



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**

Relatório Técnico

BRASÍLIA
2022

APRESENTAÇÃO

O presente estudo tem por objetivo analisar a relação da transparência e da participação com a satisfação de acordo com a percepção do beneficiário. Um caso da Universidade Federal do Acre, que é requisito parcial do Mestrado Profissional à obter o título de Mestre em Administração Pública.

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

Composição da 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

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

BRASÍLIA,
2022

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
1.1 Universidade Federal do Acre – UFAC	5
2 REFERENCIAL TEÓRICO	5
2.1 Transparência	5
2.2 Participação	8
2.3 Marco Teórico	11
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	15
3.1 Tipo de Pesquisa e Abordagem.....	15
3.2 Instrumentos de Pesquisa.....	15
3.3 População e Amostra da Pesquisa	16
3.4 Procedimento de Coleta e Análise de Dados	17
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	18
4.1 Análise de Regressão Simples e Múltipla	18
5 CONCLUSÃO.....	23
REFERÊNCIAS	27

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 evolui 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).

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).

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).

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, eleger-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).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

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, sítios 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 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).

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).

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.

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 quando faz pesquisa de opinião pública sobre a qualidade dos serviços fornecidos.

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).

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).

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, consequentemente, 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.

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.

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; OLVEIRA, 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 Löbner (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.

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).

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).

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 Grimmeliikhuijsen *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:

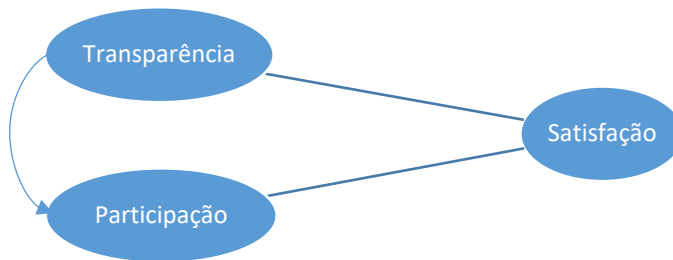
1. A transparência está associada de forma positiva com a satisfação.
2. A transparência é importante para influenciar a satisfação de forma positiva.

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:

3. A participação contribui para influenciar positivamente a satisfação do cidadão.

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 serão empregados na realização da pesquisa. As etapas serão demonstradas nas seções seguintes com o desenho do tipo de pesquisa, características da população envolvida e o instrumento que será utilizado. Também será caracterizada a organização envolvida, o perfil e a amostra dos participantes, bem como quais procedimentos serão 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 tem característica quantitativa, pois foram realizados cálculos e análises estatísticas dos resultados, obtidos pela aplicação do questionário; a coleta de dados será de forma transversal. Os insumos obtidos serão 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 é 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, influenciando na satisfação dos beneficiários (alunos).

Quanto à finalidade, a pesquisa será caracterizada como descritiva, pois analisará como a transparência e a participação influencia a satisfação dos usuários das políticas e serviços públicos. A pesquisa realizada é 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, pretende-se nessa proposta, descrever as percepções dos usuários em relação aos serviços e políticas públicas e verificar as possíveis correlações entre os construtos (transparência, participação e satisfação).

3.2 Instrumentos de Pesquisa

Para mensurar os construtos apresentados será empregado um questionário estruturado. Com o mesmo será possível coletar dados que serão 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 uma técnica quantitativa para coletar dados, através de perguntas ou afirmações.

O questionário conterá questões afirmativas com escala Likert de 7 pontos. Essa metodologia será utilizada para saber a opinião dos discentes em relação à transparência e participação, medindo a satisfação destes (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 será utilizado na pesquisa. Além disso, será 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, sendo elas compostas por transparência, participação e satisfação. Cada seção terá oito questões, relacionadas ao tema de estudo, e tem 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 (2013).

