



Universidade de Brasília - UnB
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas
Públicas - FACE
Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGA
Mestrado Profissional em Administração Pública - MPA

LEONARDO LESSA DE MEDEIROS

**A INTERAÇÃO ENTRE TRANSPARÊNCIA E
PARTICIPAÇÃO PARA A SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO
PÚBLICO – UM ESTUDO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
ACRE**

BRASÍLIA
2022

LEONARDO LESSA DE MEDEIROS

**A INTERAÇÃO ENTRE TRANSPARÊNCIA E
PARTICIPAÇÃO PARA A SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO
PÚBLICO – UM ESTUDO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
ACRE**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FACE) da Universidade de Brasília (UnB), como requisito para aprovação no exame de qualificação.

Orientador: Prof. Dr. Daniel Pires Vieira

BRASÍLIA,
2022

LEONARDO LESSA DE MEDEIROS

**A INTERAÇÃO ENTRE TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO PARA A
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PÚBLICO – UM ESTUDO NA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO ACRE**

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO AVALIADA PELA SEGUINTE BANCA
EXAMINADORA:**

**PROF. DR. DR. DANIEL PIRES VIEIRA (PRESIDENTE)
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)**

**PROF. DR. CLEIDSON NOGUEIRA DIAS (MEMBRO INTERNO)
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)**

**PROF. DR. BRUNO ARIEL REZZOAGLI (MEMBRO EXTERNO)
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL DA ARGENTINA**

**BRASÍLIA,
2022**

*Aos meus pais Ercílio e Graça, que
contribuíram para a formação do meu caráter.
Às minhas irmãs Kamila e Márcia, que deram
suporte no meu dia a dia.
À Julia, minha companheira, que deu luz a
uma linda filha.
À Laura, que é a minha alegria diária
A minha tia Profa. Dra. Luísa Lessa, que me
ajudou e deu várias orientações para os
estudos.*

AGRADECIMENTOS

Aos professores do PPGA/FACE/UnB, em especial ao Prof. Daniel Pires Vieira, meu orientador, pela paciência, pelo cuidado e parceria que sempre demonstrou, pelos conhecimentos compartilhados.

Aos professores Dr. Edgar Reyes e Dr. Rubicleis Gomes, que tão prontamente contribuíram na avaliação do questionário com observações importantes.

Aos meus colegas de trabalho e do curso, que sempre contribuíram na leitura dos textos deste trabalho.

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo analisar a relação da transparência e da participação com a satisfação, no uso dos serviços da Universidade Federal do Acre (UFAC), de acordo com a percepção do beneficiário de políticas públicas. A teoria que aborda a transparência e a participação, estuda esses temas dentro da perspectiva do gestor, dos órgãos de controle ou de organismos internacionais, mas negligencia a ótica do principal beneficiário das políticas públicas. Este estudo busca relacionar esses construtos e sua influência sobre a percepção da satisfação dos discentes, levando em consideração o discente da UFAC. Para tanto, foi realizada uma coleta de dados utilizando um instrumento de pesquisa, com 247 respondentes. A pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, com a utilização de métodos quantitativos. Foram empregadas a análise fatorial e a análise de regressão simples e múltipla. Os resultados encontrados demonstraram que a transparência, a participação e a satisfação estão significativa e positivamente associadas. Demonstrou também que a participação atuou como variável mediadora na relação transparência, participação e satisfação. Observa-se que esses construtos, transparência e participação, são complementares e que são importantes para influenciar positivamente a percepção da satisfação do usuário de políticas públicas. Portanto, analisar a relação desses construtos pode contribuir para que processos participativos produzam resultado com ações do Estado; que a transparência não divulgue apenas resultados das instituições, mas que informe o usuário da política pública sobre os serviços oferecidos e como podem utilizá-los; que a política pública seja centrada nas necessidades e na realidade do cidadão, de modo a afetar positivamente sua satisfação.

Palavras-chave: Transparência; Participação; Satisfação; Política Pública.

ABSTRACT

The present study aims to analyze the relationship between transparency and participation and satisfaction, in the use of the services of the Federal University of Acre (UFAC), according to the perception of the beneficiary of public policies. The theory that addresses Transparency and Participation studies these themes from the perspective of the manager, control bodies or international organizations that neglect the perspective of the main beneficiary of public policies. This study seeks to relate these constructs, taking into account the perception of UFAC students and their influence on students' perception of satisfaction. For that, a data collection was carried out using a research instrument, with 247 respondents. The research is characterized as exploratory and descriptive with the use of quantitative methods. Factor analysis and simple and multiple regression analysis were used. The results found showed that Transparency, Participation and Satisfaction are significantly and positively associated. It also demonstrated that Participation acted as a mediating variable in the relationship between Transparency, Participation and Satisfaction. It is observed that these constructs, Transparency and Participation, are complementary and that they are important to positively influence the perception of user satisfaction with public policies. Therefore, analyzing the relationship between these constructs can contribute to participatory processes that produce results with state actions, so that Transparency does not only disclose the results of the institutions, but that informs the public policy user about the services offered and how they can use them, that the public policy is centered on the needs and reality of the citizen, positively affecting satisfaction.

Keywords: Transparency; Participation; Satisfaction; and Public Policy.

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la transparencia y la participación y satisfacción, en el uso de los servicios de la Universidad Federal de Acre (UFAC), según la percepción del beneficiario de las políticas públicas. La teoría que aborda la Transparencia y la Participación estudia estos temas desde la perspectiva del gestor, órganos de control u organismos internacionales que descuidan la perspectiva del principal beneficiario de las políticas públicas. Este estudio busca relacionar estos constructos, teniendo en cuenta la percepción de los estudiantes de la UFAC y su influencia en la percepción de satisfacción de los estudiantes. Para eso, se realizó una recolección de datos mediante un instrumento de investigación, con 247 encuestados. La investigación se caracteriza por ser exploratoria y descriptiva con el uso de métodos cuantitativos. Se utilizaron análisis factorial y análisis de regresión simple y múltiple. Los resultados encontrados mostraron que la Transparencia, la Participación y la Satisfacción se asocian significativa y positivamente. También demostró que la Participación actuó como variable mediadora en la relación entre Transparencia, Participación y Satisfacción. Se observa que estos constructos, Transparencia y Participación, son complementarios y que son importantes para influir positivamente en la percepción de satisfacción de los usuarios con las políticas públicas. Por lo tanto, analizar la relación entre estos constructos puede contribuir a procesos participativos que produzcan resultados con las acciones estatales, de modo que la Transparencia no solo divulgue los resultados de las instituciones, sino que informe al usuario de políticas públicas sobre los servicios que ofrece y cómo puede utilizarlos. , que la política pública se centre en las necesidades y realidad del ciudadano, incidiendo positivamente en su satisfacción.

Palabras clave: Transparencia; Participación; Satisfacción; y Política Pública.

LISTAS DE SIGLAS

UFAC – Universidade Federal do Acre

CCBN – Centro Ciências Biológicas e da Natureza

CCET – Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas

CCSD – Centro de Ciências da Saúde e do Desporto

CCJSA – Centro de Ciências Jurídicas e Sociais Aplicadas

CELA – Centro de Educação Letas e Artes

CEL – Centro de Educação e Letras (Campus Floresta)

CFCH – Centro de Filosofia e Ciências Humanas

CMULTI – Centro Multidisciplinar (Campus Floresta)

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo Teórico	35
Figura 2 – Modelo Teórico Baseado nos Resultados	54

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Identificação da Escala de Concordância Likert.	36
Tabela 2 – Distribuição de Frequência por Sexo.....	39
Tabela 3 – Distribuição de Frequência por Período	40
Tabela 4 – Valores das Médias e Desvio Padrão.....	41
Tabela 5 – Extração dos Fatores de Transparência	44
Tabela 6 – Extração dos Fatores de Participação	45
Tabela 7 – Extração dos Fatores da Satisfação.....	46
Tabela 8 – Análise Regressão Transparência	47
Tabela 9 – Análise Regressão Participação	48
Tabela 10 – Análise Regressão Múltipla Transparência e Participação.....	50
Tabela 11 – Análise de Regressão Simples da Transparência e Participação	51

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Universidade Federal do Acre – UFAC	15
1.2 Justificativa.....	15
2 REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1 Transparência	18
2.2 Participação	25
2.3 Marco Teórico	30
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	35
3.1 Tipo de Pesquisa e Abordagem.....	35
3.2 Instrumentos de Pesquisa.....	36
3.3 População e Amostra da Pesquisa	37
3.4 Procedimento de Coleta e Análise de Dados	37
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	39
4.1 Análise Descritiva	39
4.2 Análise Fatorial	42
4.3 Análise de Regressão Simples e Múltipla	47
5 CONCLUSÃO.....	55
REFERÊNCIAS	59
APÊNDICE A	67

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos 30 anos, a busca por mudanças na gestão pública tem sido cada vez mais importante. As crises financeiras, fiscais, econômicas e sociais têm forçado o Estado a repensar a Gestão Pública. A partir dessas necessidades, o Estado evoluiu para a noção de governança pública, que está relacionada com a capacidade de o Estado implementar políticas públicas com o intuito de promover o bem-estar social (OLIVEIRA; PISA, 2015). Assim, dentro do setor público surge a Governança com princípios de transparência, *accountability*, eficiência e participação (MELLO; OLIVEIRA; PINTO, 2017).

De acordo com Kissler e Hidermann (2006), a governança pública compreende um conjunto de reformas administrativas realizadas pelo Estado. Tendo o objetivo de ação conjunta, de forma eficaz, transparente e compartilhada pelo Estado, pelas empresas e pela sociedade civil. Com isso, há o desenvolvimento de soluções inovadoras dos problemas sociais, criando possibilidades e chances de um desenvolvimento sustentável para todos os interessados. Peter (2012) afirma que a governança pública envolve mecanismos de liderança, estratégia e controle voltados para a condução de políticas públicas e a prestação de serviços para atender aos anseios da sociedade. A governança também compreende a atuação dos atores estatais que atuam em redes, de forma coletiva, para atingir os objetivos das políticas públicas (KISSLER; HIDERMANN, 2006).

Nesse sentido, a governança pública refere-se a uma mudança da gestão política e ao surgimento de uma nova cultura administrativa, que tem o intuito de atender as demandas sociais com mais eficiência e qualidade (KISSLER; HIDERMANN, 2006). Dessa forma, os resultados das ações do Estado surgem quando todos (governo, sociedade, organizações empresariais e sociais) atuam com cooperação e estratégia.

A boa governança tem como função principal o interesse público e, para isso, precisa seguir princípios que direcionem a ação do Estado. A conformidade legal, a transparência, a prestação de contas, a eficiência e a participação social são princípios da governança que servem para que a sociedade possa controlar as ações dos gestores e cobrar políticas públicas mais eficientes para o atendimento das demandas sociais, além de direcionar as instituições para otimizar a gestão (EDWARDS, 2002; KISSLER; HIDERMANN, 2006; MATIAS-PEREIRA, 2010; PISA; OLIVEIRA, 2014; MELLO; OLIVEIRA; PINTO, 2017).

Sendo assim, a transparência, nos últimos 10 (dez) anos, passou a ter mais importância, principalmente nas áreas sociais, econômica e política (WILLIAMS, 2014). Além disso, também é tema de inúmeros estudos científicos e um dos principais motivos para

inibir e combater a corrupção (WILLIAMS, 2014; ATTARD *et al.*, 2015). Williams (2014) define transparência como divulgação das informações pelas instituições, sejam elas públicas ou privadas. A transparência significa que as informações estão disponíveis nos meios de comunicação de fácil acesso, são gratuitas, claras e compreensíveis para todos os afetados por decisões ou ações do Estado (KIM; HALLIGAN; CHO; EIKENBERRY, 2005). A transparência não significa somente divulgar as informações sobre orçamento, intenções fiscais, economia ou social, mas é a abertura do Estado para a sociedade sobre as suas funções, ações e intenções políticas para o desenvolvimento da sociedade democrática (WILLIAMS, 2014).

A transparência é uma ferramenta institucional que pode dar mais credibilidade ao governo, além de servir como auxílio no combate à corrupção (ELBERRY; GOEMINNE, 2020). Trata-se de um recurso que contribui para que a administração pública seja aberta, onde o cidadão tenha acesso às informações sobre os resultados gerados pelo governo, sejam esses financeiros, econômicos, sociais ou fiscais (WILLIAMS, 2014; ATTARD, *et al.*, 2015; ZORZA; RODRIGUES, 2016; ELBERRY; GOEMINNE, 2020).

Outro benefício deste princípio é que a transparência contribui para uma melhor qualidade dos serviços públicos. Kosack e Fung (2014) afirmam que a transparência das ações do Estado possibilita que os cidadãos decidam sobre a escolha dos governantes e, por sua vez, que esses atendam à sociedade com serviços públicos de qualidade. A longo prazo, a transparência tem a possibilidade de reduzir a desconfiança, melhorar a eficiência da gestão e políticas públicas, obtendo melhores resultados (WEHMEIER, 2018).

A transparência também incentiva a participação. É através da divulgação das informações do governo que o cidadão tem a oportunidade de participar ativamente do processo de governança, como integrante do processo decisório e na formulação de políticas públicas, ao invés de participar somente do processo eleitoral (ATTARD *et al.*, 2015). Portanto, a transparência não é um fim em si mesmo, para somente divulgar dados ou melhorar os processos, não agrega valor para a sociedade: é necessário que essas informações sejam utilizadas (JANSSEN; CHARALABIDIS; ZUIDERWIJK, 2012). Quando o Estado torna transparente seus processos, informações e ações, possibilita que a população participe do processo de decisão, pois há informações sobre o assunto (LIHUA, 2020).

A participação é um dos princípios da governança que possibilita ao cidadão interferir no processo decisório das ações governamentais. Dá oportunidade a que os governos sejam mais centrados no cidadão e no atendimento de suas demandas (WEHMEIER, 2018). A participação da sociedade nos processos políticos fortalece a democracia e a gestão

governamental, torna a gestão mais eficiente, aumenta ou restabelece a confiança do cidadão no Estado, torna o governo mais legítimo, aumenta o nível de qualidade da transparência, melhora a capacidade de resposta em atender às demandas sociais e a responsabilidade dos resultados gerados pela gestão pública (PETERS, 2005; OLIVEIRA, 2009; PINTO; MARTINS, 2017). A participação pública melhora a qualidade dos serviços públicos e influencia o comportamento da governança no Estado (LIHUA, 2020).

Milani (2006) afirma que a participação dá oportunidades para que novos serviços sejam criados, além de melhorar os já existentes. Ela não se limita a somente o cidadão poder participar do processo de decisão, mas também que dê sua opinião sobre a prestação dos serviços (ATTARD, *et al.*, 2015). Aragão (2017) afirma que a participação aproxima o Estado do cidadão, tendo em vista possibilitar que se conheça suas necessidades, influenciando o desenvolvimento de políticas públicas para atender essas demandas sociais. Com isso, conhecer a forma que o cidadão percebe os serviços públicos e como expõe sua satisfação em relação aos mesmos são contribuições importantes para uma melhor qualidade de gestão de políticas públicas (POUGET; CAMPOS; PAULO, 2014).

Apesar dos benefícios da transparência e da participação, percebe-se ainda uma lacuna de pesquisa, em que os governos têm se preocupado em promover a transparência e a participação para atender a organismos internacionais e por obrigação legal, porém negligenciam qual a percepção do beneficiário (GRIMMELIKHUIJSEN, 2010). Além disso, transparência e participação são pouco pesquisadas em conjunto; a maior parte das pesquisas sobre esses temas são estudadas de forma isolada e dentro da ótica de atores estatais (*stakeholders*) (WU *et al.*, 2020; GRIMMELIKHUIJSEN, 2010; ATTARD *et al.*, 2015). Portanto, percebe-se que esses princípios da governança são pesquisados sob o ponto de vista do gestor, técnicos ou legais. Entender a percepção do cidadão em relação à transparência e à participação permite que o Estado se aproxime do cidadão e desenvolva políticas públicas de acordo com suas necessidades (ARAGÃO, 2017).

Considerando a relevância do tema e que nos últimos anos a transparência e a participação têm ganhado cada vez mais pertinência (WILLIAMS, 2014), as pesquisas sobre o tema têm contribuído para o aperfeiçoamento do controle social e a construção de políticas públicas que atendam à sociedade (PISA; OLIVEIRA, 2014; MELLO; OLIVEIRA; PINTO, 2017). Portanto, entender a percepção da satisfação em relação à transparência e à participação poderá auxiliar os gestores no desenvolvimento de políticas públicas centradas na necessidade do cidadão (PETERS, 2005; OLIVEIRA, 2009; PINTO; MARTINS, 2017), com isso, elege-se a seguinte pergunta de pesquisa: qual a relação entre transparência e

participação e a satisfação com os serviços prestados, de acordo com a percepção do beneficiário?

Considerando os argumentos expostos e a pergunta de pesquisa proposta, o presente trabalho tem por objetivo analisar a relação da transparência e da participação com a satisfação de acordo com a percepção do beneficiário.

Para que o objetivo geral seja atingido e responder à pergunta realizada, estipula-se os seguintes objetivos específicos:

Identificar as práticas de transparência e participação sob a percepção dos discentes;

Mensurar a percepção da satisfação do discente com as políticas recebidas;

Verificar a associação entre transparência, participação e satisfação do discente.

1.1 Universidade Federal do Acre – UFAC

O presente estudo será realizado na Universidade Federal do Acre, uma Instituição Federal de Ensino Superior – IFES, com 57 anos de existência, sendo 47 anos de federalização. Está presente em vários municípios do Acre, por meio de campus nos municípios de Rio Branco, que corresponde à sede da instituição, o campus Floresta, em Cruzeiro do Sul e o Alto Acre, em Brasileia (UFAC, 2019).

A UFAC possui 58 unidades em sua estrutura organizacional, sendo 50 unidades administrativas, participativas e de apoio para executar as atividades operacionais da instituição. Há ainda 8 unidades educacionais ou centros acadêmicos, que concentram os cursos de graduação e pós-graduação, como por exemplo o CCSD – Centro de Ciência da Saúde e do Desporto, que concentra todos os cursos de graduação e pós-graduação relacionados a saúde, além disso, esses centros fazem parte da estrutura organizacional, sendo inclusive unidades com dotação orçamentária.

