcional en los hogares conectados en todas las clases, disminuyendo la brecha de acceso entre los hogares

de clase A con los de Clase B, C, D y E. En 2020, con el inicio de la pandemia, hubo un fuerte aumento, alcanzando un nivel que se mantuvo en 2021. Cuando se trata de la proporción de hogares con acceso a internet por región, la región Sureste es la más conectada con el 84% de los hogares conectados, la Región Norte llegó al 79%, mientras que en 2019 solo se contabilizó el 72%.

Aun así, este avance no disminuye las desigualdades ya existentes en el acceso y la calidad de estas conexiones. Mientras que en la clase A solo el 1% de los hogares con acceso a internet no cuentan con la presencia de computadoras o notebooks, ese porcentaje pasa al 49% en la clase C y al 51% en las clases D y E. Además, el teléfono celular fue utilizado para acceder a internet por el 85% de las personas de todas las clases sociales, con un aumento significativo de uso en la población de las zonas rurales entre 2019 y 2021, del 59% al 79%.

Al mismo tiempo, la banda ancha fija aumentó en todo Brasil, del 61% en 2019 al 71% en 2021, pero alcanza solo el 58% de los hogares en la zona rural y solo el 61% en la Región Norte. Cuando se trata de banda ancha fija con conexión inalámbrica a internet ha habido un aumento en la región del 51% en 2019 al 72% en 2021, pero este porcentaje sigue siendo el más bajo en comparación con los hogares de las regiones restantes (NIC.BR, 2022).

Muchos de estos datos ilustran diferencias en el acceso a internet entre la región Norte y las demás regiones del país y entre poblaciones de áreas rurales y urbanas, exactamente el corte demográfico realizado en esta investigación, cuyos resultados se presentan a continuación. Antes de continuar, es importante explicar que los datos de acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) no representan por sí solos un proceso de inclusión digital.

El concepto de inclusión digital utilizado en la presente investigación está asociado al de Bonilla y Oliveira (2011, p. 43), que parten de una perspectiva que promueve derechos humanos, formas de ciudadanía y dinámicas de generación de nuevos derechos ligados a lo digital, buscando una transformación social y no sólo una promesa de combate a la pobreza y desigualdad de forma instrumental.

Esta perspectiva pretende escapar de un dualismo “inclusión x exclusión” que instrumentaliza el debate y, en ocasiones, se centra solo en cuestiones de acceso. La propuesta, en realidad, es una inclusión digital que inicie nuevas dinámicas sociales y modifique la realidad de estos actores, sin negar las ambigüedades, contradicciones e implicaciones de estos procesos. Dicho esto, es importante comprender la historia previa de las políticas de acceso a internet e Inclusión digital en la región en la que se realiza esta investigación, presentando un contexto en el que la Comunidad Nossa Senhora do Livramento está insertada.

### **LA REGIÓN NORTE Y LA AMAZONÍA**

La Región Norte está compuesta por siete estados brasileños que juntos suman más del 40% del territorio nacional y forman parte de la Amazonía Legal (con los estados de Maranhão y Mato Grosso), el acceso a internet se caracteriza por ofertas costosas y baja calidad por parte de las empresas, como lo señalan Idec y Derechos Digitales en el informe de investigación “Acceso a internet en el Norte de Brasil” (2022).

En la investigación se compararon los precios de los planes de internet de veinte municipios de la región, incluyendo capitales y municipios del interior. La investigación encontró que mientras en las capitales hay una variedad de planes con buena velocidad, en el resto de la región los proveedores ofrecen velocidades bajas con valores más altos. La conclusión apunta a la necesidad de políticas públicas de promoción del acceso a internet específicas para la

Amazonía y más inversión de las operadoras de telecomunicaciones, garantizando los derechos de consumidoras/es.

Además, las políticas públicas de promoción del acceso que están en curso actualmente carecen de transparencia en sus actividades, como en el Programa Amazonia Conectada (PAC). Las políticas también necesitan de regulación que especifique cuestiones centrales de la construcción de las infraestructuras y de la fiscalización, como el Programa Amazonia Integrada y Sostenible (Pais), que aún está en fase de implementación.

Es en ese contexto que la presente investigación va hasta la comunidad Nossa Senhora do Livramento, en la zona rural de Manaus/AM, para realizar entrevistas sobre sus vivencias y sus aspiraciones respecto al acceso a internet. Se vuelve necesario comprender que, además de las estadísticas y los diagnósticos sobre la conectividad en la región, existe otro contexto muy presente en esa comunidad: el amazónico.

Este vasto territorio, marcado por frondosos bosques, ríos gigantes y rica biodiversidad, a menudo es comprendido por el mundo a través de una subjetividad específica. La idea de la Amazonia como un territorio salvaje y vacío, desprovisto y desconectado de la civilización, fue construida históricamente por ojos extranjeros, y esta perspectiva se desplaza hacia la región Norte, ya que todos sus estados se encuentran en la Amazonía Legal.

Para entender mejor esta invención, es posible recurrir la Gondim (2019, p. 13), que explica que la Amazonía no fue descubierta o construida, fue inventada a partir de la construcción de sentidos sobre la India, fabricada por la historiografía grecorromana y escasos relatos de viajes de peregrinos. Esa mirada sobre la Amazonía, que desplazó esfuerzos de diferentes actores e iniciativas para la región, con promesas de progreso y de desarrollo financiero, nace del ideario europeo de una región exótica, llena de misterios y riquezas, remontándose al final de la Edad Media.

Esta invención de lo que se entiende por Amazonía impide que sus poblaciones piensen en su propio desarrollo y aspiren a un modelo de progreso que no sea pensado por extranjeros. Influye en las obras de la literatura, el cine, la teledramaturgia nacional y las artes plásticas en la región y, a menudo, es reproducida por sus propios habitantes.

Según Gondim (2019, p. 330), el territorio amazónico sólo dejó de estar habitado por monstruos y criaturas fantásticas y se convirtió en un espacio sagrado que alberga recursos naturales estratégicos durante las dos grandes guerras mundiales. Santos (2020) también destaca este cambio, que para él trae consecuencias cruciales para las poblaciones que viven en la Amazonía.

Según el autor, en el último siglo, el territorio fue reinventado, ahora como una potencia ambiental, un manantial de ecosistemas que permite la proposición de modelos de intervención económica y tecnológica, pero que no tolera la presencia humana sin regulación. Mientras que la Amazonía deja de ser un paraíso en la tierra para convertirse en un ecosistema, las personas que viven allí deben adaptarse a la regulación de su territorio.

Las personas entrevistadas para esta investigación pasaron por el proceso descrito por Santos (2020): muchas ya vivían en la comunidad Nossa Senhora do Livramento antes de que ella formara parte de la Reserva de Desarrollo Sostenible del Tupé y tuvieron que adaptarse a las nuevas reglas vigentes en la localidad. La reserva tiene un plan de gestión (MANAUS, 2017) que presenta un estudio del proceso de creación de la unidad, de sus características naturales y de la población de sus comunidades. Este plan establece las directrices y reglas que deben seguirse por parte de la población que resida en la reserva.

Estos dos contextos están presentes en las entrevistas de las comunitarias/os, como veremos a continuación. Se suman al escenario de la conectividad en la región que también es atravesado por cuestiones comerciales, jurídicas, políticas, socioeconómicas y de infraestructura en un territorio marcado por conflictos ambientales y humanitarios.

### **LA COMUNIDAD NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO**

La comunidad Nossa Senhora do Livramento es una de las seis comunidades existentes en la Reserva de Desarrollo Sostenible del Tupé (RDS do Tupé), que se encuentra en la zona rural de Manaus, una de las mayores metrópolis de la Región Norte. La RDS del Tupé es administrada por la Secretaría Municipal de Medio Ambiente y Sostenibilidad (Semmas) de Manaus y creada por el Decreto Municipal n.º 8044/2005. La Reserva tiene 12 mil hectáreas de extensión y está ubicada en la margen izquierda del Río Negro, distante 25 km en línea recta del Centro de Manaus.

La comunidad, que también es conocida como Livramento, está localizada en la confluencia del Río Tarumã-Açu con el Río Negro. Además, la Reserva cuenta con otras cinco comunidades: São João do Lago do Tupé, Colônia Central, Julião, Agrovila y Tatulândia.

