



205

GOVERNANÇA E CONFIANÇA DOS CIDADÃOS NOS SERVIÇOS PÚBLICOS: Uma análise da percepção de satisfação e participação dos cidadãos

Mestre/MSc. Renata Alvarenga Peixoto [ORCID iD¹](#), Doutor/Ph.D. Olavo Venturim Caldas [ORCID iD²](#),
Doutor/Ph.D. Arilda Teixeira [ORCID iD¹](#), Mestre/MSc. Dielson Claudio dos Santos [ORCID iD³](#)

¹Fucape Business School, Vitória, ES, Brazil. ²Controladoria Geral da União, Brasília, DF, Brazil. ³Hospital Universitário Cassiano Antônio de Moraes, Vitória, ES, Brazil

Mestre/MSc. Renata Alvarenga Peixoto

[0009-0006-6797-7264](#)

Doutor/Ph.D. Olavo Venturim Caldas

[0000-0001-9188-3061](#)

Doutor/Ph.D. Arilda Teixeira

[0000-0002-7697-0439](#)

Mestre/MSc. Dielson Claudio dos Santos

[0000-0003-4700-7202](#)

Resumo/Abstract

Pesquisas realizadas anteriormente destacaram que práticas de boa governança influenciam na confiança dos cidadãos no governo. O objetivo do presente estudo foi verificar se boas práticas de boa governança, composta por prestação de contas, capacidade de resposta e transparência, promovem a confiança dos cidadãos no governo por meio do papel mediador da participação dos cidadãos e do papel moderador da satisfação do cidadão com os serviços públicos prestados. Fundamentados na literatura, foi elaborado um modelo estrutural e incluídos tais construtos. Posteriormente, foi realizada a pesquisa por meio de um questionário eletrônico junto a 405 cidadãos brasileiros maiores de 16 anos. A análise dos dados foi verificada por meio da Modelagem de Equações Estruturais (Structural Equation Modeling – SEM), com estimação por Mínimos Quadrados Parciais (Partial Least Squares – PLS). Os resultados revelaram evidências de que a formulação de estratégias de políticas públicas alinhadas aos interesses da sociedade que retratem as boas práticas de governança como prestação de contas, capacidade de resposta e transparência, reconstrói a relação de confiança entre cidadãos e governo. Observou-se também, que a participação do cidadão no governo medeia a relação entre práticas de boa governança e confiança dos cidadãos no governo.

Modalidade/Type

Artigo Científico / Scientific Paper

Área Temática/Research Area

Tópicos Especiais de Contabilidade (TEC) / Special Topics in Accounting



GOVERNANÇA E CONFIANÇA DOS CIDADÃOS NOS SERVIÇOS PÚBLICOS:

Uma análise da percepção de satisfação e participação dos cidadãos

RESUMO

Pesquisas realizadas anteriormente destacaram que práticas de boa governança influenciam na confiança dos cidadãos no governo. O objetivo do presente estudo foi verificar se boas práticas de boa governança, composta por prestação de contas, capacidade de resposta e transparência, promovem a confiança dos cidadãos no governo por meio do papel mediador da participação dos cidadãos e do papel moderador da satisfação do cidadão com os serviços públicos prestados. Fundamentados na literatura, foi elaborado um modelo estrutural e incluídos tais construtos. Posteriormente, foi realizada a pesquisa por meio de um questionário eletrônico junto a 405 cidadãos brasileiros maiores de 16 anos. A análise dos dados foi verificada por meio da Modelagem de Equações Estruturais (*Structural Equation Modeling – SEM*), com estimação por Mínimos Quadrados Parciais (*Partial Least Squares – PLS*). Os resultados revelaram evidências de que a formulação de estratégias de políticas públicas alinhadas aos interesses da sociedade que retratem as boas práticas de governança como prestação de contas, capacidade de resposta e transparência, reconstrói a relação de confiança entre cidadãos e governo. Observou-se também, que a participação do cidadão no governo medeia a relação entre práticas de boa governança e confiança dos cidadãos no governo.

Palavras-chave: Boa Governança; Participação dos Cidadãos; Satisfação com Serviços Públicos; Confiança no Governo.

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, os países desenvolvidos e em desenvolvimento se preocupam com a importância do papel dos governos e buscam por melhores práticas de boa governança (Hartanto & Siregar, 2021). No Brasil, melhorar a governança pública é um grande desafio (Tribunal de Contas da União [TCU], 2022). A boa governança possibilita a existência de um fluxo eficaz e rápido de informações, de forma que eventuais problemas e oportunidades possam ser percebidos (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa [IBGC], 2022). A confiança se refere a atitude de uma parte em relação a outra, como resultado da percepção que a primeira tem sobre a última em termos de humanidade, honestidade e habilidade (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995; Grimmelikhuijsen & Knies, 2017).

Em um governo democrático, os representantes políticos devem exaltar as vozes dos cidadãos, tornando-as importantes, ativas (Irvin & Stansbury, 2004) e fundamental no fornecimento de serviços públicos essenciais que atendam os interesses e expectativas dos cidadãos (Zoccatelli et al., 2020; Bekerom, Voet, & Christensen, 2021) e assim, alcançar resultados eficazes no processo de governança (Fung, 2015) e ter impacto significativo na confiança no governo (Chan et al., 2021).

Ao considerar que uma boa governança em relação aos laços de confiança dos cidadãos nos governos é significativa, e que há importância na participação e satisfação dos cidadãos com a prestação de serviços à população, faz-se necessário investigar as seguintes questões: Qual a influência das práticas de boa governança na relação entre as práticas de governança - prestação de contas (PR), capacidade de resposta (CR) e transparência (TR) - e a confiança dos cidadãos no governo, bem como avaliar o papel mediador da participação do cidadão nessa relação e o efeito moderador da satisfação do cidadão com os serviços prestados na relação entre a participação do cidadão no governo e a confiança dos cidadãos nos serviços fornecidos.



Destarte, a justificativa teórica deste estudo se apoia em: (1) investigar a ligação de uma boa governança em relação à confiança dos cidadãos em seus representantes políticos (Porumbescu, 2017); (2) impulsionar estudos que monitoram a atuação do governo, e entender o bem-estar e o crescimento de uma economia (Rothstein & Teorell, 2008); (3) garantir que os representantes políticos exerçam seu papel de forma adequada e honesta em nome do cidadão (Beshi & Kaur, 2019); (4) contribuir na compreensão que a participação do cidadão nas decisões é um componente expressivo para ter um impacto na confiança do governo (Jameel, Asif, & Hussain, 2019); e (5) assegurar que os cidadãos recebam do governo serviços de qualidade que respondam seus interesses e perspectivas (Sibonde & Dassah, 2021).

Ademais, em relação à justificativa prática, há um melhor entendimento sobre os princípios que instigam a confiança do cidadão no governo. Os achados do presente estudo contribuem para que os representantes políticos dos municípios brasileiros contemplem procedimentos importantes que ofereçam aprimoramento na administração pública com o intuito de proporcionar uma sensação de confiança entre cidadãos e governo, e consequentemente, satisfazer o cidadão com serviços públicos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Desde os tempos mais antigos, o termo governança sempre foi um tema fundamental de pesquisa, e basicamente era utilizado para reportar-se às atividades políticas e administrativas (Farazmand, 2017). Keping (2018) conceitua governança como um ato de orientar, controlar e regular as atividades públicas por intermédio da gestão de diferentes relacionamentos e sistemas. Por intermédio da governança, os governos tendem a estarem mais envolvidos com as necessidades dos cidadãos e a tornarem a prestação dos serviços públicos mais eficazes (Hue & Tung-Wen Sun, 2021).

De forma geral, a lógica presente na governança é tornar a gestão mais eficiente e saudável em seus processos e estruturas, de modo a restabelecer a confiança do cidadão no setor público, e que seus interesses sejam ouvidos, para que resulte em uma boa governança (Bidwell & Schweizer, 2020). Em geral, pode-se dizer que todos os governos almejam por uma boa governança (Salminen & Ikola-Norrbacka, 2010). A boa governança é considerada um elemento essencial para o desenvolvimento econômico e bem-estar social, refere-se ao processo da administração pública que maximiza o interesse público e está no cerne das sociedades modernas e saudáveis (Keping, 2018; Kraipornsak, 2020; Abdou, 2021).

