

Uma análise dos fatores antecedentes da confiança dos cidadãos no poder executivo municipal

JULIETTY CHRISTIELLE LAURENTINO DOS SANTOS

Universidade Federal da Paraíba - UFPB

juliettysantos@hotmail.com

FRANCISCO JOSÉ DA COSTA

Universidade Estadual do Ceará

franze@franzecosta.com

Uma análise dos fatores antecedentes da confiança dos cidadãos no poder executivo municipal
Área Temática: Marketing

RESUMO

Este artigo analisou a confiança dos cidadãos no executivo municipal, com uma análise do condicionamento dos construtos satisfação do cidadão, da propensão à confiança, avaliação do desempenho e da participação. Com a revisão da literatura foram construídas quatro hipóteses, que foram testadas empiricamente com os dados de 337 respondentes, de quatro cidades dos estados da Paraíba e Pernambuco. A modelagem normal linear foi escolhida para o teste das hipóteses, e os resultados permitiram confirmar que a satisfação dos cidadãos e o desempenho do executivo municipal influenciam a confiança dos cidadãos independente do contexto, porém a influência da participação dos cidadãos varia de acordo com a cidade pesquisada. Também foi verificado que a propensão à confiança não influencia a confiança dos cidadãos. A pesquisa inova por trazer para o contexto do setor público uma análise de relações consagradas nos estudos de marketing empresarial.

PALAVRAS-CHAVE: Confiança. Preditores. Cidadãos.

ABSTRACT

This article analyzed the citizens' trust in the municipal government, with an analysis of the conditioning of the constructs citizen satisfaction, propensity to trust, performance evaluation, and participation. By the literature review, four hypotheses were announced, and then empirically tested with data from 337 respondents, from four cities in the states of Paraíba and Pernambuco. We used the normal linear modeling method for the testing of hypotheses, and the results confirmed that citizens' satisfaction and the performance evaluation influence citizens' trust, independent of the city characteristics. Also, trust proved to be influenced by citizens' participation, but depending on city surveyed. And finally, no relationship was observed between the propensity to trust and citizens' trust. The research innovates on bringing to the public sector context an analysis of established relationships in studies of business marketing.

KEY WORDS: Trust. Predictors. Citizens.

1. INTRODUÇÃO

A partir dos anos 1970, intensificaram-se os estudos de marketing que vão além das fronteiras das empresas (KOTLER; LEVY, 1969; LUCK, 1969; KOTLER; ZALTMAN, 1971). Esta tendência de marketing, fortalecida ainda mais nos anos 2000, trouxe ao campo preocupações com temas como marketing social, marketing de organizações sem fins lucrativos, marketing de lugares, marketing de organizações públicas, entre outros (BURGUETE, 2004). Porém, mesmo passados já 40 anos desde os primeiros movimentos acadêmicos de ampliação do escopo de marketing, tanto internacionalmente quanto no Brasil ainda são limitadas as pesquisas de marketing voltadas para setor governamental.

Uma demanda central de pesquisa é trazer construtos convencionalmente abordados em marketing empresarial para o setor público (WALSH, 1994; MADILL, 1998; LAING, 2003; BOUZAS-LORENZO, 2010). Neste sentido, temos o desafio desta pesquisa de abordar o construto confiança, que é largamente estudado em marketing, porém com direcionamento àquela confiança que os cidadãos detêm nas instituições públicas. Para dar um recorte mais específico, em nosso estudo enfatizamos o executivo municipal. Entendemos que estudar este tema é relevante por analisar a confiança em um ambiente pouco estudado em marketing, e que carece de pesquisas acadêmicas na área para melhorar o nível de conhecimento e potencializar o aprimoramento das ações dos gestores (NEWTON; NORRIS, 2000; NEWTON, 2001).

Escolhemos estudar a confiança dos cidadãos no poder executivo municipal em detrimento de analisar a confiança em gestores específicos, como forma de ir no que é permanente e independente de um sujeito que está no exercício do poder em determinado momento. Reconhecemos a dificuldade do cidadão de distinguir o poder executivo do líder que o exerce, porém tentamos na pesquisa minimizar um viés de associação da confiança na pessoa do prefeito como igual à confiança no poder executivo.

Conhecer os fatores que influenciam a confiança dos cidadãos permite aos gestores públicos direcionar suas ações para o efetivo atendimento dos desejos e necessidades dos cidadãos, bem como aprimorar a oferta de bens e serviços ao seu principal cliente, os cidadãos. Este entendimento permitiu que os pesquisadores abordassem, ao longo dos anos, tanto os fatores antecedentes quanto consequentes da confiança, mas estes estudos tinham como prioridade o ambiente empresarial. Como um recorte adicional, nesta pesquisa definimos como objetivo testar e analisar a influência dos principais fatores supostamente preditores da confiança dos cidadãos no executivo municipal; ou seja, nossa pesquisa não enfatizará as consequências da confiança, embora revisemos aquelas consequências recorrentemente citadas na literatura especializada.

Desta forma, foram selecionados na literatura como os principais fatores preditores da confiança os seguintes: a satisfação dos cidadãos com o executivo municipal, a propensão geral à confiança dos cidadãos (características pessoais do indivíduo que confia), a avaliação do desempenho do executivo municipal, e a participação dos cidadãos nas atividades desenvolvidas pelo poder executivo municipal (DELGADO-BALLESTER, 2003; GURVIEZ; KORCHIA, 2003; WANG; WART, 2007; KANTSPERGER; KUNZ, 2010; KIM *et al.*, 2011).

Na construção da pesquisa, apresentamos no item seguinte algumas considerações teóricas sobre a confiança e os seus fatores antecedentes acima citados. Na sequência, são expostos o modelo da pesquisa e as hipóteses a serem testadas. No quarto item são apresentados e discutidos os resultados; e por último temos as considerações finais do estudo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A confiança tem sido objeto de estudo em diversas pesquisas na área de marketing, sendo como um dos objetivos entender os fatores que influenciam a confiança dos parceiros

em relações de troca. Estes estudos têm seu direcionamento em sua grande maioria voltado ao ambiente empresarial e buscam caracterizar uma definição da confiança e verificar suas associações com outros construtos relevantes, como por exemplo, satisfação e lealdade.

