

# Os desafios e controvérsias do aplicativo Customs and Borders (CBP One) nos processos migratórios e de asilo nos Estados Unidos

Los desafíos y controversias de la aplicación Customs and Borders (CBP One) en los procesos de asilo migratorio en los Estados Unidos

The Challenges and Controversies of the Customs and Borders (CBP One) App in the US Immigration and Asylum Processes

Recibido: 22/04/2024 - Aceptado: 08/10/2024

**Diego Pierre**

 [0000-0002-9619-9792](https://orcid.org/0000-0002-9619-9792)

[pdone1708@gmail.com](mailto:pdone1708@gmail.com)

Universidade Federal do Paraná (UFPR), Brasil.

Durante minha trajetória acadêmica, explorei temas interdisciplinares entre Geografia e questões sociais, graduando-me pela UFPR. Minha pesquisa concentra-se em migração e mobilidade, com foco nas suas implicações sociais. No momento, estudo a jornada da naturalização no Brasil, políticas de integração de imigrantes e análises sobre desigualdade e pobreza, especialmente no Paraná. Também investigo o impacto do aplicativo CBP One nos pedidos de asilo nos EUA. Participar dos projetos Migração/Refúgio da Caritas/OIM/ACNUR e PBMIH, além de ser bolsista da Fundação Araucária, ampliou minha compreensão e ação em questões de migração humanitária.

**Cita sugerida:** Pierre, D. (2024). Os desafios e controvérsias do Aplicativo CBP One nos processos migratórios e de asilo nos Estados Unidos. *Pleamar. Revista del Departamento de Geografía*, (4), 141 – 164. <http://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/pleamar/index>



Este artículo se encuentra bajo [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

## Resumo

Este estudo se dedica a investigar as críticas contundentes direcionadas à aplicação *United States Customs and Border Protection (CBP One)*, muitas vezes comparada a uma loteria para os requerentes de asilo, suscitando considerações éticas, legais e humanitárias. O objetivo principal é explorar como a aleatoriedade dessa aplicação pode gerar disparidades no acesso ao processo de asilo, levantando questionamentos sobre a equidade do sistema de seleção. A falta de acesso à tecnologia é identificada como um dos principais fatores que contribuem para essas disparidades no processo de asilo. Ao examinar as interações dentro de um grupo de WhatsApp composto por 28 solicitantes de asilo por meio do aplicativo CBP One, tornam-se evidentes os desafios práticos e emocionais enfrentados por essa comunidade. Nesse sentido, recomenda-se uma análise mais aprofundada do impacto das tecnologias de fronteira interconectadas nos direitos humanos e na experiência dos solicitantes de asilo.

**Palavras-chaves:** processo de asilo; desafios práticos; desafios emocionais

## Resumen

Este estudio se dedica a investigar las críticas contundentes dirigidas a la aplicación *United States Customs and Border Protection (CBP One)*, a menudo comparada con una lotería para los solicitantes de asilo, suscitando consideraciones éticas, legales y humanitarias. El objetivo principal es explorar cómo la aleatoriedad de esta aplicación puede generar disparidades en el acceso al proceso de asilo, planteando interrogantes sobre la equidad del sistema de selección. La falta de acceso a la tecnología se identifica como uno de los principales factores que contribuyen a estas disparidades en el proceso de asilo. Al examinar las interacciones dentro de un grupo de WhatsApp compuesto por 28 solicitantes de asilo a través de la aplicación CBP One, se hacen evidentes los desafíos prácticos y emocionales enfrentados por esta comunidad. En este sentido, se recomienda un análisis más profundo del impacto de las tecnologías de frontera interconectadas en los derechos humanos y en la experiencia de los solicitantes de asilo.

**Palabras clave:** proceso de asilo; desafíos prácticos; desafíos emocionales

## Abstract

This study aims to investigate the strong criticisms of the CPB One application, often likened to a lottery for asylum seekers, raising ethical, legal, and humanitarian considerations. The main objective is to explore how the randomness of this application can lead to disparities in access to the asylum process, raising questions about the fairness of the selection system. Lack of access to technology is identified as one of the main factors contributing to these disparities in the asylum process. By examining the interactions in a WhatsApp group of 28 asylum seekers through the CPB One application, this community's practical and emotional challenges become evident. In this regard, a deeper analysis of the impact of the interconnected border technologies on human rights and the asylum seekers' experience is recommended.

**Keywords:** asylum process; practical challenges; emotional challenges

## Introdução

A utilização do aplicativo *United States Customs and Border Protection* (CBP One) para solicitar asilo nos Estados Unidos (EUA) tem sido alvo de críticas intensas, sendo vista por muitos como uma loteria para migrantes. Apesar de apresentada como uma modernização do processo, essa abordagem levanta uma série de questões éticas, legais e humanitárias que não podem ser desconsideradas. A acessibilidade surge como uma das principais preocupações, uma vez que nem todos têm acesso a dispositivos tecnológicos ou à internet, especialmente aqueles em situação de maior vulnerabilidade, que mais necessitam de asilo. Isso pode resultar em disparidades significativas e injustiças no acesso ao processo de asilo, minando assim a igualdade de oportunidades.

A concepção de uma aplicação de pedido de asilo funcionando como uma loteria para os solicitantes suscita dúvidas sobre a equidade do processo de seleção. A aleatoriedade inerente a esse sistema levanta questionamentos sobre se todos os solicitantes de asilo estão recebendo um tratamento justo e equitativo. Em um contexto em que o asilo deveria ser uma questão de proteção e da segurança dos direitos fundamentais humanos, confiar em um sistema de loteria poderia desviar o foco dos critérios legais e humanitários que deveriam orientar essas decisões. Garantir que cada solicitação de asilo tenha uma oportunidade igual de acessar o aplicativo é fundamental para assegurar que todos os solicitantes tenham as mesmas chances. Portanto, é imperativo que qualquer inovação no processo de solicitação de asilo seja cuidadosamente avaliada quanto às suas implicações éticas, legais e humanitárias. As decisões sobre asilo devem ser pautadas pela consideração dos direitos e da dignidade das pessoas em busca de proteção, garantindo assim um sistema que seja justo e equitativo.

O estudo realizou uma análise das discussões entre os requerentes de asilo, utilizando a observação como método central para desvendar a controvérsia em torno da aplicação CPB One. E investigou como a aleatoriedade dessa aplicação pode contribuir para disparidades no acesso ao processo de asilo, levantando questões sobre a equidade do sistema de seleção. Durante essa análise, foram examinadas as dificuldades e desafios enfrentados pelos requerentes ao lidar com o aplicativo, desde problemas de acesso a dispositivos e internet até falhas no próprio funcionamento do aplicativo. Essa abordagem permitiu uma compreensão mais profunda das complexidades envolvidas no processo de busca por asilo por meio dessa ferramenta tecnológica.

## Procedimento metodológicos

A observação é fundamental em diversas áreas científicas, desempenhando um papel essencial em todas as etapas do processo de pesquisa. Nunes (2018) ressalta que ela não é apenas uma técnica, mas uma parte intrínseca do próprio processo, sendo indispensável para o sucesso do estudo. Conforme Bufrem et al. (2011), a observação é frequentemente utilizada em estudos qualitativos, variando entre abordagens diretas, indiretas, participantes e não participantes, conforme necessário. Ela pode ser exploratória ou explicativa, dependendo da profundidade da análise.

