



Combate à COVID-19 em Moçambique: Experiências e práticas virtuais

AUTOR: Dércio Tsandzana | PAÍS: Moçambique

INTRODUÇÃO

Moçambique é um país com cerca de 30 milhões de habitantes¹, dos quais apenas 18% têm acesso à internet², sobretudo nas grandes cidades – centros urbanos. Porém, nos últimos anos aumentou o surgimento de iniciativas que usam as novas tecnologias como forma de mobilização social e política, sobretudo por jovens. Para além dos cidadãos, os políticos no geral e os governantes em particular aderem com maior regularidade ao uso de diversas plataformas digitais para se comunicar com os cidadãos, mas não só.

O presente texto vai procurar discutir o surgimento e aplicação de algumas iniciativas locais que usam a tecnologia, sobretudo a internet, como forma de mobilização para acesso à informação contra a pandemia da COVID-19 em Moçambique. Essencialmente, vamos partilhar experiências de actores do sector da saúde e da sociedade civil que se empenham no combate ao novo coronavírus. Para a sua concretização, o texto terá em conta uma pesquisa documental e entrevistas³. Como resultado final, espera-se a apresentação do escopo geral sobre o uso das tecnologias digitais no combate à COVID-19 em Moçambique, razão pela qual pretendemos apresentar algumas iniciativas que foram desenvolvidas por entidades públicas e privadas, desafios e visão dos mentores sobre o impacto de tais iniciativas.

Um dos primeiros exemplos que procuraremos explorar é sobre os contornos do surgimento e da implementação de uma plataforma denominada “Fica Atento” – criada pelo Instituto Nacional de Saúde de Moçambique (INS) –, cuja

1 Dados do recenseamento geral da população e habitação – relatório final, INE, 2019.

2 <https://datareportal.com/reports/digital-2020-mozambique>

3 As entrevistas foram feitas durante o mês de Maio, a partir da plataforma Skype. Os entrevistados acordaram que as citações pudessem ser feitas com os seus nomes próprios.

missão é difundir informação oficial sobre os contornos da evolução da pandemia em Moçambique. O interesse será perceber por parte dos seus criadores que avaliação pode ser feita em termos de funcionamento e apropriação para os objectivos pelos quais foi criada. O outro exemplo a ser explorado é o surgimento de uma plataforma designada “CovidMoz”, cuja missão tem sido a partilha em tempo real de dados sobre a evolução da pandemia em Moçambique. O nosso interesse ao destacar a plataforma será no sentido de perceber de que forma a mesma não pode significar uma sobreposição de acções, no sentido em que existe praticamente um exemplo similar que é feito pelo INS. Interessa-nos ainda perceber qual tem sido o público-alvo desta última plataforma e que tipo de *feedback* por parte dos usuários existe sobre a mesma.

CONTEXTO E SURGIMENTO DE INICIATIVAS DIGITAIS EM TORNO DA COVID-19 EM MOÇAMBIQUE

Moçambique, tal como outros países da África, adoptou medidas de restrição para a circulação de pessoas, sobretudo com a decretação de Estado de Emergência. Após a decretação do primeiro Estado de Emergência no mês de Março, o país prolongou por duas vezes a vigência desse mesmo Estado em consequência do aumento e propagação do vírus, sendo que até 29 de Julho o país estará sob medidas de limitação que se caracterizam essencialmente por limitação da circulação de pessoas e bens, bem como a restrição de alguns serviços. Em decorrência do contexto, surgiram questionamentos sobre como é que as autoridades iriam implementar tais medidas do ponto de vista de aplicação da lei, sem com isso significar a violação de direitos fundamentais e de liberdade dos cidadãos, sobretudo de informação e de imprensa. Por exemplo, numa das passagens, o Decreto que estabeleceu o Estado de Emergência refere que, durante a vigência do mesmo, os órgãos de comunicação social que veicularem informação sobre a COVID-19 contrárias às oficiais são sancionados, o que pode sugerir que todos os órgãos que não veiculem informações fornecidas por entidades governamentais estarão a emitir inverdades.