2.1. PRÁTICAS DE BOA GOVERNANÇA (PR, CR e TR)

Boa governança discorre também como uma estrutura que conduz as relações socioeconômicas e políticas, além de utilizar inúmeros elementos ou características (Jameel, Asif, & Hussain, 2019). As características pertinentes dos princípios de uma boa governança conseguem variar de acordo com a condição de cada ambiente. No entanto, a transparência, capacidade de resposta e prestação de contas podem ser averiguados em qualquer ambiente (Keping, 2018; Mansoor, 2021; Park & Gil-Garcia, 2022). Schmidhuber, Ingrams e Hilgers (2020) definem transparência como a publicação de dados de um governo, o que permite que os cidadãos acompanhem e ponderem sobre sua performance. Transparência se destaca por permitir que os cidadãos recebam do governo as informações necessárias, a fim de que seus interesses passem a ser considerados perante a uma respectiva tomada de decisão (Park & Gil-Garcia, 2022).

De acordo com Menger e Stein (2017), a capacidade de resposta transcorre quando o governo permite que as vozes dos cidadãos sejam ouvidas e levadas em consideração. Destaca-se então, que para atingir os resultados esperados de acordo com as preferências e expectativas



dos cidadãos, utiliza-se como prática de boa governança a capacidade de resposta (Salminen & Ikola-Norrbacka, 2010; Yousaf, Ihsan, & Ellahi, 2016). Em relação à prestação de contas, é um tema que se tornou importante na literatura sobre governança, ganhou amplo reconhecimento em programas de desenvolvimento local (Overman & Schillemans, 2021). A prestação de contas das informações facultadas pelo governo é uma oportunidade de construir a confiança dos cidadãos nos governos públicos (Yang & Northcott, 2019).

2.2. CONFIANÇA DOS CIDADÃOS NO GOVERNO

Os cidadãos almejam representantes políticos honestos, que atendam às necessidades sociais e forneçam, pelo menos, os serviços públicos básicos com qualidade, como saúde, educação, segurança e assistência social (Arkorful et al., 2021). Já Beshi e Kaur (2019) destacam que a confiança do cidadão no governo funciona como um fator importante no relacionamento que existe entre o cidadão e o governo. Por muitos anos, o tema “confiança do cidadão no governo” tem sido um importante assunto de pesquisa entre os acadêmicos no campo de Ciência Política e Administração Pública (Nyhan, 2000; Yang & Holzer, 2006; Tolbert & Mossberger, 2006; Grimmelikhuijsen & Knies, 2017; Beshi & Kaur, 2019; Hartanto & Siregar, 2021; Mansoor, 2021).

2.3. BOA GOVERNANÇA (PR, CR e TR) E CONFIANÇA DOS CIDADÃOS NO GOVERNO

Salminen e Ikola-Norrbacka (2010) consideram que basicamente todos os governos estão concentrados na busca de uma governança que melhore a confiança dos cidadãos no governo. É impreterível implementar uma boa governança para atingir o ponto máximo de confiança dos cidadãos no governo (Jameel, Asif, & Hussain, 2019), isso porque sua falta resulta na infelicidade do governo em entregar o que os cidadãos esperam (Beeri, Uster, & Vigoda-Gadot, 2019). No Brasil, sobretudo nos últimos anos, escândalos de corrupção, instabilidade econômica e processos judiciais se tornaram rotineiros no meio político, o que levou o país a resultados insatisfatórios de confiança no governo (Edelman Holdings, 2022).

2.3.1. Prestação de contas (PR) e confiança dos cidadãos no governo

Farwell, Shier e Handy (2019) mostraram que a prestação de contas contribui diretamente na relação entre governo e confiança pública. Quando os governos alinham suas políticas com as necessidades dos cidadãos alavanca o nível de confiança deles no governo. Pesquisas realizadas por Wang, Medaglia e Zheng (2018) afirmam que ao fornecer informações e dados de forma justa, os cidadãos confiam mais no governo. Da mesma forma, Yang e Northcott (2019) explicam que a prestação de contas das informações fornecidas pelo governo é uma grande fonte de construção de confiança nos governos locais pelo público em geral. Baseado no contexto acima, espera-se perceber a importância da prestação de contas no processo de construção da confiança dos cidadãos com o governo. Com isso, propõe-se a seguinte hipótese:

H1a: A percepção da prestação de contas tem influência positiva e significativa sobre a confiança dos cidadãos no governo.

2.3.2. Capacidade de resposta (CR) e confiança dos cidadãos no governo

Estudos verificaram que a capacidade de resposta do governo impacta significativamente a confiança do público nos governos locais (Yousaf, Ihsan, & Ellahi, 2016). Goldfinch, Gauld e Herbison (2009) confirmam que para conseguir a confiança em um governo, torna-se imprescindível a percepção dos cidadãos de que o sistema e os responsáveis políticos



são responsivos. Uma vez que, veem a capacidade de resposta como disposição para ouvir a sociedade, além da vontade de encontrar um equilíbrio entre demandas concorrentes ou atitudes em relação aos contatos com os cidadãos (Yang & Pandey, 2007). Desta maneira, com base na literatura e levando em consideração que a capacidade de resposta pode ocasionar um impacto no nível de confiança dos cidadãos no governo, formula-se a seguinte hipótese:

H1b: A percepção da capacidade de resposta tem influência positiva e significativa sobre a confiança dos cidadãos no governo.

2.3.3. Transparência (TR) e confiança dos cidadãos no governo

Transparência é caracterizada pela promoção da justiça social e da possibilidade de acesso a todas as informações e números relativos a um determinado tópico (Farwell, Shier & Handy, 2019). Grimmelikhuijsen et al., (2013) consideram a transparência fundamental na solução da maioria dos problemas de governança democrática, além de promover maiores níveis de confiança no governo. Mansoor, Fatima e Ahmad (2020) consideram fundamental a disponibilidade de informações que permite aos cidadãos uma maior compreensão do funcionamento interno ou do desempenho do governo. Dessa forma, supõe-se que a transparência possibilita ao cidadão uma melhor compreensão das ações e programas do governo, impulsionando o aumento do nível de confiança. Sendo assim, propõe-se a seguinte hipótese:

H1c: A percepção da transparência tem influência positiva e significativa sobre a confiança dos cidadãos no governo.

2.4. PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS NAS DECISÕES DO GOVERNO

Para Roberts (2020), cidadão é um termo de arte na literatura, usado para se referir a um determinado habitante de uma cidade ou país. Os cidadãos podem e precisam desempenhar na sua vida cotidiana um papel importante no processo de decisão de políticas públicas (Bingham, Nabatchi & O'Leary, 2005). Lawton e Macaulay (2013) salientam que alcançar a boa governança e o anseio de aumentar a participação dos cidadãos nas questões públicas causa preocupação ao governo. Farazmand (2017) cita a participação do cidadão como o coração de uma boa governança e nenhum governo pode sobreviver sem a participação do cidadão. Mamokhere, Musitha e Netshidzivhani (2021) consideram a participação cidadã como a pedra angular de uma boa governança.

2.5. BOA GOVERNANÇA (PR, CR E TR) E PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO

De acordo com Bingham, Nabatchi e O'Leary (2005), estudiosos em administração pública e outras disciplinas vem se empenhando em explorar o papel do cidadão na governança. Wong, Liu e Cheng (2011) argumentam que a participação ativa do cidadão nos acontecimentos políticos é um instrumento vital na consolidação da democracia em todas as nações. Lukensmeyer e Brigham (2005) observam que embora uma democracia saudável dependa da participação dos cidadãos, o sistema de governo tem pouco espaço para contribuições dos cidadãos. Dessa mesma forma, Mamokhere (2020) constata a ausência de compreensão quanto à contemplação da participação do cidadão nas instituições governamentais. Assim sendo, diante das lacunas encontradas na literatura sobre a relação das três práticas de boa governança com a participação dos cidadãos no governo, propõe-se as seguintes hipóteses:

H2a: As práticas percebidas de prestação de contas têm influência positiva e significativa sobre a participação dos cidadãos no governo.

