



**A RELÇÃO DOS EFEITOS PERCEPTIVOS DA CORRUPÇÃO:  
UM EXAME EMPÍRICO DO BRASIL**

**THE RELATIONSHIP OF THE PERCEPTIVE EFFECTS OF CORRUPTION:  
AN EMPIRICAL EXAMINATION OF BRAZIL**

**JONAS FERNANDO PETRY**

Universidade Federal do Amazonas  
Email: [jonasfernandopetry@gmail.com](mailto:jonasfernandopetry@gmail.com)  
ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8901-1980>

**RODRIGO NORONHA BARBOSA**

Universidade Federal do Amazonas  
Email: [rodrigonoronha2212@gmail.com](mailto:rodrigonoronha2212@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4497-2154>

**SABRINA NEVES ASSIS**

Universidade Federal do Amazonas  
Email: [sabrina\\_nda@hotmail.com](mailto:sabrina_nda@hotmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5104-1879>

**ANTÔNIO GIOVANNI FIGLIUOLO UCHÔA**

Universidade Federal do Amazonas  
Email: [uchoag@yahoo.com.br](mailto:uchoag@yahoo.com.br)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0451-889X>

## RESUMO

O artigo tem como objetivo fornecer evidências empíricas da relação da corrupção nas instituições públicas do país e seus efeitos na imagem e na qualidade percebida do aparato público. Através de uma análise multivariada com 626 respondentes, o modelo conceitual é testado. Como esperado, a corrupção não é um ato consuetudinário, é perverso e não traz efeitos positivos para o país, comprometendo a reputação, a competência e, principalmente, acarretando a perda da confiança na democracia, o desinteresse pela política e a desconfiança em relação às instituições públicas. Nossos resultados sugerem que a corrupção é fenômeno multidimensional com efeitos generalizados e diversos provocando resultados controversos. Uma melhor compreensão da percepção dos efeitos colaterais da corrupção é obtida quando a corrupção é empregada como variável de moderação. Os resultados revelam um efeito negativo potencial na legitimidade democrática. Nosso estudo contribui para a expansão da literatura sobre corrupção versus qualidade e imagem das instituições públicas do país. Concluímos com uma discussão sobre as implicações práticas relacionadas às nossas descobertas.

**Palavras-Chave:** Qualidade; Imagem; Instituições públicas; Implicações da corrupção.

## ABSTRACT

The article aims to provide empirical evidence of the relationship between corruption in public institutions in the country and its effects on the image and perceived quality of the public apparatus. Through a multivariate analysis with 626 respondents, the conceptual model is tested. As expected, corruption is not a customary act. It is perverse and does not positively affect the country, compromising the reputation, competence, and, mainly, the loss of confidence in democracy, disinterest in politics, and distrust in public institutions. Our results suggest that corruption is a multidimensional phenomenon with widespread and diverse effects causing controversial results. A better understanding of the perception of corruption side effects is obtained when corruption is used as a moderation variable. The results reveal a potentially harmful impact on democratic legitimacy. Our study contributes to expanding the literature on corruption versus the quality and image of public institutions in the country. We conclude with a discussion of the practical implications related to our findings.

**Keywords:** Quality; image; Public institutions; Corruption's implications.

## 1 Introdução

No Brasil, a percepção de insegurança e desconfiança da população a respeito das instituições públicas tem sido agravada pela corrupção generalizada que o país vem enfrentando nos últimos anos. A Lava Jato (2014-2021) ficou conhecida como uma das maiores investigações judiciais sobre a corrupção no Brasil, revelando o complexo mecanismo estabelecido entre o mundo da política, empresas e administração pública (Petrarca, 2021). Nessa lógica, o envolvimento corporativo nos processos democráticos é empregado como uma oportunidade de negócios (Hillman, Keim, & Schuler, 2004; Nyberg, 2017). Assim, a atividade política corporativa é definida como sendo tentativas corporativas de moldar a política do governo (Hillman, Keim, & Schuler, 2004). Conseqüentemente, as atividades políticas e corporativas são delineadas a fim de promover uma conduta corporativa que vai além dos interesses públicos e sociais (Jo & Harjoto, 2012). As empresas estão propensas a se envolver em *lobbys*, contribuições para campanhas eleitorais e a prática do caixa dois (Schuler, Rehbein, & Cramer, 2017), que são contribuições corporativas trocadas por favores políticos, caracterizando a corrupção (Hillman & Hitt, 1999). A corrupção ocorre onde a busca de vantagem econômica e enriquecimento pessoal entra em conflito com leis e normas que, em tese, existem para reprimir e coibir tais práticas (Ackerman & Søreide, 2011). A corrupção política é um problema importante na América Latina, especialmente no Brasil (Canache & Allison, 2005). Esses fatos têm agravado a imagem e a qualidade das instituições públicas do país.

