

Repensando as desigualdades digitais: as promessas da web 2.0 para os marginalizados

RESUMO

As plataformas Web 2.0 iniciaram uma nova era na Web com promessas de capacitar seus usuários, promover a criatividade e democratizar a produção de informação (O'REILLY, 2007). Essa retórica tecno-otimista levou o público em geral à noção de que tais plataformas proporcionariam grandes mudanças sociais. Embora a Web 2.0 forneça ferramentas que possa proporcionar a cidadania e a capacitação de seus usuários, esse estudo questiona tais promessas emancipadoras, principalmente em relação às pessoas que enfrentam a marginalização social e digital. Para explorar essa problemática, foi realizado uma etnografia no período de dez meses nas favelas do município de Vitória - ES, Brasil, para estudar as práticas e experiências dos moradores das comunidades na Web 2.0. Analisa-se como a Web 2.0 permitiu aos residentes da favela a capacidade de protestar nas ruas e atravessar as fronteiras sociais, mas quando isso aconteceu, eles enfrentaram algo muito mais forte: exclusão social, brutalidade policial contra negros e pobres e engajamento civil limitado. Esse estudo visa expandir nossa compreensão sobre a capacidade de transformação que a Web 2.0 pode (e não pode) fazer em termos de mudança social e inclusão digital.

PALAVRAS-CHAVE: Desigualdade Digital. Web 2.0. Etnografia. Favela. Desigualdade Social.

David Nemer
david.nemer@uky.edu
University of Kentucky - Kentucky, EUA.

INTRODUÇÃO

As plataformas Web 2.0 iniciaram uma nova era na Web com promessas de capacitar seus usuários, promover a criatividade e democratizar a produção de informação (O'REILLY, 2007). Essa retórica tecno-otimista levou o público em geral à noção de que as plataformas Web 2.0, como as mídias sociais, proporcionariam grandes mudanças sociais, nas quais promoveriam discussões e atividades democráticas e inclusivas (NEMER, D., 2016). Conforme avaliado por Brake (2014), muitos autores de livros contemporâneos e meios de comunicação populares presumem que as plataformas da Web 2.0 são inerentemente benéficas ou, no mínimo, desempenham um papel benigno na sociedade. Por exemplo, estudos e noticiários que vão desde as "revoluções do Twitter" no Egito e no Irã (HOWARD; HUSSAIN, 2011; MANSOUR, 2012), até superar a exclusão digital em países em desenvolvimento (KAPLAN; HAENLEIN, 2010; MORGAN, 2011). Porém esses relatos enfatizam o papel ativo e fundamental da Web 2.0, como se suas plataformas tivessem agência própria para promover o progresso social¹.

No entanto, a Web 2.0 também foi alvo de fortes críticas por parte de estudiosos que estavam preocupados em fornecer uma análise mais realista e fundamentada dos usos da internet (BOYD, 2014; FUCHS, 2012; HARGITTAI, 2002; ITO et al., 2010). Uma vertente de pesquisa, especialmente focada na internet em países em desenvolvimento, desafiou essa visão positivista da Web 2.0 (KAMEL, 2014; MCLENNAN, 2015; RANGASWAMY; NAIR, 2012; WYCHE; FORTE; YARDI SCHOENEBECK, 2013). Embora esses estudos reconheçam a Web 2.0 como uma ferramenta que pode proporcionar cidadania e capacitação de seus usuários, eles questionam tais promessas emancipadoras, principalmente em relação às pessoas que enfrentam a marginalização social e digital, pois elas ainda não usufruíram de tais benefícios. Este estudo une, fortalece e amplia tais abordagens críticas da Web 2.0, concentrando-se no uso de mídias sociais por moradores de favelas. Este estudo busca ampliar a compreensão do que a Web 2.0 pode e não pode proporcionar em termos de mudança social. Para explorar essa problemática, foi conduzida uma etnografia de dez meses, incluindo observações de pessoas, grupo focal e 56 entrevistas semi-estruturadas de residentes de favelas no município de Vitória, Espírito Santo, Brasil, a fim de estudar engajamentos e práticas na Web 2.0 dos moradores de favelas. O trabalho de campo centrou-se em quatro Centros de Tecnologia Comunitária (CTCs), duas casas LAN Houses e dois Telecentros.

Neste artigo, analisa-se dois casos que ilustram os affordances da Web 2.0 e até que ponto eles promovem a mudança social para os moradores de favelas²: (1) "Rolézinhos", onde jovens de classes mais baixas se organizaram no Facebook para se encontrarem e passearem em shoppings - lugares tradicionalmente associados com brancos e ricos; e (2) "Os protestos de junho de 2013", onde alunos e classes mais influentes do Brasil organizaram protestos nas redes sociais e, devido às desigualdades sociais e digitais em Vitória, os residentes da favela tiveram uma experiência limitada nesses protestos. Nesses dois casos, mostra-se como a Web 2.0 permitiu que os residentes da favela protestassem e cruzassem fronteiras sociais, mas quando isso aconteceu, eles enfrentaram algo muito mais

forte: exclusão social, brutalidade policial contra negros e pobres e engajamento político limitado.

METODOLOGIA

A etnografia é uma metodologia adequada para compreender melhor os entendimentos culturais dos valores em que a tecnologia pode fornecer. Devido à natureza e ao contexto deste estudo nas favelas de Vitória, ES, Brasil - esta pesquisa se apropria do tom e da responsabilidade ética encontrada em um grupo específico da metodologia, que se chama etnografia crítica (CARSPACKEN, 2013; DENZIN, 2001; GORDON; HOLLAND; LAHELMA, 2001; MADISON, 2012). A etnografia crítica baseia-se em teorias sociais e críticas que assumem que a sociedade é estruturada por classe e status, e essa estrutura mantém a opressão dos grupos marginalizados. Ela também tem a responsabilidade ética de lidar com processos de injustiça, como os vividos pelos moradores da favela, e para trazer ao centro retóricas e experiências dos oprimidos.

A etnografia crítica proporciona à pesquisa um sentido e compromisso com base em princípios de liberdade humana, bem-estar e compaixão pelo sofrimento de seres humanos (MADISON, 2012). Ela fornece ao pesquisador uma ferramenta para resistir à domesticação e reposiciona a mentalidade do pesquisador de "o que é" para "o que poderia ser" (DENZIN, 2001). Ela coloca as pessoas marginalizadas no centro da pesquisa e postula que as próprias pessoas é quem devem definir o que é relevante e importante - o que naturalmente resulta em uma pluralidade de pontos de vista. Como recomendado na etnografia, este artigo evita uma abordagem de cima para baixo. Os objetivos e as hipóteses não são definidos a priori, mas sim aplicados em um processo aberto de deliberação pública que coloca as opiniões das pessoas cujas vidas são afetadas no centro da pesquisa.

O local do campo para esta pesquisa foi as favelas vizinhas de Gurigica, São Benedito, Bairro da Penha e Itararé, localizadas na cidade de Vitória, capital do estado do Espírito Santo, no Brasil. Favelas são considerados lugares "irrelevantes" para estudar tecnologia já que estão fora dos principais centros econômicos, tecnológicos e políticos. Embora estejam na periferia, estudar lugares "irrelevantes" nos permite aprender muito sobre o lugar e sua persistente importância na "economia do conhecimento" de hoje (TAKHTEYEV, 2012). Assim como outras favelas urbanas, essas favelas se encaixam em um assentamento urbano típico não autorizado e informal. São áreas ocupadas por posseiros e muitas vezes faltam serviços públicos ou de urbanização. Devido à ausência do Estado, grupos armados controlam o tráfico de drogas e usam da violência para impor contratos e manter o poder (FERRAZ; OTTONI, 2014). Esses cartéis mantêm a ordem na favela através da aplicação de suas próprias leis. Os traficantes são respeitados pelos moradores porque criam um ambiente em que segmentos críticos da população local se sentem seguros apesar de altos níveis de violência (PERLMAN, 2010).