No entanto, ainda não existe um consenso sobre a definição da confiança. Conforme concluíram Castaldo *et al.* (2010), as definições de confiança estão baseadas em naturezas conceituais sobre temas como boa vontade, expectativa, confiança, crença e atitude, e com assuntos normalmente relacionados a atores, grupos, empresas, vendedores e administradores, que agem em situações de risco e produzem resultados positivos relativos ao desempenho e à confiança.

Esta falta de consenso sobre a definição do construto confiança acarreta outra discussão sobre o tema, a dimensionalidade do construto. Whipple *et al.* (2013) afirmam que os estudos analisam a confiança como sendo composta de várias dimensões. Ganesan e Hess (1997) propuseram que a confiança fosse estudada bidimensionalmente, tendo como dimensões a credibilidade (cumprimento de promessas, acordos e palavras para com a outra parte) e a benevolência (características atribuídas ao parceiro que demonstra preocupação com o outro ator envolvido). Atualmente, esta tem sido a dimensionalidade da confiança mais aceita.

Para este estudo, consideramos as dimensões ‘credibilidade’ e ‘benevolência’ como integrantes do construto ‘confiança dos cidadãos’. Diante da ausência de definição na literatura sobre estes construtos na gestão pública, definimos a credibilidade como a “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’ e a benevolência como a “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”. A definição de confiança mais aceita na literatura é de Moorman *et al.* (1992, p. 315), que definiram a confiança como “vontade de confiar em um parceiro de troca”.

Os principais fatores antecedentes da confiança extraídos da literatura foram: a satisfação dos cidadãos, propensão à confiança dos cidadãos, desempenho do executivo municipal e participação dos cidadãos (DELGADO-BALLESTER, 2003; WANG E WART, 2007; KANTSPERGER E KUNZ, 2010; KIM ET AL. 2011). A seguir detalhamos estes tópicos.

2.1. Satisfação dos cidadãos

Segundo Kim *et al.* (2011), a satisfação pode ser definida como uma avaliação de pós-compras sobre a qualidade e as expectativas do produto ou serviço oferecido. A necessidade de uma definição do construto satisfação voltada para o ambiente específico do setor público levou-nos a construir a seguinte definição: a satisfação dos cidadãos no executivo municipal é a avaliação dos cidadãos, realizada após o recebimento de determinado serviço ou produto do executivo municipal, de acordo com suas expectativas.

Kantsperger e Kunz (2010), considerando os antecedentes da confiança dos consumidores em um contexto de prestação de serviços no setor bancário, verificaram que, se um cliente está satisfeito com o desempenho de um prestador de serviços, ele confiará no seu fornecedor. Para isto, a atividade da prestação de serviço deve ter sido realizada com sucesso, bem como ser confiável em termos de honestidade e de ser desenvolvida no interesse do cliente. Segundo Kim *et al.* (2011), existe uma influência direta do construto satisfação sobre o construto confiança, reforçando os estudos de Delgado-Ballester (2003) e Kantsperger e Kunz (2010), cujos modelos também consideram a satisfação como fator de influência da confiança.

Pela definição dada e pelas evidências indicadas na literatura, é possível enunciar a seguinte hipótese:

H1 –O nível de satisfação dos cidadãos com o executivo municipal influencia positivamente o nível de confiança dos cidadãos com o executivo municipal.

2.2. Propensão à confiança dos cidadãos

Kantsperger e Kunz (2010) consideram a propensão à confiança como um traço de personalidade em geral. Do ponto de vista da psicologia social, propensão à confiança descreve a tendência geral e vontade de uma pessoa para confiar em outras pessoas ou partes com base em suas características pessoais (ALESINA; FERRARA, 2002). O efeito da propensão à confiança é especialmente importante quando as informações sobre a confiabilidade de outra parte raramente estão disponíveis, o que é o caso em muitos contextos de prestação de serviços.

Não foi verificada na literatura nenhuma definição do construto propensão à confiança voltada para as características pessoais dos cidadãos e sua confiança no executivo municipal. Diante disto, propomos como definição que ‘a propensão à confiança dos cidadãos é a representação de uma tendência natural de confiabilidade dos cidadãos, independente da informação está disponível’.

Para Kantsperger e Kunz (2010), além da satisfação, a propensão à confiança era outro fator que também influenciava a confiança dos clientes (nos serviços bancários). A principal diferença entre estes dois fatores é que a satisfação depende, exclusivamente, do serviço prestado ou do bem entregue, enquanto que a propensão à confiança depende das características pessoais dos cidadãos e suas experiências.

Assim, pela definição proposta e pelas evidências observadas nos estudos de marketing empresarial para o setor público é possível enunciar a seguinte hipótese:

H2 –O nível de propensão à confiança (características pessoais) dos cidadãos no executivo municipal influencia positivamente o nível de confiança dos cidadãos com o executivo municipal.

2.3. Desempenho do executivo municipal

Este fator antecedente está associado à análise do desempenho da instituição ou da pessoa em quem se deposita a confiança em realizar o que se espera. Na revisão da literatura foi verificada a necessidade de elaboração de uma definição do construto desempenho voltada, especificamente, para o setor público. Diante deste fato, definimos o construto desempenho do executivo municipal como “a capacidade dos produtos e serviços ofertados pelo executivo municipal em atender as demandas dos cidadãos”.

Na pesquisa realizada por Kim *et al.* (2011), no ambiente de empresas que lidam com tecnologia da informação o construto desempenho é considerado um fator antecedente da confiança dos usuários. Para os autores, as dimensões do construto desempenho são formadas por um conjunto de características que são: a qualidade do sistema, considerando fatores como acessibilidade, tempo de resposta, integração, eficiência e flexibilidade do sistema; a qualidade da informação, relacionado à precisão da informação e a integridade da informação e a qualidade do serviço. Fazendo uma adaptação desta construção ao setor público, lançamos a seguinte hipótese:

H3 –O nível de desempenho do executivo municipal influencia positivamente o nível de confiança dos cidadãos no executivo municipal.

