

Comunicação pública nas redes sociais: benefícios, desafios e implicações legais

 **Marcelo Aparecido Rossati**¹

 **Rafael Henrique Milhorim**¹

 **Daniela de Castro Melo**¹

 **Ariane Fernandes da Conceição**¹

¹ Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Uberaba/MG, Brasil

Resumo: este estudo analisou a utilização das redes sociais pela administração pública, discutindo benefícios, desafios, impactos comunicacionais e implicações legais. A partir de revisão bibliográfica de abordagem qualitativa, foram discutidos aspectos como a promoção da transparência, o engajamento cidadão e a ampliação do alcance das informações institucionais e também os obstáculos enfrentados, como a falta de capacitação técnica, a ausência de políticas institucionais bem definidas, bem como o tênue equilíbrio necessário entre transparência e proteção de dados pessoais. Além disso, o trabalho abordou as implicações legais relacionadas à Constituição Federal, à Lei de Acesso à Informação e à Lei Geral de Proteção de Dados. Os resultados indicaram que, embora as redes sociais sejam ferramentas essenciais para modernização da gestão pública, é necessário planejamento estratégico sólido e alinhamento normativo para potencializar seus benefícios e superar desafios.

Palavras-chave: Redes Sociais; Administração Pública; Comunicação Digital; Transparência Pública.

Recebido em: 15/08/2025. **Publicado em:** 03/11/2025.

Editor-chefe:

Luan Augusto Alves Garcia (Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Minas Gerais/MG, Brasil) 

Autor Correspondente: Marcelo Aparecido Rossati – marcelorossati@hotmail.com

Como citar este artigo:

ROSSATI, M. A.; MILHORIM, R. H.; MELO, D. C.; CONCEIÇÃO, A. F. Comunicação pública nas redes sociais: benefícios, desafios e implicações legais. **Revista Factus de Administração e Gestão**, Uberaba/MG, v. 8, e025006, 2025.

Public communication on social media: benefits, challenges, and legal implications

Abstract: this study analyzed the use of social media by public administration, discussing benefits, challenges, communication impacts, and legal implications. Based on a qualitative literature review, the study examined aspects such as the promotion of transparency, citizen engagement, and the expanded reach of institutional information, as well as obstacles faced—such as a lack of technical training, the absence of well-defined institutional policies, and the delicate balance required between transparency and personal data protection. Furthermore, the paper addressed legal implications regarding the Federal Constitution, the Access to Information Law, and the General Data Protection Law. The results indicated that, although social media are essential tools for modernizing public management, solid strategic planning and regulatory alignment are necessary to maximize benefits and overcome challenges.

Keywords: Social Media; Public Administration; Digital Communication; Public Transparency.

Comunicación pública en redes sociales: beneficios, desafíos e implicaciones Legales

Resumen: este estudio analizó el uso de las redes sociales por parte de la administración pública, abordando sus beneficios, desafíos, impactos comunicacionales e implicaciones legales. A partir de una revisión cualitativa de la literatura, se analizaron aspectos como la promoción de la transparencia, la participación ciudadana y la ampliación del alcance de la información institucional, así como los obstáculos, tales como la falta de capacitación técnica, la ausencia de políticas institucionales bien definidas y el delicado equilibrio necesario entre transparencia y protección de datos personales. Además, se abordaron las implicaciones legales relacionadas con la Constitución Federal, la Ley de Acceso a la Información y el Reglamento General de Protección de Datos. Los resultados indicaron que, si bien las redes sociales son herramientas esenciales para modernizar la gestión pública, se requiere una sólida planificación estratégica y una alineación regulatoria para maximizar sus beneficios y superar los desafíos.

Palabras clave: Redes Sociales; Administración Pública; Comunicación Digital; Transparencia Pública.

Introdução

A incorporação das redes sociais na administração pública é um fenômeno recente e ascendente que reflete as transformações nas formas de comunicação e governança pública na era digital. Nascimento e Lopes (2023) destacam que as redes sociais vêm transformando a gestão pública, estabelecendo comunicação mais horizontalizada, participativa e dialógica, o que contrasta com os modelos tradicionais, notadamente unidirecionais e burocráticos realizados anteriormente. Para as autoras, essas plataformas permitem interlocução direta com a sociedade, superando a unidirecionalidade.

Brandão (2007) enfatiza que o papel essencial da comunicação governamental é a promoção da cidadania, fundamentada no dever constitucional de publicizar os atos dos poderes públicos, desta forma, sua principal função é informar a sociedade sobre as ações do governo, configurando-se como um instrumento legítimo para a prestação de contas e a divulgação de políticas e atividades de interesse público.

As redes sociais¹, portanto, são ferramentas estratégicas de suma importância para aprimorar a comunicação institucional e seu vínculo com a sociedade. Para Novi, Minciotti e Goulart (2019), as redes sociais configuram-se como ferramenta de fundamental importância para a interação entre governos e cidadãos, proporcionando maior transparência e participação social. Esses autores destacam que, ao utilizar plataformas como Facebook e Instagram, a administração pública consegue ampliar consideravelmente o alcance das suas mensagens, facilitar o diálogo direto com a sociedade e contribuir para o fortalecimento da democracia participativa.

