

Estudos de caso sobre inovação digital

Uso da tecnologia para fornecer informações, criar conexões e prestar suporte aos migrantes

Localização:

América Latina e Caribe (ALC)

Temas:

Migração, defesa e promoção de direitos (*advocacy*) e mobilização de igrejas e comunidades

Informações gerais

A América Latina está vivenciando o maior êxodo da sua história, tendo quase 8 milhões de migrantes em deslocamento. Em particular, milhões de venezuelanos foram forçados a abandonar sua pátria devido à turbulência política e econômica e a uma crise humanitária contínua. A maior parte dos 8 milhões de migrantes permaneceu na América Latina, mas muitos têm sofrido discriminação e racismo, e as fronteiras têm se fechado para eles.

Em junho de 2019, a Tearfund lançou a campanha *Como nascido entre nós*, cujo nome é baseado no chamado de Deus, em Levítico 19:33-34, para que os estrangeiros sejam tratados como naturais da terra. Essa campanha exorta as igrejas a responder às necessidades dos migrantes com uma atitude de aceitação, inclusão, acolhida e amor. Mais de 70 igrejas e organizações cristãs da região já são parceiras da campanha.

Por meio dessa campanha, o trabalho que a Tearfund realiza junto com as comunidades de fé, as autoridades governamentais e a sociedade civil permitiu que os migrantes recebessem assistência prática e coordenada. Parte desse trabalho incluiu o desenvolvimento de um aplicativo (*app*) digital inovador e gratuito.

Sobre o aplicativo

O aplicativo fornece:

- informações para os migrantes sobre seus direitos legais em cada país;
- um diretório de diversos serviços, incluindo serviços humanitários;
- encorajamento espiritual por meio de reflexões bíblicas e de gravações em áudio.

Veja o aplicativo em ação neste breve vídeo: [espanhol](#) | [português](#) | [inglês](#)

Processo de desenvolvimento

Ideação

A ideia surgiu durante um encontro regional de igrejas e organizações cristãs que apoiam e defendem os migrantes no Chile, no Brasil e nos cinco países da Região Andina¹. O conceito de uma "via humanitária" fundamentou essa inovação digital, na qual os migrantes podem encontrar, na ponta dos dedos, suporte prático e espiritual durante o seu deslocamento.

Descoberta

Foi realizada uma pesquisa inicial para verificar se havia outros aplicativos ou fontes de informação disponíveis para atender às necessidades identificadas. Três requisitos principais tornariam esse aplicativo diferente dos demais no mercado:

- Forneceria conteúdo durante todo o deslocamento do migrante e funcionaria em diferentes países na região.
- Proporcionaria acesso à valiosa fonte de suporte fornecido pelas igrejas, em conjunto com a sociedade civil e as organizações públicas.
- Atenderia tanto as necessidades práticas como as espirituais das pessoas durante o seu deslocamento.

Desenvolvimento

A etapa mais crítica e desafiadora do processo foi a coleta de conteúdo: sem informações precisas, o aplicativo não seria utilizado. Uma consultora foi contratada por dois meses para coletar e verificar o conteúdo. Ao todo, o processo de desenvolvimento levou seis meses para ser concluído e o aplicativo foi lançado no Dia Internacional dos Migrantes (18 de dezembro de 2020).

Especificações técnicas

- Criado com o [Mobincube](#), um construtor de aplicativos para múltiplas plataformas.
- Aplicativo nativo Android: Apesar de a plataforma de criação de aplicativos oferecer a funcionalidade de criar tanto aplicativos nativos Android quanto iOS (iPhone), pesquisas mostraram que o Android é o sistema operacional móvel mais amplamente utilizado e acessível na América Latina e no Caribe. Portanto, foi tomada a decisão de lançar o aplicativo somente no sistema Android nessa etapa.
- Requer pouca memória: Muitos usuários migrantes relataram que tinham uma capacidade limitada de armazenamento de dados em seus dispositivos. Esse aplicativo requer apenas 7 MB de armazenamento local.
- Conteúdo *off-line* e *on-line*: As informações principais estão disponíveis *off-line* e informações adicionais estão disponíveis por meio de *links* contidos no aplicativo para acessar os *sites* das organizações e das igrejas.