H2b: As práticas percebidas de capacidade de resposta têm influência positiva e significativa sobre a participação dos cidadãos no governo.



H2c: As práticas percebidas de transparência têm influência positiva e significativa sobre a participação dos cidadãos no governo.

2.6. PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS E CONFIANÇA DOS CIDADÃOS NO GOVERNO

Sabe-se que o papel da participação dos cidadãos nas tomadas de decisões da administração pública tem grande influência na confiança pública sobre o governo (Lee & Kim, 2014). Inclusive, Lee e Schachter (2019) apresentam que pode existir uma relação entre a participação dos cidadãos e confiança. Vários estudiosos pedem mais estudos sobre a influência percebida da participação dos cidadãos nas tomadas de decisões no contexto de culturas políticas em diferentes países (Beerli, Uster, & Vigoda-Gadot, 2019), tanto no nível organizacional e burocrático quanto no nível político, o que aumenta a confiança dos cidadãos no governo (Vigoda-Gadot & Mizrahi, 2008).

Se o governo se concentrar em satisfazer as expectativas dos cidadãos em relação às possibilidades democráticas das decisões tomadas, provavelmente colherão mais recompensas em termos de confiança dos cidadãos (Schmidhuber, Ingrams & Hilgers, 2020). Huang e Feeney (2016) se apoiam na ideia de que altos níveis de participação dos cidadãos nas tomadas de decisões podem agregar índices maiores de confiança dos cidadãos nas decisões governamentais. Por fim, ao se basear no fato de que a participação dos cidadãos nas tomadas de decisões do governo afeta a confiança dos cidadãos no governo, propõe-se que:

H3: A participação dos cidadãos nas decisões do governo tem influência positiva e significativa sobre a confiança dos cidadãos no governo.

2.7. O PAPEL MEDIADOR DA PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS NO GOVERNO NA RELAÇÃO ENTRE BOA GOVERNANÇA E CONFIANÇA DO CIDADÃO.

Para Bevir (2006), uma democracia consistente requer uma participação atuante dos cidadãos. Conforme Kim e Lee (2012), nos últimos anos, a participação do cidadão na tomada de decisões nas políticas públicas ganhou eminência porque incentiva o diálogo entre o cidadão e o governo, além de aumentar a boa governança. A participação dos cidadãos na elaboração de políticas aumenta a transparência das organizações governamentais, portanto, representa uma importante estratégia para melhorar a confiança pública no Estado (He & Ma, 2020).

Da mesma forma, os achados do estudo conduzido por Arshad e Khurram (2020) sugerem que ao ter acesso aos dados e informações importantes, os cidadãos percebem uma posição mais assertiva e transparente das ações políticas, o que resultará no aumento do nível de confiança dos cidadãos no governo. Além disso, o estudo de Christensen e Læg Reid (2020) encontrou que a obrigação primordial de um governo é responder às demandas e expectativas dos cidadãos. Para Scherer e Wimmer (2014) é importante que os cidadãos participem da arena política, manifestem suas opiniões e necessidades, fiscalizem seus representantes políticos.

É de imensa importância examinar como a percepção pública das práticas de boa governança, leva a uma maior confiança do cidadão no governo, por meio do papel mediador desempenhado pela participação dos cidadãos. Com base na literatura existente, o estudo presente propõe que a participação dos cidadãos desempenha um papel mediador entre as práticas de boa governança e a confiança dos cidadãos no governo. Isto posto, as seguintes hipóteses são propostas:

H4a: A participação dos cidadãos nas decisões do governo medeia a relação entre a percepção de prestação de contas e a confiança dos cidadãos no governo.

H4b: A participação dos cidadãos nas decisões do governo medeia a relação entre a percepção de capacidade de resposta e a confiança dos cidadãos no governo.

H4c: A participação dos cidadãos nas decisões do governo medeia a relação entre a



percepção de transparência e a confiança dos cidadãos no governo.

2.8. O PAPEL MODERADOR DA SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS NA RELAÇÃO ENTRE PARTICIPAÇÃO E CONFIANÇA DO CIDADÃO.

Em um ambiente de competitividade global, a indústria de serviços desempenha uma função expressiva no crescimento da economia de muitos países (Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee, & Naidoo, 2010). Governos testemunharam um amontado de críticas ao setor público ao não fornecer serviços de qualidade exigidos pelos cidadãos (Singh & Slack, 2022). Boyne e Walker (2010) citam o fornecimento de um serviço de qualidade como um fator indiscutivelmente vital que favorece a confiança no governo e sua reputação aos olhos dos cidadãos.

A qualidade do serviço tem se mostrado relevante na transformação dos serviços públicos prestados e um indicador importante para medir a satisfação dos cidadãos com estes serviços (Mokhlis, Aleesa, & Mamat, 2011; Veeramootoo, Nunkoo, & Dwivedi, 2018). Segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2022), os serviços públicos regulares e justos elevam a confiança e criam um ambiente empresarial benéfico. Em relação aos municípios, a gestão pública pode garantir melhoria na qualidade dos serviços quando oferece serviços que os cidadãos realmente desejam (Vigoda, 2000).

Pesquisadores estudaram que ao estimular a prestação de serviços públicos de qualidade, os cidadãos fortalecem a relação de confiança com o governo (Beeri, Uster, & Vigoda-Gadot, 2019). Além disso, Park e Blenkinsopp (2011) mostraram que para medir a confiança no governo ou os serviços públicos, normalmente, apoia-se que haverá a confiança dos cidadãos quando o serviço prestado for avaliado pelos cidadãos como eficiente, justo e honesto.

Destaca-se que a satisfação com esses serviços não é apenas uma perspectiva de como eles funcionam bem, mas também um encorajamento ao cidadão a descrever suas expectativas sobre o serviço prestado. Dessa forma, ao levar em consideração o impacto do efeito moderador satisfação dos cidadãos com os serviços prestados na relação entre a participação dos cidadãos e a confiança dos cidadãos no governo, propõe-se a hipótese:

H5: A satisfação dos cidadãos com os serviços públicos prestados modera positivamente a relação entre participação e confiança do cidadão nos serviços públicos prestados.

3. MODELO PROPOSTO

Designado o conjunto de hipóteses, o modelo proposto da pesquisa foi construído (Figura 1) para aferir a ligação entre as boas práticas de governança (Mansoor, 2021) e a confiança do cidadão no governo (Beshi & Kaur, 2019). Além de verificar o efeito mediador da participação do cidadão no governo nesta relação, bem como o efeito moderador da satisfação do cidadão com os serviços prestados na relação entre participação do cidadão no governo e confiança do cidadão nos serviços prestados.

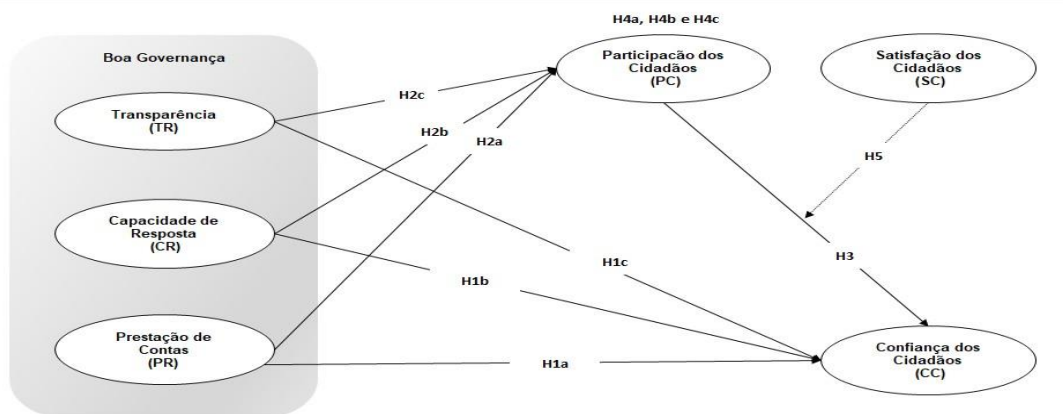


Figura 1. Modelo conceitual proposto.