As favelas mais famosas no Brasil, como a Rocinha e Cidade de Deus, estão na cidade do Rio de Janeiro, e para preparar a cidade para ser um local "pacífico" para a Copa do Mundo em 2014 e os Jogos Olímpicos de 2016, a polícia começou um processo de pacificação onde houve uma tentativa de capturar traficantes de

drogas do Rio. Aqueles que escaparam, tentaram se esconder dentro de favelas nas cidades vizinhas, como Vitória (DO VAL, 2012). A presença de traficantes do Rio nas favelas de Vitória as transformaram em uma zona de guerra. Assim, realizar a etnografia em tais áreas foi desafiador e arriscado. Por exemplo, durante o processo o pesquisador encontrou-se no meio de três tiroteios entre gangues rivais; no entanto, devido à boa vontade e assistência de líderes comunitários foi possível ter acesso às favelas, aos proprietários das LAN Houses e aos Agentes de Inclusão Digital, que eram residentes locais, permitindo assim conhecer o campo da pesquisa e ganhar confiança com os informantes-chave.

A maior parte da população de Gurigica, São Benedito, Bairro da Penha e Itararé contam com LAN Houses e Telecentros para acessar computadores e a Internet. O trabalho de campo foi realizado em duas fases: a primeira fase foi de junho a julho de 2012, onde foi realizado um estudo exploratório para se analisar a viabilidade de uma etnografia no local e criar os primeiros contatos, e a segunda fase de abril a outubro de 2013, onde foi realizada a etnografia em si. Este trabalho de campo se concentrou em quatro Centros de Tecnologia Comunitária (CTCs): duas LAN Houses (Life Games, em Itararé e Guetto, em Gurigica), e dois Telecentros (um em Itararé e outro em São Benedito). Foram visitados dois CTCs por dia, cinco vezes por semana e, em seguida, alternou-se os CTCs na semana seguinte. Esta alternância semanal aconteceu até o final do trabalho de campo e permitiu otimizar o tempo gasto em cada CTC. Os dados coletados para este artigo foram extraídos de observações de usuários, notas de campo, interações de Facebook e 14 entrevistas semi-estruturadas em cada CTC (com uma média de 35-60 minutos por entrevista). Os usuários selecionados visitaram os CTCs pelo menos duas vezes por semana, 30 eram do sexo feminino e 26 eram do sexo masculino e se encaixavam em duas faixas etárias: 15-24 e 25-45. Também foram produzidas entrevistas e interações via Facebook com os proprietários de LAN Houses e os Agentes de Inclusão dos Telecentros.

Durante o tempo deste estudo, foi mantida permanência na cidade de Vitória onde também é cidade natal do pesquisador. A residência era próxima do campo da pesquisa, que estava a apenas 20 minutos a pé (cerca de dois quilômetros de Itararé). A moradia era localizada em um bairro nobre e, apesar da proximidade com a favela, não se conhecia a área de estudo. No entanto, isso criou uma distância útil que, quando combinada com a empatia desenvolvida na abordagem, permitiu ver detalhes além do que seria considerado banal ou desinteressante no campo. O pesquisador estava ciente das diferenças de poder e status que a formação acadêmica e origem trariam: masculino, classe alta e também pesquisador. No entanto, para aliviar as barreiras que tais diferenças poderiam ter causado, abordou-se as pessoas como "parceiros conversadores": ouvindo com coração e mente abertos e recebendo gentilmente o que eles tinham em expressar (RUBIN; RUBIN, 2011). Implicando assim em uma conversa sem preconceitos onde se aceita o papel social do outro. Essa atitude é percebida como sendo totalmente comprometida com a arte de ouvir com simpatia, em que o pesquisador está pensando ativamente sobre o que está sendo expresso. Essa dinâmica evitou a rígida repetição de perguntas e respostas que são convencionalmente conduzidas em entrevistas formais (MADISON, 2012).

As primeiras 21 entrevistas foram gravadas usando um gravador de áudio do modelo Tascam DR-05, e as 35 entrevistas finais foram realizadas usando o Google Glass. Os entrevistados estavam cientes dos dispositivos de gravação e

forneceram o consentimento informado. Os dispositivos de gravação foram mudados em resposta às demandas dos traficantes que não gostaram da semelhança do Tascam DR-40 com uma arma de choque, e não queriam o dispositivo em seu território. O Google Glass, no entanto, não parecia ser um problema para os traficantes, já que eles desconheciam o que era. Todos os nomes mencionados neste artigo foram alterados para proteger o anonimato.

As entrevistas, notas de campo e dados de observação foram codificadas utilizando software MaxQDA, o que possibilitou visualizar e organizar os dados. Foi realizado uma análise temática e identificados padrões emergentes de uso de mídia social pelos participantes. Com base na análise, escolheu-se as citações e as vinhetas mais representativas de cada tema. Os padrões de uso das plataformas Web 2.0 foram usados para responder as perguntas feitas neste artigo à luz do objetivo de promover a mudança social. Por fim, a abordagem etnográfica buscou situar a apropriação e o uso de tecnologia pelos participantes em suas vidas cotidianas dentro de ricas dinâmicas socio-técnicas que se desenrolaram nos CTCs das favelas.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

“EMPOWERMENT” ATÉ CRUZAR FRONTEIRAS SOCIAIS: A ORKUTIZAÇÃO DOS SHOPPINGS

Os moradores das favelas frequentemente testemunhavam disparos frequentes entre traficantes de diferentes grupos e contra a polícia. Os tiros eram relacionados às guerras territoriais e combate à criminalidade, respectivamente. Caminhar e visitar amigos e familiares nas favelas era altamente perigoso, não só por causa dos tiroteios, mas também porque as fronteiras entre territórios se deslocavam com bastante frequência, já que estavam divididos entre os narcotraficantes em tratados e acordos informais. Era difícil para os moradores saberem qual traficante gerenciava sua área e onde seria seguro para eles ficarem. Esta situação muitas vezes deixou as famílias divididas e incapazes de se comunicar, o que foi uma das consequências de tais "muros invisíveis" estabelecidos pelo narcotráfico. Maria, 45 anos, que frequenta o Telecentro de Itararé resumiu sua experiência:

Minha filha vive com sua família no Bairro da Penha. Eu não consegui vê-la por mais de um mês... Eu vivo em Itararé e não tenho créditos suficientes no meu celular para chamá-la todos os dias... e tentar subir o morro para vê-la é muito arriscado. Eu nunca sei quando toda a casa vai cair... Isso me deixa triste porque não vejo a minha neta de 2 anos crescer... O Telecentro não é ideal porque é limitado, mas me ajudou a manter em contato com elas. Ela vai para a LAN House ao lado de sua casa e nós conversamos no Facebook, trocamos as palavras do Senhor, ela me manda fotos da minha neta e até jogamos algumas vezes... Não é o mesmo que estamos juntos, mas pelo menos eu posso ter certeza de que eles estão seguros.