Souza e Freire (2018) destaca que a observação não se limita a registrar eventos, mas busca compreender o contexto mais amplo, incluindo o ambiente de pesquisa e embasamento teórico. É através da observação que o pesquisador captura impressões e registros do fenômeno estudado, seja através de interações diretas ou de instrumentos especializados. Ao analisar as observações de forma sistemática, novas perspectivas podem surgir, enriquecendo a pesquisa e proporcionando uma compreensão mais profunda do objeto de estudo. Assim, fica claro que a prática da observação é essencial para o sucesso de pesquisas qualitativas, oferecendo uma base sólida para a obtenção de perspectivas relevantes e uma compreensão mais profunda dos fenômenos estudados.

Dessa forma, é possível analisar as interações e discussões observadas no grupo de WhatsApp composto por 28 requerentes de asilo que utilizam o aplicativo CBP One para iniciar o processo de asilo e agendar um horário de entrada no território americano, além de discutir questões relacionadas a esse processo.

O grupo estudado apresenta uma diversidade interessante, composto por 13 mulheres e 15 homens. Entre as mulheres, há uma variedade de idades: uma mulher de 42 anos, uma criança de apenas 6 anos, outra de 4 anos, e mulheres adultas com idades entre 22, 23, 25, 26, 27, 32, 35, 37, e 38 anos. Cada uma delas contribui com sua perspectiva única para o estudo, refletindo uma gama de experiências e estágios de vida. Os homens do grupo também apresentam uma ampla faixa etária: desde uma criança de 2 anos até homens adultos de 23, 24, 31, 35, 36 (dois participantes), 40, 41, 44, 51 (dois participantes) e 56 anos, proporcionando uma riqueza de diferentes contextos sociais, culturais e históricos. A diversidade demográfica do grupo é destacada pela variação significativa de idades entre os participantes, desde crianças pequenas de 2 anos até adultos de 56 anos.

A origem geográfica dos membros do grupo inclui 12 haitianos, 11 venezuelanos e 5 cubanos, todos provenientes de territórios que enfrentam graves crises sociais, políticas e econômicas, o que impulsiona a migração em busca de melhores condições de vida. Os

haitianos saíram do Haiti devido a uma combinação de desastres naturais, como o terremoto de 2010, e instabilidade política, que pioraram as condições econômicas. Os venezuelanos fazem parte de um êxodo que começou com a deterioração da situação política e econômica na Venezuela, levando milhões a buscarem refúgio em países vizinhos, como Colômbia, Brasil e outros. Os cubanos, por sua vez, são originários de um território que há décadas enfrenta restrições econômicas e políticas severas, agravadas pelo embargo econômico dos EUA. A busca por melhores condições de vida tem levado muitos cubanos a migrar, principalmente para países da América Latina e, em grande número, para os EUA.

A diversidade etária e de origem geográfica é essencial para entender como diferentes grupos interagem com o aplicativo CBP One. Ao analisar seu uso no processo migratório, é importante considerar que fatores como idade e experiências migratórias influenciam o acesso, as habilidades e as práticas relacionadas à tecnologia. Grupos mais jovens tendem a lidar com mais facilidade com ferramentas digitais, enquanto migrantes mais velhos ou com menor familiaridade tecnológica pode enfrentar maiores desafios. Além disso, as diferenças culturais e o nível de instrução, que variam conforme a origem geográfica, podem afetar a compreensão e o uso eficaz do aplicativo. Por isso, essa diversidade deve ser considerada para garantir uma aplicação mais acessível e inclusiva.

As observações foram conduzidas ao longo de um período de 4 semanas e foram realizadas de segunda a sexta-feira. Os horários de observação foram focados especialmente nos períodos em que as discussões tendem a ser mais intensas, que compreendem aproximadamente das 9:30 AM às 10:30 AM. Ademais, foram realizadas observações em outros momentos do dia, devido à possibilidade de discussões ocorrerem em diferentes momentos. Assim, durante os períodos de observação, foram registradas as interações e discussões que ocorreram no grupo de WhatsApp. Foram anotados os temas discutidos, as opiniões expressas pelos observados, conflitos e dificuldades enfrentadas, e outra informação relevante para o estudo. Essa abordagem permitiu uma análise abrangente das dinâmicas do grupo ao longo do dia, capturando tanto momentos de alta atividade quanto períodos de menor intensidade. Após a coleta de dados, empreende-se uma análise das interações observadas, destacando as principais tendências, padrões e temas recorrentes que emergiram das discussões. Ademais, dedica-se às reflexões e vivências dos participantes em relação à utilização do aplicativo CBP One e ao processo em si.

É importante mencionar que o procedimento metodológico descrito encontra alguns desafios durante sua aplicação. Um desses desafios está relacionado à questão da privacidade e consentimento dos membros do grupo. Inicialmente, houve preocupação sobre se os membros do grupo concordaram em ter suas interações e discussões registradas para fins de pesquisa. Foi necessário realizar uma longa discussão com os membros do grupo e o administrador para enfatizar a importância do estudo. Após essa discussão, o administrador concordou em me adicionar ao grupo, o que facilitou a coleta e análise de dados, garantindo que os membros se sentissem confortáveis com a pesquisa. Outro desafio enfrentado diz respeito à qualidade e validade dos dados coletados, os quais são afetados pela natureza informal e volátil das interações no grupo. Houve ruído nas conversas, informações imprecisas ou distorcidas, tornando um pouco difícil a análise e interpretação dos resultados.

A análise dos volumes de dados provenientes de interações do grupo foi trabalhosa e demorada. A interpretação dos dados e a análise das interações e discussões requerem cuidado para evitar generalizações injustificadas e considerar múltiplos pontos de vista ao interpretar os dados. A análise dos volumes de dados provenientes de interações do grupo foi trabalhosa e demorada. Superar esses desafios exige uma abordagem detalhista e reflexiva durante todas as fases da pesquisa, desde a coleta até a análise e interpretação dos dados.

Mais ainda, foram utilizados dois jornais como fontes de informação, o que contribuiu para complementar as observações feitas. Cada jornal tem seus próprios ângulos de abordagem, enriquecendo a análise e oferecendo uma visão mais abrangente das observações. Mais ainda, sua utilização possibilita a comparação dos dados e das interpretações, reforçando a credibilidade e a confiabilidade das observações feitas. Cada um dos dois jornais fornece detalhes e contextos diferentes sobre o processo, o que permite complementar as informações e oferecer uma imagem mais completa e nuançada das observações realizadas.

### **Desafios e perspectivas das fronteiras inteligentes**

De acordo com Ferrari (2014), as fronteiras têm sua origem na intervenção humana, destinadas a representar, organizar, controlar ou subjugar um espaço territorial específico. Esse papel é particularmente essencial quando se trata das fronteiras político-territoriais entre Estados-nação. Por outro lado, Machado (2005) argumenta que as fronteiras surgem como instrumentos de organização política do espaço terrestre dentro dos Estados,

especialmente com a disseminação da abordagem linear. Foucher (1986) complementa essa visão, destacando que essa abordagem, relativamente moderna, teve sua origem na Europa e se expandiu globalmente. Inicialmente, as fronteiras eram concebidas como elementos sagrados, mas ao longo do tempo evoluíram para representar os limites de propriedade, como exemplificado nas antigas cidades-estado da Grécia. Essa progressão histórica mostra como as fronteiras passaram a ser encaradas como zonas delimitadas e, finalmente, estabelecidas como fronteiras delineadas.