2.3. Participação dos cidadãos

O construto participação dos usuários, clientes ou cidadãos foi considerado na literatura como um fator influenciador da confiança que este indivíduo terá na organização. A confiança foi estudada especificamente no contexto governamental por Wang e Wart (2007), eles consideraram a participação pública dos cidadãos como um antecedente da confiança

pública.

Segundo Wang e Wart (2007), a participação pública aumenta a confiança pública no governo. Na pesquisa que desenvolveram, as atividades do governo foram divididas em duas categorias distintas: as atividades políticas e as administrativas. Da mesma maneira que as atividades se dividem em dois tipos, a participação pública também poderia ser classificada em participação pública política e participação pública administrativa.

A definição desses autores é bastante abrangente e pouco clara, diante da necessidade de uma definição mais direcionada para a participação dos cidadãos voltada para as atividades desenvolvidas pelo executivo municipal, propomos a seguinte definição: a participação dos cidadãos refere-se ao envolvimento direto e indireto dos cidadãos nas atividades do governo. Por esse entendimento, e levando em conta que a participação possivelmente melhora o nível de conhecimento e de informação sobre as ações públicas, lançamos a hipótese a seguir:

H4 – O nível de participação dos cidadãos influencia positivamente o nível de confiança dos cidadãos no executivo municipal.

As quatro hipóteses apresentadas neste item foram testadas por meio de um trabalho empírico. No próximo item apresentamos as principais decisões e procedimentos de campo realizados para os testes das hipóteses.

3. MÉTODO

Este item apresenta as decisões tomadas na pesquisa empírica. As decisões aqui apresentadas são relacionadas às escalas de mensuração utilizadas, ao planejamento da pesquisa de campo e às técnicas utilizadas para os testes das hipóteses. A seguir são descritas estas decisões.

Quanto à mensuração, foram desenvolvidas escalas, depois de constatada a necessidade, conforme proposto por Bruner II (2003), para cada construto com base na revisão da literatura, para o construto ‘confiança dos cidadãos’ foi construída uma escala de dez itens formada pelas dimensões, credibilidade e benevolência, tendo cada dimensão cinco itens. Esta escala foi construída tendo por base os dez passos propostos por Costa (2011). Para os construtos preditores (satisfação do cidadão com o executivo municipal, propensão geral à confiança, desempenho do executivo municipal e participação dos cidadãos nas atividades públicas) foram validados quatro itens, com base nas escalas de Delgado-Ballester (2003), Wang e Wart (2007), Kantsperger e Kunz (2010) e Kim *et al.* (2011), por meio do modelo de validação proposto por Rossiter (2008), que foi realizado através de entrevista com especialistas para ajustes das escalas considerando a adequação do conteúdo do item à definição do construto e à clareza do enunciado do item. Os itens de mensuração podem ser verificados no apêndice, com as principais medidas.

Os itens de mensuração foram aplicados por meio de uma escala de verificação de Likert de 10 pontos, variando de 1 a 10, na qual 1 representava discordância total e 10, concordância total para o construto ‘confiança dos cidadãos’. Para as variáveis predictoras foi escolhida a escala de verificação por pontos de *phrase completion*, apresentada por Costa (2011), na qual foi tomado um item e apresentado a sua intensidade de manifestação diretamente em uma escala de 10 pontos, variando de 1 a 10.

Após estes procedimentos foi construído um instrumento de coleta de dados formado pelas escalas descritas anteriormente, e também composto por questões sociodemográficas, além de questões adicionais sobre tempo de moradia na cidade e parentesco com funcionário ou político do executivo municipal. O questionário desenvolvido foi aplicado junto a uma amostra não probabilística com versão impressa sendo aplicado em três cidades no estado da Paraíba e em uma cidade do estado de Pernambuco, no período de 2 a 17 de junho de 2014. Ao final foram coletados 337 questionários. A ideia de variar as cidades se justifica pela

possibilidade de uma análise das relações considerando diferentes portes e características das cidades.

Os dados coletados foram inseridos em uma planilha no *software* SPSS (versão 21.0) e extraídas as seguintes informações: na cidade de João Pessoa residiam 39,5% dos respondentes, na cidade de Garanhuns 26,1%, enquanto que, 14,6% dos respondentes afirmaram residir em Solânea e 9,4% responderam que moravam em Bananeiras (os outros 10,3% dos respondentes eram de cidades circunvizinhas as pesquisadas). Quanto à variável ‘renda familiar mensal’, a maioria se concentrou na faixa salarial de até R\$ 3.000,00 com 54,85% dos respondentes. Na variável faixa etária os destaques foram: a maioria concentrada na faixa entre 21 e 41 anos (mais de 60%) e o menor percentual (9,1%) na faixa etária até 21 anos. A maioria dos respondentes afirmou trabalhar o dia inteiro (64,4%). Quanto ao gênero, a maioria (54,7%) é do sexo feminino. Estes resultados indicam boa adequação da amostra para os procedimentos de análise estatística.

Na análise de resultados, inicialmente, foi desenvolvida uma análise exploratória dos dados para extração das medidas descritivas dos construtos. Em seguida, foi realizada a análise psicométrica das escalas de múltiplos itens, através da análise fatorial e do índice de consistência interna. Após a realização destes procedimentos, realizamos a regressão normal linear múltipla, utilizando o *software* R (versão 3.1.0). Todos os detalhes de operacionalização das técnicas são apresentados no próximo item.

4.RESULTADOS

Neste item são apresentados os resultados da pesquisa empírica. Inicialmente, são apresentadas as medidas descritivas dos construtos e a análise psicométrica das escalas; em seguida, são apresentados os resultados dos testes das hipóteses, ao final temos a discussão dos resultados.

