

MÍDIAS SOCIAIS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO: proposta de modelo de análise

EMMANUELLE FONSECA MARINHO DE ANIAS DALTRO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA)

MIGUEL MIRA DA SILVA
UNIVERSIDADE DE LISBOA

ERNANI MARQUES DOS SANTOS
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA)

Agradecimento à órgão de fomento:

Agradecimentos à Câmara Municipal de Pombal - Portugal por permitir e apoiar a realização da primeira demonstração do modelo de análise proposto neste estudo.

Mídias Sociais e Transformação Digital no Setor Público

Proposta de Modelo de Análise

Resumo

As mídias sociais catalisam a transformação digital no setor público na medida em que modificam a forma de comunicação com os cidadãos e demandam reorganização de processos de trabalho que resultem em maior agilidade na prestação de serviços. Considerando que não foram identificados modelos de aplicação prática para o estudo do uso de mídias sociais no setor público, o objetivo geral deste trabalho é apresentar uma proposta de modelo de análise, elaborado com base na metodologia *design science research*, para compreender o uso das mídias sociais pela administração pública municipal, destacando o processo de transformação digital, a partir da Teoria da Estruturação Adaptativa (AST). A articulação entre os conceitos de Mídias Sociais; Características Estruturais e Espírito da Tecnologia; Recurso, Tarefa, Interação Social, Estruturas Transitórias e Estruturas Institucionalizadas, permitiu a elaboração de um artefato que considera Fontes de Estrutura, Transformação e Novas Estruturas como um processo recursivo do uso das mídias sociais pela administração pública em conformidade com as premissas da AST.

Palavras-chave: Mídias Sociais; Governo Eletrônico; Teoria da Estruturação Adaptativa; Design Science Research.

1. Introdução

O setor público tem se beneficiado de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) mediadas pela internet, inclusive das mídias sociais, a exemplo do Facebook, Twitter, Instagram, YouTube e blogs em geral, o que tem alterado profundamente os modos de relacionamento entre os cidadãos e a administração pública ((AURYLAITÉ, 2017; BONSON; ROYO; RATKAI, 2015, 2017; CUNHA; MIRANDA, 2013; DINIZ et al., 2009; INTERNET SOCIETY, 2017; LENHARD, 2016; MERGEL, 2010) constituindo-se na quinta onda de adoção de TIC no governo (ZHANG; XIAO, 2017).

Considerando que a utilização de mídias sociais pelo setor público encontra-se no plano das experimentações (BONSON; ROYO; RATKAI, 2015; ROTHBERG; DA SILVA VALENÇA, 2014) a realização de estudos que busquem compreender as questões organizacionais relativas ao uso de tais tecnologias torna-se interessante para a área de Administração da Informação, bem como para a área de Administração Pública.

A observação direta indica que as mídias sociais catalisam a transformação digital no setor público na medida em que modificam não só a forma de comunicação com os cidadãos, mas, também, demandam reorganização de processos de trabalho que resultem em maior agilidade na prestação de serviços. Neste cenário, os municípios se apresentam como um locus privilegiado para identificação e compreensão do uso de mídias sociais pelo setor público, uma vez que se constituem no nível de governo mais próximo da população (*local government*). Contudo, não foi identificado na literatura disponível modelos de análise de aplicação prática para o estudo deste fenômeno em especial, sendo este o problema a ser resolvido por esta proposta.

Este trabalho tem como objetivo geral apresentar uma proposta de um modelo de análise, elaborado com base na metodologia *design science (DSR) research* (HEVNER ET AL., 2004; HEVNER, 2007), que permita compreender o uso das mídias sociais pela administração pública

municipal, destacando o processo de transformação digital, a partir da Teoria da Estruturação Adaptativa. Considerando que a DSR pressupõe a ação do pesquisador em uma determinada realidade, compreendendo um problema, construindo e testando uma possível solução para ele, este artigo consiste na apresentação da proposta de modelo (artefato), com vistas a possibilidade de análise e sugestões de ajustes pela comunidade científica.