Sabe-se ainda que o Governo introduziu, desde o fim do mês de Março, uma monitoria e rastreio por meio de GPS de todas as pessoas que entrassem em Moçambique por via dos aeroportos e fronteiras, mas desconhece-se ao certo de que forma esses dados são usados em termos de privacidade e segurança de dados. No mesmo, dizia-se que as autoridades policiais e de saúde “devem criar as condições necessárias para, em tempo real, localizar por localização geográfica” todos que chegaram a Moçambique e qualquer pessoa que tenha entrado em contacto directo com a COVID-19. Ou seja, apesar da existência de um quadro legal por meio de Decreto presidencial, desconhecem-se os contornos em que questões sobre segurança e privacidade dos cidadãos na internet são garantidos ao longo da vigência do Estado de Emergência ou da pandemia em si – um acto que pode ir ao contrário do que é estipulado na Declaração

Africana sobre Direitos e Liberdades na internet⁴, em quatro princípios: (1) acesso à informação; (2) privacidade e proteção de dados pessoais; (3) liberdade de expressão e (4) direito à informação.

DUAS FERRAMENTAS NUMA SOCIEDADE DESPROVIDA DE ACESSO À INTERNET

No role de disseminação, sabe-se que o Instituto Nacional de Saúde (INS) de Moçambique⁵ dispõe de uma conta oficial na plataforma WhatsApp que permite interação instantânea com usuários que queiram saber da evolução da doença em Moçambique, um exemplo inspirado em outros países do mundo. Ao longo da nossa entrevista⁶, Mussa Chaleque começou por dizer que havia uma preocupação por parte do INS no quesito da comunicação institucional, pois havia muitas “fake news” e várias pessoas não sabiam o que se passava sobre a COVID-19 em Moçambique⁷:

Aliás, muita gente perguntava se a informação que circulava em vários meios digitais, com maior difusão no WhatsApp, era do Ministério da Saúde ou não, sobretudo em comparação com os outros países, razão pela qual surgiu a ideia de se criar uma plataforma digital que começou pelo INS, antes mesmo de o Ministério da Saúde (MISAU) reagir enquanto entidade competente. Assim, a criação da plataforma foi a primeira iniciativa, e o espelho inicial foi a África do Sul.

A plataforma foi criada em uma semana como espaço de comunicação e interação. Porém, verificou-se que após a sua criação havia de ter outras plataformas complementares, e uma delas foi do diagnóstico e avaliação de risco da COVID-19, que foi feita em parceria com uma entidade de saúde local de Moçambique. Adicionalmente, o Facebook forneceu um mecanismo de comunicação gratuito ao Ministério da Saúde – uma conta WhatsApp que ajuda na divulgação rápida e fiável da informação, sendo que no primeiro dia foram perto de 6000 pessoas aderentes em menos de 24 horas – e, até o momento em que fizemos a entrevista, havia um registo de perto de 62000 usuários. Contudo, Chaleque afirmou que há problemas com as operadoras móveis para melhor difusão das plataformas ora criadas. Houve, igualmente, a tentativa de criação de um mecanismo de comunicação em SSD, mas o que se fez foi apenas juntá-lo ao Ministério da Saúde, porque já existia uma plataforma antes denominada “Pensa”.

Por outro lado, encontramos a “CovidMoz”, uma plataforma interactiva virtual que foi lançada no dia 26 de Abril. Essa plataforma surgiu porque os

4 A declaração pode ser descarregada em língua portuguesa em: <https://africaninternetrights.org/pt>

5 O acesso pode ser feito em: <https://covid19.ins.gov.mz>

6 Entrevista realizada no dia 28 de Maio de 2020 (plataforma Skype).

7 Sobre isto, importa referir que no dia 24 de Junho foi organizado um diálogo virtual, sobre “Fake news e media digitais em tempos de COVID-19”, que contou com Mussa Chaleque, do INS.

seus mentores⁸ sentiram que não havia nada igual em Moçambique, daí terem tido a vontade de avançar com a iniciativa. Embora os seus criadores tenham criado tal aplicação de forma espontânea e como hobby, eles afirmaram que “sentiam alguma inveja por ver que lá fora existia algo do género, sobretudo para não depender de informação do Governo, para que as pessoas estejam cientes e tomarem alguma decisão”.

COMO GARANTIR PRIVACIDADE E SEGURANÇA?

