

Confiança dos cidadãos no Poder Executivo Municipal: definição e proposta de uma escala de mensuração bidimensional

JULIETTY CHRISTIELLE LAURENTINO DOS SANTOS

Universidade Federal da Paraíba - UFPB

juliettysantos@hotmail.com

FRANCISCO JOSÉ DA COSTA

Universidade Estadual do Ceará

franze@franzecosta.com

**Confiança dos cidadãos no Poder Executivo Municipal: definição e proposta de uma
escala de mensuração bidimensional**
*Citizens' trust in the Municipal Government: definition and proposal of a two-dimensional
measurement scale*
Área Temática: Administração Pública

RESUMO

Este artigo analisa a ‘confiança dos cidadãos’ no executivo municipal, com o objetivo de propor uma escala de mensuração para este construto. O pressuposto foi que o executivo municipal é a esfera de governo mais próxima dos cidadãos e que mais carece de orientações e ferramentas de aperfeiçoamento administrativo. A revisão da literatura nos permitiu definir o construto e suas dimensões, credibilidade e benevolência. Em seguida, foram realizados os procedimentos convencionais para a construção de escalas. Para a pesquisa empírica foram coletados dados em quatro cidades em dois estados brasileiros (Paraíba e Pernambuco). A escala final proposta é composta de dez itens, sendo cinco na dimensão ‘credibilidade’ e cinco itens na dimensão ‘benevolência’ e pode ser aplicada tanto para fins administrativos quanto acadêmicos.

PALAVRAS-CHAVE: Cidadãos. Confiança. Mensuração.

ABSTRACT

This article analyzes the citizens' trust in the municipal government, with the aim of proposing a measurement scale for this construct. The assumption was that the municipal government is the sphere of government closest to citizens and the one which needs more administrative guidelines and evaluation tools. The literature review allowed us to define the construct and its two dimensions, credibility and benevolence. Then, the conventional procedures for developing scales were performed. For empirical research, data were collected in four cities in two Brazilian states (Paraíba and Pernambuco). The final proposed scale consists of ten items, five in the dimension 'credibility' and five items in the dimension 'benevolence'. We believe this scale can be used for administrative purposes and also for academic purposes.

KEY WORDS: Citizens. Trust. Measurement.

1. INTRODUÇÃO

Este estudo trata da confiança dos cidadãos no setor público, particularmente na esfera do poder executivo municipal. Entendemos que estudar a confiança dos cidadãos no executivo municipal é especialmente relevante por buscar compreender a esfera de governo na sua forma mais próxima do cidadão, pois é no nível municipal que os agentes envolvidos são mais facilmente cobrados pelos cidadãos, comparado aos outros entes governamentais.

A confiança pode ser estudada entre pessoas e entre pessoas e instituições, e neste estudo, analisamos instituições públicas, ao invés de gestores específicos. A escolha por pesquisar a confiança institucional se deu ainda pelo fato deste tipo de pesquisa ser mais permanente do que estudos relacionados à confiança em políticos ou governantes específicos (NEWTON; NORRIS, 2000; NEWTON, 2001).

Uma oportunidade para os gestores públicos, na perspectiva de marketing, é analisar a confiança dos cidadãos sob o entendimento de que esta é fundamental para o estabelecimento de relacionamentos adequados entre estado e população. Nesse sentido, e diante da subjetividade do conceito da confiança, os gestores precisam de ferramentas que os auxiliem a melhorar seu processo de gestão. Por esta razão, temos como objetivo nesta pesquisa desenvolver uma escala para mensuração da confiança do cidadão no poder executivo municipal, segundo os procedimentos convencionais do processo acadêmico de construção de escalas.

Entendemos que a escala desenvolvida será de boa utilidade para a prática de gestão pública, especialmente em um contexto de baixa profissionalização, algo comum nos municípios brasileiros, em especial se consideramos a ausência de estudos voltados para a confiança dos cidadãos no executivo municipal e o pouco conhecimento dos gestores sobre marketing. Entendemos ainda, que o resultado deste esforço providenciará uma medida relevante também para pesquisadores das áreas de administração pública e marketing no setor público, que terão à sua disposição uma medida devidamente validada para utilização posterior em pesquisas quantitativas associadas ao tema.

Na sequência apresentamos algumas considerações teóricas sobre o tema confiança. Em seguida, temos os passos da construção da escala, segundo recomendações da literatura especializada. Na última parte, temos as considerações finais do estudo, com o resultado consolidado da escala desenvolvida.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A confiança tem sido objeto de estudo em diversas pesquisas na área de marketing, tanto em pesquisas voltadas para o consumidor de empresas privadas como para usuários de serviços do governo. Estes estudos, em sua grande maioria voltados ao contexto empresarial, buscam explicar uma definição geral sobre a confiança e analisar sua associação com outros construtos relevantes, como satisfação e lealdade, por exemplo.

Para Castaldo *et al.* (2010), diversas definições da confiança têm sido criadas sem que se chegue a um consenso de uma definição geral. A principal definição da confiança existente na literatura é a de Moorman *et al.* (1992, p. 315), que definiram a confiança como “vontade de confiar em um parceiro de troca”. É evidente na definição certa circularidade, que atrapalha o entendimento do tema. Ainda assim, vários estudos baseados nessa definição, como os de Delgado-Ballester (2003) e Kim *et al.* (2011), vêm sendo desenvolvidos abordando os antecedentes e as consequências da confiança.

Em uma perspectiva mais ampla de marketing, encontramos na proposta de Burguete (2004), uma tentativa de analisar o tema além da perspectiva empresarial. O autor propõe inclusive uma abordagem mais genérica levando em conta as diferentes especialidades de marketing no interesse social, incluindo o marketing voltado para o setor público. Este artigo segue nesta perspectiva, e isto passa pela definição de confiança especificamente neste

contexto (setor público).