Os computadores dos CTCs eram amplamente utilizados para fins de entretenimento, como navegar no Facebook. Os informantes de todas as faixas etárias passavam a maior parte do tempo em conversas no chat do Facebook,

assistindo a vídeos, ouvindo música no YouTube, jogando jogos em Flash, ou somente gastando³. Esses tipos de utilização dos CTCs eram importantes porque atraíam as pessoas para o mundo digital e melhoraram suas habilidades tecnológicas, juntamente com apoio à alfabetização, habilidades de busca de informações e de navegação direcionada (NEMER, David, 2018). Eles também ofereciam às pessoas a capacidade de manter seus laços sociais, fornecendo um canal seguro para que eles ficassem em contato com seus parentes e amigos.

Com base nas observações de pesquisa nos CTCs, o Facebook se transformou na principal plataforma Web 2.0 dos usuários; todos os informantes tinham uma conta no Facebook e eram usuários ativos. Pode-se apontar que a popularidade do Facebook foi surpreendente, já que o Orkut era a rede social número 1 no Brasil até 2012 (NEMER, David, 2013; NEMER, David; FREEMAN, 2015). Durante a pesquisa, apenas quatro dos informantes, dos 56, ainda possuíam uma conta no Orkut. Parte do motivo dessa transição foi explicada como uma resposta às tendências sociais:

Hoje em dia você tem que estar no Face [Facebook] para se conectar com a pessoas online e offline. Ninguém pede seu número de telefone mais, todos querem saber se você tem Face. (Jose, 26 anos).

Por volta de 2009, logo quando as classes mais baixas conseguiram ter mais acesso aos serviços básicos e de tecnologia, como a Internet, elas originalmente quiseram fazer parte da rede social do momento, que era o Orkut (CRUZ, 2012). Porém, essa presença na rede social não foi bem recebida pelos primeiros adeptos, que eram pessoas das classes mais altas. Tais usuários criaram várias comunidades no Orkut voltadas ao deboche da maneira como "pessoas pobres" usavam o Orkut (NEMER, David; FREEMAN, 2015). Em tais comunidades, os comentários ridicularizam os hábitos on-line e off-line dos pobres, considerando suas postagens de mau gosto. Havia alguns sites, como PerolasDoOrkut.com.br, dedicados a encontrar e documentar essas "pérolas", e divulgá-las com palavras zombadoras e comentários fora do contexto.

Eu não estou no Orkut... Eu queria estar em vários sites porque eu quero me comunicar com todos. Mas eu tive que sair do Orkut. Eu não me sentia confortável lá... havia várias comunidades zombando os pobres das favelas. Quando você olha as fotos pela primeira vez, elas parecem engraçadas, aí então você percebe que você poderia estar nessas fotos. Eu deixei Orkut antes que eles [sites zombadores] encontrassem minhas coisas e agora eu estou apenas no Face. (Alice, 16 anos).

O acesso e o comportamento das classes mais baixas no Orkut foram rotulados como Orkutização. O termo foi mais tarde estendido para rotular coisas e serviços do dia a dia que se tornaram populares, ou seja, de acesso fácil aos pobres, e que foram "deteriorados" por seus hábitos (REIS, 2014). Como mencionado por Alice, a Orkutização também foi uma das razões pelas quais alguns dos informantes se mudaram para o Facebook - que era apenas em inglês na época e, portanto, mais exclusivo para as classes mais ricas, que possuíam habilidades em inglês. Como observado, as pessoas das favelas migraram para o Facebook ou a escolheram como sua rede social principal, mas o preconceito

persistiu em postagens que falavam sobre a Orkutização do Facebook, como detalhado por Ricardo, 21 anos:

Existem todos os tipos de grupos abertos em que você pode participar no Facebook, como o grupo Utilidade Pública. Eu entrei no grupo, mas só leio as postagens... Não me atrevo a publicar nada. Se puderem, eles debocham da sua aparência, do seu português e, quando tiver uma pergunta, eles vão te chamar de favelado e te dizer para estudar.

Os sites zombadores também se adaptaram a esta mudança de redes sociais; eles mudaram seus nomes para ampliar sua "caça às pérolas dos pobres". Por exemplo, no momento do trabalho de campo, PeroloasDoOrkut.com.br mudou seu nome e URL para apenas Perolas.com. O preconceito on-line sentido pelos moradores das favelas contribuiu para distanciar as classes pobres já segregadas na sociedade de Vitória, como mencionado por Leticia, 27 anos:

Todos no meu trabalho se dão muito bem... nós brincamos o tempo todo. Eu também queria ter isso aqui [no Facebook]... mas algumas pessoas lá vivem na Praia do Canto e Santa Lúcia [bairros ricos] e tenho medo de ser julgada ou mesmo envergonhar meus amigos no seu próprio Face.

Apesar do preconceito observado no Facebook, os moradores das favelas não se desmotivavam e organizavam seus próprios grupos. Os grupos do Facebook tornaram-se populares especialmente com os jovens das favelas, pois perceberam nos grupos uma forma de se comunicar livremente com amigos e outros adolescentes da mesma classe social sem medo de serem julgados. Alguns adolescentes foram além do aspecto comunicativo dos grupos e compartilhavam conteúdos digitais criados por eles mesmos para se tornarem os famosos. Famosos eram os adolescentes mais populares das favelas. Eles ditavam tendências da moda entre os outros adolescentes dentro das favelas, e cultivavam ativamente suas reputações através da produção de vídeos e conteúdos para promover a ostentação. Eles tinham sido influenciados pelo Funk Ostentação em suas produções de mídia, e muitas vezes mostravam seus tênis da marca Nike ou Puma, camisetas de marcas caras, como Lacoste e Polo, ou mesmo seus espessos colares de ouro. Esse acesso ao bem material dava a sensação de ascensão de poder em relação aos outros adolescentes, alguns dos quais se tornaram fãs. João, 17 anos, resumiu como se tornou um famoso:

Eles dizem que ser famoso no Facebook é como ser rico no jogo Banco Imobiliário: a moeda é inútil... Mas não importa porque eu tenho isso [roupa]; Eu quero ser como aqueles MCs do Funk Ostentação. Meus fãs me admiram, me dão muito respeito... e eu conquistei isso! Passei várias horas nos Telecentros e participei das oficinas para aprender novas ferramentas e para ser criativo... Agora posso fazer vídeos e falar pelos meus amigos sobre o que queremos e o que precisamos... ser um famoso também dá a oportunidade de lutar pelo que nós queremos.

Os famosos das favelas organizavam encontros pelo Facebook para que pudessem sair com amigos e conhecer seus "fãs". Esses encontros foram chamados rolézinhos e mais tarde se tornaram um fenômeno em todo o Brasil.

Larissa, uma famosinha de 19 anos de São Benedito, teve mais de 500 pessoas curtindo sua página no Facebook. Ela mencionou que foi convidada como presença VIP para festas de aniversários locais e no baile funk local. Ela me mostrou as fotos do rolézinho que foi promovido por seus fãs na praça pública de Itararé, onde mais de 50 pessoas apareceram:

Fiquei sabendo que um menino, um grande fã, raspou a cabeça para se parecer comigo. Quando ele me conheceu, ele começou a chorar. Todos ficaram emocionados nesse momento. (Larissa).

No início, os rolézinhos estavam ocorrendo em praças públicas nas periferias da cidade, mas acabaram por ser suficientemente populares para que os famosos adolescentes ousassem e organizassem os encontros em shopping centers locais (por exemplo, Shopping Vitória), ou apenas shoppings. No Brasil, shoppings vão além de serem um lugar de entretenimento ou para sair e comprar os produtos recém lançados; em vez disso, eles promovem um espaço onde a classe alta demonstra seu poder de compra e posição social (BIENENSTEIN, 2009). Com base nas observações de pesquisa, os moradores das favelas perceberam os shoppings como um lugar para se sentirem mais incluídos socialmente. Como se fosse uma oportunidade para mostrar que eles também tinham dinheiro (poder de compra) e acesso a bens caros, tendências e não apenas roupas baratas e antigas. Assim, sua motivação foi originalmente centrada no consumismo como uma função de poder e prestígio.