4.1. Resultados das métricas

Conforme apresentado no método, a escala de múltiplos itens do construto ‘confiança dos cidadãos’ foi composta de duas dimensões, cujos itens podem ser vistos no apêndice. Para averiguação da consistência interna desta escala foram extraídos: um *alpha* de Cronbach de 0,898 na dimensão ‘credibilidade’ e de 0,894 na dimensão ‘benevolência’ (ambos atingiram o mínimo desejado na literatura de 0,6); também foi obtida a variância extraída de 0,713 da dimensão ‘credibilidade’ e 0,705 da dimensão ‘benevolência’ (o mínimo esperado é de 0,5); o menor escore fatorial na dimensão ‘credibilidade’ foi de 0,751, e na dimensão ‘benevolência’ de 0,757, sendo o desejável superior a 0,5. Os resultados da análise psicométrica da escala do construto ‘confiança dos cidadãos’ são apresentados na tabela 1.

Tabela 1 – Análise psicométrica da escala confiança dos cidadãos

Dimensão	Alpha de Cronbach	Menor escore fatorial	Variância Extraída
Credibilidade	0,921	0,751	68,04
Benevolência	0,917	0,757	66,92

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Os resultados apresentados na tabela 1 indicaram que a escala do construto ‘confiança dos cidadãos’ está bem ajustada. Quanto às escalas dos construtos ‘satisfação dos cidadãos’, ‘propensão à confiança dos cidadãos’, ‘desempenho do executivo municipal’ e ‘participação dos cidadãos’, não foi necessário realizar a análise psicométrica destas, por serem escalas formadas por um só item.

Após estas análises, procedemos à extração das medidas descritivas dos construtos. Extraímos medidas de posição (média e mediana), de dispersão (desvio padrão) e medidas de forma (assimetria e curtose), conforme apresentado na tabela 2 (para a escala da confiança dos

cidadãos, foram apresentadas somente as medidas descritivas das variáveis agregadas, e no apêndice são apresentadas as medidas de cada item).

Tabela 2 - Resumo das medidas descritivas das dimensões

Construto	Média	Mediana	Desvio	Assimetria	Curtose
Credibilidade	5,36	5,00	2,48	0,428	-0,688
Benevolência	5,93	5,54	2,50	0,274	-0,802
Satisfação dos cidadãos	4,82	5,00	2,06	0,051	-0,543
Propensão à confiança	4,17	4,00	2,02	0,124	-0,690
Desempenho	4,96	5,00	2,05	0,000	-0,581
Participação dos cidadãos	2,83	2,00	2,35	1,257	0,646

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Nas variáveis ‘credibilidade’ e ‘benevolência’, as médias e medianas das dimensões foram um pouco superiores a 5, sinalizando uma confiança moderada dos cidadãos. O mesmo ocorreu nas médias das variáveis ‘satisfação dos cidadãos’, ‘propensão à confiança’ e ‘participação dos cidadãos’, que foram próximas, e com valores acima de 4 e abaixo de 5. A média da variável ‘participação dos cidadãos’ se destacou por ser a menor média (2,83), comparada às demais variáveis, indicando um nível baixo de participação dos respondentes. A variável ‘desempenho do executivo municipal’ foi a que obteve maior convergência de medidas de posição central (em torno do valor 5), pois obteve os valores de média e mediana muito próximos.

Os desvios padrões de todas as variáveis foram considerados moderados, já que se concentram no intervalo entre 2 e 3 e indicam que os itens captaram bem as variações dos fenômenos. Quanto às medidas de assimetria e de curtose, todas sinalizaram que as variáveis parecem seguir distribuição normal, com exceção da variável ‘participação dos cidadãos’ que aparenta ser assimétrica (1,257).

4.2. Teste das hipóteses

Para a realização dos testes das hipóteses foram extraídos dois modelos: no primeiro, a variável ‘credibilidade’ foi considerada dependente e as variáveis ‘satisfação dos cidadãos’, ‘propensão à confiança dos cidadãos’, ‘desempenho do executivo municipal’ e ‘participação dos cidadãos’ foram consideradas independentes; no segundo modelo, a variável dependente foi a dimensão ‘benevolência’, com as mesmas variáveis independentes que a dimensão credibilidade. Inicialmente, verificamos o ajuste do modelo, para em seguida realizar o procedimento *stepwise forward* tomando por base os valores obtidos ao final deste processo.

O primeiro modelo ficou bem ajustado, porém, verificamos que a variável ‘propensão à confiança’ não poderia ser utilizada para explicar a dimensão ‘credibilidade’. Diante deste resultado, optamos por realizar o *stepwise forward*, sendo os resultados apresentados na tabela 3.

Tabela 3 - Resultados do modelo da regressão múltipla da ‘credibilidade’ após *stepwise forward*

Modelo Estimado da Credibilidade						
Variável	Beta	Erropadrão	Estatística t	P-valor	Intervalo de confiança do estimador beta	
					2,5%	97,5%
Intercepto	0,506	0,243	2,080	<0,05	0,027	0,985
Satisfação	0,410	0,068	6,039	<0,001	0,276	0,543
Desempenho	0,484	0,068	7,057	<0,001	0,349	0,619
Participação	0,170	0,040	4,259	<0,001	0,091	0,248
Medidas de Ajuste						
F(g ₁ ,g ₂)-p	153,2(3,325) - <0,001		Estatística K-S (p-valor)		0,035(= 0,41)	
R ² Ajustado	0,581		Goldfeld-Quandt (p-valor)		0,605(=0,99)	
			Estatística D-W (p-valor)		1,931(=0,57)	

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

A estatística F de consistência global do modelo sinalizou que ao menos uma das variáveis preditoras influencia a dimensão ‘credibilidade’. O modelo final explica 58,3% da variação da dimensão ‘credibilidade’, e todos os betas das variáveis ‘satisfação’, ‘desempenho’ e ‘participação’ foram estatisticamente não nulos, com significância ao nível de 1%. Seguindo as recomendações de Cortina e Landis (2011) e Cumming (2014), extraímos o intervalo de confiança dos parâmetros estimados, e pudemos observar que nenhum deles contém o valor zero, o que reafirma a consistência da influência das variáveis preditas finais do modelo sobre a variável resposta.