Para Luís Pereira e Clayton Matule – criadores da “Covidmoz” – as questões sobre segurança devem merecer destaque em qualquer tipo de aplicação na internet. Para eles, existe a noção segundo a qual qualquer usuário deixa sempre traços no website que é acessado, mas sabem que cada aplicação pode ter escolhas como pedir *feedback*, mas para o caso deles não precisam de dados desses mesmos utilizadores, embora não tenham certeza se o servidor que usam trata desse tipo de dados, mas não garantiram que precisam guardar essa informação. Referiram ainda que as notificações que podem fazer são do tipo *push-notification*, desde que a pessoa use um dispositivo que aceite receber esses dados de alerta, mas sem ficar com os dados do usuário, sem gravar dados de localização. Assumem que esse é um assunto sensível, sobretudo depois de ver que o Google e a Apple lançaram um trabalho conjunto para fazer rastreio sobre casos da COVID-19. Clayton Matule contou:

Não quero dar razão, mas nós estamos aqui para encontrar soluções e ajudar, porque todos queremos apoiar, e não faz sentido violar a privacidade das pessoas para ganhar dinheiro. Há que ter um bocado de ética e empatia para respeitar quem acede o nosso espaço, mas vamos ser honestos, ninguém lê os termos e condições, por isso mesmo vimos muitos casos de pessoas enganadas por aplicações.

Chaleque revelou-nos que não teria muito para dizer sobre questões de segurança e privacidade, porque o INS não faz muita colecta de dados. A única coisa que é feita pela instituição é disponibilizar um campo para que as pessoas coloquem perguntas e depois encontrem respostas na base dos e-mails que depois não são usados para nenhum efeito, nem mesmo para o envio do boletim informativo sobre a pandemia. Sobre rastreio e seguimento GPS, foi-nos explicado que existem três equipas (laboratório, vigilância e comunicação), mas essa plataforma é usada pela equipa da vigilância e não por parte do sector de comunicação do INS.

⁸ Entrevista realizada no dia 21 de Maio de 2020 (plataforma Skype).

UMA INOVAÇÃO QUE É MAIS DO MESMO?

Chaleque revelou-nos:

Nós tentamos imitar a base de criação do nosso website, sobretudo com a África do Sul. Alguns trazem mais informação, sobretudo práticas de como as pessoas devem se comportar em casa (na família ou na escola), enquanto a nossa plataforma é mais directa e apenas informativa. Vemos que outros websites são mais avançados, mas temos dificuldades porque há realidades que não combinam com Moçambique, sobretudo quando queremos tratar de rastreio geográfico das pessoas.

A realidade descrita acima deve-se pelo facto de, em Moçambique, muita gente não estar a usar celular com grande capacidade (*smartphone*), embora esteja em criação uma nova plataforma para melhor dinamizar a comunicação e trazer aspectos de interacção, um trabalho que decorre em parceria com o Banco Mundial, uma vez que as outras plataformas parecem mais caprichadas, explicou o entrevistado. Essa realidade faz-nos constatar que a inovação digital em tempos de pandemia é limitada⁹. Aliás, os mentores da aplicação “CovidMoz” foram unânimes em afirmar que, para iniciar a sua iniciativa, tiveram que visitar algumas vezes a plataforma do INS, embora tenham sentido que, sendo uma página com carácter institucional, a mesma possuía mais informação do que devia:

Há muitos vídeos e tanta informação, sendo que muitas pessoas não têm nada a ver com tal informação, daí criamos algo mais simples e directo ao ponto. No nosso website as pessoas podem ter mais informação e directa. Muita gente já não busca muita informação, só entram para buscar os casos da COVID-19, mas o INS demorava colocar informação e sempre trazia documentos com demora de actualização, enquanto as páginas do Facebook e WhatsApp já tinham essa informação.

