

**NARRATIVAS DE SI E A RESSIGNIFICAÇÃO DO CAOS NA
PANDEMIA: ENTRE PRESENCAS DIGITAIS E DIREITOS
FUNDAMENTAIS**

***SELF-NARRATIVES AND THE REFRAMING OF CHAOS IN THE
PANDEMIC: BETWEEN DIGITAL PRESENCES AND FUNDAMENTAL
RIGHTS***

JOSÉ GILEÁ

Pós-Doutor em Políticas Públicas Promotoras de Igualdades. Doutor pela UNIFACS. Coordenador e Professor Permanente do Programa de Pós-Graduação em Direito, Governança e Políticas Públicas (PPGDGPP) e do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional e Urbano (PPDRU); Membro do Grupo de Estudos da Economia Regional e Urbana (GERURB). E-mail: jose.gilea@animaeducacao.com.br
<http://orcid.org/0000-0001-7592-920X>

VANER JOSÉ DO PRADO

Doutor pela UNIFACS. Professor do Programa de Pós-Graduação em Direito, Governança e Políticas Públicas (PPGDGPP). Líder do Grupo de Pesquisa em Governança e Políticas Públicas - GEGOPP. E-mail: vaner.prado@animaeducacao.com.br <http://orcid.org/0000-0002-8752-6077>

LÍLIAM DOS SANTOS VASCONCELOS

Advogada. Doutoranda pela UNIFACS. Bolsista da CAPES. Mestra em Direito Governança e Políticas Públicas. Especialista em Ciências Criminais. Bacharela em Direito e em Estudo Interdisciplinar em Humanidades com Área de Concentração em Estudos Jurídicos - UFBA. E-mail: liliamvasconcelos@hotmail.com
<http://orcid.org/0000-0002-7003-622>



RESUMO

Objetivo: Este estudo investiga os impactos da pandemia da Covid-19 e os efeitos da inclusão e exclusão digital. Possui o objetivo de compreender como o isolamento social, em função da pandemia, influenciou o acesso das pessoas às ferramentas digitais, tanto na presença e a participação digital das pessoas no contexto de enfrentamento à crise da pandemia quanto a implicação em ressignificações das realidades vividas por elas.

Metodologia: A pesquisa possui uma natureza exploratória, em que se utilizou predominantemente metodologia qualitativa com coleta de dados por meio de formulários semiestruturados e com preenchimento livre e espontâneo, além de relatos em discursos durante o isolamento social. A estratégia metodológica utilizada foi o estudo de caso, qual seja, “o processo sindêmico da Covid-19 e a reação social ao enfrentamento da crise com ajuda das ferramentas digitais. A análise dos dados foi realizada por meio das metodologias de análise léxica e de conteúdo, com a utilização do software IRAMUTEQ.

Resultados: o resultado alcançado é de levar a compreensão de que a exclusão digital é um fator agravante das disparidades sociais, reforçando a necessidade de acesso universal às tecnologias digitais e participação ativa no ambiente digital, tanto para mitigar os impactos de crises futuras quanto para promover uma sociedade mais justa e inclusiva, sugerindo a necessidade de ações governamentais voltadas para a inclusão digital e participação efetiva no ambiente digital.

Contribuição: Chamar a atenção de exclusão digital, nesse contexto, intensificar as desigualdades sociais, agravando a vulnerabilidade das populações marginalizadas. Diante disso, a inclusão social digital emerge como um tema de extrema importância para o avanço das sociedades contemporâneas. Sua abordagem requer estratégias coordenadas entre os poderes públicos, agentes sociais e setor privado, todos comprometidos com a construção de uma sociedade mais justa e equitativa. Essa articulação de esforços é fundamental para superar os obstáculos impostos pela exclusão digital, promovendo, assim, a inclusão efetiva de todos os segmentos da sociedade na era digital.

Palavras-chave: Inclusão e exclusão digital; Pandemia da Covid-19; Presença digital; Direitos Fundamentais.

ABSTRACT

Objective: *This study investigates the impacts of the Covid-19 pandemic and the effects of digital inclusion and exclusion. It aims to understand how social isolation, due to the pandemic, influenced people's access to digital tools, both in the presence and digital participation of people in the context of facing the pandemic crisis and the implication in resignifications of the realities experienced by people. they.*

Methodology: *The research has an exploratory nature, in which qualitative methodology was predominantly used with data collection through semi-structured*



forms with free and spontaneous completion, in addition to reports in speeches during social isolation. The methodological strategy used was the case study, that is, "the Covid-19 syndemic process and the social reaction to facing the crisis with the help of digital tools. Data analysis was carried out using lexical and content analysis methodologies, using the IRAMUTEQ software.

Results: the result achieved is to lead to the understanding that digital exclusion is an aggravating factor of social disparities, reinforcing the need for universal access to digital technologies and active participation in the digital environment, both to mitigate the impacts of future crises and to promote a fairer and more inclusive society, suggesting the need for government actions aimed at digital inclusion and effective participation in the digital environment.

Contribution: Drawing attention to digital exclusion, in this context, intensifying social inequalities, worsening the vulnerability of marginalized populations. Given this, digital social inclusion emerges as an extremely important topic for the advancement of contemporary societies. Its approach requires coordinated strategies between public authorities, social agents and the private sector, all committed to building a more just and equitable society. This articulation of efforts is fundamental to overcoming the obstacles imposed by digital exclusion, thus promoting the effective inclusion of all segments of society in the digital era.

Keywords: Digital inclusion and exclusion; Covid-19 pandemic; Digital presence; Fundamental rights inclusion and exclusion; Covid-19 pandemic;

1 INTRODUÇÃO

O tema de estudo que norteou esta pesquisa foi a inclusão digital e os direitos fundamentais. A pesquisa foi desenvolvida no contexto do surgimento da Covid-19, mais especificamente entre os anos de 2020 e 2022, considerando a decretação da doença como pandemia na data de 11 de março de 2020 pela Organização Mundial de Saúde - OMS.

O objetivo foi compreender como o isolamento social, em função da pandemia, influenciou o acesso das pessoas às ferramentas digitais, tanto na presença e a participação digital das pessoas no contexto de enfrentamento à crise da pandemia quanto a implicação em ressignificações das realidades vividas por elas.

A pesquisa e seus resultados foram importantes para compreender o papel da tecnologia, da inclusão e da exclusão digital em um contexto de sociedade conectada, em que mudanças disruptivas aconteceram e as políticas públicas precisavam se adaptar.



Assim, a questão problemática que este estudo levantou foi compreender quais os desafios que as pessoas enfrentaram para acessar e integrar-se ao ambiente digital, para fins de se adaptar e resolver os problemas principais, decorrentes da crise sindêmica da Covid-19?

Essa problemática visou compreender quais as carências existentes em seus mundos para o cumprimento de seus direitos fundamentais, no sentido de obter informações para subsidiar possíveis criações de políticas públicas de inclusão digital.

Trata-se, portanto, de uma pesquisa voltada para entender os efeitos da pandemia de Covid-19 na sociedade, relacionando os impactos a relevância da inclusão e exclusão digital naquele contexto, bem como, na perspectiva de um contexto pós-pandemia. Para isso, foram utilizados relatos de pessoas afetadas pela congruência de crises causadas pela pandemia constituindo o fenômeno que neste trabalho foi considerado como uma macro crise, definida por alguns autores como um processo sindêmico. A pesquisa buscou produzir resultados a respeito das consequências dessa sindemia na rotina das pessoas e como elas se adaptaram à nova realidade, a partir das inovações tecnológicas e ferramentas apresentadas pelo mundo digital.

