

Entre a precariedade e a resiliência: refugiados venezuelanos em busca de informação/comunicação na fronteira Brasil-Venezuela¹.

Julia Faria Camargo²

Resumo

O artigo analisa fatores que comprometem a busca por informação/comunicação de refugiados venezuelanos que chegam ao Brasil pelo estado de Roraima e como eles superam esses desafios. A partir dos conceitos Precariedade da Informação e Resiliência Digital, observa-se que a desinformação entre refugiados/migrantes não é motivada somente pela falta de acesso à conectividade, porém, igualmente, pela dificuldade dos provedores de serviços migratórios e sociedade de acolhida criarem uma rede eficiente de serviços de informação. Um contexto de obstáculos, que faz surgir práticas digitais de resiliência por parte dos refugiados. A partir dos estudos sobre comunicação e mobilidades transnacionais, a abordagem multi-metodológica empreendida sugere ações coletivas no nível local para a formulação de boas práticas digitais e o fortalecimento dos países do sul global no diálogo político e epistemológico sobre o arranjo da governança digital migratória.

Palavras-chave: Deslocamento Forçado; Comunicação; Precariedade da Informação; Resiliência Digital.

INTRODUÇÃO

Entre os anos de 2016 e 2020, cerca de 261 mil migrantes/refugiados venezuelanos chegaram ao Brasil (R4V, 2021), ampliando a rota transnacional dessa migração por meio

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação para a Cidadania, XXI Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 44º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Professora do Curso de Relações Internacionais da Universidade Federal de Roraima (UFRR), doutoranda em Comunicação e Práticas de Consumo da ESPM. E-mail: julia.camargo@ufrr.br

do estado de Roraima, fronteira do extremo norte brasileiro. A chegada dos venezuelanos vêm produzindo transformações espaciais e humanas que revitalizam o debate em torno da (in)mobilidade migrante e da luta pela vida, desafiando o nacionalismo metodológico baseado na contenção das fronteiras (VELASCO; PEDONE; MIRANDA, 2021).

Esse movimento transfronteiriço na região norte do Brasil estabeleceu uma governança migratória institucionalizada por meio da Operação Acolhida, coordenada pela Casa Civil e com a participação de diversos ministérios, de atores de governos locais, de agências internacionais da ONU (Organização das Nações Unidas), de OINGs (Organizações Internacionais Não Governamentais) e da sociedade civil. A competência local da resposta humanitária é atribuída à Força-Tarefa Logística Humanitária do Exército Brasileiro, responsável pelos processos de ordenamento da fronteira; de acolhimento (relacionados à gestão dos abrigos)³ e de interiorização⁴.

Entre os desafios enfrentados por essa população, o acesso à informação, comunicação e conectividade digital contínuos e confiáveis é tema primordial em um contexto, onde um a cada dois venezuelanos não se sente suficientemente informado e 69% não tem acesso a Wi-Fi (R4V, 2020). O estudo das necessidades de informação/comunicação de refugiados venezuelanos, em Boa Vista (REACH, 2018) revela uma ausência geral de informações precisas sobre diversos serviços como educação, saúde, abrigo e assistência humanitária, uma situação que expõe essa população a riscos de exploração e marginalização. Um dado sensível é que somente 20% dos participantes do estudo reportaram ter recebido informações confiáveis dos provedores de serviços migratórios, por isso, relataram frustração e solicitaram aumento na quantidade e qualidade dos canais de comunicação (REACH, 2018).

Nesse contexto, o objetivo deste artigo é compreender quais são os principais obstáculos no acesso à informação/comunicação que os refugiados venezuelanos

³ O estado conta com 13 abrigos criados a partir de 2018 para atender venezuelanos em situação de vulnerabilidade. Dois abrigos estão situados na cidade de Pacaraima, na fronteira com a Venezuela, e 11 na capital, Boa Vista, nos quais residem aproximadamente 7.900 venezuelanos (ACNUR, 2021).

⁴ A estratégia de interiorização consiste na alocação voluntária de migrantes/refugiados venezuelanos que estão nos estados de Roraima (RR) ou do Amazonas (AM) para outros municípios e capitais brasileiras, com possibilidades de melhores oportunidades de ingresso no mercado de trabalho. Há quatro modalidades de interiorização: saída de abrigos em Roraima para centros de acolhida e integração na cidade de destino; reunificação familiar; reunião social e vaga de emprego sinalizada. Ver informações em: <https://data2.unhcr.org/es/documents/download/72086>.

enfrentam e como eles se mobilizam para lidar com essa situação e diminuir os impactos que a precariedade digital acarreta às suas experiências cotidianas. Para isso, observamos as experiências vivenciadas pelos venezuelanos por meio de duas perspectivas teóricas-conceituais, que se complementam nesta discussão: a Precariedade da Informação (WALL; CAMPBELL; JANBEK, 2017) e a Resiliência Digital (UDWAN; LEURS; ALENCAR, 2020).