No cenário contemporâneo de crescente globalização e avanços tecnológicos, a gestão das fronteiras tornou-se central. A implementação de fronteiras inteligentes e digitais, que utilizam tecnologias avançadas para melhorar a gestão migratória, visa otimizar a segurança e a eficiência dos procedimentos de controle. No entanto, essas inovações levantam questões éticas relacionadas à privacidade e aos direitos humanos. Por um lado, as fronteiras inteligentes integram tecnologia com métodos tradicionais para o controle físico e eficiente dos fluxos migratórios. Por outro lado, as fronteiras digitais enfatizam a digitalização e a administração remota dos processos migratórios, expandindo o controle além das fronteiras físicas (Le Verger, 2018; Diminescu, 2001; Ceyhan, 2010).

Diminescu (2001) argumenta que as fronteiras digitais seguem uma lógica de rede extraterritorial, expandindo os espaços nacionais ou comunitários para além das fronteiras estatais. A implementação dessas redes abre caminho para outras evoluções, permitindo o gerenciamento remoto das restrições territoriais. No entanto, conforme definidas por Ceyhan (2010), às fronteiras inteligentes emergem como uma estratégia inovadora que busca conciliar segurança e fluidez no controle dos fluxos migratórios. Essa integração é viabilizada por meio de uma sofisticada rede tecnológica, composta por sensores, sistemas de biometria, câmeras de vigilância e aplicativos, entre outros recursos, que possibilitam a detecção proativa e a verificação de identidades com base em dados previamente coletados. Simultaneamente, busca-se simplificar o trânsito de pessoas, agilizando os procedimentos de imigração por meio de tecnologias. Com objetivo de aprimorar a eficácia e a segurança no controle das fronteiras físicas. As fronteiras inteligentes são apresentadas como uma solução inovadora para lidar com os fluxos migratórios e fortalecer a segurança das fronteiras físicas. Ao integrar tecnologia avançada com métodos tradicionais de controle, essas fronteiras prometem oferecer uma gestão mais eficiente, equilibrando o controle migratório com a facilitação do trânsito de pessoas.

Ademais, Ceyhan (2010) destaca que o conceito de "fronteiras inteligentes" opera tanto de forma física quanto virtual, com pontos de detecção e filtragem previamente estabelecidos no território. Essas observações indicam uma mudança no paradigma das fronteiras, influenciando diretamente a dinâmica do processo de asilo e sua interação com a tecnologia. A implementação das "fronteiras inteligentes" marcou uma mudança fundamental na forma como concebe-se e experimenta-se as fronteiras. Agora, elas não são mais apenas linhas físicas de separação, mas sim centros de análise de dados que são utilizados para tomar decisões.

Como apontado por Le Verger (2018), as fronteiras inteligentes, embora menos palpáveis do que uma fronteira terrestre onde os refugiados se reúnem frequentemente em busca de proteção, têm o potencial de se tornar um obstáculo significativo para o exercício do direito de asilo. A implementação de dispositivos tecnológicos no processo de pedido de asilo é motivo de crescente preocupação, a digitalização dos processos migratórios pode complicar o acesso dos solicitantes de asilo aos recursos essenciais para obter proteção. Muitas vezes, os requerentes de asilo encontram obstáculos na chamadas "fronteiras inteligente", que os impede de acessar os procedimentos necessários para formalizar seus pedidos de asilo. Essas "fronteiras inteligente" representam um desafio adicional para aqueles que já enfrentam uma série de obstáculos ao procurar asilo em um país estrangeiro. Com a crescente digitalização dos processos migratórios, muitos solicitantes de asilo enfrentam dificuldades para acessar os aplicativos online e entrar em contato com as autoridades responsáveis. Portanto, é essencial desenvolver soluções que garantam que a transição para processos de asilo digitais seja suave e acessível para todos, independentemente de seu nível de familiaridade com a tecnologia e a sua condição socioeconômica.

A partir desses autores, torna-se evidente que as tecnologias de controle da imigração constituem um campo em constante evolução, onde os avanços tecnológicos são cada vez mais empregados para monitorar e administrar os fluxos migratórios. Essa gestão eletrônica engloba uma variedade de ferramentas tecnológicas, como sistemas de reconhecimento facial, bancos de dados biométricos, dispositivos de rastreamento *Global Positioning System* (GPS) e algoritmos de análise de dados, visando identificar e monitorar os imigrantes com base em critérios de segurança nacional, ordem pública ou outros definidos pelas autoridades (Le Verger, 2018).

No entanto, por trás desse discurso de modernidade e eficiência, surgem questões críticas que merecem atenção. As fronteiras inteligentes, por exemplo, apresentam o potencial de

reforçar as barreiras existentes, dificultando a livre circulação de pessoas devido ao uso massivo de vigilância e monitoramento, o que levanta preocupações sobre possíveis abusos por parte das autoridades na utilização de dados pessoais. Porém, as fronteiras digitais demonstram dificuldades de acesso aos processos digitais por parte dos solicitantes de asilo, devido à falta de familiaridade com a tecnologia ou condições socioeconômicas desfavoráveis. Essa possível complicação no acesso aos recursos essenciais para proteção pode tornar-se um obstáculo significativo para o exercício do direito de asilo. Ambas as fronteiras empregam tecnologias avançadas para aprimorar o controle migratório, mas esse avanço levanta questões éticas cruciais sobre privacidade e direitos humanos. Embora se argumente que as fronteiras inteligentes se ajustam às demandas da mobilidade global, é imprescindível questionar até que ponto essa adaptação é genuína. Na prática, frequentemente essas medidas tecnológicas acabam por reforçar as barreiras já existentes, tornando ainda mais complexa a circulação de pessoas, especialmente daquelas que mais necessitam de proteção e refúgio (Le Verger, 2018; Diminescu, 2001; Ceyhan, 2010).

Mais ainda, a implementação das fronteiras inteligentes e digitais não é isenta de desafios éticos e preocupações com a privacidade e segurança dos dados pessoais. O uso massivo de tecnologias de vigilância e monitoramento levanta sérias questões sobre o direito humanos e direito à privacidade e a possibilidade de abusos por parte das autoridades. Portanto, enquanto as fronteiras inteligentes prometem uma gestão mais eficiente e integrada, não se deve perder de vista os possíveis impactos negativos que essas medidas podem ter sobre os direitos humanos e a liberdade de movimento. É imprescindível promover um debate aberto e transparente sobre essas questões, garantindo que qualquer avanço na gestão das fronteiras seja acompanhado por salvaguardas adequadas para proteger os direitos humanos fundamentais (Le Verger, 2018; Ceyhan, 2010). Isso é especialmente importante ao considerar os fluxos migratórios na fronteira México-EUA, onde o aplicativo CBP One tem sido objeto de controvérsia.

### **Tecnologia na fronteira: o caso do aplicativo CBP One nos processos de asilo nos Estados Unidos**

A utilização de tecnologias no controle de deslocamentos tem se tornado uma prática comum em diversos países, afetando significativamente os migrantes. Por exemplo, Courtis e Canelo (2023) discutem como as políticas de controle de circulação, especialmente relacionadas ao Documento Nacional de Identidade (DNI), impactaram os

migrantes na Argentina. O Ministério da Segurança passou a controlar permanentemente os deslocamentos, exigindo permissões de circulação associadas ao DNI. De maneira semelhante, segundo París Pombo (2022), os países do Norte global têm promovido políticas há décadas para manter distância dos solicitantes de asilo, evitando sua chegada aos territórios. Essas políticas de "controle à distância" envolvem acordos internacionais para bloquear e manter solicitantes de asilo em países de trânsito, resultando em ganhos políticos ou apoio econômico para o desenvolvimento e a militarização nos países periféricos.