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, será 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; serão considerados para essa pesquisa alunos de ambos os sexos. Mesmo que tenham mais de uma formação acadêmica, os discentes precisarão 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 precisarão estar cursando pelo menos o segundo período do curso de graduação e segundo ano do curso de pós-graduação. Os alunos recém-matriculados não farão 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, que é o somatório dos alunos de graduação e pós-graduação, totalizam 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, serão 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.

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 estabelecerá 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, serão 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 de Regressão Simples e Múltipla

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 5 – 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 R² de 0,292 (29,2%) demonstra a variação do modelo e uma significância da ANOVA de ($p < 0,05$). O valor do R² 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. Porumbescu (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.

Na análise de regressão entre as variáveis Participação e Satisfação, foram observados os seguintes critérios: Valor de significância da ANOVA, valor de R², valores e β . A Tabela 9 apresenta os resultados da análise de regressão.

Tabela 6 – Análise Regressão Participação

Variável Independente	Modelo	
	Beta (β)	Sig
Participação	0,644	0,000

R ²	0,415
Anova Sig.	0,000

O valor de R² 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.

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 R², significância da ANOVA, coeficiente β e os valores de FIV.

Tabela 7 – 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 R² 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 8 – 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

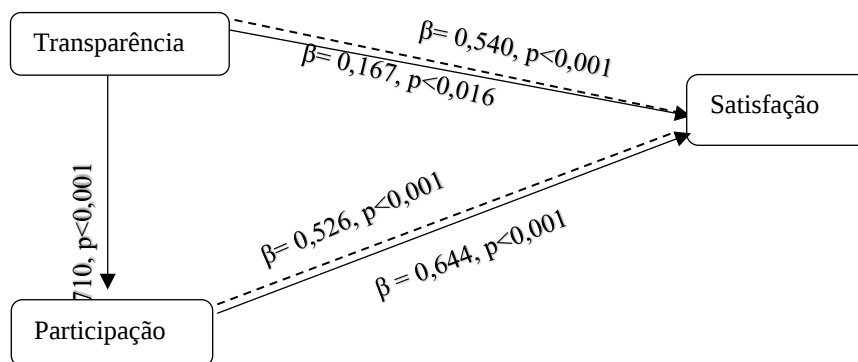
A tabela apresenta o valor de R² de 0,504, e uma significância na ANOVA de $p < 0,05$, demonstrando que a Transparência explica a variação da Participação em 50,04%, e que está relacionada à Participação. Com relação ao valor β , apresentou um resultado de 0,710 e uma significância de $p < 0,05$, demonstrando 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.

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.

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.

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 intensão 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**, 9:2, 204-229, 2010.
- ALBU, Oana Brindusa; WEHMEIER, Stefan. Organizational Transparency and Sense-Making: The Case of Northern Rock, **Journal of Public Relations Research**, 26:2, 117-133, 2014.
- ALESSANDRO, Martin; LAGOMARSINO, Bruno Cardinale; SCARTASCINI, Carlos; STREB, Jorge; TORREALDAY, Jerónimo. Transparency and Trust in Government. Evidence from a Survey Experiment, **World Development**, Volume 138, 105223, ISSN 0305-750X, 2021.
- ALT, J. E.; LASSEN, D. D. Transparency, Political Polarization, and Political Budget Cycles in OECD Countries. **American Journal of Political Science**, 50: 530-550, 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**. doi: 10.1016/j.giq.2015.07.006, 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**, 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**, 1– 17, 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**. 33: 4955-523, 2020.
- BECK, Ivan. Reflexões sobre Estratégias de Governança Local. **Revista Eletrônica Gestão e Sociedade**, Belo Horizonte, v. 3, n. 5, p. 23-47, 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, pp. 413-434, 2012.
- BOTTAZZI, Laura; RIN, Marco Da; HELLMANN, Thomas. The importance of trust for investment: Evidence from venture capital, **Review of Financial Studies** 29, 2283–2318, 2016.
- BOURNARIS, T.; MANOS, B.; MOULOGIANNI, C.; KIOMOURTZI, F.; TANDINI, M. Measuring Users Satisfaction of an e-Government portal. **Procedia Technology**, 8, 371-377, 2013.
- BRASIL. Ministério da Educação (MEC). IGC. Portal MEC. 2021a. 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**. 2008, v. 42, n. 2, 2008.