As descobertas revelam que a precariedade de informações entre os refugiados venezuelanos é motivada não apenas pelo acesso limitado (ou pela falta) de dispositivos ou conectividade, mas também pela capacidade limitada dos provedores de serviços migratórios criarem práticas confiáveis de comunicação/informação, em conjunto com a população refugiada. Considerando que 85% dos refugiados do globo encontram-se em países em desenvolvimento (ACNUR, 2018) e que cada vez mais serviços, capacitações e trâmites burocráticos são realizados de forma digital é preciso refletir: digital para quem? Reconhecer os desafios de acesso às TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação) e conectividade digital em contextos de deslocamento forçado é fundamental para o exercício da cidadania e do direito à comunicação.

O artigo está dividido em quatro partes, incluindo esta introdução. Iniciamos com uma apresentação sobre o campo de estudo Migração Digital e sobre os conceitos teóricos *precariedade da informação* e *resiliência digital*. Em seguida, descrevemos a metodologia da pesquisa e discutimos os dados coletados a partir da busca cotidiana de informação/comunicação por refugiados venezuelanos, em Boa Vista, capital do estado de Roraima. Por fim, refletimos sobre a importância de ações coletivas no nível local para a formulação de boas práticas digitais e sublinhamos o fortalecimento da participação política e epistemológica dos países do sul global na construção da governança digital migratória.

Precariedade da informação e resiliência digital: um breve diálogo teórico-conceitual

O interesse em compreender a governança digital das migrações transnacionais, ou seja, como os atores utilizam as tecnologias digitais para alcançarem seus objetivos

em contextos de mobilidade, fez com que inúmeras perguntas surgissem: Como pessoas em situação de migração/refúgio utilizam as TICs para se adaptarem a novos ambientes ou manterem laços transnacionais? Como as TICs são utilizadas por Estados, Organizações Internacionais, OIs, OINGs e pelos próprios migrantes para administrarem contextos migratórios? Quais são os riscos na proteção e no monitoramento de dados de pessoas em movimento? Como os refugiados respondem com agência a essas diferentes dinâmicas digitais?

Nesse sentido, alguns estudos demonstram que as mídias digitais facilitam a obtenção de informações sobre empregos, educação, saúde e bem-estar na sociedade de acolhida (ALENCAR, 2019); formação de novas conexões sociais (TUDSRI e HEBBANI, 2015), aprendizado da língua e da cultura no novo país, assim como formação de identidades culturais (LEURS, 2018). Já outros estudos mostram que o não acesso às TICs ou a iliteracia digital podem gerar desinformação e vigilância digital (WALL; CAMPBELL; JANBEK, 2017). O tema do ativismo digital por refugiados e migrantes é amplamente discutido por Cogo (2019). Gillespie et al (2016) resumem que os smartphones, por exemplo, podem ser considerados uma salvação e ao mesmo tempo uma ameaça para os refugiados. Alencar (2020b) apresenta uma ampla revisão literária sobre a utilização de comunicações móveis por refugiados.

As complexidades surgidas a partir de experiências de grupos e locais distintos, colocam a todo vapor as reflexões ontológicas sobre o campo da mídia, comunicação e migração problematizando a universalização e/ou localização dos fenômenos sociais dessa área. Um ponto latente das pesquisas é que elas foram, em sua maioria, realizados com refugiados nos centros europeus (LEURS; SMETS, 2018), em um contexto caracterizado pelo amplo acesso às TICs, ainda que existam locais específicos, onde o acesso possa ser restrito, como os centros de detenção e asilos. Considerando que a maior parte dos deslocamentos forçados internacionais contemporâneos ocorrem entre países do sul global, é necessário ampliar as visões nesses estudos.

Acredita-se que um deslocamento geográfico pode apresentar uma outra realidade digital. Se por um lado, a chegada dos refugiados sírios à Europa despertou a reflexão dos pesquisadores sobre como eles usavam seus smartphones para orientar a viagem; fugir dos possíveis perigos ou adaptarem-se ao novo destino, a migração venezuelana, em

Roraima, mostra pessoas vendendo seus celulares para financiar a viagem e vivendo um sentimento de angústia em território brasileiro por acesso à comunicação/informação (ALENCAR, 2020a).

Uma perspectiva local é significativa para perceber que parte dos problemas digitais enfrentados pelos venezuelanos, também são problemas que acompanham a comunidade de acolhida, como é o caso do nosso *lócus* de estudo. O Estado de Roraima é o único da federação que não participa da rede de transmissão energética que conecta o Brasil e dependia da importação de energia da Venezuela, até 2019 (BORGES, 2019). O estado sofre apagões constantemente, não possui pólos tecnológicos públicos e a qualidade da banda larga é precária.⁵

É nesse contexto que se questiona para quem é, de onde se faz e como é o acesso ao digital quando se trata de pessoas em situação de migração forçada, fora dos grandes centros. É preciso refletir sobre marcadores sociais, vivências coletivas de trajetórias e também as particularidades vividas entre origem-destino no que diz respeito às necessidades e experiências digitais dos recém-chegados. Trata-se de olhar para esse fenômeno como um movimento extenso, como Sayad denominou “um fato social completo”, feito por pessoas que transitam entre o ser emigrante e imigrante, para além dos espaços físicos (SAYAD, 1998).

