

Inovação com escuta e cultura:

inclusão digital de povos tradicionais pelo MGI

Maria Fernanda Jorquera Briceño, Analista Técnica de Políticas Sociais
do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Resumo

O artigo apresenta um relato técnico das ações do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) durante o 2º Encontro da Rede Conexão Povos da Floresta (realizado em Manaus, nos dias 5 e 6 agosto 2025). Discute barreiras digitais enfrentadas por comunidades indígenas, quilombolas e ribeirinhas e detalha estratégias colaborativas e culturalmente sensíveis adotadas — da capacitação digital à IA Parente. Sustentado por referências à inovação pública, propõe um desenho de tecnologia contextualizada como caminho robusto à cidadania digital plena.

Introdução: Inovação pública enraizada na escuta e na cultura

A transformação digital no setor público brasileiro tem alcançado dimensões inéditas de alcance e complexidade. No entanto, para que esse avanço se converta em cidadania digital efetiva, é necessário que a inovação tecnológica seja acompanhada por escuta ativa, respeito cultural e mediação humana. A inclusão digital de povos indígenas, quilombolas, extrativistas e ribeirinhos representa, nesse sentido, um dos maiores desafios contemporâneos da Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI) — e uma das oportunidades mais potentes de reconstrução da confiança entre Estado e sociedade.

Em agosto de 2025, durante o 2º Encontro da Rede Conexão Povos da Floresta, realizado em Manaus, o corpo técnico de servidores da SGD/MGI consolidou um modelo de atuação baseado na inovação com escuta, em que servidores e comunidades compartilharam experiências e soluções tecnológicas adaptadas às realidades locais. A presença de servidoras com atuação multidisciplinar e territorial, foi rico para articular saberes tradicionais e conhecimentos técnicos, traduzindo a política digital em ações de impacto direto e mensurável.

Percebe-se, assim que a tecnologia, quando atravessada pela cultura, deixa de ser apenas ferramenta e se transforma em ponte simbólica de cidadania. As ações desenvolvidas pelo MGI no evento evidenciam uma política pública de caráter inovador e sensível, em que a inteligência artificial, os dados e as plataformas digitais são orientados não por algoritmos de eficiência, mas por valores de inclusão, autonomia e reconhecimento.

Contexto e relevância da Rede Conexão Povos da Floresta

A Rede Conexão Povos da Floresta é uma organização não governamental com uma articulação pioneira que conecta mais de 8 mil comunidades tradicionais dos povos da floresta, entre indígenas, quilombolas, extrativistas e ribeirinhos. Sua missão é integrar energia limpa, conectividade e inclusão digital como eixos estruturantes para o desenvolvimento humano e sustentável da região.

Desde sua criação, a Rede tem se consolidado como um espaço de diálogo e cocriação, em que o protagonismo é das próprias comunidades. O encontro realizado em Manaus, em agosto de 2025, foi mais que um evento técnico: representou um marco de convergência entre saberes tradicionais e políticas públicas digitais. O Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), por meio da Secretaria de Governo Digital (SGD), teve papel fundamental nessa aproximação, levando conhecimento técnico, escuta ativa e ferramentas de transformação digital a um território historicamente negligenciado pelas inovações institucionais.

Durante o evento, os diálogos revelaram uma percepção nítida: as comunidades tradicionais reconhecem o terceiro setor como um parceiro legítimo e confiável. Essa confiança deriva de décadas de atuação continuada, de presença física em territórios remotos e de uma escuta genuína das necessidades locais, elementos que muitas vezes escapam à burocracia estatal ou à lógica corporativa privada.

Enquanto o Estado ainda é percebido como distante e as empresas como efêmeras, as organizações da sociedade civil organizada aparecem como pontes afetivas e operacionais, capazes de traduzir políticas em práticas e conectar linguagens, tempos e culturas. Esse desafio é superado a partir do momento em que se permite a presença do Estado seja reconhecida como aliada, não impositiva, reconstruindo laços de confiança e abrindo espaço para o exercício da cidadania inclusiva digital.

