



A COMUNICAÇÃO PÚBLICA COM A IMPLANTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO REGIONAL

Reuber da Cunha Luciano ¹
Juliene Rezende Cunha ²
Mônica Franchi Carniello ³
Claudinei de Sousa Fernandes⁴

RESUMO: As Tecnologias da Informação e Comunicação provocou profundas transformações no processo de comunicação entre as pessoas e governos em escala global. Assim, buscando consolidar o Estado Democrático Brasileiro, o Brasil instrumentalizou os três poderes da União, Estados, Municípios e o Distrito Federal no que se refere à gestão pública transparente, por meio da Lei de Acesso à Informação. Neste contexto, este artigo tem como objetivo principal analisar a aplicabilidade dos recursos midiáticos na comunicação pública para com os seus municípios. Para isso, será utilizada uma pesquisa de caráter exploratório/descritivo, de abordagem qualitativa, com coleta de dados bibliográfica, documental e com consultas de documentos em sites oficiais governamentais. Como fator de desenvolvimento regional e democrático, a comunicação pública transparente será analisada especificamente com as resoluções propostas pela Lei de Acesso à Informação, por meio da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação.

Palavras-chave: Recursos Midiáticos. Comunicação Pública. Desenvolvimento Regional.

Eixo Temático: IV Ciências Sociais Aplicadas

INTRODUÇÃO

A revolução tecnológica nas áreas de telecomunicações, que veio a tomar forma na década de 1970, e posteriormente difundir-se por todo o planeta por meio das redes digitais sustentadas pela microeletrônica, fez com o processo de comunicação sofresse profundas transformações.

De acordo com Kaplan e Norton (1997) no começo da década de 1990 perceberam que os ativos baseados no conhecimento (intangíveis), sobretudo os colaboradores e a tecnologia

¹ Professor do Curso de Sistemas de Informação do Centro Universitário de Mineiros - UNIFIMES; Mestre em Planejamento e Desenvolvimento Regional (UNITAU-SP); reuber@fimes.edu.br.

² Professora do Curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário de Mineiros - UNIFIMES; Mestra em Planejamento e Desenvolvimento Regional (UNITAU-SP); reuber@fimes.edu.br.

³ Professora do Mestrado em Planejamento e Desenvolvimento Regional da Universidade de Taubaté - UNITAU - SP; Doutora em Comunicação e Semiótica (PUC-SP); correio eletrônico.

⁴ Professor do Curso de Sistemas de Informação do Centro Universitário de Mineiros - UNIFIMES; Mestrando em Planejamento e Desenvolvimento Regional pela Universidade de Taubaté - UNITAU; claudinei@fimes.edu.br.

da informação tornavam-se cada vez mais importantes para o sucesso competitivo das organizações e, neste contexto, surge a TI - Tecnologia da Informação.

Todo esse avanço tecnológico tem a sua consolidação na primeira década do século XXI, quando se tornam acessíveis à população, haja vista a telecomunicação móvel e a capacidade da informática, como instrumentos utilizados para descentralizar e difundir o poder da informação, concretizando a multimídia e aumentando a comunicação interativa

Desta forma, as crises e o valor da informação fazem com que a gestão de TI seja uma peça chave nesta evolução, sendo atribuído a ela o desafio de aperfeiçoar processos e serviços oferecidos, visando economia de tempo e consequentemente de recursos financeiros para as organizações. De acordo com esse viés, fica claro que a TI é parte integrante e fundamental para as transformações que ocorrem diariamente dentro das organizações do novo cenário, altamente globalizado e competitivo, que estão inseridas.

Neste espaço, as informações transitam de um ponto a outro em questões de segundo em uma rede digital mundial – a internet, a qual afeta de forma direta a comunicação entre as pessoas, a educação e a política. Aliado a estes processos, tem-se o crescimento da população a nível mundial, que gera uma alta complexidade das relações sociais e que se traduzem em demandas por mais serviços públicos com demandas quantitativas e qualitativas.

Assim, com a difusão dos recursos tecnológicos em escala global, a popularização da internet, a comunicação *wireless* e a portabilidade das tecnologias *mobile* a forma de comunicação entre as pessoas sofreram várias transformações e, consequentemente, modificaram comportamentos, tanto local quanto globalmente. Isso, faz com que emissores e receptores fiquem conectados em um ambiente hipertextual, onde há uma interligação de vários dispositivos midiáticos.