Os shoppings no Brasil são localizados centralmente nas cidades e não nas favelas. Portanto, para os pobres, ir aos shoppings significa cruzar fronteiras sociais, e esse ato não foi bem recebido. Os famosinhos e seus fãs logo foram rotulados como baderneiros, ladrões e desordeiros, pois estavam em grupos numerosos e eram "favelados". De acordo com Recuero (2014), os rolézinhos tornaram-se uma declaração de inclusão de pessoas marginalizadas no que sempre foi entendido como um lugar de pessoa rica (os shoppings). Centenas de páginas do Facebook convidavam os jovens e os pobres para os shoppings em todo o país. Diversos rolézinhos aconteceram, e vários shoppings começaram a fechar suas portas nas datas programadas. Mais pessoas começaram a participar e a organizar os encontros como forma de protestar contra a divisão social e os preconceitos no país (RECUERO, 2014).

Thais, fã de João, ficou decepcionada com a forma como o rolézinho do João foi recriminado pela polícia e pelas pessoas no shopping. Ela via os encontros organizados pelo Facebook como uma maneira poderosa de mostrar a sociedade quem eles eram e o que eles queriam:

Nós não queremos causar nenhum transtorno, queríamos apenas passear com nossos famosinhos, sair com nossos amigos, tirar fotos no shopping para que possamos colocar no Face [Facebook]... Eu finalmente comi no McDonald's, que era como um sonho tornado realidade... Eu não posso ir lá sozinha... Eu seria torturada pelos olhos julgadores. É triste que a polícia esteja nos tratando assim... Nós não temos coisas legais aqui na favela como eles tem no shopping... Eu irei organizar mais rolézinhos no Face para que possamos ir em grupo e ser persistentes com o que queremos... que é apenas se divertir.

O rolézinho do João foi reportado nos noticiários de Vitória, como A Gazeta (MIRANDA, 2013), no entanto, os artigos apresentaram os membros do encontro como baderneiros e saqueadores, o que influenciou a opinião pública em Vitória sobre rolézinhos aumentando, assim, o julgamento e o preconceito aos jovens da favela. Os jornais, porém, não informaram a repressão policial sofrida pelos jovens, mas alguns jovens relataram ao pesquisador sobre a bruta repressão, o que levou ao trauma alguns moradores da favela de cruzar fronteiras sociais e frequentar shoppings, como explicado por Jaciara, 18 anos:

Eu sabia que isso ia acontecer, toda vez que eu vou para o Shopping Vitória, as pessoas que trabalham lá sempre me olham com um olho estranho... Não gosto, parece que não me querem lá, ou que roubarei algo. Agora, tenho mais uma razão [repressão policial] para não ir mais. Eu prefiro fazer compras on-line aqui na LAN House.

Conforme explicado por Jaciara, os moradores da favela não se sentiram bem-vindos nos shoppings o que levou alguns a tentarem compras on-line como forma de contornar sua marginalização. No entanto, como observado, era difícil para os correios entregar pacotes nas favelas devido a violência e a falta de sinalização e demarcações de territórios não oficiais. Quando possível os CTCs serviam como centros de distribuição de cartas para ajudar os moradores a superar essa limitação.

Em resumo, este caso destaca como os moradores das favelas conseguiram apropriar-se de forma criativa e ativa de plataformas Web 2.0 de maneira que agregava valor a eles, porém não os ajudou a cruzar as fronteiras através de rolézinhos. O conceito do rolézinho, se encaixa e ao mesmo tempo expande o que boyd (2014) chamou de "espaço público em rede": um espaço público importante habilitado pelas mídias sociais onde os adolescentes podem se reunir, socializar de forma informal e participar de ações políticas. De acordo com a autora, esses adolescentes procuram um lugar próprio para dar sentido ao mundo além de seus quartos. No entanto, no caso dos famosinhos, esses espaços públicos não foram totalmente constituídos pela atividade on-line da forma como as comunidades do Facebook são consideradas: "espaços públicos em rede" (isto é, um público oferecido e tornado possível pela tecnologia em rede). Neste caso, embora a tecnologia em rede tenha desempenhado um papel de coordenação importante, ela não foi o principal local da atividade do rolézinho em si - que na verdade são os shopping centers. Em vez disso, os públicos em rolézinhos seguem o argumento de Warner (2005), em que as contrapúblicas permitem que indivíduos marginalizados criem comunidades que resistem a públicos hegemônicos. Os membros do rolézinho queriam acesso a públicos para verem e serem vistos, socializar e sentir como se tivessem a liberdade e o poder de explorar um mundo além daquele moldado por aqueles em classes superiores e cargos de poder.

O rolézinho foi um fenômeno que possibilitou, enquanto etnógrafo, a entender que os moradores da favela não eram apenas marginalizados devido às suas condições sociais, mas também eram marginalizados devido o local que frequentavam, isto é, o local, tanto on-line como físico, que funcionava como um ponto de controle sobre os moradores da favela. O preconceito sofrido pelos moradores das favelas nos shoppings foi semelhante ao que eles sofreram no Orkut, como explicado anteriormente.

O uso de plataformas Web 2.0 possibilitou a João ele se tornasse um famosinho e um usuário experiente em tecnologia nos CTCs, levando-o a atingir seus objetivos imediatos, que era consumir bens como forma de alcançar uma maior inclusão social. O caso de João é evidência da observação de Neri (2012) de que pessoas de classes mais baixas têm tido mais acesso à bens de consumo. No entanto, esta forma de buscar inclusão social é problemática, uma vez que é moldada e ditada por forças econômicas e consumistas, que, no final, apenas fornecem inclusão supérflua, prestígio e poder limitados (POCHMANN, 2013). O fenômeno dos rolézinhas segue o mimetismo de Homi Bhabha (1994), em que os moradores das favelas copiam os ricos e adotam seus sistemas de valores ao invés de representar suas próprias vozes: as classes mais altas e disciplinadas veem adolescentes pobres que usam marcas do mercado hegemônico para o qual eles servem e usam, mas não legitimam esses adolescentes, cujos corpos parecem precisar ser domesticados. As classes superiores não reconhecem o "outro" (pobre) e sentem um transtorno profundo e desconfortável devido a esse acesso através dos rolézinhas.

Demandas tardias não são vocalizadas: O Movimento Social do Marginalizado

No dia 30 de outubro de 2007, o Brasil recebeu a notícia de que fora selecionado para sediar a Copa do Mundo da FIFA de 2014. O anúncio foi celebrado pelos brasileiros como se o país tivesse ganho o seu sexto título; pessoas vestiam o tradicional verde e amarelo e esperavam que o governo finalmente resolvesse os problemas fundamentais do país, como a falta de investimento em educação, saúde, infraestrutura e violência (CARDOSO; FLEURY; MALAIA, 2013). Seis anos depois, quando o Brasil estava se preparando para receber a Copa das Confederações da FIFA, um evento teste para a Copa do Mundo, observou-se que a emoção que encantava o povo brasileiro se transformara em profunda frustração.