Según el Plan de Gestión de la RDS del Tupé (MANAUS, 2017, p. 27), la Comunidad del Livramento fue la primera a ser creada, en 1973, por trabajadores/as vinculados/as al Sindicato de los Trabajadores Rurales. Como no hay terrenos privados en las Unidades de Conservación, las personas no tienen posesión de la tierra donde viven. Al estar en situación de regularidad, firman contratos de Concesión de Derecho Real de Uso (CDRU), que son los instrumentos establecidos por el Sistema Nacional de Unidades de Conservación de la Naturaleza (SNUC).

En el relevamiento hecho para ese plan de gestión, la población contabilizada de la RDS del Tupé fue de 2.508 habitantes, distribuidos en 836 familias, de las cuales 323 vivían en la Comunidad de Livramento, la más poblada.

A 30 minutos en barco desde la Marina do Davi, en Manaus, la comunidad tiene como infraestructuras administrativas una Asociación de Residentes, la Escuela Municipal San José 1 y un puesto de salud que atiende a los/las integrantes de la comunidad. También hay un molino harinero, un centro comunitario, un cementerio, un campo de fútbol, una iglesia católica y seis evangélicas.

Aunque estando tan cerca del área urbana, quienes viven allí se quejan de problemas de infraestructura y, a veces, informan la necesidad de ir a Manaus para resolver problemas. A continuación, vamos a hablar un poco sobre estos y otros relatos de las comunitarias y comunitarios.

### **Un breve relato y la metodología de las entrevistas**

Para contextualizar mejor cómo la investigación llegó hasta la Comunidad de do Livramento, vale la pena destacar que antes de las idas a la comunidad para la realización del trabajo de campo, fueron hechas dos visitas previas al lugar. Durante esas visitas fue posible conocer tres informantes claves para este estudio: nuestro contacto inicial con la comunidad, que será aquí denominado Comunitaria 2; el representante de la comunidad en el Consejo de la Reserva de Desarrollo Sostenible del Tupé, que será aquí referido como Comunitario 4 y la presidenta de la Asociación de Residentes, denominada a lo largo de ese informe como Comunitaria 1. Además, fue posible conocer el recorrido Manaus-Livramento, los horarios de los barcos que hacen el trayecto y la parte central de la comunidad.

Después de algunas reuniones de alineación y algunos contactos telefónicos con el equipo de Semmas para hacer preguntas sobre el oficio, se presentó la solicitud en la sede de la Secretaría en Manaos, con la documentación solicitada y luego se expidió la autorización n.º 05/2022 - DMCAP/SEMMAS, que permite iniciar el trabajo de campo lo antes posible.

El primer día de trabajo de campo fue realizado en un domingo, ocasión en que fueron realizadas tres de las doce entrevistas. Las nueve entrevistas que completan el universo total de entrevistas se realizaron el sábado siguiente.

Se llevaron a cabo entrevistas exploratorias de una duración promedio de treinta minutos con un guión de cuarenta preguntas semiestructuradas. Las entrevistas se realizaron de forma presencial, grabadas en audio únicamente para el posterior desglose de los datos. Los Términos de Consentimiento Libre e Informado también fueron puestos a disposición cuando se realizaron las entrevistas, quedando una copia con nosotros y otra con la persona entrevistada.

Las personas de la comunidad fueron seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico por bola de nieve (VINUTO, 2014). En este tipo de trabajo se realizan los primeros contactos con informantes clave quienes indicarán posibles fuentes de información para el estudio que cumplan con las características indicadas por quienes realizan la investigación.

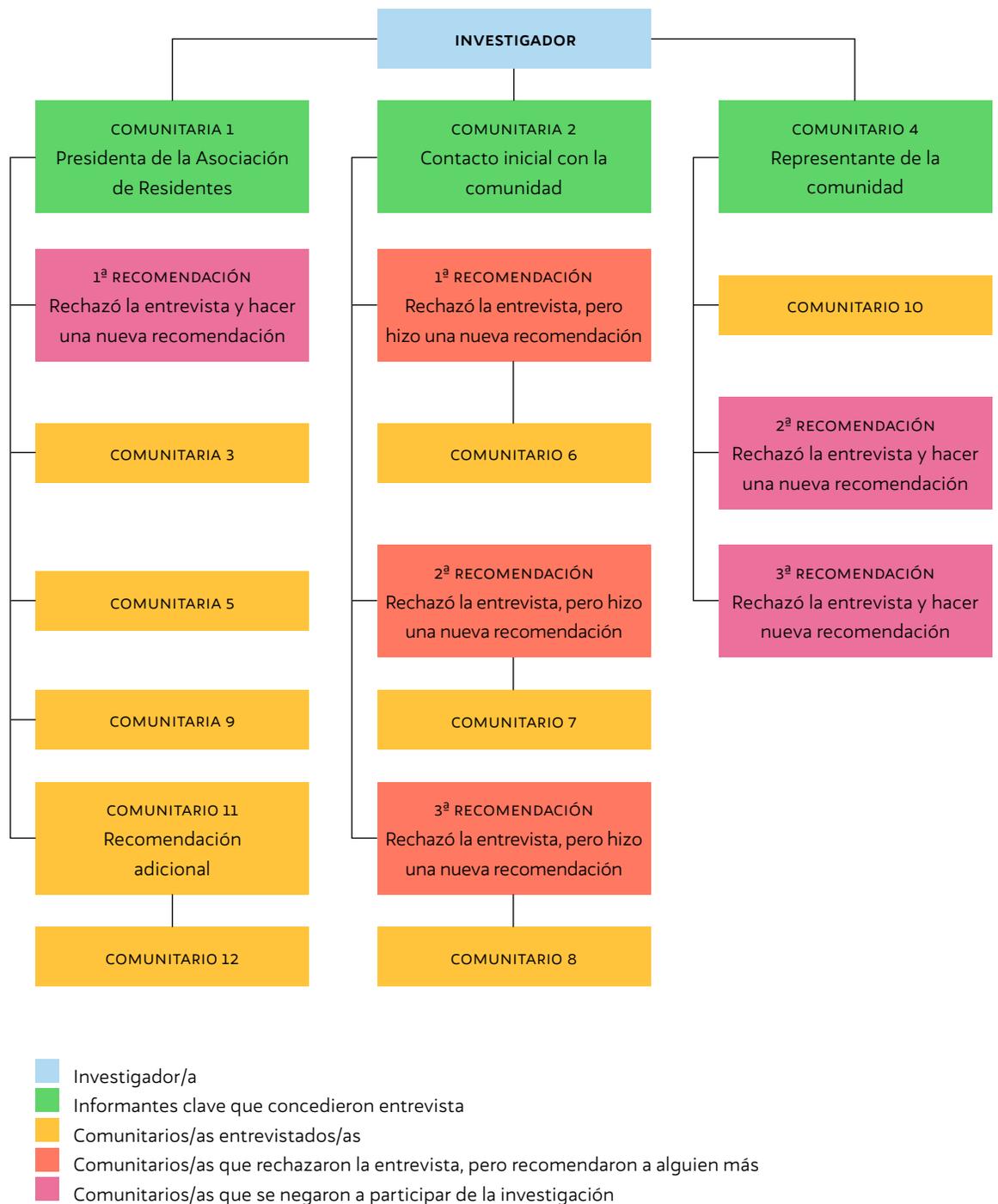
Luego, después de entrevistar a las personas indicadas, se les pide que indiquen otras fuentes de información dentro del universo investigado que atiendan las características buscadas y así sucesivamente. Así, el número de personas entrevistadas se amplía dentro del universo delimitado hasta que los participantes no pueden indicar personas que aún no han participado en la investigación.

De esta forma, la metodología funciona como "un proceso permanente de recolección de información, que busca sacar provecho de las redes sociales de las personas entrevistadas identificadas para proveer al/a investigador/a con un conjunto creciente de contactos potenciales" (VINUTO, 2014). En el caso de la presente investigación, informantes clave también fueron fuentes, siendo entrevistadas/os durante el trabajo.

Cuando alguna persona indicada por informantes clave se negó a participar en la encuesta, se le pidió que hiciera la referencia de una tercera persona para participar. En los casos en que la persona nominada no deseaba participar y no indicaba una tercera persona, se volvía a hablar con el informante clave para pedirle una nueva nominación. La red de contactos movilizada para la realización del trabajo de campo está representada en la Figura 1.