Além desta introdução, este artigo está organizado em mais cinco partes, sendo que a primeira delas conceitua transformação digital, apresenta as mídias sociais no contexto dos governos, informa sobre a Teoria da Estruturação Adaptativa e apresenta o problema. A seguir é retomado o objetivo e detalhada a proposta de modelo. Na sequência, são apresentadas técnicas e roteiros a serem utilizados na demonstração; definidos os balizadores para a avaliação do artefato e as considerações finais.

2. Conceitos, Lente Teórica e Problema

2.1 Transformação Digital

Embora o conceito de transformação digital não possua uma definição uniformizada na literatura acadêmica, o tema tem sido bastante abordado em estudos recentes. Para Rogers (2016), a transformação digital trata de estratégia e de novas formas de pensar, indo além da estrutura de tecnologia da informação. A transformação digital é, pois, o uso da tecnologia para melhorar radicalmente o desempenho ou o alcance das organizações e está se tornando um tema importante em todo o mundo (BERGER, 2013; KEANE, 2018; WESTERMAN; MCAFEE, 2012). A chave para a transformação digital, segundo diversos autores, é superar a visão de que a tecnologia por si só é a responsável pela transformação, passando a considerá-la como uma ferramenta que permite a essas organizações alterarem a sua forma de trabalhar, inclusive, nas operações internas (BERGER, 2012; KEANE, 2018; WESTERMAN ET AL, 2012).

Para Da Rosa e De Almeida (2018), a transformação digital no setor público é um requisito inevitável para os governos, devido à crescente complexidade e interconexão dos sistemas de informação e às demandas dos cidadãos, que estão se tornando mais bem informados e estão cada vez mais buscando serviços ágeis e inovadores.

2.2 Mídias Sociais e Governos

As mídias sociais são compreendidas, neste trabalho, como sites na internet que permitem criação colaborativa de conteúdo, interação social e compartilhamento de informações em diversos formatos, tais como textos, imagens, áudios e vídeos (ARNAULT ET AL., 2011; EVANS, 2010; TELLES, 2011). Como observado por Sweetser e Weaver-Lariscy (2008, p. 180 *apud* SHIEL; VIOLANTI; SLUSARSKI, 2011), mídias sociais são “oportunidades mediada para aproximar pessoas incentivando redes sociais e comunicação dialógica”.

No contexto internacional, a utilização das mídias sociais no setor público ganhou visibilidade durante a campanha do Senador Barack Obama à presidência dos Estados Unidos da América, em 2008 (MERGEL, 2012) e, desde então, governos e governantes de diversos locais têm se valido de algum tipo de mídia social para estreitar laços com os cidadãos, aumentar a transparência e *accountability*, viabilizar a participação democrática e a coprodução, realizar avaliações, dentre outras formas de utilização (TURSUNBAYEVA; FRANCO; PAGLIARI, 2017). Desde que as mídias sociais passaram a ser utilizadas no contexto público, seja ele administrativo ou político (DJERF-PIERRE; PIERRE, 2016), a academia tem se preocupado em identificar e entender os modos de utilização, de apropriação e de aceitação dos usuários (cidadãos) e governos frente a esta novidade tecnológica.

2.3 Teoria da Estruturação Adaptativa

As teorias sociais, em especial, a Teoria da Estruturação de Anthony Giddens, têm sido utilizadas para aprofundar a dimensão social relacionada à Tecnologia da Informação (TI) (FÜRBRINGER, 2015). De acordo com Fürbringer (2015), as duas extensões mais importantes da Teoria da Estruturação, no contexto da TI, são o Modelo Estruturacional de Tecnologia (ORLIKOWSKI, 1992) e a Teoria de Estruturação Adaptativa (DESANCTIS; POOLE, 1994).

A Teoria da Estruturação Adaptativa ou *Adaptive Structuration Theory* (AST) explica a adoção e utilização de Sistemas de Informação em termos de construção social através de apropriação da tecnologia pelos membros de uma organização. A AST estende os modelos estruturacionistas que consideram a mudança organizacional totalmente tecnocêntrica para incluir a influência mútua da tecnologia e dos processos sociais.

A AST é direcionada para investigar o uso de tecnologias de informação avançadas, definidas por DeSanctis e Poole (1994) como aquelas que habilitam a participação multipartidária nas atividades organizacionais, por exemplo, sistemas de colaboração à distância, sistemas de apoio à decisão, sistemas de informações executivas, sistemas de mensagens, entre outras, inclusive as mídias sociais - objeto de estudo considerado neste trabalho.