Cogo, Brignol e Fragoso (2015), em pesquisa sobre acesso e utilização das TICs por migrantes latino-americanos destacam a necessidade de se levar em consideração a diversidade dos contextos e as variedade de interesses e objetivos que motivam seus usos e sublinham a necessidade de políticas e ações flexíveis que atendam à realidade dessas pessoas. Tal perspectiva se preocupa em entender as dinâmicas tecnológicas desde um ponto de vista subjetivo e de agência dos refugiados, ao mesmo tempo em que estabelece uma relação com estruturas sociopolíticas e econômicas em distintos espaços sociais, temporais e geográficos. Decentralizar os estudos sobre as experiências digitais dos refugiados a partir desses locais pode ajustar o debate epistemológico, considerando não

⁵ A tecnologia 4G, por exemplo, chegou a Pacaraima (cidade fronteiriça com a Venezuela) no ano de 2018, por iniciativa social da empresa de telecomunicação Ericsson, em parceria com projeto de extensão Português para Acolhimento, da Universidade Federal de Roraima.

somente uma lente voltada às desigualdades sociais e digitais, mas também às formas de resiliência, resistência, organização e criatividade na utilização das TICs por parte dos refugiados.

Para compreender as necessidades de informação/comunicação no deslocamento forçado de venezuelanos e como eles lidam com esses obstáculos, recorreremos a duas perspectivas teóricas-conceituais que se complementam nesta discussão: a Precariedade da Informação e a Resiliência Digital. A primeira é uma perspectiva de Wall, Campbell e Janbek (2017) que examina as experiências digitais de refugiados sírios em um acampamento na Jordânia e o segundo conceito, Resiliência Digital (UDWAN; LEURS; ALENCAR, 2020), traz um horizonte para além das adversidades e compreende como os refugiados sírios residentes na Holanda, criam táticas digitais para superar os obstáculos do cotidiano.

O termo "precariedade da informação" é definido como: "um estado em que o acesso a notícias, bem como a informações pessoais, por parte dos refugiados, é inseguro, instável e pouco confiável, gerando ameaças potenciais ao seu bem-estar"⁶ (WALL; CAMPBELL; JANBEK 2017, p. 247). Inspirado no trabalho de Butler (2004), que sustenta que a precariedade pode ser induzida pelo fator econômico e político, criando assim, um cenário propício à violência contra grupos específicos, as autoras explicam que os altos custos dos serviços de comunicação são o principal fator que torna as tecnologias inacessíveis às pessoas em situação de deslocamento forçado. Muitos refugiados vivem uma dinâmica de falta de opções entre, por exemplo, colocar crédito no celular ou comprar comida (WALL; CAMPBELL; JANBECK. 2017, p.241).

A partir da observação em um campo de refugiados sírios, as autoras supracitadas (2017, p.241) identificaram cinco áreas de precariedade da informação que eles tentam responder com o celular: acesso à conectividade; prevalência de informações irrelevantes e perigosas; falta de controle da própria imagem em relação à mídia; vigilância, na qual as comunicações são monitoradas e interrupção de apoio social.

⁶ Tradução livre de: "a state in which their access to news as well as personal information is insecure, unstable, and undependable, leading to potential threats to their well-being."

Já o aparato conceitual Resiliência Digital, proposto por Udwan; Leurs; Alencar (2020) apresenta um caminho crítico e centrado na agência dos refugiados. A partir de uma abordagem exploratória do cotidiano, para identificar fontes de resiliência, os autores elaboraram um estudo qualitativo também com refugiados sírios e reconheceram três táticas de resiliência mediadas pelo uso digital: suporte social; acesso à saúde e negociação de identidades. A definição de resiliência é esclarecida como a capacidade, individual ou grupal, de navegar pelo caminho psicológico, social, cultural e físico com recursos que sustentam nosso bem-estar. Diz respeito à capacidade de negociar para que recursos sejam fornecidos em momentos adversos.

Ao considerar as inúmeras possibilidades comunicativas, bem como seus diferentes contextos digitais, os autores (UDWAN; LEURS; ALENCAR, 2020) refletem sobre um conhecimento amplo do termo resiliência digital a partir de experiências subjetivas das transformações/ negociações, bem como dos desafios, obstáculos e expectativas do cotidiano dos refugiados sírios.