Las indicaciones de los informantes clave cumplieron con algunas características solicitadas: personas adultas entre 18 y 80 años que hayan vivido en la comunidad por más de 10 años, solo una persona por hogar. Abajo, en la Figura 1, presentamos el resumen de la red de contactos accionada para la realización de las entrevistas:

GRÁFICO 1. RED DE CONTACTOS AMPLIADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



Como se puede ver, durante los dos días de campo, cada informante clave de la comunidad nominó tres fuentes más para entrevistar, pero no todas las personas nominadas aceptaron participar o quisieron hacer nuevas nominaciones. A continuación, presentamos los resultados, con los datos de las entrevistas de doce habitantes de la comunidad.

## RESULTADOS SISTEMATIZADOS

Los cuestionarios utilizados en las entrevistas estaban compuestos por preguntas abiertas y cerradas y organizadas en 4 bloques: Socioeconómico (10 preguntas), Acceso (6 preguntas), Uso (11 preguntas) y Límites y posibilidades (13 preguntas). A continuación presentamos los principales resultados sistematizados y organizados por cada bloque de preguntas.

### Socioeconómico

El primer bloque de los cuestionarios fue compuesto por diez preguntas orientadas a comprender la situación socioeconómica de las personas entrevistadas. Fueron entrevistadas siete mujeres y cinco hombres que residen en la Comunidad de Livramento hace por lo menos diez años. Cuando se les preguntó sobre la raza y etnia con la cual se identifican, cinco respondieron que se identifican como pardos, uno como blanco y seis como indígenas. Dos entrevistadas/os pertenecientes al pueblo Baré, el resto pertenecientes a los pueblos Miranha, Dessana, Mura y Macuxi.

Con respecto a la edad, podemos dividir a las y los miembros de la comunidad en cuatro rangos de edad: dos en el rango de 25 a 34 años, dos entre 35 y 49 años, cuatro entre 50 y 64 años y cuatro de 65 años o más. Llama la atención la ausencia de personas entre 18 y 24 años.

En cuanto a la educación, se contabilizaron dos personas analfabetas, dos alfabetizadas, dos con educación primaria incompleta, una con educación primaria completa, tres con educación secundaria completa, una con educación superior incompleta y una con posgrado incompleto. En cuanto a la situación profesional, las respuestas fueron diversas: tres de las personas entrevistadas son jubiladas, dos trabajan con artesanía, dos con pesca, una trabaja en carpintería, dos en comercio, una como auxiliar de servicios generales y una como asistente social.

Una de las preguntas fue acerca de la cantidad de residentes en la casa de las personas entrevistadas. Tres dijeron vivir solas/os o con una persona más, cuatro afirmaron vivir con tres o cuatro personas en la casa, tres con seis o siete personas, dos con ocho personas en la casa y una con doce personas en la casa. En cuanto a la renta familiar<sup>4</sup>, a partir de las respuestas dadas podemos decir que ocho pertenecen a la clase E, contando con una renta familiar de hasta R\$ 1.254, dos a la clase D con renta de hasta R\$ 2.004 y dos a la clase C con una renta de hasta R\$ 8.640.

Las doce personas entrevistadas son naturales del Estado de Amazonas, siendo tres de la capital Manaus, municipio en el cual la comunidad está localizada, dos de San Gabriel da Cachoeira, dos de Parintins, dos de Coari y tres de los municipios de Tapauá, Benjamin Constant y Santo Antônio do Içá respectivamente. Todos viven desde hace por lo menos diez años en la Comunidad Nossa Senhora do Livramento, siendo que quien vive desde hace más tiempo en el lugar está allí hace cincuenta años.

Durante las entrevistas también se aplicó un bloque de preguntas específicas para dos líderes del Livramento. La Comunitaria 1 ocupa el cargo de presidenta de la Comunidad desde hace tres mandatos, participando también en el Consejo Municipal de Desarrollo Rural Sostenible (CMDRS) de Manaus, como representante de las comunidades de RDS Tupé y está afiliada al Partido de los Trabajadores (PT).

---

(4) Renta familiar según la FGV Social: <https://cps.fgv.br/qual-faixa-de-renda-familiar-das-classes>

El Comunitario 4 explicó que representa a la Comunidad del Livramento en el Consejo de la RDS Tupé desde 2009 y coordina los trabajos en la Iglesia Católica de la Comunidad. Ha estado en el Consejo Fiscal de la Asociación de Residentes en el pasado y ayuda siempre que puede. Siempre estuvo cerca del Sindicato de Pescadores y del PT, pero nunca se afilió.

Al preguntarle sobre las formas de acceso a internet en la comunidad y la calidad de ese acceso, la Comunitaria 1 respondió que:

“tenemos dos empresas que ofrecen internet en la Comunidad. El que uso es Tarumã-Mirim, que pago yo. La otra pertenece a un empresario llamado André. Las empresas telefónicas que funcionan son Vivo, que tiene buena conexión de internet, y Oi que tiene una conexión más o menos. Tim y Claro no funcionan bien aquí. Esta conexión Wi-Fi que estoy usando tiene mejor señal que la otra. Se puede enviar un trabajo en PDF, es más rápida. La otra no es buena. De las operadoras de telefonía, solo Vivo es buena”.

También según ella, nunca hubo una propuesta de instituciones públicas o privadas sobre internet gratuito en la comunidad y esto nunca ha sido objeto de movilización entre los habitantes.

El consejero de la Comunidad criticó a las dos compañías que ofrecen internet fijo en el lugar. Para él, la forma irregular en que comenzaron a operar demuestra interés solo en la ganancia inmediata, sin compromiso con la continuidad de los servicios:

“Dos compañías han entrado aquí con sistemas de internet. Una de ellas sufrió una falla porque no pudo activarse debido a las irregularidades. No tengo su nombre. Pero hay otra compañía que está en el mismo sistema. Está funcionando bajo una especie de inspección de la Semmas, ya que todo aquí debe estar de acuerdo con las reglas de la Reserva. Las personas intentan manipularlo, pero para efectos de dinero, ya que estas empresas trabajan sobre dinero, pero la comunidad no tiene ese nivel para mantener un proyecto de este tipo”, reflexionó.

El considera que pocas personas tienen las condiciones para costear lo que estos proveedores cobran y que la Comunidad debería encontrar otras soluciones:

“Unos pocos gatos sueltos podrían pagar, pero no sostienen el negocio. Entonces creo que internet aquí debería ser un proceso de base comunitaria, conectado directamente con la Comunidad, investigado y seleccionado para poder tener un efecto legal, de lo contrario, no se puede sostener el proyecto. La primera empresa, que no prosperó, ofreció paquetes de entre R\$ 200 y R\$ 180 por algo que la persona no va a disfrutar”, criticó.

También dijo que las conexiones móviles no son mucho mejores en la Comunidad: los operadores interrumpen proyectos e invierten poco en infraestructura local.

Notamos a lo largo de este bloque inicial que la Comunidad de Livramento tiene una fuerte presencia de indígenas, de diferentes pueblos, y que su población tiene una edad media avanzada. Este último aspecto puede explicarse por el éxodo de más jóvenes en busca de oportunidades de trabajo en la zona urbana de Manaus o por el hecho de que las personas de la comunidad indicaron en su mayoría a las personas proveedoras de las familias de la Comunidad, excluyendo a la pequeña cantidad de jóvenes que viven allí, incluso si no había anotaciones al respecto en la investigación<sup>5</sup>.

(5) Vinuto (2014, p. 5) señala que en la metodología bola de nieve la red de informantes no aumenta por sí misma, ya que las indicaciones dependen de las características que el/la investigador/a especifica al inicio del trabajo de campo. La única característica requerida en esta investigación en relación a la edad fue que las personas indicadas tuvieran entre 18 y 80 años.

Las respuestas sobre el ingreso familiar muestran que gran parte de la población pertenece a la clase E, seguida de familias pertenecientes a la clase D y C. Estos datos de ingresos serán importantes para entender los problemas de acceso en el próximo bloque.

Los líderes comunitarios ya tienen experiencia y demostraron tener mucho conocimiento sobre el funcionamiento de las localidades, pero difieren en la forma en que se prestan los servicios: la Comunitaria 1 y actual presidenta de la Asociación de Residentes no informa sobre las irregularidades señaladas por el Comunitario 4 y actual consejero de la RDS, quien incluso señala que el modelo de negocio de los proveedores de internet fija no es financieramente sostenible. En el siguiente bloque, sobre acceso a internet, escucharemos otros informes sobre estos servicios.