Para Fernandes e Galindo (2020), a utilização das redes sociais pela administração pública enfrenta diversos desafios e entraves, especialmente devido à falta de capacitação técnica dos servidores, à ausência de infraestrutura tecnológica moderna e adequada e à carência de políticas institucionais bem definidas, essas lacunas comprometem diretamente a efetividade da comunicação digital, a qualidade da interação com os cidadãos e o planejamento do conteúdo, resultando em baixa interatividade com a sociedade e dificuldade de engajamento.

Além desses desafios operacionais e de gestão, a utilização das redes sociais pela administração pública também se vê impulsionada pela necessidade de rigoroso alinhamento com os marcos normativos vigentes como a Constituição Federal de 1988, a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 (Brasil, 2011) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018 (Brasil, 2018).

Diante desse cenário de crescente adoção, ao mesmo tempo, de desafios e exigências legais, emerge a questão central: *como a administração pública tem efetivamente utilizado as redes sociais para promover a comunicação dialógica e o engajamento cidadão, e quais os principais obstáculos e implicações legais enfrentados nesse processo?*

Desta forma, o objetivo deste artigo é analisar a utilização das redes sociais pela administração pública, discutindo benefícios, desafios, impactos comunicacionais e implicações legais. Busca-se, assim, contribuir para o aprimoramento das práticas de comunicação pública, destacando caminhos para uma gestão mais estratégica, inclusiva e alinhada aos princípios democráticos e aos preceitos legais.

¹ Entende-se por redes sociais, segundo Zenha (2018), o ambiente digital organizado por meio de uma interface virtual própria (desenho/mapa de um conceito) que se organiza agregando perfis humanos que possuam afinidades, pensamentos e maneiras de expressão semelhantes e interesse sobre um tema comum. As mais utilizadas no Brasil são o Instagram, Facebook, X (antigo Twitter), TikTok e Pinterest.

A pesquisa se justifica pela importância crescente das redes sociais como instrumentos de comunicação institucional no setor público, impactando diretamente as dinâmicas de transparência, prestação de contas e participação social. Este estudo oferece subsídios norteadores para que gestores públicos aprimorem suas estratégias de comunicação, promovendo maior eficiência, legitimidade e interação com a sociedade.

Referencial Teórico

O papel da Comunicação Governamental na era digital

Para Heringer, Carvalho e Leite (2022), a comunicação pública pode ser compreendida como um processo de interação social que envolve indivíduos, organizações e gestão pública, visando compartilhar conhecimentos e disseminar informações que possam ser utilizadas tanto pela sociedade quanto pela própria administração, sempre em benefício do coletivo.

A comunicação pública desempenha papel fundamental na promoção de informações governamentais precisas e contextualizadas para a formação de identidades democráticas e para o enfrentamento da desinformação e das *fake news*², especialmente no contexto digital atual (Rothberg, 2024).

A revolução digital contemporânea tem impactado profundamente na administração pública atual, transformando gradualmente suas atividades e criando uma nova forma como o Estado se relaciona com a sociedade. Jaeger Neto (2022) destaca que essa transformação vai além da mera eficiência, visa buscar a construção conjunta de serviços e relações baseadas na confiança, por meio do uso otimizado dos canais de comunicação para incrementar a interação com os usuários e realizar entregas que atendam às expectativas da sociedade.

Silva (2023) analisou como órgãos públicos utilizam estratégias de marketing digital por meio das redes sociais, concluindo que práticas como segmentação de público, uso de métricas de desempenho e criação de conteúdo direcionado contribuem significativamente para ampliar a visibilidade institucional e fortalecer a comunicação com os cidadãos. O estudo também aponta que o sucesso dessas estratégias depende de planejamento comunicacional estruturado, capacitação técnica constante e gestão adequada dos recursos digitais, além de investimento em tecnologias modernas.

² *Fake News* é o termo que ficou conhecido as notícias falsas que foram e são amplamente difundidas por meio de redes sociais e aplicativos de conversas instantâneas.

Para Vanzini (2022), a incorporação de ferramentas, usadas maciçamente no marketing digital devem ser incorporados à comunicação pública governamental, como monitoramento, métricas e algoritmos, o que promove aprimoramento das estratégias de informação e engajamento com os cidadãos, resultando em maior alcance comunicacional.

Fernandes e Galindo (2020) destacaram a importância do planejamento estratégico e de uma política institucional clara para potencializar o engajamento e a efetividade da comunicação pública. Por outro lado, ausência de diretrizes específicas e de monitoramento adequado das interações pode limitar consideravelmente o potencial dessas plataformas como canais de diálogo e prestação de contas à comunidade.

Redes Sociais na Administração Pública: conceitos e importância

Os termos “redes sociais” e “mídias sociais” são frequentemente utilizados como sinônimos, embora existam diferenças conceituais importantes. Para Lima Júnior et al. (2020), as redes sociais enfatizam as conexões entre indivíduos e grupos, enquanto as mídias sociais referem-se a plataformas e ferramentas digitais voltadas à criação e compartilhamento de conteúdo pelos usuários. Partindo dessa definição conceitual, neste artigo os termos serão utilizados de forma abrangente e intercambiável, considerando que a maioria das plataformas analisadas reúne ambas as funcionalidades.