A elaboração de um conceito depende das dimensões que são consideradas para o construto. Segundo Whipple *et al.* (2013), não existe um consenso sobre a dimensionalidade da confiança, havendo estudos que analisam a confiança de forma unidimensional, e também estudos com abordagem multidimensional.

A dimensionalidade proposta por Ganesan e Hess (1997) tem sido a mais aceita na literatura. Esses autores consideraram como dimensões da confiança a credibilidade, conceito relativo a quem recebe a confiança por meio do cumprimento de promessas, acordos e palavras para com a outra parte; e a benevolência, que se refere às características atribuídas ao parceiro que demonstra preocupação com o outro ator envolvido. Os modelos propostos por Gurbiev e Korchia (2003) e Kantsperger e Kunz (2010) também reforçaram estas duas dimensões como integrantes da definição do construto confiança.

O surgimento destas duas dimensões, conforme Kantsperger e Kunz (2010), foi devido aos riscos envolvidos nas relações de troca. Segundo os autores, a confiança envolve dois tipos de riscos: um de acordo com o ambiente, que são os riscos exógenos e que não podem ser influenciados pelos parceiros de troca; e outro relativo aos parceiros de relacionamento, os chamados riscos endógenos, que resultam do comportamento e ações de terceiros.

As dimensões credibilidade e benevolência se complementam para a construção da confiança em relacionamentos, seja entre pessoas, ou entre pessoas e organizações, porque além de afirmar que alguém ou alguma instituição é digno de confiança por suas intenções favoráveis e positivas em relação ao bem-estar e os interesses de seu parceiro, também é necessário conhecer suas capacidades e habilidades para realizar essas atividades e para produzir os resultados desejados (DELGADO-BALLESTER, 2003).

Considerando a discussão apresentada, neste artigo tomamos então a confiança dos cidadãos como sendo **a crença dos cidadãos na credibilidade e na benevolência do governo no exercício das suas atribuições**. Para as dimensões de credibilidade e benevolência, desenvolvemos no Quadro 1 as duas definições, elaboradas conforme os vários autores acima citados.

Quadro 1 – Especificação do domínio do construto

| Dimensão | Definição |
|----------------------|--|
| Credibilidade | Crença dos cidadãos de que o governo tem a experiência necessária para realizar o seu trabalho de forma a atingir o resultado esperado e de maneira confiável. |
| Benevolência | Crença de que o governo está motivado a agir no interesse do bem-estar dos cidadãos, por meio da preocupação com o interesse coletivo acima dos individuais. |

Fonte: Elaboração própria.

Como informado na introdução, neste artigo objetivamos desenvolver uma escala para medir confiança por esta definição, o que passa, portanto, pela medição destas duas dimensões. Partimos do pressuposto de que o desenvolvimento de diversas escalas não é necessariamente algo benéfico para as pesquisas acadêmicas, podendo até comprometê-las, conforme argumenta Bruner II (2003). A justificativa central para se empreender os esforços de construção de uma nova métrica passa pela real necessidade de tal medida.

Foi justamente considerando a visão de Bruner II (2003) e a revisão da literatura empreendida que chegamos à conclusão da necessidade do desenvolvimento de uma métrica para mensurar a confiança dos cidadãos na dimensionalidade apresentada, uma vez que, efetivamente, tal medida (para o dimensionamento e para o contexto do setor público) não foi encontrada na pesquisa empreendida. No item seguinte apresentamos o passo a passo do processo realizado.

3.CONSTRUÇÃO DA ESCALA

A seguir temos os procedimentos de desenvolvimento da escala no modelo de 10

passos proposto por Costa (2011).

Passo 1 – Especificação do domínio do construto

Este passo consiste na atividade de definir adequadamente o construto a ser mensurado e suas dimensões. Na revisão da literatura apresentada no item 2 deste artigo, foram definidas as definições da confiança e de suas duas dimensões centrais. Conforme nos sinalizou a análise da literatura especializada, a melhor estratégia de mensuração da confiança é aquela em que o construto tem relação refletiva com os itens indicadores (os itens selecionados para mensuração variam, por hipótese, à medida que o construto varia).

Passo 2 – Atividades de geração de itens e validação de face e de conteúdo

Este passo é caracterizado pela geração de indicadores que possam ser utilizados para mensurar o construto e suas dimensões. Os itens gerados foram oriundos de procedimentos de adaptação, que se refere aos itens obtidos por meio de pequenas modificações de sua escala original para melhor adequação ao contexto de aplicação. Os itens gerados nesta etapa foram oriundos principalmente dos trabalhos de Gurviez e Korchia (2003), Delgado-Ballester (2003), Wang e Wart (2007), Kantsperger e Kunz (2010) e Kim *et al.* (2011).