Fonte: Elaboração própria.

4. METODOLOGIA DE PESQUISA

A pesquisa foi de caráter descritivo, com corte transversal e fonte de dados primários. O campo de estudo escolhido foi a governança das autoridades do setor público e a população alvo foi composta por cidadãos maiores de 16 anos dos diversos municípios brasileiros. Para obter a coleta de dados, foi aplicado um questionário estruturado, autoadministrado, acessível em meio eletrônico e destinado de forma não probabilística. O questionário contava com um breve texto com objetivo da pesquisa. Posteriormente, a fim de certificar que o respondente fazia parte do público-alvo da pesquisa, foi solicitado que o respondente respondesse sim ou não (Você possui mais de 16 anos e mora no Brasil?). Logo após, vieram as 29 questões dos construtos adaptados, utilizando como opção de resposta, a escala de Likert de cinco pontos.

Para verificar o construto transparência foi utilizada a escala de Beshi e Kaur (2019), com 4 perguntas. Prestação de contas, escala de Beshi e Kaur (2019), com 4 perguntas. Capacidade de resposta, escala de Beshi e Kaur (2019), com 5 perguntas. Confiança do cidadão no governo foi medido segundo Grimmelikhuijsen (2012) e Beshi e Kaur (2019), com 8 perguntas. Participação do cidadão no governo, escala de Arkorful et al. (2021), com 4 perguntas. Por fim, foi avaliado o construto satisfação dos cidadãos com os serviços públicos a partir da escala de Kettinger e Lee (2005), com 4 perguntas. No questionário possuía 8 perguntas para caracterização do perfil sociodemográfico dos participantes (sexo, idade, formação, renda, habitantes, região, área e perfil político).

Inicialmente, o questionário foi inserido em uma plataforma online e encaminhado para o pré-teste com 15 pessoas que fazem parte do público-alvo para identificarem possíveis vieses. Concluído o pré-teste, foi iniciada a coleta de dados do estudo, que ocorreu entre os meses de dezembro de 2022 a janeiro de 2023 e resultou em 405 questionários completamente preenchidos. Foram coletados os dados e a análise do perfil dos respondentes apontou que 59,8% são do sexo feminino, em que 67,6% possuem idade variando de 35 a 59 anos, 65,7% possui curso superior ou pós-graduação. Verificou-se que 42,2% recebem de 1 até 3 salários mínimos. Quanto à região demográfica, apurou-se que 76,8% residem na região Sudeste, em área urbana (92,1%) e 56,8% dos respondentes declaram residir em cidades consideradas pequenas, de até 35 mil habitantes.

Para avaliação do modelo de mensuração, realizou-se a validação dos construtos com a execução da Análise Fatorial Confirmatória (AFC). Em seguida, foram analisadas as validades convergentes e discriminantes. Adicionalmente, foram verificadas a análise das cargas fatoriais dos indicadores e a variância média extraída (VME), por meio dos indicadores de



Confiabilidade Composta (CC), pelo Alfa de Cronbach (CA) e da Correlação de Spearman (ρ_A). Também foram analisados a Matriz de Cargas Cruzadas, o critério de Fornell e Larcker (1981) e o método da Razão HTMT (*Heterotrait – Monotrait Ratio*).

Após a validação dos construtos, para testar as hipóteses, utilizou-se a técnica de análise de dados Modelagem de Equações Estruturais (*Structural Equation Modeling – SEM*) com estimação dos mínimos quadrados parciais (*Partial Least Squares – PLS*). Por último, foi analisado a significância dos coeficientes (*p-value*), o coeficiente de determinação R^2 , a Relevância Preditiva Q^2 , a potência do efeito f^2 , o tamanho do efeito preditivo q^2 e a multicolinearidade de indicadores e construtos (VIF).

5. ANÁLISE DOS DADOS

5.1 VALIDAÇÃO DO MODELO DE MENSURAÇÃO

Para validar os construtos do modelo proposto, utilizou-se a CCA (Hair Jr, Howard, & Nitzl, 2020) para examinar a consistência interna e as validades convergente e discriminante. Os indicadores TR2, PR2, CR3, CC2, CC3, CC4, CC5, CC7, SC3 e SC4 foram excluídos por apresentarem violação da validade convergente e consistência interna. A análise da carga fatorial apresentou valores acima de 0,708 conforme Tabela 1.

Tabela 1

Matriz de Cargas Fatoriais

Construtos	Indicadores	Carga Fatorial
Transparência (TR)	TR1 - As obras, projetos e atividades do município são implementados de forma transparente.	0,906
	TR2 - Todo o processo das obras, projetos e atividades do município é divulgado de forma transparente.	Excluído
	TR3 - Os moradores podem ver claramente o andamento e a situação das obras, projetos e atividades do município.	0,921
	TR4 - O município divulga informações suficientes aos cidadãos sobre suas obras, projetos e atividades.	0,927
Prestação de contas (PR)	PR1 - O governo municipal reconhece sua responsabilidade para com o cidadão.	0,891
	PR2 - O governo municipal tem um sistema de relatórios regulares sobre os resultados das obras, projetos e atividades do município.	Excluído
	PR3 - O governo municipal segue as regras e regulamentos fiscais em todas as circunstâncias.	0,936
	PR4 - O governo municipal usa o orçamento público de forma correta.	0,917
Capacidade de resposta (CR)	CR1 - O governo municipal considera a opinião pública.	0,886
	CR2 - O governo municipal responde às solicitações do público rapidamente.	0,894
	CR3 - O governo municipal trabalha para apoiar os cidadãos que precisam de ajuda.	Excluído
	CR4 - O governo municipal é eficiente em fornecer soluções de qualidade para as necessidades públicas.	0,917
	CR5 - Os apelos dos cidadãos ao governo municipal são tratados adequadamente em um período razoável.	0,913
Participação do cidadão no governo (PC)	PC1 - As autoridades do governo municipal estão atentas à opinião do cidadão.	0,880
	PC2 - As autoridades do governo municipal reconhecem a participação pública na tomada de decisões.	0,887
	PC3 - As autoridades do governo municipal respondem às consultas e solicitações dos cidadãos.	0,918
	PC4 - As autoridades do governo municipal promovem o envolvimento dos cidadãos no processo de governança.	0,896
Confiança do cidadão no governo	CC1 - As autoridades do governo municipal são capazes para conduzir a gestão do município.	0,902
	CC2 - As autoridades do governo municipal fazem o que precisa ser feito.	Excluído



(CC)	CC3 - As autoridades do governo municipal cumprem muito bem o seu dever. CC4 - As autoridades do governo municipal possuem habilidades de gestão. CC5 - As autoridades do governo municipal são profissionais competentes. CC6 - O governo municipal é sincero. CC7 - O governo municipal honra os seus compromissos. CC8 - O governo municipal é honesto.	Excluído Excluído Excluído 0,942 Excluído 0,937
Satisfação dos cidadãos com os serviços públicos (SC)	SC1 - Quando as autoridades do município se comprometem em fazer algo, eles cumprem. SC2 - As autoridades do governo municipal prestam serviços no tempo prometido. SC3 - As autoridades do governo municipal buscam os melhores interesses dos cidadãos. SC4 - As autoridades do governo municipal buscam satisfazer a necessidade dos cidadãos.	0,947 0,942 Excluído Excluído

Nota: CC – Confiança dos Cidadãos; CR – Capacidade de Resposta; PC – Participação dos Cidadãos; PR – Prestação de Contas; SC – Satisfação dos Cidadãos; e TR – Transparência.

Fonte: Elaborada pela autora.