Há registros da prática de corrupção política no Brasil desde o período colonial, com a manipulação de decisões políticas e a apropriação ilegal de fundos públicos para uso próprio e financiamento de campanhas políticas (Fleischer, 1997). A atividade criminosa passou a ser mais organizada e exercida por grupos com conexões nas diferentes esferas públicas, incluindo empresas estatais, empresários, políticos e funcionários públicos, cujo principal objetivo, tal como definido pela Interpol (2017), é de obter ilegalmente benefícios financeiros de toda ordem. Na última década, essa prática endêmica e generalizada fez da política brasileira matéria dos principais veículos de comunicação do mundo (Medeirosa & Silveira, 2017; Petrarca, 2021).

A corrupção é profundamente prejudicial para o tecido social e político, comprometendo os investimentos no país e seu crescimento econômico (Doig & McIvor, 1999). Os efeitos devastadores da corrupção comprometem a saúde pública (Lewis, 2006; Joly, 2017) e se acentuam em contextos de recursos limitados (Welsch, 2004; Joly, 2017), fortalecendo o crime organizado (Carter T. S., 1996; Joly, 2017). No geral, a corrupção tem efeitos imediatos na economia e na infraestrutura do país, mas os efeitos de longo prazo incluem desaceleração no desenvolvimento nacional e a perda de integridade no sistema global (Folarin, 2021). No Brasil, como a probabilidade de punição pelo crime da corrupção é baixa, a prática é encorajada. Por outro lado, a prática de corrupção parece ser tolerada pelos cidadãos como sendo um meio de fazer os órgãos governamentais funcionar (Morse, 2006), e parece também não afetar a carreira de políticos acusados e condenados por tal prática (Sousa & Moriconi, 2013). Tudo isso contribui para o declínio da confiança dos cidadãos a respeito do serviço público (Perry & Wise, *The motivational bases of public service*, 1990).

No Brasil, a última década parece ter agravado ainda mais a imagem e a qualidade dos serviços prestados pelas instituições públicas. O declínio da confiança tem sido agravado por escândalos envolvendo políticos e ex-presidentes no complexo mecanismo de corrupção (Petrarca, 2021) e que parecem precipitar uma crise silenciosa na imagem e na qualidade de serviço prestado pelas instituições públicas. Escândalos como o Petrolão (2014), Mensalão (2005), Operação Sanguessuga (2006), Sudam (2002), Operação Navalha (2007), Caso Erenice (2010), escândalos no Ministério dos Transportes (2011), Máfia do ISS (2013), Cartel do Metrô de São Paulo (2013), Operação Lava Jato (2014-2021) têm contribuído para a imagem internacional do Brasil como sendo o país que avança pouco no combate da corrupção (IPC2020, 2021).

As investigações da Operação Lava Jato (2014-2021) pela Polícia Federal e pelo Ministério Público Federal têm revelado o maior esquema de corrupção já registrado em toda a história do país (Costa, Bravo, Borin, & Filho, 2017; Medeirosa & Silveira, 2017). A Operação Lava Jato tem ganhado apoio da sociedade num renascimento da ética do serviço público, com valores associados à justiça e à luta por um serviço público idôneo e eficiente. Pessoas notáveis e influentes envolvidas em crimes do assim chamado crime do colarinho branco, foram sentenciadas e condenadas. Assim, a principal questão de pesquisa é a seguinte: em que medida

os efeitos da corrupção impactam a percepção dos brasileiros quanto à imagem e à qualidade das instituições e dos serviços prestados pelas principais instituições públicas do país?

O objetivo deste estudo é medir a percepção dos brasileiros a respeito dos efeitos da corrupção na confiança nas instituições públicas do país, circunstância que prejudicará a imagem e a qualidade percebidas, avançando a hipótese que as investigações levadas a cabo pela operação Lava-Jato tenham suscitado nos cidadãos a esperança de melhoria da imagem e da qualidade das instituições públicas do país.