### **Acceso**

En las preguntas sobre las primeras experiencias en el uso de internet, tres personas informan que aún no la utilizan debido a la falta de recursos o necesidad. Entre las personas usuarias, la mayoría revela haber comenzado a utilizar internet entre los años 2018 y 2020. Eso coincide con el aumento del número de hogares en las clases C, D y E, identificado por NIC.BR en su investigación TIC Domicilios 2021, aunque hubo excepciones. La Comunitaria 1 informa que ha estado usando internet durante más tiempo que otras personas entrevistadas:

“Solía utilizar Vivo Turbo a través de mi celular. Comencé a usar internet en 2009, porque lo necesitaba para hacer documentos. Fue la primera vez que asumí la presidencia de la Comunidad y era una dificultad, así que compramos este paquete, pero solo servía para enviar y recibir mensajes, el resto era bastante malo. No tenía WhatsApp, en esa época, fue lanzado en 2012. Por lo tanto, era necesario tener Vivo Turbo para enviar una foto o un escrito”, declaro.

Las Comunitarias 8 y 9 también informan que ya utilizaban internet en los teléfonos móviles hace diez años, aunque de manera precaria. El Comunitario 4 explicó que sólo ahora está contratando servicios de internet para su teléfono móvil y por eso tuvo que cambiar de operadora:

Vamos a utilizar este, que yo mandé activar, que es de mi esposa. Tiene internet, pero estaba parado porque ella enfermó y no está en condiciones de estar viendo. Y debido a nuestra dificultad para ir y volver a Manaus, activé el servicio ahora y comenzaremos a usarlo, así que trataré de adaptarme para usar algunas cosas que voy a necesitar”, explicó.

De las doce personas entrevistadas, solamente cinco dijeron tener internet fijo en casa y la mayoría reportó compartirlo con el vecindario y con las visitas que necesitan el acceso. Dos entrevistadas también dijeron dividir el pago de la mensualidad con vecinos y vecinas. El costo reportado del acceso a internet fijo es de R\$ 150, pero la mayoría no sabe a ciencia cierta el nombre de la empresa y la velocidad de los datos contratados, demostrando fragilidades en la relación del/a consumidor/a junto a las empresas involucradas. Sólo la Comunitaria 9 supo decir los nombres de los pequeños servidores que ofrecen internet fijo en la localidad: Alfa Net Telecom y A3 Soluções Integradas.

La Comunitaria 3 habló sobre el pago, que es “R\$ 150 por mes, si pasa la fecha, pagamos intereses. Yo no sé el nombre de la empresa, yo pago la cuenta, pero no sé el nombre. Pero la persona con la que hablé sobre todo fue Seu André, que ofrece 10 MB, creo”, describió. Entre quienes no tienen internet fijo, llaman la atención los motivos para no acceder al servicio. La mayoría reportó no poder pagarlo, pero la Comunitaria 2 explicó que no tiene internet en su casa y que lo usa en casa de amigas/os que viven en la parte central de la Comunidad: “Sí, en casa de mis amigos que tienen internet. En la casa de los amigos, pero no de los vecinos porque yo vivo en una granja. Porque cuando se llena, el río sube y entonces

hay que pasar un mensaje de radio, estas son las dificultades. Por eso no tenemos internet. Pero mis amigos viven lejos (del río)", revelando que el acceso a banda ancha y la distribución de su infraestructura están influenciados por el régimen de crecidas y sequías del Río Tarumã-Açu. Casi todas las personas entrevistadas utilizan como único dispositivo de acceso a internet los teléfonos celulares, y la mayoría los usa con frecuencia diaria para este fin.

Alrededor de la mitad de las entrevistadas informó que comparte el dispositivo con otros miembros de la familia y la gran mayoría utiliza planes prepagos, agregando créditos durante el mes cuando sea necesario y posible. Una de las excepciones es la Comunitaria 2, que contrata servicios de telefonía con internet a través de un Plan Control:

"Yo pago la cuenta al final del mes. Porque aquí hasta eso es difícil. Antes, tenía que ponerle crédito, pero era difícil, a veces no había máquina para hacerlo o no funcionaba. Entonces hice el plan y mejoró. Pago la misma cantidad todos los meses, porque solo puedo pagar eso".

Agregó que paga la cantidad fija de R\$ 39,00 a la operadora Vivo. Los otros relatos evidenciaron que se utilizan líneas telefónicas prepagos, con un mínimo de R\$ 15,00 por mes.

La mayoría indica que la mejor operadora para la localidad es Vivo, seguida por unas pocas personas que utilizan Tim. Según estas declaraciones, los servicios de las demás operadoras como Claro y Oi, que llegó a construir una antena en la comunidad en el pasado, pero nunca la operaron, no funcionan en la localidad. Pero, en general, hay comentarios de que la conexión móvil es inestable y funciona en ubicaciones específicas, lo que obliga a los usuarios/as a moverse cuando necesitan acceder a la red.

La mayoría de las personas no pudo especificar el paquete de datos contratado por la operadora de telefonía, pero todas coinciden en que la oferta de internet no es suficiente para el uso mensual. Mientras que la Comunitaria 1 colocó créditos adicionales durante el último mes, la Comunitaria 3 no pudo hacerlo: "No cubrió la necesidad de todo el mes, solo duró 15 días y luego solo estaba en Wi-Fi (en casa)".

Solamente las comunitarias 2, 8 y 12 lograron identificar que la operadora Vivo realiza la práctica de zero-rating. La Comunitaria 2 paga el Plan Control de la operadora, mientras que la 8 recibió la oferta del mismo, pero decidió continuar con el prepagó. Por su parte, la Comunitaria 12 también contrata un Plan Control de Vivo." Con respecto a esta práctica, Comunitaria 2 dijo:

"Solo Instagram y mensajes de voz, ¿no? Creo que es lo mismo... no, me confundí, es el WhatsApp y los mensajes de voz los que siguen. Instagram no funciona sin crédito".

Al preguntarle si considera justa la práctica de interrumpir algunos servicios en detrimento de otros, la Comunitaria 2 dijo que considera injusta cualquier suspensión de servicios para la zona rural:

"Desde mi punto de vista, para quienes vivimos aquí, no me parece muy justo. Porque a veces existe la dificultad de moverse para pagar una cuenta. Por ejemplo, me quedé dos meses sin pagar la cuenta porque estaba muy seco el río. Y, para caminar toda esa escalera (puente) y la sequía y todo, vengo de la granja, llego a caminar casi 10 kilómetros y como era solo el teléfono, estaba en WhatsApp comunicándome para lo más urgente".

La Comunitaria 12 también considera que la práctica es errónea: "Porque así, si liberan uno, tienen que liberar el otro también", dijo.

Sólo dos entrevistadas, las comunitarias 9 y 12, utilizan otros dispositivos para acceder a internet en casa. Ambas utilizan una televisión que se conecta a internet fija, por la cual sus respectivas familias ven videos y programas infantiles.

Llama la atención en este bloque que tres de las doce personas de la comunidad no utilizan internet en ningún dispositivo, lo que demuestra que parte de la comunidad aún no tiene acceso a internet. Incluso entre las nueve personas que utilizan, solo cinco pueden costear una internet fija en sus hogares y siete utilizan planes de telefonía prepagos, cuyos paquetes de datos generalmente no satisfacen las necesidades mensuales.

Se puede percibir también que no hay una identificación explícita de qué empresas ofrecen internet fijo en la comunidad, ni información evidente sobre la calidad de la conexión, ya sea de las empresas locales de banda ancha o de los paquetes de telefonía e internet contratados de las operadoras de telefonía. Después de todo, entre los relatos solo una persona sabía el nombre de los proveedores que ofrecen internet fijo, lo que demuestra debilidades en la relación de consumo. La declaración del Comunitario 4 también indica que estas empresas comenzaron a operar irregularmente en la Comunidad, sin el consentimiento de Semmas, por lo tanto, sin cumplir con los requisitos legales para operar en una Reserva de Desarrollo Sostenible.