O uso das redes sociais pela administração pública tem se mostrado uma estratégia bastante eficaz para aumentar a visibilidade das ações institucionais, inclusive em tempo real, aproximando a gestão pública da sociedade. Como observado por Fernandes e Galindo (2020), o gerenciamento eficaz dessas plataformas permite às instituições atingir públicos diversos, superando limitações geográficas e temporais.

Outro ponto relevante enfatizado por Brancaglioni, Klafke e Picinin (2020) é a capacidade das redes sociais de estimular a participação social nas decisões públicas, permitindo que cidadãos atuem não apenas como consumidores de informação, mas também como participantes ativos das políticas públicas. Desta forma, a comunicação e a presença digital do governo pode e deve ser pensada como um canal que promove a cidadania ativa e o controle social.

Tagoe e Zhang (2024) evidenciam que o uso das redes sociais na administração pública está fortemente associado ao aumento da participação política da sociedade nas ações do Estado e ao conhecimento de políticas públicas pelos cidadãos, reforçando a importância da comunicação oficial e do *feedback* social.

Massuchin e Oliveira (2023) enfatizam que o uso das redes sociais contribui para a *accountability*, a transparência e a aproximação com os cidadãos, fortalecendo a comunicação pública. Félix e Ribeiro (2024) corroboram com esta análise ao reforçar que o papel das redes sociais na comunicação entre o governo e o cidadão ampliam a interação e a participação popular na administração pública.

Carvalho (2020) conclui que o uso das novas tecnologias potencializa a ampliação da transparência na gestão pública, especialmente ao simplificar e fomentar iniciativas como os dados abertos e a transparência ativa, caracterizada pela divulgação espontânea de informações de interesse público, sem a necessidade de solicitações, conforme preconizado pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

Vieira et al. (2023) observaram que as redes sociais têm consistentemente expandido sua função inicial, tornando-se uma ferramenta crucial na comunicação entre cidadãos e governo e, assim, ampliando o acesso a informações governamentais. Daltro (2020) aponta que as mídias sociais são veículos de comunicação contemporâneos que vêm transformando a forma como indivíduos e organizações se interrelacionam. Segundo o autor, os governos têm demonstrado atenção a essa tendência, identificando nas mídias sociais oportunidades para fomentar a participação pública, trazendo a sociedade para o centro do debate.

Para Fernandes e Galindo (2020), ao utilizar as redes sociais digitais de forma estratégica, as instituições públicas conseguem uma comunicação mais interativa com a população, promovendo maior engajamento e construindo um vínculo de proximidade com a sociedade.

Para Silva, Ribeiro e Silva Filho (2018) é imperativo que os gestores públicos, incumbidos pelo gerenciamento da interação com os cidadãos por meio das redes sociais, reconheçam a relevância de incorporar os *feedbacks* recebidos, essas informações são cruciais para aprimorar os serviços públicos e para a mitigação dos problemas sociais. Adicionalmente, é fundamental que esses profissionais busquem constante qualificação e desenvolvam métodos que aprimorem sua compreensão sobre a gestão de páginas em redes sociais, de modo a otimizar a comunicação pública.

Marcos Normativos e a Comunicação Digital Governamental

No que se refere às implicações legais, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em seu artigo 37, consagra o princípio da publicidade, assegurando que os atos administrativos sejam transparentes e acessíveis à sociedade (Brasil, 1988). Nesse contexto,

a Lei de Acesso à Informação - LAI (Brasil, 2011) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2018) estabelecem diretrizes importantes a serem seguidas pela administração pública na comunicação institucional. As principais diretrizes e suas implicações são resumidas no Quadro 1.

Quadro 1 – Implicações Legais no Uso de Redes Sociais pelo Setor Público.

Marco Legal	Aspectos Relevantes	Consequências da Não Conformidade
Constituição Federal (Art. 37)	Princípio da publicidade e transparência nos atos administrativos	Redução da confiança pública; Riscos jurídicos
Lei de Acesso à Informação (LAI)	Direito à informação e transparência ativa	Impedimento do controle social; multas e sanções
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	Proteção da privacidade e tratamento adequado de dados pessoais	Vazamentos, multas elevadas e danos à imagem institucional

Fonte: elaborado pelos autores, 2025.

A LAI (Brasil, 2011), em vigor desde 2012, é considerada o marco legal no Brasil que visa assegurar a transparência administrativa e participação cidadã no processo de fiscalização da gestão pública. De acordo com Moreira et al. (2021), a Constituição brasileira já assegura o direito à informação como um princípio fundamental, destacando que a transparência é essencial para o fortalecimento da cidadania.

Nesse sentido, a LAI tem um papel crucial ao regulamentar a publicidade dos dados públicos, tornando-os acessíveis à sociedade e permitindo maior controle social sobre as ações governamentais. O uso das redes sociais, portanto, configura-se como uma ferramenta estratégica para atender a essa exigência de transparência ativa, possibilitando que a administração pública disponibilize informações de maneira rápida e acessível (Brasil, 2011).