Os trabalhos Schmidt, Walczuch e Ruyter (2008), Shiel, Violanti e Slusarski (2011) e Orbunde (2017) são convergentes na adoção da premissa da AST de que outros fatores - que não a tecnologia por si só - são fontes de estrutura e interação entre si para dar origem a novas estruturas. Os autores entregam conceitos aplicáveis na análise do uso de mídias sociais utilizando a AST como referencial teórico analítico, conforme apresentados no Quadro 1.

Quadro 1: Conceitos aplicados ao estudo de mídias sociais baseados na AST.

Conceito	Descrição	Referência
Mídias Sociais	“Oportunidades mediadas para aproximar pessoas incentivando redes sociais e comunicação dialógica” (Sweetser & Weaver Lariscy, 2008, p. 180).	Shiel, Violanti e Slusarski, (2011)
Características Estruturais da Tecnologia	Regras e recursos específicos que são incorporados no artefato material de TIC.	Orbunde (2017).
Espírito da Tecnologia	Valores e objetivos intencionalidade relativa subjacentes a um determinado conjunto de características estruturais.	Orbunde (2017).
Recurso	“Qualquer coisa que pode servir como uma fonte de poder na interação social” (Sewell, 1992, p. 9)	Shiel, Violanti e Slusarski, (2011)
Tarefa	Ações executadas no processo de transformação de instruções em produtos.	Orbunde (2017).
Interação social	Esforço de integração que inclui a interação entre tecnologias avançadas de informação, estruturas sociais e interação humana, no centro dos sistemas socio-tecnológicos.	Orbunde (2017).
Estruturas fugazes e transitórias	Alterações transitórias com desfechos desfavoráveis, cujo significado e influência são percebidos durante um único episódio, num curto período de tempo e são rapidamente abandonadas e esquecidas.	Orbunde (2017).
Estruturas reificadas e institucionalizadas	Legados de episódios de estruturação que servem como matéria-prima para uso futuro e adaptação, sendo mais propensos a tornarem-se institucionalizados com influência ao longo do tempo e espaço.	Orbunde (2017).

Fonte: Elaborado pelos autores a partir de Shiel, Violanti & Slusarski, (2011) e Orbunde (2017).

Assim, tem-se a AST como uma alternativa para analisar o uso das mídias sociais pois permite evidenciar como as estruturas destas tecnologias avançadas penetram nas organizações,

influenciando-as e modificando-as, e como as interações sociais, por sua vez, influenciam e modificam a intenção original deste artefato tecnológico.

2.4. Problema

Muito embora a articulação entre os conceitos identificados nos trabalhos de Schmidt, Walczuch e Ruyter (2008), Shiel, Violanti e Slusarski (2011) e Orbunde (2017) permita a visão geral do processo de transformação digital desencadeado pelo uso de mídias sociais, não foi identificado na literatura disponível modelos de aplicação prática para o estudo do uso de mídias sociais no setor público, em especial pelos governos locais, sendo este o problema em questão.

3. Definição do Objetivo e Apresentação da Proposta de Modelo

Uma vez definido o problema, este tópico retoma o objetivo do artefato e detalha a proposta.

3.1 Objetivo

Considerando que não foram identificados modelos de aplicação prática para o estudo do uso de mídias sociais no setor público, o objetivo deste trabalho é propor um modelo de análise que permita compreender o uso das mídias sociais pela administração pública municipal, destacando o processo de transformação digital, a partir da Teoria da Estruturação Adaptativa.