Ambas discussões, embora refletidas a partir de subjetividades e contextos diferentes, são pautadas por vulnerabilidades e práticas digitais que os refugiados enfrentam e criam em suas experiências diárias. Não se tratam de histórias de empoderamento por meio do acesso às TICS, contudo de negociações constantes sobre como se inserir em uma sociedade conectada. Entre a precariedade e a resiliência, analisamos as particularidades inerentes à busca de informação/comunicação por venezuelanos em situação de deslocamento forçado em Roraima.

Metodologia

A metodologia da pesquisa, de caráter qualitativo, envolveu diferentes métodos de coleta de dados: observações de campo presenciais e online, entrevistas abertas, aplicação de questionários e realização de grupos focais. A partir de um plano participativo, a pesquisa de campo ocorreu entre julho de 2018 e dezembro de 2019, em pontos da cidade de Boa Vista, sugeridos pelos refugiados venezuelanos, no que diz respeito ao acesso à informação/comunicação: Centro de Referência ao Refugiado e Imigrante da Universidade Federal de Roraima/ACNUR (CRI-UFRR/ACNUR); abrigos

da Operação Acolhida; Posto de Interiorização e Triagem (PITRIG) ocupações espontâneas, lan houses, Rodoviária Internacional de Boa Vista.

A aplicação de questionários ocorreu no Centro de Referência ao Refugiado e Imigrante (CRI-UFRR/ACNUR) com 120 participantes venezuelanos, em situação de deslocamento forçado. Nesse mesmo local, foram realizados 3 grupos focais, com seis participantes cada, sobre a temática do acesso à comunicação/informação. Entrevistas abertas foram realizadas com 8 refugiados, sendo quatro homens e quatro mulheres que utilizavam os serviços de comunicação da Rodoviária de Boa Vista, das lan houses da região central da cidade e dos vendedores de chamadas ambulantes situados em uma das principais avenidas da cidade, Avenida General Ataíde Teive.

A faixa etária dos participantes situa-se entre 18 e 64 anos, buscou-se equidade entre número de homens e mulheres integrantes, há variações na formação escolar (de ensino básico incompleto à graduação); locais de habitação diversificados (situação de rua, aluguel de apartamentos, abrigos e ocupação espontânea) e tempo de chegada ao Brasil variando entre dois meses e três anos. Estudos exploratórios foram realizados de forma online, nos grupos de facebook e, de forma presencial, nos principais pontos da cidade.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética da Universidade Federal de Roraima e está cadastrada na Plataforma Brasil por meio do projeto “Novas tecnologias, conectividade digital e a adaptação de migrantes/refugiados venezuelanos em Roraima - Brasil”. Os nomes apresentados são fictícios para preservar a privacidade dos participantes.

Entre a precariedade e a resiliência: venezuelanos em busca de informação/comunicação em Roraima

Dados dos questionários e dos grupos focais realizados no Centro de Referência ao Refugiado e Imigrante da UFRR/ACNUR apontam para existência de um cenário marcado pela precariedade da informação entre refugiados venezuelanos que chegam a Roraima. Os dados revelaram, por exemplo, que 96% dos entrevistados possuíam acesso

fácil à internet antes do processo migratório e que utilizavam a rede de suas casas, locais de trabalho e estudos. Com a chegada ao Brasil, 70% passaram a buscar outras táticas para o acesso, sendo os principais meios: o uso de lan houses (21%) e o uso de sinal aberto (39%).

Quase todos os participantes, 98%, afirmaram que gostariam de ter mais acesso à internet e, pouco menos, 96% acreditam que uso das redes sociais e aplicativos ajudam na adaptação no Brasil. Seguindo a análise, 58% responderam ter acesso a um celular. Entre aqueles que não possuem um dispositivo eletrônico, a principal forma de acesso é a utilização compartilhada, sendo 62% de amigos/familiares/conhecidos. Os principais canais de comunicação/informação utilizados apontados pela maioria foram as redes sociais Facebook e WhatsApp. O relato da venezuelana Suky Padilha (35 anos), que estava em Boa Vista há quase um ano e trabalhava como diarista, é um exemplo sobre como a necessidade de comunicação encontra-se entre as prioridades básicas de sobrevivência em um contexto de precariedade:

Depois de terminar um trabalho eu comprei um telefone usado, estávamos precisando de muitas coisas, como colchão e até mesmo comida, mas o telefone era mais importante porque assim podia ter uma comunicação com a minha família pelo Facebook ou WhatsApp. Agora me sinto muito melhor, porque se eu quiser saber sobre eles eu só preciso enviar uma mensagem de voz ou uma mensagem de texto e sei que receberei uma resposta.