A complexidade inerente a qualidade das instituições públicas levanta uma série de dificuldades e conflitos e está relacionado a discrepância entre as expectativas ou desejos dos indivíduos (clientes, partes interessadas com expectativas diferentes do mesmo serviço ou prioridades de serviço diferentes das instituições) e suas percepções (Hirmukhe, 2013). Nos últimos anos, uma preocupação crescente dos governos em todo mundo tem sido aumentar a qualidade e credibilidade das instituições públicas. Assim, este estudo tenta abordar a percepção dos brasileiros sobre os efeitos da corrupção, o que é uma variável preditora importante na literatura e que pode intervir na imagem e na qualidade das instituições públicas. A imagem é um campo de pesquisa crucial para garantir a sobrevivência das empresas (Gray & Balmer, 1998) e tem produzido inúmeras contribuições para a literatura (Amin, Isa, & Fontaine, 2013). A literatura sobre a qualidade está relacionada ao julgamento do consumidor sobre um produto ou serviço (Zeithaml, 1988) e é a força motriz no setor privado na conquista e retenção de clientes (Galloway, 1998). Os estudos existentes tendo lidado apenas com um setor específico, como por exemplo: serviços públicos de saúde (Fadel & Regis Filho, 2009), Sistema Único de Saúde (Carvalho, et al., 2008; Moimaz, et al., 2010) entre outros setores específicos. No entanto, não existem estudos sobre a qualidade percebida das instituições públicas, do país em um contexto geral. Esperamos que os resultados de nosso estudo ampliem o campo de pesquisa e forneçam evidências da importância da confiança dos cidadãos e da legitimidade do aparato público, ampliando a compreensão e a importância do setor público para a vida dos cidadãos. Além das contribuições para novos conhecimentos, nesse estudo contamos com as expectativas e percepções dos cidadãos para avaliar os efeitos da corrupção na confiança das instituições públicas do país reconhecendo a

necessidade de garantir que os serviços públicos respondam melhor às necessidades dos cidadãos. Em segundo lugar, este estudo fornece dados a partir de uma perspectiva de interrupção do processo de corrupção com a Operação Lava-Jato. Por fim, embora este estudo possa parecer simplista em seu escopo, a importância deste estudo reside na natureza pouco estudada dos efeitos da corrupção na percepção da qualidade das instituições públicas, em particular, do Brasil.

## 2 Fundamentação Teórica e Desenvolvimento de Hipóteses

No Brasil, as duas últimas décadas trouxeram enormes mudanças no ambiente das instituições públicas. Os escândalos de corrupção envolvendo políticos, crimes do colarinho branco envolvendo empresas públicas e privadas macularam a imagem e a qualidade das instituições públicas, prejudicando, em última instância, o próprio desenvolvimento econômico do país (Ferraz & Finan, 2018). A prática de caixa dois para esconder lucros excessivos da tributação e, principalmente, prover colaborações ilegais para campanhas políticas é um outro dado da onipresença da prática da corrupção em nosso país, confirmando a ligação entre corrupção política, financiamento de campanha e o emprego ilegal dos recursos das estatais, notada por Fleischer (1997). A investigação judicial da Lava-Jato revelou um esquema que envolvia (i) operadores financeiros – atuavam no mercado clandestino lavando o dinheiro, (ii) agentes públicos de carreira do Estado, (iii) políticos que agiam nomeando agentes públicos para os cargos e negociando com as empresas a fim de arrecadar suborno para o Partido. (iv) Executivos de grandes empresas, grupo de empreiteiros (Petrarca, 2021). Todos esses elementos desagregadores podem ter contribuído para o declínio da confiança dos cidadãos nos serviços públicos e podem também ter precipitado uma crise silenciosa na imagem e na qualidade das instituições públicas do país (Perry & Wise, 1990; Walle & Migchelbrink, 2020)

### 2.1 Corrupção

A corrupção é uma característica persistente da sociedade humana (Pinto, Leana, & Pil, 2008) e está presente em toda parte, mas não é a mesma em todos os lugares. A corrupção varia entre os países (Rodriguez, Uhlenbruck, & Eden, 2005), o que torna difícil uma definição única. Os escândalos de corrupção provocam espanto e indignação entre os cidadãos, que manifestam sua desaprovação à medida em que os esquemas corruptores são revelados e divulgados pela imprensa