Após a exclusão dos indicadores citados anteriormente, os resultados do Alfa de Cronbach indicaram alta consistência interna das variáveis, variando de 0,880 a 0,924, satisfazendo os critérios estabelecidos por Hair Jr, Howard e Nitzl (2020). A Correlação de Spearman, que avalia a força da relação entre as variáveis, apresentou valores variando de 0,881 a 0,924, demonstrando a forte relação entre os indicadores. Os resultados da Confiabilidade Composta foram superiores a 0,700, indicando apropriada confiabilidade das medidas. Os resultados da Variância Média Extraída acima de 0,500, atenderam às recomendações de Hair Jr, Howard e Nitzl (2020).

Os resultados do critério de Fornell e Larcker (1981) estão na Tabela 2. Os valores destacados em negrito na diagonal principal, correspondem à raiz quadrada da Variância Média Extraída (AVE) de cada construto. Esses valores são maiores do que as correlações do construto com os demais construtos do modelo proposto, o que confirma a validade discriminante dos construtos.

Tabela 2

Indicadores de Validade

Construto/Indicador	CC	CR	PC	PR	SC	TR
<i>Validade Convergente e Consistência Interna</i>						
Alfa de Cronbach	0,918	0,924	0,917	0,902	0,880	0,907
Correlação de Spearman	0,918	0,924	0,918	0,903	0,881	0,908
Confiabilidade Composta	0,948	0,946	0,942	0,939	0,943	0,941
Variância Média Extraída	0,860	0,815	0,802	0,837	0,893	0,843
<i>Validade Discriminante</i>						
<i>Fornell & Larcker, 1981</i>						
CC	0,927					
CR	0,856	0,903				
PC	0,822	0,828	0,895			
PR	0,786	0,837	0,761	0,915		
SC	0,794	0,827	0,760	0,764	0,945	
TR	0,742	0,735	0,791	0,699	0,711	0,918
<i>Heterotrait-Monotrait Ratio - HTMT</i>						
CC						
CR	0,929					
PC	0,895	0,899				
PR	0,863	0,916	0,836			
SC	0,883	0,916	0,845	0,857		
TR	0,812	0,802	0,865	0,772	0,794	



Nota: CC – Confiança dos Cidadãos; CR – Capacidade de Resposta; PC – Participação dos Cidadãos; PR – Prestação de Contas; SC – Satisfação dos Cidadãos; e TR – Transparência.
Fonte: Elaborada pela autora.

Segundo a literatura (Hair Jr, Howard, & Nitzl, 2020), valores do Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) inferiores a 0,85 são geralmente considerados aceitáveis para confirmar a validade discriminante. Dessa forma, é possível defender a validade discriminante dos construtos de capacidade de resposta (CR) e satisfação dos cidadãos (SC), bem como entre prestação de contas (PR) e (CR), apesar de seus valores HTMT na tabela serem superiores ao limite recomendado de 0,90. De acordo com Henseler, Ringle e Sarstedt (2015), um valor de HTMT abaixo de 0,90 é satisfatório para confirmar a validade discriminante, enquanto um valor entre 0,90 e 0,95 pode ser aceito juntamente com outros indicadores de validade discriminante, como a raiz quadrada média (Fornell & Larcker, 1981). Esses achados indicam que cada construto é singular e apresenta diferenças em relação aos demais.

5.2 AVALIAÇÃO DO MODELO ESTRUTURAL

Após validar o modelo de mensuração, foi realizada a análise do modelo estrutural utilizando a técnica de Modelagem de Equações Estruturais (SEM) com estimação pelo método dos Mínimos Quadrados Parciais (PLS). Para verificar a significância estatística das relações, utilizou-se o procedimento de bootstrapping com 5.000 subamostras. Os resultados encontrados foram expostos na Figura 2.

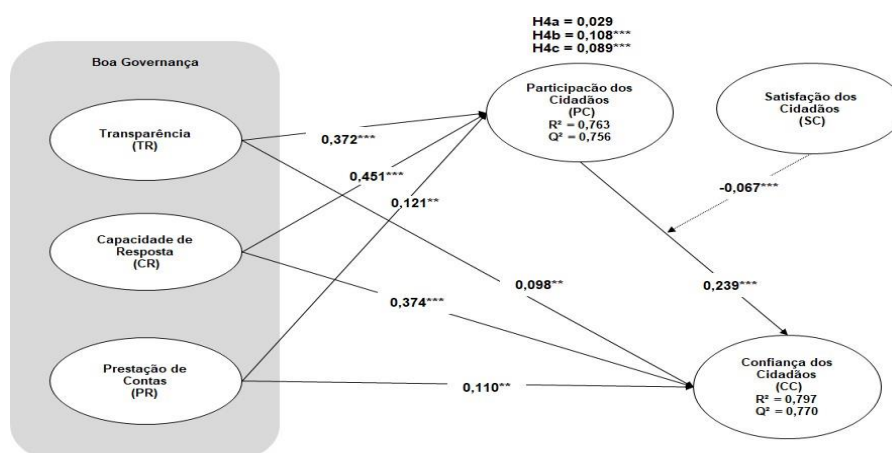


Figura 2. Estimativas do modelo Estrutural com variáveis de Controle

Nota: CC –Confiança dos Cidadãos; CR –Capacidade de Resposta; PC –Participação dos Cidadãos; PR – Prestação de Contas; SC – Satisfação dos Cidadãos; e TR – Transparência.

Fonte: Elaborada pela autora.

Para alcançar os resultados desejados, foi inicialmente avaliada a influência das variáveis de controle (sexo, idade, escolaridade, renda, região, área urbana, população e perfil político) nos construtos endógenos de participação e confiança dos cidadãos. Os resultados indicaram uma relação significativa entre as variáveis idade e região com os construtos de participação e confiança dos cidadãos. No entanto, não foram encontradas significâncias para as demais variáveis de controle em relação aos construtos endógenos do modelo, o que levou à exclusão dessas variáveis das análises subsequentes.

Prosseguindo com a análise do modelo estrutural, foram avaliadas as relações entre os construtos sem considerar as variáveis de controle, conforme apresentado na Tabela 3. Os coeficientes das variáveis latentes exógenas - prestação de contas, capacidade de resposta e



transparência - foram significantes a um nível de 5% para os construtos de participação e confiança dos cidadãos. Posteriormente, foi realizada uma avaliação das relações entre os construtos considerando as variáveis de controle. Os resultados encontrados foram similares aos obtidos anteriormente, indicando que os construtos de prestação de contas, capacidade de resposta e transparência possuem uma influência positiva significativa na participação dos cidadãos. Dentre esses construtos, a capacidade de resposta apresentou a maior magnitude. Ademais, a análise confirmou que existe uma relação positiva e significativa ao nível de 5% entre a participação dos cidadãos e a confiança dos mesmos.

Verificou-se que, em relação aos construtos endógenos de participação e confiança dos cidadãos, as variáveis de controle de idade e região não apresentaram uma relação significativa, como já havia sido observado no primeiro procedimento.

No presente estudo, o efeito moderador é definido como a influência de uma variável moderadora na relação entre duas outras variáveis (Hair Jr, Howard, & Nitzl, 2020). A variável moderadora analisada é a satisfação dos cidadãos, que atua como moderadora na relação entre a prestação de contas e o construto de confiança dos cidadãos. A análise realizada evidenciou que essa interação apresentou um valor-p inferior a 0,050, independentemente da presença de variáveis de controle. Isso indica que a satisfação dos cidadãos reduz a confiança que eles depositam nas instituições públicas.