Moreira et al. (2021) também ressaltam que, apesar dos avanços na regulamentação da transparência, a implementação da LAI nos portais de transparência da administração pública ainda enfrenta desafios consideráveis. Os autores observam que, diversas situações, as informações disponibilizadas não atendem integralmente aos preceitos legais preconizados ou não são acessíveis de forma eficiente e clara pela sociedade.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais estabelece diretrizes para o tratamento de dados pessoais, tanto no setor público quanto no privado, sendo um marco regulatório para a coleta, uso, e compartilhamento de dados pessoais no Brasil, visando proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade. Segundo a legislação vigente, a administração

pública tem o dever de assegurar a transparência do tratamento de dados pessoais, sempre respeitando os princípios da finalidade, adequação e necessidade, além de garantir a segurança e a prevenção de danos aos titulares dos dados (Brasil, 2018).

Santos e Vasconcelos Júnior (2022) afirmam que a administração pública enfrenta o tênue desafio de equilibrar o direito à transparência com a necessidade de proteção dos dados pessoais, especialmente quando esses dados são coletados e divulgados por meio das redes sociais. A transparência, apesar de ser um princípio essencial para a gestão pública, não pode se sobrepor à proteção da privacidade dos cidadãos, um dos pilares da LGPD.

Metodologia

Esta pesquisa é descritiva e de natureza qualitativa. O método de procedimento de coleta de dados foi a revisão bibliográfica. Conforme ressaltam Prodanov e Freitas (2013), esse tipo de revisão é essencial na elaboração do referencial teórico, pois explora com mais profundidade o tema investigado e fornece suporte para pesquisas futuras.

Lakatos e Marconi (2017) destacam que essa revisão bibliográfica permite ao pesquisador conhecer e analisar criticamente os principais estudos já realizados sobre a determinada temática, constituindo um ponto de partida fundamental e indispensável para qualquer investigação científica. Por outro lado, Booth, Papaioannou e Sutton (2016) e Severino (2017) destacam que toda revisão de literatura está sujeita a limitações consideráveis, especialmente no que se refere a possíveis vieses na seleção das fontes e à exclusão de materiais não acessíveis no momento de análise do estudo.

A pesquisa qualitativa procura entender os fenômenos tal como ocorrem no seu ambiente natural, levando em conta os sentidos e interpretações das pessoas envolvidas. Denzin e Lincoln (2006) explicam que se trata de um processo interpretativo que busca compreender o mundo social pela ótica dos sujeitos, valorizando o contexto e reconhecendo que a realidade é construída a partir das experiências e percepções individuais.

Segundo Gil (2008), o método qualitativo é indicado quando se deseja explorar questões que envolvem aspectos subjetivos, culturais e sociais, os quais não podem ser mensurados quantitativamente.

Para assegurar a atualidade e a relevância das informações, neste estudo, foram priorizadas fontes publicadas entre 2020 e 2024, sem excluir referenciais clássicos indispensáveis à fundamentação teórica do estudo. A busca por materiais foi realizada em

bases de dados acadêmicas amplamente reconhecidas, tais como Scielo, Google Acadêmico e *Web of Science*, além de repositórios institucionais.

Os materiais selecionados por meio desta revisão bibliográfica constituíram o escopo de dados para a análise. Essa análise dos dados foi conduzida por meio da Análise de Conteúdo, entendida como um conjunto de técnicas de interpretação sistemática dos textos, com o objetivo de inferir significados a partir de contextos comunicacionais. Krippendorff (2004) destaca que tal abordagem permite examinar padrões, temas e estruturas de comunicação, assegurando rigor e validade na interpretação dos dados qualitativos.

Os descritores utilizados foram previamente definidos e alinhados ao tema central do estudo, e incluíram termos “redes sociais”, “administração pública”, “comunicação digital”, “transparência pública” e “gestão pública digital”. Foram aplicados os seguintes critérios de inclusão: pertinência temática, qualidade metodológica, e exclusão: obras sem aderência direta ao estudo ou que apresentavam baixa relevância científica. Este procedimento foi adotado visando assegurar a validade e a confiabilidade dos dados revisados neste estudo.

O processo teve início com uma leitura dos materiais previamente selecionados na etapa anterior com o objetivo de avaliar sua relevância e aderência ao escopo da pesquisa. Em seguida, foi realizada uma triagem, os dados extraídos dos estudos dos artigos foram organizados em uma planilha eletrônica (Microsoft Excel), com o registro do título, autor(es), ano de publicação, objetivos e principais resultados e contribuições de cada obra.

Após esta etapa, foi realizado o fichamento de cada texto, permitindo sistematização mais detalhada dos conceitos centrais e da relação direta ao tema de estudo. Ao final, foram selecionados 29 (vinte e nove) artigos, 01 (uma) dissertação de mestrado e 01 (uma) tese de doutorado e 01 Relatório Técnico. Tais publicações compuseram o escopo da análise e os critérios de seleção para o estudo levaram em conta a atualidade, o rigor metodológico adotado e pertinência à temática.