### Usos

Respecto al concepto de inclusión digital (Bonilla, Oliveira, 2011, p. 43), hay impresiones e ideas diferentes sobre las situaciones que vive la Comunidad.

Sobre el concepto y su propia situación, la Comunidad 1 respondió:

“inclusión digital, en mi concepción, es conocimiento, que el habitante navegue por las redes sociales y permanezca conectado con las cosas en el mundo. Porque vivimos aquí en la selva amazónica, tierra adentro, digamos. La inclusión digital es un proyecto que, lo escuché en el proyecto del Municipio (de Manaus), que daría tabletas con internet a todas las comunidades rurales, para que los alumnos pudieran estudiar. Eso me parece una inclusión en la vida del ribereño.(...) Yo sí, porque de primera no teníamos nada. No tenía señales de nada, amigo. Es. No teníamos nada. Así que hoy en día me considero. Hoy tenemos un gran avance con Vivo Turbo, esos dos internets (de banda ancha) que tenemos aquí, en esas dos redes”.

La Comunitaria 2 también habló sobre inclusión digital y su propia situación:

“Mira, yo no entiendo mucho de esas cosas así, yo sólo entiendo esas nuevas necesidades. Y para nosotros aquí, los residentes, la buena inclusión digital sería importante debido a la difusión de nuestras actividades, por ejemplo: la artesanía. Nuestras actividades, por ejemplo, tenemos esta feria aquí, que fue montada con el apoyo de la Asociación de Residentes para nuestra subsistencia, porque vivimos en una Reserva de Desarrollo Sostenible. Pero no podemos divulgar el 100% a un visitante que está llegando. (...) En este contexto, no me considero incluida digitalmente, porque solo uso el celular para necesidades esenciales, no me considero adicta a usar, pero no puedo decir si me considero incluido digitalmente, aunque me gustaría considerarme. Mas no tanto por la dificultad de las operadoras, que la gente esté así, como está”.

El Comunitario 4 ha asociado la idea de inclusión digital a los servicios que se pueden realizar a través de la red:

“Incluso yo creo que eso es algo que a veces necesito. Porque aquí en la comunidad no tenemos un sistema informático. La gente necesita una copia, una impresión, algo digitalizado, ahí no lo tiene”.

Al preguntarle sobre su situación al respecto, respondió que:

“No por mí mismo, sino porque lo necesito. Por ejemplo, no lo voy a hacer porque no tengo conocimientos de informática, no soy una persona informatizada, pero mi inteligencia me permite hacer eso Tengo acceso porque lo necesito, necesito tener un documento escrito, porque hay un organismo al que no puedo ingresar con un documento escrito a mano”.

El Comunitario 10 no se considera incluido, pero piensa que es algo importante en el mundo de hoy: "Por mi conocimiento, no tengo mucho, pero la inclusión digital hoy en día es en el área moderna, donde todo el mundo ya está conectado, a diferencia del pasado. Hasta la televisión era analógica, pero hoy es digital", explicó. La Comunitaria 12 señaló que la inclusión digital concierne a quien usa internet y por ello puede considerarse incluida, ya que usa mucho internet. En las otras entrevistas, no se ha sabido decir qué se piensa sobre la inclusión digital o incluso si pueden considerarse parte de ella o no.

Al preguntar sobre el auxilio que reciben de otras personas para utilizar internet, la mayoría afirmó recibirlo de hermanos/as, hijos/as y nietos/as para resolver problemas con sus celulares. Sin embargo, no pueden ayudar a otras personas, solo transmiten las solicitudes a quienes ya los ayudan.

Cuando se les preguntó sobre el uso de aplicaciones, las personas entrevistadas presentaron un rol de perfiles diferenciados, con fines de comunicación, las siguientes aplicaciones fueron mencionadas durante las entrevistas: WhatsApp, Facebook, Instagram y TikTok. Cuando se le preguntó acerca de las aplicaciones en las que buscan informarse, estos fueron mencionados: Facebook, YouTube, Google, Instagram y la aplicación Amazonas Em Tempo, un periódico local.

Para el acceso a servicios, los miembros de la comunidad mencionaron estas aplicaciones: Caixa Econômica Federal, Banco Bradesco, Banco do Brasil, Banco Santander, AgiBanco, Gmail, WhatsApp y Universidade Federal do Amazonas. Cuando se preguntó por el uso de aplicaciones para el entretenimiento, se citaron las siguientes: Facebook, TikTok, YouTube, Kwai, Off Player e Instagram.

Gran parte de las entrevistas mostraron que las actividades no se realizaron debido a problemas de conexión. La Comunitaria 1 compartió su experiencia:

"Varias cosas. La Acción Social de Documentación, por ejemplo, que viene a la comunidad. Esperamos todo el año. Un día llegó una, del PAC (Pronta Atención al Ciudadano). Llegaron aquí y cuando intentamos conectarnos para retirar los documentos, la internet se cortó repentinamente. Y la gente se quedó esperando para retirar la documentación y no llegó esa internet. (...) Porque esperamos todo un año para esta campaña de documentación para que no se realice en ese día, fue un caos. Se fue todo el mundo sin la documentación, porque no se podía. Solo era posible acceder a las tarjetas a través de internet, porque todo era digital".

La Comunitaria 2 destacó la dificultad de programar consultas médicas en Manaus, por la demora de la llegada de información cuando hay cambios o reprogramaciones. La Comunitaria 3 habló sobre la dificultad de los estudiantes para seguir las actividades en línea desde el inicio de la pandemia y también sobre una audiencia legal en línea sobre pensión alimenticia, que tuvo que ir a Manaus para participar. La Comunitaria 9 habló sobre la dificultad de asistir a clases virtuales ya que los servicios de internet pasan por muchas caídas en la comunidad.

Respecto a la participación de grupos de conversación entre habitantes, fueron indicados algunos en las entrevistas: el grupo de WhatsApp de venta e intercambio de productos de las mujeres de la comunidad fue citado tres veces, el grupo de presidentes de Asociaciones de las Comunidades de RDS fue citado una vez y un grupo de la comunidad indígena en WhatsApp fue citado una vez. Solo cinco de las personas entrevistadas conocen e interactúan con el perfil de la comunidad que existe en Facebook.

En los relatos se manifestó que hubo algunos cambios en las necesidades de acceso a internet debido a la pandemia. La Comunitaria 2 fue una de las que relató esta necesidad: "creo que

fue por eso mismo que pasé a usar más, debido a la falta de contacto. Por eso mismo compré pronto ese celular, porque el mío era común, sólo funcionaba llamada y mensaje", contó.

El Comunitario 7 habló sobre los servicios que pasaron a la virtualidad para evitar el contagio: "me hizo usar más internet, porque yo quería ir a Manaus, pero para evitarlo, usamos internet, para no tener que ir en la multitud", dijo. La Comunitaria 9 dijo que pasó por un cambio de hábitos: "me hice adicta, pasé a utilizar más (internet) dentro de casa. Lo único para hacer era ver una película, un video, todo en internet", evalúa.

La Comunitaria 12 dijo que " sí, porque se hizo más complicado y eso hizo que nos conectáramos un poco más, ¿verdad?", demostrando haber notado que esta frecuencia de uso había cambiado.

En este bloque de entrevistas destacamos las percepciones sobre la importancia del uso de internet en la inclusión digital. Sin embargo, en parte de esas conversaciones las/os entrevistadas/os no se sienten incluidas/os o se cuestionan si realmente lo están, debido a la forma en que los servicios son ofrecidos en la comunidad. Llama la atención que en algunos de estos relatos aparece la idea de que las personas se consideran incluidas digitalmente por el hecho de que existen servicios de internet fija que no había anteriormente.

La mayoría de estas respuestas se acercan a un concepto instrumentalista de inclusión digital, que implica simplemente el acceso y uso de la red, o incluso a la inclusión como proceso hacia un mundo moderno del cual las personas entrevistadas no forman parte. Ninguno de estos relatos, por lo tanto, se acerca a la idea de inclusión digital defendida por Bonilla y Oliveira (2011). Al mismo tiempo, existe una percepción de las diferencias entre la posición en la que se encuentran, de poca conexión, con el mundo globalizado al que anhelan llegar.