BRUNSWICKER, Sabine; PRIEGO, Laia Pujol; ALMIRALL, Esteve. Transparency in policy making: A complexity view, **Government Information Quarterly**, Volume 36, Issue 3, Pages 571-591, ISSN 0740-624X, 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**, 2016.

CASTRO, Carolina; SILVA, Guido. Boas práticas de Governança aplicadas ao setor público: análise na prestação de contas de cinco universidades públicas federais. **Espacios**, v.38, n.17, 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**, pp. 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**, vol. 81, ISS 5, pp 874-894, 2020.

CHRISTENSEN, Tom; LAEGREID, Per. Trust In Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. **Public Performance & Management Review**, 28:4, 487-511, 2005.

COOK, Fay Lomax; JACOBS, Lawrence R.; KIM, Dukhong. Trusting What You Know: Information, Knowledge, and Confidence in Social Security. **The Journal of Politics**, 72:2, 397-412, 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. pp. 153-176. Epub 28 Mar 2012. ISSN 1982-3134, 2012.

CUCCINIELLO, M.; PORUMBESCU, G. A.; GRIMMELIKHUIJSEN, S. 25 Years of Transparency Research: Evidence and Future Directions. **Public Admin Rev**, 77: 32-44, 2017.

CURTIN, Deirdre; MEIJER, Albert Jacob. Does Transparency Strengthen Legitimacy? **Information Polity**, vol. 11, no. 2, pp. 109-122, 2006.

DAHLSTRÖM, C.; NISTOTSKAYA, M.; TYRBERG, M. Outsourcing, bureaucratic personnel quality and citizen satisfaction with public services. **Public Admin**. 96:218–233, 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**, Vol. 06 – Edição Especial, 2013.

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**, v. 10, n. 4, p. 228-238, 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**, 61: 51-61, 2002.

ELBERRY, N. A.; GOEMINNE, S. Fiscal transparency, fiscal forecasting and budget credibility in developing countries. **Journal of Forecasting**, 40: 144– 161, 2021.

ERIKSSON, K. Self service society: participative politics and new forms of governance. **Public Administration**, 90 (3), pp. 685-698, 2012.

FENSTER, M. Transparency in search of a theory. **European Journal of Social Theory**. 18, 150-167, 2015.

FIELD, Andy. **Descobrimdo 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**, 3: 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**, 15: 17-31, 2019.

GRIMMELIKHUIJSEN, S. G. Transparency of Public Decision-Making: Towards Trust in Local Government? **Policy & Internet**, 2: 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**, 72: 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**, Volume 6, Issue 2-3, Pages 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, pp. 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**, 92: 493-511. 2014.

JANSSEN, Marijn; CHARALABIDIS, Yannis; ZUIDERWIJK, Anneke Benefits. Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open. **Information Systems Management**, 29:4, 258-268, 2012.

KARKIN, N.; ÇALHAN, H. S. An Interactive e-Participation Model for the Public Administration System in Turkey: SIBIYO. **Ege Academic Review** 12: 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**, 62: 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**, 65: 646-654, 2005.

KIM, S.; LEE, J. E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government. **Public Admin Rev**, 72: 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, maio/jun. 2006.

KOSACK, Stephen; FUNG, Archon. Does Transparency Improve Governance? **Annual Review of Political Science** 17:1, 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, p. 3- 18, 2012.

MA, Liang. Performance Management And Citizen Satisfaction With The Government: Evidence From Chinese Municipalities. **Public Administration**, doi: 10.1111/padm.12275, 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**. 53. 10.1002/pra2.2016.14505301006, 2016.

