

Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade em Diferentes Setores

**SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL EM
PORTAIS MUNICIPAIS NO RIO GRANDE DO SUL**

**INFORMATION SOCIETY: SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY
IN PUBLIC ADMINISTRATION WEBSITES IN RIO GRANDE DO SUL**

Andrieli Diniz Vizzoto, Thanize Ferreira de Castro, Laiz Dotto Carvalho,

RESUMO

De acordo com Elkington (1990), cedo ou tarde o capitalismo teria que cruzar com o ambientalismo, indo para um caminho de desenvolvimento sustentável, criando novas oportunidades para as organizações. Porém as organizações públicas têm como obrigação realizar e divulgar atividades que visem fomentar a sustentabilidade nas comunidades. Diante disso, esta pesquisa buscou entender, por meio da análise portais de governos municipais das 10 maiores cidades do Rio Grande do Sul, quais as informações sobre sustentabilidade e meio ambiente que tem sido passadas ao público pela Administração Pública através dos websites. Por meio da metodologia escolhida, três pontos principais serão analisados: a facilidade de acesso às informações, conferir o enfoque destas ações, e ainda aferir se os websites divulgam relatórios sócio-ambientais, normas, políticas e princípios ambientais. Percebe-se que na área de projetos há uma lacuna grande de informações sobre o funcionamento dos projetos, nos websites faltam detalhes. A maioria opta por projetos externos próprios, não atentando para a possibilidade de realizar parcerias e apoios com outros projetos de outras instituições.

Palavras-chave: sustentabilidade, portais públicos, sistemas de informação.

ABSTRACT

According to Elkington (1990), sooner or later the capitalismo would have to cross the way of environmentalism, heading forward to sustainable development, creating new opportunities to organizations. Public organizations has the obligation to conduct and disseminate activities ti increase the sustainability inside their communities. Facing this fact, this research has aimed to understand, through analyzing the 10 largest cities' websites in the state of Rio Grande do Sul, based on the information about sustainability and environment they are publishing to the public. The methodology has three main analysis points: how much easy is to access the information; which is the focus of the events and projects; and check if the websites disclose social and environmental reports, policies and environmental principles. Most of the public administration websites are outdated or have lack of information. And they usually choose external projects without partners to help them, disregarding the possibility of working with the support of other institutions.

Keywords: sustainability, public websites, information system.

1. Introdução

O atual cenário das organizações está repleto de modificações em diversos âmbitos, influenciando as decisões estratégicas, ações e planejamentos, metas e também no modo de cada trabalhador colocar estes em prática e de estudar novas possibilidades. Porém mesmo com essas transformações ocorrendo em grande velocidade, muitos problemas continuam surgindo como resultado ou empecilho. E as melhores formas de trabalhar e resolver esses problemas são os temas emergentes que chamam uma discussão acadêmica e estudos específicos.

O mundo e cada vez mais influenciado por questões relacionadas ao meio ambiente como: emissão de gases, acesso à água potável, preservação, lixo, etc. De acordo com Elkington (1990), cedo ou tarde o capitalismo teria que cruzar com o ambientalismo, indo para um caminho de desenvolvimento sustentável, criando novas oportunidades para as organizações.

Porém as organizações públicas, não só como diferencial competitivo, tem como obrigação realizar atividades que visem fomentar a sustentabilidade nas comunidades. E mais do que apenas oferecer condições para estas acontecerem, elas precisam divulgar suas ações, passando a informação para a sociedade, para a comunidade.

A comunicação com os diversos públicos pode ocorrer de diversas formas, mais especialmente com as novas tecnologias que vem surgindo e proporcionando maior interatividade e dinâmica. Com o artifício da internet, o consumidor tem acesso 24 horas a informações, produtos e mesmo à própria organização. A evolução da tecnologia de informação além de proporcionar novas ferramentas aos consumidores também é uma oportunidade para as organizações inovarem e trazerem informações para seu público de forma mais completa e rápida (Castells, 1999).

Os portais governamentais são recursos tecnológicos simples e baratos para administradores de municípios promoverem a democracia em sua gestão, facilitando o repasse das informações públicas (Amaral e Pinho, 2008). A facilidade com que estes portais comunicam ao público as atividades governamentais, sua acessibilidade, atualização constante, entre outros, são formas de analisar se a informação eletrônica está sendo realmente uma fonte de comunicação eficaz para a democracia.