O fulcro desta pesquisa é a importância da inclusão digital como um direito fundamental e sua relação com a adaptação das pessoas à pandemia da Covid-19, utilizando a análise dos relatos e respostas de pessoas afetadas pela crise sindêmica. Nesse sentido, a pesquisa evidenciou a necessidade de uma educação digital para a cidadania como base da estrutura da inclusão social digital, buscando viabilizar o desenvolvimento humano e social a partir das ferramentas digitais, assim garantindo o acesso a vários direitos fundamentais.

Os argumentos mais importantes do trabalho se referem às implicações da pandemia no uso e na adoção das ferramentas digitais e da inclusão digital, como vetor de transformação da sociedade, considerando a relação entre o direito ao acesso à informação e a comunicação e o direito ao desenvolvimento pessoal e socioeconômico.

Nesse sentido, a pesquisa destacou a importância da inclusão digital como um direito fundamental, considerando os efeitos da pandemia no acesso à informação e os reflexos contrários reverberados por problemas de desigualdades sociais



produzidos pela exclusão digital. Além disso, a pesquisa apontou para a necessidade de se debater sobre a necessidade da inclusão social digital, colocando-a no patamar de prioridades de direitos fundamentais, ainda que por hora sejam implícitos.

O estudo ao tratar da inclusão e exclusão digital no contexto da pandemia de Covid-19, revela a importância das temáticas tanto para a sociedade quanto para a academia. Para a sociedade é relevante pois ela mostra como a exclusão digital no contexto contemporâneo pode afetar a vida das pessoas em situações de crise, como a pandemia, e reforça a importância da inclusão social digital como um direito fundamental. Ao analisar as formas de resignificação e superação dos impactos causados pela pandemia, a pesquisa busca identificar formas de melhorar o acesso à tecnologia e reduzir as desigualdades dentro de um cenário em que as ferramentas digitais estão cada vez mais presentes.

Para a academia, a pesquisa é importante por explorar um fenômeno recente e ainda pouco estudado, que é a relação entre crises capazes de provocar o isolamento social e utilidade da inclusão digital. Também apoia um melhor entendimento sobre as consequências da inclusão e exclusão digital na atualidade, bem como identificar o papel da tecnologia na adaptação das pessoas a períodos de crise como tal. Além disso, pode servir de base para novos estudos a respeito do tema, contribuindo para o aperfeiçoamento de políticas públicas e para o desenvolvimento de ferramentas que promovam a inclusão digital.

No que tange a governabilidade que promova em seu modelo de governança, esse tipo de preocupação, convém expor que a pesquisa tem grande importância, pois apresenta dados e análises sobre a inclusão social digital e seus impactos na vida das pessoas, especialmente durante a crises como a da Covid-19. Assim, ao se pontuar a necessidade de políticas públicas que visem a inclusão digital, fornece subsídios importantes para o planejamento estratégico do Governo Federal, além de servir como uma diretriz para possíveis criações de políticas públicas de inclusão digital para as demandas da sociedade no pós-Covid-19.

Nesse contexto, o Governo pode se orientar pelos dados para fomentar a ampliação de campos de análises com base na presente pesquisa, de modo a visualizar carências existentes para o cumprimento de direitos fundamentais a



integridade da dignidade das pessoas, e planejar ações estratégicas no sentido de superar esses desafios.

Nesse sentido, a pesquisa é de grande importância para os profissionais da área do Direito, pois aborda temas relevantes relacionados aos direitos fundamentais, inclusive com a análise de legislações nacionais e internacional sobre o assunto. O estudo discute questões de grande importância, como a inclusão social, a ressignificação e superação de barreiras para o desenvolvimento por meio das ferramentas tecnológicas, mídias, aplicativos, plataformas e redes sociais, bem como seus impactos na vida das pessoas no contexto social atual.

Ao trazer o debate sobre essa temática para uma perspectiva jurídica, é capaz de fornecer informações importantes para a elaboração e aprimoramento de políticas públicas que visem a garantia do acesso à tecnologia e, conseqüentemente, à justa inclusão digital. Por esse motivo, é relevante para advogados, juizes e demais profissionais que atuem na área do Direito, a fim de que possam contribuir para a formulação de políticas públicas e para assegurar os direitos fundamentais no contexto atual, que é marcado pelo avanço tecnológico e pelas mudanças sociais e culturais decorrentes de crises como a sindemia da Covid-19.

A conclusão a que se chega, a partir da análise do presente trabalho, é que a presença digital é um vetor de transformação social e um direito fundamental que pode contribuir para a minimização dos impactos negativos decorrentes de crises, como a crise sindêmica da Covid-19. O estudo aponta para a necessidade de políticas públicas de inclusão digital que busquem garantir o acesso universal às tecnologias digitais e a possibilidade de participação no ambiente digital. Também se evidencia como a exclusão digital pode aprofundar as desigualdades sociais, tornando as populações vulneráveis ainda mais afetadas pela crise.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa possui uma natureza exploratória, em que se utilizou predominantemente metodologia qualitativa com coleta de dados por meio de formulários semiestruturados e com preenchimento livre e espontâneo, além de relatos em discursos durante o isolamento social. Segundo Pereira et al. (2018, p. 67)



“este método é um caminho para se realizar alguma coisa e quando se tem o caminho, torna-se mais fácil realizar viagens sabendo onde se está, aonde se quer chegar e como fazê-lo”.

A estratégia metodológica utilizada foi o estudo de caso, qual seja, “o processo sindêmico da Covid-19 e a reação social ao enfrentamento da crise com ajuda das ferramentas digitais”, método do qual segundo Yin (2015) e Pereira et. al (2018), trata como uma forma de estudo, uma descrição e análise, a mais detalhada possível, de fenômenos que apresentem alguma particularidade que os tornam especiais. Um caso para ser considerado como tal, deve ser um fenômeno que possui alguma característica especial ou diferencial que o tira do “lugar-comum”.

A análise dos dados foi realizada por meio das metodologias de análise léxica e de conteúdo, com a utilização do software IRAMUTEQ. Análise léxica segundo (Fromm, 2004, p. 2) “é o levantamento de palavras, conceituações e exemplos para a criação de um vocabulário”.

Para Borges Neto (2009), consiste em um método de identificação das palavras, no qual se delimita e encontra entre essas palavras, presentes em um texto, sequências fonéticas recorrentes, com o objetivo de identificar entre as recorrências, se elas estão relacionadas a um componente de significado constante. “Unidades lexicais podem ser identificadas na comparação de sentenças que são muito semelhantes, mas não idênticas” (Borges Neto, 2009, p. 3). Essa análise foi realizada por meio de software. Neste trabalho foi utilizado o IRAMUTEQ (*Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires*).

A metodologia de Análise de Conteúdo seguiu o modelo tradicional de (Bardin, 1977, p. 42), que define como sendo um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das falas, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos sobre às condições de produção/recepção (variáveis inferidas).

Definiu-se como recorte a captação dos relatos e o campo de pesquisa foi direcionado para os usuários e visitantes das plataformas digitais que serviram de pontos de contatos no mundo digital. O marco temporal definido para contextualização da pesquisa está definido entre os anos de 2020 ao final de 2022. A aplicação



considera a decretação da pandemia, no dia 11 de março de 2020, pela OMS, até o mês de dezembro de 2022.

A pesquisa se desenvolveu em três dimensões, sendo a primeira uma dimensão de contextualização e mapeamento de dados e informações, a segunda uma dimensão de entrevistas e, por fim, a terceira dimensão, a fase que comportou o tratamento e tabulação dos dados, que foi realizada após a coleta das respostas dos formulários e dos relatos nas lives, que foram transcritos. Na análise prévia, foi realizada uma leitura do material, em seguida selecionou-se os documentos a serem analisados, construiu-se dois corpos com base na exaustividade, representatividade, homogeneidade e pertinência, preparou-se o material produto do total de 20 relatos e 177 formulários como corpos de pesquisa. Dos 20 relatos, 17 foram utilizadas e três desintegradas do material pois não trouxeram respostas relevantes aos objetivos da pesquisa, somando as participações entre formulários e entrevistas concluiu-se a preparação dos corpos com 194 participantes.

