

# **Interação e Cidadania: o impacto das redes sociais no mandato de Andréa Werner e a promoção da inclusão**

Amanda Ganzarolli<sup>1</sup>

Marcelo Simões Damasceno<sup>2</sup>

## **Resumo**

Este estudo investiga como a deputada estadual Andréa Werner (PSB) utiliza seu perfil no Instagram para discutir políticas públicas voltadas aos direitos das pessoas com deficiência. A metodologia aplicada é a análise quanti-qualitativa e categorial dos vídeos publicados no formato Reels. O referencial teórico inclui autores como Walter Lippmann (1922), Clay Shirky (2011), Pollyana Ferrari (2015), Raquel Recuero (2014) e Antonio Almerico Biondi Lima (2017), entre outros, com o objetivo de identificar a participação e inclusão geradas pela ação no mandato da parlamentar. Os resultados apontam que a ação tem o potencial de aumentar a participação cidadã nas decisões em São Paulo, permitindo que opiniões não especializadas influenciem rapidamente o debate digital sobre temas de grupos minorizados.

**Palavras-chave:** Política Pública; Redes Sociais Digitais; Opinião Pública; Pessoa Com Deficiência; Andréa Werner.

## **Introdução**

Aproximadamente 18,6 milhões de pessoas com deficiência vivem no Brasil, representando 8,9% da população acima de 2 anos (Pnad, 2022). O debate sobre os direitos dessas pessoas tem ganhado espaço significativo nas redes sociais digitais, principalmente em perfis dedicados à promoção da inclusão e acessibilidade. Nesse contexto, a deputada estadual Andréa Werner (PSB) se destaca como uma voz ativa em prol dos direitos das pessoas com deficiência no estado de São Paulo, utilizando as redes sociais digitais como plataformas de comunicação direta e engajamento. Com mais de 200 mil seguidores no Instagram, Werner adota uma estratégia de divulgação semanal de

---

<sup>1</sup> Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Universidade Metodista de São Paulo (Umesp). Bolsista Capes. Membro do grupo de pesquisa Jornalismo Humanitário e Media Interventions (HumanizaCom). E-mail: aamandaganzarolli@gmail.com

<sup>2</sup> Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Universidade Metodista de São Paulo (Umesp). Bolsista Capes. Membro dos grupos de pesquisa Jornalismo Humanitário e Media Interventions (HumanizaCom) e Semio Humanitas. E-mail: mdamasceno82@hotmail.com

suas atividades parlamentares por meio de vídeos em formato de Reels, intitulados ‘Gabinete da Inclusão’.

Este artigo propõe uma análise quanti-qualitativa dos vídeos semanais de Andréa Werner no Instagram, explorando como a parlamentar utiliza essa ferramenta para construir narrativas sobre inclusão e direitos das pessoas com deficiência. A metodologia aplicada baseia-se na Análise de Conteúdo Categorical (Lycarião; Sampaio, 2021), e o referencial teórico inclui autores como Walter Lippmann (1922), Clay Shirky (2011), Pollyana Ferrari (2015), Raquel Recuero (2014), e Antonio Almerico Biondi Lima (2017). A investigação busca compreender de que maneira a deputada estabelece uma comunicação eficaz e acessível, reforçando a importância do diálogo entre representantes públicos e a sociedade civil na luta pela visibilidade e pelos direitos da pessoa com deficiência.

Este artigo está estruturado em três partes. A primeira aborda a construção da opinião pública para o debate de políticas públicas. Em seguida, a segunda parte apresenta o perfil da deputada Andréa Werner e analisa o conteúdo em vídeos veiculados no Instagram do ‘Gabinete da Inclusão’ de 2 de fevereiro a 28 de junho de 2024. Por fim, a terceira parte introduz, de forma concisa, o conceito de capacitismo e discute como sua presença influencia as decisões políticas.

## **1. A interação digital na formulação de políticas públicas**

Desde o século XVIII, diferentes pensadores se interessam pela formação da opinião pública. Locke (2001) a categoriza como um direito; Hobbes (1992) argumenta que o mundo é governado pela opinião; Hume (2003) considera a opinião pública a base fundamental para o Estado e as ações dos governantes. Rousseau (2002) contribui significativamente ao ver o povo como condutor na elaboração das leis que regem a vida cotidiana.

Rousseau (2002) afirma que a participação da sociedade nos assuntos de Estado exige que o governo se esforce mais para lidar com opiniões divergentes e se dedique à tarefa de legislar para todos, em meio às paixões humanas. Esse exercício de governança requer obter dados de diversos indivíduos, o que Lippmann (1922) descreve como a média das opiniões em um dado momento na vida social.

Uma média necessária para que os tomadores de decisão, à frente de governos ou em parlamentos, tenham uma visão mais aproximada da realidade sobre um tema demandado pelos governados. Busca-se obter a média do sentimento social a partir de pesquisas balizadas por métodos científicos, o que contribui para trazer clareza ao termo opinião pública. Assim, evita-se que o pensamento individual sobreponha o desejo momentâneo da maioria, e que este seja relegado em um mundo que, na atualidade, oferece diferentes formas para a expressão da opinião individual ou coletiva.