Este artigo objetiva analisar de que forma portais de governos municipais no Rio Grande do Sul divulgam suas ações de Responsabilidade Sócio-ambiental através de seus websites. Através da metodologia escolhida, três pontos principais serão analisados: a facilidade de acesso às informações, quantas entradas são necessárias até o alcance dos relatórios e informações sobre atividades de responsabilidade sócio-ambiental; conferir o enfoque destas ações, quais projetos são do município, de parceria com instituições e de apoio ou patrocínio; e ainda aferir se os websites divulgam relatórios sócio-ambientais, normas, políticas e princípios ambientais.

O objeto de pesquisa é uma construção intelectual, repleta da subjetividade do próprio pesquisador, conforme definiu Fonseca (2000). Essa construção é feita pelo próprio pesquisador, dentro dos temas de interesse deste. Todo trabalho que busca a cientificidade tem como problema central o recorte de uma realidade, um fragmento escolhido pelo pesquisador.

Nas organizações o estilo de ações que afetam o meio ambiente, que tratam de sustentabilidade, além de trazerem um grande planejamento, requerem interação entre organização e sociedade civil. Isto implica o cidadão ser incluído como sujeito ativo e consciente das atividades, resultados, seus direitos e deveres (Morosini, 1998).

2. Sociedade da informação

Informação vem como tema importante em todos os setores da vida humana, é constituída de dados organizados e comunicados. De acordo com Castells (1999), a informação é elemento fundamental para criar conhecimentos e atender às necessidades individuais e organizacionais. Já o conhecimento, é um conjunto organizado de fatos e idéias, julgados e ponderados, transmitidos a outros por algum meio de comunicação.

A informação proporciona à sociedade a capacidade de desenvolvimento, uma vez que torna possível a geração e aplicação do conhecimento em sociedade. A informação concorre para o exercício da cidadania, à medida que possibilita ao indivíduo a compreensão das mudanças tecnológicas e sociais e oferece os meios de ação individual e coletiva (Silva, Correia e Lima, 2010).

Martínez (2004) diz que não podemos deixar de lado que para transformar informação em conhecimento é preciso conhecimento lógico, raciocínio, tarefas complexas que exigem educação de qualidade.

Os governos tem programas federais e locais para divulgar e capacitar as comunidades como atuantes no ciberespaço – de acordo com Lévy (1999) o espaço de comunicação aberto conectado mundialmente pelos computadores e suas memórias. Estes programas são conhecidos como programas de inclusão digital. Sendo que a tecnologia é parte integrante de processos de pesquisa e produção de conhecimento, integrar as comunidades nas redes é fator importante para prover condições de desenvolvimento.

A inclusão digital que vem sendo praticada hoje, principalmente pelo governo do país, aborda muitas vezes apenas a necessidade de fazer com que o cidadão aprenda a usar as tecnologias de informação e comunicação, com o objetivo de inseri-lo no mundo do trabalho. E com esse objetivo, são realizados cursos que não garantem a construção do conhecimento com apropriação crítica da tecnologia que provoque mudança comportamental no indivíduo e no grupo social. O Estado pode ser a principal força de inovação tecnológica, mas também pode afastar o desenvolvimento.

A tecnologia deve influenciar a formação educacional das pessoas e prepara-las para o mercado. Ou seja, a política surge como cerne nas mudanças sociais, pois quanto maior o poder da participação popular, maior será o equilíbrio das forças entre as elites e as comunidades (Abreu, 2009).

3. Responsabilidade Sócio-Ambiental

É esperado hoje que as empresas tenham um desempenho não apenas financeira, mas em direitos humanos, ética, políticas de meio ambiente, desenvolvimento social, governança e outras (Saraiva et al, 2007). Essas ações só fazem sentido quando comunicadas de forma correta ao público.

A bandeira da sustentabilidade começou a ser agitada em 1987, quando a expressão desenvolvimento sustentável foi divulgada pelo chamado Relatório Brundtland, encomendado pela ONU. Neste temos a seguinte definição: satisfação das necessidades do presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações satisfazerem suas próprias necessidades (Almeida, 2007).

Dentro das empresas, o termo marketing verde vem abarcando uma série de ações e atividades, segundo Guimarães (2006), desde a modificação de produtos, mudanças na produção e embalagens e adequação das propagandas.