Em seguida foram construídas as operações de codificações considerando-se os recortes dos textos em unidades de registros. Após o tratamento realizado pela mineração de dados no software IRAMUTEQ, foram feitas inferências e interpretações consistentes na captação do conteúdo dos corpos.

A técnica utilizada na tabulação foi o recorte, agregação e enumeração, com base em regras precisas sobre as informações textuais, representativas das características do conteúdo. Os recortes dos textos foram realizados em unidades de registros, sendo quatro unidades de registros referentes às entrevistas e quatro unidades referentes aos formulários. Em seguida, as informações foram codificadas por uma definição das regras de contagem e a classificação e agregação das informações foram definidas em categorias temáticas. Os dados tabulados foram utilizados na análise de dados e resultados da pesquisa, que foram apresentados em forma de Nuvens de Palavras, Análise de Similitude e Dendograma.

3 RELATOS E NARRATIVAS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO DIGITAL PARA DEMANDAS SOCIAIS EM TEMPOS DE SINDEMIA



O contexto ao qual este trabalho se refere é de uma sociedade em que o próprio corpo social, criou com ajuda das ferramentas digitais, possibilidades de produzir bens e serviços como produção e venda de produtos artesanais, prestação de serviços via *Delivery*, domicílios, *e-commerce* etc. As pessoas aprenderam um ofício e desenvolveram por meio de atividades e trabalhos autônomos exequíveis diante das condições, formas de implementar ideias capazes de realizar mudanças na vida, visando o alcance de autonomia, bem-estar e sobrevivência.

A inserção e participação das pessoas no mundo digital no ápice da *sindemia* (Prado, Costa e Souza, 2021), fizeram as pessoas seguirem se conectando e socializando por meio das plataformas e redes sociais, evoluindo a participação online do simples entretenimento para a resoluções de situações e demandas do seu cotidiano. Observou-se que entre a crise e vulnerabilidades, as pessoas puderam estabelecer uma forma diferente de presença no mundo através das inovações tecnológicas. Reinventaram-se e forneceram a si e seus entes queridos meios de sobrevivência.

Esse cenário desmascarou o problema da exclusão social digital, uma vez que revelou acentuadas desigualdades sociais, vitimização e preterição a população vulnerável ao lhes ferir direitos fundamentais como o da igualdade, liberdade e segurança, núcleos essenciais de direitos, infringido a salvaguarda e garantia das suas dignidades ao cessar-lhes oportunidades de participações, desenvolvimento e transformação social proveniente do acesso ao novo mundo através do digital.

A seguir serão explorados dados e relatos, a fins de demonstrar consequências de um processo *sindêmico* que conduziu a humanidade a se integrar pelos meios digitais (virtuais), por ocasião da regra de isolamento social proveniente do protocolo de contenção do coronavírus (Covid-19), doença infecciosa causada pelo vírus SARS-CoV-2. Esse isolamento provocou no corpo social a desconexão física, mas a oportunidade da era digital viabilizou a (re)conexão humana.

Os resultados a seguir foram extraídos de dois corpora de análise (Corpus 1 e Corpus 2). O Corpus 1, reuniu o relato de mulheres que integrou, na época, a base de 9.583 seguidores, perfil @direitoeconexao na rede social do Instagram. As entrevistas formam direcionadas para mulheres, pois o gênero feminino se destacou em diferentes vieses. As mulheres, de acordo as análises compõem a população mais



afetada pela desigualdade social causada pela exclusão digital e discriminação social, mas que paradoxalmente, figuram como protagonistas quando se trata de ressignificações diante dos desafios trazidos pelo contexto sindêmico. As entrevistas revelam informações que enriquecem este estudo com a experiência de quem vivenciou e se superou.

Já os formulários foram disponibilizados sem critérios de distinção de gênero, para fins de contemplar a diversidade de pontos de vistas dentro de contextos sociais diversos. As respostas contidas nos relatos, foram tratadas por análise lexical e análise de conteúdo, processados pelo *Software IRAMUTEQ*. O *input* do Corpus 1, é composto por 4 categorias de perguntas codificadas das seguintes formas: DCS_1; RDS_2; IPD_3; IID_4, vide Quadro 1.

Quadro 1 - Codificação e categorização de Corpus da pesquisa

Corpus	Código	Categoria e pergunta
1	DCS_1	Sobre os desafios do contexto sindêmico
	RDS_2	Sobre as formas de ressignificação dos desafios no contexto sindêmico
	IPD_3	Sobre a importância da presença digital
	IID_4	Sobre a Importância da inclusão social digital

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Os relatos (narrativas) das entrevistas foram segmentados por categorias de perguntas e representadas com a seguinte codificação: M = mulher; n^o = idade, sigla = Estado, perfazendo este código ("M36-SSA/BA"), a ser utilizado a título de fonte primária nas referências.

O protocolo descritivo dos critérios de codificação levou em consideração a idade e o local, pois representam a diversidade cognitiva e especificidades territórios, levando em conta com a idade, a experiência, maturidade de vivência e o ponto de vista dessas mulheres a partir do seu contexto pessoal, ao passo que a codificação

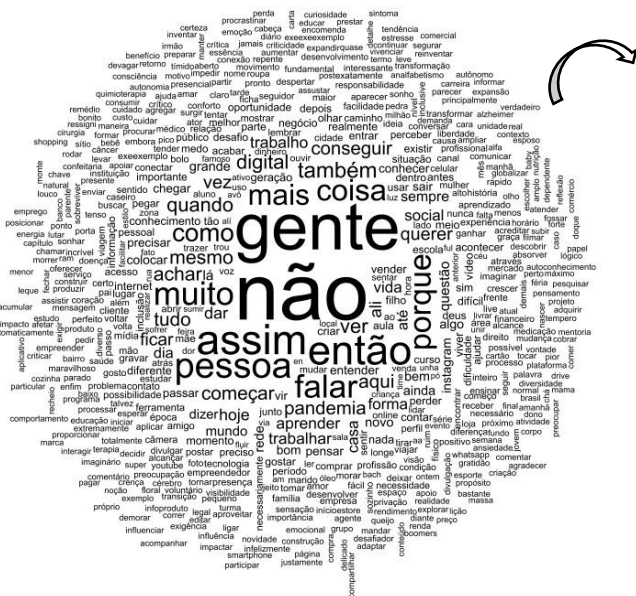


do local (Estado), visa expressar a diversidade da experiência do contexto social da região em que vivem, conforme se verá a seguir.

4 A PRESENÇA DIGITAL COMO VETOR DE POTENCIALIZAÇÃO SOCIOECONÔMICA E RESSIGNIFICAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE EM MEIO À CRISE

O primeiro output a ser analisado do Corpus 1, é a nuvem de palavras apresentada na Figura 1. A nuvem de palavras destaca os termos, “gente”, “não”, “pandemia”, “falar”, “pessoa”.

Figura 1 - Verbetes extraídos dos relatos.



Pandemia. Momento difícil, quando não se podia falar e manter um contato pessoal e físico, não se conseguia trabalhar, época em que foi preciso ficar em casa, evitar a rua, uma vez que ir ao trabalho, conversar e se relacionar em público e até em meio a família, representaria ali um risco a saúde. Então, por entender o contexto social e por medo de perder a vida, as pessoas aprenderam a lidar com a situação de uma forma que entenderam ser melhor buscar possibilidades de encontrar alguma coisa que pudesse fazer, em que pudesse trabalhar, para minimizar o problema da dificuldade financeira e da necessidade de comunicação, achando essa oportunidade na internet, através de ferramentas do mundo digital e das redes sociais. Fonte: CORPUS 1. DADOS DA PESQUISA. (2022).