O que nos leva a um dos dilemas do século XXI, quando a internet possibilitou o contato direto do cidadão com o tomador de decisão ou do tomador de decisão com a sociedade. Trazendo assim a dificuldade de definir a opinião pública, como ressalta Farias:

Definir opinião e opinião pública, de forma sumária e categórica, então, não se trata de tarefa fácil – talvez impossível –, pois a polêmica mais elementar – se existir ou não, se pertence ao enunciador ou provém de um dado enunciatário – pode gerar por si só bastante embate. Todavia, a base da discussão é a informação, seu acesso (por quais e que tipos de fontes) e capacidade de interpretá-la. Se o mundo nos oferece informações em volumes massivos, gerando demasiada exposição, talvez estejamos na contramão no sentido de um momento no qual o processamento ocorre em ocasião, muitas vezes, anterior ao da recepção da informação. Informações prontas sem a possibilidade de reflexão sobre o seu conteúdo – ou blindadas – não permitem geração de opinião, menos ainda de opinião pública (Farias, 2019, 42).

O pesquisador destaca que “a base da discussão é a informação”, conectando-se à necessidade apontada por Lippmann (1922) de se obter uma média por meio das opiniões. Dessa forma, a adoção de metodologia científica evita a artificialidade sobre a opinião pública e reproduz o sentimento social. “Para entender a opinião pública, é necessária a composição de dados de pesquisa – utilizando-se estatística e dados qualitativos que possam lhes dar o norte –, mas também e fortemente a observância do trajeto histórico” (Farias, 2019, p. 43). Esse método possibilita ao tomador de decisão obter uma visão mais próxima da realidade do comportamento social, demografia, etnicidade, etariedade e perfil socioeconômico do povo em uma determinada localidade, estado ou país.

Entretanto, com o avanço da cobertura da internet no Brasil e o uso de sites de mídias sociais, a coleta de opinião individualizada de segmentos da sociedade sobre diferentes demandas sociais tem se ampliado. E cada vez mais ela tem se somado aos dados obtidos a partir dos levantamentos balizados pela metodologia científica (Farias,

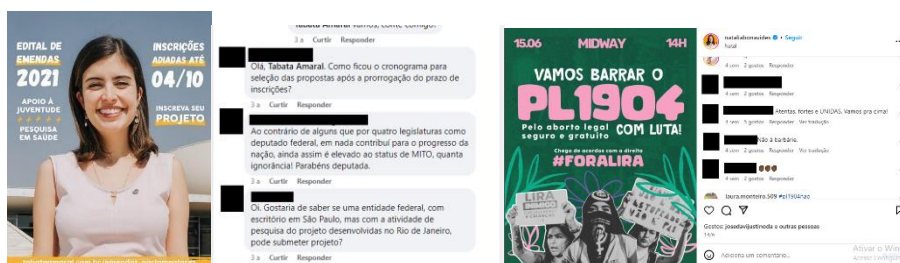
2019; Lippmann, 1922) para determinar ações dos tomadores de decisão nos poderes Executivo e Legislativo.

Quando olhamos especificamente para o Poder Legislativo, observamos que os parlamentares tomam decisões com base na opinião pública fundamentada em dados científicos. Porém, por meio da internet, os representantes abriram canais de comunicação para obter a opinião pessoal ou de grupos minorizados sobre pautas importantes que foram negligenciadas por décadas, como Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH), LGBTQIAPN+, aborto, violência contra a mulher, entre outras, além da participação no encaminhamento de verba pública.

Essa prática de escuta é cada vez mais comum, como se observa nos perfis das deputadas federais Tabata Amaral (PSB-SP) e Natália Bonavides (PT-RN) nas redes sociais. As parlamentares frequentemente interagem com os usuários do Facebook, Instagram e outras redes sobre diferentes temáticas, como a destinação de emendas parlamentares disponíveis no gabinete da deputada paulista Tabata Amaral ou para convocar manifestações, em ambiente físico, contra a tramitação do Projeto de Lei 1904/2024, que endurece a Lei de Aborto no Brasil.

As ações das parlamentares (Figura 1) não necessariamente refletem uma opinião qualificada, mas apresentam dimensões da opinião pessoal que envolvem fatores conectados à moral e à ética de cada indivíduo, bem como aspectos socioeconômicos e históricos. Esses fatores combinados reforçam o processo de interação social do cidadão com os temas expostos pelas parlamentares em seus perfis em sites de mídias sociais.

**Figura 1 – Postagens das deputadas federais Tabata Amaral (PSB-SP) e Natalia Bonavides (PT-RN) em sites de mídias sociais**



Fonte: Facebook e Instagram

Forma de interação, segundo Lima (2017, p. 72), socialmente rica em potencial para interferir na tomada de decisão de um parlamentar, pois carrega a existência de

"diferentes níveis de relacionamento e intercâmbio de ideias em qualquer sociedade". Esses níveis relacionais estão presentes na timeline de qualquer pessoa com perfil em redes sociais, assim como nas respostas aos feedbacks recebidos pelos políticos.

Um exemplo dessa estrutura relacional digital, objeto deste estudo, é o caso da deputada estadual Andréa Werner (PSB), de São Paulo, que utiliza as redes sociais para interagir com diferentes pessoas, tendo como finalidade analisar as demandas recebidas para propor políticas públicas de identificação cidadã. O que, apesar de não apresentar elementos de uma opinião qualificada, trata-se da manifestação popular, ou seja, é parte integrante de um todo importante que deve ser considerada no processo de escuta para a elaboração das leis que regem a vida cotidiana (Rousseau, 2002).

## **2. Análise da resposta social do ‘Gabinete da Inclusão’ no Instagram**

Com mais de 200 mil inscritos em seu perfil do Instagram, a deputada estadual Andréa Werner, do Partido Socialista Brasileiro (PSB), – que tem como área de atuação direitos das pessoas com deficiência, saúde e educação – utiliza um padrão de comunicação semanal através de vídeos publicados em formato de Reels chamados de ‘Gabinete da Inclusão’. Eles são resumos semanais nos quais a deputada comunica aos seus seguidores e não seguidores os acontecimentos relacionados ao seu mandato. Isso inclui suas viagens a Brasília ou a outros locais em São Paulo, participações de reuniões em conselhos, aprovações de leis, submissões de projetos, envios de ofícios e discussão de denúncias recebidas em seu gabinete. Desta forma, Werner mantém proximidade e periodicidade ao relatar seu trabalho como parlamentar. Nota-se que suas publicações recebem interações de cidadãos por meio de comentários, curtidas e compartilhamentos.