Atualmente, a instituição possui 52 cursos de graduação, com 9.382 alunos matriculados, sendo que 7.486 no campus sede em Rio Branco, e 1.896 no campus Floresta, em Cruzeiro do Sul. Ainda possui 45 cursos de pós-graduação, com 1.648 alunos matriculados (BRASIL, 2021a).

1.2 Justificativa

Como boa prática de transparência a universidade divulga seus resultados, suas decisões e outras informações sobre a gestão acadêmica em seu site. Os processos participativos ocorrem nos conselhos universitários, onde há participação de todos, alunos, técnicos administrativos e docentes. Apesar desses processos de transparência e participação

terem diretrizes uniformes para todas as unidades da instituição, as formas de implantação e operacionalização podem ser diferentes. Algumas unidades podem ser mais transparentes e menos participativas, assim como pode ocorrer o inverso. Nesse sentido, os autores Grimmelikhuijsen e Welch (2012); Rodrigues (2017) contribuem sobre a implantação e operacionalização desses processos, que podem ocorrer de acordo com as necessidades da unidade. Um exemplo disso são unidades responsáveis por licitações, que precisam ser totalmente transparentes, porém, ainda assim, essas unidades podem restringir informações que, dependendo da modalidade de licitação, o orçamento poderá ser sigiloso. Kim e Lee (2012) verificaram que a forma como os processos participativos se desenvolve pode influenciar a satisfação dos cidadãos.

Sendo assim, tanto a transparência quanto a participação podem ser implantadas de modos diferentes e de acordo com a necessidade da instituição, da unidade administrativa ou acadêmica. Além da necessidade dos setores, os responsáveis por implantar a transparência e a participação o fazem de formas distintas. De acordo com Grimmelikhuijsen (2010), ao colocar em prática esses processos, o fato de muitas vezes não existir procedimentos claros e bem definidos, por parte das agências governamentais, os agentes públicos desenvolvem formas próprias para cumprir essas normas legais. Outro ponto importante é que os alunos possuem necessidades semelhantes, mesmo que cursem diferentes cursos da universidade. Essas similaridades estão relacionadas às informações de ações ou programas acadêmicos e do próprio curso, que muitas vezes podem estar incompletas ou de difícil compreensão. No caso da participação, muitas vezes os centros acadêmicos não oferecem ferramentas que lhes permita ouvir a opinião dos alunos, e quando as possuem, não lhes dão a devida atenção (GRIMMELIKHUIJSEN, 2010).

A transparência e a participação nas universidades federais são uma prática constante. Sendo que a transparência é uma obrigação legal, assim como em outras instituições públicas. Além disso, de acordo com Zorzal (2015), a literatura sobre o tema, dentro desse contexto da percepção do usuário, é escassa. De acordo com a autora, as universidades cumprem a transparência pelo fato de ser uma obrigação legal. E mesmo assim, a maioria das pesquisas são análises sobre a qualidade da transparência. Já a participação não há a obrigação legal, mas é uma prática das instituições de educação superior, porém é necessário que o usuário de políticas públicas tenha voz e que as mesmas gerem resultados e benefícios.

Portanto, identificar essas variações de práticas transparentes e participativas, dentro da perspectiva do aluno, é importante para que não só as normas sejam atendidas, mas que atenda também à necessidade dos usuários (alunos).

Com isso, a UFAC torna-se um campo de estudo em potencial para o tema proposto, por entender que a satisfação do aluno quanto aos processos participativos e transparentes podem melhorar não só a gestão universitária, mas também desenvolver ferramentas para melhorar a satisfação do discente.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo discorre sobre os fundamentos teóricos que serão utilizados para a realização da pesquisa. Está apresentado em três subdivisões. A transparência pode contribuir para o controle social; a participação aponta como a influência das decisões governamentais são decisivas para a elaboração de políticas públicas; a satisfação trata da percepção do cidadão como desdobramento da transparência, de sua participação e a sua influência sobre a qualidade do serviço público.

Os conceitos mencionados possuem aplicações nos meios corporativos e no setor público, mas, para fins desta pesquisa, serão relacionados, definidos e analisados com o olhar posto no setor público.

2.1 Transparência

Nos últimos dez anos a transparência tem sido destaque no meio social, político e econômico, além de ser objeto de inúmeros estudos e artigos acadêmicos (WILLIAMS, 2014; FENSTER, 2015). Os motivos para esse destaque são vários, dentre eles a corrupção, a exigência da sociedade e dos órgãos internacionais, controle da administração pública, como esta pode contribuir com a participação, e como esta por sua vez, pode melhorar os índices de satisfação das pessoas. (WILLIAMS, 2014; PORUMBESCO, 2015; ARAGÃO, 2017; GRIMMELIKHUIJSEN *et al.*, 2019). Segundo o olhar desses teóricos, Zorza e Rodrigues (2016); Fenster, (2015), a transparência tem se tornado um dos valores essenciais para a administração pública, sendo objeto de reformas administrativas, e, ainda faz parte de ordenamento jurídico de vários países, incluindo o Brasil.

Curtin e Meijer (2006) asseguram que a maioria das definições sobre transparência está relacionada com informações sobre procedimentos, processos de decisão e desempenho. Corroborando com isso, Grimmelikhuijsen e Welch (2012) mencionam que a transparência incorpora vários elementos, como a observância interna, divulgação ativa e capacidade de avaliação externa. A observância interna refere-se à capacidade de indivíduos, da sociedade ou instituições externas de monitorar as atividades e a tomada de decisão dentro da instituição pública. A divulgação ativa corresponde à extensão que uma organização divulga as informações sobre suas atividades e resultados. A avaliação externa refere-se à possibilidade da organização ser avaliada pelos cidadãos, sociedade ou organismos internacionais. Nesse sentido, a transparência pode ser definida como a divulgação de informações que permite aos

mais diversos atores monitorarem e avaliarem o funcionamento interno e desempenho das instituições públicas (GRIMMELIKHUIJSEN; WELCH, 2012).

Muitas das informações divulgadas pelo Estado são complexas ou de difícil entendimento, por isso, a transparência aplicada ao setor público precisa atender certos requisitos (BAUHR; GRIMES, 2012; OLIVEIRA; PISA, 2015). Vishwanath e Kaufmann (1999) descrevem que a transparência de qualidade engloba os seguintes atributos: acesso, abrangência, relevância, qualidade e confiabilidade.

Acesso e abrangência: leis e regulamentos garantem o acesso à informação para todos. Contudo, as informações precisam estar compreensíveis e as instituições são obrigadas a disponibilizá-las, facilitando seu acesso e fluxo. As mídias, como jornais, sites eletrônicos, rádio e TV ajudam no acesso à informação, assim como difundem a notícia para a sociedade. O desconhecimento de assuntos de que trata a informação pode prejudicar no entendimento podendo o uso da informação atuar em benefício próprio. Nesse caso, cabe às instituições criarem estratégias para esclarecimento do cidadão.

Relevância: as informações precisam ter utilidade para a sociedade. O público precisa saber das condições econômicas, políticas e sociais do país, no intuito de contribuir para novos negócios, participar da gestão pública e outras atividades de interesse da sociedade. Mas é preciso cuidado, pois a disseminação irresponsável pode prejudicar a qualidade da informação.

Qualidade e confiabilidade: são requisitos da informação, que deve ser oportuna e primar pela apresentação justa, consistente com a realidade do que está sendo repassado, de forma simples e clara. Esses padrões asseguram que a informação seja objetiva e de fácil entendimento. Por isso, é preciso que as instituições governamentais e não governamentais observem o tipo de informação disponibilizada, evitando assim que informações falsas ou reportagens levianas prejudiquem a informação e, conseqüentemente, a qualidade da transparência.

Os autores Kim *et al.* (2005) definem como sendo a disponibilização das informações, dos meios de comunicação de fácil acesso, que devem ter clareza e serem de fácil entendimento para o público. Além disso, precisam demonstrar as intenções do governo e os resultados gerados pelas ações do Estado.

A transparência deve ser uma boa prática da governança, pois com as informações disponíveis permite-se que os atores externos acompanhem o funcionamento interno e externo do Estado, assim como o desempenho das organizações públicas (RUIJER; MEIJER, 2016; CASTRO; SILVA, 2016). Portanto, a transparência não envolve somente prestar informações

ou disponibilizá-las ao público, diz respeito a uma abertura do Estado, sobre seus procedimentos, políticas de resultados, sobre as decisões governamentais e ainda, sobre quais circunstâncias em que essas decisões foram tomadas (GRIMMELIKHUIJSEN, 2010; MATHEUS; JANSSEN, 2019).

O acesso amplo e facilitado da informação é um indicador de que realmente existe transparência; e a compreensão da informação, pelo cidadão, indica que a informação possui qualidade. Dificultar o acesso para a obtenção de informações é ponto negativo que prejudica a boa transparência, enquanto o acesso facilitado e amplo contribui para o exercício da cidadania e democracia (WELCH; HINNANT, 2003). A compreensão da informação indica que a transparência tem qualidade (VISHWANATH; KAUFMANN, 1999), portanto, cabe aos órgãos públicos desenvolver estratégias que facilitem o entendimento da informação (MATHEUS; JANSSEN, 2019). Importante veicular somente informações relevantes, para não dificultar o entendimento, e que sejam capazes de atender à necessidade do público. De acordo com Vishwanath e Kaufmann (1999), a boa transparência ocorre quando a informação divulgada atende a esses atributos.

Quando o Estado informa suas intenções, ações e resultados, de forma compreensível, confiável e ampla, torna a gestão transparente, sendo isso o que caracteriza uma boa prática de transparência (KIM *et al.*, 2005). Portanto, a boa transparência contribui para que processos participativos sejam realizados com mais qualidade, melhora a confiança e aproxima o cidadão do Estado, bem como influencia, positivamente, nos índices de satisfação, porquanto proporciona o controle das instituições e o combate à corrupção (KIM *et al.*, 2005; WELCH, 2005; PORUMBESCU, 2015; DANI *et al.*, 2018).

Dessa forma, prestar informações ou disponibilizá-las, nas mais diversas formas de comunicação, é um contributo essencial à transparência, desde que sejam compreensíveis ou que as instituições proporcionem mecanismos para que essa compreensão proporcione melhor qualidade da transparência. Assim, as boas práticas de transparência influenciam a percepção dos cidadãos, de forma positiva, em relação ao governo (DANI *et al.*, 2018). Nesse sentido, pesquisas indicam que a transparência de qualidade, pode influenciar positivamente a percepção dos cidadãos sobre o setor público (PORUMBESCU, 2015; WELCH; HINNANT; MOON, 2005). Por outro lado, pesquisas relacionam que informações incompletas ou de má qualidade sobre o desempenho do setor público, influenciam negativamente a confiança da sociedade no governo (KELLY; SWINDELL, 2002; COOK *et al.*, 2010; GRIMMELIKHUIJSEN; WELCH, 2012).

A credibilidade ou a confiança é uma das percepções relacionadas com a transparência e que trazem vários benefícios, dentre eles, torna a gestão pública mais participativa e contribui para aproximar o cidadão do Estado (CUCCIELO; GRIMMELIKHUIJSEN; PORUMBESCU, 2016; DANI *et al.*, 2018). De acordo com Kikuchi (2008), para que o governo desenvolva políticas públicas e possa implementá-las é necessário o desenvolvimento de um relacionamento eficaz e de confiança com a sociedade, sendo a transparência uma das ferramentas para que isso aconteça.

Ainda, quando o Estado é proativo em divulgar as informações isso concorre para melhorar a confiança da sociedade em relação às instituições (GRIMMELIKHUIJSEN *et al.*, 2019). Os mesmos autores realizaram um estudo sobre transparência das decisões e constataram que, quando o Estado tem a iniciativa de demonstrar como e em quais circunstâncias as decisões foram tomadas, melhora a confiança nas instituições governamentais. Em outras palavras, quando as instituições públicas decidem sobre um determinado assunto que afetará um determinado grupo de pessoas, esclarecendo os motivos de determinada decisão, pode torná-la mais aceitável, mesmo não havendo concordância por parte do público.

Porumbesco (2015) afirma que, embora as informações oferecidas pelo governo não sejam favoráveis, podendo influenciar sobre o nível de confiança e satisfação, negativamente, a iniciativa de divulgá-las demonstra que o governo está buscando soluções para melhorar o bem-estar da sociedade.

A transparência também está associada a fatores econômicos. O desempenho do país tem um papel importante para o desenvolvimento, ou seja, quando a informação tem bons níveis de qualidade, contribui para atrair investidores nacionais e internacionais (ALESSANDRO *et al.*, 2020). O Estado, ao divulgar seus resultados de PIB, balança comercial e outros indicadores macroeconômicos, atrai investidores e, conseqüentemente, o desenvolvimento de políticas públicas (ALT; LASSEN, 2006; GUIISO; SAPIENZA; ZINGALES, 2008; BOTTAZZI; RIM; HELLMANN, 2016).

Contribuir com o combate à corrupção é outro benefício da transparência, a partir das informações disponibilizadas à sociedade, com instituições de controle e instituições governamentais capazes de monitorar as ações dos gestores públicos (BAUHR *et al.*, 2020). Contudo é importante que o Estado promova o desenvolvimento de políticas para que a transparência tenha melhor qualidade (TAVARES; ROMÃO, 2021). Ela possibilita que os atores do Estado permaneçam sob o olhar do cidadão, proporcionando o controle social (FENSTER, 2015; CASTRO; SILVA, 2016). O acompanhamento de recursos públicos

permite, por parte da sociedade, a identificação de fraude, ingerências e outros atos que impedem o crescimento social e econômico.

Nesse sentido, a sociedade ao participar do processo de gestão pública, está exercendo o controle social. O monitoramento, a fiscalização e o controle das ações do Estado fazem parte desse controle, além de ser um exercício da cidadania, que aproxima o governo da sociedade (PISA; OLVEIRA, 2015; NETO; CRUZ; VIEIRA, 2006). Um estudo realizado por Bauhr *et al.* (2020), na Europa, tem como objeto contratos públicos no período de 2006 a 2015. Os pesquisadores asseguram que a transparência completa de todo o processo de contratação reduziu o risco de corrupção nesses contratos. Quando a instituição proporciona a transparência de todo o processo de contratação, órgãos de controle, instituições não governamentais, empresas licitantes e não licitantes, bem como o próprio cidadão, podem monitorar os atos dos gestores e, com isso, os prováveis atos de corrupção inibidos. O estudo demonstra, também, que o maior controle deve ocorrer antes da adjudicação do processo.

A transparência é um elemento do Estado e da sociedade que ajuda na responsabilização dos agentes públicos (PIOTROWSLI; RYZIN, 2007). Com o monitoramento das ações do Estado, por parte da sociedade, os gestores públicos são fiscalizados, responsabilizados e punidos por atos que trazem danos ao Estado e à sociedade (BAUHR; GRIMES, 2012). Esse recurso proporciona a melhoria na prestação de contas, ajuda na redução da corrupção, contribui para o melhor desempenho do governo (ZORZA; RODRIGUES, 2016).

Os cidadãos, estando bem informados, podem tomar decisões em processos participativos que tratam sobre políticas públicas, além disso, através da transparência, a execução dessas políticas poderá ser acompanhada pela sociedade, cobrando do governo serviços de qualidade (WILLIAMS, 2014; ZEHIR; ÇINAR; SENGÜL, 2016). Outra vantagem da transparência é que os gestores públicos, ao tomarem conhecimento dos resultados governamentais, podem elaborar políticas públicas de maior qualidade, sendo mais assertivos e eficientes, bem guiados pelas demandas vindas da sociedade e pelos resultados gerados. (BRUNSWICKER; PRIEGO; ALMIRALL, 2018).

De acordo com Porumbescu (2015), o setor público, ao divulgar as informações, mesmo desfavoráveis, pode levar o cidadão ao descrédito e à insatisfação. O mesmo autor afirma que a disponibilidade das informações, a transparência pode levar o cidadão a ver como o governo possui inúmeras atribuições, como a prestação de serviços públicos de forma mais crítica. Mas a transparência também pode demonstrar que o poder público está

procurando alternativas sérias para executar os serviços, de forma que promova a qualidade do serviço público, o atendimento e a satisfação do cidadão.

Outro aspecto importante é que a transparência permite que a sociedade passe por um processo educativo, de modo que, com a informação disponibilizada, poderá analisar e assim, contribuir com a gestão pública, opinando sobre os serviços e oferecendo sugestões para melhorá-los (ATTARD *et al.*, 2015). Além disso, disponibilizar as informações de forma criativa para o aprendizado possibilita a modificação de regras, desenvolve estratégias e mobiliza recursos para resolver problemas de implantação de políticas públicas e, ainda, contribui para a troca de experiências, fortalecendo o vínculo entre Estado e sociedade (PISMEL, 2019).

Diz-se, ainda, que a transparência possibilita que as projeções orçamentárias e os planejamentos das ações sejam menos propensos a erros. Todavia, esse resultado só será possível quando os governos (federal, estadual e municipal) forem mais transparentes (RIOS; GUILLAMÓN; BENITO, 2017). De acordo com esses autores, os municípios que possuem informações mais fidedignas sobre a sua realidade podem elaborar orçamentos e planejamentos de ações com mais eficiência. Essas ferramentas de gestão mais ajustadas e em conformidade com a realidade do governo local, possibilitam o acompanhamento mais eficaz, fazendo com que a execução tenha maior qualidade (RIOS; GUILLAMÓN; BENITO, 2017).

Contudo, é preciso que a sociedade, assim como o Estado, tenha cuidado com a transparência. Informações imprecisas ou que são especulativas podem causar danos às empresas e à economia. Muto (2013) afirma que previsões sobre produtividade imprecisas ou especulativas podem causar danos às empresas privadas. Nesse mesmo sentido, Hood e Heald (2006) asseguram que a divulgação de informações, de forma irresponsável, pode levar ao declínio da confiança no governo. Tem-se, a exemplo disso, políticas públicas que estão na fase de desenvolvimento e estudos analíticos as quais podem ser prejudicadas, caso informações sobre o assunto sejam divulgadas antecipadamente e incompletas.