Realizamos ainda a análises dos pressupostos do modelo normal linear. Assim, a normalidade esperada nos erros foi confirmada tanto na análise visual (optamos por não apresentar os gráficos) quanto no teste de Kolmogorov e Smirnov. A homoscedasticidade dos erros foi confirmada no teste de Goldfeld-Quandt e na verificação exploratória do gráfico. Já o pressuposto de independência dos erros foi confirmado na análise visual e também pelo teste de Durbin-Watson. A seguir, apresentamos a equação de previsão da dimensão ‘credibilidade’, na formação da modelagem normal linear:

$$\text{Credibilidade} = 0,506 + 0,410 * \text{Satisfação dos cidadãos} + 0,484 * \text{Desempenho do executivo municipal} + 0,170 * \text{Participação dos cidadãos}$$

Em seguida, realizamos a estimação do modelo da dimensão ‘benevolência’, e o resultado foi semelhante ao resultado observado para a dimensão ‘credibilidade’, indicando a necessidade da exclusão da variável ‘propensão à confiança’. Novamente, optamos por realizar o procedimento *stepwise forward*, e os resultados do modelo estimado são apresentados na tabela 4.

Tabela 4 - Resultados do modelo da regressão múltipla da ‘benevolência’ após *stepwise forward*

Modelo Estimado da Benevolência						
Variável	Beta	Erro padrão	Estatística t	P-valor	Intervalo de confiança do estimador beta	
					2,5%	97,5%
Intercepto	0,755	0,224	3,376	<0,001	0,315	1,195
Satisfação	0,542	0,062	8,683	<0,001	0,419	0,664
Desempenho	0,430	0,063	6,825	<0,001	0,306	0,554
Participação	0,155	0,037	4,235	<0,001	0,083	0,227
Medidas de Ajuste						
F(gl ₁ ,gl ₂)-p	207,4(3,325) - <0,001		Estatística K-S (p-valor)		0,048(= 0,06)	
R ² Ajustado	0,654		Goldfeld-Quandt (p-valor)		0,692(=0,99)	
			Estatística D-W (p-valor)		1,64(=0,004)	

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Pelos resultados, todas as variáveis preditoras foram significativas a p-valor<0,001, reforçando o que já sinalizou a estatística F. O grau de explicação do modelo foi de 65,4%, sendo superior ao da dimensão ‘credibilidade’. Todos os pressupostos da modelagem normal linear foram atendidos, tanto na análise gráfica, quanto pelos testes de normalidade e de homoscedasticidade de Kolmogorov e Smirnov e Goldfeld-Quandt, respectivamente. O único pressuposto que foi rejeitado (a p<0,05) foi o de independência pelo teste de Durbin-Watson, mas entendemos que o p-valor ficou próximo a significância de 1%. Embora isto sinalize uma fragilidade do modelo, não é suficiente para invalidá-lo. Apresentamos a equação de previsão da dimensão ‘benevolência’, a seguir:

$$\text{Benevolência} = 0,755 + 0,542 * \text{Satisfação dos cidadãos} + 0,430 * \text{Desempenho do executivo municipal} + 0,155 * \text{Participação dos cidadãos}$$

Concluídas a análise global das variáveis preditoras da confiança dos cidadãos com a sinalização de que três das quatro hipóteses se confirmam, sendo refutada a hipótese H2 para as duas dimensões de confiança. Em complemento a esta primeira análise, decidimos realizar uma avaliação mais detalhada pelas quatro principais cidades pesquisadas. Esta análise permitirá analisar possíveis variações por característica da cidade e ajudar a compreender as relações observadas.

Assim, para a cidade de João Pessoa (que é de médio porte e uma capital de cerca de 730 mil habitantes), foram feitas análises com todas as variáveis preditoras e verificamos que alguns construtos antecedentes não influenciavam o construto confiança dos cidadãos. Novamente, portanto optamos em realizar o procedimento *stepwise forward* e obtivemos os resultados apresentados na tabela 5.

Tabela 5 - Resultados do modelo de regressão múltipla após *stepwise forward* na cidade de João Pessoa

Modelo Estimado da dimensão Credibilidade						
Variável	Beta	E- Padrão	T-statistic	P-valor	Intervalo de Confiança	
					2,5%	97,5%
Intercepto	0,888	0,381	2,330	<0,05	0,134	1,642
Satisfação	0,353	0,121	2,904	<0,01	0,112	0,593
Desempenho	0,528	0,125	4,215	<0,001	0,280	0,775
Medidas de Ajuste						
F(gl ₁ ,gl ₂)-p	63,98(2,127) - <0,001		Estatística K-S (p-valor)		0,056(= 0,40)	
R ² Ajustado	0,494		Goldfeld-Quandt (p-valor)		0,699(=0,92)	
			Estatística D-W (p-valor)		1,70(=0,11)	
Modelo Estimado da dimensão Benevolência						
Variável	Beta	E- Padrão	T-statistic	P-valor	Intervalo de Confiança	
					2,5%	97,5%
Intercepto	0,811	0,373	2,171	<0,05	0,072	1,550
Satisfação	0,526	0,112	4,660	<0,001	0,302	0,749
Desempenho	0,392	0,116	3,361	<0,01	0,161	0,622
Participação	0,153	0,055	2,774	<0,01	0,044	0,262
Medidas de Ajuste						
F(gl ₁ ,gl ₂)-p	155,4(4,324) - <0,001		Estatística K-S (p-valor)		0,069(= 0,14)	
R ² Ajustado	0,653		Goldfeld-Quandt (p-valor)		0,474(=0,99)	
			Estatística D-W (p-valor)		1,48(=0,002)	

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

O nível de explicação (49,4%) do modelo da variável ‘credibilidade’ e de (65,3%) da dimensão ‘benevolência’ foram considerados satisfatórios. Quanto aos pressupostos da modelagem normal linear, todos foram atendidos, tanto na análise gráfica, quanto pelos resultados dos testes apresentados na tabela 5, com exceção da análise independência dos erros no modelo para a dimensão de benevolência. Com relação às hipóteses, verificamos que, na dimensão de credibilidade, apenas se confirmam as hipóteses H1 e H3, ao passo que na dimensão de benevolência se confirmam todas com exceção da hipótese H2 (segundo o que se observou na análise do conjunto de cidades).