A partir desse cenário de dificuldade de acesso às TICs e conectividades por refugiados venezuelanos, observamos as táticas empreendidas por eles para superar os obstáculos diários relacionados a busca por informação/comunicação. Considerando o contexto de precariedade que permeia o deslocamento forçado de venezuelanos em Roraima identificamos três táticas de resiliência digital a partir de experiências do cotidiano: (1) *compartilhamento de celulares*; (2) *utilizações de serviços de comunicação oferecidos pela resposta humanitária* e (3) *uso das redes sociais*.

As ações de *compartilhamento de celulares* tornaram-se comuns no contexto migratório venezuelano, notamos que refugiados que possuem telefone, o empresta para outras pessoas, familiares ou não. Além do compartilhamento gratuito do aparelho, observamos uma outra categoria: o compartilhamento cobrado a baixos custos, pelos

chamados *vendedores ambulantes de llamadas* que se concentram nos pontos mais movimentados de Boa Vista.

Em entrevistas realizadas com refugiados que emprestam os seus telefones, foram relatadas regras de utilização para organizar essa dinâmica, como por exemplo: não abrir mensagens do WhatsApp enviadas por ou para outras pessoas; permissão do proprietário para referenciar o número do telefone em currículos; estabelecimento de horários para ver mensagens ou fazer/receber ligações; ajuda na vigilância do celular enquanto são carregados nos pontos de energia elétrica dos abrigos; compra compartilhada de recarga.

Leonansky Bardales (27 anos), que estava há 9 meses morando no Abrigo Jardim Floresta, relatou ter comprado um celular após fazer diárias descarregando mercadorias para um supermercado em Boa Vista. Sua fala compartilha a experiência de solidariedade na dinâmica de compartilhamento de celular entre os moradores do abrigo e a busca por conectividade gratuita:

Eu moro no abrigo, vejo que há muitas pessoas que não têm telefone e sempre tento dar um pouco de apoio. Tem muita gente que quer fazer vídeo chamadas e eu digo: eu não tenho saldo suficiente, mas se você quiser, vamos para a Praça das Águas, lá tem Wi-Fi gratuito e assim eles se comunicam com os pais ou filhos. Todas as noites eu gasto muito tempo nisso, porque vejo que as pessoas realmente precisam desse momento.

Já o compartilhamento cobrado pode ser observado nos pontos mais movimentados da cidade. São venezuelanos que, identificados com uma placa pendurada no pescoço, com o escrito *llamadas*, cobram um valor considerado adequado por aqueles que utilizam o serviço, como é o caso de Duben Milagros: *eu uso aqui porque não precisa ficar horas na fila das chamadas gratuitas e falo o tempo que eu quero, sem gastar tanto dinheiro como ali, na lan house*⁷. Seja como prática

⁷ Diversas lan houses modestas surgiram em Boa Vista no contexto migratório. Além do acesso à internet, oferecem chamadas e serviços burocráticos: solicitação de refúgio, matrículas em escolas, impressão de documentos, produção de currículos agendamento para a carteira de trabalho, etc. Os valores cobrados são considerados altos pelos venezuelanos entrevistados. O minuto da chamada para a Venezuela por WhatsApp custa R\$ 0,50. Ainda é possível observar esses locais como espaços exploradores de acolhimento. Cobra-se por serviços de higiene como banho (R\$ 4,00) ou utilização do vaso sanitário (R\$ 0,50). Em algumas lan houses são oferecidos serviços de cabeleireiro e barbearia nas calçadas.

solidarística ou como prática de uma economia informal de sobrevivência, o compartilhamento de celulares pode ser visto como uma tática de resiliência digital criada pelos refugiados venezuelanos para driblar as adversidades estruturais do novo local e agenciarem bem-estar coletivo.

O segundo tipo de resiliência observado, *utilizações de serviços de comunicação oferecidos pela resposta humanitária*, evidencia as experiências diárias de refugiados em três projetos de telefonia/conectividade oferecidos pelas ONGs Télécóms Sans Frontières⁸ (TSF) e Comitê Internacional da Cruz Vermelha⁹ (Restabelecimento de Laços Familiares- RLF) e pelo Projeto de Extensão Conectate¹⁰ (UFRR). Todos os projetos são gratuitos e específicos para refugiados/migrantes venezuelanos. Em comum, eles compartilham uma demanda robusta no atendimento ao público e desafios na melhoria dos serviços relacionados ao tempo de uso e privacidade, conforme relatado pelos entrevistados.

A exposição de Maria Urbina (23 anos) desempregada, em situação de rua com sua família, desde que chegaram a Boa Vista havia dois meses, compartilha como é a utilização do serviço de telefonia TSF. Sua fala contempla a dinâmica do amplo tempo de fila e do escasso tempo de uso do serviço: *é muito rápido, quando vemos já está mudo e no dia seguinte tem que pegar a fila de novo*. A mesma observação também foi relatada por Lisbeth Urbina (43), vendedora ambulante, que estava há um ano e dois meses morando em Boa Vista. Usuária frequente do RLF, conta que criou com a família um método engenhoso para ter mais tempo de fala:

Há tantas coisas que queremos conversar com nossa família que apenas três minutos não são suficientes, então eu sempre venho aqui com meu marido e minha irmã e seguimos juntos na fila. Na hora que cortam a conversa, meu marido e minha irmã, que são os próximos da fila, ligam novamente para o mesmo número e a conversa continua, depois eles me contam.