Tabela 3
Resultados sem e com Variáveis de Controle

Relações	Sem Controles		Com Controles		f ²
	Coef, Γ	P-Valor	Coef, Γ	P-Valor	
CR -> CC	0,378	0,000***	0,374	0,000***	0,122
CR -> PC	0,449	0,000***	0,451	0,000***	0,218
PC -> CC	0,237	0,000***	0,239	0,000***	0,066
PR -> CC	0,105	0,044**	0,110	0,035**	0,000
PR -> PC	0,124	0,029**	0,121	0,038**	0,017
SC -> CC	0,185	0,001***	0,184	0,001***	0,045
TR -> CC	0,096	0,019**	0,098	0,017**	0,016
TR -> PC	0,374	0,000***	0,372	0,000***	0,253
Efeito Mediador					
SC x PC -> CC	-0,067	0,007***	-0,067	0,007***	0,02
Efeitos Indiretos					
TR -> PC -> CC	0,089	0,000***	0,089	0,000***	
CR -> PC -> CC	0,107	0,000***	0,108	0,000***	
PR -> PC -> CC	0,029	0,078	0,029	0,089	
Variáveis de Controle					
Idade -> CC			0,023	0,351	
Idade -> PC			-0,011	0,652	
Região -> CC			-0,007	0,891	
Região -> PC			0,036	0,528	

Nota: CC – Confiança dos Cidadãos; CR – Capacidade de Resposta; PC – Participação dos Cidadãos; PR – Prestação de Contas; SC – Satisfação dos Cidadãos; e TR – Transparência; *** e ** significativo ao nível de 1% e 5%.

Fonte: Elaborada pela autora.

A medida de efeito f^2 é utilizada para avaliar como a exclusão de um construto preditor afeta a significância R^2 de um construto endógeno, onde valores de 0,020, 0,150 e 0,350 indicam efeitos pequenos, médios ou grandes, respectivamente (Hair Jr, Howard, & Nitzl, 2020). Os resultados obtidos para as relações analisadas variaram de 0,000 a 0,253, sendo a maioria das relações classificada como apresentando um efeito de tamanho pequeno ou médio.

Para avaliar a qualidade do modelo proposto, foram considerados os coeficientes de determinação (R^2), relevância preditiva (Q^2) e as estatísticas do fator de inflação de variância



(VIF). Os resultados mostraram que as variáveis endógenas participação dos cidadãos e confiança dos cidadãos apresentaram valores de R^2 de 0,763 e 0,796, respectivamente, indicando que os construtos testados explicam uma parcela significativa da variação desses construtos. Segundo Hair Jr, Howard e Nitzl (2020), esses valores são considerados substanciais. Quanto ao VIF, os resultados foram dentro dos valores recomendados pela literatura (Hair Jr, Howard, & Nitzl, 2020), com valores entre 1,000 e 4,322 para o VIF dos indicadores e entre 1,988 e 5,639 para o VIF dos construtos, o que sugere que o modelo não apresenta multicolinearidade relevante e que as variáveis independentes têm baixa correlação entre si.

5.3 DISCUSSÃO DAS HIPÓTESES DE PESQUISA

Em suma, à exceção da hipótese H4a, todas as demais hipóteses foram estatisticamente significativas.

Tabela 4

Resultados das Hipóteses Testadas

Hipóteses	Relação	Coef, Γ	P-Valor	Decisão
H1a	PR -> CC	0,110	0,035**	Suportada
H1b	CR -> CC	0,374	0,000***	Suportada
H1c	TR -> CC	0,098	0,017**	Suportada
H2a	PR -> PC	0,121	0,038**	Suportada
H2b	CR -> PC	0,451	0,000***	Suportada
H2c	TR -> PC	0,372	0,000***	Suportada
H3	PC -> CC	0,239	0,000***	Suportada
H4a	PR -> PC -> CC	0,029	0,089	Não suportada
H4b	CR -> PC -> CC	0,108	0,000***	Suportada
H4c	TR -> PC -> CC	0,089	0,000***	Suportada
H5	SC x PC -> CC	-0,067	0,007***	Não suportada

Nota: CC—Confiança dos Cidadãos; CR—Capacidade de Resposta; PC—Participação dos Cidadãos; PR—Prestação de Contas; SC—Satisfação dos Cidadãos; e TR—Transparência; *** e ** significativo ao nível de 1% e 5%.

Fonte: Elaborada pela autora.

A hipótese H1a mostrou que a prestação de contas aumenta a confiança dos cidadãos ($\Gamma = 0,110$ e p-valor $<0,050$). Esse resultado assemelha-se aos achados de Wang, Medaglia e Zheng (2018) e Farwell, Shier e Handy (2019), que posicionaram que a prestação de contas contribui diretamente na relação entre governo e confiança pública. A hipótese H1b apontou que a capacidade de resposta do governo é a prática de boa governança que apresenta maior impacto na confiança dos cidadãos no governo ($\Gamma = 0,374$ e p-valor $<0,010$). O resultado deste estudo se alinha aos estudos de Goldfinch, Gauld e Herbison (2009) e Yousaf, Ihsan e Ellahi (2016) que a capacidade de resposta do governo impacta significativamente na confiança do público nos governos locais. Por fim, a hipótese H1c evidenciou que quanto mais transparente for o governo, maior será a confiança dos cidadãos ($\Gamma = 0,098$ e p-valor $<0,050$). Os resultados seguem os achados dos estudos de Grimmelikhuijsen et al. (2013) e Mansoor, Fatima e Ahmad (2020), que associam uma maior transparência a uma maior confiança do cidadão.

De maneira similar, as hipóteses H2a, H2b e H2c examinaram se as boas práticas de governança, têm um impacto positivo na participação dos cidadãos. A hipótese H2a foi corroborada, demonstrando que a prática de prestação de contas aumenta a participação dos cidadãos ($\Gamma = 0,121$ e p-valor $<0,050$). A hipótese H2b também foi confirmada, indicando que a capacidade de resposta do governo é a prática de boa governança que apresenta a maior magnitude entre os três construtos avaliados, aumentando a participação dos cidadãos ($\Gamma = 0,451$ e p-valor $<0,010$). A hipótese H2c, que avaliou se a prática de transparência tem um efeito



positivo na participação dos cidadãos, também foi confirmada ($\Gamma = 0,372$ e p -valor $<0,050$). Os resultados encontrados para H2a, H2b e H2c corroboram as pesquisas de Bingham, Nabatchi e O'Leary (2005); Wong, Liu e Cheng (2011); Lawton e Macaulay (2013); Farazmand (2017) e Mamokhere, Musitha e Netshidzivhani (2021) que evidenciaram que governos mais transparentes e responsivos causam impacto positivo na participação do cidadão no processo de governança.

A hipótese H3 propôs que a participação dos cidadãos nas decisões governamentais exerce uma influência positiva e significativa sobre a confiança destes no governo. Tal hipótese foi confirmada ($\Gamma = 0,239$ e p -valor $<0,010$), o que indica que quanto maior for a participação dos cidadãos nas decisões governamentais, maior será a sua confiança no governo. Esse resultado vai ao encontro dos achados de Vigoda-Gadot e Mizrahi (2008); Lee e Schachter (2019); Beerli, Uster e Vigoda-Gadot (2019) e Schmidhuber, Ingrams e Hilgers (2020) que evidenciaram que a participação do cidadão exerce influência na confiança.

O conjunto de hipóteses H4a, H4b e H4c investiga a relação entre as boas práticas de governança e a confiança dos cidadãos no governo, tendo em vista a participação dos cidadãos nas decisões governamentais como intercessora. Embora a hipótese H4a não tenha obtido suporte empírico ($\Gamma = 0,029$ e p -valor $> 0,050$), ou seja, não houve evidências estatísticas de que haja efeito indireto da prestação de contas sobre a confiança dos cidadãos por meio da participação dos cidadãos. Entretanto, foi constatado que a prestação de contas tem impacto direto na confiança dos cidadãos (H1a) e que a participação dos cidadãos também exerce influência direta (H3). Por outro lado, a hipótese H4b foi confirmada, demonstrando que a capacidade do governo em responder às demandas por meio da participação dos cidadãos exerce uma influência indireta na confiança destes ($\Gamma = 0,108$ e p -valor $<0,010$). Ademais, a hipótese H4c, que avaliou o efeito positivo indireto da prática de transparência na confiança dos cidadãos, também foi confirmada ($\Gamma = 0,089$ e p -valor $<0,010$). Os resultados da hipótese de mediação seguem os achados de Kim e Lee (2012); He e Ma (2020); Arshad e Khurram (2020), que posicionaram sobre a influência positiva de práticas de boa governança sobre a confiança e a participação dos cidadãos. Em outras palavras, quanto maior a transparência do governo e a participação dos cidadãos, maior será a confiança dos cidadãos no governo.