Em seguida, realizamos o mesmo procedimento de análise para a cidade de Garanhuns (cidade de porte menor, com 129.408 habitantes, segundo IBGE (2010)), conforme os dados apresentados na tabela 6. Nesta extração, os graus de explicação do modelo da dimensão ‘credibilidade’ (53,6%) e da dimensão benevolência (70,7%) foram considerados satisfatórios. No que se refere à análise da consistência global do modelo, nas duas dimensões a estatística F sinalizou que ao menos uma das variáveis preditoras explica as duas dimensões do construto confiança dos cidadãos. Todos os pressupostos de normalidade, homoscedasticidade e independência dos erros e de linearidade do modelo foram atendidos.

Tabela 6 - Resultados do modelo de regressão múltipla após *stepwise forward* na cidade de Garanhuns

Modelo Estimado da dimensão Credibilidade						
Variável	Beta	E- Padrão	T-statistic	P-valor	Intervalo de Confiança	
					2,5%	97,5%
Intercepto	0,733	0,612	1,198	=0,234	-0,483	1,949
Satisfação	0,511	0,177	2,876	<0,01	0,157	0,864
Desempenho	0,473	0,156	2,98	<0,01	0,157	0,789
Medidas de Ajuste						
F(gl ₁ ,gl ₂)-p	50,02(2,83) - <0,001		Estatística K-S (p-valor)		0,122(= 0,003)	
R ² Ajustado	0,536		Goldfeld-Quandt (p-valor)		0,474(=0,99)	
			Estatística D-W (p-valor)		2,16(=0,48)	
Modelo Estimado da dimensão Benevolência						
Variável	Beta	E- Padrão	T-statistic	P-valor	Intervalo de Confiança	
					2,5%	97,5%
Intercepto	1,023	0,451	2,266	<0,05	0,125	1,921
Satisfação	0,598	0,131	4,560	<0,001	0,337	0,858
Desempenho	0,452	0,117	3,856	<0,001	0,219	0,686
Medidas de Ajuste						
F(gl ₁ ,gl ₂)-p	103,4(2,83) - <0,001		Estatística K-S (p-valor)		0,063(=0,53)	
R ² Ajustado	0,707		Goldfeld-Quandt (p-valor)		0,827(=0,72)	
			Estatística D-W (p-valor)		2,28(0,20)	

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação às hipóteses, observamos que, em Garanhuns, as hipóteses H1 e H3 se confirmaram, com as duas demais sendo refutadas em ambas as verificações. Comparativamente a João Pessoa, já observamos que há variações de efeito das preditoras selecionadas nas duas dimensões do construto de referência (que é confiança).

Tabela7 - Resultados do modelo após *stepwise forward* nas cidades de Bananeiras e Solânea

Modelo Estimado da dimensão Credibilidade						
Variável	Beta	E- Padrão	T-statistic	P-valor	Intervalo de Confiança	
					2,5%	97,5%
Intercepto	0,207	0,443	0,467	=0,642	-0,676	1,090
Satisfação	0,548	0,137	3,996	<0,001	0,275	0,822
Desempenho	0,354	0,139	2,545	<0,05	0,077	0,631
Participação	0,289	0,085	3,387	<0,01	0,119	0,459
Medidas de Ajuste						
F(gl ₁ ,gl ₂)-p	45,92(3,75) - <0,001		Estatística K-S (p-valor)		0,08(= 0,25)	
R ² Ajustado	0,633		Goldfeld-Quandt (p-valor)		0,969(=0,54)	
			Estatística D-W (p-valor)		2,01(=0,98)	
Modelo Estimado da dimensão Benevolência						
Variável	Beta	E- Padrão	T-statistic	P-valor	Intervalo de Confiança	
					2,5%	97,5%
Intercepto	0,532	0,442	1,205	=0,232	-0,347	1,412
Satisfação	0,488	0,138	3,539	<0,001	0,213	0,762
Desempenho	0,620	0,142	4,351	<0,001	0,336	0,903
Medidas de Ajuste						
F(gl ₁ ,gl ₂)-p	73,44(2,76) - <0,001		Estatística K-S (p-valor)		0,063(=0,53)	
R ² Ajustado	0,650		Goldfeld-Quandt (p-valor)		0,827(=0,72)	
			Estatística D-W (p-valor)		2,28(0,20)	

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

A última análise da regressão linear múltipla por cidades foi realizada considerando os habitantes de Bananeiras e Solânea conjuntamente (estas duas cidades são de menor porte e são praticamente conturbadas; Bananeiras possui aproximadamente 22 mil habitantes e Solânea 27 mil habitantes). No modelo final, verificamos que a variável 'propensão à

confiança’ não pode ser utilizada para explicar qualquer das duas dimensões da confiança dos cidadãos. Da mesma forma, a variável ‘participação’ não explica a dimensão ‘benevolência’. Na tabela 7, apresentamos os resultados.

Pelo que mostra a tabela, vemos que a estatística F sinalizou consistência global do modelo. Os valores de R^2 ajustado de 63,3% e 65,0% nas dimensões ‘credibilidade’ e ‘benevolência’, respectivamente, indicaram uma boa explicação do modelo. Quanto aos pressupostos da modelagem normal linear, todos foram atendidos tanto na análise gráfica como nos testes estatísticos apresentados na tabela 7.