Ao todo, no período analisado para este estudo, que contempla o primeiro semestre de 2024, – de 2 de fevereiro a 28 de junho – os vídeos somam 288.224 visualizações, 18.482 curtidas e 1.011 comentários. Isso pode ser um demonstrativo significativo da participação social em plataformas digitais, pois possui elementos da cidadania comunicativa: consciência, formalização e exercício do direito à comunicação (Costa Filho, 2021). É importante ressaltar que diversos elementos precisam existir para que a participação social no perfil da parlamentar no Instagram seja vista como direito social à informação: a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o direito social à

informação para a liberdade de expressão, o uso dos meios de comunicação massivos, o documento ‘Um mundo e muitas vozes’<sup>3</sup> e o Pacto dos Direitos Humanos de San José<sup>4</sup>.

**Figura 2 – Infográfico com a análise dos vídeos publicados no ‘Gabinete da Inclusão’, no perfil do Instagram da deputada Andréa Werner**



Fonte: Elaborado pelos autores.

A participação de eleitores ou apenas de seguidores da deputada Andréa Werner pode ser considerada como um ato igualitário na medida em que possibilita a qualquer pessoa possuidora de uma rede de internet interagir com a parlamentar independentemente de sua escolaridade, situação financeira, nacionalidade, gênero ou qualquer outro marcador social da diferença, pelo recurso que as plataformas digitais têm de tornar os usuários sujeitos do processo comunicacional. Outro elemento é a cultura da participação promovida no ambiente virtual, que permite aos eleitores da parlamentar serem também produtores de pautas, manifestantes de diretos e consultores de assuntos relacionados ao mandato, ao compartilharem seus pensamentos nas redes sociais. Ou seja, a base da discussão é a informação originada a partir das postagens, por onde se obtém opiniões.

<sup>3</sup> Apresentado na Assembleia Geral da ONU de 1980, defende a democratização da informação e da comunicação por meio de políticas públicas para incentivar as produções regionais e diversidade cultural nos meios de comunicação.

<sup>4</sup> O Pacto dos Direitos Humanos de San José da Costa Rica prescreve a necessidade de regulamentar o acesso dos grupos sociais, excluídos dos grandes meios massivos, às rádios e TVs comunitárias.

Mas a mídia é na verdade como um triatlo, com três enfoques diferentes: as pessoas gostam de consumir, mas também gostam de produzir e de compartilhar. Sempre gostamos dessas três atividades, mas até há pouco tempo a mídia tradicional premiava apenas uma delas (Shirky, 2011, p. 25).

De acordo com os estudos do escritor estadunidense Clay Shirky (2011), a topologia das redes sociais digitais permite que a opinião pública venha de quem ele chama de "meros mortais", em contraste com o poder de publicação que estava nas mãos de colunistas de opinião no século passado (Shirky, 2011, p. 59). Shirky ressalta a importância de observar as ferramentas disponíveis para cada geração. Portanto, ao analisar a participação dos seguidores no Instagram, é necessário considerar suas interações não apenas sob a ótica do comportamento geracional, mas também em relação aos recursos disponíveis para os cidadãos contemporâneos. Em suas palavras: "As gerações se diferenciam, sim, mas menos porque as pessoas se diferenciam e mais porque as oportunidades são outras" (Shirky, 2011, p. 111).

Para uma análise atenta dos vídeos do 'Gabinete da Inclusão', é necessário recorrer ao conceito de "multitude", mencionado pela pesquisadora brasileira Pollyana Ferrari. Multitude significa "a multidão comanda a história" (Ferrari, 2015, p. 26). Nas publicações da parlamentar é nítido observar suas menções a denúncias provenientes de seus seguidores no Instagram. Dessa forma, nota-se um direcionamento da deputada de acordo com as informações trazidas por meio das plataformas digitais. Nesse sentido, observa-se a prática de Werner em manter contato frequente com seus seguidores e não seguidores através do boletim semanal do 'Gabinete da Inclusão', o que, nas palavras de Ferrari (2015), seria como "uma negociação constante com o leitor" (Ferrari, 2015, p. 81).

O digital, ao contrário da comunicação escrita que se encerra no momento da impressão, potencializa o alcance e amplia as opções de leitura, permitindo que o leitor, ou usuário, assumo o papel de comando, reformulando as telas hipertextuais que contêm textos, imagens, simulações interativas e bases de dados em produtos personalizados, sob medida (Ferrari, 2015, p. 106).

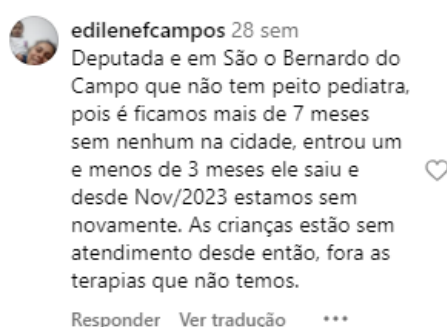
Outro elemento a ser considerado é o alcance dos vídeos por meio do Instagram. Este fenômeno ocorre devido ao fato de a plataforma ser uma das mais utilizadas no Brasil<sup>5</sup>, conforme apontado pela pesquisa do Painel Opinion Box em 2023.