Resultados e Discussão

A análise da literatura e dos dados obtidos revelou que o uso das redes sociais pela administração pública se consolidou como prática indispensável na contemporaneidade, oferecendo uma série de benefícios, mas também apresenta desafios importantes que impactam sua efetividade e alcance, conforme sintetizado no Quadro 2.

Quadro 2 – Benefícios e Desafios e Implicações legais do uso das Redes Sociais na Administração Pública.

Aspectos	Descrição
Benefícios	Ampliação da transparência ativa e prestação de contas pública Estímulo à participação cidadã e ao controle social Comunicação direta e respostas rápidas à população Redução de custos e maior alcance informacional Fortalecimento da confiança pública e da democracia participativa
Desafios	Ausência de planejamento estratégico e políticas institucionais claras Falta de capacitação técnica dos servidores Exclusão digital , limitando o acesso de grupos vulneráveis Dificuldades no monitoramento, análise de dados e moderação de conteúdos Risco de uso político indevido das redes sociais oficiais
Implicações legais	Necessidade de respeitar o princípio da publicidade (CF/1988, art. 37) Cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) : transparência ativa, dados atualizados e acessíveis Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) : tratamento ético e seguro dos dados pessoais Evitar promoção pessoal de agentes públicos e garantir a impessoalidade na comunicação

Fonte: elaborado pelos autores, 2025

Benefícios do uso das Redes Sociais na Administração Pública

Zhang e Sahli (2024) destacam que a adoção de mídias sociais institucionalizadas auxilia no combate à corrupção, fortalece a governança, a prestação de contas e facilita a comunicação bidirecional entre governo e cidadãos.

Segundo Brancaglion, Klafke e Picinin (2020), as redes sociais fortalecem a democracia participativa ao permitir que os cidadãos interajam, questionem e participem dos processos decisórios e de fiscalização das ações públicas. Além disso, Massuchin e Oliveira (2023) destacam que essa dinâmica reforça os princípios de *accountability* e da transparência, incentivando uma gestão pública mais aberta e participativa.

Um relatório técnico do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – Cetic (2024), desenvolvido sob auspícios da UNESCO, revela que 95% das prefeituras brasileiras já utilizam redes sociais, destacando-se no uso de plataformas como Facebook, Instagram e WhatsApp para divulgar serviços públicos e aumentar a presença institucional, demonstrando como a administração pública aderiu a esta nova forma de comunicar, buscando estreitar o diálogo com a sociedade, com objetivo de dar mais visibilidade às ações públicas.

Outro benefício recorrente é a eficiência comunicacional efetiva, proporcionado pela adoção de ferramentas típicas do marketing digital, como análise de métricas e

monitoramento de interações, permitindo ajustar as estratégias de comunicação, personalizando conteúdos para diferentes segmentos da população (Vanzini, 2022).

Ainda sob o aspecto positivo, é importante destacar que o uso das redes sociais potencializa a transparência ativa da administração pública, ampliando a disponibilização espontânea de informações, conforme preconizado pela Lei de Acesso à Informação (Brasil, 2011; Carvalho, 2020).

Desafios enfrentados pelo uso das Redes Sociais na Administração Pública

Apesar dos inúmeros avanços, a análise revelou que persistem vários desafios para uma utilização eficaz das redes sociais pela administração pública. Entre os principais desafios, destaca-se a ausência de políticas institucionais claras e de planejamento estratégico na gestão das plataformas digitais, o que compromete a qualidade e a consistência da comunicação governamental (Fernandes; Galindo, 2020). Os autores ressaltam que, muitas vezes, a comunicação institucional não segue um planejamento institucional claro e bem definido.

Khan, Zaman e Ali (2024) observam que a carência de capacitação técnica impede o uso pleno das funcionalidades das plataformas digitais e compromete a análise adequada dos *feedbacks*, diminuindo a capacidade dos órgãos públicos em gerenciar crises e aprimorar os serviços oferecidos à população.

Santana e Souza (2017) analisam que o monitoramento de redes sociais pelos órgãos públicos ainda é incipiente, pois a falta de recursos humanos capacitados impede o uso pleno dos dados para entender as necessidades da população, há carência de investimento em tecnologias modernas de monitoramento.

Lima (2024) aponta que a resistência cultural dos servidores públicos, principalmente daqueles com menor familiaridade com as mídias sociais, dificulta a adoção efetiva das plataformas digitais, o que evidencia a necessidade de programas contínuos de capacitação técnica para superar esse desafio. O autor destaca que as plataformas digitais exigem constante conhecimento em diversas áreas, como Marketing e Publicidade.

Para Silva (2023), a exclusão digital representa um desafio adicional, atuando como uma barreira significativa que impede que certos grupos da população acessem os serviços públicos digitais, prejudicando a inclusão social e restringindo o exercício dos direitos civis, especialmente entre aqueles com baixo domínio ou acesso limitado às tecnologias digitais.