Fonte: Corpus 1. Dados da pesquisa (2023).



O advérbio “não”, foi identificado (611 vezes) dentro de um corpus textual contendo 26.318 palavras. Traduz o modo de negação. As pessoas foram privadas, tendo negado os aspectos de normalidade de suas vidas ao serem submetidas a diversas restrições durante o pico da pandemia.

O termo “gente”, apareceu (491 vezes), e foi mantido no contexto como sinónimo da palavra “pessoa”, que por sua vez foi dita por (240 vezes), ambos os termos foram mantidos na análise por inferência, por significar no teor dos discursos do corpus textual das entrevistas, perspectivas distintas, veja-se pois: o verbete “gente”, traz a inferência de “conjunto de pessoas”, aparecendo nos relatos como referência à primeira pessoa do plural (nós)¹, ou seja, “a gente”, ao passo que a palavra “pessoa”, apesar de ser usada como sinônimo de “gente”, permaneceu, pois traz dentro do contexto analisado, a inferência da “individualidade”² do ser, a pessoa, o outro. Ambas as perspectivas são importantes ao estudo, pois o termo “a gente” traduz a experiência que se viveu em conjunto, ao passo que o termo “as pessoas”, traduz o que se observou sobre a experiência dos outros.

Já o termo “falar”, junto com o termo “pandemia” somam-se em dar sentido a um dos desafios mais importantes enfrentados durante a crise da Covid-19. O isolamento social trouxe para a sociedade os desafios das “pessoas” em “não” poderem ou terem dificuldade em “falar” durante “pandemia”. Situação em que a liberdade de expressão como um direito fundamental, foi limitado no mundo físico, mas viabilizado no mundo digital. Não obstante, o desafio do “não falar”, não se restringe ao contexto do risco de contágio durante a comunicação presencial, ele se estende aos desafios que as pessoas enfrentaram para acessar e integrar-se ao ambiente digital, pois aqueles que não tinham costume de interagir virtualmente, tiveram dificuldade de falar em frente a uma câmera.

As “pessoas” enfrentaram o desafio e privação do “não falar” presencialmente, o desafio do “não falar” por dificuldade de adaptação as ferramentas digitais e, o “não falar” por estar a margem da sociedade, excluídos digitalmente. Esses desafios sobre a “fala”, compõe três níveis de barreiras importantes. Os recortes dos relatos a seguir demonstram a fonte dos sentidos dessas inferências:

¹ Disponível em: <https://www.dicionarioinformal.com.br/gente/> Acesso em: 04 jan. 2023.

² Disponível em: <https://www.dicionarioinformal.com.br/pessoa/> Acesso em: 04 jan. 2023.



Em 2020, eu trabalhei só on-line. E na hora que eu estava me acostumando, parou tudo. Mas eu tive esse momento de me conhecer, de me entender, de entrar na casa das pessoas, **falar**. Nossa, gente! É muito sério isso também, né? Então **a gente tem que também ter um preparo**. Algumas pessoas têm maior facilidade no mundo digital. (M41-CLP/SP; Dados da pesquisa, 2022). Para mim é muito **difícil estar aqui falando**. Foi na Pandemia que eu fiz a minha primeira live. Fui convidada por uma amiga, **para poder falar, e para poder falar eu ficava tremendo**. Para poder **falar** de coisas que para mim é muito fácil, que é do meu dia a dia, que é do meu trabalho, eu sentia mais **dificuldade de falar aqui numa câmera** do que chegar numa turma. Como eu dou aula, chegar numa turma, que é a primeira vez que eu conheço e **falar para eles**, [...] eu consigo **falar melhor** do que aqui **diante das câmeras**. Eu tenho essa **dificuldade de falar** de mim **diante das câmeras**, por mais que milhares de pessoas possam me ver, mas eu estou olhando para mim e tendo que **falar para mim**. E nisso eu tenho uma **dificuldade muito grande**. (M44-DD/BA; Dados da pesquisa, 2022).

O primeiro recorte é de uma pessoa, que relatou a dificuldade no sentido de conseguir se expressar diante de uma câmera, mas que ressignificou esse desafio se autoconhecendo e entendendo suas preocupações acerca do seu papel e responsabilidade para com as outras pessoas, com determinação aos poucos foi evoluindo, pois precisou trabalhar on-line, porém quando já estava se acostumando a nova realidade precisou parar para tratar um câncer do qual foi diagnosticado em meio a pandemia no início do ano de 2021.

O segundo recorte, traz a versão de uma pessoa que sente a ausência da conexão humana para se comunicar, para ela é um desafio emitir uma mensagem sem obter o retorno imediato desta interação. Ambas as situações retratam contextos diferentes, que requerem atuações diferentes e resultam em respostas diferentes, embora tenham em comum o mesmo motivo, não poder exercer suas atividades laborais presencialmente. Em ambos os casos foi preciso vencer o desafio do “não falar”, por dificuldade na adaptação ao uso das ferramentas digitais no processo de implementação da sua presença digital em prol do seu trabalho e subsistência.

O terceiro recorte exposto a seguir, traz o desafio ao acesso e a integração ao ambiente digital, revela o problema do “não falar”, sob a perspectiva da exclusão digital. Este retratará a força da exclusão, aquela que se dá também de dentro para fora do ambiente digital, a “exclusão de qualidade” (Vasconcelos, Prado e Gileá, 2023). Inferir-se, a sensação de privação a qual são acometidas aquelas pessoas que



por circunstâncias alheias são excluídas digitalmente por não poder utilizar a internet com qualidade quando precisam.

A sensação de ter! É. Olhos e ser impedida de ver, ter voz e ser impedida de falar. Né? É como! **É como assim. Ninguém tivesse me enxergando. Eu estava ali, mas ninguém estava me vendo. Ninguém está ouvindo a minha voz.** Por exemplo, eu poderia estar agora aqui com a internet, não está conversando com ninguém na internet, está? Com o celular desligado. **Mas eu sabia que eu tinha o direito ali. Garantido de falar.** (M40-SSA/BA; Dados da pesquisa, 2022).

Esse relato é de alguém que precisava se comunicar, mas foi impossibilitada pois ficou sem acesso no momento da sua reunião devido ao seu pacote de dados de internet ter sido interrompido, colocando-a a margem, em um lugar em que “não” era possível “falar”. Lugar de fala neutralizado. Situação em que a fez sentir-se tendo o seu Direito Fundamental de se expressar, participar, de igualdade ao ser vista e ouvida, cerceado.

A nuvem de palavras trouxe ainda no seu núcleo, em destaque, além dos termos supracitados, os seguintes verbetes: trabalho, digital, vida, aprender, conseguir, coisa, ficar, também, forma, então, como, achar, vez, casa, social, sair, momento, difícil, pessoal, época, preciso, situação, saúde, vida, contexto, lidar, dentro, buscar, mundo, oportunidade, rede, social, viver, até, família, relação, difícil, contato, problema, financeiro, público, medo, perder, trabalhar, casas, ferramentas, comunicar, jeito, sobreviver, forma, etc.