Na pesquisa de 2021, o Instagram ainda perdia para o Facebook como rede mais usada pelos usuários brasileiros. Já em 2022, o Instagram passou a ser a rede social mais utilizada pelos brasileiros, com uma grande vantagem de 19 pontos percentuais. No início de 2023, essa vantagem foi ainda maior - e o Instagram é a rede mais utilizada de quase metade da amostra (Painel Opinion Box, 2023).

No início de cada vídeo, a deputada cumprimenta seus seguidores chamando-os de "queridos e queridas". Em seguida, ela apresenta as atividades realizadas por ela e sua equipe, descrevendo onde esteve, com quem se reuniu e quais assuntos foram discutidos. As denúncias e ofícios também são detalhados, enquanto imagens da deputada são exibidas em vídeos ou fotos, acompanhadas de narração em off.

As denúncias são frequentemente feitas nos comentários dos vídeos, e a deputada também menciona um link para um formulário de denúncias, disponível na bio de seu perfil no Instagram. Os vídeos possuem legendas, mas não oferecem tradução para Libras, a Língua Brasileira de Sinais. A deputada aparece em pé ou sentada em seu gabinete, e os vídeos têm, em média, menos de cinco minutos de duração.

### **Figura 3 – Captura de tela de comentário em vídeo do ‘Gabinete da Inclusão’ no perfil do Instagram da deputada Andréa Werner**



Fonte: Instagram, 2024.

<sup>5</sup> Segundo dados do We Are Social (2023), o Instagram é a terceira rede social digital mais usada pelos brasileiros em 2023, com 113 milhões de contas ativas, ficando atrás do WhatsApp com 169 milhões e do Youtube com 142 milhões. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/listas/2023/07/qual-a-rede-social-mais-usada-em-2023-a-resposta-vai-te-surpreender-edapps.ghtml>. Acesso 16 set. de 2024.

A interação que o perfil da deputada recebe a partir dos vídeos evidencia que o canal desempenha um papel de comunicação cidadã, uma das vertentes da comunicação de interesse público, que se refere ao diálogo, à informação e ao relacionamento cotidiano das instituições públicas com o cidadão. Esse papel é reforçado pelo fato de que o canal amplia o exercício da cidadania por meio da participação, do conhecimento e do acesso à informação, além de atender a alguns dos 12 princípios da comunicação pública, tais como: "ouvir a sociedade, focar no cidadão, ser inclusiva e plural, fomentar o diálogo e promover os direitos e a democracia" (ABC Pública, 2022).

Esses elementos fundamentam a prática comunicacional do gabinete, cuja atuação é voltada para o interesse coletivo, a partir da representação de uma parlamentar eleita pelo voto, que ocupa um gabinete institucional na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo (Alesp). Como afirma Castro, isso reafirma o dever de "colaborar para que as instituições se tornem mais democráticas, acessíveis e eficientes para a população" (2019, p. 48).

Um mecanismo que ainda permite ao perfil manter um grau efetivo de accountability. Promover projetos políticos, projetar a imagem pública, reduzir a dependência da imprensa para tornar algo público e interagir com diferentes pessoas é o espaço disponibilizado pelos sites de mídias sociais. Esses sites "permitem certo grau de deliberação e participação do cidadão" (Weber, 2011, p. 107-108).

A deliberação e a participação podem ser mensuradas não apenas pelas interações (Figura 2), mas também pela atividade legislativa apresentada pela deputada durante o período, como um projeto de decreto legislativo, uma moção, um projeto de resolução, duas propostas de emendas à Constituição Paulista, 16 requerimentos, 16 emendas e substitutivos e 39 projetos de lei. Essa atividade traz respostas para um público que demanda a melhoria ou implantação de serviços e políticas públicas.

Para analisar essas respostas, este estudo avalia as proposituras que visam instituir novas políticas públicas e ações do estado de São Paulo. Foi adotada a metodologia quanti-qualitativa, uma vez que ela pode trazer mais clareza e vida aos dados de um estudo e tornar os números "parte integrante do processo de conhecimento, atribuindo significados àquilo que pesquisa" (Santaella, 2022, p. 144).

As interações e a resposta legislativa nos mostram que o ciclo de políticas públicas é moldável – planejamento, implementação, execução, avaliação – e extrapola os períodos de governo, que podem durar de quatro a oito anos (em caso de reeleição do mesmo mandatário ao Poder Executivo). Esse ciclo pode sofrer mudanças para atender a novas questões ou demandas sociais, a partir de propostas dos poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, além da iniciativa popular. No caso da Assembleia paulista, a Resolução nº 862/2009 permite que qualquer indivíduo ou entidade participe e contribua com sugestões de temas para a elaboração de proposições a serem examinadas pelos deputados estaduais.

Outra forma de mudança é a interação direta, como a provocada pela deputada estadual, na qual o público, indivíduo ou grupos, pode demandar algo ao representante eleito por meio de mensagens em sites de mídias sociais, ou seja, a opinião originada de “meros mortais” (Shirky, 2011, p. 59). Um canal de escuta que vai na contramão do habitual no qual, segundo Lima, os tomadores de decisão têm o hábito de deixar de fora setores da sociedade. “A lei não é necessariamente o meio no qual ocorrem maiores debates. Tanto a sociedade civil pode ficar de fora, como a maioria parlamentar” (2019, p. 26). Assim, a parlamentar não exclui o demandador do serviço público da etapa inicial da discussão com o governo paulista.