Para Sen (2000), uma das premissas para o desenvolvimento se dá por meio do acesso à informação. Assim, a gestão pública brasileira tem a responsabilidade em disponibilizar informações para a sociedade e, como meio facilitador deste processo, faz-se uso dos recursos oferecidos pelas Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC's.

Em termos de sociedade contemporânea, Frey (2003) corrobora que:

Na sociedade contemporânea, a opção comunitária está confrontada com dois desafios principais, ambos em aparente conflito: em primeiro lugar, trata-se de aprender com a elite empresarial no que diz respeito à sua estratégia de organizar-se em redes e aumentar, desse modo, a capacidade para a ação coletiva e a cooperação por meio da promoção de confiança e reciprocidade entre os membros das redes; em segundo lugar, trata-se de evitar as tendências de exclusão – muito comuns nas redes empresariais – e garantir procedimentos democráticos e práticas coletivas baseadas em deliberações públicas e interativas, de modo que condições para a promoção do

bem comum possam ser efetivamente melhoradas. No contexto de crescentes conflitos sociais e culturais, em uma sociedade cada vez mais complexa e diversificada, e em face de novas e inusitadas potencialidades de criação de redes em função da disseminação dos TICs, os riscos relacionados à segregação, à exclusão e a um possível aumento de conflitos e de intolerância devido à proliferação dessas novas estruturas de rede não devem ser subestimados (FREY, 2003, p. 176).

Na sociedade contemporânea brasileira, com a aprovação da Lei de Acesso a Informação, o gestor público tem que deixar o mais transparente possível a sua gestão. Para atender a esta demanda a comunicação midiática é um forte canal de comunicação do gestor público com os seus munícipes em segmentos como a prestação de serviços, transparência das contas públicas, bem como a atração de turistas e investidores para a cidade. Assim, a comunicação é um processo chave em qualquer organização, seja ela governamental, empresarial ou social.

Conforme Duarte (2012)

Chegamos à era em que a comunicação ocupa todos os espaços e penetra em todos os interstícios da vida, quase como o ar que respiramos. Nas suas múltiplas formas, pictórica, sonora, escrita, digital e analógica, interpessoal e de massa, a comunicação constitui o ambiente em que se forma o ser humano contemporâneo: (DUARTE, 2012, p. xi).

Os recursos midiáticos oriundos da revolução tecnológica estão cada vez mais presentes no nosso dia-a-dia de tal forma que este estudo se fundamenta nesta nova concepção de mundo, ou seja, o acesso a informação se da em segundos. Para isso, basta ter um aparelho eletrônico (computadores, celulares, *smartphones*, *tablet*, etc.) com acesso a internet para ter acesso a essa nova estrutura de comunicação e conseqüentemente acessar as informações em tempo real *full time*.

Assim, este artigo tem como objetivo analisar como os recursos midiáticos podem ser aplicadas à comunicação governamental para disponibilizar informações exigidas pela Lei de Acesso a Informação para os munícipes com o intuito de promover o desenvolvimento regional. Para isso, será utilizada uma pesquisa de caráter exploratório/descritivo, de abordagem qualitativa, com coleta de dados bibliográfica, documental e com consultas de documentos em sites oficiais governamentais.

A sociedade em rede

Para Castells (2000) a sociedade em rede caracteriza-se pela predominância da estrutura organizacional da rede em todos os segmentos da vida social. Sendo que os grupos sociais

adaptam-se cada vez mais as novas condições da sociedade da informação, utilizando os novos segmentos abertos pela globalização bem como o acesso às novas formas de comunicação e acesso à informação que são disponibilizados pelas Tecnologias da Informação e Comunicação. Ainda conforme Castells (2000) “As redes constituem a nova morfologia social de nossas sociedades, e a difusão da lógica de redes modifica de maneira substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura” (CASTELLS, 2000, p. 497).

Wellman (2001) diz que na sociedade em rede,

[..] boundaries are permeable, interactions are with diverse others, connections switch between multiple networks, and hierarchies can be flatter and recursive. The change from groups to networks can be seen at many levels. Trading and political blocs have lost their monolithic character in the world system.⁵ (WELLMAN, 2001, p. 227).