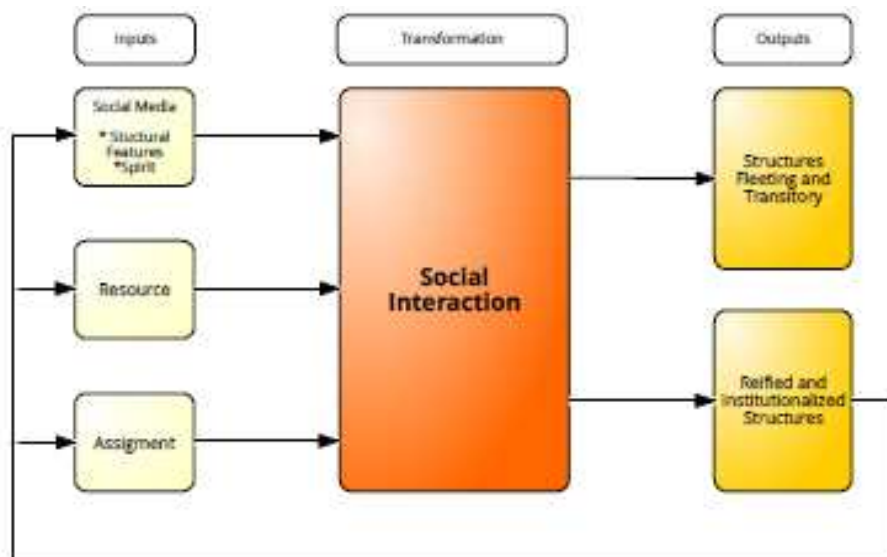
3.2 Proposta

O uso das mídias sociais pela administração pública municipal traz consigo vetores de mudanças organizacionais. Neste sentido, este trabalho se propõe, em síntese, entregar um modelo que permita entender como essas mudanças ocorrem, adotando as mídias sociais como a tecnologia estruturante de tais mudanças, no processo de transformação digital.

Como já afirmado, o conceito de transformação digital encontra-se em construção. Por ora, considera-se transformação digital as mudanças organizacionais que são orquestradas em função da adoção das tecnologias digitais com vistas ao aproveitamento máximo destas ferramentas. A literatura sobre transformação digital afirma que ela é tão intensa quanto presente duas capacidades: capacidade digital, expressa pela presença das tecnologias digitais e a capacidade de liderança, expressa pela aproximação dos gestores no sentido de entender, valorizar e investir nas tecnologias digitais.

O modelo teórico analítico aqui proposto é baseado nos estudos de Schmidt, Walczuch e Ruyter (2008), Shiel, Violanti e Slusarski (2011) e Orbunde (2017) e considera como inputs a tecnologia – neste caso a mídia social, os recursos e as tarefas; tem a interação social mediada por fatores individuais e organizacionais e apresenta como outputs as novas estruturas (Figura 1).

Figura 1: Modelo de Análise



Fonte: Elaborado pelos autores a partir de DeSanctis e Poole (1994), Schmidt, Walczuch e Ruyter (2008), Shiel, Violanti e Slusarski (2011) e Orbunde (2017).

Com base na AST, as fontes de estrutura que abrem o modelo são: a tecnologia, neste caso a mídia social, os recursos e as tarefas. Neste contexto, as mídias sociais devem ser compreendidas a partir de duas dimensões: estrutura e espírito. A primeira dimensão condiz com o aparato físico disponível para operacionalização da tecnologia, já o espírito está atrelado às características subjetivas da tecnologia, em especial a interação, a fluidez e a horizontalização da cadeia hierárquica.

Os teóricos da AST afirmam que a tecnologia por si, isolada de outros fatores, não é capaz de transformar as organizações. Assim, a entrada das pessoas e das regras como fontes de estrutura busca evidenciar a contribuição dessas dimensões na transformação digital. Importante destacar que, no âmbito das organizações públicas, as regras trazem consigo *enforcement* sendo necessário a compreensão de sua existência e de sua oficialização.

No que concerne às tarefas como input, pretende-se compreender os processos internos da administração pública municipal no sentido de identificar pontos de convergência com a tecnologia em estudo e os impactos da tecnologia em estudo para a modificação, aprimoramento ou otimização dos processos, o que em tese se configura transformação digital.

A seguir, na etapa denominada de transformação, propõe-se analisar a interação entre as fontes de estrutura. Para tal análise serão observadas duas dimensões: fatores individuais e fatores organizacionais. Como fatores individuais tem-se as características das pessoas em interação e como fatores organizacionais as diretrizes do governo local, sobretudo a abertura democrática e adoção de inovações de base tecnológica. Tais fatores podem ser geradores de conflitos, dentre eles os de natureza geracional e os hierárquicos advindos de um contexto líquido no qual as ações e reações são instantâneas e os poderes são difusos.