A fronteira entre os Estados Unidos (EUA) e o México tem sido alvo de intensas políticas de controle migratório nas últimas décadas. A externalização dos controles fronteiriços dos EUA para o México é um processo gradual e sistemático, envolvendo transferências significativas de recursos para o desenvolvimento e a segurança no México. Um exemplo claro dessa dinâmica é a Iniciativa Mérida, que canalizou fundos do Congresso dos EUA para agências militares e policiais mexicanas com o objetivo de reforçar a segurança fronteiriça. Inclusive, os países do Norte global desenvolveram diversas táticas de controle à distância, questionando o direito dos refugiados e justificando uma "guerra sem fim" através da construção de muros e da implementação de sofisticados sistemas de vigilância. Conseqüentemente, os processos de (re)fronteirização e (re)configuração dos regimes de fronteira frequentemente apresentam os acordos de externalização de controles como atos de amizade e reforço da soberania nacional. Esses acordos e as políticas subsequentes destacam as complexidades e contradições inerentes às estratégias de gestão de fronteiras contemporâneas, refletindo tanto a cooperação quanto a tensão entre os países envolvidos (París Pombo, 2022).

Inclusive, após os ataques de 11 de setembro de 2001, houve uma notável instrumentalização do discurso oficial e midiático nos EUA, destacando o fracasso no controle da migração e nas fronteiras. Essa narrativa enfatizou a vulnerabilidade das fronteiras terrestres e as lacunas nos sistemas de controle migratório e aduaneiro. Como resposta, a reestruturação e o fortalecimento das agências e mecanismos de controle tornaram-se uma prioridade. Nesse contexto, o Departamento de Segurança Interna dos EUA estabeleceu duas agências para legislar sobre a imigração no país: *United States Customs and Border Protection* (CBP) e *United States Immigration and Customs Enforcement* (ICE). A missão principal da CBP passou a ser a prevenção da entrada de terroristas e armas terroristas no território americano, além de assegurar a segurança nacional em suas fronteiras e portos de entrada. Adicionalmente, a CBP enfrenta

diariamente o desafio de regular o fluxo de pessoas nas fronteiras. Essas medidas refletem a busca por uma resposta eficaz aos desafios de segurança nacional e controle migratório que emergiram após os trágicos eventos de 11 de setembro, demonstrando uma preocupação prioritária em proteger as fronteiras e garantir a segurança interna do país (Odgers-Ortiz y Campos-Delgado, 2014).

Nesse contexto, poucos dias após a posse de Donald Trump em 20 de janeiro de 2017, uma série de decretos presidenciais foi assinada, incluindo dois decretos datados de 25 de janeiro que previam o recrutamento de 5.000 novos agentes da Patrulha de Fronteira dos EUA, destacados pela CBP. Dentro dessas medidas estava a implementação do aplicativo móvel CBP One, projetado para simplificar o processo de viagem na entrada nos EUA e auxiliar os agentes aduaneiros nas inspeções de importação, entre outras funções. O CBP One atua como um portal único para vários serviços da CBP. Por meio de perguntas guiadas, o aplicativo direciona cada usuário para os serviços apropriados de acordo com suas necessidades. Atualmente, o CBP permite que agentes aduaneiros e viajantes agendem inspeções de mercadorias perecíveis, visualizem seus formulários I-94 e verifiquem os tempos de espera nas fronteiras terrestres por meio de seus dispositivos móveis. Mais ainda, estão previstos o lançamento de serviços adicionais ao longo do próximo ano (Sauviat, 2020).

Com mais de 60.000 funcionários, a CBP adota uma abordagem abrangente para o gerenciamento e controle de fronteiras, integrando diversas áreas, incluindo alfândega, imigração, segurança de fronteiras, de maneira coordenada e de apoio. Sua missão central é proteger o território americano, salvaguardar as fronteiras entre outras. Uma das principais prioridades da CBP é simplificar e agilizar o processo de entrada legal no território americano, ao mesmo tempo em que antecipa e intercepta possíveis ameaças nos portos de entrada. Isso visa garantir uma entrada segura e eficiente para os viajantes, conforme destacado pela CBP (2024).

No entanto, ao considerar a busca por uma entrada eficiente nos EUA, é importante abordar as preocupações levantadas pela Amnesty International. A organização expressou sua inquietação com a exigência de que os solicitantes de asilo usem exclusivamente o aplicativo móvel CBP One como o único meio para ingressar no país e iniciar o processo de solicitação de asilo. Essa questão levanta preocupações importantes sobre a acessibilidade e a equidade no processo de asilo, destacando a necessidade de um equilíbrio entre a segurança fronteiriça e o respeito aos direitos humanos. Os solicitantes de asilo são obrigados a utilizar esse aplicativo para agendar horários nos pontos de

entrada ao longo da fronteira sul. De acordo com a Amnesty International essa abordagem levanta grandes preocupações para aqueles que não possuem um telefone celular ou acesso à internet. A Amnesty International ressaltou que essa exigência limita severamente a capacidade das pessoas de buscar proteção internacional e teme que isso resulte em atrasos adicionais (Amnesty International, 2023A, 2023B).

A Amnesty International (2023A, 2023B) fez uma crítica contundente ao uso obrigatório do aplicativo CBP One, argumentando que isso viola as obrigações internacionais dos EUA com os solicitantes de asilo. Enfatizou que a instalação forçada do CBP One nos dispositivos dos solicitantes compromete sua privacidade e direitos legais. Embora o governo de Joe Biden tenha introduzido isenções a essa obrigação, a Amnesty expressou preocupação com sua aplicação efetiva, temendo que não abrangesse adequadamente os grupos vulneráveis. Também, a organização levantou preocupações sobre o uso de tecnologias como reconhecimento facial para coletar dados dos solicitantes de asilo. Solicitou o fim do uso de reconhecimento facial para esses indivíduos, bem como o fim da obrigação de utilizar o CBP One. A Amnesty International (2023A, 2023B) também enfatizou a necessidade de garantir um tratamento justo e humano aos solicitantes de asilo, incluindo acesso à moradia, serviços sociais e assistência jurídica. Em conclusão, a Amnesty International (2023A, 2023B) exortou os EUA a respeitarem suas obrigações em matéria de direitos humanos, destacando a importância de proteger os direitos e a dignidade dos solicitantes de asilo durante todo o processo migratório.

As preocupações levantadas pela Amnesty International são corroboradas pelo Gervais (2023), que aponta o aplicativo CBP One como uma ferramenta crucial para muitos migrantes que almejam entrar nos EUA. No entanto, Gervais (2023), ressalta que o acesso ao aplicativo está restrito ao Estado do México, o que representa um obstáculo significativo para os migrantes. Que enfrentam uma jornada árdua de mais de 1.000 km até a capital mexicana, sujeitando-se a diversos perigos ao longo do caminho, incluindo a ameaça da máfia local, policiais corruptos e autoridades migratórias que podem deportá-los. Além do mais, Gervais (2023), destaca que o uso do aplicativo apresenta desafios adicionais para aqueles que não dominam o idioma local, não possuem dispositivos tecnológicos atualizados ou simplesmente não têm acesso a um telefone celular, seja porque foi perdido ou roubado durante a jornada. Para aqueles que tentam atravessar ilegalmente para os EUA sem terem obtido um agendamento via CBP One, o risco de expulsão ou proibição de entrada por cinco anos é iminente. Essas questões sublinham as

barreiras enfrentadas pelos requerentes de asilo e a necessidade de uma abordagem mais inclusiva e humanitária nos processos migratórios.