O World Business Council for Sustainability Development (Conselho Mundial de Negócios para Desenvolvimento Sustentável) define Responsabilidade Corporativa Social como comprometimento com desenvolvimento econômico sustentável, com os funcionários, famílias, comunidade e sociedade para melhorar a qualidade de vida (Saraiva, 2007). As áreas

de concentração destas ações são conhecidas como Tripple Bottom Line (TBL): econômico, social e meio ambiente.

O conceito de TBL foi proposto por Elkington em 1999, referindo-se basicamente à prosperidade econômica, qualidade no meio ambiente e progresso ambiental, uma visão de negócios que visa o lucro sem deixar de lado as ações sociais e ambientais (Lins & Wajnberg, 2007). Em português, é conhecido como Tripé da Sustentabilidade, de acordo com Crane & Matten (2004) temos que: a perspectiva ambiental é determinada pela administração de recursos físicos, conservados para o futuro bem como o impacto da utilização de recursos não-renováveis; a perspectiva econômica inclui também as atitudes e o impacto destas no sistema financeiro da instituição; e a perspectiva social inclui um desenvolvimento justo para todos.

Em Pearce (1992) o desenvolvimento sustentável é aquele submetido a uma série de restrições, onde a extração dos recursos naturais não é mais alto que a taxa de regeneração destes recursos. Porém, neste conceito, temos o problema de termos vários recursos não renováveis, não podendo cair na teia de imaginar que todos os recursos podem ser usados em uma taxa calculada para que eles tenham tempo de se regenerar. Justamente a sustentabilidade é pensar em como usar de forma inteligente, sem extinguir ou colocar o planeta em que vivemos em risco – portanto, a nossa vida como seres humanos também.

Mais do que realizar as ações, é preciso que estas sejam divulgadas de forma correta, chegando até os consumidores. A transparência das empresas na sua conduta é um importante indicador para seu desenvolvimento sustentável. Tanto que o Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bovespa, assim como o Dow Jones Sustainability Index, utiliza a divulgação das informações socioambientais como quesitos de ingresso no índice.

Assim, a escolha de análise de sites como fonte de informação, ocorre pelo fato de a internet ser uma ferramenta muito utilizada nas estratégias de marketing das organizações (Guimarães, 2006).

4. Organizações públicas e ciberespaço

A descentralização do estado brasileiro na Constituição de 1998 fez com que os governos locais tivessem uma importância maior nas comunidades. Os municípios tem se caracterizado pela busca de inovações e procedimentos cada vez mais democráticos e abertos ao público.

A internet ainda está se popularizando como meio de comunicação, mas tem um grande potencial para operacionalizar a transparência de informações do Estado, bem como comunicar quais atividades que são de interesse do público (Amaral e Pinho, 2008). Assim com o fortalecimento dos governos locais, ocorrem cada vez mais ações objetivando o melhor uso de recursos públicos, surgindo atividades de interesse local, das comunidades.

Para o melhor aproveitamento destas atividades, é de suma importância que os governos repassem as informações para as comunidades. Neste trabalho, vamos focar nas ações de Responsabilidade Sócio-ambiental.

Para o melhor uso da internet como ferramenta de democracia, os portais governamentais são essenciais. Um portal governamental é um documento em hipertexto disponibilizado na web, criando canais de comunicação entre governantes e governados, podendo ajudar na regeneração dos espaços públicos, prestar serviços de mais qualidade, divulgar informações e na transparência da gestão (Lemos, 2006).

Assim sendo, o problema desta pesquisa é: de que forma as Organizações Públicas divulgam ações de Responsabilidade Sócio-ambiental através de seus websites?

O objetivo será analisar os websites das Prefeituras municipais das dez maiores cidades no Rio Grande do Sul, buscando informações sobre Responsabilidade Sócio-

Ambiental, como as ações realizadas, resultados divulgados, relatórios, acessibilidade, periodicidade de atualização (de acordo com Censo 2010, IBGE).

5. Metodologia

Esta pesquisa buscou entender quais as informações sobre sustentabilidade e meio ambiente tem sido passadas ao público pela Administração Pública através dos websites das 10 maiores cidades gaúchas, de acordo com o Censo 2010. Este estudo caracteriza-se por ser uma pesquisa descritiva, tendo como objetivo descrever as características de um determinado fenômeno (GIL, 2006). Assim, o objetivo principal é descrever os fatos e fenômenos da realidade estudada, estabelecendo relações entre as descobertas. A pesquisa descritiva é então utilizada para conhecer e interpretar uma realidade sem interferir nesta ou modifica-la de qualquer maneira (GIL, 2006).