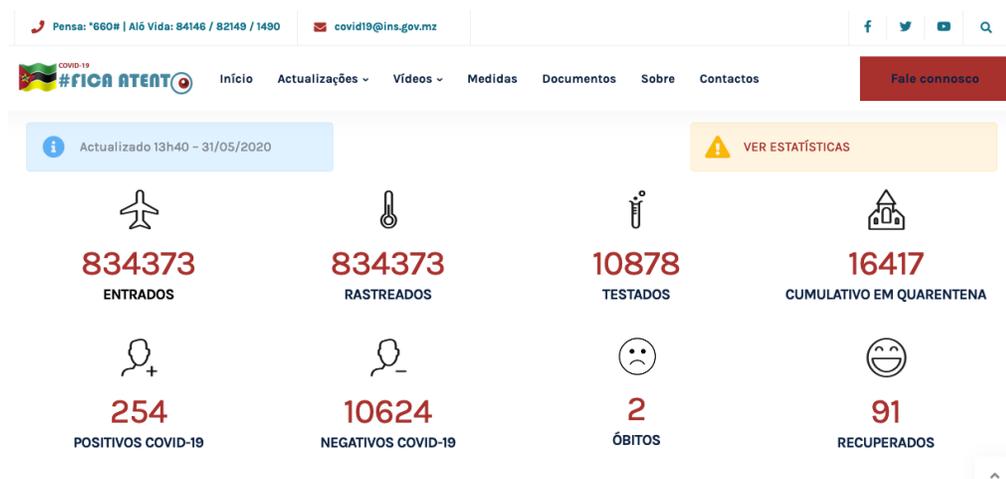
Os entrevistados contaram que viram a necessidade de tornar o processo fácil, daí que decidiram começar sozinhos o trabalho, mesmo sem o INS, sendo que naquele mesmo instante em que os dados são publicados, eles fazem a actualização virtual dos dados, sem poder esperar até ao momento da difusão da informação em espaços como a televisão ou rádio, mesmo que sempre tenham tido o Ministério de Saúde como fonte de privilégio. Para eles, a maior diferença que podem estabelecer com o INS é pelo facto de se poder encontrar informação no mapa de forma detalhada, não só pelo país de forma global, mas igualmente por províncias, o que fez com que a forma como o INS apresentava

9 O Ministério da Ciência e Tecnologia, Ensino Superior e Técnico-Profissional (MCTESTP), procedeu no dia 6 de Junho, em Maputo, a entrega de diplomas de honra aos autores de inovação em resposta à COVID-19. Um dos trabalhos reconhecidos é a plataforma “REPORTA” - um aplicativo móvel desenvolvido pelo Instituto para Democracia Multipartidária (IMD) e MídiaLab, com o apoio do MCTESP, e que serve para autoavaliação, monitoria de nível de infecção pelo novo coronavírus em Moçambique.

os dados mudasse depois de terem lançado a aplicação “CovidMoz”, contaram os entrevistados. Em termos de inovação, nota-se claramente que, apesar de a aplicação “CovidMoz” basear-se na informação obtida por parte do INS, ela apresenta melhor leitura de detalhes, ao trazer uma simplificação alargada (ver imagens abaixo – captura de ecrã feitas no dia 31 de Maio de 2020).



← Foto captura de ecrã CovidMoz 31 de Maio de 2020



← Foto captura de ecrã INS Moçambique 31 de Maio de 2020

SEGURANÇA, PRIVACIDADE E FEEDBACK DOS USUÁRIOS

Os mentores da aplicação “CovidMoz” referiram que muitas pessoas têm enviado e-mails para parabenizar pelo trabalho, e sobretudo sugestões. Assumem que existe quem os critica, e um dos exemplos foi o facto de terem colocado o total de visitantes e sem detalhar a localização dos mesmos, o que criou alguma confusão nas pessoas que aderiam ao website. Aliás, revelaram que, em termos de acesso na página, já contam com perto de 22.000 utilizadores (dados até 21 de Maio), mas sentiram alguma redução nos últimos dias, embora ficasse na média de 500 pessoas ao dia. Usando esses dados, referiram que começaram a validar o *input* das pessoas para poder melhorar ou mudar a

plataforma em si, uma vez que o *feedback* era enviado por WhatsApp ou então por e-mail. Sublinharam ainda que um dos pedidos levantados pelos usuários foi sobre as notificações em caso de nova actualização. Porém, um dado nos chamou atenção quando referiram que se formos analisar os números em termos geográficos, os moçambicanos são praticamente a minoria na estatística. Para eles, quem acessa a internet não usa de forma devida, porque usa-se mais para redes sociais e não acesso à informação:

Acaba sendo difícil responder se os nossos acessos são mesmo de Moçambique, porque até já pensamos em divulgar mais a aplicação, mas nós não somos uma instituição formal do Estado e não podíamos fazer aplicações directas ou simples como SSD, embora se aceite que é sempre bom ter informação para muitas mais pessoas ao nível do país, sendo que nós só fazemos o mínimo e quiçá um dia alguém que tiver recursos possa ajudar-nos nesse trabalho.