No mesmo cenário, Ramon (2023) relata que o aplicativo CBP One, destinado a solicitar asilo, é percebido pelos migrantes como uma espécie de loteria. Embora concebido para centralizar os pedidos de asilo nos EUA, os migrantes no México expressam frustração com as falhas recorrentes da ferramenta. Relatos de dificuldades com problemas de reconhecimento facial do aplicativo são comuns entre os requerentes de asilo, que veem o CBP One como um obstáculo significativo em seu processo de busca por proteção. Para muitos, o aplicativo é comparado ao verdadeiro muro ao longo da fronteira entre os EUA e o México.

Segundo relatos de alguns requerentes de asilo usuários do CBP One, recentes atualizações do aplicativo têm causado sérios problemas, chegando ao ponto de apagar todos os dados de alguns usuários e suas famílias. Para recriar seus perfis, eles se deparam com uma mensagem de erro recorrente: "Erro 500". Essa situação se transformou em um verdadeiro pesadelo para muitos, gerando tormento emocional e psicológico. Diante das críticas crescentes, o ministro americano da Segurança Interna reconheceu que o principal desafio com o CBP One não era técnico, mas sim relacionado ao fato de haver mais requerentes de asilo do que horários disponíveis. Ele admitiu a frustração que isso causa para os requerentes de asilo, embora tenha qualificado o aplicativo como um "sucesso". Por outro lado, Raul Pinto, advogado do Conselho Americano de Imigração, expressou sua decepção com a falta de alternativas para que as pessoas possam acessar um procedimento tão importante e vital quanto o pedido de asilo (Ramon, 2023).

Esses relatos evidenciam os desafios enfrentados pelos solicitantes de asilo devido às falhas do aplicativo CBP One, ressaltando a necessidade premente de uma abordagem mais eficaz e inclusiva nos processos de aplicação de asilo. A experiência traumática vivenciada pelos usuários do aplicativo, desde a perda de dados até os obstáculos técnicos recorrentes, destaca a importância de soluções que garantam acessibilidade, confiabilidade e respeito pelos direitos humanos. Essa chamada por uma reforma significativa nos procedimentos migratórios reflete a urgência de abordar as lacunas existentes e de promover uma política migratória mais humanitária e justa.

## **Reflexões dos usuários do aplicativo CBP One sobre o processo de agendamento: em busca de maior equidade e transparência**

As reflexões compartilhadas pelos usuários do aplicativo CBP One revelam uma busca incansável por equidade e transparência no processo de agendamento de entrada no território americano. Dentro do grupo de WhatsApp, onde as conversas fluem livremente, mergulha-se em um universo onde ansiedades, estratégias e expectativas se entrelaçam em torno do objetivo comum de garantir uma entrada nos EUA. Diariamente, das 9:30 AM às 10:30 AM, testemunha-se a transformação das mensagens, oscilando entre esperança e frustração, à medida que os agendamentos tão desejados são liberados. É fascinante observar como esse grupo se tornou um refúgio virtual, um santuário onde buscadores de um mesmo destino se reúnem. A cada dia, como peregrinos digitais, eles buscam uma espécie de bênção divina. E quando alguém finalmente conquista o agendamento tão desejado, as mensagens transbordam de gratidão, como se a própria divindade estivesse guiando seus passos.

Mas nem todos os relatos são de vitória. Alguns compartilham suas frustrações, marcadas por uma jornada de espera angustiante, repleta de cliques incessantes e verificações obsessivas de suas caixas de entrada. É uma montanha-russa emocional, onde a alegria da conquista se mescla à agonia da incerteza. Um ponto de tensão surge quando agendamentos aparentemente injustos são concedidos. A percepção de injustiça ecoa nas mensagens, especialmente entre aqueles que aguardam pacientemente há semanas, ou até meses. São histórias de luta e perseverança, simbolizadas pelos números que se tornaram marcadores de esperança ou desespero. No centro dessas discussões está uma questão fundamental: a distribuição desigual de oportunidades. A luta pelo agendamento revela disparidades e injustiças, questionando a equidade de acesso e a justiça social. Enquanto isso, o grupo do WhatsApp, além de ser um espaço de apoio, também reflete as complexidades e desafios enfrentados por aqueles que buscam cruzar fronteiras em busca de seus sonhos. Esta dualidade torna-se uma história de determinação, esperança e solidariedade em meio à burocracia desumana.

Contudo, o grupo de WhatsApp torna evidente que a aplicação destinada a facilitar os pedidos de asilo dos migrantes tem gerado mais desespero, frustração e sensação de impotência do que qualquer outra coisa. O processo se transformou em uma luta diária contra a incerteza e a escassez de recursos. Aqueles raros requerentes de asilo que conseguem garantir um agendamento no aplicativo sentem-se como se tivessem ganhado na loteria, dada a quantidade de pessoas que tentam obter um agendamento ao mesmo

tempo. Essa batalha diária não apenas testa a paciência dos requerentes de asilo, mas também destaca a desigualdade de acesso ao processo de asilo.

Diante desse cenário, a aplicação CBP One tornou-se um símbolo das dificuldades enfrentadas pelos migrantes em busca de asilo nos EUA. Ela destaca não apenas os desafios práticos de acesso ao processo de asilo, mas também levanta questões mais profundas sobre a humanidade e a solidariedade em um mundo cada vez mais dividido. Enquanto alguns celebram seus agendamentos como uma chance de esperança, muitos outros continuam a lutar nas margens do aplicativo, desprovidos de voz e oportunidade. No grupo, diversas questões são abordadas, e uma delas é a situação das pessoas que estão vinculadas tanto ao CBP One quanto ao programa de administração de Biden. Surgem dúvidas pertinentes, como: se houver uma mudança na liderança do grupo de agendamento do CBP One, isso representaria um obstáculo para os demais membros ingressarem, considerando a ausência do líder? Ademais, há preocupações sobre a deportação de indivíduos que atravessam a fronteira sem um agendamento formal no CBP One. A incerteza em relação àqueles que estão ligados aos dois programas suscita preocupações sobre a continuidade do processo de entrada para outros membros do grupo que estão apenas vinculados ao programa CBP One. As dúvidas sobre como a ausência do líder pode impactar no processo são preocupações compartilhadas por muitos membros do grupo. Eles temem que essa lacuna possa desencadear entraves burocráticos e administrativos, o que poderia resultar em atrasos ou dificuldades adicionais para todos os envolvidos. A preocupação em relação à deportação é palpável entre muitos membros do grupo. O fato de atravessarem a fronteira sem um agendamento formal no CBP One os aflige profundamente. A incerteza sobre seu status legal e o receio constante de serem deportados intensificam a ansiedade e a tensão entre aqueles que há bastante tempo aguardam por um agendamento de entrada.

Nesse contexto desafiador, o papel do trabalho assume uma importância vital para muitos membros do grupo. Para eles, conseguir um emprego vai além de garantir uma fonte de renda. É uma âncora essencial para enfrentar o estresse e a ansiedade que surgem durante a espera angustiante pelo agendamento. A pressão constante dessa situação pode ser esmagadora e ter um impacto negativo na saúde mental. No entanto, ao se dedicarem ao trabalho, encontram uma oportunidade para escapar temporariamente desse ciclo de preocupações. Imagine só: durante parte do dia, ao invés de se consumirem com a espera pelo agendamento, estão imersos em suas tarefas no trabalho. Com certeza proporciona um alívio momentâneo do estresse, permitindo-lhes afastar um pouco o turbilhão de

ansiedade. Em essência, o trabalho se torna um antídoto contra as pressões emocionais que acompanham a incerteza do agendamento nesta situação desafiadora.