Nesse contexto, o papel da Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI) se ampliou, pois passou do papel de ser provedora de infraestrutura tecnológica da conta GOV.BR para desempenhar a facilitação do aprendizado digital. A presença da equipe técnica possibilitou compreender nuances socioculturais que impactam diretamente a adesão das comunidades às ferramentas digitais — desde o idioma e os costumes até a dinâmica de tomada de decisão coletiva.

A Rede Conexão Povos da Floresta, portanto, se consolidou como um laboratório vivo de inovação pública, em que cada comunidade é vista como protagonista da própria transformação digital. A atuação do MGI, ao lado de lideranças tradicionais, organizações civis e agentes locais, revela que tecnologia e

cultura não são polos opostos, mas campos que se fortalecem mutuamente quando mediados pela escuta e pelo respeito.

Essa integração entre Estado e sociedade civil inaugura um novo paradigma de política pública digital: a tecnologia como expressão cultural, e não como imposição técnica. Nesse sentido, foi notado que essa comunidade dos povos da floresta deseja tanto saber do mundo como também que o mundo saiba deles. O resultado é uma forma de inovação profundamente brasileira — enraizada nas florestas, nas comunidades e nas vozes que, por tanto tempo, ficaram fora da transformação digital.

Estratégias e práticas de inclusão digital

Durante o 2º Encontro da Rede Conexão Povos da Floresta, o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos desenvolveu uma série de ações formativas voltadas à inclusão digital de povos indígenas, quilombolas, ribeirinhos e extrativistas. Todas as atividades foram pensadas a partir da escuta das lideranças locais, reconhecendo que cada território possui uma linguagem, uma dinâmica de aprendizado e um modo próprio de compreender a tecnologia.

As capacitações sobre a conta GOV.BR ocorreram em formato de rodas de conversa e oficinas práticas, reunindo participantes de diferentes idades e níveis de familiaridade com ferramentas digitais. Jovens e anciãos compartilharam experiências, fortalecendo o aprendizado colaborativo e intergeracional. Essa troca foi marcada por respeito e curiosidade, com cada grupo trazendo seus saberes e dúvidas sobre o uso de celulares, e-mails, aplicativos e documentos digitais. O processo formativo priorizou o fazer coletivo e a aprendizagem significativa, convertendo a tecnologia em uma experiência cultural compartilhada.

A escuta ativa das lideranças foi um dos pilares de toda a ação. No decorrer das oficinas, as equipes do MGI dialogaram com representantes locais, identificando barreiras reais de acesso, como ausência de e-mail ou CPF, conceitos do mundo digital, dificuldades de conexão e desconfiança em relação aos sistemas digitais. Essa escuta possibilitou ajustar o suporte às especificidades de cada povo, tornando o atendimento mais eficaz e sensível às práticas cotidianas das comunidades.

O suporte técnico prestado foi igualmente humanizado e contextualizado. Servidores e técnicos acompanharam os participantes de forma próxima, ajudando presencialmente na criação e recuperação de contas e na navegação por plataformas governamentais. O vocabulário técnico foi traduzido para termos familiares e simbólicos, tornando o aprendizado mais intuitivo. Essa abordagem, mais próxima do cotidiano e da oralidade, rompeu a distância entre o discurso tecnológico e a realidade local.

Entre as inovações apresentadas pela Rede Conexão Povos da Floresta, destacou-se a ferramenta IA Parente, um assistente digital via WhatsApp programado para responder de forma simples, acolhedora e culturalmente adaptada. O nome “Parente” reflete o sentimento de proximidade que orientou o desenvolvimento do projeto, inspirando-se na forma como muitos povos da Amazônia se reconhecem mutuamente. A ferramenta mostrou-se valiosa ao oferecer autonomia às comunidades, reduzindo a dependência de intermediários e permitindo que o aprendizado tecnológico se tornasse parte do cotidiano.