Cabe aqui refletir que: ao tomar as mídias sociais como tecnologia estruturante da mudança da administração pública municipal, parece que a transformação digital se dá de forma emergente, a partir de iniciativas isoladas feitas por agentes públicos que não estão no topo da hierarquia organizacional, o que refuta a ideia de que a transformação digital é sempre *top – down*.

A saída do modelo, conforme a AST, busca analisar as estruturas resultantes da interação entre as mídias sociais, os recursos e as tarefas no ambiente da administração pública municipal. Tem-se como proposta identificar a existência de novas estruturas, bem como a perenidade ou não de tais outputs. Aqui, buscar-se-á a evidência da efetiva transformação digital caracterizada pela mudança de processos e otimização das atividades desenvolvidas com o uso da mídia social pela administração pública municipal.

Ressalta-se que, como um processo recursivo, o modelo sugere a possibilidade de retroalimentação entre as fontes de estruturas e as estruturas emergentes, num processo de interação social dinâmico e contínuo.

4. Demonstração

Para a demonstração do artefato (modelo de análise), propõe-se a realização de aplicações em municípios, selecionado em função do uso de mídias sociais e da conveniência quanto ao acesso aos informantes.

4.1 Coleta de Dados

Para a coleta de dados, sugere-se as seguintes técnicas: observação direta de sites, entrevista e análise de documentos.

4.1.1 Observação Direta de Sites

Nesta fase, importa identificar sites de mídias sociais oficiais referentes à prefeitura do município selecionado, nos quais deve-se proceder à leitura do conteúdo com sistematização proposta no Quadro 2.

Quadro 2: Sites de Mídias Sociais do Município

1. Nome do Município				
2. População Residente				
3. Mídia Social				
3.1 Tipo	3.2 Endereço do Site	3.3 Data de criação	3.4 Número de Seguidores	3.5 Número de Publicações
Facebook				
Instagram				
YouTube				
Twitter				
4. Regras	4.1 Permissões			

4.1.2 Entrevistas

As entrevistas devem ser realizadas com um agente político e um técnico responsável pela gestão operacional das mídias sociais, face a face ou por meio de tecnologias, com a utilização do roteiro apresentado no Quadro 3. No início de cada entrevista, o termo de consentimento livre e esclarecido deve ser lido pelo entrevistador e assinado pelo entrevistado.

Quadro 3: Roteiro de Entrevista Semi estruturada

Identificação do(a) Entrevistado(a)				
1. Nome		2. Idade		
3. Escolaridade		4. Profissão		
5. Cargo/Função		6. Tempo de serviço na função		
7. Tipo de vínculo com a Câmara				
8. Quais mídias sociais você usa e há quanto tempo				
Questões Específicas				

9. Fale um pouco sobre o município e sobre as diretrizes do seu governo/trabalho.
10. Existem espaços de discussão com a sociedade, p.e. conselhos, audiências públicas etc.?
11. A câmara tem páginas em quais redes sociais?
12. Além das redes sociais quais outras formas de contato com o cidadão são disponibilizadas pela câmara?
13. Qual o principal uso das redes sociais? Como isso era feito antes? Porque começaram a usar redes sociais, fale sobre o início: quem propôs o uso, quem fez a página, houve conflitos etc.?
14. Como é a interação com os cidadãos por meio das redes sociais? Está aberta para os cidadãos fazerem comentários ou postarem algo?
15. Quem é o responsável por gerenciar a página da rede social? Como faz isso? Tem diretrizes, normas e regras? São oficiais?
16. Qual o fluxo para alimentação da rede social da câmara? Existe rotina?
17. Quanto tempo por dia é dedicado a gestão das redes sociais? quais equipamentos utilizados? tem softwares específicos? Qual foi o investimento para o uso de redes sociais?
18. Além das redes sociais quais outras tecnologias que utilizam a internet são utilizadas pela câmara?
19. Como aprendeu a usar redes sociais?
20. Qual sua formação? Você fez cursos ligados a área de comunicação, TIC ou redes sociais? Participa de fórum de discussão sobre uso de mídias sociais?
21. As mídias sociais da câmara afetam seu trabalho de alguma forma?
22. Qual sua percepção sobre o uso de mídias sociais pela câmara?