Outro aspecto crítico identificado refere-se à necessidade de conciliar a transparência pública com a proteção de dados pessoais, especialmente no contexto da aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2018). Conforme Santos e Vasconcelos Júnior (2022), a administração pública enfrenta o desafio constante de garantir a publicização de informações e, simultaneamente, resguardar os direitos fundamentais à privacidade e à proteção dos dados dos cidadãos.

Farranha e Santos (2015) identificam que, apesar de existirem grandes avanços no uso de redes sociais por órgãos públicos, o engajamento e a consolidação de uma cultura de informação permanecem descontínuos e por vezes desconexos, sinalizando que esses órgãos apresentam dificuldades em manter atuação e monitoramento contínuos e estratégico nas redes sociais institucionais.

Esse cenário indica que, apesar do importante potencial de diálogo das redes sociais, a administração pública ainda está em processo de adaptação e modernização para transformar as práticas comunicacionais contemporâneas e incorporar plenamente os princípios da governança participativa.

Implicações legais e éticas

O estudo evidenciou que o uso das redes sociais pela administração pública requer rigoroso alinhamento com os marcos normativos legais, especialmente a Constituição Federal (Brasil, 1988), a LAI (Brasil, 2011) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2018). A observância dessas legislações é fundamental para garantir a legitimidade das práticas comunicacionais na gestão pública, visando assegurar a transparência das ações governamentais e proteger os direitos dos cidadãos.

A Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988) no artigo 37, estabelece que a comunicação governamental – que inclui atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos – deve ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, sendo proibida a promoção pessoal de agentes públicos, o que significa que nomes, símbolos ou imagens que os identifiquem ou os promovam não podem ser utilizados, podendo acarretar penalidade administrativa, cível, eleitoral ou penal.

Conforme evidenciam Moreira et al. (2021), ainda existem falhas na implementação efetiva dessas normas no contexto da comunicação digital governamental. Muitas vezes, as informações disponibilizadas ativamente não são suficientemente claras, atualizadas ou acessíveis/disponíveis, prejudicando consideravelmente o direito à informação e limitando a

potencialidade das redes sociais como ferramentas de fortalecimento da cidadania, comprometendo o direito à transparência ativa, preconizada pela LAI.

Rothberg (2024) destaca a necessidade de definir critérios claros para a moderação de conteúdos e a gestão de interações nas plataformas digitais, representando um desafio ético e jurídico relevante, especialmente em um contexto marcado pela disseminação de desinformação, *fake news* e pela polarização política.

Considerações finais

Este estudo analisou a utilização das redes sociais pela administração pública, discutindo seus benefícios, desafios, impactos e implicações legais, com o objetivo de contribuir para o aprimoramento das práticas de comunicação pública brasileira. A revisão bibliográfica de abordagem qualitativa realizada apontou que a incorporação das redes sociais no setor público representa um fenômeno de grande potencial, mas que também impõe complexos desafios.

Em relação aos benefícios, a pesquisa mostrou que as redes sociais são instrumentos poderosos para promover a transparência e a prestação de contas, ao ampliar a visibilidade das ações governamentais e facilitar o acesso à informação. Elas também se consolidam cada vez mais como canais eficazes para estimular a participação e o engajamento cidadão, permitindo interlocução mais direta com a sociedade. Além disso, as redes sociais possibilitam a ampliação do alcance da comunicação governamental com redução significativa de custos e contribuem para a aproximação entre o cidadão e o Estado, fortalecendo a confiança pública e a legitimidade das instituições.

No entanto, evidenciou-se que a plena efetividade do uso das redes sociais na administração pública é frequentemente comprometida por desafios operacionais e de gestão, como a falta de capacitação técnica dos servidores, a carência de infraestrutura tecnológica adequada e a ausência de políticas institucionais claras, limitam a eficácia da comunicação e o engajamento genuíno dos cidadãos.

Soma-se a isso a exclusão digital, que agrava as desigualdades de acesso à informação e aos serviços públicos para parcelas consideráveis da população que vivem em vulnerabilidade econômica. Por fim, as implicações legais e éticas requerem um atento alinhamento com a Constituição Federal, a LAI e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), exigindo equilíbrio delicado e necessário entre o princípio da transparência e a fundamental proteção de dados e da privacidade dos cidadãos.

Em síntese, as redes sociais se consolidam como ferramentas essenciais na modernização da gestão pública, contribuindo para uma comunicação mais efetiva visando o engajamento cidadão e participação da sociedade nas decisões governamentais. Entretanto para que seu potencial seja plenamente explorado, é indispensável a adoção de planejamento estratégico bem definido, que contemple a capacitação contínua dos servidores, a produção de conteúdo e a moderação das interações nas plataformas digitais.

Além da implementação de infraestrutura tecnológica adequada e moderna, a formulação de diretrizes bem definidas, também se faz necessário para garantia ao alinhamento normativo legal, assegurando que as interações ocorram dentro dos preceitos legais, atuando como instrumento efetivo de combate a desinformação, *fake news* e superando as barreiras da exclusão digital de parcela da população.