A partir destas concepções de sociedades em rede e mesmo considerando-as como forma antiga da convivência humana as sociedades em rede "tomaram uma nova forma, nos tempos atuais, ao transformarem-se em redes informacionais, revigoradas pela internet" (CASTELLS,2000, p. 1).

Com as transformações tecnológicas e suas relações para com a sociedade e para a economia, para Castells (2000) esse novo paradigma apresenta as seguintes características:

- A informação é sua matéria-prima;
- A alta penetrabilidade das novas tecnológicas;
- Lógica de redes;
- Flexibilidade dos processos; e
- Alto grau de convergência tecnológica

Diante deste novo paradigma, as tecnologias desenvolvem-se cada vez mais e passam a ser partes integrantes da sociedade, seja no individual ou no coletivo, e ainda permitem que as pessoas passem a atuar diretamente sobre as informações, as quais passam a ser parte integrante da sociedade. Com isso, tem-se a flexibilidade dos processos, ou seja, a complexidade pode ser minimizada e reconfigurada a qualquer momento, fazendo com que as diversas áreas do conhecimento tornam-se interligadas.

Assim, percebe-se o quanto é importante os avanços tecnológicos, em especial, a internet por disponibilizar vários tipos de serviços para a sociedade, de tal forma que as

⁵ Fronteiras são permeáveis, interagem com várias outras, conexões alternam entre múltiplas redes, e hierarquias podem ser minimizadas e recursivas. As mudanças de grupos de redes podem ser vistas em vários níveis. Blocos comerciais e políticos perderam suas características monolítico no sistema mundial.

demissões de espaço e tempo sofreram mudanças profundas, alargando as fronteiras para uma dimensão global, ou seja, atualmente as informações são transmitidas *on line*, estabelecendo contatos em tempo real, independentemente da distância espacial onde se encontram os atores envolvidos no processo de comunicação. Todo esse avanço tecnológico é considerado por Castells (2000) como sendo a base para a expansão das redes em toda a estrutura social da sociedade.

Para Frey (2003),

Na sociedade contemporânea, a opção comunitária está confrontada com dois desafios principais, ambos em aparente conflito: em primeiro lugar, trata-se de aprender com a elite empresarial no que diz respeito à sua estratégia de organizar-se em redes e aumentar, desse modo, a capacidade para a ação coletiva e a cooperação por meio da promoção de confiança e reciprocidade entre os membros das redes; em segundo lugar, trata-se de evitar as tendências de exclusão – muito comuns nas redes empresariais – e garantir procedimentos democráticos e práticas coletivas baseadas em deliberações públicas e interativas, de modo que condições para a promoção do bem comum possam ser efetivamente melhoradas. No contexto de crescentes conflitos sociais e culturais, em uma sociedade cada vez mais complexa e diversificada, e em face de novas e inusitadas potencialidades de criação de redes em função da disseminação dos TICs, os riscos relacionados à segregação, à exclusão e a um possível aumento de conflitos e de intolerância devido à proliferação dessas novas estruturas de rede não devem ser subestimados (FREY, 2003, p. 176).

A consolidação da sociedade em rede, com a utilização das TIC's, passa a compor um novo modelo para a gestão Pública. O Estatuto da Cidade (2001) prevê o uso dos recursos oferecidos pelas TIC's como ferramenta estratégica para o alcance de uma gestão participativa. Mas, em contrapartida, Castells (2000) alerta para as relações sociais desiguais, ou seja, pode haver um desequilíbrio na distribuição dos recursos sociais mesmo com tantas inovações tecnológicas.

O acesso à informação

Visto que a sociedade está cada vez mais a utilizar os recursos e serviços oferecidos pelas TIC's, que pode ser claramente notado pelo uso da computação em nuvem, a Web 2.0, a disseminação dos computadores portáteis, percebe-se que as TIC's têm um papel determinante na transformação da sociedade, pois os recursos das novas tecnologias potencializam o acesso e a disponibilização da informação.

A partir da constituição de 1988, o Estatuto da Cidade (2001) estimula a gestão pública participativa. Como isso, passa a ser responsabilidade do poder público municipal estimular a participação da sociedade na gestão pública, que pode ser alcançado por meio da organização

dos sites oficiais destes órgãos, bem como a disponibilização de recursos tecnológicos adequados para a constituição das sociedades em rede e, conseqüentemente, faz com que a sociedade tenha acesso à informação contribuindo assim, de forma sistemática, para o desenvolvimento regional onde está inserida.