Es considerable la presencia de aplicaciones de grandes empresas internacionales en el bloque de preguntas sobre el uso: en todas utilizan bastante aplicaciones como WhatsApp, Instagram y Facebook, de la empresa Meta, para diversos usos. Además de TikTok, YouTube y Kwai para recreación. Aunque no todas estas aplicaciones se ven favorecidas por las prácticas de zero-rating en los paquetes de telefonía, las personas dependen mucho de estas aplicaciones y las utilizan incluso como fuente de información en detrimento de los medios de comunicación tradicionales.

En los usos de aplicaciones para servicios, las aplicaciones bancarias privadas y públicas aparecen destacadas, tal vez debido a la migración de muchos servicios bancarios a la plataforma en línea y al surgimiento del servicio Pix en los últimos años.

En los relatos, las quejas sobre la baja conectividad y la inestabilidad de los servicios se reflejan en diferentes aspectos de la vida. Entre los problemas que la falta de conexión causa, podemos destacar los perjuicios en los accesos a servicios de ciudadanía, como servicios de salud, educación y acceso a la justicia. Es evidente, por lo tanto, que el acceso a la red es cada vez más necesario y que los residentes de la comunidad ya sienten el peso de las limitaciones de acceso.

El sentido de comunidad en los espacios virtuales todavía es limitado, pero se hace presente en los grupos de conversación sobre cuestiones administrativas y financieras, y en las interacciones con el único perfil en redes sociales de la comunidad Nossa Senhora do Livramento. La impresión que se tiene es que, si se utiliza de manera permanente y organizada, las comunitarias/os disfrutarían más de participar e interactuar en estos espacios.

### Límites y posibilidades

Al evaluar los servicios de internet disponibles hoy en la comunidad, se percibe que la situación ha mejorado mucho, pero aún es insuficiente, conforme a lo señalado por la Comunitaria 2:

“Diré, desde mi punto de vista, ni siquiera es bueno. Lo pondría como regular. Porque a veces el teléfono no funciona e incluso teniendo crédito no envía los mensajes a la hora exacta. Los mensajes cuestan que lleguen y eso me dificulta mucho. A veces necesitas agendar una cita por internet y no puedes porque la internet está lenta”.

Los problemas de la infraestructura acaban perjudicando el acceso a internet, ya sea vía banda ancha fija o datos móviles, como podemos percibir en algunos de estos relatos, como este de la Comunitaria 1:

"El principal problema hoy es que el río está seco y ahí los motores de las pequeñas embarcaciones pasan por encima del cable y lo cortan. Entonces tarda en volver. A veces pasan cuatro días, tres días... A veces la empresa lo arregla en dos o tres días, pero la mayoría de las veces tarda tres días en arreglarse. Todos los años hay sequía en el río y todos los años tenemos este problema en esta época, porque el río está bajo. También hemos tenido problemas cuando un residente derribó un árbol para limpiar los cables eléctricos y un trozo de árbol cayó sobre el cable de internet. Y no sabíamos que eso iba a dar problemas. Fue cerca de mi casa y le pedí al residente que simplemente uniera el cable. Y no era eso, el cable de internet es diferente”.

En otras declaraciones, como el de la Comunitaria 3, queda claro que el suministro de la conexión se ve afectado por problemas en el suministro de otros recursos en la localidad:

“Cuando llueve y los cables de Manaos Energia se caen, todo se desconecta. Porque no hay luz, no hay internet. Ahora el Seu André instaló paneles solares y cuando se corta la luz se enciende el generador y así volvemos a tener internet, igual cuando hay energía eléctrica. Cada semana hay cortes de luz y de internet, a menos que encendamos nuestro generador y el chico encargado de la internet encienda el suyo, entonces tenemos internet”.

El Comunitario 4 llama la atención en su respuesta sobre procedimientos más regulares para que el servicio esté disponible en la comunidad:

“El problema de acceder a internet en la comunidad es que comienzas desde el principio. Primero hay que hacer una investigación, un proyecto. Si no entiendes la realidad de la comunidad, ¿cómo vas a iniciar un proyecto? Uno necesita buscar los caminos legales porque se trata de una reserva, el gestor te va a informar bien y tienes que averiguar quiénes viven en la comunidad". Quién vive aquí sabe lo que necesita. No va a entregar un paquete de internet de cualquier manera”, dijo refiriéndose a las empresas proveedoras que actúan hoy allí.

Sobre la formalización de quejas en relación a fallas en la prestación de servicios, solo la Comunitaria 3 dijo haber reclamado sobre los problemas en cuestión, lo que motivó la instalación de paneles solares por parte de la empresa prestadora del servicio.

Las personas entrevistadas pretenden mejorar sus accesos a internet y creen que si una empresa más grande ofreciera internet fija, el servicio prestado sería mejor para la comunidad. La Comunitaria 2, por ejemplo, pretende instalar un router utilizando la internet de Vivo en su casa.

Una gran parte no se siente segura usando internet debido a las estafas virtuales, ya que conocen a personas que han sufrido este tipo de delitos. Al mismo tiempo, como métodos de seguridad contra estafas virtuales, solo pueden imaginar el cuidado en el suministro de datos a través de internet y la verificación de datos bancarios antes de realizar transferencias.

Cuando se les pregunta sobre una posible oferta de cursos sobre temas relacionados con internet, muestran interés, aún sin tener seguridad del contenido que les interesa aprender. La Comunitaria 1 habló sobre su interés en enseñar más sobre internet a los niños y niñas de la comunidad:

“Saber cómo... no sé nada sobre internet. Yo diría así: no sé a dónde va, cómo va, como una profesora de internet que fuera a enseñar a alguien, no sé. Me gustaría un curso avanzado, ¿no? Porque yo, como líder de la comunidad, quisiera presentar esto a los niños y niñas, ya que trabajo mucho con las niñas, ¿verdad? Quería así... aquí tenemos un espacio para poner unas 20 o 30 personas, les enseñaré, sé esto y esto de internet, sé cómo usar, sé cómo hacerlo, eso es lo que quiero, yo como líder comunitaria”.

Hay un deseo de aprender cosas más allá de lo obligatorio por necesidad, como en la respuesta de la Comunitaria 2: “Me gustaría aprender a manejar la internet en sí” Porque lo poco que sé lo aprendí por necesidad y fue así, a la fuerza, de cualquier manera”, reflexiona.

A la Comunitaria 5, que actualmente no utiliza internet, le gustaría participar. “Quería aprender a ver con mis ojos y tomar un camino correcto, ¿sabes?” “Todo el mundo aquí quiere, pero el problema es que aquí no tenemos cómo”, afirmó.

El Comunitario 6 también dijo:

“Me gustaría aprender a usar internet para hablar con personas de afuera, para tener un pensamiento mejor y llevar una vida más útil, para ayudar a las personas que no tienen internet, tenemos que hacer lo mejor”. Yo incluso participaría. Para mí si tengo internet, pero no sé leer, lo que vale es la inteligencia”.

El Comunitario 7 habló sobre las cosas específicas que le gustaría aprender mejor:

“Me gustaría aprender a hacer transferencias, comunicarme con lugares lejanos, saber lo que está sucediendo al otro lado del mundo”. Porque no puedo, mi lectura es muy poca, les pido a mis hijos que lo hagan, pero no siempre pueden”.

Según las respuestas recogidas, no ha habido todavía ningún debate sobre la mejora de internet en la comunidad. En parte, por no ser una prioridad hoy para los y las habitantes y en parte por la novedad de la llegada del servicio de banda ancha fija. Como quedó evidente en las palabras de la Comunitaria 2:

“No hubo debate sobre la mejora de internet, no está en agenda porque internet vino así, aleatoria, de empresas privadas, incluso hay una internet aquí de la cual la gente se queja mucho por no ser accesible en el precio” La gente dice que paga y no recibe ni comprobantes de pago. Desde mi punto de vista, esto es un problema. Porque se necesita tener un comprobante de que se paga por el servicio”.

Las respuestas recibidas sobre cómo mejorar internet en la comunidad pasan por la llegada de servicios de empresas más grandes y también por la solución a los cortes de energía en la localidad. En este sentido, la Comunitaria 8 dijo que el problema de conectividad podría resolverse “poniendo una antena inalámbrica para todos aquí en el morro. Escuché que pusieron una antena allí en el puesto de salud y dijeron que es para la comunidad”, especuló.