Fonte: Elaborado pelos autores.

4.1.3 Análise Documental

Deverão ser identificados documentos relativos ao uso de mídias sociais, tais como leis, decretos, portarias, manuais, entre outros, nos quais deve-se proceder à leitura do conteúdo com sistematização proposta no Quadro 4.

Quadro 4: Roteiro de Análise de Documentos

1.	Nome do Município	
2.	Título do Documento	
3.	Tipo de Documento	
4.	Data de Publicação	
5.	Regras	
		5.1 Permissões
		5.2 Proibições

Fonte: Elaborado pelos autores.

4.2 Análise dos Dados

As entrevistas devem ser transcritas, revisadas e codificadas com vistas a garantir o sigilo e o anonimato dos entrevistados. As informações obtidas nos sites, nas entrevistas e nos documentos devem ser categorizadas, de acordo com as dimensões e indicadores do modelo, para, por fim, proceder-se à análise por meio de triangulação.

5. Avaliação

Para além de capturar elementos estruturais, o modelo proposto deve ser capaz de revelar a percepção dos sujeitos quanto ao uso de mídias sociais pela administração pública municipal e evidenciar se a interação entre tecnologia, recursos e tarefas asseguram a conformação de novas estruturas, o que, em tese, evidenciaria a transformação digital do setor público.

Para além disso, sugere-se que a avaliação do modelo proposto deve investigar se ele é capaz de responder aos seguintes pressupostos:

- a) O uso de mídias sociais pela administração pública municipal ocorre de forma emergente e não deliberada?
- b) O uso de mídias sociais pela administração pública municipal ocorre em meio a conflitos?
- c) O uso de mídias sociais pela administração pública municipal ocorre com pouca hierarquia formal, pouca normalização e é influenciado por atores externos à organização?
- d) Sendo o uso de mídias sociais um caso particular de transformação digital o que tem de específico em relação as características da TD?

6. Considerações Finais

Este trabalho apresentou uma proposta de um modelo de análise, formulado por meio da metodologia DSR, para a compreensão do uso das mídias sociais pela administração pública municipal, destacando o processo de transformação digital, com base na Teoria da Estruturação Adaptativa. A partir da articulação entre os conceitos de Mídias Sociais; Características Estruturais e Espírito da Tecnologia; Recurso, Tarefa, Interação Social, Estruturas Transitórias e Estruturas Institucionalizadas, o artefato proposto considera Fontes de Estrutura, Transformação e Novas Estruturas como um processo recursivo em conformidade com as premissas da AST, constituindo-se, também, numa alternativa para análise de mudanças organizacionais mediadas por tecnologias.

Ressalta-se que, conforme o método DSR, a proposta de modelo de análise deve ser demonstrada e submetida à comunidade científica para análise e ajustes por meio de apresentações em conferências ou publicação em periódicos dedicados ao tema. Uma vez concluído o refinamento do modelo, este poderá ser replicado e reavaliado por pesquisadores interessados nas temáticas Transformação Digital, Mídias Sociais e Governos e Teoria da Estruturação Adaptativa.

As perspectivas futuras para aplicação do modelo ora apresentado incluem a avaliação pelo método observacional, com a realização de estudo de caso e estudo de campo em municípios com diversos portes populacionais.

Referências

- ARNAUT, Rodrigo Dias et al. Era transmídia. **Revista GEMInIS**, v. 2, n. 2, p. 259-275, 2011.
- AURYLAITĖ, Ieva et al. Vietos valdžios įgalinimas piliečius įtraukti į politinio sprendimo priėmimo procesą naudojant socialinę tinklą „Facebook“: Lietuvos savivaldybių atvejis. **Viešoji politika ir administravimas**, v. 16, n. 1, p. 68-80, 2017.
- BERGER, R. **Trend Compendium 2030**. 2013. Disponível em: roland_berger_trend_compendium_2030__trend_4_climate_change_and_ecosystem_at_ri%20(1).pdf. Acesso. 08 jun. 2018.
- BONSÓN, Enrique; ROYO, Sonia; RATKAI, Melinda. Citizens' engagement on local governments' Facebook sites. An empirical analysis: The impact of different media and content types in Western Europe. **Government Information Quarterly**, v. 32, n. 1, p. 52-62, 2015.
- BONSÓN, Enrique; ROYO, Sonia; RATKAI, Melinda. Facebook practices in Western European municipalities: An empirical analysis of activity and citizens' engagement. **Administration & Society**, v. 49, n. 3, p. 320-347, 2017.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & sociedade**, v. 20, n. 66, p. 543-566, 2013.