Quadro 1 – Itens propostos para escala de confiança dos cidadãos

| Código | Itens dimensão Credibilidade |
|---------------|---|
| CRED1 | O trabalho do executivo municipal está condizente com minhas expectativas |
| CRED2 | Sinto-me seguro com os serviços prestados pelo executivo municipal |
| CRED3 | Considero as atividades do executivo municipal satisfatórias para o meu município |
| CRED4 | O executivo municipal é transparente na sua prestação de contas |
| CRED5 | O executivo municipal presta os seus serviços com o menor tempo possível que ele pode ser executado |
| CRED6 | O executivo municipal é competente na prestação de serviços |
| CRED7 | O executivo municipal capacita seus servidores para a prestação de serviços mais adequados às necessidades dos cidadãos |
| CRED8 | O executivo municipal é eficiente no uso dos recursos utilizados |
| CRED9 | O executivo municipal é capaz de satisfazer as necessidades dos cidadãos (Por exemplo, campanhas de vacinação e pavimentação de ruas) |
| CRED10 | O executivo municipal é confiável no cumprimento de suas promessas |
| CRED11 | O executivo municipal conhece as necessidades dos cidadãos |
| Código | Itens dimensão Benevolência |
| BEN1 | Os servidores do executivo municipal estão fortemente engajados na resolução dos problemas dos cidadãos (p. ex.: problemas de mobilidade urbana, de saúde pública, de educação, entre outros) |
| BEN2 | Quando preciso, sou bem orientado pelos servidores do executivo municipal |
| BEN3 | As ações do executivo municipal expressam os reais interesses dos cidadãos |
| BEN4 | Os servidores do executivo municipal são prestativos |
| BEN5 | Os servidores do executivo municipal buscam prestar seus serviços da maneira mais adequada para os cidadãos |
| BEN6 | O executivo municipal está interessado no desenvolvimento econômico, ambiental e social do município |
| BEN7 | O executivo municipal está interessado no bem-estar dos cidadãos |
| BEN8 | O executivo municipal me passa segurança em seus pronunciamentos |
| BEN9 | O executivo municipal faria qualquer esforço para satisfazer os cidadãos (p. ex. firma parcerias com os governos federal e estadual) |
| BEN10 | O executivo municipal é competente na prestação dos serviços |
| BEN11 | O executivo municipal está interessado em conhecer as necessidades dos cidadãos |
| BEN12 | O executivo municipal satisfaz aos interesses coletivos da maioria dos cidadãos em detrimento dos interesses de alguns poucos cidadãos |

Fonte: Elaboração própria.

Este conjunto de itens foi submetido aos procedimentos de validade de face e de conteúdo, com apoio de 10 especialistas da área de marketing e de desenvolvimento de

escalas. Os procedimentos de validação de face e conteúdo não sinalizaram a necessidade de exclusão de nenhum item, mas foram realizados ajustes nos enunciados e excluídos dois itens com base nas sugestões dos especialistas, restando um total de 23 itens distribuídos nas dimensões ‘credibilidade’ e ‘benevolência’, conforme apresentado no Quadro 2.

Passo 3 – Decisões sobre as respostas

O objetivo deste passo é analisar as alternativas e decidir sobre qual escala de averiguação será utilizada e qual o número de pontos. Levando em conta a tradição de pesquisas sobre o tema, a escala de verificação escolhida foi a de Likert de 10 pontos, variando de 1 a 10, na qual 1 representa discordância total e 10, concordância total com as afirmações. Este tipo de avaliação proporciona uma facilidade de resposta, em virtude de ser bastante comum a atribuição de pesos, notas, opiniões, entre outras medidas com essa pontuação. Pela construção dos itens, níveis elevados de concordância significariam altos níveis de confiança dos cidadãos no executivo municipal.

Passo 4 – Construção do Instrumento de Pesquisa

Esta etapa consiste em colocar o conjunto de itens gerados em um instrumento que viabilize a coleta de dados. A principal preocupação da construção do instrumento de pesquisa foi a capacidade de resposta dos respondentes da pesquisa, além da validação da escala proposta. O instrumento de coleta de dados foi composto por questões socioeconômicas e dos itens propostos para a escala (os itens foram distribuídos aleatoriamente em três blocos de questões, para evitar identificação de similaridade de conteúdo).

Passo 5 – Primeira atividade de amostragem

A primeira atividade de amostragem tem por finalidade a obtenção dos primeiros resultados para a realização de alguns testes exploratórios preliminares. Dada sua finalidade exploratória, foi definido que o instrumento de coleta de dados da primeira amostragem seria aplicado com estudantes de ensino superior, com aplicação de questionário impresso, sendo, portanto uma amostra não probabilística por conveniência.

A coleta de dados foi realizada nas cidades de João Pessoa (Capital da Paraíba, 723.515 habitantes), Bananeiras (Cidade do Brejo Paraibano, 21.851 habitantes) e Solânea (Cidade do Brejo Paraibano, 26.693 habitantes) –os números de habitantes foram obtidos com base no IBGE (2010). Escolhemos as pequenas cidades, porque 89,1% das cidades brasileiras, em 2010, apresentavam até 50 mil habitantes. A cidade de João Pessoa foi escolhida para termos avaliações de uma cidade maior. Nesta etapa foram coletados 179 questionários, com aplicação no mês de maio de 2014. Depois de coletados, os dados foram analisados com *ossoftwares* estatísticos R (versão 3.1.0) e SPSS (versão 21.0).

Passo 6 – Primeiros procedimentos de limpeza da escala

Antes dos procedimentos de limpeza da escala, realizamos análises preliminares para verificação da adequação dos dados. Assim, foi verificada a existência de erros de digitação na planilha, de dados perdidos (*missing values*) e de valores extremos (*outliers*). Neste processo foram excluídos seis questionários, e ao término desta etapa 173 questionários estavam adequados para a próxima análise.

Do total de respondentes, 39,3% residiam em João Pessoa, 12,1% em Bananeiras, 16,3% em Solânea e 32,4% em outras cidades próximas aos locais de coleta. Quanto à renda, a maioria (62,4%) esteve concentrada em até R\$ 2.000,00. Em relação à variável idade, obtivemos uma amostra jovem com 56,6% tendo até 20 anos, o fato de ser uma amostra jovem corroborou com os resultados obtidos de que a maioria (66,5%) não estava

trabalhando. Quanto ao gênero, houve uma predominância de pessoas do sexo feminino (60,7%). A concentração dos respondentes foi no 1º ano de curso (46,3%) e o maior tempo de moradia foi verificado na cidade de João Pessoa com 17,18 anos de média.

Após a realização dos procedimentos de análise exploratória preliminar e descrição geral da amostra para cada dimensão, procedemos às análises de correlação, consistência interna, fatorial exploratória e fatorial confirmatória de cada dimensão, com a finalidade de limpeza dos itens.

- Dimensão Credibilidade

A extração da correlação de Pearson da dimensão ‘credibilidade’, indicou que todos os itens apresentaram correlação estatisticamente não nula (significativas a $p < 0,001$), conforme apresentado na tabela 1 e que todas as correlações foram moderadas (entre 0,4 e 0,8), com exceção do item CRED11 que obteve correlações abaixo de 0,4 com outras cinco variáveis.