Com relação às hipóteses, observamos uma diferença em relação às duas cidades, observamos uma diferença em relação à predição da dimensão de credibilidade, pois nesta análise a dimensão de participação emergiu como uma variável de influência não nula. Já para a dimensão de benevolência, aqui observamos a mesma configuração observada em Garanhuns, com confirmação apenas das hipóteses H1 e H3.

4.3. Discussão das hipóteses

Nesta seção são apresentadas as discussões das hipóteses. Com base na revisão da literatura esperávamos que todos os fatores antecedentes da confiança dos cidadãos (satisfação dos cidadãos, propensão à confiança, desempenho do executivo municipal e participação dos cidadãos) manifestassem na avaliação empírica uma influência positiva no construto confiança, por meio de suas dimensões. No entanto, os resultados obtidos neste estudo foram divergentes dos esperados. No quadro 1, apresentamos os resultados dos testes das hipóteses e em seguida, discutimos cada resultado.

Quadro 1 – Hipóteses da pesquisa

Hip.	Representação	Global	João Pessoa	Garanhuns	Bananeiras Solânea
H1a	Satisfação dos cidadãos → credibilidade	Confirmada	Confirmada	Confirmada	Confirmada
H2a	Propensão à confiança → credibilidade	Refutada	Refutada	Refutada	Refutada
H3a	Desempenho → credibilidade	Confirmada	Confirmada	Confirmada	Confirmada
H4a	Participação → credibilidade	Confirmada	Refutada	Refutada	Confirmada
H1b	Satisfação dos cidadãos → benevolência	Confirmada	Confirmada	Confirmada	Confirmada
H2b	Propensão à confiança → benevolência	Refutada	Refutada	Refutada	Refutada
H3b	Desempenho → benevolência	Confirmada	Confirmada	Confirmada	Confirmada
H4b	Participação → benevolência	Confirmada	Confirmada	Refutada	Refutada

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Na modelagem normal linear, que toma por parâmetros de predição as médias das variáveis resposta, condicionais aos preditores, a influência da variável ‘satisfação dos cidadãos’ sobre a confiança foi confirmada tanto na dimensão ‘credibilidade’ quanto na dimensão ‘benevolência’, e tanto na análise global quanto na análise isolada de cada cidade. Este resultado corroborou com os achados de Delgado-Ballester (2003), de Kantsperger e Kunz (2010) e de Kim *et al.* (2011) que consideraram a satisfação um antecedente da confiança em empresas prestadoras de serviços, em ambiente bancário e em empresas de tecnologia da informação, respectivamente. A sinalização que temos é de que a relação tem a mesma natureza no contexto do setor público municipal.

Quanto à variável ‘propensão à confiança’, a hipótesede influência associada (H2) foi refutada em todas as manipulações realizadas. Estes resultados estão em desacordo com os obtidos na pesquisa de Kantsperger e Kunz (2010) para o setor empresarial, que mostraram que a propensão à confiança influenciava a confiança dos clientes (em nosso caso, os cidadãos). Entendemos que esta variável preditora não pode ser aplicada para prever, em média, o nível de confiança dos cidadãos no executivo municipal, tanto em cidades com populações menores como nos casos de Bananeiras e Solânea, como em cidades de populações maiores como Garanhuns e mesmo João Pessoa.

A influência da avaliação de ‘desempenho do executivo municipal’ (H3) foi confirmada em todas as análises da regressão múltipla, reforçando o que Kim *et al.* (2011) confirmaram para o setor privado (de que o desempenho do produto ou serviço ofertado influencia a satisfação do cliente) e sinalizando que o mesmo se verifica no setor público. Ou seja, os resultados encontrados evidenciam que também na relação dos cidadãos com o executivo municipal, o desempenho dos serviços oferecidos influencia positivamente a confiança que os cidadãos têm no governo local.

A hipótese H4 teve resultados diferentes em cada análise. Em média, a influência na credibilidade oriunda da variável ‘participação dos cidadãos’ só foi confirmada na análise global e nas pequenas cidades, reforçando o modelo proposto por Wang e Wart (2007) de que a participação pública influencia a confiança dos cidadãos no governo. A refutação da relação nas cidades de Garanhuns e João Pessoa pode estar relacionada com o tamanho das cidades, mas a pesquisa até onde fizemos não viabiliza um aprofundamento desta suposição.

Ainda na hipótese H4, quanto à influência do nível de ‘participação dos cidadãos’ na dimensão ‘benevolência’ os resultados foram destoantes da dimensão anterior, pois as hipóteses só foram confirmadas na análise global e na cidade de João Pessoa, indicando que a variável preditora influencia a crença dos cidadãos de que o governo está motivado a agir no interesse do bem-estar dos cidadãos na análise global e em cidades maiores. Isto reafirma os achados de Wang e Wart (2007).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com as análises empreendidas, podemos afirmar que o objetivo do estudo, que foi testar e analisar a influência de um conjunto específicos de fatores no nível de confiança dos cidadãos no executivo municipal, foi plenamente atendido. Em especial, os resultados nos permitiram analisar variações das expectativas (hipóteses) entre o que se verificou no setor privado e o que ocorre no setor público, e permitiu ainda observar sinalizações de diferenças nas relações entre diferentes cidades, o que indica que, provavelmente, a formação da confiança dos cidadãos no executivo municipal depende de características particulares de cada cidade.

O presente estudo tem potenciais contribuições práticas para os gestores públicos. Considerando a confirmação da hipótese de que a satisfação dos cidadãos influencia o nível de confiança dos cidadãos no executivo municipal, os gestores do executivo municipal podem direcionar suas ações para promover maiores níveis de satisfação dos cidadãos e consequentemente obter maiores níveis de confiança. Adicionalmente, e com base na confirmação da influência do desempenho do executivo municipal na confiança dos cidadãos, os gestores públicos que desejam aumentar o nível de confiança dos cidadãos devem investir em atividades para melhorar a percepção de seu desempenho, por meio da capacitação de pessoal, aquisição de equipamentos mais modernos e participação de eventos com outros gestores públicos para compartilhar experiências. Os resultados obtidos na hipótese de que a participação dos cidadãos influencia a confiança dos cidadãos sugerem aos gestores públicos que desejam aumentar a crença que os cidadãos têm na sua capacidade de executar seus serviços devem divulgar as atividades que os cidadãos possam participar e reconhecer os cidadãos que participam das ações públicas.