(Solé-Ollé & Sorribas-Navarro, 2018). O conceito e a definição do fenômeno da corrupção não são unívocos, pois cada domínio das ciências sociais examina este fenômeno usando ferramentas teóricas e conceituais que lhes são próprias e cada disciplina científica tende a examinar a corrupção a partir de um determinado nível de análise, fundamentado no indivíduo (psicologia e economia), na organização social (sociologia), na economia (economia e ciência política) (Pinto, Leana, & Pil, 2008). Há forte ascensão da antropologia social no estudo da corrupção. As nuances das diferentes disciplinas oscilam entre os termos de suborno, nepotismo, corrupção, propina, extorsão e assim por diante (Harrison, 2007). Johnston (1997) define a corrupção como sendo o uso abusivo de papéis ou recursos públicos e o uso ilegítimo de influência política por parte de partidos políticos ou entidades privadas.

De toda forma, apesar da diversidade conceitual, parece haver consenso em torno da definição da corrupção como um fenômeno que remete a práticas nas quais o poder do cargo público é usado para ganho pessoal de uma maneira antiética e antidemocrática. É o uso discricionário para promover interesses econômicos próprios em detrimento do bem comum (Shleifer & Vishny, 1993; Jain, 2001). A corrupção tem custos financeiros, econômicos e sociais em todos os países (Aidt, 2009; Vian & Crable, 2017), enfraquecendo a confiança nas instituições públicas e na qualidade dos serviços prestados (Solé-Ollé & Sorribas-Navarro, 2018). A corrupção também está associada à queda no índice de satisfação das pessoas com as instituições públicas de cada país em que o fenômeno da corrupção se instala (Ciziceno & Travaglio, 2019).

## 2.2 Imagem

O conceito de imagem corporativa deriva da literatura de marketing, em que as empresas produtoras de bens e lojas de varejo tentaram identificar os componentes da imagem ideal de um produto ou uma loja de varejo na percepção dos clientes (LeBlanc & Nguyen, 1996). A imagem pode ser descrita como uma impressão na mente das pessoas (Dichter, 1985), é a percepção do consumidor e a avaliação das pessoas sobre a economia, sobre as instituições públicas do país (quadro institucional), o desenvolvimento técnico (Zhang, Wu, & Buhalis, 2018). A imagem das instituições públicas pode ser formada a partir de experiências diretas, do boca-a-boca ou de informações veiculadas pela imprensa. A imagem é um mecanismo pelo qual as pessoas (usuários e clientes) processam informações para

criar resultados comportamentais que se manifestam na satisfação e na qualidade percebida (Ericksen, 1997).

Os resultados comportamentais derivam das associações com a experiência direta ou pelas informações obtidas sobre casos de corrupção envolvendo instituições públicas. A imagem nada mais é do que uma percepção mental que as pessoas associam aos atributos específicos de um produto ou serviço (Ogba & Tan, 2009), é a impressão total, é a percepção que as pessoas têm sobre uma determinada empresa, país, serviço ou produto (Roth & Diamantopoulos, 2009).

Um estudo realizado na Malásia por Amin, Isa e Fontaine (2013) sobre bancos islâmicos, investigou a satisfação dos clientes muçumanos em relação à imagem. Os resultados do estudo indicam que a imagem tem uma relação significativa com a confiança, e a confiança tem um relacionamento significativo com a fidelidade do cliente. Assim, a imagem é vista como um filtro na percepção da qualidade percebida pelo consumidor (Kang & James, 2004). Para Kandampully e Hu (2007), a imagem corporativa pode ser influenciada tanto pelos atributos da qualidade dos serviços prestados, quanto pela satisfação do usuário, o que, por sua vez, exerce influência sobre a fidelidade do cliente. A lealdade do cliente está associada a impressões positivas e é reconhecida como um fator dominante no sucesso de uma organização empresarial (Kandampully & Suhartanto, 2000).

### 2.3 Qualidade Percebida de Serviço no Setor Público

Qualidade é um conceito multidimensional e contém diferentes visões na literatura (Shabbir, Malik, & Janjua, 2017). No campo dos serviços, campo intangível e de difícil mensuração, não existe uma definição universalmente aceita; normalmente, essa definição se dá a partir da figura do cliente (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990; Galloway, 1998). A qualidade percebida é definida como sendo o julgamento do consumidor sobre a excelência ou superioridade de um produto ou serviço (Zeithaml, 1988).