⁸ A TSF atuou na resposta humanitária por um ano e encerrou suas operações por falta de financiamento.

⁹ O RFL oferece serviços de chamadas, acesso à internet e recargas de baterias, em 17 postos de atendimento. São disponibilizados três minutos por chamada ou acesso à internet, os usuários têm direito a uma senha por dia e não é permitido falar sobre assuntos políticos.

¹⁰ O projeto de Extensão Conectate oferece serviço de internet livre, por 15 minutos, por meio de três tablets, no CRI.

No caso do Projeto Conectate, três procedimentos burocráticos relacionados à questão da migração/refúgio - senha para carteira de trabalho, matrícula em escola municipal e solicitação de refúgio pelo sistema online Sisconare¹¹ - foram observados com frequência, não somente entre aqueles que não possuem acesso à conectividade, mas também entre aqueles que possuem, mas não conseguem realizar os processos devido à dificuldade da língua ou à falta de literacia digital.

Assim, as táticas de resiliência empreendidas para a utilização desses serviços demonstram o quão essencial eles são em contextos de emergência, marcados pela vulnerabilidade digital. É importante ressaltar que embora esses projetos de comunicação pretendam auxiliar, eles também reforçam a falta de controle dos refugiados ao limitarem tempo, tema e espaço para exercer o direito à comunicação (WALL; CAMPBELL; JANBEK 2017).

A última tática de resiliência digital analisada é o *uso das redes sociais*. Trata-se de uma tática coletiva, também mobilizada de forma individual, considerando que pessoas em situação de migração/refúgio produzem informações sobre suas experiências, constantemente. O recorte empreendido é bastante limitado, identificamos os grupos no Facebook criados por venezuelanos em Boa Vista e coletamos alguns exemplos sobre como os usuários relatam suas experiências de participação neles.

Uma pesquisa exploratória online constatou oito grupos com as palavras-chaves *Venezuelanos en Boa Vista*. O maior deles, em número de integrantes, conta com 78 mil inscritos e chega a postar mais de 1000 publicações diariamente. Em entrevista Marcel Guadalajara (21 anos), que tinha chegado há 9 meses em Boa Vista e trabalhava como barbeiro, afirmou que participava de um desses grupos e que o espaço o ajudou a encontrar as informações que necessitava e não havia encontrado com os provedores de serviços migratórios: *Eu queria saber como fazer o cadastro para ser interiorizado e fui no Centro de Referência e lá me disseram que era na OIM, que me disse que era no*

¹¹ O Sisconare foi implantado pelo Governo Federal Brasileiro em 2019. O solicitante precisa ter acesso a um aparelho digital conectado para preencher um formulário disponível somente em Língua Portuguesa. A implementação do serviço online, em um contexto de precariedade digital, como o caso de Roraima, reforça ainda mais a marginalização de pessoas em vulnerabilidade social.

PITRIG. Daí eu joguei no grupo e um monte de gente me respondeu na hora, foi muito melhor.

A dificuldade de construir uma agenda de informação eficiente entre refugiados e atores da resposta humanitária traz como consequência a falta de prioridade sobre o que é fundamental compartilhar (VOIGTS;WATNE, 2018). É como se as informações oficiais fossem produzidas para um público com necessidades pré-determinadas, fazendo com que os refugiados construam outros meios para alcançar seus objetivos, como revela a experiência de grupo de Georgina Hernandez (29 anos), que estava em Boa Vista há um ano e meio e trabalhava como garçonne:

A fronteira estava fechada e eu precisa saber se existia uma outra forma da minha irmã chegar em Boa Vista, ela estava desesperada para sair da Venezuela com meu sobrinho. Eu coloquei isso no grupo, porque eu não podia fazer essa pergunta para a ONU, nem para a polícia federal, claro. Várias pessoas no grupo ofereceram serviços de transportes por preços bem caros. Então uma pessoa me mandou mensagem no privado falando que tentar atravessar a fronteira por outro caminho era muito perigoso, daí eu liguei para minha irmã e falei para ela esperar.

Destaca-se também que a produção de informação pela própria população refugiada aponta um caminho de transformação possível do cotidiano, marcada pela solidariedade, organização e autonomia em nível coletivo. Cogo (2010) ilumina essa discussão ao analisar as práticas do que denomina de *Comunicação cidadã transnacional*, ou seja, as dinâmicas de gestão, produção e circulação de informações cotidianas, por pessoas em situação de migração:

Esses recursos podem estar se convertendo, portanto, em fontes de produção e manutenção de redes de migrantes, que, ao assumirem um caráter mais ou menos solidarístico e/ou coletivo, vão conformando modos próprios, e ainda pouco estudados, de usos das tecnologias da Comunicação para a atuação de espaços de construção de Comunicação cidadã transnacional (2010, p.101).