Desses verbetes contidos nesse *output*, presentes na Figura 1, é possível inferir a seguinte informação acerca do contexto social e dos desafios que as pessoas enfrentaram decorrente da crise sanitária da Covid-19:

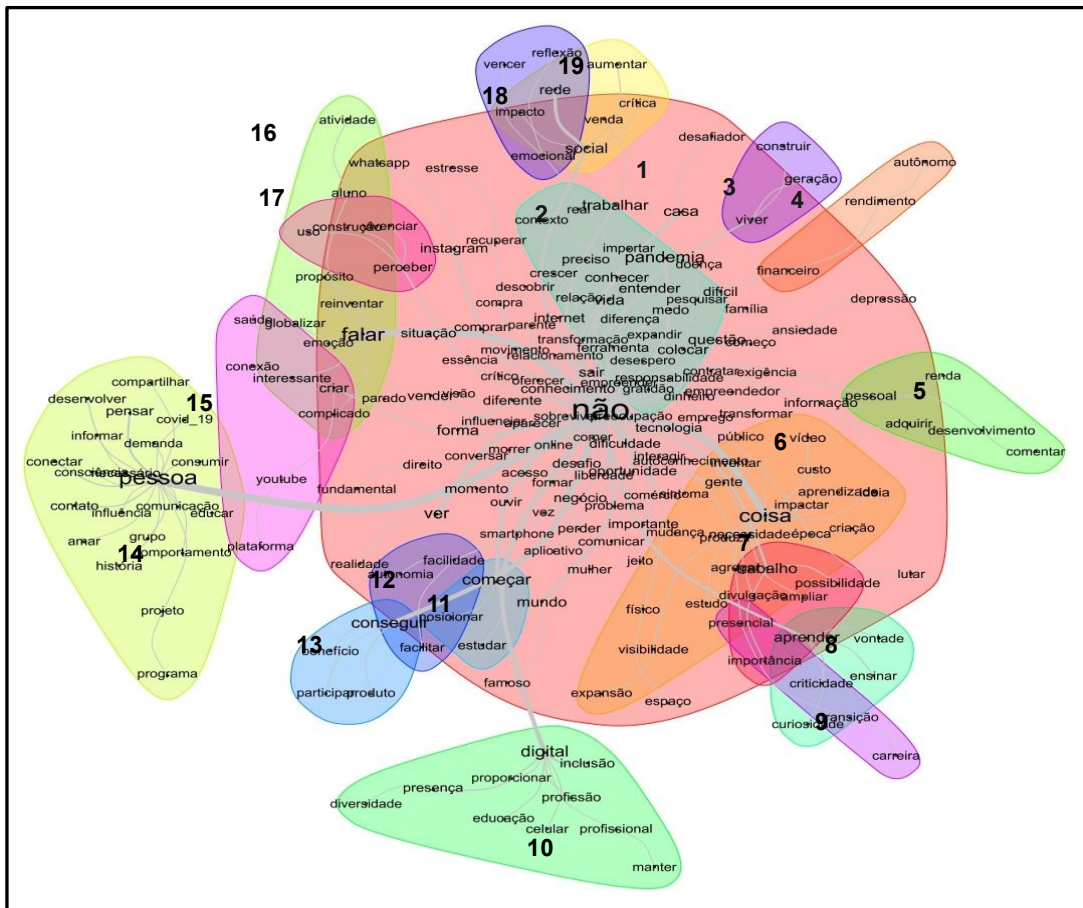
Pandemia. Momento difícil, quando **não** se podia **falar** e manter um **contato pessoal** e físico, **não** se **conseguia trabalhar**, **época** em que foi **preciso ficar** em **casa**, evitar a **rua**, uma **vez** que ir ao **trabalho**, **conversar** e se **relacionar** em **público** e até em **meio** a **família**, representaria **ali** um risco a **saúde**. **Então**, por entender o **contexto social** e por medo de **perder** a **vida**, as **pessoas** aprenderam a **lidar** com a **situação** de uma **forma** que entenderam ser melhor **buscar possibilidades** de encontrar alguma **coisa** que pudesse fazer, em que pudesse **trabalhar**, para minimizar o **problema** da **difficuldade financeira** e da **necessidade** de **comunicação**, achando essa **oportunidade** na **internet**, através de **ferramentas** do **mundo digital** e das **redes sociais** (CORPUS 1; Dados da pesquisa, 2022).



Uma compreensão mais ampla, é possível através do segundo *output* derivado do Corpus 1, por meio da Análise de Similitudes. Essa versão possibilita a inferência das informações com base na estrutura de construção do corpus textual, revelando temas relativamente importantes fundamentados na concorrência entre as palavras.

Assim, por meio de uma navegação léxica, se chegou ao agrupamento de palavras, das quais foram realizadas reduções de agrupamentos, respaldados por uma análise de conteúdo que permitiu chegar até o contexto em que a palavra foi dita, para assim selecionar as mais relevantes entre aquelas que seriam omitidas nos *clusters* de palavras, para fins de obter uma legibilidade e melhor cognição a partir da visualização dos temas, houve uma redução no léxico de 635 palavras, para 211.

Figura 2 - Análise de similitude dos verbetes extraídos dos relatos



Fonte: Corpus 1. Dados da pesquisa (2022).

O objetivo da redução é evitar uma poluição visual que impossibilite a compreensão dos segmentos temáticos importantes a serem observados. Para isso,



manteve-se léxicos que representam a essência temática da questão e objetivos do estudo.

A análise de similitude relacionou 19 *clusters*, em uma conjuntura na qual as interseccionalidades revelam informações diferentes da nuvem de palavras, a nuvem destaca as palavras mais incidentes no corpus textual, ao passo que a similitude revela as importantes conexões do léxico, por meio dos agrupamentos (*clusters*) e da presença expressiva de certos termos dentro de cada segmento.

Desse modo, revelou-se vários segmentos léxicos conexos aos termos: *não, coisa, trabalhar, falar trabalhar, pandemia, digital, pessoa, começar, social, aprender, inclusão, casa, forma, oportunidade*. Dessa análise de similitude é possível responder ao estudo por meio de informações obtidas da inferência dos segmentos que se conectam entre as redes representadas por linhas que ligam um *clusters* a outro.

Por exemplo. Infere-se do *clusters* 14 (vide Figura 2):

que as **peçoas** tomaram **consciência** de que era **necessário desenvolver** algo que pudesse ser **consumido** por outras **peçoas**, para atender as **demandas** no enfrentamento da **Covid-19**, para isso tiveram que se dispor a se **amar, educar**, mudar **comportamentos**, procurar se **informar** e **pensar** formas de **desenvolver projetos**. Foi preciso aprender a se **programar**, a se **conectar** e entender o poder da **influência** de estar em **contato** com outras **peçoas**, a importância do **grupo**, da **comunicação** e assim muitas **peçoas** conseguiram **ressignificar** os desafios e hoje **compartilham** suas histórias (Dados da pesquisa, 2022).

Depreende-se desse *clusters*, formas de ressignificação, superação e enfrentamento da crise sindêmica, corroborando com as respostas ao objetivo geral do estudo.

Veja-se, pois, a presença dos sentidos lexicais no teor dos relatos:

Comecei a **criar conteúdo aqui, agora na pandemia**. Eu já tinha o meu perfil. Né? Porém, eu não usava nesse sentido, eu usava para a **comunicação mesmo para família**. Só que eu sempre amei. Eu sempre amei **me comunicar** e **estar relacionada com as peçoas**, em **contato com as peçoas**, sempre me encantou, eu acho que é uma coisa linda. E quem sabe aproveitar, não é? O melhor de cada um, vive muito bem. E eu acho que esse **relacionamento é só para agregar**, se você pode **agregar na vida do outro** então faz sentido. E aí, eu **comecei a divulgar** algumas coisinhas, fui colocando nos estores, fui criando um relacionamento e hoje estou aqui. **Já trabalhei com algumas marcas**, mas a influência não tem nada a ver com marcas ou parcerias, ou recebidos, os famosos recebidos! Ser influenciador digital é você **influenciar vidas** de forma positiva, é você pode **agregar na vida do outro de forma positiva, agregar conhecimento**. Então, é uma



coisa que me encanta muito, não é! **Esse relacionamento com as pessoas** (M30-SSA/BA; Dados da pesquisa, 2022).