A qualidade percebida também pode ser descrita como a avaliação da excelência geral dos serviços prestados. Ou seja, é a discrepância entre as percepções do consumidor sobre os serviços oferecidos pelas empresas e suas expectativas em relação à oferta desses serviços prestados (Aagja & Garg, 2010). Convencionalmente, a qualidade de serviço é definida como sendo uma avaliação



global ou uma atitude em relação à excelência inclusiva do serviço (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

A qualidade é uma consequência de um processo de avaliação em que os usuários relacionam suas expectativas com a percepção que receberam dos serviços (Grönroos, 1984). A qualidade do serviço está relacionada ao grau de excelência do desempenho do serviço (Kant & Jaiswal, 2017). Assim, a qualidade do serviço é o mais importante determinante do valor percebido do serviço (Bolton & Drew, 1991), portanto, a qualidade do serviço é vista como sendo algo subjetivo (Kant & Jaiswal, 2017). Nessa lógica, os fatores subjetivos podem prejudicar o valor percebido do serviço (García-Fernández, et al., 2018).

A força motriz por trás da qualidade do serviço no setor privado é a vantagem competitiva que está direcionada para conquistar e reter clientes, enquanto também busca a redução de erros como um meio de redução de custos (Galloway, 1998). No setor público, é difícil conceber a produção de serviços de alta qualidade sem considerar o papel do cliente. A avaliação do usuário será sempre um elemento da análise da qualidade dos serviços públicos (Walsh, 1991). A qualidade do serviço no setor público não é simplesmente uma questão de atender às necessidades expressas, mas, sim, estabelecer prioridades para alocar recursos e justificá-los publicamente através da publicidade (Gaster, 1995; Galloway, 1998), pois as instituições públicas estão sujeitas às exigências de prestação pública de contas e gastos feitos com dinheiro público (Walsh, 1991). As instituições públicas devem ser responsáveis pela equidade e igualdade na prestação de serviços, bem como por operações eficientes e eficazes dentro de restrições políticas (Galloway, 1998).

Uma pesquisa realizada no Distrito Regional de Xanthi, na Grécia, por Tsourgiannis et al., (2018), explorou as atitudes dos cidadãos em relação ao setor público, identificando a percepção dos cidadãos em relação ao setor público em Xanthi. Os pesquisadores constataram que os cidadãos do Distrito acreditam que os serviços (a) indicam alto profissionalismo e interesse nos casos das pessoas e (b) são caracterizados pela consistência. As pessoas relataram que o principal problema que os setores públicos enfrentam no Distrito é a falta de servidores públicos. Uma pesquisa realizada na Malásia por Zumrah, (2014) constatou que o treinamento dos servidores públicos é um fator importantíssimo na qualidade do serviço público.

O efeito da qualidade dos serviços no setor público está relacionado à confiança pública, o que dá legitimidade às instituições públicas (Kazemi, Gharibi,

Mosammam, & Ghal'e, 2015). A qualidade do serviço no setor público não se preocupa apenas com a permanência do cliente, mas está associada ao serviço à comunidade; os serviços públicos devem contribuir para o desenvolvimento da comunidade, respeitando seus valores e reconhecendo a experiência dos indivíduos como membros dessa comunidade (Rowley, 1998). Quando as pessoas percebem que a proporção entre os benefícios recebidos e o custo da oferta dos serviços prestados pelas instituições públicas (provedor focal) é proporcionalmente maior do que a taxa que teriam recebido por meio de alguma alternativa, isso significa a existência de uma percepção de valor mais forte. Assim, postula-se que uma imagem forte para a qualidade percebida pode influenciar favoravelmente a qualidade das instituições públicas (Jha, Deitz, Babakus, & Yavas, 2013). Essa ideia é confirmada por Peerthum e Luckho (2021) em que a melhoria da prestação de serviços públicos aos cidadãos é uma estratégia empregada para mitigar a percepção da extensão da corrupção, é uma iniciativa de reparar o déficit de confiança política.

Os aspectos técnicos empregados na prestação de contas dos serviços têm considerável importância na percepção da qualidade (Chica-Olmo, Gachs-Sánchez, & Lizarraga, 2018), que está sujeita à apreciação da comunidade e do cliente individual, que podem, tanto uma quanto o outro, apresentar tensões quanto a esses resultados (Rowley, 1998). Ainda assim, a desconfiança das pessoas em relação aos funcionários públicos e a altos níveis de corrupção tendem a refletir a baixa confiança na qualidade do serviço público (Houston, Aitalieva, Morelock, & Shults, 2016), e uma forte ingerência e influência de membros da política nacional, estadual e municipal deterioram a qualidade dos serviços prestados pelas instituições (Rowley, 1998).