A ação analisada neste estudo apresenta indícios de escuta e resposta às demandas (denúncias, sugestões, dúvidas, entre outras) por meio da atividade legislativa da parlamentar. Em um país que ainda enfrenta muitas desigualdades, os resultados da ação se refletem, por exemplo, nos projetos de lei (PL) que carregam conexões com as interações recebidas. Alguns exemplos são o PL nº 233/2024, que institui o Programa de Atenção ao Diagnóstico de Autismo e Intervenção Precoce; o PL nº 42/2024, que torna obrigatória a disponibilização de profissionais de Libras nos hospitais públicos e privados do estado; e o PL nº 125/2024, que institui treinamento obrigatório para profissionais da educação sobre epilepsia, entre outros. Os PLs apresentam respostas aos usuários das redes, além de estarem conectados com as áreas de atuação da parlamentar, como as pautas da pessoa com deficiência e da saúde.

Os requerimentos, em sua maioria, destinam-se à constituição de comissões e à representação em ações externas, como no Congresso Internacional da Educação, em Buenos Aires, Argentina; na Audiência Pública Conjunta das Comissões de Defesa dos

Direitos das Pessoas com Deficiência e a Comissão de Saúde da Câmara dos Deputados; e na reunião com o ministro da Educação, no dia 28 de maio de 2024, em Brasília (DF), entre outras, que também vão ao encontro das áreas de atuação da parlamentar.

As proposições também apresentam respostas às demandas recebidas, como o Projeto de Resolução nº 12/2024, que cria a Comissão Parlamentar de Inquérito destinada a investigar as irregularidades no cancelamento unilateral de planos de saúde de pessoas em tratamento, especialmente idosos e pessoas com deficiência. O pedido da instituição de uma comissão é entendido como uma resposta à insatisfação das pessoas que interagem em seu perfil no Instagram quanto aos serviços das operadoras de planos de saúde

Tabela 1: Relatos das pessoas sobre os planos de saúde [sic]:

Data	Mensagem
23/05/2024	“Quem seria você aqui no RJ? Por favor! Alguém precisa fazer alguma coisa. Minha clínica de saúde mental está sendo descredenciada da Sulamérica. São mais de 200 pacientes que terão seus tratamentos suspensos. Motivo: comercial. Pois fazendo um bom trabalho, prestamos serviço de saúde mental de qualidade, os profissionais são bem remunerados e fazem um bom atendimento. O que acontece? A operadora não vem com bons olhos e resolve descredenciar a clínica sem motivo algum”
24/05/2024	“Sou uma das que passei por isso! Em tratamento de câncer.”
29/05/2024	“Precisa pegar a ANS também, o que ela mais tem feito é proteger os convênios”
29/05/2024	“Deputada, nós, pais, fizemos um site com o mesmo objetivo ( <a href="http://www.cpiplanosdesaude.com.br">www.cpiplanosdesaude.com.br</a> ), pedir apoio à CPI dos Planos de Saúde a nível Nacional e pedimos para a Sra assinar e divulgar. Infelizmente a senhora não assinou... Nosso site, ainda, atualiza as notícias sobre o tema, inclusive menciona sua proposta de CPI estadual. Acredito que apoiar a iniciativa popular seja o caminho mais autêntico para mudanças na base da sociedade e não na base política. Que surjam mais abaixo-assinados, mas que as iniciativas populares sejam valorizadas pelos políticos que cumprem um papel dado PELO POVO, e não ao contrário.”
24/6/2024	“Revoltante...sempre trabalhei com estrutura terapêutica, pedagógica e familiar, JUNTAS!!!!”

Fonte: Elaborado pelos autores a partir de dados do perfil @andreawerner\_ no Instagram

O ‘Gabinete da Inclusão’ apresenta elementos da democracia participativa nos moldes defendidos em estudos de Gomes (2011), pois proporciona de forma equilibrada a participação de diferentes indivíduos na pauta proposta pela parlamentar paulista. Os debates de interesse coletivo consideram opiniões individuais e dados coletados de forma qualificada (Farias, 2019; Lippmann, 1922) para fundamentar a adoção de medidas, como o pedido de uma Comissão Parlamentar de Inquérito destinada a investigar as

irregularidades no cancelamento unilateral de planos de saúde. Ou seja, Gomes (2011, p. 2) “argumenta que, embora a participação seja significativa, ela não deve ofuscar os princípios fundamentais da democracia, como governança representativa, liberdades individuais e estado de direito.”

Assim, o ‘Gabinete da Inclusão’, além de se aproximar das pautas de grupos minorizados por meio de elementos cívicos da modernidade, mantém o respeito às diferenças e aos princípios éticos na condução de suas ações. Essa abordagem confere à iniciativa um papel relevante no debate sobre o dever do Estado com uma população que requer direitos para o exercício pleno da cidadania. Uma participação que ocorre sem o olhar do passado, que atribuía juízo negativo e, com base em preconceitos, limitava o acesso ou a destinação de serviços públicos a grupos minorizados.

A ação, portanto, propõe um enfoque na democracia digital, mas assegura a igualdade e a universalidade como princípios éticos e políticos essenciais (Gomes, 2011), ao mesmo tempo em que reconhece a importância das diferenças, conforme pontua Matos (2018, p. 283): “assim como é também a necessidade de reconhecimento das diferenças culturais, simbólicas e das identidades que pautam a cidadania que precisa, desta vez, incluir dimensões de gênero e de raça, entre outras.”