Este estudo, limitado à revisão bibliográfica, de abordagem qualitativa, oferece um panorama abrangente sobre o tema, servindo como eixo norteador para gestores públicos alinhar e readequar a utilização das redes sociais pela administração pública. Sugere-se para futuras pesquisas a realização de estudos empíricos, como estudos de caso, que possam aprofundar a análise em contextos específicos, investigando e buscando compreender de forma mais detalhada o processo de produção de conteúdo, a percepção dos cidadãos e dos servidores sobre o uso dessas plataformas. Tais investigações contribuirão para compreensão mais aprofundada e para o desenvolvimento de diretrizes práticas, a fim de promover comunicação pública mais estratégica, inclusiva e democrática na era digital contemporânea.

Referências

BOOTH, A.; PAPAIOANNOU, D.; SUTTON, A. **Systematic approaches to a successful literature review**. 2. ed. London: SAGE Publications, 2016.

BRANCAGLION, D.; KLAFKE, J. Z.; PICININ, C. A participação social por meio das redes sociais digitais: análise da Secretaria de Mobilidade Urbana do município de Jaú/SP. **Revista Pesquisa e Prática em Psicologia**, v. 15, n. 1, p. 11-20, 2020.

BRANDÃO, E. P. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, J. (org.). **Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2007. p. 1-33.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 6 maio 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Lei de Acesso à Informação. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 6 maio 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 14 maio 2025.

CARVALHO, L. B. Governo digital e direito administrativo: entre a burocracia, a confiança e a inovação. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 279, n. 3, p. 115–148, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.12660/rda.v279.2020.82959>. Acesso em: 20 jun. 2025.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros:** TIC Domicílios 2023: principais resultados. São Paulo: CGI.br, 2023. Disponível em: <https://www.cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/>. Acesso em: 22 mai. 2025.

DALTRO, Emmanuelle Fonseca Marinho de Anias. **Transformação digital no setor público:** um estudo sobre o uso de mídias sociais na prefeitura de uma capital brasileira. 2020. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2020.

FARRANHA, A. C.; SANTOS, V. S. dos. Administração pública, direito e redes sociais: o caso da CGU no Facebook. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, Santa Maria, v. 10, n. 2, p. 742–767, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/19768>. Acesso em: 20 jun. 2025.

FÉLIX, V.; RIBEIRO, M. I. C. O papel das redes sociais na comunicação entre o governo e o cidadão. **Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro**. v. 6, n. 1, 2024. Disponível em: <https://revista.unipacto.com.br/index.php/multidisciplinar/article/view/2490>. Acesso em: 22 mai. 2025.

FERNANDES, J. C. A. S.; GALINDO, F. L. O. C. O gerenciamento de redes sociais digitais como possibilidade estratégica na comunicação pública: o caso do Instituto Federal do Rio de Janeiro. **Ciência da Informação em Revista**. v. 7, n. 3, p. 77-99, 2020. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/10620>. Acesso em: 6 mai. 2025.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HERINGER, L. P.; CARVALHO, R. B.; LEITE, R. S. A comunicação pública como estratégia de gestão na esfera pública digital no contexto da ciência de dados. *In*: Encontro brasileiro de Administração Pública. 9., 2022, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: Sociedade Brasileira de Administração Pública, 2022.

JAEGER NETO, Luiz Ricardo. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720005/html/>. Acesso em: 1 jun. 2025.

KHAN, N.; ZAMAN, B.; ALI, S. Evaluation of social media influence on public administration. **International Journal of Contemporary Issues in Social Sciences**, v. 3, n. 2, p. 1536–1547, 2024. Disponível em: <https://ijciss.org/index.php/ijciss/article/view/859>. Acesso em: 20 jun. 2025.

KRIPPENDORFF, K. **Content analysis:** an introduction to its methodology. 2. ed. Thousand Oaks: Sage, 2004.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LIMA, Edilberto Pontes. Tendências da administração pública na era digital: desafios e oportunidades. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo. 2024. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/cgpc/announcement/view/330>. Acesso em: 20 jun. 2025.

LIMA JÚNIOR, E. G. S.; MARTINS, V. L.; ARAÚJO, L. B. de. Ferramentas para análise de mídias sociais: um levantamento. **Anais do Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação**, v. 8, n. 1, p. 388–397, 2020. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/acotb/article/view/16796/9521>. Acesso em: 3 jul. 2025.

MASSUCHIN, M. G.; OLIVEIRA, P. A. de. Comunicação pública nos legislativos: accountability, transparência e proximidade com os cidadãos nas redes sociais. Animus. **Revista Interamericana de Comunicação Midiática**, Santa Maria, v. 22, n. 48, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/animus/article/view/63997>. Acesso em: 22 mai. 2025.

MOREIRA, Lorena Araújo Rolim; MORAIS, Igor Emanuel da Costa; SOUSA, Maria Eduarda Maia; FILGUEIRA, Maria Clara de Souza; VIEIRA, Kiara Vitória Dantas. Lei de acesso à informação: relevância dos portais de transparência e controle social. **Revista Brasileira de Direito e Gestão Pública**, Cajazeiras, v. 9, n. 2, p. 323–335, 2021. Disponível em: <https://www.gvaa.com.br/revista/index.php/RDGP/article/view/9094>. Acesso em: 14 mai. 2025.