Outro ponto é que informações sobre segurança nacional precisam estar em sigilo, pois se forem divulgadas de forma irresponsável, podem causar danos irreversíveis ao país. Portanto a transparência, quando utilizada de forma irresponsável, pode causar mais danos do que benefícios (GRUMET, 2014).

Ainda, de acordo com Porumbescu, Lindeman e Ceka (2017), nem todas as informações divulgadas para a sociedade têm o intuito de aumentar o nível de transparência. Mansbridge (2009) afirma que o entendimento da sociedade sobre o governo não está na facilidade do acesso às informações, mas sim na forma como ela é exposta. A exemplo disso,

é que muitas vezes, informações divulgadas podem apresentar ao público uma opinião tendenciosa ou imprecisa para descrever as políticas públicas, ações ou decisões do governo. Portanto, para um Estado mais democrático é necessário que o governo crie ações, junto com a sociedade, para que as políticas de transparência tenham integridade, objetividade e sejam úteis para que a sociedade as utilize para o benefício social (CUCCINIELLO; PORUMBESCU; GRIMMELIKHUIJSEN, 2017).

Observa-se, por outro lado, que para que a transparência proporcione bons resultados são necessários que determinados fatores deem condições para isso. De acordo com Faur-Levi (2012), é necessário que o Estado se organize, crie condições para que a transparência tenha qualidade. Zuccolotto e Teixeira (2014) afirmam que o planejamento, infraestrutura, recursos humanos e financeiros são essenciais e correspondem a fatores internos das instituições públicas. Há também os fatores externos, como a vontade política, a influência da sociedade civil, de organismos nacionais e internacionais, que podem contribuir para qualidade da transparência, de forma que ela traga benefícios. É importante que se avalie qual o tipo de transparência é desejável para a sociedade, mas para se atingir esse objetivo é necessário implantar um padrão mínimo de transparência aceitável para ser adotado e apresentado para a os grupos sociais (VISHWANATH; KAUFMANN, 1999).

Portanto, para que a transparência proporcione benefícios, ela tem um custo, pois é necessário que o Estado se organize e reestruture as instituições públicas (CRUZ; FERREIRA; SILVA; MACEDO, 2011; KIM; LEE, 2012). A exemplo disso, Cruz *et al.* (2011) realizaram um estudo sobre os índices de transparência em vários municípios brasileiros e constataram que as regiões com melhores índices de transparência possuem os melhores indicadores de desenvolvimento socioeconômico.

Outro fator importante é que a transparência precisa da ação da sociedade na gestão pública. Se o Estado não permitir que o cidadão participe do processo de administração pública, a transparência não produzirá efeitos esperados (RODRIGUES; GAMA, 2017). Dessa forma, é necessário que os administradores públicos desenvolvam estratégias inovadoras para a participação mais efetiva da sociedade (GRIMMELIKHUIJSEN; HERKES; LEISTIKOW; VERKROOST; VRIES; ZIJLSTRA, 2019). Assim, a transparência ajuda a sociedade a melhorar suas contribuições para o governo, a resolver problemas da atividade governamental. Torna-se um indutor da ação da sociedade na gestão do Estado que sem ela, o monitoramento, a fiscalização e o controle do Estado ficam comprometidos (TAVARES; ROMÃO, 2021).

Porém, apesar dos desafios de reorganizar as instituições públicas para torná-las mais transparentes e com políticas mais eficazes, o mecanismo ainda resulta em benefícios, como já exposto. Sendo assim, a transparência contribui para atrair investimentos, melhorar a qualidade das políticas públicas, ajudar na redução da corrupção, melhorar as relações entre governo e o cidadão, além de ser um agente indutor da participação social (MATIAS-REREIRA, 2010, ATTARD *et al.*, 2015; ALESSANDRO; LOGOMARSINO; SCARTASCINI; STREB; TORREALDAY, 2020).

2.2 Participação

A participação tem sido discutida em diversos artigos científicos e tem demonstrado que contribui para a democracia. A institucionalização da participação é uma pedra angular da boa governança (KIM, *et al.*2005). Para alguns estudiosos a participação está ligada ao conceito legal, relacionado ao exercício de direitos, deveres e normas. Para outros, está relacionada com o envolvimento em questões governamentais, que possam melhorar e influenciar a gestão pública, melhorando os serviços (STRUEKER; HOFFMANN, 2017). Para esta pesquisa, o conceito de participação está pautado no envolvimento do cidadão com as questões públicas.

Nesse sentido, a participação é um processo de interação, onde os participantes do processo são influenciados e influenciadores na formulação de opiniões, assim como soluções para resolver problemas de ordem pública. Nabatchi e Leighninger (2015) definem a participação como as formas pelas quais os interesses, valores e necessidades dos cidadãos são integrados às decisões governamentais. Roberts (2008) diz que participação é o processo pelo qual a comunidade e os representantes do Estado compartilham do poder, na tomada de decisão e construção de ações para o interesse da sociedade.

A participação pública ocorre quando a sociedade ou indivíduos tomam iniciativas para contribuir com a solução de problemas públicos (STRUEKER; HOFFMANN, 2017). Os mesmos autores afirmam que a iniciativa da construção do processo participativo pode ser de duas formas:

De iniciativa do individual ou coletiva – nesse caso, a própria sociedade ou cidadãos organizam espaços participativos para definirem as principais necessidades e encontrar soluções, junto com o poder público.

De iniciativa do poder público – quando este convida a população para participar de fóruns, da elaboração de orçamentos participativos ou quanto faz pesquisa de opinião pública sobre a qualidade dos serviços fornecidos.

Com o advento da Constituição Cidadã, se permitiu que o cidadão não só participasse de eventos políticos, como das eleições, mas que pudesse interferir na administração pública, decidindo sobre orçamento ou políticas públicas que atendam às necessidades da sociedade (STRUEKER; HOFFMANN, 2017). Porém, para que possa ocorrer a participação há necessidade de informação sobre as ações, resultados e intenções governamentais. Dessa forma a transparência é um agente indutor, pois estimula a participação social (ATTARD *et al.*, 2015). A transparência, quando não promove a participação, se torna um fim em si mesma; o acesso à informação precisa ser viável e promover a ação da sociedade.

A sociedade cobra por entender o que acontece dentro do governo, como toma suas decisões por atos e gastos realizados (ALESSANDRO *et al.*, 2020). Somente conhecer as informações governamentais não atende às expectativas da população, é necessário que a informação tenha qualidade, possibilitando o entendimento do cidadão (PORUMBESCU; LINDEMAN; CEKA, 2017). Dessa forma, a sociedade se torna mais consciente da atuação que os seus representantes desempenham. O exercício da democracia se efetiva quando o cidadão tem o livre arbítrio de opinar, fiscalizar e participar da gestão pública (MATIAS-PEREIRA, 2010).

Também, quando a administração é transparente, permite que o cidadão participe do processo de gestão e controle da administração pública. Porém, para isso, é necessário que ele tenha capacidade de conhecer e entender a informação. De acordo com Assis e Vila (2003), para que a participação social possa acontecer são necessários canais de participação na gestão pública, tendo a presença de atores da sociedade e atores do Estado.

A participação social tem sido, frequentemente, apresentada como um processo que dá voz ao cidadão no processo de desenvolvimento de políticas públicas (CARVALHO; COELHO; SEIXAS, 2016). Ela permite que a sociedade possa tratar, debater, avaliar e encontrar soluções para os problemas públicos ou demandas sociais de uma determinada política pública (NEDBAL; AUINGER; HOCHMEIER, 2013). Jardim (1995) e Fenster (2015) afirmam que a participação na formulação de políticas públicas é um processo inerente à transparência. Dessa forma, a sociedade interfere no processo de gestão pública, fazendo com que suas opiniões sejam ouvidas (TAVARES; ROMÃO, 2021). É um processo que envolve pessoas de vários setores econômicos, sociais, políticos e culturais, que influi direta ou indiretamente as ações do governo (KIM *et al.*, 2005).

Ressalte-se que a participação possibilita que o governo encontre novas formas de governança. O Estado ao envolver o cidadão, contribui para combater situações complexas e peculiares dos problemas públicos. Nesse sentido, surgem soluções inovadoras que ajudam no

desenvolvimento de políticas públicas (POZZEBON; MAILHOT, 2012). Essas novas formas de governança envolvem a criação de conselhos comunitários, associações, cooperativas e grupos de trabalho para discutirem e encontrarem soluções para as mais diversas áreas. Além disso, as ideias, transformadas em políticas públicas, podem ser acompanhadas por esses grupos.

Desenvolver canais de comunicação e participação eletrônicos, assembleias ou eventos que tenham a participação da sociedade é um meio de reestabelecer a confiança entre o governo e cidadão (KARKIN; ÇALHAN, 2012). A confiança é um elemento fundamental para determinar as ações dos gestores públicos, no desenvolvimento de ações para atender à sociedade (CUCCIELO; GRIMMELIKHUIJSEN; PORUMBESCU, 2016). A construção de um relacionamento na base da confiança ocorre quando o governo cumpre promessas estabelecidas, através de ações que atendam à crescente demanda social. Nesse sentido, quando a participação é promovida pelo Estado ou pelo cidadão, começa a interação entre o governo e o cidadão, iniciando uma relação de confiança. Porém, quando o Estado tem o conhecimento dessas expectativas e não as atende, prejudica a confiança e, conseqüentemente, a satisfação (SCHMIDTHUBER; INGRAMS; HILGERS, 2020). Um exemplo disso encontra-se em uma pesquisa realizada por Souza e Silva (2017), sobre orçamento participativo. Verificaram que o processo foi bem-sucedido, em todas as etapas, mas o governo falhou em cumprir o que foi estabelecido nesse processo, resultando em quebra da confiança entre cidadão e governo.

Desse modo, para que a participação possa contribuir para a confiança é necessário que haja transparência. Quando os cidadãos informam suas necessidades, percepções, satisfação e confiança em relação ao governo, o mesmo pode desenvolver estratégias para que sejam atendidas as necessidades dos cidadãos e contribuir melhor para o bem-estar da sociedade. A confiança é baseada na troca mútua de conhecimento, é um processo de tomada de decisão interativo e participativo, onde deve haver reciprocidade (SCHMIDTHUBER; INGRAMS; HILGERS, 2020).

Assim, a participação contribui para que a sociedade avalie o desempenho do governo, contribui para que as decisões políticas sejam direcionadas para as demandas sociais e ajudem a melhorar a confiança (KIM; LEE, 2012). Os mesmos autores afirmam que as participações nos processos de gestão contribuíram para a melhor qualidade dos serviços públicos e aumentaram, positivamente, a satisfação do cidadão. Nesse mesmo sentido, Aragão (2017) afirma que a participação contribui para serviços públicos de melhor qualidade o que leva a uma perfeita satisfação do cidadão.

De acordo com Fink e Ruffing (2017), a participação contribui para o aumento da satisfação da sociedade por três razões:

1. Contribui para reduzir a burocracia, proporcionando o atendimento mais rápido da sociedade, assim como adapta o Estado a novas necessidades. Durante os eventos participativos, o Estado e o cidadão encontram novas formas de otimizar os procedimentos administrativos, deixando-os mais eficientes, como por exemplo automatizando serviços, evitando a demora no atendimento. Além disso, esses processos de participação afetam o desempenho das instituições do Estado, tornando-as mais eficientes e eficazes.
2. Ao ouvir a sociedade, o governo se permite tomar conhecimento das necessidades dos cidadãos e pode planejar o atendimento mais amplo e com maior qualidade. Nesse sentido, o planejamento se transforma em políticas públicas mais assertivas, com processos administrativos mais ágeis, os gestores conseguem adaptar e melhorar a execução dessas políticas, evitando erros e corrigindo falhas que possam comprometer o atendimento ao cidadão.
3. Permitem que os atores políticos sejam monitorados. A participação é um processo onde os gestores assumem um compromisso com a sociedade para encontrar soluções para os problemas públicos. Nessa relação de comprometimento, a sociedade ou o cidadão podem monitorar se as políticas públicas estão sendo elaboradas ou executadas de acordo com o que foi estabelecido. Ainda, há a possibilidade de os gestores serem responsabilizados socialmente, caso não cumpram o que foi estabelecido nos processos participativos.

De acordo com Jacobi (2003), para dar mais qualidade à participação é necessário que as instituições passem por transformações que garantam a acessibilidade e transparência da gestão. Os processos participativos podem ser manipulados para interesses políticos diversos aos dos participantes. Nesse caso, esses processos ocorrem apenas para cumprir aspectos legais ou com o intuito de tentar legitimar a ação do Estado.

Outro fator importante são as demandas oriundas dos processos participativos, quando elas não são atendidas ou o Estado demora no atendimento e desmobiliza futuros processos participativos, além de o governo ficar desacreditado (SIMMONS; BIRCHALL, 2005). Nesse mesmo sentido, Diamond e Morlino (2005) destacam que, quando o governo é visto como incompetente, corrupto ou sem compromisso com a sociedade, desestimula a participação social.

Fink e Ruffing (2017) afirmam que reduzir a participação ou não atender às demandas sociais desmobiliza, abala a legitimidade do Estado e leva ao descrédito da sociedade em relação ao governo. Carvalho, Pinto-Coelho e Seixas (2016) analisaram o processo participativo em várias regiões de Portugal, tendo como objeto a construção de barragens. Eles constataram que em vários processos houve a restrição da participação da população afetada. Essa atitude dos gestores levou ao descrédito e à insatisfação nas agências governamentais.

Contudo, para que a participação supere os desafios e gere os resultados apontados na literatura é necessário que ocorra a promoção da mudança cultural dos servidores públicos. De acordo com Musso, Weare, Bryer e Cooper (2011), os eventos participativos são formas de aprendizados para todos (Estado e sociedade), são os atores estatais que ajudam a fomentar a participação e que levam as demandas da sociedade para os tomadores de decisão. Esses eventos precisam ser organizados e liderados com qualidade; é necessário que os interessados participem, cidadão e gestores públicos. Dessa forma a participação consegue atingir seus objetivos e promover que as políticas públicas sejam direcionadas a atender à necessidade dos cidadãos, levando em consideração particularidades, como valores morais e sociais.

Ainda, desenvolver estratégias de participação contribui para o engajamento do cidadão em processos participativos (YANG; KANKANHALLI, 2013). No mesmo sentido, Attard *et al.* (2015) afirmam que o desenvolvimento de estratégias de participação proporciona o envolvimento social e novos serviços podem ser criados, contribuindo para o fomento da economia. De acordo com os autores, o Estado é o maior coletor de todo o tipo de dados, assim, com os processos de participação, que incentivam a utilização dessas informações, novos serviços podem ser criados ou aperfeiçoar os já existentes. Com isso, surgem serviços inovadores para o atendimento da população.

Utilizar a transparência, de forma adequada, para que a sociedade entenda o que está sendo divulgado e, dessa forma, participar da gestão pública com qualidade é uma solução (AYAR, 2010; RÍOS; GUILLAMÓN; BENITO, 2017). Importante, também, a utilização de redes participativas para evitar que os processos participativos sejam manipulados à opinião alheia, mas se mantenha para atender o interesse da sociedade (MEEK, 2008; ERIKSSON, 2012). Redes participativas e a integração são processos de participação que contribuem para discussão de problemas complexos, onde são compartilhadas uma série de experiências e soluções de todos os envolvidos (CHAN *et al.*, 2010). Essas redes também contribuem para que mais cidadãos participem, dessa forma, mais pessoas possam ser beneficiadas por políticas públicas. Além disso, o compromisso entre Estado e a sociedade torna-se mais

amplo. De acordo com Meek (2008), as soluções que surgem nos eventos participativos podem beneficiar não só um grupo de pessoas, mas vários grupos.

Portanto, a participação é um dos princípios de governança pública que contribui para o fortalecimento da democracia, fortalece o governo para o alcance dos objetivos, melhora a satisfação e ajuda a recuperar a confiança no Estado, podendo aumentar a governabilidade (PETERS, 2005; OLIVEIRA, 2009; BECK, 2009). É através dela que a sociedade efetiva o controle social, proporcionando a responsabilização direta dos gestores públicos (FENSTER, 2015).

2.3 Marco Teórico

A satisfação do cidadão com o serviço e políticas públicas é vista como um aspecto que, quando presente, melhora o bem-estar social e afeta positivamente a confiança deste. Nesse sentido, a função do Estado em desenvolver e implementar boas políticas públicas tem o intuito de atender à necessidade do seu “cliente” (OLIVEIRA; PISA, 2015).

Sabe-se que nas últimas décadas, o Estado tem buscado modificar sua forma de operar as atividades públicas. Essa reestruturação no setor se deve a várias reformas administrativas e à vinculação de práticas gerenciais, observadas no curso do tempo (ARAGÃO, 2017). Isso quer dizer que, ao longo dos anos, a administração pública vem absorvendo e adaptando as práticas gerenciais do setor privado. Isso proporciona uma saída de um modelo mais burocrático para uma administração mais eficiente. O objetivo dessas mudanças é deixar a máquina pública mais eficiente e ofertar serviços públicos de mais qualidade, que atendam à sociedade e suas expectativas. De acordo com Listhaug e Wiberg (1998), os serviços públicos são parte do Estado e constituem sua essência, sendo a principal vitrine do desempenho estatal.

De outra forma, as organizações, de um modo geral, têm se preocupado com a questão da satisfação do cliente, buscando inovação e qualidade dos produtos e serviços ofertados à sociedade. No setor público, por exemplo, a satisfação dos cidadãos vem sofrendo mudanças. Isso ocorre em razão da variação da qualidade dos serviços públicos. Assim, de acordo com Novaes, Lasso e Mainardes (2015), a qualidade do serviço público afeta diretamente a percepção dos usuários. Ainda, segundo Trevisan e Löbler (2009), Dahlström (2018), quando as organizações públicas mudam sua gestão, focada no usuário, com a finalidade de prestar o melhor serviço possível, contribui, positivamente, para a satisfação do cidadão.