El Comunitario 10 respondió en el mismo sentido, presentando la percepción de que la infraestructura actual no ofrece buenos servicios:

“Creo que, en nuestra situación en Manaos, la operadora Vivo, y otras operadoras deberían instalar una torre receptora de señal, no sé muy bien cómo funcionan estas cosas. La Oi tiene una torre aquí, pero no tiene nada, no la utilizan”.

Ninguna de las personas entrevistadas había oído hablar antes de redes comunitarias de internet, y sólo la Comunitaria 1 preguntó de qué se trataba, demostrando interés en la construcción de una en Comunidad de Livramento.

En todas las entrevistas, quienes utilizan internet consideran que la mejora del servicio sería importante para la comunidad, ya sea ayudando a los niños y niñas en las clases o a comerciantes y artesanos/as en sus negocios. Incluso aquellas personas que no usan internet consideran que, si toda la comunidad tuviera acceso, sus vidas mejorarían. Según el Comunitario 6:

"Mejoraría nuestra vida y podríamos realizar proyectos, trabajar y presentarlos a personas de fuera de la comunidad, ya que hay mucha gente que gana todo a través de internet. Mi placer sería hacer eso".

Es evidente en este bloque final de respuestas que los problemas de infraestructura de la comunidad impactan en los servicios de internet allí ofrecidos. El régimen de crecida y sequía del río también modifica estas variables, en el caso de que los cables atraviesen el río.

Las respuestas positivas sobre el interés en aprender más sobre internet indican un deseo en comprender más allá de lo trivial, aunque no haya certeza sobre los contenidos. Hay un consenso sobre la importancia del acceso a internet, pero las soluciones presentadas en las entrevistas todavía se centran más en la de empresas más grandes para ofrecer internet más rápida, y no en formas de autogestión o soluciones a través de arreglos institucionales buscados por la comunidad. Ahora que se han expuesto las percepciones y relatos de las/os comunitarias/os, pasaremos a la síntesis de los temas y las propuestas que pueden ser realizadas a partir de los contenidos.

### **SÍNTESIS DE LOS ASUNTOS Y POSIBLES DESDOBLAMIENTOS**

A lo largo de las doce entrevistas realizadas con habitantes de Livramento, llama la atención cómo las rutinas de esas personas, sus ocupaciones y sus necesidades son influenciadas por el contexto amazónico en el cual están inseridas. Cuando se habla de internet se percibe cómo esta tecnología, nueva para la mayoría, puede conectar el lejano lugar donde viven con el mundo, aunque el mundo sea Manaus, que está a sólo unos kilómetros.

Al mismo tiempo, cuando las cuestiones de infraestructura surgen y los servicios de internet parecen no operar de forma regular por no seguir las reglas de la RDS, donde se encuentra la comunidad, se evidencia cómo estas poblaciones tienen sus vidas afectadas por vivir en una Unidad de Conservación. Es importante destacar que la comunidad existe desde 1973, pero sólo en 2005 se creó la Reserva.

Es posible percibir también cómo la desigualdad de precios y oferta de servicios entre las zonas urbanas y rurales de la región Norte impacta en las posibilidades de acceso de la población de esa localidad.

En el conjunto de percepciones presentadas, la comunidad utiliza internet en sus rutinas para resolver muchas cosas, utilizando los servicios incluso inestables e intermitentes que pueden contratar. No hay mucho conocimiento sobre la velocidad de conexión, las cantidades de datos móviles o incluso el nombre de las empresas proveedoras de internet fija. Esta falta de conocimiento demuestra una debilidad en esas relaciones de consumo y la escasa oferta existente hace que las personas dependan más de los pocos servicios disponibles.

Durante el trabajo de campo se identificaron opiniones divergentes entre las líderes comunitarias actuales sobre los proveedores de internet fija que operan en la comunidad. La Comunitaria 1, actual presidenta de la Asociación de Moradores de la Comunidad, no ve problemas en la actuación de los proveedores, ya que la prestación de servicios ha mejorado mucho el acceso. El Comunitario 4, que representa la comunidad en el Consejo de la RDS Tupé, considera que el suministro de servicios es precario, ya que se están operando sin la aprobación de Semmas y con precios prohibitivos para la mayoría.

Esta diferencia de opiniones no es compartida por la población de Livramento, que en general está muy necesitada de servicios de internet de buena calidad y a bajo precio y ve con buenos ojos cualquier oferta de internet en la localidad o mejora de los servicios existentes. La mayoría no puede acceder a una internet fija debido a los precios prohibitivos y acaba utilizando sólo los servicios de internet móvil, que funcionan de forma irregular en la comunidad.

Las respuestas sobre la inclusión digital demuestran que las/los entrevistadas/os tienen una comprensión de cómo el acceso a internet es importante hoy en día, incluso si no expresan su importancia para la garantía de sus propios derechos. Hay un deseo de participar en una experiencia tecnológica próspera a través de este acceso, asegurando la mejora de sus vidas y de las personas con las que se relacionan.

En el acceso limitado que tienen, terminan utilizando los servicios de las actuales grandes empresas de internet, sin ser conscientes de los debates actuales sobre el modelo de negocio de estas grandes empresas y cómo manejan los datos de los usuarios y usuarias. Aplicaciones como WhatsApp, Instagram, Facebook, TikTok, YouTube y Kwai ya forman parte de sus rutinas, aunque tienen acceso limitado a internet. Los espacios virtuales que frecuentan no se centran en los problemas de la comunidad, pero algunos grupos de conversación y un perfil público de la comunidad se hacen presentes.

En las entrevistas sobre límites y posibilidades, queda claro cómo los problemas climáticos de la zona, como lluvias intensas o ríos secos, impactan en la falta de una infraestructura más robusta para la prestación de servicios en la comunidad. Quizás por esta ausencia, gran parte de las soluciones indicadas para estos problemas es traer empresas más grandes que las actuales para proporcionar servicios con una mejor infraestructura.

En este sentido, se recomienda que el Municipio de Manaus, a través de Semmas, trabaje proactivamente con la empresa de servicios eléctricos Amazonas Energia para mejorar la infraestructura para que el servicio ofrecido deje de ser intermitente. De la misma forma, es necesario que el poder público verifique la regularización de los pequeños proveedores de internet fija que actúan en la comunidad, tanto en lo que se refiere a la legislación que rige el territorio de la RDS como en los permisos de actuar comercialmente, a fin de garantizar los derechos de la población.

Otra recomendación se refiere a las empresas de telecomunicaciones que operan en la región de Manaus y brindan un servicio continuo a los residentes de la zona urbana, pero no lo hacen para una comunidad rural ubicada a pocos kilómetros de la capital. En las entrevistas se indicó que incluso Vivo y Tim, cuyas señales logran llegar a la localidad, no operan de forma uniforme ni continua en la comunidad.

Según los relatos, la antena ubicada en la entrada de la Comunidad de Livramento, cerca de la Iglesia Católica, fue instalada por la empresa de telecomunicaciones Oi, pero nunca se puso en funcionamiento. El relato no explica el motivo de la interrupción de las operaciones, pero el hecho indica que es posible que estas empresas inviertan en infraestructura en la comunidad.

El interés en cursos que enseñen temas ligados a internet y la falta de conocimiento sobre el tema de las redes comunitarias indica un gran potencial en la comunidad para la actuación de organizaciones que quieran contribuir con una mejor comprensión de esas personas sobre sus derechos como ciudadanos/as y consumidores/as. Además, concientizar sobre cómo funciona el mercado de telecomunicaciones en el norte de Brasil y cuáles son las soluciones alternativas a las que ofrece.

Durante el trabajo de campo se comentó varias veces que ninguna organización había ido a la comunidad para hablar sobre el tema. La forma acogedora con la que nos recibieron y su interés por el tema demuestra que hay una apertura a diferentes acciones que puedan mejorar el acceso a internet en la zona, bien orientando sobre los derechos colectivos de acceso a los servicios y cómo reclamarlos oficialmente frente a los organismos y empresas involucradas, bien ofreciendo cursos y formaciones para que las comunidades entiendan cómo funciona internet y qué pueden hacer para garantizar su inclusión digital.