Impactos esperados

- **Amplio alcance:** A utilização do Mobincube nos permitiu oferecer uma solução de baixo custo que é gratuita para o usuário e que está amplamente disponível na Google Play Store. Apesar de não

¹ Sessenta e oito igrejas e organizações cristãs participaram desse evento interdenominacional organizado pela Tearfund em Bogotá, na Colômbia, em fevereiro de 2020.

terem sido gastos recursos em promoção ou marketing, quase 500 usuários – de diferentes partes da Colômbia, do Equador, do Brasil, do México e da Venezuela – fizeram o *download* do aplicativo nos dois primeiros meses após o lançamento. Isso mostra o enorme potencial do aplicativo no sentido de alcançar um grande número de pessoas, mesmo com um orçamento limitado.

- **Maior conscientização:** Esse aplicativo reúne várias fontes de informação e dá acesso centralizado a toda a rede de suporte disponível aos migrantes durante o seu deslocamento – igrejas, organizações da sociedade civil e organizações públicas. Isso permite que os usuários do aplicativo façam escolhas sobre suas opções de apoio estando mais bem informados.
- **Encorajamento espiritual:** Quer os migrantes sigam ou não a fé cristã, todos precisam de encorajamento quando enfrentam dificuldades. Os migrantes são acompanhados com reflexões e gravações em áudio, garantindo que não estejam sós.
- **Conexões e relacionamentos:** O aplicativo propicia um elo entre as igrejas locais, que são capazes de prestar suporte, e os migrantes em deslocamento que precisam de ajuda ao longo do caminho.

Desafios

- **Gerenciamento de dados:** A qualidade do aplicativo depende muito das informações que ele contém, portanto, serão necessários recursos e processos contínuos para garantir que se obtenham dados atualizados e precisos. Na fase de descoberta, ficou claro que há mais igrejas que apoiam e defendem os migrantes do que anteriormente se imaginava. Isso aumenta o custo de gerenciamento de dados, mas também representa um desafio mais amplo no sentido de treinar as igrejas para que sejam mais eficazes, embora apresentem limitações em sua capacidade.
- **Promoção:** 60% dos *downloads* do aplicativo procedem de indicações e 40% vêm de buscas realizadas na Google Play Store. A fim de aumentar o número de usuários, precisamos ter maior engajamento com as organizações cristãs para que elas promovam o aplicativo em suas regiões com mais intensidade.
- **Segurança:** Por conta de preocupações com a segurança, não foi possível incluir os detalhes de algumas agências que trabalham em áreas de alto risco. Isso limita a rede de apoio em alguns locais.
- **Lentidão das respostas:** Na era digital, a expectativa do usuário é que a comunicação seja instantânea. Embora o aplicativo forneça um elo com as agências de apoio, cabe a elas dar respostas oportunas às consultas feitas. Entretanto, por conta das demandas que competem pelo tempo e pela capacidade das organizações de apoio, os usuários podem não receber as informações de que precisam em tempo hábil. Isso pode fazer com que os migrantes desinstalem o aplicativo ou deixem de utilizá-lo. Estamos procurando maneiras de melhorar a experiência dos usuários do aplicativo.

Próximos passos

- Atividades adicionais estão sendo planejadas para aumentar a promoção do aplicativo entre as igrejas, bem como melhorar o diretório na América Central.
- Está sendo planejada uma avaliação para quando o aplicativo estiver em funcionamento por mais de seis meses.

Mais informações

- Faça o *download* do aplicativo na Google Play Store. Procure por "como nacido entre nosotros".
Observe que o aplicativo só está disponível na América Latina e nos Estados Unidos.
- Acesse o site: www.comonacidoentrenosotros.org
- Em espanhol:
 - Siga-nos no [Facebook](#)
 - Siga-nos no [Instagram](#)
 - Siga-nos no [Twitter](#)

Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, United Kingdom.

☎ UK +44 (0)20 3906 3906 ✉ publications@tearfund.org learn.tearfund.org

Sede registrada: Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, Reino Unido. Uma companhia limitada por garantia registrada na Inglaterra sob o nº 994339. Instituição Beneficente nº 265464 (Inglaterra e País de Gales) Instituição Beneficente nº SC037624 (Escócia)

The logo for Tearfund, featuring the word "tearfund" in white lowercase letters on a blue rectangular background.