A corrupção surge do comportamento ilícito de burocratas nomeados pelo Estado que se apropriam de fundos públicos, enganando o governo sobre o custo e a qualidade da provisão de bens públicos (Corrado & Rossetti, 2018) e reflete nos indicadores empregados para avaliar a qualidade dos serviços prestados (Houston, Aitalieva, Morelock, & Shults, 2016). Nesse sentido, uma imagem favorável pode servir para amenizar a percepção dos brasileiros sobre os "custos" impostos pela corrupção. Uma ótima reputação das instituições públicas pode ajudar a reduzir a incerteza dos brasileiros em relação ao desempenho futuro das instituições (Helm, Eggert, & Garnefeld, 2010).

A qualidade técnica das instituições públicas é facilmente avaliada pela objetividade, o que não vale para a qualidade funcional a partir da percepção. Os brasileiros têm algum tipo de imagem das instituições públicas e isso tem um impacto na qualidade percebida. Nesse sentido, a qualidade percebida é o resultado da avaliação dos brasileiros do que era esperado e do que foi experimentado, levando em conta a influência da imagem das instituições (Caruana, 2002). Na avaliação da qualidade das instituições públicas, as pessoas costumam usar elementos extrínsecos, como a imagem, para inferir a qualidade percebida (Johnson, Soutar, & Sweeney, 2000). Fatores como confiabilidade, reputação, competência, satisfação política e elaboração de políticas influenciam na imagem das instituições e, conseqüentemente, na qualidade percebida (Wang, 2010).

## 2.4 Confiabilidade

A confiabilidade tornou-se uma importante variável independente para explicar uma série de fenômenos (Jamil & Askvik, 2015), como, por exemplo, a confiança dos cidadãos nas instituições públicas (Rothstein & Stolle, 2008; Marozzi, 2015). A confiabilidade percebida das instituições públicas é um elemento preditor significativo da legitimidade do governo, das políticas públicas, no consentimento de tecnologia, leis, decretos, difusão e inovação nos serviços e nas instituições (Carter & Bélanger, 2005). A confiabilidade também é vista como uma atitude e é uma variável comportamental que está sujeita à influência de inúmeros fatores (Kim, 2005).

A confiabilidade não exige apenas confiança, mas, também, muitos outros elementos, tais como compromisso, honestidade e justiça nos procedimentos, na conduta (Kim, 2005). A confiabilidade é um julgamento dos cidadãos sobre a confiança dos titulares de cargos políticos, das instituições públicas, políticas e governos (Levi & Stoker, 2000), o que torna o conceito complexo e multidimensional (Weatherford, 1992) permeando os níveis institucional e interpessoal (Kim, 2005). A confiabilidade parte de dois pontos de vista distintos: o primeiro, na perspectiva macro, que enfatiza as propriedades formais do sistema institucional e políticos, e o segundo, numa visão micro, que enfatiza as atitudes e ações dos cidadãos (Weatherford, 1992).

## 2.5 Reputação

A reputação é definida como a percepção das partes interessadas sobre a capacidade de uma organização para criar valor em relação aos concorrentes. A reputação corporativa é considerada um ativo intangível relevante para o desempenho positivo das organizações públicas e privadas (Rindova, Williamson, Petkova, & Sever, 2005). A reputação depende de ações passadas que levam a expectativas futuras (Fachin, 2018) e está apoiada no processamento e na interpretação de informações que formam um julgamento sobre a qualidade ou a confiabilidade de uma organização (Etter, Ravasi, & Colleoni, 2019). A reputação pode afetar fatores tais como a qualidade percebida (Carmeli & Tishler, 2005; Rindova, Williamson, Petkova, & Sever, 2005), desempenho, ações competitivas, afiliação (Ravasi, Rindova, Etter, & Cornelissen, 2018) e a imagem da organização (Del-Castillo-Feito, Blanco-González, & González-Vázquez, 2019). É difícil medir a reputação organizacional diretamente, pois os efeitos não observáveis da reputação podem interferir nas relações diretas entre os atributos organizacionais. A reputação na administração pública é caracterizada por crenças mantidas por membros da audiência externa a partir do desenvolvimento endógeno do caráter interno da organização pública (Rindova, Williamson, Petkova, & Sever, 2005).