Eu vou te falar aqui assim, **tem uma [...] antes, e uma [...] depois da pandemia**. Eu não vou dizer que foi bom, porque aí eu estaria né? Romantizando uma situação que foi complicada para todo mundo. Mas que me auxiliou muito em termos de **desenvolvimento como pessoa, desenvolvimento pessoal em muitas áreas**. Inclusive, eu posso dizer que é obvio, né! Que foram dois anos praticamente. Que sinto que a até **ganhei um certo grau de maturidade**, não que eu seja o cúmulo da maturidade, ainda tenho muito a amadurecer, **mas a pandemia, essa situação, o confinamento, me levou a repensar muita coisa, me ajudou nesse sentido**. Também a questão das **perdas que infelizmente**, não diretamente, mas eu pude presenciar muitas perdas, então isso **também muda muito a gente, ajuda a gente a pensar assim! A formular outros pensamentos, a pensar de outra forma. Então como pessoa, como ser humano [...]**, teve um impacto muito grande (M24-SG/RJ; Dados da pesquisa, 2022).

Agradeço muito por estar com saúde, né? Porque quando a gente consegue. Qualquer coisa, né? Não tem obstáculo na vida da gente que a gente não vença estando com saúde, né? Física, saúde emocional, por quê. É isso que importa hoje. **Foi exatamente no dia 10 dezembro de 2020, dia em que decide mudar a minha vida, em meio a uma pandemia senti no meu coração**, que não dava mais para esperar. [...] O título do capítulo, é: Não tenha medo da sua linha de chegada, você dá conta! Quando eu escrevi esse capítulo, eu já estava imaginando os meus 50 anos. Eu me emociono, porque quando eu leio a história. **Eu percebo o quanto das construções que foram feitas**, não é? Então eu uso muita corrida, eu uso aqui, algumas partes do capítulo, onde eu falo. **Como são os passos desse GPS da vida**. a gente pode ver com quem a gente podia contar. **Essa pandemia também, ela veio trazer muita clareza para mim, para muitas coisas. Caíram tantas fichas nesta pandemia**, é tão bom quando a gente começa a tomar consciência disso (M50-OS/RS; Dados da pesquisa, 2022).

Dos *clusters* 1, 2 e 5 (vide Figura 2), é possível compreender que algumas das carências mais importantes existentes no contexto de mundo das pessoas impactadas pela pandemia e depois pela crise sindêmica, e que comprometem a fruição de seus direitos fundamentais, se encontram entre questões relacionadas ao desenvolvimento pessoal e socioeconômico. Nesse diapasão, é possível inferir dos léxicos tais carências.

A **falta, negação**, privação, limitação de acesso a **informações** que **possibilitasse** as **pessoas** adquirirem seus **trabalhos** e prover os recursos para suprir as suas **necessidades** e corresponder as suas **responsabilidades** em **casa**, gerou carências na sociedade. O desafio de encontrar algo que lhe **possibilite** uma **forma** de **obter renda**, ganhar o seu **dinheiro**, manter sua **família** retrata a carência financeira. No **contexto da pandemia, oportunidades** surgiram com o **empreendedorismo**, **mas** para isso, foi **preciso** que as **pessoas** tivessem **acesso** à **informação** e a **comunicação** que lhes permitissem conhecer, **adquirir** ou **criar mecanismo** para que fosse viabilizadas resoluções para **problemas financeiros** e o



provimento do seu **desenvolvimento pessoal** (*Clusters 1, 2 e 3 da Figura 2; Dados da Pesquisa, 2022*).

Essa carência sobre segurança socioeconômica trazida pela incerteza sobre a manutenção da vida e da subsistência, corresponde a uma ameaça aos preceitos da dignidade da pessoa, pois essas circunstâncias relacionadas ao desenvolvimento recaem sobre a efetividade ou inefetividade de seus direitos, indo de encontro a preceitos constitucionais, que materialmente analisados, representam grandes impactos na vida das pessoas. Senão, veja-se,

Eu, minha irmã, [...], aqui a gente ficava muito tenso porque não tinha jeito, tinha que sair, tinha que trabalhar, agradecendo a Deus ainda por ter o trabalho, porque foi muito desemprego que teve. E aí? Aí era aquela coisa muito tensa, a gente chegava, a gente não sabia se ficava perto um do outro se não ficava, vai direto para o banheiro tomar banho, tirar isso, tomar aquilo, aquela coisa que foi tensa. Eu acredito que para muitas pessoas, para a maioria das pessoas. No pessoal também. E ainda esse pessoal também afetava a minha vida de trabalho, de empreender, afetava muito também. Por quê tinha essa coisa. Está saindo, voltando [...] (M26-SF/BA; Dados da pesquisa, 2022).

Muitas pessoas perderam familiares e eu também. E a gente teve que lidar com isso. Não é! Assim mais isolado. A questão também do trabalho, muitas pessoas perderam seus trabalhos, outras questões financeiras. Meu marido também. É! Acabou mudando de emprego, a empresa acabou mudando também, então houve, várias coisas assim que impactaram não é! A questão da pandemia. Ela, ela trouxe bastante dificuldades, assim, eu acho que todo mundo teve esse impacto social, não é? Eu tive um bebê também, que nasceu bem na pandemia. Então, o que foi, né? O bebê de pandemia também. Então, é, houve grandes mudanças na pandemia assim, não é? (M38-BL/SC; Dados da pesquisa, 2022).

A dificuldade maior assim para a gente foi financeira, não foi estar isolado, não foi ter ficado trancado em casa, porque assim, a gente se ama, né? A gente ama estar junto, né. Eu meu marido meus filhos, a gente sempre gostou dessa história de estar junto. É obvio que teve aquela dificuldade de você nunca poder sair para fazer nada. Mas o mais difícil para a gente foi a questão financeira. Como nós somos autônomos, os nossos rendimentos caíram 90% de uma semana para outra. E a gente tem um custo financeiro muito alto todos os meses, por conta do meu filho, da medicação que ele precisa consumir. Então isso foi desesperador para a gente, então essa foi a parte mais difícil que é que eu posso dizer que a gente teve. O restante é, na verdade tudo a gente colocou nas mãos de Deus, para que ele pudesse nos orientar, nos direcionar. Mas gente, assim, nessa pandemia o nosso medo maior, de verdade era o nosso filho ficar sem a medicação dele. Porque sem essa medicação ele não sobrevive. Ele pode ter uma crise compulsiva muito forte que pode levá-lo a óbito. Então você fica ali, né! O que que eu faço? Eu me preocupo com a Covid-19 ou com a medicação do meu filho? (M50-SP/SP; Dados da pesquisa, 2022).



Essas narrativas expressam privações sofridas por essas pessoas, que vai da liberdade de locomoção a manutenção das condições socioeconômicas, ou seja, a negação a seu estado de normalidade. Esses relatos validam as inferências extraídas do *clusters 1*, que centraliza a conexão com os demais, trazendo no teor do adverbio “não”, o modo de negação.

Já o *clusters 10*, traz os termos que caracterizam uma realidade em que a Inclusão Digital se fez oportuna nas circunstâncias da crise e do isolamento social. Cabe reiterar, que todos os termos que se conectam ao *clusters 1*, estão numa condição de divergência de realidades, embora estejam num mesmo contexto.