Para esses solicitantes, a necessidade de uma revisão na forma como os agendamentos são realizados é mais do que uma urgência, apontando que essa mudança poderia significativamente reduzir o estresse do processo. Eles argumentam que dar prioridade aos registros feitos primeiro demonstraria respeito pelo tempo e esforço investidos no processo. No entanto, a realidade atual é frustrante. Esperar meses por um agendamento, apenas para ver pessoas que se inscreveram muito depois serem atendidas primeiro, é desanimador. Parece que, independentemente do esforço para garantir sua posição no registro, eles são constantemente ultrapassados por outros, gerando uma sensação de injustiça. Essa disparidade não apenas aumenta o estresse, mas também abala a confiança no aplicativo. É difícil não se sentir desencorajado e desconfiado quando as regras básicas de justiça parecem ser ignoradas repetidamente. Elas apontam que essa situação tem um impacto direto na saúde mental e na confiança no aplicativo CBP One, responsável pelos agendamentos. Diante disso, argumentam que é hora de uma mudança e de aprimorar o sistema para garantir uma distribuição mais justa e transparente de agendamentos. Enfatizam que a ordem de registro deve ser estabelecida como critério primordial para essa alocação. Somente dessa forma poderá ser aliviado o estresse enfrentado por muitos durante esse processo.

Para dar continuidade à série de debates no grupo, os membros expressam sua profunda frustração com o aplicativo CBP One. Eles afirmam que a falta de transparência e eficiência do sistema contribui significativamente para o sentimento de injustiça e desconfiança. De acordo com os integrantes deste grupo, composto por 28 pessoas no WhatsApp, todos faziam parte de um único registro que tentou agendar um horário coletivo. No entanto, durante dois meses, seus esforços foram em vão. Em 26 de fevereiro de 2024, o CBP One cancelou todos os grupos com mais de 10 pessoas, complicando ainda mais a situação. Mesmo após criarem novos registros individuais e em grupos menores, não conseguiram agendar um horário, enquanto outras pessoas que se registraram depois foram atendidas mais rapidamente. Essa sequência de eventos tem gerado um enorme estresse, agravado por dificuldades adicionais como encontrar trabalho no México e lidar com o esgotamento de suas economias devido ao alto custo de vida.

Ademais, a falta de moradia adequada é um desafio significativo, com proprietários cobrando aluguéis exorbitantes e exigindo depósitos sem oferecer garantias ou contratos

vinculativos. A instabilidade nesse aspecto torna a situação ainda mais complicada, especialmente quando os aluguéis são aumentados mensalmente sem aviso prévio. Essas dificuldades financeiras e habitacionais só ampliam o estresse dos membros desse grupo, especialmente quando seus celulares, suas únicas ferramentas para conseguir o agendamento, não estão funcionando corretamente, segundo eles. Essa série de obstáculos tem impactado profundamente suas vidas diárias e suas capacidades de navegar pelo processo de solicitação de asilo de maneira justa e equitativa.

Dando continuidade, eles relatam uma série de dificuldades com o aplicativo CBP One. Ao tentar fazer o agendamento, encontraram-se presos em um labirinto digital de bugs e falhas técnicas, onde cada tentativa de acessar o sistema resultava em páginas que não carregavam. Essa experiência frustrante só aumentou suas desconfianças e insatisfações com o aplicativo. Além do mais, enfrentaram outro obstáculo significativo ao tentar acessar o sistema devido à desativação das configurações automáticas de data e hora de seus telefones. Por quatro dias consecutivos, lutaram para resolver esse problema, buscando ajuda no site oficial da CBP, enviando várias mensagens para números de telefone e e-mails listados, mas sem obter qualquer resposta. Em um ato de desespero, um amigo nos EUA tentou contatá-los em seu nome, porém o silêncio continuou. Foi somente quando se conectaram a um grupo de WhatsApp que outros solicitantes compartilharam informações úteis. Descobriram que não eram os únicos; outros solicitantes também enfrentavam o mesmo problema de configuração de data e hora. Juntos, seguiram as instruções compartilhadas e finalmente conseguiram acessar o aplicativo. O alívio foi imenso ao superar esses obstáculos frustrantes.

Essa experiência frustrante revela como a ausência de suporte adequado pode levar as pessoas a procurarem soluções alternativas em fontes potencialmente maliciosas. Enfrentar dificuldades para acessar o sistema devido à desativação das configurações automáticas de data e hora do telefone é um problema técnico, mas o ponto crucial está na dificuldade de receber suporte adequado. Inicialmente, eles tentaram resolver o problema pelos canais oficiais de suporte da CBP, porém não receberam resposta alguma, o que é um indício preocupante de falta de eficiência ou atenção por parte da instituição. Isso evidencia uma falha na comunicação ou na capacidade de resposta da CBP One aos seus usuários, o que pode resultar em frustração e perda de confiança por parte destes. Essa falta de suporte adequado pode forçar os usuários a buscar soluções por conta própria, o que pode ser arriscado ou ineficaz. Nesse caso, eles tiveram que recorrer a fontes externas em busca de assistência, o que demonstra a necessidade urgente de

melhorias no sistema de suporte da CBP One para garantir uma experiência mais satisfatória e confiável para todos os seus usuários. A solução encontrada, por meio do grupo de WhatsApp, é interessante porque destaca a importância da colaboração entre os solicitantes na resolução de problemas. Essa troca de informações e apoio mútuo foi essencial para superar os obstáculos enfrentados.

No entanto, a situação também aponta para uma lacuna significativa na prestação de serviços por parte da CBP One. Os solicitantes não deveriam depender de grupos de WhatsApp para resolver problemas técnicos relacionados a um serviço oficial. A descoberta de que outros solicitantes enfrentava o mesmo problema ressalta a possibilidade de que este seja um problema sistêmico, que deveria ser abordado pela instituição de forma mais proativa. Em suma, embora a experiência termine com um senso de alívio por finalmente encontrar uma solução, ela também destaca falhas na prestação de serviços e na capacidade de resposta da CBP One aos problemas técnicos enfrentados pelos solicitantes. Isso sugere a necessidade de melhorias na comunicação e no suporte ao usuário por parte da instituição.

No mesmo contexto, outras experiências com o aplicativo foram discutidas, enfatizando a persistência das falhas técnicas. Isso ressalta a gravidade e a amplitude dos desafios enfrentados pelos solicitantes de asilo ao lidar com o aplicativo CBP One. A persistência desses problemas evidencia uma falha sistêmica que precisa ser abordada urgentemente. Segundo eles, durante dois dias enfrentaram um problema desanimador: não conseguiram agendar um horário de entrada no aplicativo; toda vez que chegavam à fase de receber o código de acesso, o aplicativo nunca o enviava. Por sorte, o problema se resolveu sozinho no terceiro dia. Esses problemas sublinham a necessidade urgente de melhorias significativas no CBP One. Os solicitantes enfrentam dificuldades que não deveriam existir em um serviço essencial, e a falta de suporte adequado agrava a situação. É imperativo que a instituição tome medidas para resolver essas questões de forma eficiente e proativa, garantindo um serviço mais confiável e acessível para todos.