Ainda esta pesquisa caracteriza-se por ser quantitativa, onde predomina uma abordagem com uma estrutura pré-determinada, tendo uma coleta de dados homogênea de todos os respondentes, dando confiabilidade aos resultados (RICHARDSON, 1989).

Os dados foram coletados nos websites das prefeituras municipais nas dez maiores cidades do Rio Grande do Sul em população, de acordo com o Censo 2010, durante o mês de Maio de 2012.

Para este trabalho, foi adaptada a metodologia de dois autores: (A) Simuladores em sites da world wide web: o caso dos 20 maiores bancos no Brasil; Mírian Oliveira, Edimara M. Luciano, Maurício G. Testa e Henrique M. R. de Freitas (2001); e (B) Marketing Verde nos sites das maiores empresas do país: um estudo com fundamento na ‘legitimidade’ e ‘isomorfismo’; Carolina Fabris (2008).

Fabris (2008) avalia: em relação aos produtos, foi verificado se as empresas divulgam algum, dentro da sua atuação, que sejam compatíveis com o meio ambiente. Em relação à trajetória do fabricante foram avaliados outros quesitos como as ações internas em relação ao meio ambiente que a empresa divulga e tipos de projetos e ações externas que a empresa desenvolve ou está envolvida. Neste último quesito – que será adicionado a metodologia para esta pesquisa – a classificação foi dividida da seguinte maneira: (a) projetos externos ligados ao meio ambiente que as próprias organizações realizam e divulgam, (b) apoio e patrocínio de projetos ligados ao meio ambiente que o website anuncia, (c) parceria com outros, ONGs ou Instituições de ensino na realização de projetos relacionados ao meio ambiente. De maneira complementar foi verificada a existência de relatórios, normas, prêmios, ISOs, entre outros (d).

Freitas et. al. (2001) avaliam em websites algumas características aqui adaptadas para o trabalho, utilizando o recorte apenas de avaliação geral dos aspectos dos websites:

Aspectos verificados nos webites

ASPECTO

OBJETIVO

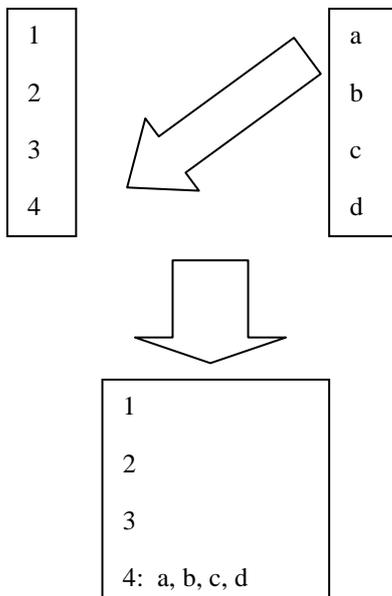
- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| • Nome da organização | |
| • Endereço do site | - Caracterizar a amostra |
| • Data das visitas (dd/mm/aaaa) | |

- Mapa do site (existe: sim ou não)
- Ferramenta de busca no site (existe: sim ou não) - Verificar a facilidade de localização da informação
- Cliques (número de cliques até chegar às informações)
- Formas de interação (e-mail, formulário, etc.) - Identificar meios de interação adotados
- Tipos de documentos (relatórios, cases, marketing verde, etc.) - Identificar os resultados
- Periodicidade atualizações;
- Quantidade de eventos divulgados.

Desenho metodologia:

Metodologia A

Metodologia B



6. Análise de dados

Quadro 1: informações websites - Sustentabilidade

| | Mapa site | Ferramenta busca | N.º cliques | Formas interação | Tipos documentos |
|----------------------|-----------|------------------|---|--|--|
| Porto Alegre | não | Sim | 2 | fale conosco, endereço, telefone | agenda ambiental, cartilha arborização, legislação, diagnóstico ambiental, licenciamento |
| Caxias do Sul | não | Sim | 1 | fale conosco, endereço, telefone | relatórios, legislação*, formulários, termos, requerimentos |
| Pelotas | não | Não | 1 | e-mail, endereço, telefone, redes sociais | atas conselho meio ambiente, relatório anual de qualidade ambiental, licenciamento |
| Canoas | Sim | Sim | 1** | formulário contato, e-mail, telefone | guia de coleta seletiva, manual do usuário |
| Santa Maria | não | Não | 1 | formulário de contato, telefone, e-mail, redes sociais | relatório de conferência municipal, regimento interno de resíduos sólidos e hídricos, documentos programa adote uma árvore |
| Gravataí | Sim | Sim | 1 | telefone, e-mail | regimento interno do fórum da Agenda 21 local, código municipal do meio ambiente, demonstrativo de gastos |
| Viamão | não | Sim | não há área específica para meio ambiente | fala cidadão, redes sociais | não há documentos |
| Novo Hamburgo | Sim | Sim | 2 | telefone | não há documentos |
| São Leopoldo | Sim | Sim | 1 | telefone, formulário, e-mail | programa de arborização, cartas temáticas do relatório ambiental, relatório de resíduos sólidos |
| Rio Grande | não | Não | 2 | telefone, e-mail, formulário | plano ambiental, conservação dos rios e arroios, plano de manejo, roteiro de coleta seletiva |