Conforme se observa em Rezende *et al.* (2000),

Em tempos de globalização, cidades do mundo inteiro estão desafiadas por profundas mudanças sociais, econômicas e políticas. As transformações recentes requerem novos modelos de gestão inovadores, assim como novos instrumentos, procedimentos e formas de ação, a fim de permitir que os administradores públicos tratem as mudanças de uma sociedade globalizada (REZENDE; FREY; BETINI, 2000, s/d).

Por outro lado, Kotler *et al.* (2009) destaca que a partir das possibilidades tecnológicas juntamente com a utilização do marketing pode-se projetar a imagem do município em uma dimensão global. Mas, a simples utilização das ferramentas disponibilizadas pelas TIC's não são suficientes para garantir a canalização de benefícios para a população.

Sabe-se que no Brasil a implantação das inovações tecnológicas possui uma história marcada pelas desigualdades geradas nos acessos a estes recursos. Estas desigualdades passam a ser minimizadas a partir de marcos regulatórios, como é o caso da Lei de Acesso à Informação e conforme Miranda (2000),

Um dos principais indicadores do desenvolvimento da sociedade da informação é a penetrabilidade das tecnologias de informação na vida diária das pessoas e no funcionamento e transformação da sociedade como um todo. Em âmbito geográfico, a penetrabilidade é medida principalmente pelo número de usuários da Internet em uma determinada população. No caso do Brasil, estima-se que, durante o ano 2000, mais de 6 milhões de brasileiros serão usuários da Internet e que, nos próximos cinco anos, poderemos chegar a 30 milhões. Estas cifras, apesar de muito aquém do total da população brasileira ou das porcentagens de usuários relativas ao total das populações nos países desenvolvidos, constituem indicadores significativos do enorme impacto que a Internet está promovendo na sociedade brasileira. Em termos numéricos, estas cifras projetam o Brasil como um dos grandes mercados nacionais da Internet em nível mundial. (MIRANDA, 2000, p. 80)

A Tabela 1 retrata a proporção de domicílios com acesso à internet no Brasil, no período de 2008 a 2014. Nesta tabela, percebe-se a evolução crescente dos domicílios brasileiros com acesso à internet, saindo de 18% em 2008 para 50% em 2014.

Tabela 1 – Domicílios com acesso à Internet – Brasil (2008-2014)

Proporção de Domicílios com Acesso à Internet						
Percentual sobre o total de domicílios						
2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
18,00%	24,00%	27,00%	36,00%	40,00%	43,00%	50,00

Fonte: Adaptado de Comitê Gestor de Internet no Brasil (2016)

Outras análises apresentadas pelo Comitê Gestor de Internet no Brasil (2016), mostram uma diferença no perfil de usuários ou utilizarem mensagens instantâneas, redes sociais e enviar e receber *e-mail*. De acordo com o órgão, enquanto a participação em redes sociais apresenta maior participação dos usuários entre 16 e 24 anos (89%), o uso de *e-mail* se destaca entre os usuários de 45 a 59 anos (69%).

Ainda, de acordo com a pesquisa realizada por este comitê, a distribuição de usuários por busca de serviços de e-Gov é bastante desigual e, ainda, os usuários apontam que existem dificuldades de acesso a esses serviços. Tudo isso, caracteriza obstáculo a ser superado para que se possa utilizar os recursos e serviços oferecidos pelas TIC's em sua plenitude como meio facilitador para se ter uma gestão pública transparente.

Neste contexto, mesmo com todas as transições percebidas, outras perspectivas são passíveis de análises, pois se sabe, mesmo com toda a tecnologia existente, há ainda no Brasil uma parte considerável da população que não tem acesso a estes recursos e, também, há muitos brasileiros analfabetos e marginalizadas em relação a este ciberespaço, ou seja, não possuem o domínio sobre os recursos tecnológicos que estão disponíveis para a sociedade. Conforme Cunha, Frey, Duarte (2009)

[...] há uma certa ambiguidade da internet em relação a seu efeito democratizante, pois é democratizante em alguns sentidos, e não é em outros. [...] hoje a internet ainda é um meio que depende fundamentalmente da escrita como forma de comunicação. (CUNHA,FREY, DUARTE, 2009, p. 26)