A autora defende a inclusão de todos os indivíduos e grupos no debate capaz de transformar o cotidiano. Essa medida de não exclusão se evidencia no ‘Gabinete da Inclusão’ ao abordar pautas relacionadas à garantia de direitos da pessoa autista e à inclusão da pessoa com deficiência no estado de São Paulo. Dessa forma, a comunicação, mediada por plataformas móveis, conecta pessoas em diferentes localidades do estado e do país para debater e propor mudanças ao *status quo* vivido até então. Tudo a partir de uma plataforma que pode contribuir na aproximação do tomador de decisão com o demandador da política pública (e vice-versa) por meio de uma linguagem que é própria das redes e que a democracia digital vem experimentando:

Uma linguagem digitada, escrita mais rápida e informal como a linguagem falada, que constitui a criação de elementos únicos, como o uso de emoticons, elementos gráficos, léxicos especiais e acrônimos (Recuero, 2014, p. 33-34).

A linguagem esteve presente nos comentários, seja para denunciar, apoiar as ações postadas, complementar os temas tratados na prestação de contas ou enviar convites. Essa

linguagem pode ser entendida como uma forma de legitimação do ‘Gabinete da Inclusão’ como um canal de comunicação válido para grupos que buscam mudanças nas políticas públicas e nas ações dos governos municipais (no âmbito do estado de São Paulo), estadual e federal. Essa forma de manifestação apareceu 473 vezes entre os comentários, seja complementando um texto ou de forma isolada. Entre os 39 emoticons mais usados, destacam-se as palmas, com 176 aparições; o coração vermelho, com 97; mãos de comemoração, 66; olhos de coração, 33; e mãos juntas, 14.

E que foram seguidas, em algumas mensagens, por hashtags, marcadores digitais que servem como mapas para localizar conteúdos na internet. Entre as hashtags utilizadas estão: #seguiremos, #mulheresnapolítica, #homologacamilo #escolanãoeclínica, #urgente, #medidaspúblicas, #vamos, #gabinetedainclusao, #showarrasou e #kdmeustimtoys. Também foram registradas 102 marcações diretas nos comentários, onde foram identificadas as arrobas da parlamentar, de prefeitos, pessoas que atuam na pauta da inclusão e de instituições públicas, privadas e ONGs. Vale reforçar que alguns comentários tinham direcionamento.

Assim, seja pela resposta legislativa apresentada pelo gabinete da parlamentar, entre fevereiro e junho de 2024, seja pelas interações dos usuários da rede, é possível dizer que o ‘Gabinete da Inclusão’ se posiciona com um canal de participação e de democratização de pautas sensíveis em uma sociedade, que chegam ao conhecimento da parlamentar como uma opinião não qualificada (Farias, 2019; Lippmann, 1922) - manifestação popular -, mas sendo parte integrante de um todo que deve ser considerada na elaboração das leis que regem a vida cotidiana (Rousseau, 2002).

### **3 . O capacitismo na relação entre redes e parlamentares**

Neste ponto, observa-se a necessidade de destacar o capacitismo e sua relação com as redes sociais digitais. Embora as plataformas ofereçam novas formas de fazer com que as denúncias cheguem aos parlamentares, uma coisa permanece quase inalterada: o status daqueles que tomam as decisões. Este estudo apoia-se nas palavras do escritor e influenciador com deficiência Victor Di Marco, que afirma: 'O capacitismo faz com que pensemos que temos que ficar à deriva da aprovação de pessoas sem deficiência' (DI MARCO, 2020, p. 50). No caso do perfil da deputada Andréa Werner, fica explícito que as pautas giram em torno das pessoas com deficiência, conforme informa seu próprio site.

Meus projetos são parte da minha luta pela garantia de direitos a pessoas com deficiência e doenças raras, assim como suas famílias e cuidadores. Também combato o uso de dinheiro público em práticas pseudocientíficas (Werner, 2024).

Embora existam parlamentares que se dedicam quase exclusivamente aos direitos das pessoas com deficiência (PcD), esses direitos ainda são alcançados por meio de pessoas sem deficiência. Em outras palavras, as políticas de nicho estão surgindo e ganhando força por meio das plataformas digitais; no entanto, essas políticas, assim como as de outros grupos específicos, como o LGBTQIAPN+, ficam concentradas nas vozes de poucos. Esses grupos atuam como amplificadores dos marcadores sociais da diferença. Todas as lutas que envolvem grupos minoritários dependem do que poderia ser chamado de grupos dominantes, já que sua presença em posições de poder tem se consolidado ao longo do tempo, permitindo-lhes receber a nomenclatura de 'inclusivos', ou seja, aqueles que fornecem a inclusão. Na perspectiva de Di Marco “(...) pessoas com deficiência sempre são vistas como espectadoras de si e a inclusão se nutre nisso, pois quem inclui é sempre uma pessoa sem deficiência” (DI MARCO, 2020, p. 25).

Nesta linha, “A partir deste mecanismo que uma pessoa sem deficiência dita a normalidade, cria-se a ilusão de que uma pessoa com deficiência precisa da aprovação do ser que a olha” (DI MARCO, 2020, p. 24). Nesse contexto, a ação digital ‘Gabinete da Inclusão’ da parlamentar atua como um agente para as pessoas com deficiência, mas é operada por pessoas sem deficiência.

Os projetos de lei apresentados pela parlamentar seguem várias etapas. Primeiro, passam pelo departamento jurídico do gabinete e são protocolados na Alesp. Em seguida, o projeto é lido em uma Sessão Ordinária e encaminhado às Comissões Permanentes. Nessas comissões, um deputado ou deputada é designado para emitir um parecer favorável ou contrário. Se o parecer for favorável, o projeto segue para debate e votação no plenário; se contrário, a tramitação pode ser arquivada. No plenário, o projeto é votado. Se aprovado, vai para sanção ou veto do governador; se rejeitado, é arquivado. Caso o governador sancione o projeto, ele é publicado no Diário Oficial e se torna lei. Se vetado, retorna para análise dos deputados, que podem manter o veto ou derrubá-lo, promulgando a lei. É importante notar que, ao longo desse processo, muitas vezes não há pessoas com deficiência participando da análise, devido ao capacitismo, conforme mostrado na Figura 4.