De tal forma, a partir das experiências diárias dos refugiados venezuelanos identificamos que o *compartilhamento de celulares; utilizações de serviços de comunicação da resposta humanitária e formação de grupos nas redes sociais* foram algumas formas de resiliência digital encontradas para lidar com as adversidades causadas pelo contexto de precariedade da informação no qual estão inseridos. Entre a precariedade e a resiliência situa-se a necessidade de um sistema de comunicação/informação pensado em conjunto e que preze pela autonomia dos refugiados a partir de suas vivências.

Conclusão

À luz dos estudos sobre migração digital, o artigo analisou os principais desafios e meios encontrados para se ter acesso à informação/comunicação segura por refugiados venezuelanos que chegam ao Brasil pelo estado de Roraima. Por meio de um estudo multi-metodológico, trilhamos os caminhos que transitam entre a precariedade e a resiliência, no que se refere à necessidade básica humana de se comunicar e estar informado. O termo precariedade da informação, foi utilizado para demonstrar como a vulnerabilidade da população venezuelana é consequência tanto da falta do acesso a aparelhos digitais e conectividade como da qualidade da informação que chega até eles. Por outro lado, a resiliência digital reforça que é fundamental a prerrogativa da autonomia dos refugiados e que a concretização dessa ação é um esforço coletivo.

Notamos que o acesso à informação/comunicação para os refugiados venezuelanos é tão importante quanto o acesso à comida e moradia. Entendemos que justificar a precariedade da informação pelo viés da vulnerabilidade socioeconômica resolve apenas uma pequena parte do problema, quando não culpabiliza uma parcela da população por uma questão estrutural da ordem migratória. É preciso repensar a ação dos atores do contexto migratório em produzir/compartilhar amplamente informação segura.

Em um nível global, onde os países em desenvolvimento se tornaram o *lócus* de percursos cada vez mais intensos de refugiados/migrantes (BAENINGER, 2018), acreditamos ser fundamental uma reorientação das políticas digitais a partir das vivências nos percursos sul-sul. Em um panorama de proliferação de soluções digitais para refugiados, há de se cuidar para que o (não) acesso às TICs sirva para ampliar as desigualdades sociais. Para isso, é preciso que refugiados, prestadores de serviço migratório e atores da sociedade de acolhida exercitem um diálogo horizontal para que as respostas práticas aos desafios digitais migratórios sejam efetivas.

Essa mesma dinâmica é válida para futuras reflexões epistemológicas sobre o uso do digital nos assuntos migratórios. A intensidade dos deslocamentos forçados no sul global é uma oportunidade para intensificar também os movimentos de des-ocidentalizações nessa área. Nada mais coerente que perspectivas acadêmicas e cosmológicas situadas no sul global tenham um papel de peso nessa ordenação.

Orquestrar coletivamente a governança digital migratória para a autonomia e o bem-estar das pessoas em deslocamento forçado é imperativo.

Referências

ACNUR. Deslocamento forçado atinge recorde global e afeta uma em cada 113 pessoas no mundo. Disponível em:

<<https://www.acnur.org/portugues/2016/06/20/deslocamento-forcado-atinge-recorde-global-e-afeta-uma-em-cada-113-pessoas-no-mundo/>> Acesso em: 05 dez. 2019.

ALENCAR, A. Refugee integration and social media: a local and experiential perspective. **Information, Communication & Society**, v. 21, n. 11, 2018. Disponível em:

<<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/1369118X.2017.1340500?needAccess=true>>. Acesso em: 23 out. 2019.

_____. Digital Place-Making Practices and Daily Struggles of Venezuelan (Forced) Migrants in Brazil. In K. Smets, K. Leurs, M. Georgiou, S. Witterborn and R. Gajjala (Eds), **Handbook of Media and Migration**, Sage, 2020a.

_____. Mobile communication and refugees: An analytical review of academic literature. **Sociology Compass** published by John Wiley & Sons Ltd, 2020b. Disponível em <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/soc4.12802>> Acesso em: jun. 2020b.

BAENINGER, Rosana. Contribuições da academia para o pacto global da migração: o olhar do sul. In: BAENINGER, R.; BÓGUS, L.R.; MOREIRA, J.; VEDOVATO, L.R.; FERNANDES, D.; SOUZA, M. R.; BALTAR, C.S.; PERES, R.G; WALDMAN, T.C.; MAGALHÃES, L.F.A. (Org.). **Migrações Sul-Sul**. Nepo/Unicamp, 2018. Disponível: <https://www.nepo.unicamp.br/publicacoes/livros/mig_frontereiras.pdf> Acesso em: 25 nov. 2019.