Dessa forma, nenhuma administração pública, que queira estar “atenada” com as modernas técnicas de gestão, pode abrir mão de pesquisar o nível de satisfação do cidadão,

pois essas tecnologias permitem que a autoridade pública perceba o problema a partir da visão dos usuários.

Portanto, a definição de satisfação se traduz em ter necessidade de consumir um determinado bem ou serviço cujo resultado atende suas expectativas (OLIVER, 1999), pois conhecer e promover o atendimento das necessidades do consumidor contribui para aperfeiçoar os serviços. Tanto nas organizações privadas quanto nas públicas, a satisfação do usuário/cliente é um fator importante para o desenvolvimento de estratégias e aperfeiçoamento de produtos (ANGNES *et al.*, 2015). Nesse sentido, a transparência e a participação são variáveis que influenciam a satisfação e podem contribuir para esses processos estratégicos. Porumbesco (2015), Cucciniello *et al.* (2016), e Ma (2016) verificaram que os governos, quando praticaram boa governança, através da transparência e participação, desenvolveram serviços e políticas públicas com mais qualidade, além de terem melhorado suas estratégias de implantação, tudo isso levando a uma influência positiva sobre a satisfação dos cidadãos.

No setor público a satisfação está relacionada com a qualidade da gestão, dos serviços, com o desenvolvimento de políticas públicas que atendam às necessidades dos cidadãos (CARDOSO; CARDOSO, 2011). Porém, há evidências empíricas que constataam que a transparência e a participação também estão relacionadas com a satisfação (PORUMBESCO, 2015; GRIMMELIKHUIJSEN; WELCH, 2012). Os teóricos constataram que processos mais transparentes influenciam na satisfação e na confiança do cidadão. Corroborando com isso, Ma (2016) e Aragão (2017) também mencionam que a participação dos cidadãos em dar sua opinião sobre serviços públicos pode afetar o desempenho da atividade pública, assim como a satisfação.

Balbin *et al.* (2011) afirmam que a satisfação é dinâmica, pois é uma percepção do consumidor em relação a produtos e serviços, ela pode estar em constante mutação. Esse dinamismo da satisfação ocorre pela variação na qualidade e desempenho dos serviços, por isso, manter a qualidade dos serviços públicos é um desafio para os gestores. A contenção de despesas, as diversas demandas vindas da sociedade e serviços defasados, que não atendem mais ao cidadão, são fatores que indicam que os serviços e políticas públicas precisam estar em constante atualização e serem flexíveis para se adaptarem a uma nova realidade (PINTO, 2007).

Nesse ponto, a transparência e a participação são ferramentas do Estado que podem ser utilizadas para encontrar soluções inovadoras no sentido de se manter a qualidade dos serviços, sendo ainda mais eficientes na utilização dos recursos públicos (MAINKA;

CASTELNOVO; MIETTINEN; HARTMANN; STOK, 2016). Ao divulgar informações sobre contenção de despesas, inativação de serviços e outras informações do Estado, proporciona que o cidadão saiba o que está ocorrendo com o governo. Com isso há a possibilidade de contribuir com soluções alternativas para manter a qualidade e até mesmo aperfeiçoá-los (MAINKA *et al.*, 2016).

No caso dos serviços públicos, a avaliação da qualidade e, conseqüentemente, a satisfação do cidadão deve ser focada no resultado e na forma como é executado, proporcionados pela prestação do serviço, sendo que a transparência contribui para que isso ocorra. Yi (2005) considera dois tipos de definições: a satisfação como resultado, ou seja, a satisfação do cidadão quando utiliza os serviços públicos, resultando no consumo destes; e a satisfação como um processo, que está relacionada com a percepção e avaliação do serviço, contribuindo para a satisfação ou insatisfação em relação ao serviço prestado. Cardoso; Cardoso (2011), Moyano; Angnes; Corrêa (2020) complementam que a qualidade dos serviços é um elemento imprescritível para alcançar a satisfação das necessidades dos consumidores.

De acordo Zacharias *et al.* (2008), a satisfação não está ligada somente com o resultado da prestação do serviço, mas, também, com a forma como ele é prestado, sendo resultante da experiência da utilização do serviço, que pode ser ampliada pela transparência e pela participação. Porumbesco (2015) afirma que a transparência sobre a utilização dos serviços públicos possibilita que o cidadão saiba quais serviços deve utilizar para atender suas necessidades e, ainda, ao dar sua opinião sobre a qualidade do serviço, que contribua para o seu aperfeiçoamento.

Ainda, de acordo com Schlegel (2012), Christensen e Largraid (2005), os indivíduos que utilizam, efetivamente, os serviços públicos são os mais confiáveis para realizar a avaliação. Afirmam que o cidadão que não utiliza o serviço, pode ter sua avaliação contaminada pela forma como o resultado do serviço é exposto. Ou seja, dada a maneira como os resultados dos serviços públicos são divulgados, isso pode influenciar sua opinião, avaliando de forma negativa um serviço. Nesse mesmo sentido Holum (2016), Van de Walle (2009) e Kelly (2003) afirmam que a inexperiência dos não usuários dos serviços pode fazer com que as avaliações sejam imprecisas. Contudo a transparência aplicada de forma coerente, sobre o desempenho dos serviços e de como utilizá-los, pode evitar que as avaliações dos cidadãos que não utilizam esses serviços possam comprometer os índices de satisfação.

Portanto, os usuários que pesquisam informações sobre as atividades e resultados do Estado são mais confiáveis em avaliar as políticas públicas, em relação à transparência. Da

mesma forma ocorre com a participação, pois Aragão (2017) afirma que os usuários de políticas públicas que estiveram em processos participativos não só se demonstraram mais satisfeitos, mas avaliaram que a participação teve boa qualidade e contribuições para a soluções dos problemas locais.

Pode-se dizer que avaliar os serviços públicos é um fator importante para a sociedade e para a responsabilização dos gestores públicos. Dahlström, Nistotskaya e Tyrber (2018) afirmam que o Estado, ao prestar serviços que não atendem ou sejam desprovidos de qualidade, interfere na satisfação do usuário. Portanto a participação, quando é proporcionada, fazendo com que a sociedade dê sua opinião quanto à qualidade dos serviços, é de extrema importância. Nesse ponto, a transparência é outro instrumento que poderá ser utilizado, ao expor a insatisfação com os serviços para a sociedade, além de ajudar na responsabilização dos gestores públicos.

Outro ponto importante é que os gestores públicos possuem visões diferentes sobre as políticas e serviços públicos, em relação ao usuário. De acordo com James e Moseley (2014), o governo que oferece os serviços públicos desconhecendo as necessidades dos cidadãos, quando isso ocorre, há influência negativa na satisfação, pois esses serviços não foram reformulados quanto às necessidades dos cidadãos, causando baixo desempenho nos resultados dos serviços e das políticas públicas. De acordo com Porumbesco (2015), o baixo desempenho da atividade pública afeta, negativamente, a satisfação do cidadão. Por outro lado, quando se demonstra desempenho superior ao esperado, afeta, positivamente, a satisfação (JAMES; MOSELEY, 2014; MA, 2016).

Assim, medir a satisfação do cidadão em relação à transparência e participação, constitui elemento para o desenvolvimento de estratégias para melhorar o desempenho governamental (WALKER *et al.*, 2011). Os autores afirmam que o resultado gerado pelo Estado tem se tornado mais importante nos últimos anos. Isso significa que alcançar políticas aceitáveis de desempenho, na percepção da sociedade, faz com que melhore a confiança e a satisfação da população.

Portanto, a boa gestão pública tem como objetivo melhorar a satisfação do cidadão com o governo, particularmente o desempenho do serviço público, a eficiência, eficácia e a capacidade de resposta do Estado, bem como outras medidas de desempenho (MA, 2016). Incorporar na gestão pública medidas de desempenho, como inovação, qualidade de transparência, índices de participação, alocação de recursos, dentre outras, contribui, positivamente, para os índices de satisfação do cidadão e, com isso, a confiança nos serviços públicos tende a melhorar (MA, 2016).

A satisfação das necessidades dos usuários e consumidores do setor público é muito difícil de ser encontrada, em razão das características peculiares dos serviços públicos oferecidos no Brasil. De modo geral, são precários, talvez pelo fato da gratuidade e do acesso universal, na maioria dos casos. Nesse ponto a transparência e a participação são instrumentos do governo que podem ser utilizados para modificar essa realidade. A participação propõe que o usuário se manifeste quando a qualidade do serviço e a transparência informa a sociedade, e até mesmo a autoridade pública, quanto aos resultados dos serviços prestados (PORUMBESCU, 2015).

Em virtude disso, as políticas voltadas para a transparência e participação sofrem críticas frequentes, ora pela qualidade desses serviços, ora pela falta deles. Isso ocorre pelo grau de subjetividade da satisfação, que possui diversos determinantes, como: grau de expectativa e exigência individuais, em relação ao atendimento e características individuais dos usuários – idade, gênero, classe socioeconômica e o estado psicológico. Muitos fatores atuam para influenciar a satisfação, todavia o mais imperioso deles é a qualidade da transparência e participação.

Diante do exposto sobre transparência e suas relações, os autores Williams (2014), Zehir, (2016) e Attard *et al.* (2015) identificaram que a transparência importa para que processos participativos tenham mais qualidade e proporcionem soluções de acordo com a necessidade dos cidadãos. Já os teóricos Vishwanath e Kaufmann (1999), Porumbesco (2015) e Grimmelikhuijsen *et al.* (2019) identificaram que a transparência também está relacionada com a satisfação do cidadão. Eles identificaram que quando o governo divulga suas diversas informações, cumprindo os atributos da transparência, influencia a satisfação do cidadão de forma positiva. Dessa forma, tem-se as seguintes hipóteses de pesquisa:

H1. A transparência está associada de forma positiva com a satisfação.

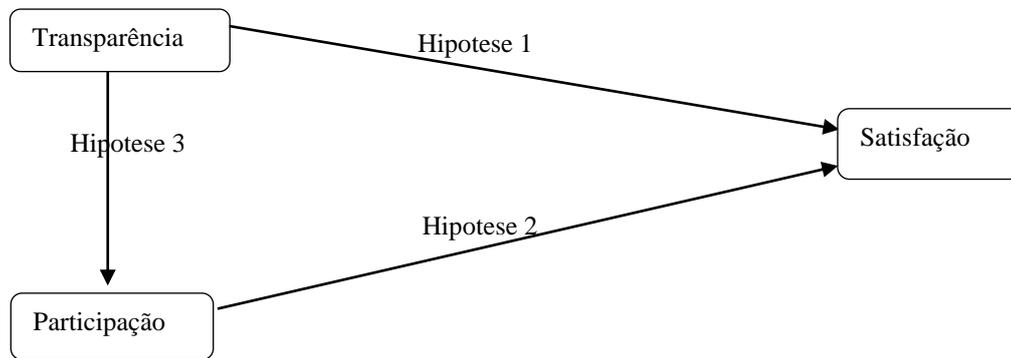
H2. A transparência está associada de forma positiva com a participação.

Ainda, de acordo com as pesquisas sobre a participação, os pesquisadores Kim e Lee, (2012); Cuccinielo, Porumbesco e Grimmelikhuijsen (2016); Ma (2016); Fink e Ruffing (2017) identificaram que a participação pode proporcionar o aprendizado, a inovação e melhorar os serviços públicos, contribuindo de forma direta para influenciar a satisfação dos cidadãos/usuários de políticas e serviços públicos. Nesse sentido é possível formular a terceira hipótese de pesquisa:

H3. A participação está associada de forma positiva com satisfação.

Portando, baseado na teoria e nas hipóteses de pesquisa apresentadas neste referencial, a Figura 1 representa o modelo teórico a ser estudado na presente pesquisa.

Figura 1 – Modelo Teórico



3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo abordará os procedimentos que foram empregados na realização da pesquisa. As etapas foram demonstradas nas seções seguintes, com o desenho do tipo de pesquisa, características da população envolvida e o instrumento utilizado. Também foi caracterizada a organização envolvida, o perfil e a amostra dos participantes, bem como quais procedimentos foram adotados para coletar e analisar dados.

3.1 Tipo de Pesquisa e Abordagem

A forma de abordagem da pesquisa e o tratamento dos dados possui característica quantitativa, pois foram realizados cálculos e análises estatísticas dos resultados, obtidos pela aplicação do questionário; a coleta de dados se deu de forma transversal. Os insumos obtidos foram analisados para medir a transparência, a participação e a relação que possuem com a satisfação dos usuários das políticas e serviços públicos.

No que se refere à abordagem e tratamento destinado aos dados, a pesquisa foi exploratória. Além disso, este projeto possui evidências empíricas sobre a relação entre essas variáveis e como elas podem impactar o desenvolvimento de políticas e serviços públicos, os quais influenciam na satisfação dos beneficiários (alunos).

Quanto à finalidade, a pesquisa foi caracterizada como descritiva, pois analisa como a transparência e a participação influencia a satisfação dos usuários das políticas e serviços públicos. A pesquisa realizada foi de campo, produzida no âmbito da Universidade Federal do Acre (VERGARA, 2016).

Esses tipos da pesquisa estabeleceram correlação entre as variáveis apresentadas (VERGARA, 2016). Portanto, pretendeu-se nesta proposta, descrever as percepções dos

usuários em relação aos serviços e políticas públicas e verificaram-se possíveis correlações entre os construtos (transparência, participação e satisfação).

3.2 Instrumentos de Pesquisa

Para mensurar os construtos apresentados foi empregado um questionário estruturado. Com o mesmo foi possível coletar dados que foram utilizados para verificar a existência da relação entre transparência e participação com a satisfação do aluno. Creswell (2007) aponta que o questionário fornece um plano para descrever, de forma numérica, a tendência de opiniões ou atitudes de uma amostra da população que está sob análise, sendo essa ferramenta uma técnica quantitativa para coletar dados, através de perguntas ou afirmações.

O questionário contém questões afirmativas com escala Likert de 7 pontos. Essa metodologia foi utilizada para saber a opinião dos discentes em relação à transparência e participação, medindo a satisfação desses (VIEIRA, 2009).

Para validação do instrumento de pesquisa, foi necessária sua verificação por juízes. Eles avaliaram o instrumento, qualificando-o da seguinte forma: reflete bem o construto, reflete parcialmente o construto e não reflete o construto. De acordo com as avaliações, o instrumento de pesquisa foi aprovado. O Apêndice A contém o questionário avaliado pelos juízes, e o modelo com as questões que foram utilizadas na pesquisa. Além disso, foi realizada uma validação semântica do instrumento de pesquisa com os respondentes. Também foi realizado o teste de Alfa de Cronbach, que mede a confiabilidade do instrumento de pesquisa (FIELD, 2020).

O questionário possui três seções, por sua vez, compostas por transparência, participação e satisfação. Cada seção possui oito questões, relacionadas ao tema de estudo, e a seguinte classificação: sendo 1 – discordo totalmente, e 7 – concordo totalmente. A tabela identifica a escala de concordância.

Tabela 1 – Identificação da escala de concordância Likert.

Valores						
1	2	3	4	5	6	7
Discordo Totalmente					Concordo completamente	

Fonte: Adaptado de Dalmoro; Vieira (2014).

Além disso foi realizada uma validação semântica do instrumento de pesquisa com os respondentes.

3.3 População e Amostra da Pesquisa

Para fins desta pesquisa, foi considerada como população o total de alunos de graduação e pós-graduação da UFAC, incluído 2 campi acadêmicos. O total de alunos corresponde a 9.382 matriculados de graduação, e 1.648 matriculados de pós-graduação; foram considerados para esta pesquisa alunos de ambos os sexos. Mesmo que tenham mais de uma formação acadêmica, os discentes precisaram estar matriculados nos cursos regulares da instituição. Portanto, foram desconsiderados os alunos que fazem parte de programas especiais, como por exemplo, o Programa de Formação de Professores (PARFOR). Esses programas especiais não são regulares e são realizados no interior do Estado em regiões de difícil acesso.

Os alunos participantes da pesquisa precisaram estar cursando pelo menos o segundo período do curso de graduação e segundo ano do curso de pós-graduação. Os alunos recém-matriculados não fizeram parte do universo amostral, devido à possibilidade de não conhecerem os serviços acadêmicos, confirmando o que citam Schlegel (2012), Christensen e Largraid (2005), no qual os indivíduos que utilizam, efetivamente, os serviços públicos são os mais confiáveis para realizar a avaliação.

Os critérios utilizados para o cálculo da amostra foram definidos pelo número de questões observáveis (FIELD, 2009). De acordo com o autor, foram estabelecidos um número de 10 respondentes por questão do instrumento de pesquisa. O questionário possui 22 questões, totalizando um tamanho de amostra de 220 respondentes. O total da população, o somatório dos alunos de graduação e pós-graduação, resulta em 8.990, que fazem parte do universo amostral, já excluindo os alunos do primeiro ano. Para controlar os respondentes que não fazem parte do universo de alunos analisados, foram elaboradas questões sociodemográficas e de controle para filtrar os alunos que estudam na UFAC há mais de um ano.

Também foram realizados testes para o tratamento da amostra, sendo necessária a realização dos testes de esfericidade de Barlett e de Kaiser-Meyer-Olkin (FIELD, 2020).

3.4 Procedimento de Coleta e Análise de Dados

O questionário é um procedimento que pode ser utilizado de várias formas: impresso, através de formulários; e de forma eletrônica, formato este adotado para a realização da pesquisa. O questionário foi elaborado no *Google Forms* e enviado para o e-mail institucional dos alunos com um link de acesso. Os alunos matriculados na instituição possuem e-mail

institucional da plataforma Google Suits. Ainda como parte do procedimento de coleta, não há identificação dos respondentes.

Além disso, foram utilizadas redes sociais, como Instagram e Facebook, para coleta de dados. Essa forma de coleta se justifica pelo maior alcance das redes sociais ao público-alvo, para fins de atendimento à pesquisa.

Os dados coletados foram submetidos a três tipos de técnicas de análise estatísticas de dados: estatística descritiva, análise fatorial exploratória e análise de regressão múltipla.