Desse modo, a similitude demonstra a dualidade entre aspectos do fenômeno da sindemia em que prejudica a população quando a expõe a uma situação de exclusão social digital em detrimento da inclusão. Portanto, o sentido da Inclusão social digital pode ser inferido do (*clusters 10* vide Figura 2):

Que a ‘**presença**’ ‘**digital**’ proporcionada pela ‘**inclusão**’ da ‘**pessoa**’ no ‘**mundo**’ virtual, viabiliza o alcance a um espaço de diversidades de ‘**oportunidades**’ que podem impulsionar o ‘**desenvolvimento**’ ‘**pessoal**’ e ‘**profissional**’ através de um ‘**celular**’ e do acesso à internet e à ‘**educação**’ para cidadania ‘**digital**’.

A exclusão digital seria então, o resultado da oposição ao uso, ao acesso e a qualidade das utilidades das ferramentas e meios que viabilizam o desenvolvimento social por meio da inclusão (Vasconcelos, 2023). Não obstante, as características dessa exclusão estão presentes na análise das interseccionalidades reveladas nas conexões entre termos do (*clusters 1*), conforme se pode ver a seguir.

Caracteriza a exclusão **digital**, a **situação** em que **não** se pode estar **presente** em um ambiente onde se deveria poder **falar, ouvir, ver, conversar, interagir, se relacionar, se informar, estudar, aprender, criar, empreender, trabalhar, se conectar, desenvolver-se e reinventar-se** como muita **gente** faz e fez diante de uma **realidade difícil e crítica** como a que se **viveu** na **pandemia** da **Covid-19**, é ser impedido de **conhecer** os **benefícios** das **facilidades** proporcionados pelo **uso** das **ferramentas** e **tecnologias** dispostas no **espaço** de **aprendizagem, criação** e integração e **transformação social** do **mundo on-line**, viabilizados por meio do **acesso** à **internet** e da disposição de uma estrutura **educacional** para cidadania **digital**. (*Clusters 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 18* da Figura 2; Dados da pesquisa, 2022).



A seguir será demonstrado através de um dendrograma (Figura 3), categorias extraídas do Corpus, que elucidará a relação que permite compreender em que medida elas estão relacionadas e o léxico que as integram, proporcionando a partir de tal análise visualizar aspectos relevantes ao estudo, tais quais, apresentar os problemas sindêmicos causados pela Covid-19 para a sociedade, bem como analisar os instrumentos de inovação que serviram como vetor de transformação na sociedade.

Figura 3 - Dendrograma dos verbetes extraídos das narrativas.



Fonte: Corpus 1; Dados da pesquisa (2022).



O Dendograma trouxe três categorias dentre as quais as classes de palavras 1 e 2 que estão mais próximas, o que significa que os termos têm uma correlação mais forte no corpus do texto, ambas as categorias somam um percentual alto de incidência no Corpus de análise, o que não significa que aparecerem mais no texto, mas que estavam segmentadas com maior proximidade e por isso se conectam e se relacionam, ao passo que a classe 3, está mais distante, porém incorpora as duas primeiras classes, o que significa que as duas primeiras classes carregam uma relação mais forte e o produto desta conexão está sendo incorporado a um contexto mais amplo.

A leitura do Dendograma traz uma classificação hierárquica descendente, que apresenta as palavras que por proximidade estão associadas a um mesmo conjunto léxico, um mesmo contexto. É o que se nota, ao verificar as palavras que aparecem em destaque na classe 1 (casa, ficar, pandemia, difícil, família, medo, contato), essa classe de palavras traduz bem a essência dos desafios mais importantes, causados pelos problemas da crise da Covid-19, expressam o medo de que as famílias passaram de se contagiar com o vírus e que as levou a ficar em suas casas, constituindo dias difíceis para pai, mãe e filhos. Essa inferência pode ser validada na análise de conteúdo da narrativa a seguir.

Entrou a pandemia. E com a pandemia, o que foi que aconteceu? Nossa! Com a pandemia **eu entrei em total parafuso.** Total! **Eu fiquei 2 meses sem ver a cara de ninguém,** sem abrir a porta da sala da minha casa, sem pôr o lixo na rua. Porque **eu tinha medo, por quê.** De novo, eu tinha 2 filhas, né? **Eu tenho 2 filhas** e o **meu maior medo era, se eu pegar essa doença** que a gente não sabe o que que é, **eu vou morrer e quem vai cuidar das minhas filhas,** porque elas já não têm pai! **Aí, quem vai cuidar das crianças?** Então eu entrei numa neurose assim, absurda! Isso foi algo que foi ruim (M43-VZ/SP; Dados da pesquisa, 2022).

A segunda coluna, traz a classe 2, cuja aproximação maior é com a coluna e classe 1. E dentro da interação entre elas, é possível enxergar na classe 2, palavras que nomeiam instrumentos de inovações que funcionaram como vetor de transformação para mitigar os problemas revelados pela classe 1, minimizando a ameaça, o medo do contágio.

Nesse caso configuram tais instrumentos de inovação para o contexto sindêmico as (Redes sociais, WhatsApp, Instagram), ferramentas de mídias digitais



que permitiram que as pessoas ficassem em casa e mesmo estando distante de suas famílias pudessem diminuir o impacto dessas distâncias. Nessa proximidade de sentidos, valida-se as interseções entre as classes 1 e 2.

Já a terceira coluna, traz a classe 3, mais distante das duas primeiras, porém com interpretações amplas, incorporando as outras duas. A terceira classe de palavras expressa sentido e coerência nos segmentos do corpus textual. Essa análise hierárquica descendente (CHD), denota as palavras que podem ser lidas como a opção de ferramentas de inovação presentes na classe 2 que estão relacionadas a soluções para problemas apontados pela classe 1, comportando elementos essenciais e estruturais para a Inclusão social digital, revelando a sua importância dentro do contexto geral de análise. O *output* da análise do dendrograma resultou na interpretação a seguir:

A **pandemia** obrigou, condicionou as pessoas a **ficarem** em **casa**, junto com suas **famílias**, ou em alguns casos, separou **famílias**, **pai**, **mãe**, **filho**. Todos viveram **dias** e **situações difíceis** com o **medo** do **contato** físico que podia representar um risco para si e seus entes queridos (classe 1). Todavia, as inovações tecnológicas ofereceram **ferramentas** que serviram como **ajuda** ao enfrentamento dessa situação. **Redes sociais**, como o **Instagram**, bem como os aplicativos de **mensagens** e videoconferência, como o **WhatsApp** foram as ferramentas mais usadas para lidar com **impacto** daquela situação, pois **ajudou** com as distâncias e diminuiu os **contatos** físicos que significavam grandes riscos (classe 2). **Então**, essas **ferramentas** foram de extrema **importância** para o enfrentamento daqueles desafios, uma vez que a **inclusão** e o **acesso à internet** através da **presença digital** possibilitaram **informação** e grande **visibilidade**, elementos **necessários** ao momento **crítico** quando as pessoas não podiam se **ver** (classe 3 da Figura 3; Dados da pesquisa, 2022).

Diante disso, é possível afirmar que a adaptação das pessoas ao mundo digital foi necessária, mas também representou um desafio para aqueles que tinham pouca ou nenhuma habilidade para operacionalizar as ferramentas digitais, revelando questões sensíveis para manutenção das relações humanas em um contexto de crise como aquele, o que toca profundamente no quesito da dignidade da pessoa. As pessoas precisam além do acesso e das ferramentas, de habilidades, conhecimento e educação, para fazer o melhor proveito das ferramentas digitais e usar esse espaço e oportunidade para seu desenvolvimento, direito indispensável e, que deve ser pleiteado sem distinções de qualquer natureza.