Em junho de 2013, uma série de protestos levou mais de um milhão de pessoas às ruas em mais de uma centena de cidades no Brasil. A onda de protestos começou no início de junho na cidade de São Paulo e se espalhou por todo o país. Os primeiros protestos foram motivados por um aumento de 8% (R \$ 0,20) na tarifa de transporte público (SAAD-FILHO, 2013). Os protestos cresceram e incluíram um conjunto maior de problemas enfrentados pela sociedade brasileira. Por exemplo, os manifestantes estavam insatisfeitos com o governo devido a um aumento percebido ou real de corrupção e impunidade (TRIGO, 2013). Eles também estavam frustrados com o custo de se hospedar os próximos eventos esportivos, a Copa do Mundo e Jogos Olímpicos, e não ver o mesmo gasto direcionado para suprir a falta de serviços públicos decentes, como saúde, educação e segurança. Os cidadãos queriam garantir que os ganhos econômicos que viessem desses eventos esportivos fossem utilizados para melhorar os tais serviços.

Em Vitória, o primeiro protesto ocorreu no dia 17 de junho de 2013, e foi organizado principalmente por estudantes universitários e membros da classe média. Eles utilizaram o Twitter e Facebook, mais precisamente dois grupos "Utilidade Pública - ES" (UP) e "Não é por 20 centavos" (N20). O protesto atraiu 20 mil pessoas, e os manifestantes inicialmente se concentraram na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) e seguiram onze quilômetros, passando pelas

avenidas mais importantes da cidade até chegarem à residência oficial do governador do Espírito Santo, Renato Casagrande (NOSSA; TEDESCO; BORGES, 2013). Alguns manifestantes carregavam flores brancas e cartazes com suas demandas. Curiosamente, os manifestantes escreveram hashtags em seus cartazes como forma de vincular suas demandas às conversas iniciadas no Facebook e Twitter.

Ao participar e acompanhar o protesto, o pesquisador não identificou nenhuma pessoa de Gurigica, Itararé, Bairro da Penha, ou São Benedito. Como observado, os manifestantes eram principalmente brancos e vestiam roupas que se assemelhavam a cidadãos típicos de classe alta. No dia seguinte do protesto, ao retornar para as favelas, o pesquisador verificou com os frequentadores dos CTCs sobre a presença no protesto. A maioria deles pouco sabia pouco sobre a manifestação, como mencionado por Thaís:

Eu fiquei sabendo sobre os protestos no Rio e São Paulo pela TV, mas não ouvi nada sobre o que aconteceu aqui... Mesmo se eu tivesse, por que eu iria lá? Para ser espancado pelos policiais? Nós já recebemos bastante disso aqui na comunidade.

Após o relato da Thaís, foi analisada a lista de membros dos grupos do Facebook (UP e N20), que foram onde os protestos foram amplamente divulgados e organizado, e assim como no protesto, não havia a presença de moradores de Gurigica, Bairro da Penha, São Benedito, ou Itararé. Para verificar tal fato, o pesquisador indagou nos próprios grupos se algum membro era morador dessas comunidades, porém não obteve nenhuma resposta positiva. Uma vez que os membros dos grupos eram na sua maioria estudantes e pertenciam às classes mais altas, as informações sobre os protestos não chegaram aos usuários do Facebook de classes marginalizadas. Como observado, a divisão social presenciada em Vitória, definida por local e renda, também era mapeada virtualmente, já que as redes sociais dos ricos e pobres não se sobrepunham.

Devido ao grande número de participantes no dia 17 de junho, as manifestações ganharam o interesse e a atenção da mídia convencional mainstream que anunciaram o novo protesto em 20 de junho de 2013. Como as informações sobre o novo protesto foram divulgados em notícias em canais menos exclusivos e de massa, como TV e rádios abertos, os moradores da favela se interessaram e organizaram seu próprio grupo no Facebook para representar suas próprias demandas no protesto. Para incentivar as pessoas a juntar-se aos manifestantes, Roni usou a hashtag “#VemPraRua”:

Não podemos ter medo de ser espancado ... Isso já está acontecendo. Se não fizermos nada, as coisas não mudarão e as pessoas daqui [favela] continuarão não tendo acesso a educação e saúde... Não quero essa vida... Já temos 107 pessoas no grupo do Facebook e todas elas disseram que vão ao próximo protesto.

Os protestos de 20 de junho fizeram história reunindo mais de 100 mil manifestantes nas ruas de Vitória. O que o tornou a maior manifestação pública já registrada no estado do Espírito Santo (NOSSA; BORGES, 2013). Novamente, participei deste protesto junto com 21 moradores das favelas. Eles exigiam melhores condições de vida nas favelas, mais respeito como cidadãos, e o fim da

guerra do narcotráfico. Roni considerou a participação no protesto um importante começo para os moradores:

É apenas o começo... ainda temos muito pelo que lutar. Pergunto-me se as nossas vozes serão ouvidas pelos políticos... O Facebook revelou-se uma boa maneira de alcançar as pessoas espalhadas por todas as comunidades... O grupo no Face nos deu a privacidade que precisávamos para discutir questões críticas e importantes, como a questão do crime organizado, sem colocar ninguém em risco.

O Facebook foi capaz de fornecer uma plataforma para que os residentes da favela se organizassem e manifestassem suas demandas. No entanto, por terem chegado mais tarde, somente no segundo protesto, as demandas que foram associadas aos protestos e transmitidas aos funcionários do governo foram definidas por membros das classes mais altas, que eram os principais organizadores de ambos os protestos, como observados por Pedro, 18 anos:

Chegamos aqui [protestos] e tudo estava configurado. Não importa o quão alto nós gritamos; ninguém nos ouvirá. Eles [organizadores de protesto] não se preocupam com a guerra contra as drogas nas favelas, ou a situação caótica em que vivemos. Eles querem apenas exigir o que é conveniente para eles. Eu não acho que estou contribuindo para esse protesto, sou apenas mais uma pessoa aqui... É uma ilusão. Não tenho vontade de voltar [para outro protesto].

Em resumo, como destacado no depoimento de Pedro, este caso ilustra como as desigualdades sociais e digitais podem afetar a forma como a informação se difunde em diferentes classes sociais, impactando o envolvimento político e cívico dos mais pobres. Alguns acadêmicos veem nas mídias sociais um lugar onde pessoas de diferentes contextos e redes sociais têm melhores chances de se conectar e compartilhar conteúdo (AAKER; SMITH, 2010; KAPLAN; HAENLEIN, 2010). No entanto, esse não foi o caso dos Protestos em Vitória, onde pessoas que pertenciam a diferentes classes sociais não se conectaram facilmente ou compartilharam conteúdo on-line. Os protestos de junho de 2013 foram um exemplo dessa segregação social. Os organizadores dos primeiros protestos pertenciam a uma classe mais alta, e que não se sobrepunha com as classes mais baixas, tanto on-line quanto off-line, e assim quando os marginalizados se juntaram às ruas, suas vozes e pedidos não foram tão privilegiados quanto os dos mais ricos. Os protestos seguiram as expectativas de Earl e Kimport (2011) de que sites de redes sociais, como o Facebook, incentivam novos usos e dinâmicas de protesto on-line, aumentando a capacidade dos usuários de se conectarem e manterem relações sociais. Esses sites podem representar uma participação coletiva, alertando membros de uma rede social quando um amigo participa de uma ação. No entanto, as manifestações em Vitória contradizem a sugestão dos autores de que a Web 2.0 poderia unir diferentes mundos sociais em torno de ações específicas, ligando as pessoas virtualmente ao invés de fisicamente.