Tabela 1 - Matriz de correlação das variáveis da dimensão credibilidade*

| | CRED1 | CRED2 | CRED3 | CRED4 | CRED5 | CRED6 | CRED7 | CRED8 | CRED9 | CRED10 | CRED11 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| CRED2 | 0,796 | | | | | | | | | | |
| CRED3 | 0,799 | 0,823 | | | | | | | | | |
| CRED4 | 0,544 | 0,651 | 0,628 | | | | | | | | |
| CRED5 | 0,602 | 0,621 | 0,658 | 0,660 | | | | | | | |
| CRED6 | 0,659 | 0,717 | 0,714 | 0,702 | 0,768 | | | | | | |
| CRED7 | 0,574 | 0,580 | 0,633 | 0,614 | 0,713 | 0,708 | | | | | |
| CRED8 | 0,594 | 0,609 | 0,721 | 0,626 | 0,705 | 0,764 | 0,693 | | | | |
| CRED9 | 0,478 | 0,564 | 0,605 | 0,522 | 0,483 | 0,620 | 0,547 | 0,641 | | | |
| CRED10 | 0,579 | 0,671 | 0,704 | 0,630 | 0,679 | 0,728 | 0,679 | 0,712 | 0,702 | | |
| CRED11 | 0,373 | 0,391 | 0,453 | 0,379 | 0,347 | 0,458 | 0,510 | 0,527 | 0,508 | 0,517 | |

Nota: *Todas não nulas e significativas à p -valor $< 0,001$.

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Para análise da consistência interna, foi extraído um *alpha* de Cronbach de 0,944, sinalizando confiabilidade dos itens. Em seguida, verificamos que se o item CRED11 fosse excluído o *alpha* subiria para 0,949. Após a análise de consistência interna, realizamos a análise fatorial exploratória e obtivemos no teste de adequação da amostra ($KMO=0,937$) e de esfericidade de Bartlett ($\chi^2= 1496,61$ $gl=45$, a $p < 0,001$) indicações de adequação dos itens, após a exclusão do item CRED11. Na extração dos fatores, somente um fator apresentou autovalor maior que 1, com variância extraída de 69%. Na tabela 2, apresentamos os resultados das comunalidades e os escores fatoriais das variáveis.

Tabela 21 - Resultados da análise fatorial exploratória da dimensão ‘credibilidade’

| Código | Ítems | Com. | Esc. |
|--------|---|-------|-------|
| CRED1 | O trabalho do executivo municipal está condizente com minhas expectativas | 0,638 | 0,799 |
| CRED2 | Sinto-me seguro com os serviços prestados pelo executivo municipal | 0,720 | 0,849 |
| CRED3 | Considero as atividades do executivo municipal satisfatórias para o meu município | 0,774 | 0,880 |
| CRED4 | O executivo municipal é transparente na sua prestação de contas | 0,626 | 0,791 |
| CRED5 | O executivo municipal presta os seus serviços com o menor tempo possível que ele pode ser executado | 0,692 | 0,832 |
| CRED6 | O executivo municipal é competente na prestação de serviços | 0,795 | 0,891 |
| CRED7 | O executivo municipal capacita seus servidores para a prestação de serviços mais adequados às necessidades dos cidadãos | 0,659 | 0,812 |
| CRED8 | O executivo municipal é eficiente no uso dos recursos utilizados | 0,727 | 0,853 |
| CRED9 | O executivo municipal é capaz de satisfazer as necessidades dos cidadãos (Por exemplo, campanhas de vacinação e pavimentação de ruas) | 0,543 | 0,737 |
| CRED10 | O executivo municipal é confiável no cumprimento de suas promessas | 0,729 | 0,854 |

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Depois dos resultados da análise fatorial exploratória, continuamos os procedimentos

de limpeza da escala por meio da análise fatorial confirmatória no *software* AMOS (versão 21.0), empregando como método de estimação o de máximo verossimilhança (*maximum likelihood*). Foram realizadas diversas iterações de maneira que o modelo final apresentasse o resultado mais ajustado, de acordo com as indicações de adequação de Costa (2011). Ao término desta etapa, a dimensão ficou com 7 itens, sendo necessárias as exclusões dos itens CRED1, CRED2, CRED9 (consideramos os resultados estatísticos e a relação do conteúdo dos itens com a dimensão ‘credibilidade’). Os resultados da análise fatorial confirmatória são apresentados na tabela 3, tendo todas as medidas resultados satisfatórios. O menor escore foi 0,768 e as medidas de ajustamento tiveram o mínimo previsto por Costa (2011).

Tabela 3 – Resultados da análise fatorial confirmatória da dimensão ‘credibilidade’

| Código | Item | Escore | CR* |
|---------------|---|---------------|------------|
| CRED3 | Considero as atividades do executivo municipal satisfatórias para o meu município | 0,812 | — |
| CRED4 | O executivo municipal é transparente na sua prestação de contas | 0,768 | 11,481 |
| CRED5 | O executivo municipal presta os seus serviços com o menor tempo possível que ele pode ser executado | 0,843 | 13,124 |
| CRED6 | O executivo municipal é competente na prestação de serviços | 0,892 | 14,290 |
| CRED7 | O executivo municipal capacita seus servidores para a prestação de serviços mais adequados às necessidades dos cidadãos | 0,808 | 12,340 |
| CRED8 | O executivo municipal é eficiente no uso dos recursos utilizados | 0,854 | 13,364 |
| CRED10 | O executivo municipal é confiável no cumprimento de suas promessas | 0,828 | 12,778 |

Medidas de ajustamento

| χ^2 | gl | χ^2/gl | p-valor | GFI | CFI | RMSEA |
|----------|----|-------------|---------|------|------|-------|
| 12,095 | 14 | 0,864 | 0,599 | 0,98 | 1,00 | 0,00 |

Nota: *Todos significantes à p-valor<0,001.