Para garantir a continuidade do processo, foram criados os aulões virtuais, encontros periódicos que reforçam o conteúdo trabalhado nas oficinas presenciais e mantêm o vínculo com as comunidades. Esses encontros funcionam como espaços de acompanhamento técnico e troca de experiências, em que as lideranças locais compartilham dúvidas, avanços e soluções criativas. O acompanhamento remoto permite consolidar uma cultura digital participativa e sustentável, em que a inclusão não é um evento pontual, mas um processo vivo de aprendizagem, autonomia e pertencimento.

Evidências no processo de aprendizagem

Durante o 2º Encontro da Rede Conexão Povos da Floresta, conduzido pela ONG Rede Conexão Povos da Floresta em parceria com Ministério Público Federal, o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento e diversos órgãos do Poder Executivo, emergiram transformações significativas relacionadas à inclusão digital e ao fortalecimento de vínculos comunitários. O encontro demonstrou que, quando o aprendizado tecnológico é mediado pela cultura, pela escuta e por relações de confiança, ele se transforma em um processo de emancipação e pertencimento.

Um dos efeitos mais notáveis foi o protagonismo dos jovens líderes como multiplicadores de saberes. Após as oficinas e rodas de conversa, muitos passaram a compartilhar o que aprenderam, auxiliando anciãos e outros membros das comunidades no uso de ferramentas digitais e no acesso a serviços públicos online. Essa mobilização espontânea reforça a ideia de que a aprendizagem colaborativa tem força multiplicadora e gera autonomia local, unindo gerações em torno de um objetivo comum: participar plenamente da vida digital.

As transformações percebidas em campo demonstram que a inclusão digital, quando conduzida com escuta e cultura, fortalece vínculos e amplia horizontes. Jovens que antes viam a tecnologia como algo distante agora a utilizam para resolver problemas cotidianos e apoiar suas comunidades. Anciãos que se sentiam excluídos dos processos digitais passam a enxergar nas ferramentas virtuais uma nova forma de se conectar ao Estado e de preservar suas identidades. A tecnologia, nesse contexto, torna-se ponte entre gerações e instrumento de cidadania.

Outro ponto marcante foi a resolução imediata de pendências relacionadas a documentos e cadastros digitais na conta GOV.BR. Durante o evento, moradores de diferentes comunidades de difícil acesso à internet conseguiram recuperar senhas, regularizar acessos e emitir comprovantes que antes eram inacessíveis. Embora simples em aparência, essas ações tiveram grande valor simbólico, pois representaram a reconquista de direitos e o fortalecimento do vínculo das pessoas com as instituições públicas. A tecnologia, mediada por escuta e respeito, revelou-se um caminho prático para garantir dignidade e cidadania.

A introdução da ferramenta IA Parente também trouxe avanços perceptíveis. Desenvolvida para operar via WhatsApp e se comunicar em linguagem simples e respeitosa, a ferramenta foi acolhida com curiosidade e empatia. Para as comunidades, a IA tornou-se uma espécie de “parente digital”, alguém que orienta e ajuda tão somente quanto aos serviços públicos, mas sem substituir o contato humano. Essa percepção positiva indica que a inovação tecnológica pode ser integrada com naturalidade quando se adapta aos códigos culturais e à oralidade dos povos da floresta.

Outro aspecto importante foi o fortalecimento da confiança nas instituições mediadoras. A ONG Conexão Povos da Floresta, por sua presença constante e escuta sensível, manteve seu papel de referência e legitimidade entre as comunidades. O MGI, atuando em cooperação técnica, foi reconhecido como parceiro respeitoso e comprometido, disposto a aprender com os territórios e valorizar o protagonismo local. Essa relação horizontal entre governo e sociedade civil contribuiu para criar um ambiente de cooperação, em que a tecnologia é instrumento e não imposição.

As transformações percebidas em Manaus revelam que a verdadeira inclusão digital não se limita à conectividade ou à entrega de equipamentos. Ela acontece quando o aprendizado se transforma em autonomia, quando o conhecimento circula entre gerações e quando o Estado reconhece o saber que já existe nas comunidades. A experiência mostra que inovação pública e cultura tradicional podem coexistir de forma complementar, construindo um caminho conjunto para uma cidadania digital que é, ao mesmo tempo, técnica, afetiva e coletiva.