NASCIMENTO, J. M. S. V.; LOPES, A. L. S. V. Redes sociais na gestão pública: análise do Instagram da prefeitura do Rio. **Revista Inovação Tecnológica**, João Pessoa, v. 14, n. 1, p. 34–52, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/inovacao/article/view/62712>. Acesso em: 6 mai. 2025.

NOVI, Leandro Tadeu; MINCIOTTI, Sílvio Augusto; GOULART, Elias Estevão. Comunicação pública nas mídias sociais: a (in)adequação do uso do Facebook pela administração pública. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, Lajeado, v. 15, n. 3, p. 170–188, 2019. Disponível em: <https://www.rbgdr.net/revista/index.php/rbgdr/article/view/4854>. Acesso em: 26 mai. 2025.

NÚCLEO DE INFORMAÇÕES E COMUNICAÇÕES – TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2023. **95% das prefeituras usam redes sociais para divulgação de serviços públicos**. São Paulo: NIC.br, 2024. Disponível em: <https://www.nic.br/noticia/releases/tic-governo-eletronico-2023-mostra-que-91-das-prefeituras-disponibilizam-ao-menos-um-servico-online-aos-cidadaos/>. Acesso em: 20 jun. 2025.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROTHBERG, Danilo. (Re)conceituando a comunicação pública para enfrentar a desinformação. **Organicom**, São Paulo, v. 21, n. 42, p. 45–60, 2024. Disponível em: <https://revistas.usp.br/organicom/article/view/224211>. Acesso em: 1 jun. 2025.

SANTOS, R. J. B. dos; VASCONCELOS JÚNIOR, J. L. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: os limites e desafios para a administração pública. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v. 8, n. 5, p. 2590–2604, 2022. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/5772>. Acesso em: 14 mai. 2025.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2017.

SANTANA, D. C.; SOUZA, R. R. Monitoramento de redes sociais em órgãos públicos: análise de práticas e desafios. **Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 23, n. 2, p. 316–336, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/read/a/Vx8Vkf4hW8bnw57bGmtgdPp/>. Acesso em: 20 jun. 2025.

SILVA, A. R. **Impacto da exclusão digital no acesso aos serviços públicos digitais**: um estudo sobre o Gov.br. 2023. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/33631>. Acesso em: 7 maio 2025.

SILVA, T. A.; RIBEIRO, A. F.; SILVA FILHO, J. S. O uso das redes sociais na comunicação pública e a participação cidadã. **Revista da Pós-Graduação em Planejamento, Projeto e Gestão Pública**, Uberlândia, v. 3, n. 1, p. 45-60, 2018. Disponível em: <https://revista.uemg.br/index.php/revistappp/article/view/2894>. Acesso em: 31 mai. 2025.

SILVA, M. R. da. Assessing digital transformation acceptance in public organizations' marketing. **Sustainability**, Basel, v. 15, n. 5, 4125, 2023. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/5/4125>. Acesso em: 3 jul. 2025.

TAGOE, H.; ZHANG, M. Social media's influence on public administration. **International Journal of Social Science and Economics Invention**, [S. l.] v. 10, n. 3, p. 12–26, 2024. Disponível em: <https://ijssei.in/index.php/ijssei/article/view/368>. Acesso em: 20 jun. 2025.

VANZINI, K. V. Marketing digital e comunicação pública governamental: reflexões e apontamentos para uma agenda de pesquisa. In: ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 9., 2022, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: SBAP, 2022. Disponível em: <https://sbap.org.br/ebap/index.php/home/article/view/492>. Acesso em: 1 jun. 2025.

VIEIRA, Jemiffer Karol Rodrigues; SANTOS, Roberta Monique da Silva; PENHA, Pedro Xavier da. Redes sociais na comunicação governo-cidadão: estudo de caso em uma secretaria de saúde de uma cidade do estado do Amazonas. **Contribuciones a las Ciencias Sociales**, [S. l.], v. 16, n. 7, p. 6386–6406, 2023. Disponível em: <https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/916>. Acesso em: 22 mai. 2025.

ZENHA, Luciana. Redes sociais online: o que são as redes sociais e como se organizam? **Caderno de Educação**, Belo Horizonte, n. 49, v. 1, 19-42, 2018. Disponível em: <https://revista.uemg.br/cadernodeeducacao/article/view/2809/1541>. Acesso em: 25 jun. 2025.

Conflito de Interesses: os autores declaram não existirem conflitos de interesse.

Financiamento: não se aplica.

Contribuições dos Autores:

Marcelo Aparecido Rossati: Conceituação; Investigação; Metodologia; Redação – Rascunho Original; Redação – Revisão e Edição.

Rafael Henrique Milhorim: Conceituação; Investigação; Metodologia; Redação – Rascunho Original; Redação – Revisão e Edição.

Daniela de Castro Melo: Conceituação; Supervisão; Metodologia; Redação – Rascunho Original; Redação – Revisão e Edição.

Ariane Fernandes da Conceição: Conceituação; Supervisão; Metodologia; Redação – Rascunho Original; Redação – Revisão e Edição.