Cunha, Frey, Duarte (2009) relata que

Apesar de ter se tornado prática comum falar em agora no contexto da democracia eletrônica à medida que permite, do ponto de vista tecnológico, uma interação imediata e direta entre os membros da comunidade política, é preciso chamar a atenção de que se trata de um desafio muito mais amplo que consiste em repensar de forma geral as relações e as formas de interação e comunicação ente os cidadãos, as comunidades locais e as autoridades públicas. (CUNHA,FREY, DUARTE, 2009, p. 35)

Mas, com a convergência dos recursos tecnológicos midiáticos para a forma audiovisual e a internet, como parte integrante das TIC's, passam a ser utilizados como um meio interativo na comunicação e também um catalizador de integrações e, conseqüentemente, um elemento inovador na governança e na democratização da informação aos cidadãos.

A comunicação pública com a lei de acesso à informação

Conforme Duarte (2012) O termo Comunicação Pública vem sendo usada com múltiplos significados, dependendo de vários fatores e do contexto em que se aplica.

Com foco neste viés Bourdin destaca que é na escala local que os problemas diários da sociedade podem ser regulados, que neste caso os serviços públicos.

A solidariedade e a sociabilidade podem se desenvolver dentro de redes muito dispersas, mas muitas vezes mais fáceis de criar quando se apoiam na vizinhança. Em fim, o quadro local pode servir para se organizarem grupos muito unidos, ou coalizões para a ação (BOURDIN, 2001, p. 13).

Diante do local, têm-se as constantes transformações tecnológicas e recentemente o Brasil aprovou a Lei nº 12.527/11 que obriga todos os três poderes da União, Distrito Federal, Estados e Municípios, fornecer aos cidadãos cópias de documentos administrativos e informações sobre atos de governo. Esta lei denominada de Lei de Acesso a Informação tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. Neste sentido, Duarte (2012) define a comunicação pública como:

processo de comunicação que se instaura na esfera pública entre o Estado, o governo e a sociedade e que se propõe a ser um espaço privilegiado de negociação entre os interesses das diversas instâncias de poder constitutivas da vida pública no país (DUARTE, 2012, p. 31).

Assim, a sociedade passa a ter uma liberdade para acessar, conhecer e avaliar a gestão e o desempenho dos órgãos e dos agentes públicos e políticos.

Isto significa dizer que, com a implantação da Lei de Acesso a Informação, a sociedade passa a ter a liberdade de acesso à informação. Para Sen (2000) o papel da liberdade se refere ao modo de como os diferentes tipos de direitos e oportunidades passam a contribuir para o desenvolvimento da liberdade humana e, conseqüentemente, para o desenvolvimento regional de uma sociedade. E com relação às liberdades instrumentais Sen (2000) relata sobre a garantia de transparência, referida pela necessária sinceridade que as pessoas devem esperar umas das

outras – “[...] a liberdade de lidar uns com os outros sob garantias de segredo e clareza [...]. Essas garantias têm um claro papel instrumental como inibidoras da corrupção, da irresponsabilidade financeira e de transações ilícitas” (SEN, 2000, p. 56).

Conforme Frey (2012)

O acesso à informação, a documentos administrativos ou políticos e a deliberação de órgãos públicos se torna mais fácil. Novas chances se abrem em relação à expansão das práticas discursivas em função da emergência de novos e complementares caminhos de comunicação entre cidadãos, bem como entre cidadãos e autoridades públicas, ampliando a abrangência do diálogo político. [...] criam-se condições favoráveis para o aumento da responsividade da administração pública frente às demandas dos cidadãos e para a redução da distância entre governantes e governados (CUNHA, FREY, DUARTE, 2009, p. 40)

Cunha, Frey, Duarte (2009) ainda relata que “além da possível transformação da relação estado sociedade, aumentam para os cidadãos as possibilidades de acesso direto a seus representantes.”. (CUNHA, FREY, DUARTE, 2009, p. 40)

As aplicabilidades dos recursos midiáticos, promovidos pelas TIC's, estão contribuindo para ampliar e fortalecer a comunicação governamental com os seus munícipes, o que tende em reduzir as distâncias entre a informação pública com os cidadãos, promovendo relações democráticas. Pois, conforme Cunha, Frey, Duarte (2009) “a entrada de atores na Internet não depende de uma situação preestabelecida, mas apenas de sua ação no presente momento.”. (CUNHA, FREY, DUARTE, 2009, p. 52).