MANSBRIDGE, J. A Selection Model of Political Representation. **Journal of Political Philosophy**, 17: 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**, 43:3, 503-534, 2020.

MATIAS-PEREIRA, José. A governança corporativa aplicada no setor público brasileiro. **Administração Pública e Gestão Social (APGS)**, Viçosa, v.2, n. 1, p. 109-134, jan./mar, 2010.

MEEK, J. W. Adaptive intermediate structures and local sustainability advances. **Public Administration Quarterly**. pp. 415-432, 2008.

MELLO, Jãana 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, ISSN: 1696-8352, 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**. 79: 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**, 71, 102-111. 2011.

NABATCHI, Tina; LEIGHNINGER, Matt. How Can We Quantify Democracy? **Dispute Resolution Magazine**, 22, 2015-2016.

NESHKOVA, M. I. Does agency autonomy foster public participation? **Public Administration Review**, 74 (1) (2014), pp. 64-74, 2014.

NOVAES, C; LASSO, S.; MAINARDES, Wagner E. Percepções de qualidade do serviço público. **Rev Pensam Contemp Admin.**; 9(1):107-23, 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, pp. 1263-1290. D. ISSN 0034-7612, 2015.

OLIVER, R. L. Whence consumer loyalty. **Journal of Marketing**, 63, 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**, Volume 14, Issue 4, Pages 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 organisations.** *Environment and Planning*, vol. 40, p. 867-884, 2008.
- PETERS, Guy. Governança y Burocracia Pública: ¿nuevas formas de democracia e nuevas formas de control? **Foro Internacional**, Distrito Federal, México, v. XLV, n. 4, p. 585-98, out/dez. 2005.
- PIOTROWSKI, Suzanne J.; RYZIN, Gregg G. Van. Citizen Attitudes Toward Transparency in Local Government. **The American Review of Public Administration**, vol. 37, no. 3, pp. 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, pp. 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.º 5, pp. 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**, 77: 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**, 18:9, 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**, 12:3, 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**. 37: 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**, 39:11, 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. pp. 732-752, 2019.

SCHMIDTHUBER, L.; INGRAMS, A.; HILGERS, D. Government Openness and Public Trust: The Mediating Role of Democratic Capacity. **Public Admin Rev**, 81: 91-109, 2021.

SIMMONS, R.; BIRCHALL, J. A Joined-up Approach to User Participation in Public Services: Strengthening the Participation Chain. **Social Policy & Administration**, 39: 260-283, 2005.

SOUZA, Fábio Jacinto Barreto de; SILVA, Suylan Almeida Midlej. ORÇAMENTO PARTICIPATIVO: MAIS QUALIDADE DA DEMOCRACIA? **Organizações & Sociedade**. v. 24, n. 81. pp. 195-215. ISSN 1984-9230, 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**, 24(4), 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. ISSN: 2525-8761, 2021.

TEIXEIRA, A.; GOMES, R. Governança Pública: uma revisão conceitual. **RSP**, Brasília, p. 519-550, out-dez 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**, pp 227-241, 2017.

VENTURINI, J. C. et al. Percepção da avaliação: um retrato da gestão pública em uma instituição de ensino superior (IES). **RAP - Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 44 (1), 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 (September 1999). **AVAILABLE AT SSRN**: doi.org/10.2139/ssrn.258978, 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, pp. 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** 15 (39): 371-91, 2005.

WILLIAMS, Andrew. A global index of information transparency and accountability. **Journal of Comparative Economics**. Volume 43, Issue 3, Pages 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**, Volume 717,137265, ISSN 0048-9697, 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, pp. 644–651, 2013.

YI, H. Network Structure and Governance Performance: What Makes a Difference? **Public Admin Rev**, 78: 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**, Volume 229, Pages 234-245, ISSN 1877-0428, 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, set/out/nov/dez 2014.