E por fim, a hipótese H5, que propôs que se satisfação dos cidadãos com os serviços públicos prestados modera positivamente a relação entre participação e confiança do cidadão no governo, não foi suportada, pois apesar de ter apresentado resultado significativo ($\Gamma = -0,067$ e p -valor $<0,010$), o efeito foi contrário, mesmo apresentando significância. Os resultados dessa hipótese indicam que a satisfação dos cidadãos modera negativamente a relação entre participação dos cidadãos e confiança dos cidadãos, ou seja, reduz a confiança dos cidadãos no governo. Esse resultado difere dos achados de Boyne e Walker (2010); Park e Blenkinsopp (2011) e Beerli, Uster e Vigoda-Gadot (2019).

6. CONCLUSÃO

Este estudo avançou na questão de investigar a percepção do cidadão sobre influência de práticas de boa governança na confiança dos cidadãos no governo. Adicionalmente, foi verificado o papel mediador participação do cidadão na relação entre as práticas de boa governança e confiança dos cidadãos e o papel moderador satisfação do cidadão com os serviços públicos prestados entre a participação dos cidadãos nas decisões e a confiança dos cidadãos no governo.

Os achados comprovaram evidências de que práticas de boa governança, ou seja, PR, CR e TR influenciam significativamente na confiança dos cidadãos no governo. Observou-se também a relação positiva e significativa da participação dos cidadãos. A participação do



cidadão nas tomadas de decisões apresentou relação positiva e significativa com a confiança do cidadão no governo. Foi confirmada, ainda, que a participação do cidadão no governo medeia a relação entre práticas de boa governança – referente a transparência e a capacidade de resposta, e confiança dos cidadãos no governo. Por fim, os resultados da hipótese H5, mostraram que a participação dos cidadãos no governo é influenciada pela satisfação deles com os serviços oferecidos, mas de forma negativa.

O estudo mostra evidências de que a formulação de estratégias de políticas públicas alinhadas aos interesses da sociedade que retratem as boas práticas de governança como prestação de contas, capacidade de resposta e transparência reconstrói a relação de confiança entre cidadãos e governo. O estudo também indica que é importante dar ao cidadão maior capacidade de colaborar nos processos decisórios de um governo. Sugere-se que o governo e seus representantes tratem as questões dos cidadãos de forma oportuna e eficiente para fazê-los sentir-se como parte essencial no processo de tomada de decisão do governo.

Porém, esta pesquisa apresenta limitações. Os resultados foram obtidos a partir de uma abordagem não probabilística por acessibilidade, não representa a percepção de toda a população. Ainda, traz a limitação relacionada ao corte transversal da pesquisa, sugere-se que, em pesquisas futuras, sejam realizados estudos com corte longitudinal para entender melhor a relação entre as variáveis do estudo. Outra limitação foi o contexto em que foi feito este estudo, durante a incerteza sobre o direcionamento e posicionamento de políticas públicas e econômicas do novo presidente eleito. Com um cenário político turbulento e incerto, portanto, recomenda-se a replicação da pesquisa, em um contexto político e econômico menos complexo.

Nesse contexto, nas pesquisas futuras, sugere-se incluir no modelo mais práticas de boa governança e a inserção de outras ferramentas estatísticas para obter resultados mais detalhados. Sugere-se investigar em estudos futuros, características sociais e culturais, levando em consideração a diversidade cultural de nosso país. Baseado no resultado do estudo em que 56,8% dos respondentes declaram residir em cidades com até 35.000 habitantes, propõe-se que outros estudos contemplem a relação da acessibilidade do cidadão em sites e portais disponibilizados pelo governo municipal. Buscando verificar se a disponibilidade das informações pode ser menor em cidades pequenas, impactando na confiança do cidadão no governo.

De modo geral, o campo de estudo é vasto e importante, seus achados contribuem para que os representantes políticos dos municípios brasileiros contemplem procedimentos e ações que ofereçam aprimoramento na administração pública com o intuito de proporcionar uma sensação de confiança entre cidadãos e governo.

REFERÊNCIAS

- Abdou, A. M. (2021). Good governance and COVID-19: The digital bureaucracy to response the pandemic (Singapore as a model). *Journal of Public Affairs*, 21(4), 1-10.
- Arkorful, V. E., Lugu, B. K., Hammond, A., & Basiru, I. (2021). Decentralization and citizens' participation in local governance: does trust and transparency matter? – An Empirical Study. *Forum for Development Studies*, 48(2), 199–223.
- Arshad, S., & Khurram, S. (2020). Can government's presence on social media stimulate citizens' online political participation? Investigating the influence of transparency, trust, and responsiveness. *Government Information Quarterly*, 37(3), 1-18.
- Beeri, I., Uster, A., & Vigoda-Gadot, E. (2019). Does performance management relate to good governance? A study of its relationship with citizens' satisfaction with and trust in Israeli local government. *Public Performance & Management Review*, 42(2), 241-279.



- Bekerom, P. V. D., Voet, J. V. D., & Christensen, J. (2021). Are citizens more negative about failing service delivery by public than private organizations? Evidence from a large-scale survey experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory, 31*(1), 128-149.
- Beshi, T. D., & Kaur, R. (2019). Public trust in local government: explaining the role of good governance practices. *Public Organization Review, 20*(2), 337-350.
- Bevir, M. (2006). Democratic governance: systems and radical perspectives. *Public Administration Review, 66*(3), 426-436. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00599.x>
- Bidwell, D., & Schweizer, P. (2020). Public values and goals for public participation. *Environmental Policy and Governance, 31*(4), 257-269. <https://doi.org/10.1002/eet.1913>
- Bingham, L. B., Nabatchi, T., & O'Leary, R. (2005). The new governance: practices and processes for stakeholder and citizen participation in the work of government. *Public Administration Review, 65*(5), 547-558. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00482.x>
- Boyne, G. A., & Walker, R. M. (2010). Strategic management and public service performance: The way ahead. *Public Administration Review, 70*(s1), s185-s192.
- Chan, F. K., Thong, J. Y., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: a multidimensional perspective. *Public Administration Review, 81*(5), 874-894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2020). Balancing governance capacity and legitimacy: how the Norwegian government handled the COVID-19 crisis as a high performer. *Public Administration Review, 80*(5), 774-779. <https://doi.org/10.1111/puar.13241>
- Edelman Holdings, Inc. (2022, outubro, 3). *Edelman Trust Barometer 2021: Global Report*. Edelman. <https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/202103/2021%20Edelman%20Trust%20Barometer.pdf>
- Farazmand, A. (2017). Governance reforms: The good, the bad, and the ugly; and the sound: Examining the past and exploring the future of public organizations. *Public Organization Review, 17*(4), 595-617. <https://doi.org/10.1007/s11115-017-0398-y>
- Farwell, M. M., Shier, M. L., & Handy, F. (2019). Explaining trust in Canadian charities: The influence of public perceptions of accountability, transparency, familiarity and institutional trust. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 30*(4), 768-782. <https://doi.org/10.1007/s11266-018-00046-8>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research, 18*(1), 39-50.
- Fung, A. (2015). Putting the Public Back into Governance: The Challenges of Citizen Participation and Its Future. *Public Administration Review, 75*(4), 513-522.
- Goldfinch, S., Gauld, R., & Herbison, P. (2009). The participation divide? political participation, trust in government, and e-government in Australia and New Zealand. *Australian Journal of Public Administration, 68*(3), 333-350.
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). Linking transparency, knowledge and citizen trust in government: An experiment. *International Review of Administrative Sciences, 78*(1), 50-73.
- Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2017). Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Review of Administrative Sciences, 83*(3), 583-601.
- Grimmelikhuijsen, S., Porumbescu, G., Hong, B., & Im, T. (2013). The effect of transparency on trust in government: A cross-national comparative experiment. *Public Administration Review, 73*(4), 575-586. <https://doi.org/10.1111/puar.12047>
- Hair Jr, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research, 109*(2020), 101-110.