Com isso, qualquer cidadão pode solicitar cópia de documentos ou informações de domínio de órgãos públicos e, também ter acesso a gestão pública por meio do acesso aos sites oficiais governamentais.

Mas, conforme Cunha, Frey, Duarte (2009) faz-se necessárias medidas que visam reduzir a exclusão digital, a transparência no processo de comunicação governamental e uma maior participação da população nos processos de formulação de políticas públicas são fundamentais e necessárias para preparar os municípios e os cidadãos para os novos paradigmas da sociedade da informação e para o aprofundamento da democracia local.

Considerações finais

O processo de redemocratização do Estado brasileiro, alavancado fortemente pela Constituição de 1988 estimulou a sociedade a pressionar a gestão pública à transparência das informações; a evolução tecnológica ocorrida a partir da década de 80, provocou uma

disseminação da tecnologia e, conseqüentemente, da informação; o aumento da conectividade; a portabilidade de dispositivos eletrônicos; a convergências de várias tecnologias; e a Lei de Acesso à Informação, provocou profundas transformações com relação à comunicação pública.

Desta forma, a aplicabilidade dos recursos midiáticos na comunicação governamental, podem se tornar um ambiente pluralista de debates e opiniões por possuir diferentes participantes no processo – cidadãos e instituições governamentais, que podem gerar e formular debates que perpassam a questão local, com a possibilidade de repercussão regional, nacional e internacional.

Com isso, fica claro que as TIC's se bem usadas podem ser um instrumento de apoio à administração pública, pois permite a disponibilização de vários serviços para o cidadão de tal forma que a comunicação governamental passe a ser transparente e, assim, o cidadão passa a ter acesso a todas as informações governamentais e atos de governo, ou seja, as TIC's passam a ser um elemento catalizador de integrações entre governantes e municípios.

Por fim, consta-se que o uso da infraestrutura, recursos e serviços oferecidos pelas TIC's é um meio adequado para que a gestão pública possa disponibilizar informações para a população, que é um aspecto fundamental da gestão participativa e corrobora com o desenvolvimento regional. Mas, o simples uso dos recursos oferecidos pelas TIC's não é uma condição suficiente para a construção de uma gestão pública democrática, trata-se apenas de um meio facilitador neste processo de democratização local, regional e internacional da informação.

REFERÊNCIAS

BOURDIN, Alain. A questão local. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

CASTELLS, Manuel. A era da informação: economia, sociedade e cultura. *In: A Sociedade em rede*. São Paulo : Paz e Terra, 2000. v. 1.

COMITÊ GESTOR DE INTERNET NO BRASIL. Disponível em: <
http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_Domicilios_2014_livro_eletronico.pdf> Acesso em: 12 mai. 2016

CUNHA, M. A. FREY, K. DUARTE, F. (Org.). Governança Local e as Tecnologias de Informação e Comunicação. Curitiba: Champagnat, 2009.

DUARTE, J. (Org.). Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público. São Paulo: Atlas, 2012.

FREY, Klaus. Desenvolvimento sustentável local na sociedade em rede: o potencial das novas tecnologias de informação e comunicação. *Rev. Sociol. Polit.*, Curitiba, n. 21, nov. 2003.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em: <http://ibge.gov.br>. Acesso em: 10 mai. 2016.

KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. *A Estratégia em Ação – Balanced Scorecard*. 24. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

KOTLER, P. et al. *Marketing de Lugares*. São Paulo: Pearson, 2005.

MIRANDA, A.: Sociedade da Informação globalização, identidade cultural e conteúdos. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 29, n. 2, p. 78-88, maio/ago. 2000

REZENDE, D.A; FREY, K. BETINI, R.C. Governança e democracia eletrônica na gestão urbana. *Buscalegis*, s/d. Disponível em: <
<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/viewFile/6009/5578>>
Acesso em: 15 abr. 2016.

SEN, A. *Desenvolvimento como liberdade*. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

WELLMAN, B. 2001. Physical Place and Cyberplace : The Rise of Personalized Networking. *International Journal of Urban and Regional Research*, Oxford, v. 25, n. 2, p. 227-252, June.