DA ROSA, Isabel; DE ALMEIDA, João. Digital transformation in the public sector: Electronic procurement in Portugal. In: **Digital Multimedia: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications**. IGI Global, 2018. p. 497-518.

DESANCTIS, Gerardine; POOLE, Marshall Scott. Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory. **Organization science**, v. 5, n. 2, p. 121-147, 1994.

DINIZ, Eduardo Henrique et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 1, p. 23-48, 2009.

DJERF-PIERRE, Monika; PIERRE, Jon. Mediatized local government: Social media activity and media strategies among local government officials 1989–2010. **Policy & Politics**, v. 44, n. 1, p. 59-77, 2016.

FÜRBRINGER, Gracyele. Times virtuais e o processo de alinhamento estratégico entre ti e negócios. 2015.

HEVNER, Alan R. A three cycle view of design science research. **Scandinavian journal of information systems**, v. 19, n. 2, p. 4, 2007.

HEVNER, Alan R. et al. Design science in information systems research. **MIS quarterly**, p. 75-105, 2004.

INTERNET SOCIETY. Internet society global interim report 2017: paths to our digital future. Internet Society, Reston, 2017.

KEANE, John. Structural transformations of the public sphere. In: **The Media, Journalism and Democracy**. Routledge, 2018. p. 53-74.

LENHARD, Pedro. **Redes sociais e governo eletrônico: o papel do facebook na promoção do e-legislativo no Brasil**. 2016. 138 Tese (Doutorado). Escola Brasileira de Administração Pública, Rio de Janeiro, 2016.

MERGEL, I. Gov 2.0 revisited: Social media strategies in the public sector. **PA Times/American Society for Public Administration**, v. 33, n. 3, p. 7-10, 2010.

MERGEL, I. The social media innovation challenge in the public sector. **Information Polity**, v. 17, n. 3, 4, p. 281-292, 2012.

ORBUNDE, Terver. Adaptive Structuration Theory and The Role of Social Computing Sites in the Biafran Struggle. 2017.

ORLIKOWSKI, Wanda J. The duality of technology: Rethinking the concept of technology in organizations. **Organization science**, v. 3, n. 3, p. 398-427, 1992.

ROTHBERG, Danilo; DA SILVA VALENÇA, Amanda. Comunicação pública para cidadania no avanço das redes sociais oficiais. **Animus. Revista Interamericana de Comunicação Midiática**, v. 13, n. 26, 2014.

SCHMIDT, Mirjam; WALCZUCH, Rita M.; RUYTER, Ko de. B2C Advice on Complex Service Products via Video Calls: Explanations from Social Presence and Adaptive Structuration Theory. **AMCIS 2008 Proceedings**, p. 25, 2008.

SHEIL, Astrid; VIOLANTI, Michelle T.; SLUSARSKI, Kevin. Explaining attitudes toward and experiences with social media among public information officers through adaptive structuration theory. **Communications of the IIMA**, v. 11, n. 4, p. 51-72, 2011.

TELLES, A. A revolução das mídias sociais: casos, conceitos e ferramentas. **São Paulo: M. Books do Brasil**, 2011.

TURSUNBAYEVA, Aizhan; FRANCO, Massimo; PAGLIARI, Claudia. Use of social media for e-Government in the public health sector: A systematic review of published studies. **Government Information Quarterly**, v. 34, n. 2, p. 270-282, 2017.

WESTERMAN, George et al. The Digital Advantage: How digital leaders outperform their peers in every industry. **MIT Sloan Management and Capgemini Consulting, MA**, v. 2, p. 2-23, 2012.

ZHANG, H.; XIAO, J. Assimilation of social media in local government: an examination of key drivers. **The Electronic Library**, v. 35, n. 3, p. 427-444, 2017.