Na estatística descritiva foram observados: a característica da população, frequência de respondentes e quais cursos fizeram parte da coleta de dados. Também foi calculada a média, desvio-padrão e *scorez* (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2017). Esses cálculos servirão para identificar *outliers*, que são dados fora da normalidade e que podem comprometer a pesquisa.

A análise fatorial exploratória é um método estatístico multivariado que torna mais simples um estudo complexo. De acordo com Field (2005), essa técnica reduz um conjunto de dados a um tamanho que seja possível manuseá-lo e analisá-lo, mantendo o máximo das informações originais. Ela explica a quantidade de variabilidade em uma matriz de informações correlacionadas, utilizando o menor número de construtos explicativos.

Com essa técnica também foi possível identificar as variáveis que agregam maior parte da variabilidade presente no banco de dados relacionado ao estudo, em que serão calculadas as cargas fatoriais, carregando nos fatores correspondentes a cada construto. Também foi possível mensurar a satisfação através dos fatores, que são métricas, possibilitando medir a satisfação. Portanto, a aplicação da análise fatorial contribuiu para que o primeiro e segundo objetivos sejam atingidos.

A regressão múltipla estabeleceu um modelo matemático de compreensão para análise da satisfação do aluno. Esse método segue um modelo matemático de combinação linear para o entendimento das variáveis de estudo, transparência e participação, em relação à satisfação do aluno, mensurando o quanto as variáveis citadas explicam a satisfação dos alunos (SARMENTO, 2010). Esse método associou as variáveis para verificar qual tipo de associação, se positiva, negativa e se há significância. Isso contribuindo para que o terceiro objetivo específico seja cumprido, e por sua vez, que o objetivo geral também seja cumprido, e finalmente, que seja capaz de responder à pergunta de pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados apresentados estão aqui divididos em três subseções. A primeira, *Análise Descritiva*, compreende um estudo inicial dos dados, conforme orientações de Favero, Belfiore (2017) e Field (2020). Na subseção 4.2, são demonstrados os resultados da *Análise Fatorial Exploratória*, assim como os critérios utilizados. Por fim, a subseção 4.3 apresenta e discute os resultados das *Análises de Regressão*.

4.1 Análise Descritiva

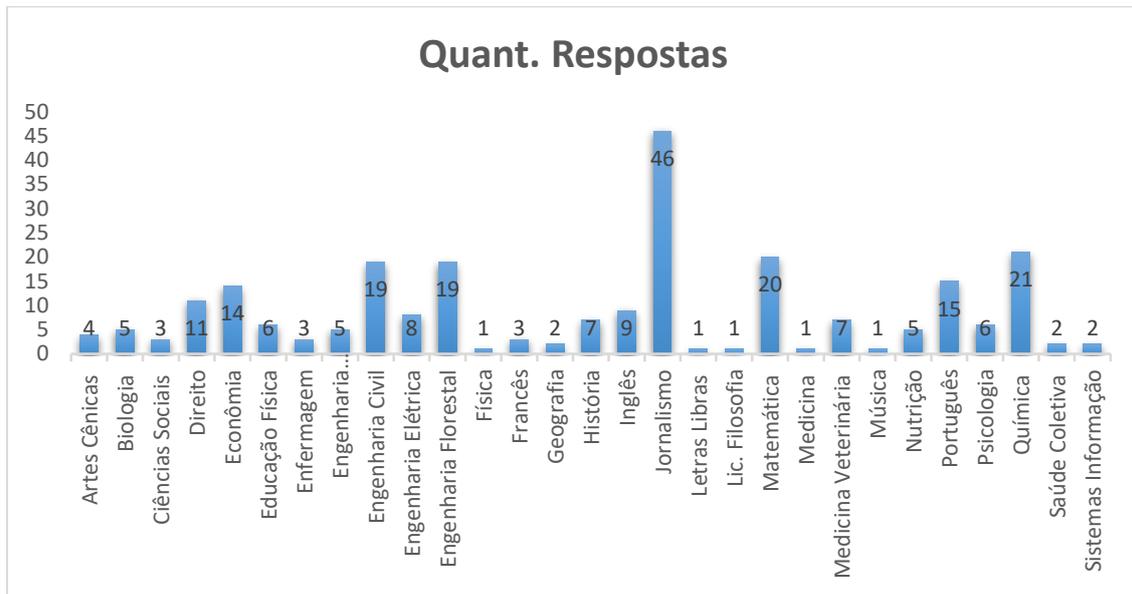
De acordo com Favero, Belfiore (2017) e Field (2020), a Estatística Descritiva é uma técnica que descreve e observa um conjunto de dados permitindo que o pesquisador compreenda o comportamento dos dados coletados. Dada a população de 8.990 alunos, foi estimada uma amostra inicial de 369 discentes para a pesquisa. Porém, ao todo, foi possível a coleta de 268 respondentes, sendo validadas 247 respostas. Para essa validação foram utilizados os seguintes critérios de controle: alunos que cursavam a partir de 2º período do curso e que faziam parte do corpo discente da universidade. No total, foram eliminados 21 respondentes. Dado o universo de respostas válidas, observou-se que 136 discentes são do sexo masculino e 111 do sexo feminino, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – Distribuição de Frequência por Sexo

	Frequência	Porcentagem
Feminino	111	45%
Masculino	136	55%
Total	247	100%

O curso que mais contribuiu para a pesquisa foi Jornalismo, com 42 participantes, representando 17% do total coletado, demonstrado no Gráfico 1 – Frequência de Respostas por Curso. Quanto ao recebimento de bolsas, 95 discentes recebem algum tipo de bolsa e 152 não recebem.

Gráfico 1 - Frequência de Respostas por Curso



Também foi observada a distribuição de frequência quanto ao período estudado: os discentes que cursam o 5º e o 6º períodos são os que mais participaram da pesquisa, o que corresponde a um percentual de 28% e 15%, respectivamente. A Tabela 3 demonstra a distribuição por período estudado.

Tabela 3 – Distribuição de Frequência por Período

	Frequência	Percentual
Período 2º	9	4%
Período 3º	28	11%
Período 4º	35	14%
Período 5º	68	28%
Período 6º	37	15%
Período 7º	30	12%
Período 8º	26	11%
Período 9º	8	3%
Período 10º	6	2%

Após a validação do banco de dados, foram calculados as Médias e os Desvios Padrão. Field (2020) afirma que a média é a medida de tendência central mais conhecida e é usada

para fornecer a posição dos elementos do banco de dados. Já o desvio padrão é uma medida de dispersão, que indica o quão achegados os dados estão, se próximos ou distantes da média. Quanto mais distante da média, maior é o desvio padrão e quanto mais próximo da média menor é o desvio padrão. Na Tabela 4, são apresentados os valores da média e desvio padrão das variáveis referentes aos construtos.

Tabela 4 – Valores das Médias e Desvio Padrão

Variáveis	Média	Desvio Padrão
T1 - Consigo acessar de forma fácil informações que preciso sobre o curso.	4,85	1,564
T2 - As informações disponibilizadas pelo Centro Acadêmico são claras e compreensíveis.	4,47	1,53
T3 - Tenho acesso às informações sobre as reuniões de colegiado que tratam das atividades acadêmicas.	3,94	2,257
T4 - Quando solicito informações tenho a resposta de forma rápida e clara.	4,68	1,741
T5 - Os editais sobre atividades acadêmicas são de fácil entendimento.	4,7	1,626
T6 - Processos seletivos são pautados em regras claras.	4,85	1,608
T7 - O centro acadêmico dá publicidade às agendas e pautas das reuniões de colegiado.	4,01	1,731
P8 - O centro acadêmico proporciona ações que incentivem a presença dos alunos nas reuniões acadêmicas.	3,4	2,038
P9 - A coordenação do curso responde às críticas e sugestões dos alunos.	4,37	1,848
P10 - A coordenação do curso possui ferramentas para que os alunos deem sua opinião.	3,63	2,164
P11 - Os alunos têm voz ativa nas reuniões acadêmicas.	3,97	1,754
P12 - Informações e opiniões dos alunos são levadas em consideração pelo Centro Acadêmico.	4,15	1,625
P13 - O curso responde às críticas e sugestões dos alunos.	4,27	1,693
P14 - A coordenação do curso é acessível aos	5,46	1,717

alunos.		
S15 - Sou bem atendido pelos docentes do curso.	5,53	1,652
S16 - A coordenação do curso se relaciona bem com os alunos.	5,5	1,556
S17 - A coordenação do curso se preocupa com a qualidade das disciplinas.	5,09	1,805
S18 – Integrantes da equipe da secretaria do curso são prestativos com o atendimento.	5,46	1,698
S19 - Os funcionários do Centro Acadêmico são prestativos com o atendimento.	4,77	1,558
S20 - O corpo docente se preocupa com a qualidade das disciplinas.	4,93	1,725
S21 - Consigo ser bem atendido quanto às minhas necessidades.	4,97	1,559
S22 - A coordenação do curso se preocupa com a qualidade da formação ofertada.	5,4	1,674

Ao observar a Tabela 4, a média e o desvio padrão foram calculados por variáveis respondidas. Na Média, observa-se estimativas variando de 3,40 (P8) a 5,53 (S15) de média de respondentes. A variável T3 apresentou o maior desvio padrão, com 2,25, e a variável T2 (1,53), o menor valor. A partir das informações observadas na Tabela 2, foi possível calcular o Escore Padrão ou Score Z, que segundo Field (2020), corresponde à observação de desvios padrão, acima ou abaixo da média dos valores observados. De acordo com mesmo autor, para uma confiança dos dados de 95%, utiliza-se um intervalo entre $-3 > Z > +3$. Na análise dos dados de score Z não foram encontrados valores acima ou abaixo do intervalo mencionado, indicando a ausência de casos extremos na amostra analisada.

4.2 Análise Fatorial

A análise fatorial é uma técnica multivariada utilizada para investigar os padrões latentes para um grande número de variáveis, e determinar se a informação pode ser resumida a um menor conjunto de fatores, que seja manejável, mantendo o máximo possível da informação original (MATOS; RODRIGUES, 2019; FIELD, 2020). Como método de extração foi utilizada a Análise do Componente Principal (ACP), que é uma técnica que permite transformar um conjunto de variáveis de mesma dimensão. Foram observadas

também as comunalidades que correspondem à quantidade total de variância de cada variável explicada pelos fatores (MATOS; RODRIGUES, 2019).

Igualmente foram utilizados, para esta análise, o teste de esfericidade de Bartlett, e a medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). O teste de esfericidade de Bartlett corresponde à avaliação de que as variáveis da amostra não sejam correlacionáveis e seu valor menor que 0,05 (FIELD, 2020). O KMO demonstra a proporção da variância das variáveis, que podem estar sendo explicadas pelos fatores ou variáveis latentes. Os valores variam de 0 a 1, sendo que quanto mais próximo de 1, indica que os padrões de correlações são relativamente compactos, ou seja, mais adequados. Com isso, a análise dos fatores se torna mais confiável (FIELD, 2020). Ainda, de acordo com Field (2020), valores KMO abaixo de 0,5 são considerados inaceitáveis.

Outro teste a ser realizado é o de confiabilidade e consistência do questionário. A confiabilidade consiste em que medida um conjunto de indicadores de uma variável latente (construto) tem consistência em suas mensurações (HAIR JUNIOR *et al.*, 2005; FIELD, 2020). De acordo com Matthiensen (2011), é muito importante que o instrumento utilizado na pesquisa consiga medir aquilo que realmente se propõe, conferindo relevância para o estudo em questão. Para isso, o Alfa de Cronbach é uma medida muito utilizada para medir a confiabilidade dos indicadores de dois ou mais construtos (MATOS; RODRIGUES, 2019; FIELD, 2020). Os critérios para avaliação variam de 0 a 1, sendo que quanto mais próximo de 1, mais confiável é o instrumento de pesquisa. De acordo com Field (2020), a expectativa são valores acima de 0,7.

Para a realização da extração dos fatores foi utilizado o *software Statistics (SPSS)*, utilizando as técnicas mencionadas. O processo de extração dos fatores iniciou com o construto de Transparência composta por 7 variáveis. Ao observar as comunalidades foram excluídas 3 variáveis, com comunalidades abaixo de 0,5, valor mínimo aceitável de acordo com Field (2020). Foram excluídas da análise as variáveis: **T4** - Quando solicito informações tenho resposta de forma rápida e clara; **T5** - Os editais sobre as atividades acadêmicas são de fácil entendimento; **T6** - Processos seletivos são pautados em regras claras.

Esse processamento do conjunto original de variáveis teóricas, buscou formatar as variáveis estatísticas, bem como apresentar o resumo do conjunto de dados das variáveis observadas. A Tabela 5 apresenta os valores das comunalidades, das cargas fatoriais, assim como os valores da variância total explicada, de KMO, Teste de Bartlett e Alfa de Cronbach.

Tabela 5 – Extração dos Fatores de Transparência

Variáveis	Comunalidades	Fator
T1 - Consigo acessar de forma fácil informações que preciso sobre o curso.	0,571	0,756
T2 - As informações disponibilizadas pelo Centro são claras e compreensíveis.	0,652	0,807
T3 - Tenho acesso às informações sobre as reuniões de colegiado que tratam das atividades acadêmicas.	0,578	0,761
T7 - O centro acadêmico dá publicidade às agendas e pautas das reuniões de colegiado.	0,641	0,801
Variância Total Explicada		61,06%
Teste KMO		0,722
Teste de Esfericidade de Bartlett		<001
Confiabilidade Alfa de Cronbach		0,774

Os testes KMO (0,722), Esfericidade de Bartlett (< 0,001) e Confiabilidade Alfa de Cronbach (0,774) apresentaram resultados satisfatórios, com valores acima dos critérios mínimos aceitáveis, seguindo os parâmetros sugeridos por Field (2020), Matos e Rodrigues (2019). Essas variáveis possuem uma variância total, explicada de 61,06% do construto Transparência. Já com relação aos valores dos fatores, a Tabela 5 demonstra que as variáveis T1, T2, T3 e T7 são percebidas pelos discentes com maior intensidade; a variável T1 apresenta a menor carga fatorial de 0,756; e a T2 a maior carga 0,807. As variáveis da Tabela 5 estão relacionadas com a publicidade, qualidade e facilidade do acesso das informações. Nesse sentido, para os autores Cucciniello, Porumbescu e Grimmelikhuijsen (2017), Vishwanath, Kaufmann (1999), esses quesitos da Transparência são percebidos com mais facilidade.

Para a Participação foram extraídas as cargas fatoriais de 5 variáveis, sendo 2 excluídas por baixa comunalidades, sendo elas: **P8** - O centro acadêmico (CCBN, CFCH, CCET, CCJSA CELA, CEL e CMULT) proporciona ações que incentivem a presença dos alunos nas reuniões acadêmicas; e **P14** - A coordenação do curso é acessível aos alunos. A Tabela 6 demonstra os valores das comunalidades, cargas fatoriais, bem como os valores da variância total explicada, KMO, Teste de Bartlett e Alfa de Cronbach.

Tabela 6 – Extração dos Fatores de Participação

Variáveis	Comunalidades	Fator
P9 - A coordenação do curso responde às críticas e sugestões dos alunos.	0,712	0,844
P10 - A coordenação do curso possui ferramentas para que os alunos deem sua opinião.	0,697	0,835
P11 - Os alunos têm voz ativa nas reuniões acadêmicas.	0,725	0,852
P12 - Informações e opiniões dos alunos são levadas em consideração pelo Centro Acadêmico (CCBN, CFCH, CCET, CCJSA CELA, CEL e CMULT).	0,746	0,864
P13 - O curso responde às críticas e sugestões dos alunos.	0,791	0,889
Variância Total Explicada		73,41%
Teste KMO		0,855
Teste de Esfericidade de Bartlett		0,001
Confiabilidade Alfa de Cronbach		0,905

O construto Participação apresentou uma variância total explicada de 73,41%, e os testes de KMO (0,855), Esfericidade de Bartlett ($< 0,001$) e Confiabilidade de Alfa de Cronbach (0,905) satisfatórios e de acordo com os valores mínimos aceitáveis. As cargas fatoriais apresentaram valores altos; essas variáveis estão relacionadas à efetiva participação nas reuniões acadêmicas e respostas dos cursos às sugestões ou críticas dos discentes. Attard *et al* (2015) afirmam que a transparência promove a participação, assim, as críticas e sugestões são formas de participação e contribuem para a promoção da inovação e serviços públicos de melhor qualidade.

Ainda, de acordo com Nedbal, Auinger e Hochmeier (2013), as críticas e sugestões promovem a solução de problemas públicos. Portanto, os resultados relacionados ao construto Participação demonstram que as maiores intensidades estão em participar efetivamente das reuniões acadêmicas e que suas críticas ou sugestões tenham resposta.

Com relação à Satisfação, a extração dos fatores seguiu a mesma metodologia. A variável **S19** - Os funcionários do Centro Acadêmico (CCBN, CFCH, CCET, CCJSA CELA, CEL e CMULT) são prestativos com o atendimento, foi a única excluída por baixa comunalidade. A extração dos fatores da Satisfação é observada na Tabela 7, assim como as

comunalidades, cargas fatoriais, variância total explicada, KMO, Teste de Bartlett e Alfa de Cronbach.

Tabela 7 – Extração dos Fatores da Satisfação

Variáveis	Comunalidades	Fator
S15 - Sou bem atendido pelos docentes do curso.	0,640	0,800
S16 - A coordenação do curso se relaciona bem com os alunos.	0,723	0,850
S17 - A coordenação do curso se preocupa com a qualidade das disciplinas.	0,741	0,861
S18 - Integrantes da equipe da secretaria do curso são prestativos com o atendimento.	0,558	0,747
S20 - O corpo docente se preocupa com a qualidade das disciplinas.	0,706	0,840
S21 - Consigo ser bem atendido quanto às minhas necessidades.	0,758	0,870
S22 - A coordenação do curso se preocupa com a qualidade da formação ofertada.	0,792	0,890
Variância Total Explicada		70,25%
Teste KMO		0,898
Teste de Esfericidade de Bartlett		< 0,001
Confiabilidade Alfa de Cronbach		0,928

Por fim, a Satisfação também apresentou resultados satisfatórios e acima dos critérios mínimos aceitáveis, com o KMO de 0,898, Esfericidade de Bartlett < 0,001 e Alfa de Cronbach de 0,928. A variância total explicada é de 70,25% do construto; as cargas fatoriais também apresentaram valores elevados, sendo a S18 (0,747) com o menor valor, e a S22 (0,890) como o maior valor. Essas variáveis estão relacionadas com a qualidade das disciplinas, do curso e do atendimento das necessidades dos discentes e são percebidas com maior intensidade. Com isso, de acordo com Ma (2016), a promoção da Transparência e da Participação nos serviços públicos proporcionou a Satisfação dos cidadãos que utilizam esses serviços.