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

- Dimensão Benevolência

Nesta dimensão, seguimos os mesmos procedimentos aplicados na primeira dimensão. Inicialmente, vemos na tabela 4 que o coeficiente de correlação de Pearson sinalizou que todos os itens estão adequados para medição da dimensão ‘benevolência’. Conforme apresentado na tabela, todas as correlações são estatisticamente não nulas (significativas a $p<0,001$), obtiveram valores acima de 0,6, sendo consideradas moderadas.

Tabela 4 - Matriz de correlação das variáveis da dimensão ‘benevolência’*

| | BEN1 | BEN2 | BEN3 | BEN4 | BEN5 | BEN6 | BEN7 | BEN8 | BEN9 | BEN10 | BEN11 |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| BEN2 | 0,728 | | | | | | | | | | |
| BEN3 | 0,732 | 0,766 | | | | | | | | | |
| BEN4 | 0,692 | 0,809 | 0,764 | | | | | | | | |
| BEN5 | 0,712 | 0,774 | 0,764 | 0,862 | | | | | | | |
| BEN6 | 0,669 | 0,661 | 0,699 | 0,637 | 0,659 | | | | | | |
| BEN7 | 0,732 | 0,745 | 0,784 | 0,756 | 0,756 | 0,828 | | | | | |
| BEN8 | 0,620 | 0,732 | 0,758 | 0,766 | 0,756 | 0,710 | 0,833 | | | | |
| BEN9 | 0,673 | 0,661 | 0,717 | 0,698 | 0,683 | 0,648 | 0,771 | 0,789 | | | |
| BEN10 | 0,708 | 0,725 | 0,801 | 0,759 | 0,768 | 0,684 | 0,790 | 0,814 | 0,787 | | |
| BEN11 | 0,650 | 0,683 | 0,738 | 0,714 | 0,695 | 0,711 | 0,816 | 0,788 | 0,758 | 0,806 | |
| BEN12 | 0,680 | 0,666 | 0,697 | 0,690 | 0,688 | 0,633 | 0,736 | 0,752 | 0,700 | 0,809 | 0,761 |

Nota: *Todas não nulas e significativas à p-valor<0,001.

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

A extração de um *alpha* de Cronbach de 0,970, indicou alta consistência interna dos itens para mensuração da dimensão, e não foi verificada nenhuma melhoria no índice de consistência interna caso algum item fosse excluído. Em seguida, partimos para a análise fatorial exploratória, com o KMO de 0,958 e o teste de esfericidade de Bartlett apresentando significância estatística adequada ($\chi^2= 2304,23$, $gl=66$, a $p<0,001$); isto sinalizou adequação

dos itens para análise fatorial. Quanto à extração dos fatores, somente um fator apresentou autovalor maior que 1, com variância extraída de 75,58%. Conforme apresentado na tabela 5, todas as comunalidades foram acima de 0,6 e o menor escore fatorial foi de 0,817, sinalizando adequação dos itens.

Tabela 2 - Resultados da análise fatorial exploratória da dimensão 'benevolência'

| Cód. | Itens | Com. | Esc. |
|-------|---|-------|-------|
| BEN1 | Os servidores do executivo municipal estão fortemente engajados na resolução dos problemas dos cidadãos (p. ex.: problemas de mobilidade urbana, de saúde pública, de educação, entre outros) | 0,676 | 0,822 |
| BEN2 | Quando preciso, sou bem orientado pelos servidores do executivo municipal | 0,736 | 0,858 |
| BEN3 | As ações do executivo municipal expressam os reais interesses dos cidadãos | 0,783 | 0,885 |
| BEN4 | Os servidores do executivo municipal são prestativos | 0,771 | 0,878 |
| BEN5 | Os servidores do executivo municipal buscam prestar seus serviços da maneira mais adequada para os cidadãos | 0,765 | 0,875 |
| BEN6 | O executivo municipal está interessado no desenvolvimento econômico, ambiental e social do município | 0,668 | 0,817 |
| BEN7 | O executivo municipal está interessado no bem-estar dos cidadãos | 0,839 | 0,916 |
| BEN8 | O executivo municipal me passa segurança em seus pronunciamentos | 0,801 | 0,895 |
| BEN9 | O executivo municipal faria qualquer esforço para satisfazer os cidadãos (p. ex. firma parcerias com os governos federal e estadual) | 0,726 | 0,852 |
| BEN10 | O executivo municipal é competente na prestação dos serviços | 0,824 | 0,907 |
| BEN11 | O executivo municipal está interessado em conhecer as necessidades dos cidadãos | 0,766 | 0,875 |
| BEN12 | O executivo municipal satisfaz aos interesses coletivos da maioria dos cidadãos em detrimento dos interesses de alguns poucos cidadãos | 0,714 | 0,845 |

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Em seguida, realizamos a análise fatorial confirmatória para uma melhor limpeza da escala. Também aqui, foram realizados vários procedimentos de inclusão e exclusão de itens, até chegar no modelo mais ajustado para a dimensão 'benevolência'. Ao término da análise fatorial confirmatória foram excluídos 5 itens, que foram BEN2, BEN4, BEN7, BEN8 e BEN10 (também aqui, a decisão de exclusão considerou os resultados estatísticos e os conteúdos dos itens). Conforme apresentado na tabela 6, todas as medidas da análise fatorial confirmatória foram satisfatórias, tendo o menor escore de 0,816 e as medidas de ajustamento atingiram o mínimo descrito por Costa (2011).