* Há o link para a parte de legislação, porém não foram encontrados documentos neste.

** 1 clique para a Secretaria do Meio Ambiente, porém 2 cliques para o Portal do Meio Ambiente.

Nesta primeira parte dos dados coletados, pode-se perceber que a maioria dos sites não tem ferramentas de mapa do site, não obstante quase todos apresentam a ferramenta de busca, que é bastante útil para encontrar as informações que não estão facilmente visíveis. Apenas uma das prefeituras não possui uma área no website dedicada exclusivamente para assuntos de sustentabilidade e meio ambiente, o que indica a preocupação da Administração Pública em trabalhar o tema que é bastante atual. Alguns apresentam como opção de contato as redes sociais, talvez na busca de expandir as informações e de ter mais contato com o público jovem que utiliza as redes sociais mais frequentemente. E os documentos em geral são relatórios sobre o meio ambiente, informativos sobre as leis e sobre a coleta seletiva de lixo urbano.

Quadro 2: informações projetos e eventos Sustentabilidade e Meio Ambiente.

| | Atualizações | Eventos | Projetos externos | Apoios e patrocínio | Parcerias | Relatórios, normas, prêmios, ISO... |
|----------------------|-------------------|---------|-------------------|---------------------|----------------------|--|
| Porto Alegre | quase diariamente | 12 | 9 | 0 | 0 | não há |
| Caxias do Sul | Semanalmente | 5 | 4 | 0 | 1 (grupo escoteiros) | relatórios conferências |
| Pelotas | não há informação | 3 | 3 | 0 | 0 | relatório anual de qualidade ambiental (desatualizado) |
| Canoas | Semanalmente | 0 | 0 | 0 | 0 | não há |
| Santa Maria | Semanalmente | 3 | 3 | 0 | 0 | não há |
| Gravataí | 2 a 3x por semana | 2 | 2 | 0 | 6* | não há |
| Viamão | 2 a 3x por mês | 2 | 1 | 0 | 0 | não há |
| Novo Hamburgo | não há informação | 2 | 0 | 0 | 0 | não há |
| São Leopoldo | não há informação | 2 | 9 | 0 | 0 | não há |
| Rio Grande | não há informação | 0 | 1 | 0 | 0 | não há |

* Parcerias antigas para um projeto que ocorreu em 2007, não houve atualização se continuam válidas para outros projetos.

Após a primeira avaliação sobre a facilidade dos websites e os documentos que estão à disposição da população, no quadro 2 pode-se perceber que ainda existem poucos projetos e eventos ligados com o Meio Ambiente, ou que há pouco informação por parte da Administração Pública, não ofertando as notícias para o público. Nenhum das prefeituras disponibiliza informações sobre prêmios ou normas relacionados ao meio ambiente, e muitas não atualizam os websites com frequência, fazendo com que o público não se preocupe em visitar o website, pois não há novas informações. E as atualizações em alguns websites parecem ser bastante escassas, enquanto outros tem uma periodicidade razoável. E não há uma regra, muitos atualizam tendo poucos projetos ou eventos e outras Administrações Públicas atualizam pouco mesmo tendo uma relativa quantia de eventos e projetos que poderiam gerar informações para o público.