A partir das análises fatoriais realizadas, os dados foram sumarizados, foram calculadas as cargas fatoriais, foram transformados em Fatores a partir da equação linear derivada, que foram empregados nas análises apresentadas na seção seguinte.

4.3 Análise de Regressão Simples e Múltipla

Na seção anterior foram extraídos os fatores das variáveis independentes (VIs), Transparência e Participação, e da variável dependente (VD) – Satisfação, que serão estudadas na análise de regressão simples e múltipla. Com o objetivo de associar as VIs e as VD será utilizada a técnica estatística Regressão. Anterior às análises, foram verificados os *scores* dos fatores, a fim de identificar *outliers* que pudessem enviesar os resultados. Foram observados o intervalo de $-3 < Z < 3$, e não foram encontrados valores extremos, atendendo um dos requisitos da análise de regressão (FAVERO; BELFIORE, 2017; FIELD, 2020). Também não foram identificados casos faltantes.

Considerando que regressão possibilita apenas uma variável dependente, foram realizados 3 conjuntos de análises. No primeiro, foi utilizada a regressão simples para identificar a relação entre Transparência e Satisfação; e Participação e Satisfação, adotando a Satisfação como variável explicada. No segundo conjunto de análise, foi utilizada a regressão múltipla, tendo a Transparência e a Participação como variáveis independentes e a Satisfação como variável dependente. No último, foram utilizadas a Transparência como variável independente e a Participação como variável dependente, sendo utilizada a regressão simples. Para todas as análises o método utilizado foi a entrada forçada.

A Tabela 8 apresenta os resultados da análise de regressão da Transparência e Satisfação com as informações do resumo do modelo ANOVA, valor de R^2 , coeficientes beta e significância.

Tabela 8 – Análise Regressão Transparência

Variável Independente	Modelo	
	Beta (β)	Sig
Transparência	0,540	0,000
R^2	0,292	
Anova Sig.	0,000	

VD - Satisfação

O valor de R^2 de 0,292 (29,2%) demonstra a variação do modelo e uma significância da ANOVA de ($p < 0,05$). O valor do R^2 para o modelo mede quanto a variabilidade da saída pode ser inserida aos previsores. Há ainda os valores padronizados β (beta), que medem o relacionamento da variável dependente com a variável independente, ou seja, o quanto os

previsores contribuem para o modelo. Valores positivos apontam relacionamento diretamente proporcional. Porumbesco (2015) assevera que a transparência afeta os níveis de satisfação do cidadão. Informações de difícil acesso ou compreensão desencorajam os cidadãos a buscarem novas informações, afetando a percepção da satisfação.

De acordo com os resultados da Tabela 8, observa-se que a percepção da transparência está associada com a satisfação do discente, corroborando com os argumentos de Porumbescu (2015); Welch; Hinnant; Moon (2005), Kim e Lee (2012), Wehmeier (2018), Porumbescu e Grimmelikhuijsen (2018). Os mesmos autores também defendem que uma transparência de qualidade, que promova o acesso fácil às informações relevantes, contribui para uma percepção positiva do usuário sobre as políticas públicas. Uma transparência que segue esses critérios, demonstra a boa vontade da gestão em se tornar mais aberta, influenciando de forma significativa a percepção da satisfação. Estudos, como os de Kim *et al* (2005), Attard *et al* (2015), Kim e Lee (2012), Chan; Tanga; Bronw e Venkatesch (2020), argumentaram que, quando a administração pública fornece informações sobre seus atos, resultados, processos, e quando divulga bem os serviços a serem oferecidos, os beneficiários da política pública percebem positivamente essas ações, influenciando na satisfação. Assim percebe-se que a Transparência está associada de forma significativa à percepção da Satisfação.

Há ainda o valor de β (0,540) que demonstra que a Transparência está associada de forma positiva à satisfação do discente. De forma que quanto mais transparência, associada aos serviços públicos e informações divulgadas ou fornecidas, maior a satisfação do usuário (KIM; LEE, 2014; ATTARD *et. al*, 2015; BAUHR; GRIMES, 2020). Os mesmos autores apresentam a transparência como uma condição necessária para melhorar a qualidade da gestão pública. Os resultados encontrados corroboram com a perspectiva de que a transparência exerce influência na percepção da satisfação do discente.

Na análise de regressão entre as variáveis Participação e Satisfação, foram observados os seguintes critérios: Valor de significância da ANOVA, valor de R^2 , valores e β . A Tabela 9 apresenta os resultados da análise de regressão.

Tabela 9 – Análise Regressão Participação

Variável Independente	Modelo	
	Beta (β)	Sig
Participação	0,644	0,000
R^2	0,415	

Anova Sig.	0,000
------------	-------

VD - Satisfação

O valor de R^2 de 0,415 demonstra a variação do modelo e uma significância da ANOVA de ($p < 0,05$) explicando o modelo. A variável independente, Participação, explica a variação da Satisfação em 41,5%. E isso possivelmente, ocorre pelo fato de que, em eventos participativos, as pessoas expõem suas necessidades, dando pleno conhecimento aos gestores sobre quais são os serviços públicos de que realmente necessitam (STRUEKER; HOFFMANN, 2017). O coeficiente Beta positivo (0,644) significativo ($p < 0,05$) demonstra que a participação tem forte influência sobre a variável dependente e positiva. Aragão (2017) argumenta que as pessoas que participam, percebem de forma positiva a gestão pública, afetando positivamente a satisfação dos beneficiários das políticas públicas. Karkin e Çalhan (2012) afirmam que a participação é um meio de melhorar a relação do Estado com a sociedade, influenciando diretamente na satisfação do cidadão. Chan, *et al.* (2010) contribuem, afirmando que a participação ajuda na solução de problemas complexos, resultando em serviços de melhor qualidade, atendendo à necessidade do cidadão. Os resultados encontrados confirmam essas perspectivas.

Um estudo realizado por Chan; Tanga; Brown e Venkatesh (2020) demonstra que o setor público, ao permitir que seus usuários avaliem os serviços prestados, incluindo sugestões ou críticas, proporciona a evolução dos serviços públicos. Quando isso ocorre, tem como resultado a satisfação, fidelidade e retenção do cidadão. Segundo os mesmos autores, a participação proporciona inclusão do usuário na gestão dos serviços oferecidos. Grimmelikhuijsen *et al.* (2019) complementa, dizendo que a satisfação está associada a processos participativos de qualidade, onde os cidadãos possam opinar sobre os serviços públicos oferecidos e que suas críticas gerem resultados, ou seja, o Estado age atendendo às necessidades do cidadão, e com isso, a satisfação do beneficiário da política pública é percebida.

Os resultados das análises de regressão simples atestam a associação positiva entre Transparência e Satisfação (PORUMBESCU, 2015; WELCH; HINNANT; MOON, 2005; KIM; LEE, 2012; WEHMEIER, 2018; PORUMBESCU; GRIMMELIKHUIJSEN, 2018) e entre a Participação e Satisfação (ARAGÃO, 2017; CHAN *et al.*, 2010; GRIMMELIKHUIJSEN *et al.*, 2019; CHAN; TANGA; BROWN e VENKATESH, 2020). Considerando que as práticas de transparência e participação ocorrem de forma simultânea nas organizações públicas, foi realizada a análise de regressão múltipla, com a Transparência

e a Participação como variável independente, e a Satisfação como variável dependente. A Tabela 10 apresenta o valor de R^2 , significância da ANOVA, coeficiente β e os valores de FIV.

Tabela 10 – Análise Regressão Múltipla Transparência e Participação

Variável Independente	Modelo		
	Beta (β)	Sig	FIV
Transparência	0,167	0,016	2,017
Participação	0,526	0,000	2,017
R^2	0,429		
Anova Sig.	0,000		

VD - Satisfação

Esse conjunto de análise apresentou o valor de R^2 de 0,429 e uma significância de $p < 0,05$ no valor da ANOVA, demonstrando que o modelo é significativo. Os valores FIV, seguindo o critério adotado por Field (2020), não apresentaram multicolinearidade entre as variáveis independentes. Ambas as variáveis independentes apresentaram resultados significativos.

Considerando as variáveis independentes, observa-se que ambas apresentam resultados significativos com coeficientes beta positivos. Os valores do coeficiente beta da variável Participação sofreram uma pequena variação, de 0,644 para 0,526, mantendo a significância da variável. A Transparência apresentou uma variação mais acentuada, de 0,540 para 0,167. Tais resultados evidenciam uma associação da Participação mais intensa que a da Transparência. Dentro desse conjunto de análise, observa-se que a Participação tem mais influência na Satisfação que a Transparência. Nesse sentido, Ma (2016) argumenta que incorporar na gestão, a qualidade da transparência e da participação, são contribuições que melhoram a satisfação do discente, e junto com ela, a confiança.

Quando se compara os resultados da Tabela 8 e 10, observa-se que ocorreu uma redução significativa do coeficiente angular da Transparência, quando inserida uma nova variável (Participação). Esse resultado pode indicar um efeito de mediação da Participação na relação entre Transparência e a Satisfação. Para confirmar a mediação entre esses construtos, Field (2020) indica a necessidade de verificação dos seguintes aspectos:

1. Que a relação entre Transparência e a Participação seja significativa;
2. Que a Transparência seja previsora da Participação;
3. A Participação seja previsora da Satisfação;
4. Que ocorra a redução do valor de beta, que seja anulado ou significativo entre os construtos.

Como forma de verificar o pressuposto da existência da relação entre as variáveis, procedeu-se a uma quarta análise de regressão, assumindo a Transparência como variável independente, e a Participação como variável dependente. Os resultados são apresentados na Tabela 11.

Tabela 11 – Análise de Regressão Simples da Transparência e Participação

Variável Independente	Modelo	
	Beta (β)	Sig
Transparência	0,710	0,001
R ²	0,504	
Anova Sig.	0,000	

VD - Participação

A tabela apresenta o valor de R² de 0,504, e uma significância na ANOVA de $p < 0,05$, demonstrando que a Transparência explica a variação da Participação em 50,04%, e que está relacionada à Participação. Com relação ao valor β , apresentou um resultado de 0,710 e uma significância de $p < 0,05$, demonstrando uma forte relação da variável independente com a variável dependente apresentada, e que colabora com a teoria apresentada, de que a Transparência é um agente indutor da Participação (MATIAS-REREIRA, 2010; ATTARD *et al*, 2015; ALESSANDRO; LOGOMARSINO; SCARTASCINI; STREB; TORREALDAY, 2020). Os mesmos autores argumentam ainda, que a Transparência sem a Participação se torna apenas mera informação.

A existência de processos participativos melhora a relação da sociedade com o setor público, e quando melhora essa relação, faz com que os problemas públicos sejam expostos, assim contribuindo para a busca de soluções, em conjunto com a população e a administração pública. O valor de β demonstra que a relação da transparência com a participação é positiva indo de encontro com os argumentos de Porumbescu (2015); Zorza; Rodrigues (2016); Cucciolo; Grimmelikhuijsen; Porumbescu (2016); Dani *et al*. (2018). Para que os processos

participativos tenham qualidade e resultem em ações efetivas da administração pública é necessário que a transparência não só exista, mas que tenha qualidade.

Ao observar, também, os resultados das Tabelas 10 e 11, verifica-se que ocorreu o efeito da mediação. Quando uma terceira variável é inserida na análise, essa reduz ou anula a magnitude da variável antecessora significativamente, que nesse caso é a Transparência, conforme o modelo apresentado (FIELD, 2020; ABBAD; TORRES, 2020). Além disso a mediação pode ocorrer de duas formas: a primeira, quando o valor de β é reduzido para nulo ou com o valor insignificante, ocorrendo a mediação total; a segunda forma, quando o valor de beta é reduzindo drasticamente, mas não ao ponto de se tornar insignificante (FIELD, 2020).

O resultado da Tabela 11 demonstra que a Transparência e a Participação estão fortemente associadas, e que a transparência prediz a satisfação intensamente e significativamente. Já os resultados da Tabela 10, demonstram que o valor de β da Transparência foi reduzido, mas manteve-se significativo, quando inserida a variável Participação. Observa-se que a Participação reduz o valor de Beta da Transparência, mas não ao ponto de tornar-se nulo ou insignificante. Observa-se, portanto a ocorrência de mediação parcial, ou seja, mesmo que o valor de Beta da Transparência tenha reduzido, não se tornou insignificante, demonstrando que a Transparência ainda possui um efeito direto e significativo sobre a Satisfação.

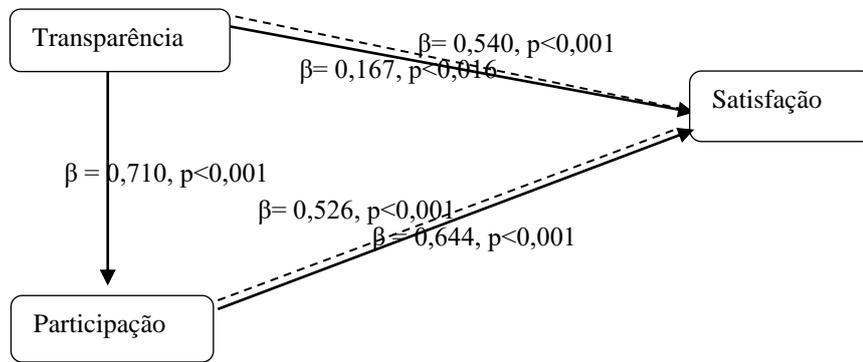
O efeito mediador pode ser explicado pelo fato da Participação ser uma forma de ação direta da sociedade na gestão pública que, no agir do poder público, em atender às solicitações da sociedade, influencia a percepção da satisfação do cidadão. De acordo com Peters (2005), Oliveira (2009) e Beck (2009), o Estado, ao atender às necessidades do cidadão, melhora a governabilidade e contribui para aumentar a confiança do cidadão na gestão pública. Dessa forma, parte dos efeitos das ações de transparência seria capturado pelos processos participativos.

Realizada as análises, verifica-se o cumprimento das hipóteses de pesquisa, propostas no referencial teórico: H1 (hipótese 1) – A transparência está associada de forma positiva com a satisfação; H2 – A transparência é importante para influenciar a participação de forma positiva; H3 – A participação contribui para influenciar positivamente a satisfação do cidadão.

A partir dos resultados apresentados e do cumprimento das hipóteses de pesquisa, foi possível propor um modelo teórico (Figura 2) das variáveis independentes e dependentes, as quais foram definidas pela análise de regressão fatorial e da bibliografia abordada nesta pesquisa. Os valores próximos às linhas contínuas com setas são provenientes dos resultados

nas análises de regressão simples, já os valores próximos às linhas pontilhadas, são os resultados provenientes da regressão múltipla. A Figura 2 resume os resultados alcançados com as análises de regressão.

Figura 2 – Modelo Teórico Baseado nos Resultados



5 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo principal analisar a relação da transparência e da participação com a satisfação. De acordo com a teoria, pode-se observar um relacionamento entre esses princípios da governança pública e que esses contribuem para a percepção da satisfação. Este estudo buscou analisar esse relacionamento e se eles importam de fato para percepção da satisfação.

Portanto, para atingir o objetivo proposto e responder à pergunta de pesquisa – “qual a relação entre transparência e participação e a satisfação do discente com os serviços prestados?” – foram estipulados objetivos específicos: 1 - Identificar as práticas de transparência e participação sob a percepção dos discentes; 2 - Mensurar a percepção da satisfação do discente com as políticas recebidas; 3 - Verificar a associação entre transparência, participação e satisfação do discente.

O primeiro e o segundo objetivo específico foram atingidos ao utilizar a análise fatorial e um instrumento de pesquisa, desenvolvido à luz da teoria. Os discentes avaliaram os serviços prestados em uma escala Likert de 1 a 7 pontos. As práticas de transparência e participação foram identificadas de acordo com a percepção dos respondentes. Com relação à Transparência, as práticas identificadas estão relacionadas com a facilidade de acesso da informação, clareza e relevância da mesma. Já as práticas de participação, foram identificadas e estão relacionadas com a participação efetiva em reuniões dos acadêmicos, em que suas críticas e sugestões tenham resposta. A análise fatorial sumarizou os dados, transformando-os em fatores, de acordo com cada construto. Os fatores criados são métricas representativas dos construtos pesquisados, convalidados pelos resultados do Alfa de Cronbach.

Por fim, o objetivo específico 3 foi cumprindo ao utilizar a análise de regressão que associou os fatores calculados. Pode-se observar que há uma associação positiva e diretamente proporcional entre os construtos, corroborando com a perspectiva de que as práticas de transparência e de participação estão positivamente associadas à satisfação dos usuários do serviço público. Dessa forma, evidencia-se o cumprimento do objetivo geral, que foi o de analisar a relação entre transparência, participação e satisfação. Com isso, propõe-se uma resposta à pergunta de pesquisa.

De acordo com os resultados do estudo, a relação da transparência é direta, positiva e proporcional à participação e à satisfação. Já a participação, tem relação direta, positiva e proporcional com a satisfação. Essas associações ocorrem pelo fato da transparência proporcionar informações do Estado para a população, como por exemplo: informações sobre

os resultados governamentais, serviços oferecidos e como eles funcionam. A participação constitui a ação direta da sociedade na gestão pública, podendo proporcionar que os serviços públicos sejam melhorados ou resultar na criação de novos serviços. É durante o processo participativo que a sociedade demonstra sua insatisfação ou satisfação, informa para o Estado suas necessidades e contribui com soluções que beneficiem tanto o Estado, em cumprir com seus objetivos, quanto o cidadão, em ter suas necessidades atendidas.