Os resultados aqui apresentados estendem e reforçam as abordagens críticas existentes para a Web 2.0 (EARL; KIMPORT, 2011; EMS; NEMER; MEDINA, 2012; NEMER, David; TSIKERDEKIS, 2017; TUFEKCI; WILSON, 2012), onde mídias sociais são reconhecidas como um importante espaço para a participação cívica e política, mas essas plataformas também amplificam tensões sociais pré-

existentes. No caso dos protestos de junho de 2013, embora o Facebook tivesse facilitado sua organização, os achados aqui descritos sugerem que também é importante olhar para quem está organizando e participando desses movimentos sociais, a fim de ter uma melhor compreensão de onde as demandas estão sendo originadas e a quem essas demandas beneficiam. Em Vitória, quando os residentes das favelas se juntaram aos protestos, eles se juntaram a um grupo que já tinha exigências estipuladas por membros das classes mais altas, já que foram os primeiros adeptos aos protestos. Como resultado, as demandas dos marginalizados não foram tão amplificadas quanto as demandas de membros das classes mais alta. Além disso, além da falta de laços sociais entre pessoas de diferentes classes sociais, as condições sociais nas quais os pobres vivem também influenciaram o seu envolvimento cívico, como mencionado por Roberta, 20 anos:

Escuta, eu não tenho a Internet comigo o tempo todo para saber o que está acontecendo... Eu não tenho acesso a esse tipo de informação, e mesmo se eu tivesse, como eu poderia ir a esses protestos? Eu tenho que trabalhar o dia todo, colocar pão na mesa e cuidar dos meus filhos... Não posso pagar ninguém para fazer isso por mim. De amanhã eu tenho que estar no trabalho, se eu faltar um único dia, me mandam para rua... E mesmo se eu for pros protestos, como vou voltar para casa? De táxi? [risos irônicos] Eu não tenho dinheiro para isso. Esses protestos acabam tarde e à noite as coisas ficam realmente perigosas aqui no Bairro da Penha. Mesmo que algumas mudanças aconteçam, todos sabemos aqui [em referência às pessoas das favelas] que essas mudanças não serão para nós.

Mesmo que a Internet seja considerada um espaço aberto e democrático, esse artigo também sugere que a capacidade de uma pessoa de participar em protestos e ações cívicas depende muito da sua localização social, na qual não só se necessita de acesso à informação (neste caso, a Internet), mas também às condições necessárias que permitem participar nessas atividades. Portanto, não é apenas o acesso à informação, mas, como observa Roberta, é o acesso à informação continuamente e não em momentos específicos como os acessos nos Telecentros e LAN Houses.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As tecnologias da Web 2.0 iniciaram uma nova era de interação na Internet. Elas propuseram um novo paradigma onde o conteúdo digital é gerado não apenas pelos proprietários dos websites, mas também pelos seus usuários. Facebook, Twitter, YouTube, Wikipedia e WordPress são algumas das plataformas online que visam cumprir a filosofia da Web 2.0 - democratizar a Web e fornecer aos usuários espaços onde possam produzir conteúdo e expressar suas opiniões. É verdade que as plataformas da Web 2.0 facilitaram alguns eventos democráticos, como Occupy Wall Street (CONOVER et al., 2013; DELUCA; LAWSON; SUN, 2012) e Black Lives Matter (FREELON; MCILWAIN; CLARK, 2016), o que oferecem um canal para participação on-line, no entanto, nem todos têm o privilégio de se beneficiarem dessas tecnologias online. Aqueles para quem a internet é inacessível ou não é facilmente acessível, como os

residentes das favelas, se tornam também mais excluídos de atividades cívicas e políticas.

As consequências das desigualdades digitais têm sido motivo de preocupação na última década. Embora entusiastas da tecnologia continuem enquadrando a Web 2.0 como uma arquitetura voltada para o aumento da democracia e da inclusão social. Como argumentado por Van Dijck e Nieborg (2009), um tema recorrente no discurso acadêmico e popular é que "todos os usuários [da web 2.0] são igualmente criativos e são criados iguais" (p.860). No entanto, este é um ponto de vista de uma sociedade privilegiada - mesmo que os usuários sejam capazes de participar ativamente na Web 2.0, acadêmicos já identificaram várias lacunas de produção digital, onde os criadores de conteúdo on-line tendem a ser membros de minorias privilegiadas (BRAKE, 2014; SCHRADIE, 2011).

As desigualdades de acesso às tecnologias de comunicação de informação (TIC) e de produção de conteúdo estão longe de serem resolvidas, uma vez que estão enraizados em questões sociais, políticos e econômicos mais profundos e complexos. No entanto, lentamente e de forma desigual, os computadores e a Internet estão se tornando mais acessíveis em lugares marginalizados, como favelas e, como descrevi, isso permite que esses moradores gozem de plataformas como YouTube e Facebook. No entanto, quando vamos revisar um dos pilares ideológicos da Web 2.0, que é a democratização, e contrastá-lo com os casos aqui apresentados, começamos a questionar a capacidade e da arquitetura da Web 2.0 para fornecer o quadro para a mudança social e democracia. Isto não quer dizer que esta crítica seja nova na literatura da Web 2.0 - como descrito na Introdução; no entanto, este estudo reforça e expande essas críticas trazendo nuances de usos da Web 2.0 nas favelas, nas quais ainda está sub-representada na literatura.

Uma questão destacada por Rangaswamy e Nair (2012), é que a literatura e a imprensa popular têm enquadrado os marginalizados como meros consumidores de serviços on-line, alegando que eles não estão prontos para se beneficiarem do Internet, já que eles não receberam uma formação adequada; no entanto, a crescente experiência da população marginalizada com a tecnologia nos convida a revisar tais reivindicações e a ver essas pessoas como inovadores, e agentes e produtores ativos. Como os casos nas favelas, o Facebook e o YouTube fornecem um canal para os residentes exercerem sua identidade, criatividade e ação política e cívica. Porém, agora que eles têm uma presença on-line (mesmo que essa presença seja mínima) e compartilhem suas experiências na Internet, a questão intrigante é se a sociedade está pronta para eles e está disposta a compartilhar de forma democrática os mesmos espaços, seja online ou offline.

Os achados apresentados neste estudo sugerem que a classe alta em Vitória - e eu ousa dizer no resto do Brasil também, não está pronta e não está disposta a compartilhar democraticamente o mesmo espaço de idéias, como no Facebook "orkutizado" e nos shopping centers. Os moradores das favelas não foram bem-vindos em áreas além de suas comunidades pobres, e a Web 2.0 não pode abrir a porta para a integração social. Estes achados sugerem que as TICs foram apropriadas pelos residentes da favela de maneira específica, em que os ajudaram a superar algumas de suas limitações, a preencher certas necessidades e a exercer sua agência humana. No entanto, os residentes das favelas têm aspirações que se estendem para além das TICs, como no caso dos rolézinhos:

embora os adolescentes das favelas se sentiram empenhados em atravessar as fronteiras sociais e dar um rolé nos shoppings, eles sofreram o mesmo preconceito e discriminação de sempre de pessoas das classe mais alta, que não queriam que grupos tão grandes de adolescentes invadissem o "seu" lugar . Embora o Facebook oferecesse uma plataforma para os moradores do Bairro da Penha, Gurigica, São Benedito, e Itararé para se organizarem e manifestarem suas demandas nos protestos de 2013, as desigualdades sociais que ocorrem em Vitória afetaram a forma como a informação fluiu, afetando assim a capacidade dos pobres para se envolverem politicamente e cívicamente. Os organizadores dos primeiros protestos pertenciam a uma classe mais alta e que não se sobrepunha com as classes mais baixas, tanto on-line quanto off-line. Como os marginalizados chegaram tarde às ruas, suas vozes e pedidos não foram evidenciados.