Para o caso de INS, o nosso interlocutor revelou-nos que já foi feito um rastreio do relatório para aferir o número de acessos, sendo que constatou-se existirem milhares de visitas por dia – desde o lançamento no dia 22 de Março – um dia antes de casos por coronavírus –, embora o número depois tenha reduzido –, mesmo que tais números mostrem o website já tenha recebido uma média 650.000 visitantes, desde o dia da sua criação até o dia da realização da entrevista, 21 de Maio. Nesse grau, encontra-se a cidade de Maputo como a primeira com cerca de 140.000 visitantes, um volume de acessos que fez com que a equipa de FAQ (questões frequentes) acabasse estando sem possibilidade de dar resposta, por conta da elevada demanda dos usuários. Para o caso da ferramenta do diagnóstico de risco, foi o acesso a partir da plataforma WhatsApp com 83%.

Em termos futuros, os criadores da plataforma “CovidMoz” referiram que pensam em continuar com a iniciativa, porque essa é sua missão, até o dia em que acabarem os casos de infecção em Moçambique. Eles acreditaram na longevidade do trabalho, sobretudo porque são serviços gratuitos não onerosos: “(...) para nós, enquanto existirem meios que nos informam, iremos sempre actualizar a nossa aplicação, porque perguntamo-nos o que podia ser de nós se um dia a informação não fosse mais dada na televisão. Um dia, esperamos poder fazer resumos longos e de evolução temporal para a criação de gráficos e tabelas durante o tempo que durar a pandemia”, disseram eles.

CONCLUSÕES

O presente texto mostra-nos que a eclosão da pandemia trouxe uma avalanche de informação, sobretudo nos primeiros dias do mês de Março. Com isso surgiram igualmente várias correntes que promoveram a disseminação de conteúdo falso (fake news), o que fez com que entidades como Instituto Nacional de

Saúde (INS) tivessem que criar um espaço para difundir “informação oficial”. Ao mesmo tempo que avançaram iniciativas digitais, vimos a decretação de Estado de Emergência para conter a propagação do vírus no país. Nesse contexto, entendemos que o surgimento de plataformas digitais mostra-se como oportuna, mas não pode ser considerada como abrangente numa sociedade em que o acesso à internet permanece um desafio¹⁰. Pudemos perceber que algumas das iniciativas aqui apresentadas possuem capacidade de evolução, mas os seus mentores receiam que o uso não seja eficaz.

Diante dessa realidade, precisamos recordar que à luz da Declaração sobre Princípios de Liberdade de Expressão e Acesso à Informação em África, no seu capítulo IV – sobre a liberdade de expressão e o acesso à informação na internet – refere-se que: (1) os Estados deverão facilitar os direitos à liberdade de expressão e de acesso à informação on-line e aos meios necessários para o exercício desses direitos; (2) os Estados deverão reconhecer que o acesso universal, equitativo, acessível e significativo à internet é necessário à realização da liberdade de expressão, ao acesso à informação e ao exercício de outros direitos humanos e (3) os Estados deverão, em cooperação com todas as partes interessadas, adoptar leis, políticas e outras medidas com vista a proporcionar acesso universal, equitativo, económico e significativo à internet, sem discriminação, inclusive por parte dos Estados.

Podemos ainda sublinhar que permanecem zonas cinzentas sobre como as entidades governamentais usam a informação digital decorrente das plataformas, o que nos faz questionar como os usuários podem sentir-se seguros ao usar tais espaços, sobretudo aqueles que são da pertença de entidades como Ministério da Saúde, caso concreto e particular da aplicação “Pensa”?

¹⁰ Em Abril, Ericino de Salema, do EISA Moçambique, escreveu um texto para reflectir sobre as oportunidades do uso do Governo Electrónico em momentos de COVID-19.