Essa experiência destaca a inconsistência e imprevisibilidade no funcionamento do aplicativo, resultando em frustração e incerteza para os solicitantes. Isso reforça a necessidade urgente de melhorias significativas no CBP One para garantir um processo mais confiável e acessível para todos os envolvidos. A resolução espontânea do problema no terceiro dia sugere que a questão pode ter sido causada por um problema temporário no sistema do aplicativo ou em sua infraestrutura de comunicação. É possível que o problema estivesse além do controle dos solicitantes e fosse resultado de uma falha

técnica ou de manutenção por parte do CBP One. Isso levanta questões sobre a confiabilidade e a estabilidade do aplicativo. Se problemas como este ocorrem de forma recorrente, podem afetar negativamente a experiência dos solicitantes e a confiança no aplicativo. Embora o problema tenha sido resolvido por conta própria, essa experiência vivida destaca a importância da confiabilidade do aplicativo e da capacidade do mesmo de garantir uma experiência consistente aos solicitantes.

Para manter a sequência de debates sobre as dificuldades técnicas, conforme discutido pelos membros, uma mensagem inesperada foi encontrada ao tentar fazer um pedido de agendamento, onde a seção habitual para essa finalidade exibia a frase: "informações aparecerão aqui depois que eles se registrarem e suas contas for feita". Essa dificuldade evidencia uma falha no funcionamento do aplicativo, onde a seção destinada ao agendamento apresenta uma mensagem pouco esclarecedora. Essa falta de clareza e funcionalidade pode gerar desânimo e desconfiança nos requerentes de asilo, que dependem do aplicativo para avançar em seus processos. Além disso, a mensagem ambígua sugere uma possível deficiência na comunicação ou no desenvolvimento do aplicativo, levantando questões sobre a eficácia e confiabilidade do sistema como um todo. Isso ressalta a importância de uma avaliação crítica desse recurso tecnológico utilizado em um processo tão importante, destacando a necessidade de soluções mais robustas e acessíveis para atender às necessidades dos requerentes de asilo.

Outro debate importante discutido no grupo é a questão de solicitantes que não possuem celulares com capacidade para baixar o aplicativo CBP One. Como alternativa, estão usando os telefones de outras pessoas que moram perto para tentar agendar seus agendamentos. Entretanto, essas outras pessoas que possuem celulares compatíveis estão trabalhando, o que dificulta muito para esses solicitantes que não possuem conseguir agendar um horário. A situação é ainda mais desafiadora pelo fato de que precisam esperar até que essas pessoas retornem do trabalho, por volta das 20h, para terem acesso ao celular e tentarem realizar o agendamento. Além disso, eles não têm recursos financeiros para comprar outro celular com capacidade adequada. Essa dificuldade destaca as barreiras significativas que alguns requerentes de asilo enfrentam devido a limitações tecnológicas e econômicas. É crucial considerar esses desafios na concepção de sistemas e processos que deveriam ser acessíveis e inclusivos para todos.

Essa situação destaca os desafios adicionais enfrentados pelos solicitantes, onde a falta de acesso a tecnologia adequada está impactando diretamente sua capacidade de avançar nos processos necessários. A dependência de terceiros e as limitações financeiras

evidenciam as barreiras significativas que enfrentam no uso do aplicativo CBP One para agendamento. Isso levanta questões importantes sobre o acesso à tecnologia. Em primeiro lugar, destaca a necessidade de um celular adequado para baixar e utilizar o aplicativo CBP One, essencial para agendar o pedido de asilo. Isso evidencia uma disparidade digital, onde algumas pessoas podem não ter acesso a dispositivos ou tecnologia adequada para garantir seu direito ao asilo.

Mais ainda, o desafio sublinha a dependência da generosidade e disponibilidade de outras pessoas para acessar esse direito. Eles estão recorrendo aos celulares de pessoas que vivem próximas a eles, o que indica que não possuem recursos para adquirir seu próprio dispositivo. Isso reflete questões socioeconômicas subjacentes, onde a capacidade de acessar tecnologia está diretamente ligada às condições financeiras. A situação se complica ainda mais pelo fato de que as pessoas cujos telefones estão sendo utilizados estão trabalhando, o que limita a disponibilidade do dispositivo para eles. Isso cria uma barreira adicional, já que o acesso ao telefone é essencial para realizar o agendamento necessário. No geral, isso destaca a necessidade urgente de abordar as disparidades digitais e garantir que todos tenham acesso equitativo aos recursos tecnológicos necessários para processos legais importantes, como o pedido de asilo. É crucial desenvolver soluções que garantam que todas as pessoas tenham acesso justo e igualitário a esse serviço essencial, independentemente de suas circunstâncias socioeconômicas.

Em última análise, uma questão que surge da observação é o registro único em grupo que facilita aqueles sem acesso à tecnologia digital, incluindo indivíduos com celulares inadequados ou sem celular algum. Inclusive, beneficia aqueles que enfrentam dificuldades com documentos de viagem inválidos, desatualizados, ou a falta de documento algum. A abordagem de registro em grupo permite que o líder do registro possa cadastrar todos os membros de uma vez, simplificando o processo para pessoas que enfrentam barreiras tecnológicas ou burocráticas. Isso é particularmente relevante em contextos onde o acesso a dispositivos móveis ou documentos é limitado por questões financeiras, logísticas ou administrativas. Essa forma de registro não apenas facilita o acesso ao agendamento de asilo, mas também promove a inclusão de indivíduos que poderiam enfrentar dificuldades significativas para acessar seus direitos devido a limitações tecnológicas ou documentais. A seguir, apresenta-se um quadro sintético com as observações e análises sobre o uso do aplicativo CBP One.

**Quadro 1. Quadro de síntese das observações e análises sobre o uso do aplicativo CBP One**

Aspecto observado	Descrição	Impacto metodológico	Soluções sugeridas
Frustração com agendamentos.	Os usuários relatam dificuldade em conseguir um agendamento, com muitos tentando sem sucesso por meses, enquanto outros obtêm rapidamente.	Evidencia a necessidade de analisar a distribuição desigual dos agendamentos.	Revisar o critério de agendamentos para priorizar registros antigos, criando uma ordem cronológica de atendimento.
Desigualdade no processo de agendamento.	Percepção de injustiça quando pessoas que se registraram depois conseguem agendamento antes de quem está esperando há mais tempo.	Substancial para discutir questões de equidade no acesso aos recursos digitais e no processo de asilo.	Implementar mecanismos de transparência e garantir uma maior equidade na distribuição de agendamentos.
Suporte técnico ineficiente.	Falta de resposta por parte do suporte técnico oficial, obrigando os migrantes a recorrerem a fontes externas, como grupos de WhatsApp, para resolver problemas.	Importante para estudar as falhas de suporte do CBP One e a dependência de redes sociais para solução de problemas.	Melhorar o suporte técnico oferecido pela plataforma e criar canais de comunicação mais acessíveis para os usuários.
Impacto emocional e saúde mental.	O processo de espera e a incerteza geram estresse e ansiedade entre os migrantes, especialmente quando falham em garantir um agendamento.	Fundamenta a análise do impacto psicossocial da experiência digital de agendamento.	Oferecer apoio psicológico e uma linha de ajuda para migrantes durante o processo de solicitação de asilo.
Papel do trabalho como escape emocional.	Muitos migrantes relatam que o trabalho temporário no México ajuda a aliviar a ansiedade causada pela incerteza do agendamento.	Sugere que o envolvimento em atividades laborais pode ser uma estratégia de enfrentamento emocional.	Criar políticas que incentivem e facilitem o acesso dos migrantes ao trabalho temporário enquanto aguardam o agendamento, promovendo dignidade e estabilidade emocional.
Desigualdade socioeconômica no México.	Migrantes relatam dificuldades em encontrar moradia acessível e trabalho digno, além do alto custo de vida.	Relevante para entender as condições sociais e econômicas enfrentadas pelos migrantes enquanto aguardam a entrada.	Criar políticas de apoio para garantir moradia acessível e justa aos migrantes que aguardam o processo de asilo, com subsídios ou apoio governamental e/ou de ONGs.