Os dois casos analisados neste artigo ilustram como a Web 2.0 oferece aos marginalizados uma oportunidade para se capacitarem e organizarem para protestar e atravessar as fronteiras sociais, mas quando isso acontece, eles enfrentam algo muito mais forte: uma exclusão social marcada pela brutalidade policial contra pobres e engajamento civil limitado. A Web 2.0, ou qualquer outra tecnologia, não solucionará esses problemas porque não os causou. Esses problemas estão enraizados em questões mais profundas que vão além do domínio da tecnologia. Portanto, a ideia de que a tecnologia promoverá grandes mudanças sociais por si só deve ser criticada mais profundamente, para que se possa informar governantes e desenvolvedores de tecnologia para então podermos promover TICs e políticas mais inclusivas.

Rethinking Digital Inequalities: The promises of Web 2.0 for the Marginalized

ABSTRACT

Web 2.0 technologies have initiated a new age of the Web with promises to empower its users, to promote creativity, and to democratize information production (O'REILLY, 2007). This techno-optimistic rhetoric has led the general public to the notion that Web 2.0 platforms indicate some grand authoritative social change. Although Web 2.0 tools can promote citizenship and empowerment for its users, this study questions such emancipatory promises, especially in relation to people facing social and digital marginalization. In order to explore this problem space, an ethnography was carried out for ten months in the favelas of Vitória - ES, Brazil, to study the practices and experiences of the local residents with the Web 2.0. This study analyses how Web 2.0 afforded favela residents the ability to protest on the streets and cross social boundaries, but when they did, they faced something much stronger: social exclusion, police brutality against blacks and the poor, and limited civil engagement. This study aims to expand our understanding of what Web 2.0 can and cannot do in terms of social change and digital inclusion.

KEYWORDS: Digital Inequality. Web 2.0. Ethnography. Favela. Social inequality.

NOTAS

- ¹ Na sociologia, agência refere-se à capacidade de atores em agirem independentemente e fazerem suas próprias escolhas livremente.
- 2 Affordance é o potencial de um objeto de ser usado como foi projetado para ser usado qualidades de um objeto que permite ao indivíduo identificar suas funcionalidades através de seus atributos (forma, tamanho, peso, etc...) de forma intuitiva, sem explicação.
- 3 Gastar é uma gíria comum entre jovens capixabas que quer dizer “zuar” ou “zoar”, debochar ou brincar.

REFERÊNCIAS

- AAKER, Jennifer; SMITH, Andy. **The Dragonfly Effect: Quick, Effective, and Powerful Ways To Use Social Media to Drive Social Change**. [S.l.]: John Wiley & Sons, 2010.
- BHABHA, Homi K. **The Location of Culture**. [S.l.]: Psychology Press, 1994.
- BIENENSTEIN, Glauco. **Shopping Center: O Fenômeno e sua Essência Capitalista. GEOgraphia**. [S.l.: s.n.]. Disponível em:
<<http://www.uff.br/geographia/ojs/index.php/geographia/article/view/66>>.
Acesso em: 2 jul. 2015. , 9 out. 2009
- BOYD, danah. **It's Complicated: The Social Lives of Networked Teens**. [S.l.]: Yale University Press, 2014.
- BRAKE, David R. Are we all online content creators now? Web 2.0 and digital divides. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 19, n. 3, p. 591–609, 2014.
- CARDOSO, Marcos Vinicius; FLEURY, Fernando A; MALAIA, João Manuel. O legado da Copa e seu impacto no futuro da cidade de São Paulo. **Future Studies Research Journal: Trends and Strategy**, v. 5, n. 1, p. 164–198, 2013.
- CARSPECKEN, Francis Phil. **Critical Ethnography in Educational Research: A Theoretical and Practical Guide**. [S.l.]: Taylor & Francis, 2013.
- CONOVER, Michael D. et al. The Digital Evolution of Occupy Wall Street. **PLoS ONE**, v. 8, n. 5, 2013.

CRUZ, Ruleandson do Carmo. Preconceito social na Internet: a reprodução de preconceitos e desigualdades sociais a partir da análise de sites de redes sociais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 3, p. 121–136, set. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362012000300009&lng=pt&tlng=pt>. Acesso em: 11 jul. 2018.

DELUCA, Kevin; LAWSON, Sean; SUN, Ye. Occupy Wall Street on the Public Screens of Social Media: The Many Framings of the Birth of a Protest Movement. **Communication, Culture & ...**, v. 5, n. 4, p. 483–509, 2012. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1753-9137.2012.01141.x/abstract%5Cnhttp://onlinelibrary.wiley.com/store/10.1111/j.1753-9137.2012.01141.x/asset/cccr1141.pdf?v=1&t=hbq9pvfv&s=e5e4e24b5b19bac2bc251f815433526b607094d0%5Cnhttp://onlinelibrary.wiley.co>>.

DENZIN, N.K. Interpretive Interactionism Conclusion : On Interpretive Interactionism. **Sage Publ. Inc.** [S.I.]: SAGE Publications, Inc., 2001. p. 57–69. Disponível em: <<http://srmo.sagepub.com/view/interpretive-interactionism/SAGE.xml>>.

DO VAL, Marcos. **Pacificação no Rio incentiva migração de traficantes para o Espírito Santo**. Disponível em: <http://gazetaonline.globo.com/_conteudo/2012/10/cbn_vitoria/comentaristas/marcos_do_val/1365846-pacificacao-no-rio-incentiva-migracao-de-trafficantes-para-o-espírito-santo.html>. Acesso em: 2 jun. 2014.

EARL, Jennifer; KIMPORT, Katrina. **Digitally Enabled Social Change: Activism in the Internet Age**. [S.I.]: MIT Press, 2011.

EMS, Lindsay; NEMER, David; MEDINA, Eden. Twitter as an Interactive Ephemeral Communicative Space. 2012, Salford, UK: [s.n.], 2012.

FERRAZ, C; OTTONI, B. State Presence and Urban Violence: Evidence from the Pacification of Rio's Favelas. 2014, [S.I: s.n.], 2014.

FRELON, D. G.; MCILWAIN, C. D.; CLARK, M. D. **Beyond the Hashtags:# Ferguson,# Blacklivesmatter, and the Online Struggle for Offline Justice**. . [S.I: s.n.], 2016. Disponível em: <<http://cmsimpact.org/resource/beyond-hashtags-ferguson-blacklivesmatter-online-struggle-offline-justice/>>.

FUCHS, C. Social media, riots, and revolutions. **Capital & Class**, v. 36, n. 3, p. 383–391, 2012.

GORDON, Tuula; HOLLAND, Janet; LAHELMA, Elina. Critical Ethnography in Educational Settings. In: ATKINSON, Paul et al. (Org.). . **Handb. Ethnogr.** [S.l.]: SAGE Publications, 2001. p. 188–203.

HARGITTAI, Eszter. Second-Level Digital Divide. **First Monday**, v. 7, n. 4, 1 abr. 2002. Disponível em:
<<http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/942/864>>. Acesso em: 2 jul. 2015.

HOWARD, Philip N.; HUSSAIN, Muzammil M. The Role of Digital Media. **Journal of Democracy**, v. 22, n. 3, p. 35–48, 2011.

ITO, Mizuko et al. **Hanging Out, Messing Around, and Geeking Out: Kids Living and Learning with New Media.** [S.l.]: MIT Press, 2010.

KAMEL, Sherif H. Egypt's Ongoing Uprising and the Role of Social Media: Is there Development? **Information Technology for Development**, v. 20, n. 1, p. 78–91, 2014.

KAPLAN, Andreas M.; HAENLEIN, Michael. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. **Business Horizons**, v. 53, n. 1, p. 59–68, jan. 2010. Disponível em:
<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681309001232>>. Acesso em: 9 jul. 2014.