Outro ponto importante é que os resultados da análise de regressão corroboraram com resultados de pesquisas anteriores, de que a Transparência e a Participação estão associadas de forma positiva e significativa com a satisfação, e que a transparência tem associação positiva e significativa com a Participação.

Os resultados da análise de regressão também evidenciaram que a Participação atuou como variável mediadora, na relação entre Transparência e Satisfação. Esse resultado de mediação já havia sido observado na literatura. No entanto, esses estudos indicavam uma relação de mediação total, em que as práticas de transparência eram um elemento essencial para que os processos participativos tivessem mais êxito. De acordo com os resultados encontrados, a Participação atuou como mediadora parcial e não um efeito de mediação total. Uma parte significativa da influência da Transparência foi capturada pela Participação, mas não ao ponto de fazer com que a Transparência deixasse de ter influência direta e significativa na percepção da satisfação.

Os resultados reforçam que tanto a Transparência, quanto a Participação são relevantes para a administração pública. A Participação não se mostra como um substituto para a Transparência, uma vez que a Transparência se associa diretamente à satisfação com os serviços recebidos. Adicionalmente, a Transparência constitui um elemento importante para que processos participativos sejam bem-sucedidos e tragam contribuições importantes para a administração pública, portanto, esses construtos são complementares. A mediação parcial e a interação entre a Transparência e Participação para a Satisfação constituem-se em uma contribuição teórica do presente trabalho.

A pesquisa também pode contribuir amenizando lacunas, posto que os estudos sobre os temas abordados não foram analisados em conjunto, e sim de forma isolada. Além disso, percebe-se nessas contribuições científicas, que a Participação e a Transparência foram pouco pesquisadas sob a percepção do beneficiário de políticas públicas.

Tendo em vista uma perspectiva prática, a presente pesquisa visa contribuir para a gestão da UFAC, por reforçar a importância das práticas de transparência e participação. Desenvolver novas ferramentas que não só demonstrem os resultados institucionais, mas que

informem também sobre os serviços oferecidos pela universidade, contribuindo para uma percepção positiva dos discentes.

Outra importante contribuição deste estudo é estimular o desenvolvimento de mais ações participativas, proporcionando que o aluno possa dar suas críticas e também dar sugestões. É nesse processo que há a exposição das necessidades, onde as soluções são encontradas e projetos inovadores podem ser desenvolvidos e testados com a intenção de melhorar a gestão da educação pública. Portanto, é importante que a UFAC estimule a Transparência, que por sua vez, estimula a Participação, fazendo com que a satisfação seja percebida de forma positiva pelo beneficiário de política pública.

Além dessas contribuições, o questionário utilizado foi elaborado dentro dos preceitos teóricos, o qual obteve resultados satisfatórios no teste Alfa de Cronbach. O instrumento pode ser utilizado em futuras pesquisas de Transparência, Participação e Satisfação na própria UFAC ou em outras universidades, sendo uma ferramenta importante para a avaliação dos construtos em organizações do ensino superior. Nesse sentido, entende-se o instrumento de pesquisa como uma segunda contribuição prática da presente pesquisa.

Porém, apesar das contribuições práticas e teóricas da pesquisa, esta possui limitações. A primeira delas é a revisão das cargas fatoriais, para que possam carregar nos fatores correspondentes; algumas delas carregaram em mais de um fator. A possível explicação para isso são os altos níveis de associação entre os construtos analisados.

Em segundo lugar, a pesquisa se concentrou nos serviços oferecidos ligados ao ensino, em que os discentes dos cursos de pós-graduação, apesar de fazerem parte da amostra de pesquisa, não houve respondentes. Há ainda, outros serviços que fazem parte do escopo da universidade, como: serviços da biblioteca, serviços do Núcleo de Inclusão, que atendem portadores de necessidades especiais, serviços de atendimento médico e psicológico e outros oferecidos por essa instituição, que não foram alvo da pesquisa. Além disso, os resultados obtidos são intrínsecos à UFAC, podendo ocorrer resultados diferentes em outros órgãos que fazem parte do poder público.

Cita-se ainda, o próprio ambiente pesquisa: uma instituição pública federal de educação superior. Esses órgãos precisam seguir leis e normas sobre transparência, seguindo um padrão mínimo de qualidade da informação. Já a Participação, apesar de não ser uma obrigatoriedade legal, é prevista nos normativos legais e no caso da UFAC, é uma prática frequente no meio acadêmico.

Por fim, considera-se como importante que mais estudos sejam realizados em outros ambientes, como prefeituras, outras universidades ou órgãos que fazem parte da

administração dos Estados e do governo federal. Também podem ser desenvolvidas outras pesquisas, associando esses construtos com outras variáveis, como na qualidade do gasto público, no desempenho institucional ou na criação de serviços de acordo com a necessidade do usuário.

REFERÊNCIAS

- AIYAR, Yamini. Invited Spaces, Invited participation: effects of greater participation on accountability in service delivery. **India Review**, v. 9, n. 2, p. 204-229, may. 2010.
- ALBU, Oana Brindusa; WEHMEIER, Stefan. Organizational transparency and sense-making: the case of Northern Rock. **Journal of Public Relations Research**, v. 26, n. 2, p. 117-133, jun. 2013.
- ALESSANDRO, Martin; LAGOMARSINO, Bruno Cardinale; SCARTASCINI, Carlos; STREB, Jorge; TORREALDAY, Jerónimo. Transparency and Trust in Government. Evidence from a Survey Experiment. **World Development**, v. 138, p. 105-223, feb. 2021.
- ALT, J. E.; LASSEN, D. D. Transparency, political polarization, and political budget cycles in OECD countries. **American Journal of Political Science**, Copenhagen, v. 50, n. 3, p. 530-550, jul. 2006.
- ARAGÃO, Márcio C. de Castro. A satisfação do cidadão com o governo municipal quanto participa da governança pública. **Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, XLI**. São Paulo: Editora Anpad, 2017.
- ATTARD, J.; ORLANDI, F.; SCERRI, S.; AUER S. A systematic review of open government data initiatives. **Government Information Quarterly**. v. 32, p. 399-418, oct. 2015.
- BALBIM, A. J.; BORNIA, A. C. Proposta de um instrumento de medida para avaliar a satisfação de clientes de bancos utilizando a Teoria da Resposta ao Item. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 18, n. 3, p. 541-554, 2011.
- BAUHR, M.; CARLITZ, R. When does transparency improve public services? Street-level discretion, information, and targeting. **Public Admin**, v. 1, p. 17, sep. 2020.
- BAUHR, M.; CZIBIK, Á.; DE FINE, Licht; FAZEKAS J, M. Lights on the shadows of public procurement: transparency as an antidote to corruption. **Governance**, Sweden, v. 33, p. 495-523, jul. 2020.
- BECK, Ivan. Reflexões sobre Estratégias de Governança Local. **Revista Eletrônica Gestão e Sociedade**, Belo Horizonte, v. 3, n. 5, p. 23-47, jan./jun. 2009.
- BONIFÁCIO, R.; SCHLEGEL, R. Panorama e determinantes da satisfação com os serviços públicos no Brasil. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 63, n. 4, p. 413-434, jan. 2012.
- BOTTAZZI, Laura; RIN, Marco da; HELLMANN, Thomas. The importance of trust for investment: Evidence from venture capital. **Review of Financial Studies**, v. 29, p. 2283-2318, set. 2016.
- BOURNARIS, T.; MANOS, B.; MOULOGIANNI, C.; KIOMOURTZI, F.; TANDINI, M. Measuring Users Satisfaction of an e-Government portal. **Procedia Technology**, v. 8, p. 371-377, 2013.
- BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **IGC**. Portal MEC. 2021. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/igc>. Acesso em: 08 jun. 2021

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. O modelo estrutural de gerência pública. **Revista de Administração Pública-RAP**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 2, jan. 2008.

BRUNSWICKER, Sabine; PRIEGO, Laia Pujol; ALMIRALL, Esteve. Transparency in policy making: a complexity view, **Government Information Quarterly**, v. 36, p. 571-591, jul. 2019.

CARVALHO, A.; PINTO-COELHO, Z.; SEIXAS, E. Listening to citizens – enacting power: citizen access, standing and influence in public consultation discourses. **Journal of Environmental Policy and Planning**, v. 21, p. 563-573, mar. 2016.

CASTRO, Carolina; SILVA, Guido. Boas práticas de Governança aplicadas ao setor público: análise na prestação de contas de cinco universidades públicas federais. **Espacios**, Caracas, v. 38, n. 17, nov. 2017.

CHAN, C. M. L. From open data to open innovation strategies: creating E-Services using open government. **46th Hawaii International Conference on System Sciences**, p. 1890-1899, 2013.

CHAN, Frank; TANGA, James; BROWN, Susan; VENKATESH, Viswanath. Service design and citizen satisfaction with E-Government Services: a multidimensional perspective. **Public Administration Review**, v. 81, p. 874-894, sep./oct. 2021.

CHRISTENSEN, Tom; LAEGREID, Per. Trust in government: the relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. **Public Performance & Management Review**, v. 28, n. 4, p. 487-511, jun. 2005.

COOK, Fay Lomax; JACOBS, Lawrence R.; KIM, Dukhong. Trusting what you know: information, knowledge, and confidence in social security. **The Journal of Politics**, v. 72, n. 2, p. 397-412, apr. 2010.

CRESWELL, Jhon W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Tradução Luciana de Oliveira da Rocha. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRUZ, Cláudia Ferreira et al. Transparency of the municipal public management: a study from the homepages of the large Brazilian municipalities. **Revista de Administração Pública**, v. 46, n. 1, p. 153-176, feb. 2012.

CUCCINIELLO, M.; PORUMBESCU, G. A.; GRIMMELIKHUIJSEN, S. 25 Years of transparency research: evidence and future directions. **Public Admin Rev**, v. 77, p. 32-44, jan./feb. 2017.

CURTIN, Deirdre; MEIJER, Albert Jacob. Does Transparency Strengthen Legitimacy? **Information Polity**, v. 11, n. 2, p. 109-122, oct. 2006.

DAHLSTRÖM, C.; NISTOTSKAYA, M.; TYRBERG, M. Outsourcing, bureaucratic personnel quality and citizen satisfaction with public services. **Public Admin**, v. 96, p. 218-233, mar. 2018.

DALMORO, Marlon; VIEIRA, Kelmara Mendes. Dilemas na construção de escalas tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados? **Revista de Gestão Organizacional**, Chapecó, v. 06 – Edição Especial, jul. 2014.

- DANI, A. C.; MAGRO, C. B. D.; MATIAS-PEREIRA, J.; ZONATTO, V. C. S. Efeito da qualidade da governança pública sobre o sentimento de confiança da população nas instituições governamentais: uma análise para países latino-americanos. **Administração Pública e Gestão Social**, Viçosa, v. 10, n. 4, p. 228-238, out. 2018.
- DIAMOND, L.; MORLINO, L. **Assessing the quality of democracy**. Baltimore: Johns Hopkins University Press, 2005.
- EDWARDS, M. Public sector governance – future issues for Australia. **Australian Journal of Public Administration**, Camberra, v. 61, p. 51-61, jun. 2002.
- ELBERRY, N. A.; GOEMINNE, S. Fiscal transparency, fiscal forecasting and budget credibility in developing countries. **Journal of Forecasting**, v. 40, p. 144-161, jan. 2021.
- ERIKSSON, K. Self service society: participative politics and new forms of governance. **Public Administration**, v. 90, n. 3, p. 685-698, 2012.
- FENSTER, M. Transparency in search of a theory. **European Journal of Social Theory**, v. 18, p. 150-167, 2015.
- FIELD, Andy. **Descobrimo a Estatística usando SPSS**. 5º ed. Porto Alegre: Penso, 2020.
- FINK, S.; RUFFING, E. The differentiated implementation of european participation rules in energy infrastructure planning. Why does the german participation regime exceed european requirements? **Eur Policy Anal**, v. 3, p. 274-294, 2017.
- GRIMMELIKHUIJSEN, S.; HERKES, F.; LEISTIKOW, I.; VERKROOST, J.; VRIES, F. de; ZIJLSTRA, W. G. Can decision transparency increase citizen trust in regulatory agencies? Evidence from a representative survey experiment. **Regulation & Governance**, v. 15, p. 17-31, sep. 2019.
- GRIMMELIKHUIJSEN, S. G. Transparency of public decision-making: towards trust in local government? **Policy & Internet**, v. 2, p. 5-35, 2010.
- GRIMMELIKHUIJSEN, S. G.; WELCH, E. W. Developing and Testing a Theoretical Framework for Computer-Mediated Transparency of Local Governments. **Public Administration Review**, v. 72, p. 562-571, 2012.
- GRUMET, Jason. **City of rivals: restoring the glorious mess of american democracy**. Guilford, CT: Globe Pequot Press, 2014.
- GUIISO, Luigi; SAPIENZA, Paola; ZINGALES, Luigi. Social capital as good culture. **Journal of the European Economic Association**, v. 6, n. 2-3, p. 295-320, May 2008.
- HEATH, R. L.; JOHANSEN, W.; WEHMEIER, S. Transparency. In **The International Encyclopedia of Strategic Communication** (eds R.L. Heath and W. Johansen), 2018.
- HOOD, C.; HEALD, D. **Transparency: the key to better governance?** Series: Proceedings of the British Academy. Oxford University Press for The British Academy: Oxford. ISBN 9780197263839, 2006.

- JACOBI, Pedro Roberto. Espaços públicos e práticas participativas na gestão do meio ambiente no Brasil. **Sociedade e Estado**, v. 18, n. 1-2, p. 315-33, 2003.
- JAMES, O.; MOSELEY, A. Does performance information about public services affect citizens' perceptions, satisfaction, and voice behaviour? Field experiments with absolute and relative performance information. **Public Admin**, v. 92, p. 493-511, 2014.
- JANSSEN, Marijn; CHARALABIDIS, Yannis; ZUIDERWIJK, Anneke Benefits. Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open. **Information Systems Management**, v. 29 n. 4, p. 258-268, 2012.
- KARKIN, N.; ÇALHAN, H. S. An Interactive e-Participation Model for the Public Administration System in Turkey: SIBIYO. **Ege Academic Review**, v. 12 p. 105-123, 2012.
- KELLY, J. M.; SWINDELL, D. A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions. **Public Administration Review**, v. 62, p. 610-621, 2002.
- KIM, P. S.; HALLIGAN, J.; CHO, N.; OH, C. H.; EIKENBERRY, A. M. Toward Participatory and Transparent Governance: Report on the Sixth Global Forum on Reinventing Government. **Public Administration Review**, v. 65, p. 646-654, 2005.
- KIM, S.; LEE, J. E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government. **Public Admin Rev**, v. 72, p. 819-828, 2012.
- KISSLER, Leo; HEIDEMANN, Francisco G. Governança pública: novo modelo regulatório para as relações entre Estado, mercado e sociedade? **Rev. Adm. Pública**, v. 40, n. 3, p. 479-499, 2006.
- KOSACK, Stephen; FUNG, Archon. Does Transparency Improve Governance? **Annual Review of Political Science**, v. 17, n. 11, p. 65-87, 2014.
- LEVI-FAUR, David. From big government to big governance? In: LEVI-FAUR, David (Ed.). **Oxford handbook of governance**. New York: Oxford University Press, 2012, p. 3-18.
- MA, Liang. Performance Management And Citizen Satisfaction With The Government: Evidence From Chinese Municipalities. **Public Administration**, 2016.
- MAINKA, Agnes; CASTELNOVO, Walter; MIETTINEN, Virve; BECH-PETERSEN, Sidsel; HARTMANN, Sarah; STOCK, Wolfgang. Open innovation in smart cities: Civic participation and co-creation of public services. **Proceedings of the Association for Information Science and Technology**. v. 53, 2016.
- MANSBRIDGE, J. A Selection Model of Political Representation. **Journal of Political Philosophy**, v. 17, p. 369-398, 2009.
- MATHEUS, Ricardo; JANSSEN, Marijn. A Systematic Literature Study to Unravel Transparency Enabled by Open Government Data: The Window Theory, **Public Performance & Management Review**, v.,43 n.,3, p. 503-534, 2020.
- MATIAS-PEREIRA, José. A governança corporativa aplicada no setor público brasileiro. **Administração Pública e Gestão Social (APGS)**, v.,2, n. 1, p. 109-134, 2010.

- MEEK, J. W. Adaptive intermediate structures and local sustainability advances. **Public Administration Quarterly**, p. 415-432, 2008.
- MELLO, Jñana Gadea; OLIVEIRA, Priscila de Andrade; PINTO, Nelson Guilherme Machado. Governança pública: uma análise das publicações mundiais entre os anos de 2006 e 2015. **Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana**, Brasil, 2017.
- MILANI, C. R. S. O princípio da participação social na gestão de políticas públicas locais: uma análise de experiências latino-americanas e europeias. **Rev. Adm. Pública**, v. 42, n. 3, p. 551-79, 2008.
- MILANI, Carlos R. S. O princípio participativo na formulação de políticas públicas locais: análise comparativa de experiências européias e latino-americanas. In: ANPOCS, CD-Rom do **XXIX Encontro da ANPOCS**, Caxambu, 2005.
- MOLYNEAUX, L.; HEAD, B. Why information and transparency about electricity matter: Fragmentation of governance and accountability under New Public Management. **Aust J Publ Admin.**, v. 79, p. 143-164, 2020.
- MOYANO, C. A. M.; ANGNES, D. L.; CORRÊA, M. D. Satisfação dos clientes bancários: uma análise bibliométrica dos artigos acadêmicos publicados na última década. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v.11, n.2, p. 24-41, 2020.
- MUSSO, J.; WEARE, C.; BRYER, T. A.; COOPER, T. L. Toward “strong democracy” in global cities? Social capital building, action research, and the Los Angeles Neighborhood Council experience. **Public Administration Review**, v. 71, p. 102-111, 2011.
- NABATCHI, Tina; LEIGHNINGER, Matt. How Can We Quantify Democracy? **Dispute Resolution Magazine**, v. 22, 2015-2016.
- NESHKOVA, M. I. Does agency autonomy foster public participation? **Public Administration Review**, v. 74, p. 64-74, 2014.
- NOVAES, C; LASSO, S.; MAINARDES, Wagner E. Percepções de qualidade do serviço público. **Rev Pensam Contemp Admin.**, v. 9, p. 107-123, 2015.
- OLIVEIRA, Antonio Gonçalves de; PISA, Beatriz Jackiu. IGovP: Índice de Avaliação da Governança Pública - instrumento de planejamento do Estado e de controle social pelo cidadão. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 5, p. 1263-1290, 2015.
- OLIVER, R. L. Whence consumer loyalty. **Journal of Marketing**, v. 63, p. 33-44, 1999.
- O'TOOLE JR., Laurence J.; MEIER, Kenneth J. Public Management in Intergovernmental Networks: Matching Structural Networks and Managerial Networking, **Journal of Public Administration Research and Theory**, v. 14, n. 4, p. 469-494, 2004.
- PELLING, M.; HIGH, C.; DEARING, J.; SMITH, D. **Shadow spaces for social learning**: a relational understanding of adaptive capacity to climate change within organizations. **Environment and Planning**, v. 40, p. 867-884, 2008.