Tabela 6 – Resultados da análise fatorial confirmatória da dimensão 'benevolência'

| Cód. | Item | Escore | CR* |
|-------|---|--------|-------|
| BEN1 | Os servidores do executivo municipal estão fortemente engajados na resolução dos problemas dos cidadãos (p. ex.: problemas de mobilidade urbana, de saúde pública, de educação, entre outros) | 0,816 | — |
| BEN3 | As ações do executivo municipal expressam os reais interesses dos cidadãos | 0,872 | 13,92 |
| BEN5 | Os servidores do executivo municipal buscam prestar seus serviços da maneira mais adequada para os cidadãos | 0,838 | 13,11 |
| BEN6 | O executivo municipal está interessado no desenvolvimento econômico, ambiental e social do município | 0,796 | 12,16 |
| BEN9 | O executivo municipal faria qualquer esforço para satisfazer os cidadãos (p. ex. firma parcerias com os governos federal e estadual) | 0,835 | 13,03 |
| BEN11 | O executivo municipal está interessado em conhecer as necessidades dos cidadãos | 0,864 | 13,71 |
| BEN12 | O executivo municipal satisfaz aos interesses coletivos da maioria dos cidadãos em detrimento dos interesses de alguns poucos cidadãos | 0,830 | 12,91 |

Medidas de ajustamento

| χ^2 | gl | χ^2/gl | p-valor | GFI | CFI | RMSEA |
|----------|----|-------------|---------|-------|-------|-------|
| 26,509 | 14 | 1,893 | 0,022 | 0,957 | 0,987 | 0,072 |

Nota: *Todos significantes à p-valor<0,001.

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

No conjunto das extrações de correlação de Pearson, de consistência interna, de análise fatorial exploratória e análise fatorial confirmatória, podemos afirmar que o conjunto de itens mensuraram adequadamente as dimensões ‘credibilidade’ e ‘benevolência’ e mantiveram boa estrutura psicométrica. A escala final da confiança dos cidadãos após a primeira amostragem ficou com quatorze itens e adequada para as análises seguintes de limpeza da escala.

Passo 7 – Atividades de campo adicionais

Após o procedimento de limpeza da escala da primeira amostragem, foi realizada uma segunda amostragem, com o objetivo de levantar novos dados para o aprimoramento da escala, testando-a novamente, e caso necessário, realizando novas limpezas. Foram alteradas algumas questões sócio demográficas e os itens da escala da confiança dos cidadãos foram novamente distribuídos aleatoriamente ao longo do instrumento de coleta de dados, em três blocos. Foram ainda acrescentados mais quatro itens de mensuração de construtos preditores de satisfação para avaliação de validade de critério. Os construtos foram (as escalas foram de um único item): satisfação do cidadão com o executivo municipal, propensão geral à confiança, avaliação do desempenho da gestão, e participação dos cidadãos nas atividades públicas.

A amostra foi composta por respondentes que efetivamente atendessem ao interesse da aplicação da escala (COSTA, 2011), ou seja, cidadãos em geral. Além das cidades contempladas na primeira amostragem, de João Pessoa, Bananeiras e Solânea no Estado da Paraíba, expandimos as atividades de campo para a cidade de Garanhuns (Cidade do interior Pernambucano, 129.408 habitantes), segundo dados do IBGE (2010). O instrumento foi aplicado em versão impressa diretamente aos cidadãos, no mês de junho de 2014, e para a maior diversidade dos respondentes o questionário foi aplicado em hospitais, igrejas, repartições públicas, bancos, escolas, universidades entre outros locais. A amostra final contou com 337 respondentes.

Passo 8 – Procedimento de limpeza de escalas adicionais

Para a realização dos procedimentos adicionais de limpeza da escala, realizamos a análise exploratória preliminar dos dados, buscando erros de digitação, *missing values* e *outliers*. Esta etapa resultou na exclusão de oito questionários, e ao término tínhamos 329 instrumentos válidos. Destes, 39,5% eram de João Pessoa, 26,1% da cidade de Garanhuns, 14,6% de Solânea, 9,4% de Bananeiras e 10,3% dos respondentes de outras cidades circunvizinhas das cidades pesquisadas.

Quanto à renda familiar mensal, a maioria (54,8%) afirmou possuir renda de até R\$ 3.000,00. Tivemos que 83,3% afirmaram não possuir parentesco com funcionário nem político do executivo municipal, e 85,7% afirmaram não trabalhar nem ter trabalhado no executivo municipal. Quanto ao gênero, repetiu-se a predominância do sexo feminino, com 54,7% dos respondentes. Após a análise exploratória preliminar e a descrição geral da amostra, realizamos diretamente a análise fatorial confirmatória por cada dimensão, utilizando o *software* AMOS (versão 21.0). Os resultados estão indicados a seguir, em cada uma das duas dimensões.

- Dimensão Credibilidade

Foram realizadas diversas iterações na busca do modelo melhor ajustado e o resultado final contou com cinco itens para a dimensão ‘credibilidade’, conforme resultados apresentados na tabela 7. Com base nos requisitos apresentados por Costa (2011), todas as medidas de ajuste ficaram dentro do esperado pela literatura.

Tabela 7 - Resultados da análise fatorial confirmatória da dimensão ‘credibilidade’

| Código | Item | Esc. | CR* | | | |
|------------------------|---|--------------|---------|-------|-------|-------|
| CRED4 | O executivo municipal é transparente na sua prestação de contas | 0,729 | | | | |
| CRED5 | O executivo municipal presta os seus serviços com o menor tempo possível que ele pode ser executado | 0,740 | 13,07 | | | |
| CRED7 | O executivo municipal capacita seus servidores para a prestação de serviços mais adequados às necessidades dos cidadãos | 0,791 | 13,99 | | | |
| CRED8 | O executivo municipal é eficiente no uso dos recursos utilizados | 0,865 | 15,31 | | | |
| CRED10 | O executivo municipal é confiável no cumprimento de suas promessas | 0,878 | 15,53 | | | |
| Medidas de ajustamento | | | | | | |
| χ^2 | gl | χ^2 /gl | p-valor | GFI | CFI | RMSEA |
| 6,031 | 5 | 1,21 | 0,303 | 0,993 | 0,999 | 0,025 |

Nota: *Todos significativos à p-valor<0,001.