MADISON, D. Soyini. **Critical Ethnography: Method, Ethics, and Performance.** 2nd. ed. Thousand Oaks: SAGE, 2012.

MANSOUR, Essam. The role of social networking sites (SNSs) in the January 25th Revolution in Egypt. **Library Review**, v. 61, n. 2, p. 128–159, 2012. Disponível em:
<<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00242531211220753>>.

MCLENNAN, Sharon J. Techno-optimism or Information Imperialism: Paradoxes in Online Networking, Social Media and Development. **Information Technology for Development**, v. 1102, n. December, 2015. Disponível em:
<<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02681102.2015.1044490>>.

MIRANDA, Jaider. Confusão no Shopping Vitória deixa clientes em pânico. **A Gazeta**, Vitória, 30 set. 2013. Disponível em:
<http://gazetaonline.globo.com/_conteudo/2013/11/noticias/cidades/1470338-confusao-no-shopping-vitoria-deixa-clientes-em-panico.html>. Acesso em: 2 jul. 2015.

MORGAN, L. Understanding the digital divide: A closer examination of the application of web 2.0 technologies by undergraduate students. **International Journal of Learning**, v. 17, n. 10, p. 343–350, 2011. Disponível em: <<http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-79955789886&partnerID=40&md5=3f351466ae8997127c97b87d383fda92>>.

NEMER, D. Online Favela: The Use of Social Media by the Marginalized in Brazil. **Information Technology for Development**, v. 22, n. 3, 2016.

NEMER, David. Beyond Internet Access : a study of social and cultural practices in LAN Houses. 2013, Denver, USA: [s.n.], 2013. p. 1–3. Disponível em: <<http://spir.aoir.org/index.php/spir/article/view/808>>. Acesso em: 3 jun. 2014.

_____. Going beyond the “T” in “CTC”: Social Practices as Care in Community Technology Centers. **Information**, v. 9, n. 6, 2018.

NEMER, David; FREEMAN, Guo. Cross Platform Impression Management: A Cultural Study of Brazilians and Indians on Facebook and Orkut. **Journal of Technologies and Human Usability**, v. 10, n. 2, p. 1–15, 2015.

NEMER, David; TSIKERDEKIS, Michail. Political engagement and ICTs: Internet use in marginalized communities. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, abr. 2017. Disponível em: <<http://doi.wiley.com/10.1002/asi.23779>>. Acesso em: 29 abr. 2017.

NERI, MC. Mapa da inclusão digital. **Fundação Getúlio Vargas**, p. 1–45, 2012. Disponível em: <http://www.cps.fgv.br/cps/bd/mid2012/MID_FT_FGV_CPS_Neri_TextoPrincipal_Fim_GRAFICA_fim.pdf>. Acesso em: 2 maio 2014.

NOSSA, Leandro; BORGES, Juliana. Manifestação leva 100 mil as ruas de Vitória e minoria destrói cidade. **G1 Globo**, Rio de Janeiro, 20 jun. 2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/espírito-santo/noticia/2013/06/manifestacao-leva-100-mil-ruas-de-vitoria-e-minoria-destroi-cidade.html>>. Acesso em: 2 jul. 2015.

NOSSA, Leandro; TEDESCO, Leandro; BORGES, Juliana. Polícia dispersa protesto em frente à casa do governador do ES. **G1 Globo**, Rio de Janeiro, 17 jun. 2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/espírito-santo/noticia/2013/06/policia-dispersa-protesto-em-frente-casa-do-governador-do-es.html>>. Acesso em: 2 jul. 2015.

O'REILLY, Tim. What is web 2.0? design patterns and business models for the next generation of software. **Business**, n. 65, p. 17–37, 2007. Disponível em: <http://papers.ssrn.com/sol3/Papers.cfm?abstract_id=1008839>.

PERLMAN, J. E. **Favela: Four Decades of Living on the Edge in Rio de Janeiro**. [S.l.]: Oxford University Press, 2010.

POCHMANN, M. Mobilidade Social No Capitalismo E Redivisão Internacional Da Classe Média: A “Nova Classe Média”. In: DAWID BARTELT (Org.). . **Bras. Como Conceito e Proj. Político**. Rio de Janeiro: Fundação Heinrich Böll, 2013. p. 156.

RANGASWAMY, Nimmi; NAIR, Sumitra. **The PC in an Indian urban slum: enterprise and entrepreneurship in ICT4D 2.0. Information Technology for Development**. [S.l.: s.n.], 2012

RECUERO, Raquel. O rolezinho na mídia social: discurso e violência simbólica. In: OLIVEIRA, Lídia; BALDI, Vania. (Org.). . **Insustentável leveza da Web retóricas, dissonâncias e práticas na Soc. em Rede**. 1. ed. Salvador: Editora da UFBA, 2014. p. 1–25.

REIS, Monique Zardin dos. **Análise e adequação do conceito de “nova classe média” à realidade brasileira**. 2014. 52 f. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2014. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/109403>>. Acesso em: 2 jul. 2015.

RUBIN, Herbert J.; RUBIN, Irene S. **Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data**. [S.l.]: SAGE Publications, 2011.

SAAD-FILHO, A. Mass Protests under “Left Neoliberalism”: Brazil, June-July 2013. **Critical Sociology**, v. 39, n. 5, p. 657–669, 29 ago. 2013. Disponível em: <<http://crs.sagepub.com/content/39/5/657.abstract>>. Acesso em: 2 jul. 2015.

SCHRADIE, Jen. The digital production gap: The digital divide and Web 2.0 collide. **Poetics**, v. 39, n. 2, p. 145–168, 2011.

TAKHTEYEV, Yuri. **Coding Places: Software Practice in a South American City**. Cambridge, MA: MIT Press, 2012.

TRIGO, Luciano. Alguém ainda acha que eram apenas 20 centavos? **G1 – Máquina de Escrever**, Rio de Janeiro, 21 jun. 2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/platb/maquinadeescrever/2013/06/21/alguem-ainda-acha-que-eram-apenas-20-centavos/>>. Acesso em: 6 jun. 2014.

TUFEKCI, Zeynep; WILSON, Christopher. Social Media and the Decision to Participate in Political Protest: Observations From Tahrir Square. **Journal of Communication**, v. 62, n. 2, p. 363–379, 6 abr. 2012. Disponível em: <<http://doi.wiley.com/10.1111/j.1460-2466.2012.01629.x>>. Acesso em: 31 jul. 2014.

VAN DIJCK, J.; NIEBORG, D. Wikinomics and its discontents: a critical analysis of Web 2.0 business manifestos. **New Media & Society**, v. 11, n. 5, p. 855–874, 2009.

WARNER, Michael. **Publics and Counterpublics**. [S.l.]: Zone Books, 2005.

WYCHE, Susan P.; FORTE, Andrea; YARDI SCHOENEBECK, Sarita. Hustling online: understanding consolidated facebook use in an informal settlement in Nairobi. **Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems - CHI '13**, p. 2823–2832, 2013. Disponível em: <http://yardi.people.si.umich.edu/pubs/Yardi_HustlingOnline13.pdf%5Cnhttp://dl.acm.org/citation.cfm?doid=2470654.2481391>.

Recebido: 05 mar. 2018.

Aprovado: 25 jul. 2018.

DOI: 10.3895/rts.v15n35.7978

Como citar: NEMER, D. Repensando as desigualdades digitais: as promessas da web 2.0 para os marginalizados. **R. Technol. Soc.**, Curitiba, v. 15, n. 35, p. 172-193, jan./abr. 2019. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/7978>>. Acesso em: XXX.

Correspondência:

David Nemer

-

Direito autoral: Este artigo está licenciado sob os termos da Licença Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional.