A cidade de Porto Alegre apresenta um grande número de eventos divulgados com relação ao Meio Ambiente, para desenvolvimento de energias renováveis, conservação da fauna, gestão de resíduos, arborização urbana, proteção de animais, educação ambiental e outros. Já em Caxias do Sul os eventos eram voltados também para educação ambiental, lixo urbano e escoteiros. No website a prefeitura de Pelotas informava que os eventos ambientais eram relacionados com a Agenda 21, ecocamping e coleta seletiva. Em Santa Maria havia informações sobre a adoção de árvores urbanas, a reciclagem e a possibilidade de adotar uma praça da cidade. Após encontra-se os eventos de semana do meio ambiente e revitalização do Rio dos Sinos no website de São Leopoldo. E por fim as demais cidades não apresentavam detalhes sobre os eventos ou não estavam claros seus propósitos ou ainda eram eventos sem atualização há alguns anos. A maioria dos eventos ainda é ligada com reciclagem do lixo urbano ou pequenos eventos gerais sobre o Meio Ambiente, para divulgação e conscientização da população sobre os projetos municipais.

Percebe-se que na área de projetos há uma lacuna grande de informações sobre o funcionamento dos projetos, nos websites faltam detalhes. A maioria opta por projetos

externos próprios, não atentando para a possibilidade de realizar parcerias e apoios com outros projetos de outras instituições. Este fato é particularmente interessante ao perceber que as maiores cidades em população do Rio Grande do Sul, utilizadas para esta pesquisa, são sedes de grandes universidades, polos de educação que poderiam aproveitar inúmeras parcerias e inovações na área de Sustentabilidade, porém isto não parece ocorrer.

7. Referências

ABREU, Júlio Cesar Andrade. **A Democracia Digital e a Sociedade da Informação Sob Enfoque Gramsciano**. II ENADI, Recife, PE, 2009.

ALMEIDA, Fernando. **Os Desafios da Sustentabilidade: Uma Ruptura Urgente**. 2. ed. São Paulo: Campus, 2007.

AMARAL, Marcelo Santos; PINHO, José Antonio Gomes. **Sociedade da Informação e Democracia: Procurando a Accountability em Portais Municipais da Bahia**. XXXII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro/ RJ, 2008.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

ELKINGTON, J.; HAILES, J.; MAKOWER, J. **The Green Consumer**. New York: Penguin, 1990.

FABRIS, Ana Carolina. **Marketing Verde nos sites das maiores empresas do país: um estudo com fundamento na 'legitimidade' e 'isomorfismo'**. III Encontro Marketing Anpad, Curitiba, Paraná. 2008.

FONSECA, C. **Família, fofoca e honra: a etnografia de violência e relações de gênero em grupos populares**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2000.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

GUIMARÃES, A. **Marketing verde e a propaganda ecológica: uma análise da estrutura da comunicação em anúncios impressos**. Tese (Doutorado em Administração) Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2006.

LEMOS, A. e COSTA, L. F. 2005. **Um modelo de inclusão digital: o caso da cidade de Salvador**. *Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación* vol.8, 2005.

LÉVY, P. 1999. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

LINS, Clarissa; WAJNBERG, Daniel. **Sustentabilidade Corporativa no Setor Financeiro Brasileiro**. Rio de Janeiro: Fundação Brasileira Para o Desenvolvimento Sustentável, 2007. Disponível em <http://www.fbds.org.br/IMG/pdf/doc-243.pdf>. Acesso em 10/10/2010.

MARTÍNEZ, J. 2004. **Novas tecnologias e o desafio da educação.** Em TEDESCO, J. C. *Educação e novas tecnologias: esperança ou incerteza?*. São Paulo; Brasília: Cortez; UNESCO, 2004.

MOROSINI, Marília Costa (org.) **Mercosul: políticas e ações universitárias.** Campinas, SP. Autores associados; Porto Alegre, RS: Editora da Universidade, 1998.

OLIVEIRA, Mirian; Edimara M. Luciano; Maurício G. Testa e Henrique M. R. de Freitas. **Simuladores em sites da world wide web: o caso dos 20 maiores bancos no Brasil.** Enanpad 2001.

PEARCE, David. **Beyond the limits.** Post Mills. Chelsea Green Club. Co. 1992.

RICHARDSON, R.J.. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 1989.

SARAIVA, Paulo Peneda; SERRASQUEIRO, Zélia Maria Silva. **Corporate Sustainability in the Portuguese Financial Institutions.** Social Responsibility Journal. Volume 3 Number 2, 2007.

SILVA, Alzira Karla Araújo da; CORREIA, Anna Elizabeth Galvão Coutinho; LIMA, Izabel França de. **O conhecimento e as tecnologias na sociedade da informação.** *Revista Interamericana de Bibliotecología.* Ene.-Jun. 2010, vol. 33, no. 1.