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

- Dimensão Benevolência

Da mesma maneira da dimensão anterior, foram realizadas diversas iterações na análise fatorial confirmatória para a obtenção dos itens que melhor se adequassem ao construto benevolência. Ao final, cinco itens ficaram ajustados para a dimensão, conforme apresentado na tabela 8. O menor escore foi de 0,734, quanto às medidas de ajuste, todas foram satisfatórias conforme previsto na literatura.

Tabela 8 - Resultados da análise fatorial confirmatória da dimensão benevolência

| Código | Item | Escore | CR* | | | |
|------------------------|--|--------------|---------|-------|------|-------|
| BEN5 | O executivo municipal é formado por servidores que buscam prestar seus serviços da maneira mais adequada para os cidadãos | 0,819 | ----- | | | |
| BEN6 | O executivo municipal está interessado no desenvolvimento econômico, ambiental e social do município | 0,819 | 16,61 | | | |
| BEN9 | O executivo municipal faria qualquer esforço para satisfazer os cidadãos (p. ex. firma parcerias com os governos federal e estadual) | 0,815 | 16,51 | | | |
| BEN11 | O executivo municipal está interessado em conhecer as necessidades dos cidadãos | 0,786 | 15,76 | | | |
| BEN12 | O executivo municipal satisfaz aos interesses coletivos da maioria dos cidadãos em detrimento dos interesses de alguns poucos cidadãos | 0,734 | 14,41 | | | |
| Medidas de ajustamento | | | | | | |
| χ^2 | gl | χ^2 /gl | p-valor | GFI | CFI | RMSEA |
| 4,727 | 5 | 0,945 | 0,450 | 0,994 | 1,00 | 0,00 |

Nota: *Todos significantes à p-valor<0,001.

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Passo 9 – Análise de validade e de confiabilidade da escala final

Para a validação da escala foram analisadas a validade de construto e a validade de critério. Quanto à validade de construto, foram realizados dois procedimentos: a validade convergente e a discriminante. A primeira foi feita por meio da verificação dos escores da extração confirmatória, tendo-se verificado que todos os itens obtiveram valores superiores a 0,7 e estatisticamente não nulos (segundo o critério do *critical ratio* do AMOS); isto assegura validade convergente.

Tabela 9 - Resultados da validade e confiabilidade da escala

| Construtos | Confiabilidade composta | Variância Extraída | Correlação | Variância compartilhada | Alpha de Cronbach* | | |
|---------------|-------------------------|--------------------|------------|-------------------------|--------------------|-------|-------|
| | | | | | Valor | LI | LS |
| Credibilidade | 0,900 | 0,713 | 0,874 | 0,685 | 0,898 | 0,879 | 0,914 |
| Benevolência | 0,896 | 0,705 | | | 0,894 | 0,875 | 0,911 |

* Medida mais o intervalo de confiança de 95%. LI indica limite inferior (2,5%) e LS o limite superior (97,5%)

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Quanto à validade discriminante, primeiramente agregamos os itens de cada dimensão e em seguida procedemos à extração da correlação bivariada para identificação da variância

compartilhada das duas dimensões. O valor de variância compartilhada foi de 0,685, menor que os valores de variâncias extraídas de cada dimensão (ver tabela 9); segundo Costa (2011), isto dá indícios de validade discriminante.

Para a validade de critério foram extraídas as correlações de Pearson das variáveis agrupadas (itens somados pela média dos escores de cada respondente) das dimensões da confiança com as variáveis predictoras da confiança: satisfação, propensão à confiança, desempenho e participação dos cidadãos. Conforme apresentado na tabela 10, todas as correlações foram estatisticamente não nulas e significativas a $p < 0,001$. Considerando que era esperado que tal associação se verificasse, os resultados da correlação sinalizam que a escala se comporta conforme a expectativa teórica, o que sinaliza a validade de critério (cf. COSTA, 2011).

Tabela 103 - Resultados da validade de critério

| | Credibilidade | Benevolência |
|------------------------------|----------------------|---------------------|
| Satisfação | 0,697 | 0,760 |
| Propensão à confiança | 0,434 | 0,435 |
| Desempenho | 0,714 | 0,743 |
| Participação | 0,385 | 0,385 |

Nota: *Todas não nulas e significativas à p -valor $< 0,001$.

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Por fim, para análise da confiabilidade da escala foi extraído o *alpha de Cronbach* de cada dimensão, com os respectivos limites do intervalo de confiança de 95%. Conforme apresentado na tabela 9, o menor coeficiente de consistência interna foi da dimensão ‘benevolência’ de 0,894, mas ainda foi superior a 0,7 conforme esperado pela literatura.

Passo 10 – Desenvolvimento de normas e recomendações de uso e interpretação

Este passo objetiva apresentar as instruções de uso para os potenciais interessados na escala. Assim, apresentamos algumas recomendações que devem ser consideradas no uso desta escala, como: disposição do conjunto de itens aleatoriamente ao longo do questionário, com no máximo 10 itens em cada bloco; inclusão de itens complementares para validade de critério; escolha adequada do número de pontos da escala de verificação, nos casos da escala de Likert ou de diferencial semântico.

A interpretação das médias e medianas (medidas de posição) das variáveis agrupadas deve considerar que valores próximos do extremo superior sinalizam elevados níveis de confiança dos cidadãos, e médias baixas indicarão baixos níveis de confiança dos cidadãos. Considerando a escala de 10 pontos, é possível interpretar que valores médios ou medianos menores que 5 indicam baixo nível na dimensão de referência; valores entre 5 e 7 indicam níveis moderados; entre 7 e 9 indicam nível elevado; e acima de 9 indicam níveis muito elevados. Valores de desvio padrão até 1,5 sinalizam elevada concentração de respostas; valores entre 1,5 e 3 sinalizam dispersão moderada; e acima de 3 dispersão elevada.