Contrariamente ao que se imaginava, nossos resultados mostraram que a propensão à confiança dos cidadãos não influencia a confiança dos cidadãos no executivo municipal. Os resultados do estudo mostraram que os gestores públicos não devem esperar que pessoas predispostas a confiar realmente manifestem confiança, sem que para tanto desenvolvam ações indutoras da confiança, como indicado acima.

Quanto às limitações deste estudo, podemos destacar inicialmente a limitação da quantidade de condicionantes da confiança operacionalizados (quatro ao total). Certamente

existem vários outros não analisados, e outros estudos poderão desenvolver análises adicionais neste sentido. Outra limitação que certamente implicou nos resultados foi a dificuldade que os respondentes possivelmente possuem de separar o principal gestor público (o(a) prefeito(a)) do executivo municipal. Isto pode ter influenciado as relações previstas (nas hipóteses testadas), de modo que recomendamos que estudos que analisem o grau de rejeição que os cidadãos têm de avaliar a gestão pública e estudos que identifiquem o nível de associação que os cidadãos fazem do gestor público e da instituição que ele gerencia.

REFERÊNCIAS

- BOUZAS-LORENZO, Ramón. Public sector marketing, political science and the science of public administration: the evolution of a transdisciplinary dialogue. *Review Public Nonprofit Mark*, 7:113 – 125, 2010.
- 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.
- CORTINA J. M.; LANDIS, R. S. The earth is not round ($p=.00$). *Organizational Research Methods*, v. 14, n. 2, p. 332-349, 2011.
- COSTA, F.J. *Mensuração e desenvolvimento de escalas: aplicações em Administração*. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2011.
- CUMMING, G. The new statistics: why and how. *Psychological Science*, v. 25, n. 1, p. 7-29, 2014.
- DELGADO-BALLESTER, Elena. Development and validation of a brand trust scale. *International Journal of Market Research*, v. 45, p. 35-53, 2003.
- 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.
- KOTLER, P.; LEVY, S. Broadening the concept of marketing. *Journal of marketing*, v. 33, p. 10-15, jan., 1969.
- KOTLER, P.; ZALTMAN, G. Social marketing. *Journal of Marketing*, v. 35, n.3, p. 3-12, 1971.
- LAING, Angus. Marketing in the public sector: towards a typology of public services. *Marketing Theory*, 2003 3:427.
- LUCK, D. Broadening the concept – too far. *Journal of Marketing*. v. 33, n.3, p. 53-54, 1969.
- MADILL, Judith J. Marketing in government. *Optimum, The Journal of Public Sector Management*. v.28, n.4, p.9-18, 1998.
- 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.

ROSSITER, John R. Content validity of measures of abstract constructs in management and organizational research. *British Journal of Management*, v. 10, p. 380-388, 2008.

WALSH, Kieron. Marketing and public sector management. *European Journal of Marketing*, v. 28, n. 3, p. 63-71, 1994.

WANG, Xiaohu. WART, Montgomery Wan. When public participation in administration leads to trust: an empirical assessment of managers' perceptions. *Public Administration Review*. March, April, 2007.

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.

Apêndice – Medidas descritivas das variáveis

Item	Média	Mediana	Desvio	Assimetria	Curtose
Propensão à confiança: EM GERAL, minha disposição em confiar em uma instituição a qual não conheço bem previamente é	4,82	5,00	2,06	0,051	-0,543
Satisfação: Comparando minhas expectativas com os resultados do trabalho do executivo municipal, MEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO é	4,17	4,00	2,02	0,124	-0,690
Desempenho: Entendo que o DESEMPENHO DO EXECUTIVO de meu município em seus serviços e em suas ações é de nível	4,96	5,00	2,05	0,000	-0,581
Participação: Meu NÍVEL DE PARTICIPAÇÃO EM DEBATES E DISCUSSÕES (p. ex. orçamentos participativos) promovidos pelo executivo municipal é	2,83	2,00	2,35	1,257	0,646
Credibilidade					
O executivo municipal é transparente na sua prestação de contas	4,45	5,00	2,476	0,242	-0,920
O executivo municipal presta os seus serviços com o menor tempo possível que ele pode ser executado	4,35	4,00	2,361	0,385	-0,684
O executivo municipal capacita seus servidores para a prestação de serviços mais adequados às necessidades dos cidadãos	4,50	4,00	2,277	0,330	-0,651
O executivo municipal é eficiente no uso dos recursos utilizados	4,27	4,00	2,185	0,351	-0,577
O executivo municipal é confiável no cumprimento de suas promessas	3,89	3,00	2,479	0,461	-0,869
Benevolência					
O executivo municipal é formado por servidores que buscam prestar seus serviços da maneira mais adequada para os cidadãos	4,91	5,00	2,160	0,255	-0,528
O executivo municipal está interessado no desenvolvimento econômico, ambiental e social do município	5,09	5,00	2,362	0,129	-0,743
O executivo municipal faria qualquer esforço para satisfazer os cidadãos (p. ex. firma parcerias com os governos federal e estadual)	4,65	5,00	2,485	0,268	-0,824
O executivo municipal está interessado em conhecer as necessidades dos cidadãos	4,42	4,00	2,433	0,353	-0,884
O executivo municipal satisfaz aos interesses coletivos da maioria dos cidadãos em detrimento dos interesses de alguns poucos cidadãos	4,53	5,00	2,414	0,289	-0,823

Fonte: Dados da pesquisa (2014)