BORGES, André Sem energia da Venezuela e isolada, distribuidora de Roraima já acumula dívida de 286 milhões. **Estadão**, 17 out. 2019. Disponível em: <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,privatizada-distribuidora-de-roraima-ja-acumula-divida-de-r-286-milhoes,70003052775>. Acesso em: 15 abr. 2020.

BUTLER, Judith. **Precarious Life: The Powers of Mourning and Violence**. New York: Verso, 2004.

COGO, Denise. Communication, migrant activism and counter-hegemonic narratives of Haitian diaspora in Brazil. **Journal of Alternative & Community Media**, v. 4, n. 3, p. 71-85, 2019.

COGO, Denise. A Comunicação cidadã sob o enfoque do transnacional. **Intercom-Revista Brasileira de Ciências da Comunicação** 33 (1), 81, 2010. Disponível em: <[file:///C:/Users/Home/Downloads/148-144-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Home/Downloads/148-144-1-PB%20(1).pdf)> Acesso em: 20 jan. 2020.

COGO, Denise; DUTRA-BRIGNOL, Liliane; FRAGOSO, Suely. Práticas cotidianas de acesso às TIC: outro modo de compreender a inclusão digital. **Palavra Chave**, Chia, v. 18, n. 1, pág. 156-183, janeiro de 2015. Disponível em <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-82852015000100007&lng=en&nrm=iso>. acesso em 16 de agosto de 2020.

GILLESPIE, M.; AMPOFO, L.; CHEESMAN, M.; BECKY, F.; ILIADOU, E.; ISSA, A.; OSSEIRAN S.; SKLEPARIS, D. (2016). Mapping Refugee Media Journeys. Smartphones and Social Media Networks. **Research Report The Open University / France Medias Monde**, 2016.

HARRELL-BOND, B. **Imposing Aid: Emergency Assistance to Refugees**. Oxford University Press, 1986.

LEURS, K. Migration infrastructures. In K. Smets, K. Leurs, M. Georgiou, S. Witteborn; R. Gajjala (Eds.), **The Sage Handbook of Media and Migration**. Sage, 2020.

LEURS, K.; SMETS, K. Five questions for digital migration studies: Learning from digital connectivity and forced migration in (to) Europe. **Social Media+ Society**, v. 4, n. 1, 2018. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2056305118764425>>. Acesso em: 18 dez. 2018.

REACH. **Venezuelan Migration in Northern Brazil: Information Needs Assessment**. 2018. Disponível em: <<https://data2.unhcr.org/en/documents/details/69160>> Acesso em: dez. 2018.

R4V - **Information and Communication Needs Assessment**. 2020. Disponível em: <<https://r4v.info/en/documents/details/73683>>. Acesso em 02 fev. 2020.

R4V - **Regional Refugee and Migrant Response Plan January - 2021**. Disponível em: <<https://data2.unhcr.org/es/documents/download/82927>>. Acesso em: 05 mai 2021.

SAYAD, Abdelmalek. **A imigração ou os paradoxos da alteridade**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1998.

TUDSRI, P.; HEBBANI, A. ‘Now I’m Part of Australia and I Need to Know What Is Happening Here’: case of Hazara male former refugees in Brisbane strategically selecting media to aid acculturation. **Journal of International Migration and**

Integration, v. 16, 2015. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/267927414_'Now_I'm_Part_of_Australia_and_I_Need_to_Know_What_Is_Happening_Here'_Case_of_Hazara_Male_Former_Refugees_in_Brisbane_Strategically_Selecting_Media_to_Aid_Acculturation>. Acesso em: 1 mai. 2020.

UDWAN, G., LEURS, K., ALENCAR, A. Digital resilience tactics of Syrian refugees in the Netherlands: Social media for social support, health, and identity. **Social Media + Society**. Advanced online publication, 2020. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2056305120915587>>. Acesso em: 20 mai. 2020.

VELASCO, Soledad Álvarez, PEDONE, Claudia; MIRANDA, Bruno. Movilidades, control y disputa espacial. La formación y transformación de corredores migratorios en las Américas. **Periplos - Revista de Investigación sobre Migraciones**. v. 5, n. 1, p. 4-27, n. 1, 2021

VOIGTS, Matt; WATNE, Audrey. Seeking ‘Common Information’ Among Refugees, Program Workers, and Academic Researchers. **for(e)dialogue** 2, no 1. 29-49, 2018. Disponível em: <<https://journals.le.ac.uk/ojs1/index.php/4edialog/article/view/605>>. Acesso em: 20 de mar. 2018.

WALL, M.; CAMPBELL, M.O.; JANBEK, D. Syrian refugees and information precarity. **New media & society**, v. 19, n. 2, p. 240-254, 2017. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/333486550_Information_Precarity_and_Refugees>. Acesso em: 18 jan. 2019.