Fonte: Elaboração do autor

Esse quadro sintetiza as principais observações e desafios enfrentados pelos usuários do CBP One, destacando aspectos metodológicos e sugerindo soluções para melhorar a experiência dos migrantes no processo de solicitação de asilo. Ele destaca a importância

de um olhar crítico sobre a aplicação de tecnologias digitais no contexto migratório e os impactos diretos na saúde mental e no bem-estar dos migrantes.

### **Considerações Finais**

Diante da complexidade dos movimentos migratórios e da crescente implementação de tecnologias como o CBP One, é fundamental reconhecer e enfrentar os desafios éticos, de privacidade e de igualdade que surgem. A modernização dos procedimentos de imigração não deve comprometer os direitos básicos dos solicitantes de asilo, nem a segurança e a privacidade de seus dados pessoais. Um debate aberto e transparente sobre os impactos éticos dessas tecnologias é importante, assegurando que qualquer avanço na gestão das fronteiras seja acompanhado por medidas adequadas para proteger os direitos humanos.

Os relatos dos usuários do CBP One evidenciam os obstáculos práticos e emocionais enfrentados pelos requerentes de asilo. Desde problemas técnicos até questões socioeconômicas, o processo para agendar um horário para entrar no território americano está repleto de desafios. A percepção de injustiça na distribuição dos agendamentos só amplia a tensão e a frustração. Para aprimorar os procedimentos de imigração, é essencial abordar essas preocupações e garantir que sejam justos e acessíveis para todos os solicitantes de asilo. A busca por soluções tecnológicas deve ser guiada por uma compreensão profunda das necessidades e dos desafios enfrentados pelos requerentes, visando a construção de um sistema de imigração mais humano, equitativo e transparente. Para futuras pesquisas, recomenda-se uma análise mais detalhada do impacto das tecnologias de fronteira interconectadas, como o CBP One, nos direitos humanos e na experiência dos requerentes de asilo, os migrantes. Também, estudos sobre a eficácia das medidas implementadas para proteger a privacidade e a segurança dos dados pessoais dos solicitantes de asilo seriam extremamente úteis. Comparar as abordagens de diferentes países na gestão dos processos de imigração e de requerentes de asilo também poderia fornecer ensaios valiosos sobre melhores práticas e desafios comuns. Em última análise, é de suma importância que a pesquisa acadêmica e o debate público continuem a informar políticas e práticas que promovam um sistema de imigração mais justo e humano.

### **Referencias bibliográficas**

Amnesty International (2023, 8 de maio). *États-Unis. L'utilisation obligatoire de l'application mobile CBP One viole le droit de demander asile.*

<https://www.amnesty.org/fr/latest/news/2023/05/usa-mandatory-cbp-one-violates-right-asylum/>

Amnesty International (2023, 27 de abril). *États-Unis. Les nouvelles mesures relatives à l'immigration régionale protégeront certaines personnes mais en exposeront d'autres à des dangers accrus.*

<https://www.amnesty.org/fr/latest/news/2023/04/usa-new-regional-migration-measures/>

Bufrem, L. S., Freitas, J. L. y Breda, S. M. (2011). Observação como técnica de pesquisa: Análise da produção científica em ciência da informação. *Anais XII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação* (pp. 123-137). ENANCIP

Ceyhan, A. (2010). Les technologies européennes de contrôle de l'immigration : Vers une gestion électronique des « personnes à risque ». *Réseaux*, 1(159), 131-150. DOI: [10.3917/res.159.0131](https://doi.org/10.3917/res.159.0131)

Courtis, C. y Canelo, B. (2023). El RADEX en pandemia: fortalezas y desafíos de la gestión del Frente de Todos en materia migratoria. En B. Baeza, B. Matossian y A. I. Barelli (comps.). *(In)movilidades e impactos del COVID-19 en las migraciones y los territorios* (pp. 155 - 178). Teseopress, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), Agencia. <https://www.teseopress.com/inmovilidadeseimpactosdelcovid19enlasmigraciones/chapter/el-radex-en-pandemia-fortalezas-y-desafios-de-la-gestion/>

Diminescu, D. (2001). Le "système D" contre les frontières informatiques. En *Hommes et Migrations*, (1230), 28-33. <https://doi.org/10.3406/homig.2001.3654>

Ferrari, M. (2014). As noções de fronteira em geografia. *Revista Perspectiva Geográfica*, 9 (10), 1-25. <https://e-revista.unioeste.br/index.php/pgeografica/article/view/10161>

Foucher, M. (1986). *L'invention des frontières*. Fondation pour les études de défense nationale.

Gervais, L. M. (2023, 4 de dezembro). *Dans l'antichambre de l'immigration aux États-Unis, la difficile route vers Mexico. Le Devoir.* <https://www.ledevoir.com/monde/803147/i-le-devoir-i-sur-la-route-des-migrants-en-amerique-latine-mexique-difficile-antichambre-cbp-one>

Le Verger, M. (2018). Des demandeurs d'asile piégés par la frontière numérique. *La Revue des droits de l'homme*, 13. <https://doi.org/10.4000/revdh.3414>

- Machado, L. O. (2005). Estado, territorialidade, redes: Cidades gêmeas na zona de fronteira sul-americana. En M. L. Silveira (Org.), *Continente em chamaz: Globalização e territórios na América Latina* (pp. 111-130). Civilização Brasileira.
- Nunes, P. T. (2018). Finanças pessoais: Um estudo de caso em uma instituição religiosa. *Revista de Administração e Contabilidade da Faculdade Anísio Teixeira*, 9 (3), 22-37. <https://www.reacfat.com.br/index.php/reac/article/view/132/137>
- Odgers-Ortiz, O. y Campos-Delgado, A.-E. (2014). Figés dans le mouvement : Périodes et espaces d'attente des migrants mexicains expulsés des États-Unis. *Revue Européenne des Migrations Internationales*, 36 (2), 113-135. <https://doi.org/10.4000/remi.6922>
- París Pombo, M. D. (2022). Externalización de las fronteras y bloqueo de los solicitantes de asilo en el norte de México. *REMHU, Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 30(64), 101-116. <https://doi.org/10.1590/1980-85852503880006407>
- Ramon, P. (2023, 12 de maio). *L'application pour demander l'asile, une loterie pour les migrants*. La Presse. <https://www.lapresse.ca/international/etats-unis/2023-05-12/l-application-pour-demander-l-asile-une-loterie-pour-les-migrants.php>
- Souza, P. V. y Freire, F. D. S. (2018). Observação como técnica de pesquisa qualitativa: Panorama em periódicos contábeis brasileiros. In *Anais do 4ª Congresso UnB de Contabilidade e Governança* (pp. 153-167). Universidade de Brasília (UNB).
- Sauviat, C. (2020). Le bilan de Donald Trump en matière d'immigration, à l'aune de ses promesses électorales. *Chronique Internationale de l'IRES*, 172, 3-20. <https://doi.org/10.3917/chii.172.0003>
- United States Customs and Border Protection (2024). *CBP One™ Mobile Application*. <https://www.cbp.gov/about/mobile-apps-directory/cbpone>