Segundo os ensinamentos de Kant, dignidade não tem preço, ela tem valor, tudo que tem preço pode ser substituído, já a dignidade é um valor, por isso é um princípio universal e constitucional inerente ao homem, independente, de suas condições especiais de ser, sua cor, raça, gênero, etnia, classe social etc. (Vasconcelos, 2023). Dito isso, é possível afirmar que a inclusão e a exclusão social digital são questões de dignidade, pois perfazem direitos instrumentais implícitos constitucionalmente e que instrumentalizam outros direitos fundamentais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa deixou claro que a crise da Covid-19 só aprofundou as desigualdades digitais, tornando ainda mais evidente a urgência de ações governamentais voltadas para a inclusão digital. A conclusão enfatiza que a exclusão digital agrava as diferenças sociais, destacando a importância de investir mais no acesso e na integração das tecnologias digitais. Fica evidente a necessidade premente de canalizar esforços e recursos para garantir que todos tenham acesso aos direitos fundamentais, reconhecendo que a inclusão digital desempenha um papel crucial nesse cenário.

Ao explorar os desafios, conclui-se que as pessoas enfrentaram durante o contexto da pandemia da Covid-19, o chamado "contexto sindêmico", que acentuou as desigualdades digitais. Através dos relatos e reflexões obtidos nas entrevistas e formulários, conseguimos identificar obstáculos relacionados à adaptação às ferramentas digitais e à exclusão digital decorrente de discriminação social.

Além disso, destacou-se barreiras significativas na comunicação, que se desdobram em três níveis: a dificuldade de expressar-se, o "não falar" devido à dificuldade de adaptação às ferramentas digitais e o "não falar" por estar à margem da sociedade, ou seja, ser excluído digitalmente. As dificuldades financeiras e a necessidade premente de se comunicar também emergiram como pontos relevantes nesse cenário desafiador.

No entanto, os relatos também revelaram maneiras de reinterpretar, superar e enfrentar a crise sindêmica, apoiando a ideia central do texto sobre a importância



crucial da inclusão digital como um direito fundamental e sua relevância na capacidade de adaptação das pessoas durante a pandemia da Covid-19.

Nesse sentido, o estudo destaca a urgência de uma educação digital voltada para a cidadania como alicerce fundamental para a estrutura da inclusão social digital. Isso visa possibilitar, por meio da socialização, aprimoramento da comunicação, garantia da liberdade de expressão, acesso à informação e exercício livre da atividade econômica. Essa abordagem visa atenuar diversas necessidades surgidas no contexto de privação e isolamento social durante a crise da Covid-19.

As maneiras de enfrentar os desafios no contexto sindêmico variaram consideravelmente entre as pessoas. De acordo com os relatos e conclusões do estudo, surgiram diversas estratégias para enfrentar as dificuldades durante o isolamento social e os momentos mais críticos da crise sanitária da Covid-19. Algumas dessas estratégias incluem: Criar e compartilhar conteúdo nas redes sociais como uma forma de se comunicar e manter contato com outras pessoas; Utilizar ferramentas inovadoras como *whatsapp*, *instagram* e outras plataformas digitais para reduzir o impacto da distância e manter as interações pessoais; Reinventar-se por meio do acesso ao conhecimento, possibilitando a criação de alternativas para a sustentação de empresas, o estabelecimento de novos negócios e mudanças de profissão; Investir no desenvolvimento pessoal por meio do autoconhecimento, necessário diante das dificuldades psicoemocionais vividas durante a crise.

Essas formas de resignificação foram essenciais para adaptar a vida dessas pessoas às condições impostas pelo contexto sindêmico, permitindo a superação das dificuldades e promovendo uma maior inclusão no mundo digital.

Segundo os relatos e dados da pesquisa, a presença digital se destaca como um agente de transformação social e um direito essencial capaz de atenuar os impactos negativos de crises, como a sindemia da Covid-19. A pesquisa ressalta a necessidade imperativa de políticas públicas de inclusão digital, visando assegurar o acesso generalizado às tecnologias digitais e a participação efetiva no ambiente online. Assim, o texto sublinha que a presença digital desempenha um papel crucial como catalisador socioeconômico e na redefinição da sustentabilidade em períodos de crise, sendo essencial priorizá-la como um direito fundamental por meio de políticas públicas eficazes.



Na análise deste estudo, chega-se à conclusão de que a presença digital é um instrumento de transformação social merecendo costa no rol dos direitos fundamentais, uma vez que tem potencial para mitigar os impactos adversos de crises, como a pandemia da Covid-19. A pesquisa ressalta a imprescindibilidade de políticas públicas de inclusão digital, visando assegurar o acesso universal às tecnologias digitais e a participação plena no ambiente online.

Destaca-se, ainda, como a exclusão digital pode aprofundar as disparidades sociais, ampliando os impactos sobre as populações vulneráveis durante a crise. E dessa forma, conclui-se sobre o destaque da importância da inclusão social digital como um meio essencial para atenuar desigualdades e afirmar os direitos fundamentais, constituindo a base de uma estrutura eficaz e eficiente para um movimento inclusivo, a fim de assegurar a equidade social, econômica e digital.

A exclusão digital, nesse contexto, intensifica as desigualdades sociais, agravando a vulnerabilidade das populações marginalizadas. Diante disso, a inclusão social digital emerge como um tema de extrema importância para o avanço das sociedades contemporâneas. Sua abordagem requer estratégias coordenadas entre os poderes públicos, agentes sociais e setor privado, todos comprometidos com a construção de uma sociedade mais justa e equitativa. Essa articulação de esforços é fundamental para superar os obstáculos impostos pela exclusão digital, promovendo, assim, a inclusão efetiva de todos os segmentos da sociedade na era digital.

Cumprе ressaltar que a pesquisa apresentou limitações no que tange a bibliografias sobre o assunto, dado o fato da pesquisa analisar um fenômeno social recente. É importante, também, registrar que a metodologia (amostra), permitiu ricas inferências e interpretações dos relatos. Recomenda-se que, a partir dos achados deste trabalho, outros estudos sejam realizados, tendo como base aspectos que possa corroborar com a construção teórica da temática. E que sirva como passos iniciais a produção de futuros trabalhos que digam respeito à direitos e a elementos que constituem a nova cidadania, a digital.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.



BORGES NETO, José. **Análise lexical.** (UFPR-CNPq). Disponível em: <https://docs.ufpr.br/~borges/atividades/HL223-2009-2/AnaliseLexical.pdf> Acesso em: 22 set. 23.

FROMM, Guilherme. Ferramentas de análise lexical computadorizadas: uma aplicação prática. **Revista Factus**, Taboão da Serra, v. 1, n. 3, p. 153-164, 2004. Disponível em: https://comet.fflch.usp.br/sites/comet.fflch.usp.br/files/u30/fromm_analise_lexical.pdf Acesso em: 14 mai. 23.

PEREIRA, A. *et al.*, **Metodologia da pesquisa científica.** Santa Maria, RS: UFSM, 2018.

PRADO, Vaner J.; COSTA, Joany, M. S. T.; GILEÁ, José. **Organizações de serviços extrajudiciais baianas em tempos de sindemia – uma análise pela perspectiva da teoria da ecologia das populações.** Research, Society and Development, v. 10, n. 2, fev. 2021.

VASCONCELOS, Líliam. **Inclusão digital e direitos fundamentais:** uma reflexão sobre a presença digital como vetor de integração e transformação social. Dissertação/227 f.: il.– Salvador: UNIFACS, 2023. Disponível em: <https://tede.unifacs.br/bitstream/tede/867/2/L%C3%8DAMIAM%20DOS%20SANTOS%20VASCONCELOS.pdf> Acesso em: 28 fev. 24.

VASCONCELOS, Líliam; PRADO, Vaner José do; GILEÁ, José. Uma reflexão acerca do direito a inclusão e as consequências da exclusão social digital. In: **Diálogos interdisciplinares em rede:** ensino e pesquisa. Publisher: Editorial Casa, 2024.

YIN, ROBERT. **A Metodologia do Estudo de Caso.** Porto Alegre: Bookman, 2015