Considerações Finais

Essa temática de política é transversal, uma vez que permeia diversos temas e princípios constitucionais diversos como: dignidade da pessoa humana, pluralismo cultural e étnico, igualdade e proibição de discriminação, direito à identidade étnica e cultural, autonomia e autodeterminação, proteção do meio ambiente, função social da terra, legalidade e proteção jurídica específica, efetividade e continuidade das políticas públicas. Desse modo, ressalta-se que a política indígena, enquanto política

social, é uma política de Estado — e, portanto, deve ser promovida, protegida e continuada, independentemente de mudanças nos governos ou nas equipes técnicas. O compromisso com os direitos dos povos da floresta e com sua inclusão digital não deve estar sujeito a descontinuidades administrativas.

Além disso, em documentos internacionais e orientações da ONU e da Unesco, o acesso à internet e à tecnologia já é considerado um direito habilitador, ou seja, aquele que permite o exercício de outros direitos como saúde e educação. Portanto, o acesso digital é uma extensão prática dos princípios da dignidade, igualdade e cidadania, e sua garantia pelo Estado está diretamente ligada à efetivação dos direitos fundamentais, especialmente para populações em situação de vulnerabilidade.

As experiências do encontro evidenciam o que Darcy Ribeiro diagnosticou como uma falha estrutural do Estado brasileiro: o déficit histórico e institucional no atendimento aos povos originários e tradicionais. Superar essa lacuna exige mais do que políticas públicas convencionais — requer presença contínua, sensibilidade cultural e respeito ao modo de vida de cada comunidade. O diálogo entre saberes técnicos e saberes tradicionais é o eixo que permite construir políticas duradouras, com legitimidade e efetividade social.

Desse modo, torna-se cada vez mais relevante que a inclusão digital passe a ter maior comprometimento e protagonismo por parte da SGD/MGI. A parceria entre a ONG Conexão Povos da Floresta, o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos e demais instituições envolvidas mostrou que o verdadeiro avanço ocorre quando o Estado se dispõe a ouvir, aprender e construir junto com as comunidades que, por séculos, foram silenciadas nos processos de decisão. Essa relação de cooperação horizontal enaltece um modelo de inovação pública que reconhece o território, valoriza o saber local e transforma a escuta em política inclusiva de Estado.

Ao promover a alfabetização digital por meio de rodas de conversa, escuta ativa e diálogo horizontal, as ações em Manaus ecoaram o pensamento de Paulo Freire, para quem “ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou construção”. Essa pedagogia, aplicada ao universo digital, revelou-se essencial para garantir que a tecnologia seja apropriada de forma crítica e consciente — não como imposição, mas como caminho de autonomia e emancipação.

Segundo Tasso Azevedo, da Rede Conexão Povos da Floresta, cerca de 10 a 15% das conexões foram realizadas, mas ainda há muito a ser feito. Nessa linha, a política pública somente se torna eficaz quando passa a ser de fato para todos. Dessa forma, as ações iniciadas devem ser mantidas, ampliadas e aperfeiçoadas com base no diálogo, no respeito intercultural e na busca e escuta ativa, assegurando que os

avanços alcançados não retrocedam e que a presença do Estado seja constante e eficiente.

Assim, insta que haja a manutenção de diálogo permanente tanto com o corpo técnico organizador da rede Conexão Povos da Floresta, quanto com a equipe técnica dos órgãos governamentais que estiveram presentes, com o propósito de criar e articular ações para o próximo encontro, previsto para 2026. Trata-se de um processo vivo, contínuo e profundamente humano, que reafirma a capacidade do Brasil de produzir inovação a partir de suas raízes culturais. Quando a tecnologia é guiada pela escuta e pelo respeito, ela não apenas conecta — ela cura ausências históricas, fortalece identidades e planta as sementes de um futuro verdadeiramente plural e digitalmente mais justo. Sendo assim, é assegurada a pauta da cidadania digital e do acesso qualificado ao gov.br como compromisso institucional contínuo.