Quanto às possibilidades de uso, entendemos que a escala de confiança dos cidadãos poderá ser utilizada para captar o grau de confiança dos cidadãos em qualquer instituição pública, não somente no executivo municipal, desde que, sejam feitas adaptações e seja analisada a consistência psicométrica da escala.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta pesquisa, que foi desenvolver uma escala para mensuração da confiança dos cidadãos, foi plenamente atendido, utilizando como procedimento de elaboração o modelo proposto por Costa (2011) por meio da execução dos seus dez passos. A escala final proposta é apresentada no Quadro 3.

Entendemos que a pesquisa possui contribuições práticas para os gestores públicos,

que podem utilizar a escala aqui validada tanto na avaliação global do poder executivo municipal, como, potencialmente, em qualquer outro nível de governo e/ou instituição pública, desde que sejam feitas as adaptações para o novo ambiente de estudo, conforme recomendações feitas no passo 10 do item anterior. Pesquisas sistemáticas sobre o tema certamente contribuirão para aperfeiçoamento do processo de gestão e de prestação de serviços. Adicionalmente, a escala desenvolvida é consistente com as definições e com os usos recorrentes do construto confiança em pesquisas acadêmica de marketing, de modo que a métrica tem aplicações potenciais em pesquisas diversas envolvendo o construto.

Quadro 32 – Escala proposta da confiança dos cidadãos

| Dimensão | Itens |
|---------------|---|
| Credibilidade | <p>O executivo municipal é transparente na sua prestação de contas</p> <p>O executivo municipal presta os seus serviços com o menor tempo possível que ele pode ser executado</p> <p>O executivo municipal capacita seus servidores para a prestação de serviços mais adequados às necessidades dos cidadãos</p> <p>O executivo municipal é eficiente no uso dos recursos utilizados</p> <p>O executivo municipal é confiável no cumprimento de suas promessas</p> |
| Benevolência | <p>O executivo municipal é formado por servidores que buscam prestar seus serviços da maneira mais adequada para os cidadãos</p> <p>O executivo municipal está interessado no desenvolvimento econômico, ambiental e social do município</p> <p>O executivo municipal faria qualquer esforço para satisfazer os cidadãos (p. ex. firma parcerias com os governos federal e estadual)</p> <p>O executivo municipal está interessado em conhecer as necessidades dos cidadãos</p> <p>O executivo municipal satisfaz aos interesses coletivos da maioria dos cidadãos em detrimento dos interesses de alguns poucos cidadãos</p> |

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Algumas limitações são encontradas neste tipo de estudo, sendo a principal o fato de a pesquisa ter como amostra cidades de somente dois estados do nordeste brasileiro, especialmente se considerarmos que a construção da escala pode sofrer influência da amostra selecionada. Possivelmente, características econômicas, culturais, demográficas, geográficas, entre outras, de cada região podem influenciar a avaliação dos cidadãos na gestão pública. Portanto, sugerimos que novos estudos sejam realizados em outras regiões do Brasil para validar a escala construída nesta pesquisa, e também com cidades de diferentes tamanhos.

REFERÊNCIAS

- BRUNER II, G. Combating scale proliferation. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, v. 11, n. p. 362-372, 2003.
- BURGUETE, J. L. V. Pasado, presente y futuro de las dimensiones pública y social en el desarrollo conceptual del marketing. *Revista Internacional de Marketing Público y no Lucrativo*, v. 1, n. 1, p. 9-34, jun., 2004.
- CASTALDO, S.; PREMAZZI, K.; ZERBINI, F. The meaning(s) of trust. A content analysis on the diverse conceptualizations of trust in scholarly research on business relationships. *Journal of Business Ethics*, v. 96, p.657-668, 2010.
- COSTA, F. *J.Mensuração e desenvolvimento de escalas: aplicações em Administração*. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2011.
- DELGADO-BALLESTER, Elena. Development and validation of a brand trust scale. *International Journal of Market Research*, v. 45, p. 35-53, 2003.
- ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP. *Experiências internacionais voltadas para a satisfação dos usuários-cidadãos com os serviços públicos*. Brasília: ENAP, 2001.
- GANESAN, S.; HESS, R. Dimensions and levels of trust: Implications for commitment to a

relationship. *Marketing Letters*, v.8, n.4, p. 439-448, 1997.

GURVIEZ, P.; KORCHIA, M. Proposal for a multidimensional brand trust Scale.32nd Emac-Conference-Glasgow, Marketing: Responsible and Relevant?, 2003.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Sinopse do Censo Demográfico 2010*. Disponível em: www.ibge.gov.br. Acessado em: 27 de dezembro de 2013.

KANTSPERGER, R.; KUNZ, W. H. Consumer trust in service companies: a multiple mediating analysis. *Managing Service Quality*, v. 20, n. 1, p. 4-25, 2010.

KIM, Jeoungkun; HONG, Soongeun; MIN, Jinyoung; LEE, Heeseok. Antecedents of application service continuance: a synthesis of satisfaction and trust. *Expert Systems with Applications*, v. 38, p. 9530-9542, 2011.

MELLO, D. L. Governo e administração municipal: a experiência brasileira. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 35, n.2, p. 79-96, mar/abr. 2001.

MOORMAN, C.; ZALTMAN, G.; DESHPANDE, R. Relationships between providers and users of market research: the dynamics of trust within and between organizations. *Journal of marketing research*. Vol. XXIX, p. 314-328, agosto, 1992.

NEWTON, Kenneth. Trust, social capital, civil society, and democracy. *International Political Science Review*, v. 22, n. 2, p. 201-214, 2001.

NEWTON, K.; NORRIS, P. Confidence in Public Institutions: Faith, Culture, or Performance? In. PHARR, S; PUTNAM, R. *Disaffected Democracies*. Princeton: Princeton University Press, 2000.

WHIPPLE, J. M.; GRIFFIS, S. E.; DAUGHERTY, P. J. Conceptualizations of trust: can we trust them? *Journal of Business Logistics*, v. 34, n. 2, p. 117-130, 2013.