Uma fase que nem sempre contará com a participação da sociedade, como ocorre no momento da elaboração das propostas originadas a partir das interações recebidas pela parlamentar em suas redes. Mas, segundo Lima (2019), esta participação pode ocorrer se os tomadores de decisão, em todas etapas, abrirem mão do debate apenas entre os pares e oferecerem espaço para uma escuta social.

Em outras palavras, quem define a existência e intensidade do debate não é o instrumento normativo e sim o interesse da sociedade civil no tema e a postura democrática do governante, que “abre mão” de seu poder discricionário para garantir uma maior participação social no ciclo das políticas públicas e, com isso, ganha um reforço importante, tanto para o sucesso da implantação/execução como para a perenidade da política para além do tempo de governo, além de contribuir para consolidar o espaço democrático (Lima, 2019, p. 26).

**Figura 4 – Dados quantitativos de pessoas com deficiência que trabalhavam na Câmara dos Deputados Federais (2023).**

CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTITATIVO DE PESSOAS POR CATEGORIA <sup>1</sup>	QUANTITATIVO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA POR CATEGORIA	PERCENTUAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA POR CATEGORIA
Deputados	513	05	0,97%
Servidores efetivos	2.531	71 <sup>2</sup>	2,80%
Cargos de Natureza Especial (CNE)	1.716	03	0,17%
Secretários parlamentares (SP)	9.699	05	0,05%
Estagiários	145	14	9,65%
Terceirizados <sup>3</sup>	3.516	54	1,53%
<b>TOTAL de colaboradores</b>	<b>18.120</b>	<b>152</b>	<b>0,84%</b>

Fonte: Elaborado pelos autores a partir de dados da Câmara dos Deputados Federais (2023)

Os números apenas demonstram uma realidade já conhecida, resultado da falta de acessibilidade que surge no nascimento do indivíduo com deficiência e o acompanha ao longo da vida. Essa inclusão é concebida por Di Marco como:

(...) um conjunto de ações que combatem a desigualdade de oportunidade originada por diferenças sociais. Inclusão é possibilitar de modo efetivo oportunidades iguais de acesso a bens e serviços sociais (DI MARCO, 2020, p. 25).

## **Considerações**

A deputada estadual Andréa Werner lançou a ação ‘Gabinete da Inclusão’, já comum nas mídias sociais. Entretanto, diferentemente das ações pontuais das deputadas federais Tabata Amaral (PSB) e Natalia Bonavides (PT), a parlamentar paulista propõe uma iniciativa contínua, com potencial de engajar tanto seguidores quanto não seguidores, além de funcionar como uma forma de prestação de contas em um espaço digital amplamente acessado pelo público.

Os vídeos apresentam pautas claras, conectividade e prestação de contas nas redes sociais. No entanto, embora os vídeos sejam legendados, não incluem tradução em Língua Brasileira de Sinais (Libras), o que limita o acesso, já que nem todo surdo ou mudo domina a gramática portuguesa, restringindo o alcance a parte do público-alvo.

A análise quanti-qualitativa das postagens e do site da Alesp, entre fevereiro e junho de 2024, demonstra uma relação direta entre o objetivo do ‘Gabinete da Inclusão’ e a resposta social, refletida na produção legislativa da deputada. Essa produção inclui projetos de lei voltados à revisão ou criação de políticas públicas, além de uma Resolução que solicita a criação de uma Comissão Parlamentar de Inquérito para investigar o cancelamento unilateral de planos de saúde para pessoas em tratamento, especialmente idosos e pessoas com deficiência, visando apurar os motivos desses cancelamentos na rede privada de saúde.

A ação da parlamentar também amplia a discussão sobre a necessidade de combater o capacitismo no Poder Legislativo, ao permitir a participação de um público historicamente marginalizado no debate de interesse público.

As respostas geradas, conforme a análise, refletem elementos da democracia digital, permitindo que os cidadãos questionem diretamente os tomadores de decisão e proponham ações de interesse coletivo em São Paulo. A ação segue os princípios da comunicação pública, prestando contas, ampliando a escuta da sociedade, focando no indivíduo e promovendo um diálogo inclusivo e plural, garantindo os direitos de todos em um regime democrático.

Conclui-se que o ‘Gabinete da Inclusão’ pode ser uma ferramenta eficaz no Instagram, com potencial para aumentar a participação cidadã na tomada de decisões em

São Paulo, a partir de opiniões que, embora não especializadas, emergem rapidamente no debate digital sobre pautas de grupos minorizados. Contudo, é necessário continuar os estudos sobre o perfil e outras iniciativas semelhantes para avaliar o impacto social dessas ações na participação cidadã na formulação de políticas públicas.

## Referências

ABCPÚBLICA. Conheça os 12 Princípios da Comunicação Pública. **ABCPública**. Disponível em: <https://abcpublica.org.br/conheca-os-12-principios-da-comunicacao-publica/>. Acesso 28 ago. de 2024.

AMARAL, Tabata. **O processo seletivo das Emendas Parlamentares de 2021 foi prorrogado**. São Paulo, 28 set. de 2020. Facebook: @TabataAmaral. Disponível em: <https://www.facebook.com/tabataamaralSP/posts/%EF%B8%8F-o-processo-seletivo-das-emendas-parlamentares-de-2021-foi-prorrogado-%EF%B8%8Fprojetos/777052442850029/>. Acesso em 13 jul. de 2024.