### **UNA AGENDA PARA LA CONECTIVIDAD EN LA AMAZONIA BRASILEÑA**

La característica distintiva del acceso a internet en Brasil, y en la Amazonía, es la desigualdad, el elevado precio y el predominio del acceso móvil. Un escenario notoriamente excluyente, que poco ha cambiado a pesar del crecimiento del acceso observado a lo largo de los años. La pandemia ha demostrado que los desafíos de conectar a la población amazónica a internet van de la mano de viejas demandas, como la necesidad de ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones a regiones que no tienen cobertura de fibra óptica y democratizar el acceso a internet fija, así como ampliar exponencialmente la disponibilidad de equipamientos de gran pantalla (computadoras y notebooks) para la población.

Como hemos visto, la expansión no es uniforme, presentando graves desigualdades en el acceso (faceta cuantitativa) y uso (faceta cualitativa) de internet, especialmente entre clases sociales y regiones del país. El acceso a internet de calidad en el país sigue restringido a una parte de la población más rica, lo que limita enormemente las posibilidades de acceso universal a este derecho fundamental y es una vertiente más de la desigualdad social en Brasil.

Para resolver las discrepancias que aún existen en el acceso a internet en y en la Amazonía, especialmente por clase social, es imperativo que el país consagre en su legislación el reconocimiento del acceso a internet como un derecho fundamental y del servicio de banda ancha fija como un servicio público y, por lo tanto, sujeto a requisitos de universalización, continuidad, modicidad y control de precios. Además, es urgente considerar los efectos de este escenario sobre el derecho a la comunicación, especialmente la libertad de expresión, el acceso a la información y la propia participación política. Mientras la desinformación es señalada como un problema estructural de las democracias contemporáneas, el principal instrumento para combatirla, la verificación de la información, se ve directamente impactado y limitado por el modelo de acceso móvil construido en el país.

Teniendo en cuenta esta premisa, es necesario que el país actúe de forma planificada pero urgente para universalizar definitivamente el acceso a internet de banda ancha, adoptando, para ello, una serie de medidas complementarias, como las que se exponen a continuación. Cabe destacar, sin embargo, que además de no ser exhaustivos, pueden y deben ser acompañados por políticas públicas de inclusión digital que consideren el acceso a internet un derecho asociado a otros derechos, como la libertad de expresión, el acceso a los servicios públicos, el acceso a la información, entre otros. Las barreras de acceso –regulatorias, sociales y económicas– son elementos que exacerban la desigualdad social en la Amazonía.

Después de más de 20 años de privatización de la telefonía en Brasil, es evidente que la oferta de los agentes del mercado por sí sola no puede proporcionar el acceso a internet con la equidad necesaria. A la luz del marco presentado, presentamos un conjunto de recomendaciones para superar los obstáculos y dificultades identificados a lo largo del texto:

1. Definición de la universalización del acceso a internet fijo como objetivo principal del desarrollo de las políticas de acceso a Internet.
2. Definición de un régimen administrativo para la exploración del servicio de acceso a internet, compatible con su naturaleza de servicio público esencial.
3. Construcción de una política estructurada de banda ancha fija con fuertes inversiones en infraestructura y ofertas de última milla para la población de bajos ingresos, indígena y rural, con previsión explícita del acceso móvil como modalidad complementaria para garantizar el acceso a internet.
4. Poner fin a la contingencia de los recursos del Fondo para la Universalización de los Servicios de Telecomunicaciones (Fust) y asignar los recursos con un enfoque en la expansión de las redes de alta velocidad en lugares aún no atendidos.
5. Creación de políticas que garanticen la oferta de paquetes de internet de banda ancha fija a precios populares para las capas más pobres de la población, con garantía de calidad y velocidades mínimas.
6. Estimular, por medios normativos y fiscales, la creación y el desarrollo de Pequeños Proveedores (PPP).
7. Adoptar políticas de incentivos para la producción y suministro de equipos de conectividad compatibles con la tecnología 5G a precios asequibles, de modo que el precio de los teléfonos móviles y otros dispositivos no sea un factor que deje atrás a miles de personas.
8. Considerar que las redes comunitarias son operadores no comerciales de carácter social, y deben recibir un tratamiento asimétrico compatible con su naturaleza y papel fundamental en la promoción de la inclusión social, el empoderamiento local y la expansión de la infraestructura de telecomunicaciones a zonas y comunidades desatendidas.
9. Facilitar la integración de los proyectos de conectividad comunitaria a los programas de inclusión digital, políticas digitales e infraestructuras organizadas por el poder público, especialmente cuando exista la posibilidad de utilizar enlaces para backhaul y cooperación con escuelas públicas e instituciones de educación superior.
10. Las políticas son una responsabilidad compartida del Gobierno Federal, Estados y Municipios, y el poder público federal debe tener los medios, formas y recursos para apoyar a los demás entes federativos. Los Estados y Municipios deben incorporar esta misión como su atribución y crear políticas públicas para universalizar el acceso a internet y a dispositivos de calidad.
11. Estas políticas deben ser universales y equitativas y considerar las especificidades de todas las personas habitantes de las comunidades indígenas y tradicionales, así como la situación de la oferta de infraestructuras de conectividad local. Ninguna comunidad puede quedarse excluida.

## REFERENCIAS

- BRASIL. Decreto Ley nº 7.175, de 12 de mayo de 2010 (13 de mayo de 2010). Programa Nacional de Banda ancha-PNBL. En: CASA CIVIL de la Presidencia de la República, Subjefa de Asuntos Jurídicos. Prensa Oficial. <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DEC&numero=7175&ano=2010&ato=ce3gXRU5EMVpWT56b>.
- Bonilla, M. H. S., OLIVEIRA, P. C. S. de. Inclusão digital: Ambiguidades em curso. En: Bonilla, M. H. S., Pretto, N. de L. *Inclusão digital: Polêmica contemporânea*. Salvador: EDUFBA, 2011, p. 23-48.
- Gondim, N. (2019). *A invenção da Amazônia*. Ed. Vale.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFÍA Y ESTADÍSTICA. *Regiões de influência das cidades: 2018*. (2018). Río de Janeiro. <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101728>.
- Encuesta Nacional por Muestra de Hogares Continua: Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoa 2017. (2018). [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101631\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101631_informativo.pdf)
- INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR; DERECHOS DIGITALES. (2022). *Acesso à internet na região Norte do Brasil*. <https://idec.org.br/pesquisas-acesso-internet>.
- MANAOS, Municipio de Manaos. (2017). *Plano de Gestão da Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Tupé*. Secretaría Municipal de Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- NÚCLEO DE INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN DEL PUNTO BR. (2022). *Investigación sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación en los domicilios brasileños - Tic Domicilios 2021*. 1. ed. Sao Paulo: Comité Gestor de Internet en Brasil. <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2021/>
- Paulino, F. O., Guazina, L. S. Valiente, J. C. L., Urupá, M., Carvalho, M. M. de. (2022). *Políticas de Comunicação no Brasil: Uma visão geral dos dois primeiros anos do Governo Jair Bolsonaro*. Revista Eptic. San Cristóbal. V. 24, n.2, mayo/ago.
- Lira, S. A. de. (2014). *Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Tupé: avaliação de condições socioambientais da comunidade Nossa Senhora do Livramento – Manaus/Am*. Disertación (maestría en Sociedad y Cultura en la Amazonía) - Universidad Federal de Amazonas. Manaos.
- Lourenço, E. (4 de ago. de 2021). *Bolsonaro e Anatel trabalham contra a universalização da banda larga*. Coalición Derechos en la Red, Porto Alegre. Noticias. <https://direitosnarede.org.br/2021/08/04/bolsonaro-e-anatel-trabalham-contr-a-universalizacao-da-banda-larga/>
- Santos, L. F. de S. (2020). *O panóptico verde: A invenção ambiental da Amazônia*. Manaos: Ed. Valer.
- Melo, K. (2023). *Novo ministro das Comunicações anuncia investimentos nos Correios* Agencia Brasil. <https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2023-01/novo-ministro-das-comunicacoes-anuncia-investimentos-nos-correios>
- SECRETARÍA MUNICIPAL DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD. (2013). *Áreas protegidas*. Manaos: Semmas. <https://semmas.manaus.am.gov.br/areas-protegidas/>
- Vinuto, J. (2014). *A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto*. Temáticas, Campinas, SP, V. 22, N.44, p. 203-220. DOI: 10.20396/tematicas.v22i44.10977. <https://econtents.bc.unicamp.br/ipecc/index.php/tematicas/article/view/10977>

*[www.derechosdigitales.org](http://www.derechosdigitales.org)*