- Hartanto, D., & Siregar, S.M. (2021). Determinants of Overall Public Trust in Local Government: Meditation of Government Response to COVID-19 in Indonesian Context. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 15(2), 261-274.
- He, A. J., & Ma, L. (2020). Citizen participation, perceived public service performance, and trust in government: Evidence from health policy reforms in Hong Kong. *Public Performance & Management Review*, 44(3), 471-493. <https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1780138>
- Henseler, J., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Huang, W. L., & Feeney, M. K. (2016). Citizen participation in local government decision making: The role of manager motivation. *Review of Public Personnel Administration*, 36(2), 188-209. <https://doi.org/10.1177/0734371X15576410>
- Hue, T. H. H., & Tung-Wen Sun, M. (2021). Democratic Governance: Examining the Influence of Citizen Participation on Local Government Performance in Vietnam. *International Journal of Public Administration*, 45(1), 4-22. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1939713>
- Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (2022, setembro, 22). *Quando a boa governança transforma risco em oportunidades*. IBGC. <https://www.ibgc.org.br/blog/papel-conselhos-artigo-grazielle-parenti-serie-riscos-globais>.
- Irvin, R. A., & Stansbury, J. (2004). Citizen participation in decision making: is it worth the effort? *Public Administration Review*, 64(1), 55–65.
- Jameel, A., Asif, M., & Hussain, A. (2019). Good governance and public trust: Assessing the mediating effect of E-government in Pakistan. *Lex Localis*, 17(2), 299-320.
- Keping, Y. (2018). Governance and good governance: A new framework for political analysis. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*, 11(1), 1-8.
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (2005). Zones of tolerance: alternative scales for measuring information systems service quality. *Measuring Information Systems Quarterly*, 29(4), 607-623.
- Kim, S., & Lee, J. (2012). E-participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review*, 72(6), 819-828. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02593.x>
- Kraipornsak, P. (2020). Good governance dimensions and growth in Asia and the Pacific countries. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 11(2), 63-68.
- Lawton, A., & Macaulay, M. (2013). Localism in practice: investigating citizen participation and good governance in local government standards of conduct. *Public Administration Review*, 74(1), 75-83. <https://doi.org/10.1111/puar.12161>
- Lee, J., & Kim, S. (2014). Active citizen e-participation in local governance: do individual social capital and e-participation management matter? *Hawaii International Conference on System Sciences*, 47, 2044-2053. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2014.259>
- Lee, Y., & Schachter, H. L. (2019). Exploring the relationship between trust in government and citizen participation. *International Journal of Public Administration*, 42(5), 405-416.
- Lukensmeyer, C. J., & Brigham, S. (2005). Taking democracy to scale: Large scale interventions—for citizens. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 41(1), 47-60.
- Mamokhere, J. (2020). An assessment of reasons behind service delivery protests: A case of Greater Tzaneen Municipality. *Journal of Public Affairs*, 20(2), 1-7.
- Mamokhere, J., Musitha, M. E., & Netshidzivhani, V. M. (2021). The implementation of the



- basic values and principles governing public administration and service delivery in South Africa. *Journal of Public Affairs*, 22(4), 1-7. <https://doi.org/10.1002/pa.2627>
- Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly*, 38(4), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101597>
- Mansoor, M., Fatima, T., & Ahmad, S. (2020). Signaling effect of brand credibility between fairness (price, product) and attitude of women buyers. *Abasyn University Journal of Social Sciences*, 13(1), 263-276.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. <http://www.jstor.org/stable/258792>.
- Menger, A., & Stein, R. M. (2017). Enlisting the Public in Facilitating Election Administration: A Field Experiment. *Public Administration Review*, 78(6), 892-903.
- Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (2011). Municipal service quality and citizen satisfaction in southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122-137.
- Nyhan, R. C. (2000). Changing the paradigm: trust and its role in public sector organizations. *The American Review of Public Administration*, 30(1), 87-109.
- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2022, julho, 23). *Trust in Government: Ethics Measures in OECD Countries*. OCDE.
- Overman, S., & Schillemans, T. (2021). Toward a public administration theory of felt accountability. *Public Administration Review*, 82(1), 12-22. <https://doi.org/10.1111/puar.13417>
- Park, H., & Blenkinsopp, J. (2011). The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 254-274. <https://doi.org/10.1177/0020852311399230>
- Park, S., & Gil-Garcia, J. R. (2022). Open data innovation: visualizations and process redesign as a way to bridge the transparency-accountability gap. *Government Information Quarterly*, 39(1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101456>
- Porumbescu, G. A. (2017). Does transparency improve citizens' perceptions of government performance? Evidence from Seoul, South Korea. *Administration & Society*, 49(3), 443-468.
- Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37-50.
- Roberts, A. (2020). Who should we count as citizens? Categorizing people in public administration research. *Public Administration Review*, 81(2), 286-290.
- Rothstein, B. O., & Teorell, J. A. (2008). What is quality of government? A theory of impartial government institutions. *Governance*, 21(2), 165-190.
- Salminen, A., & Ikola-Norrbacka, R. (2010). Trust, good governance and unethical actions in Finnish public administration. *International Journal of Public Sector Management*, 23(7), 647-668. <https://doi.org/10.1108/09513551011078905>
- Scherer, S., & Wimmer, M. A. (2014). Trust in E-participation: literature review and emerging research needs. *Proceedings of the 8th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 61-70. <https://doi.org/10.1145/2691195.2691237>
- Schmidhuber, L., Ingrams, A., & Hilgers, D. (2020). Government openness and public trust: the mediating role of democratic capacity. *Public Administration Review*, 81(1), 91-109.
- Sibonde, A. H., & Dassah, M. O. (2021). The relationship between employee motivation and



- service quality: Case study of a selected municipality in the Western Cape province, South Africa. *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*, 9(1), 12.
- Singh, G., & Slack, N. J. (2022). New public management and customer perceptions of service quality—a mixed-methods study. *International Journal of Public Administration*, 45(3), 242-256.
- Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The effects of e-government on trust and confidence in government. *Public Administration Review*, 66(3), 354-369.
- Tribunal de Contas da União (2022, junho, 6). *Referencial Básico de Governança*. TCU. https://portal.tcu.gov.br/data/files/FA/B6/EA/85/1CD4671023455957E18818A8/Referencial_basico_governanca_2_edicao.pdf.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161-174.
- Vigoda, E. (2000). Are you being served? The responsiveness of public administration to citizens' demands: An empirical examination in Israel. *Public Administration*, 78(1), 165-191.
- Vigoda-Gadot, E., & Mizrahi, S. (2008). Public sector management and the democratic ethos: A 5-year study of key relationships in Israel. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(1), 79-107. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum002>
- Wang, C., Medaglia, R., & Zheng, L. (2018). Towards a typology of adaptive governance in the digital government context: The role of decision-making and accountability. *Government Information Quarterly*, 35(2), 306-322. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.08.003>
- Wong, S. L., Liu, H. T., & Cheng, L. J. (2011). Elucidating the relationship between satisfaction and citizen involvement in public administration. *Public Management Review*, 13(4), 595-618.
- Yang, C., & Northcott, D. (2019). How can the public trust charities? The role of performance accountability reporting. *Accounting & Finance*, 59(3), 1681-1707.
- Yang, K., & Holzer, M. (2006). The performance-trust link: implications for performance measurement. *Public Administration Review*, 66(1), 114-126.
- Yang, K., & Pandey, S. K. (2007). Public responsiveness of government organizations: testing a preliminary model. *Public Performance & Management Review*, 31(2), 215-240.
- Yousaf, M., Ihsan, F., & Ellahi, A. (2016). Exploring the impact of good governance on citizens' trust in Pakistan. *Government Information Quarterly*, 33(1), 200-209.
- Zoccatelli, G., Desai, A., Martin, G., Brearley, S., Murrels, T., & Robert, G. (2020). Enabling 'citizen voice' in the English health and social care system: A national survey of the organizational structures, relationships and impacts of local Healthwatch in England. *Health Expectations*, 23(5), 1108-1117. <https://doi.org/10.1111/hex.13086>