BONAVIDES, Natalia. **Criança não é mãe! Estuprador não é pai!**. Natal (RN), 14 jun. de 2024. Instagram: @nataliaBonavides. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/C8MmTaaOs-T/?hl=pt> Acesso em 13 jul. de 2024.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Dados referentes ao ano de 2023: Pessoas com Deficiência na Câmara**. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/gestao-na-camara-dos-deputados/responsabilidade-social-e-ambiental/acessibilidade/pessoas-com-deficiencia-na-camara/dados-referentes-ao-ano-de-2023>. Acesso em: 27 ago. 2024.

CASTRO, Aline. Comunicação pública como cultura organizacional. In: Paulo Nassar (Org.). **Comunicação pública: por uma prática mais republicana**. São Paulo: Aberje: 2019 (p. 47 – 55).

DA SILVA, Denise Teresinha *et al.* (org.). **Comunicação para a cidadania: 30 anos em luta e construção coletiva**. São Paulo: INTERCOM, 2021.

DI MARCO, Victor. **Capacitismo: o mito da capacidade**. MG: Letramento, 2020.

FARIAS, A. L. **Opiniões voláteis**, opinião pública e construção de sentido. São Paulo: Metodista, 2019.

FERRARI, Pollyana. **A força social da Mídia: interface e linguagem jornalística no ambiente digital**. 2. ed. São Paulo: Estação das Letras e Cores, 2015.

GOMES, Wilson. **Democracia Digital: que democracia?**. Disponível em: [http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/gt\\_ip-wilson.pdf](http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/gt_ip-wilson.pdf). Acesso 15 set. de 2024.

HOBBS, T. **Do cidadão**. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

HUME, D. **Ensaios Políticos**. S. Paulo, Editora Martins Fontes, 2003.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**. Disponível em: [https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com\\_mediaibge/arquivos/0a9afaed04d79830f73a16136dba23b9.pdf](https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/0a9afaed04d79830f73a16136dba23b9.pdf) . Acesso em: 27 ago. 2024.

LIMA, C. A. **Pesquisa de opinião pública: teoria, prática e estudos de caso**. São Paulo: Novatc, 2017.

LIMA, Antonio Almerico Biondi. Ciclo de políticas públicas: sistematização de experiências. In: CAMPOS, Maria de Fátima Hanaque; LEÃO; José Antonio Carneiro; BARRETO NETO, José Francisco (Orgs). **Ciclo das políticas públicas: alguns aspectos de participação social e governança democrática**. Curitiba: CRV, 2019, páginas 25 a 31.

LIPPMANN, W. **Public opinion**. Nova Iorque: The Free Press, 1922.

LOCKE, J. **Dois tratados sobre o governo civil**. São Paulo: Martins Fontes, 2001. Malaysia. Anti-Fake News Bill 2018. The CLJ Legal Network Website. Disponível em: [https://www.cljlaw.com/files/bills/pdf/2018/MY\\_FS\\_BIL\\_2018\\_06.pdf](https://www.cljlaw.com/files/bills/pdf/2018/MY_FS_BIL_2018_06.pdf). Acessado em 16 ago. de 2024.

MATOS, Marlise. Introdução à teoria democrática: conceitos, histórias, instituições e questões. In: MENDONÇA, Ricardo Fabrino; CUNHA, Eleonora Schettini Martins. **Inclusão democrática no Brasil contemporâneo: desafio de uma agenda inconclusa**. Belo Horizonte. UFMG: 2018.

SALGADO, Salgado. **Dados sobre a rede social com maior engajamento entre os usuários no mundo**. Painel Opinion Box. Disponível em: <https://blog.opinionbox.com/pesquisa-instagram/>. Acesso em: 26 dez. 2023.

SANTAELLA, Lucia. **Comunicação e pesquisa**. São Paulo: Hacker Editores, 2002.

SÃO PAULO. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. **Estabelece diretrizes de acessibilidade para emissão de documentos oficiais no Poupatempo e demais órgãos estaduais**. ALESP: São Paulo, SP. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/?id=156354#inicio>. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/propositura/?id=1000499018>. Acesso 14 jul. de 2024.

SÃO PAULO. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. Institui, no âmbito da Assembleia Legislativa o "Banco de Projetos". ALESP: São Paulo, SP. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/?id=156354#inicio>. Acesso 14. jul. de 2024.

SENADO FEDERAL. **Cai preocupação com saúde e cresce com educação**. DataSenado. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2023/02/17/datasenado-cai-preocupacao-com-saude-e-cresce-com-educacao#:~:text=De%20acordo%20com%20o%20DataSenado%2C%20a%20maior%20parte%20da%20popula%C3%A7%C3%A3o,brasileiros%20%C3%A9%20favor%C3%A1vel%20ao%20aborto>. Acesso 13 jul. de 2024

ROUSSEAU, J.J. **O contrato social: princípios do direito político**. Rio de Janeiro: Ediuouro, 2002

SHIRKY, Clay. **A cultura da participação:** Criatividade e generosidade no mundo conectado. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

WEBER, Maria Helena. Opinião pública, estratégia e produtos de comunicação governamental. In: Paulo Nassar (Org.). In: KUNSCH, Margarida (Org.). **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania.** São Caetano do Sul: Difusão Editorial, 2011.

WERNER Andrea. Brasil, 31 out. 2023. Instagram: @andreawerner. Disponível em: [https://www.instagram.com/andreawerner\\_/](https://www.instagram.com/andreawerner_/). Acesso em: 15 nov. 2023.