PETERS, Guy. Governanza y Burocracia Pública: ¿nuevas formas de democracia e nuevas formas de control? **Foro Internacional**, Distrito Federal, México, v. XLV, n. 4, p. 585-98, 2005.

PIOTROWSKI, Suzanne J.; RYZIN, Gregg G. Van. Citizen Attitudes Toward Transparency in Local Government. **The American Review of Public Administration**, vol. 37, n. 3, p. 306-323, 2007.

PISMEL, Adriana Cattai. Participação, Movimentos Sociais e Políticas Públicas: A sistematização inicial de uma agenda de pesquisa. **Revista Brasileira de Políticas Públicas e Internacionais**, v. 04, n. 03, p. 9-31, 2019.

PLATT NETO, O. A.; CRUZ, F. da; VIEIRA, A. L. Transparência das contas públicas: um enfoque no uso da internet como instrumento de publicidade na UFSC. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 1, n. 5, p. 135-146, 2007.

PORUMBESCU, G. A., LINDEMAN, M. I. H.; CEKA, E.; CUCCINIELLO, M. Can Transparency Foster More Understanding and Compliant Citizens? **Public Admin Rev**, v. 77 p. 840-850, 2017.

PORUMBESCU, Gregory A. Comparing the Effects of E-Government and Social Media Use on Trust in Government: Evidence from Seoul, South Korea. **Public Management Review**, v. 18, n. 9, p. 1308-1334, 2016.

POUGET, N. I. R.; CAMPOS, A. L. S.; PAULO, W. L. Análise do Nível de Satisfação de Usuários de Serviços Públicos. **Revista de Tecnologia Aplicada**, v. 3, n. 3, p. 42-55, 2014.

POZZEBON, Marlei; MAILHOT, Chantale. Citizens Engaged to Improve the Sustainability and Quality of Life of Their Cities: the Case of Nossa Sao Paulo, **Journal of Change Management**, v. 12, n. 3, p. 301-321, 2012.

RÍOS, A. M.; GUILLAMÓN, M. D.; Benito, B.; BASTIDA, F. The influence of transparency on budget forecast deviations in municipal governments. **Journal of Forecasting**, v. 37, p. 457-474, 2018.

RODRIGUES, Georgete Medleg; GAMA, Janyluce Rezende. A transparência das contas públicas e o novo padrão internacional da informação contábil governamental. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 22, n. 3, p. 234-268, 2017.

RUIJER, Erna; MEIJER, Albert. National Transparency Regimes: Rules or Principles? A Comparative Analysis of the United States and The Netherlands. **International Journal of Public Administration**, v. 39, n. 11, p. 895-908, 2016.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia da pesquisa**. 5. ed. Tradução: Daisy Vaz de Moraes. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANTOS, Rodolfo Rocha dos; ROVER, Suliani. Influência da governança pública na eficiência da alocação dos recursos públicos. **Revista de Administração Pública**, v. 53, n. 4. p. 732-752, 2019.

- SCHMIDTHUBER, L.; INGRAMS, A.; HILGERS, D. Government Openness and Public Trust: The Mediating Role of Democratic Capacity. **Public Admin Rev**, v. 81, p. 91-109, 2021.
- SIMMONS, R.; BIRCHALL, J. A Joined-up Approach to User Participation in Public Services: Strengthening the Participation Chain. **Social Policy & Administration**, v. 39, p. 260-283, 2005.
- SOUZA, Fábio Jacinto Barreto de; SILVA, Suylan Almeida Midlej. Orçamento participativo: mais qualidade da democracia? **Organizações & Sociedade**, v. 24, n. 81, p. 195-215, 2017.
- STRUECKER, D. R.; HOFFMANN, M. G. Participação social nos serviços públicos: caracterização do estado da arte por meio da bibliometria e da revisão sistemática. **REGE - Revista de Gestão**, v. 24, n. 4, p. 371-380, 2017.
- TAVARES, Paulino Varela; ROMÃO, Ana Lúcia. Transparency, Accountability and Corruption: A Qualitative Perception of Public Governance in Brazil and South Africa. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 7, n. 3, p. 23596-23633, 2021.
- TEIXEIRA, A.; GOMES, R. Governança Pública: uma revisão conceitual. **RSP**, Brasília, p. 519-550, 2019.
- TREVISAN, R.; LÖBLER, M. L.; VISENTINI, M. S.; BOBSIN, D. Satisfação dos Usuários de Serviços Públicos Municipais: Construção e Validação de um Instrumento. **Rev. Ciênc. Admin.** Fortaleza, v. 15, n. 1, p. 262-281, 2009.
- VAN DE WALLE, Steven. Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. **The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe**, p 227-241, 2017.
- VENTURINI, J. C. et al. Percepção da avaliação: um retrato da gestão pública em uma instituição de ensino superior (IES). **Revista de Administração Pública - RAP**, Rio de Janeiro, v. 44, n. 1, p. 31-53, 2010.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- VISHWANATH, Tara; KAUFMANN, Daniel, Towards Transparency in Finance and Governance. **AVAILABLE AT SSRN**, sep. 1999.
- WALKER, David S.; NOBRE, Farley Simon; TOBIAS, Andrew M. Uma visão da empresa baseada em habilidades: contextos estratégicos e contingenciais. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 15, n. 3, p. 413-432, 2011.
- WELCH, Eric W.; HINNANT, Charles C.; MOON, M. Jae. Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. **Journal of Public Administration Research and Theory**, v.15, n. 39, p. 371-91, 2005.
- WILLIAMS, Andrew. A global index of information transparency and accountability. **Journal of Comparative Economics**, v. 43, n. 3, p. 804-824, 2015.

WU, Lihua; MA, Tianshu; BIAN, Yuanchao; LI, Sijia; YI, Zhaoqiang . Improvement of regional environmental quality: Government environmental governance and public participation, **Science of The Total Environment**, v. 717, p. 137265, 2020.

YANG, Z; KANKANHALLI A. Innovation in government services: The case of open data, in Proceedings IFIP WG 8.6 **International Working Conference on Transfer and Diffusion of IT – TDIT**, Bangalore, India, p. 644–651, 2013.

YI, H. Network Structure and Governance Performance: What Makes a Difference? **Public Admin Rev**, v. 7 p. 195-205, 2018.

ZACHARIAS, M. L. B.; FIGUEIREDO, K. F.; ALMEIDA, V. M. C. Determinantes da satisfação dos clientes com serviços bancários. **RAE Eletrônica**, v. 7, n. 2, p. 1-23, 2008.

ZEHIR, Cemal; ÇINAR, Fadime; ŞENGÜL, Halil. Role of Stakeholder Participation between Transparency and Qualitative and Quantitive Performance Relations: Na Application at Hospital Managements, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v. 229, p. 234-245, 2016.

ZORZA, Luzia; GEORGETE, Medleg. Transparência e boas práticas de governança: análise de padrões e princípios nos relatórios de gestão de universidades federais brasileiras. In: Encontro Nacional De Pesquisa Em Ciência Da Informação, 17. Salvador. **Anais**. Salvador: Ancib, 2016.

ZUCCOLOTTO, Robson; TEIXEIRA, Marco Antonio Carvalho. As Causas da Transparência Fiscal: Evidências nos Estados Brasileiros. **R. Cont. Fin. – USP**, São Paulo, v. 25, n. 66, p. 242-254, 2014.

APÊNDICE A

Apresentação ao Professor Especialista

Prezado Professor, a seguir encaminho o questionário que pretendo submeter aos respondentes da pesquisa do meu projeto do Mestrado em Administração. As questões relativas ao conteúdo teórico da pesquisa, conforme apresentado na Carta de Validação do Instrumento de Pesquisa, das quais peço sua avaliação, são aquelas que vão do número 01 ao número 27.

Para fins desta pesquisa os Construtos Transparência, Participação e Satisfação serão definidos da seguinte forma:

Transparência – é a disponibilização das informações, nos meios de comunicação de fácil acesso, de forma clara e de fácil entendimento para o público. Sendo que elas podem ser sobre resultados processos e procedimentos (KIM, *et al.*, 2005; WILLIAMS, 2014; PORUMBESCO, 2015; GRIMMELIKHUIJSEN *et al.*, 2019).

Participação - é o processo de interação onde os participantes podem influenciar e serem influenciados e onde o poder decisório é compartilhado, influenciando dessa forma, nas ações do Estado (ROBERTS, 2008; NABATCHI; LEIGHNINGER, 2015; STRUEKER; HOFFMANN, 2017).

Satisfação - é a percepção do cliente que possui em relação ao atendimento de suas necessidades, ao utilizar um serviço público, sendo ela mutável, que varia de acordo com a qualidade do serviço prestado (ZACHARIAS *et al.*, 2008; BALBIN *et al.*, 2011; MAINKA *et al.*, 2016).

A partir das definições apresentadas, o contexto desta pesquisa é identificar as variações das práticas de transparência e participação dentro da perspectiva do aluno, para que não só as normas sejam atendidas, mas que atenda também a necessidade do discente, com isso, influenciando na sua satisfação.

Assim, solicito sua avaliação das afirmações a seguir, com vistas a refletir e mensurar os Construtos acima definidos, conforme escala proposta. Após cada questão, há um campo para comentários, críticas e sugestões. Ao final, há um campo para avaliação geral do instrumento.

Observação: *Centro Acadêmico* são unidades que fazem parte da estrutura organizacional da Universidade Federal do Acre (UFAC) e concentram os cursos por tipo. Por

exemplo: Centro Acadêmico da Saúde e do Desporto (CCSD), onde estão organizados todos os cursos voltados para área da saúde, como Educação Física, Medicina, Nutrição e outros.

Desde já, agradeço a participação.

Questionário: Percepção da Transparência, Participação e Satisfação do aluno

Avaliadores: Prof. Dr. Edgar Reyes Junior e Prof. Dr. Rubicleis Gomes da Silva

Perguntas de Controle				
É aluno do UFAC	Sim		Não	
Qual Curso?				
Sexo	Feminino		Masculino	
Ano				
Ano de nascimento				
Recebe alguma bolsa da UFAC	<input type="checkbox"/> Monitoria <input type="checkbox"/> Pesquisa <input type="checkbox"/> Outras <input type="checkbox"/> Não recebe			
		Dr. Edgar Reyes Junior	Dr. Rubicleis Gomes da Silva	
	Transparência	A questão reflete o construto?		
1	Consigo acessar de forma fácil informações que preciso sobre o curso.	<input type="checkbox"/> Não reflete o construto. <input type="checkbox"/> Reflete parcialmente o construto. <input checked="" type="checkbox"/> Reflete bem o construto.	<input type="checkbox"/> Não reflete o construto. <input type="checkbox"/> Reflete parcialmente o construto. <input checked="" type="checkbox"/> Reflete bem o construto.	
2	As informações disponibilizadas pelo Centro Acadêmico são claras e compreensíveis.	<input type="checkbox"/> Não reflete o construto. <input type="checkbox"/> Reflete parcialmente o construto. <input checked="" type="checkbox"/> Reflete bem o construto.	<input type="checkbox"/> Não reflete o construto. <input type="checkbox"/> Reflete parcialmente o construto. <input checked="" type="checkbox"/> Reflete bem o construto.	
3	Tenho acesso às informações sobre as reuniões de colegiado que tratam das atividades acadêmicas.	<input type="checkbox"/> Não reflete o construto. <input type="checkbox"/> Reflete parcialmente o construto. <input checked="" type="checkbox"/> Reflete bem o construto.	<input type="checkbox"/> Não reflete o construto. <input type="checkbox"/> Reflete parcialmente o construto. <input checked="" type="checkbox"/> Reflete bem o construto.	
4	Quando solicito informações tenho a resposta de forma rápida e clara.	<input type="checkbox"/> Não reflete o construto. <input type="checkbox"/> Reflete parcialmente o construto. <input type="checkbox"/> Reflete bem o construto.	<input type="checkbox"/> Não reflete o construto. <input type="checkbox"/> Reflete parcialmente o construto. <input checked="" type="checkbox"/> Reflete bem o construto.	
5	Os editais sobre atividades acadêmicas são de fácil entendimento	<input type="checkbox"/> Não reflete o construto. <input checked="" type="checkbox"/> Reflete parcialmente o construto. <input type="checkbox"/> Reflete bem o construto.	<input type="checkbox"/> Não reflete o construto. <input type="checkbox"/> Reflete parcialmente o construto. <input checked="" type="checkbox"/> Reflete bem o construto.	
6	Processos seletivos são pautados em	<input type="checkbox"/> Não reflete o construto.	<input type="checkbox"/> Não reflete o construto.	

	regras claras.	() Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
7	O centro acadêmico dá publicidade às agendas e pautas das reuniões de colegiado.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
	Participação	A Questão reflete o construto?	A Questão reflete o construto?
8	O centro acadêmico proporciona ações que incentivem a presença dos alunos nas reuniões acadêmicas.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
9	O centro acadêmico responde as críticas e sugestões dos alunos.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
10	O centro acadêmico possui ferramentas para que os alunos deem sua opinião.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
11	Os Alunos têm voz ativa nas reuniões acadêmicas.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
12	Informações e opiniões dos alunos são levadas em consideração pelo Centro Acadêmico.	() Não reflete o construto. (x) Reflete parcialmente o construto. () Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
13	O centro acadêmico responde as críticas e sugestões dos alunos.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
14	A coordenação do curso é acessível aos alunos.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
	Satisfação	A Questão reflete o construto?	
15	Sou bem atendido pelos docentes do	() Não reflete o construto.	() Não reflete o construto.

	curso.	() Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
16	A coordenação do curso se relaciona bem com os alunos.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
17	A coordenação do curso se preocupa com a qualidade das disciplinas.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
18	A equipe da secretaria do curso são prestativos com o atendimento	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
19	Os funcionários do Centro Acadêmico são prestativos com o atendimento	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
20	O corpo docente se preocupa com a qualidade das disciplinas.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
21	Consigo ser bem atendido quanto às minhas necessidades.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.
22	A coordenação do curso se preocupa com a qualidade da formação ofertada.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.	() Não reflete o construto. () Reflete parcialmente o construto. (x) Reflete bem o construto.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Questionário sobre a percepção do aluno em relação a transparência, participação e satisfação.

Perguntas de Controle

É aluno do UFAC	Sim		Não	
Qual Curso?				

Sexo	Feminino		Masculino	
Ano				
Ano de nascimento				
Recebe alguma bolsa da UFAC	<input type="checkbox"/> Monitoria <input type="checkbox"/> Pesquisa <input type="checkbox"/> Outras <input type="checkbox"/> Não recebe			

As afirmações de 1 a 23 se referem ao seu Centro Acadêmico e ao curso que estuda. Avalie a concordância com as afirmações em uma escala de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente). Não existe respostas certas ou erradas, o que importa é sua percepção sobre as afirmações, de forma que o importante para essa pesquisa que suas respostas sejam sinceras.

Quadro de respostas

	COD.	Transparência	Discordo Totalmente			Concordo Totalmente			
			1	2	3	4	5	6	7
1	T1	Consigo acessar de forma fácil informações que preciso sobre o curso.							
2	T2	As informações disponibilizadas pelo Centro Acadêmico são claras e compreensíveis.							
3	T3	Tenho acesso às informações sobre as reuniões de colegiado que tratam das atividades acadêmicas.							
4	T4	Quando solicito informações tenho a resposta de forma rápida e clara.							
5	T5	Os editais sobre atividades acadêmicas são de fácil entendimento.							
6	T6	Processos seletivos são pautados em regras claras.							
7	T7	O centro acadêmico dá publicidade às agendas e pautas das reuniões de colegiado.							
		Participação							
8	T8	O centro acadêmico proporciona ações que incentivem a presença dos alunos nas reuniões acadêmicas.							
9	T9	O centro acadêmico responde as críticas e sugestões dos alunos.							
10	T10	O centro acadêmico possui ferramentas para que os alunos deem sua opinião.							
11	T11	Os Alunos têm voz ativa nas reuniões acadêmicas.							
12	T12	Informações e opiniões dos alunos são levadas em consideração pelo Centro Acadêmico.							
13	T13	O centro acadêmico responde as críticas e sugestões dos alunos.							

14	T14	A coordenação do curso é acessível aos alunos.							
		Satisfação							
15	T15	Sou bem atendido pelos docentes do curso.							
16	T16	A coordenação do curso se relaciona bem com os alunos.							
17	T17	A coordenação do curso se preocupa com a qualidade das disciplinas.							
18	T18	Integrantes da equipe da secretaria do curso são prestativos com o atendimento							
19	T19	Os funcionários do Centro Acadêmico são prestativos com o atendimento							
20	T20	O corpo docente se preocupa com a qualidade das disciplinas.							
21	T21	Consigo ser bem atendido quanto às minhas necessidades.							
22	T22	A coordenação do curso se preocupa com a qualidade da formação ofertada.							