## 2.6 Competência

A competência é de natureza motivacional, a tem suas raízes na teoria institucional e concentra-se no aspecto da competência das instituições políticas e está relacionada à confiança política (Mishler & Rose, 2001). A confiança é a ligação dos cidadãos às instituições que os representam, e é imprescindível para a democracia de um país. Os cidadãos controlam o governo escolhendo representantes e dando-lhes o poder de estabelecer políticas públicas. A competência é a avaliação da confiança, é a avaliação dos constituintes, legisladores, em comparação com as propostas e os resultados políticos (Bianco, 1994).

## 2.7 Satisfação Política

A satisfação política também é de natureza motivacional, a satisfação política concebe a confiança como uma atitude não simbólica decorrente da integração de informações processadas pelos cidadãos e muda facilmente com argumentos persuasivos vindos do mundo político (Denters, 2002). A desconfiança pública é frequentemente atribuída ao mau funcionamento dos serviços públicos (Van de Walle & Bouckaert, 2003). Em outras palavras, o desempenho governamental é que determina o nível de confiança dos cidadãos nas instituições públicas (Denters, 2002).

## 2.8 Elaboração de Políticas

A qualidade percebida do serviço público é frequentemente empregada como sinônimo de serviço governamental, abrangendo todos aqueles que trabalham no setor público. A motivação do serviço público pode ser entendida como a predisposição de um indivíduo para responder a ações planejadas e dirigidas por instituições e organizações públicas (Perry & Wise, 1990). Uma motivação racional que alguns apresentam para o engajamento no serviço público é que os indivíduos são atraídos para ele pela oportunidade de participarem na formulação de políticas públicas (Kelman, 1987).

## 2.9 Hipóteses

A partir dos pressupostos acima apresentados, isso nos leva a testar as seguintes hipóteses:

**(H1)** O valor percebido da corrupção tem um efeito negativo mais forte na confiabilidade dos brasileiros quando os custos da imagem das instituições públicas do país forem severamente atingidos;

**(H2)** O valor percebido da corrupção tem um efeito negativo mais forte na reputação das instituições públicas do país quando os brasileiros percebem uma imagem frágil das instituições;

**(H3)** O valor percebido da corrupção tem um efeito negativo na competência das instituições quando a imagem das instituições públicas for frágil. No entanto, a competência percebida pelos brasileiros tem um efeito positivo na imagem das instituições públicas.

**(H4)** O valor percebido da corrupção tem um efeito negativo mais forte na satisfação política percebida pelos brasileiros; quando o custo da imagem for mais forte, pior será a percepção dos brasileiros;

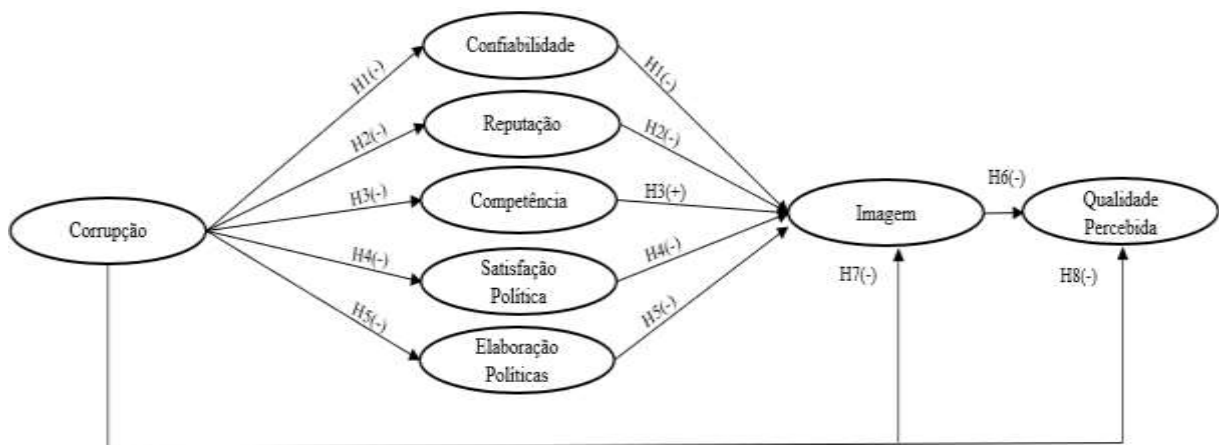
**(H5)** O valor percebido da corrupção pelos brasileiros tem um efeito negativo mais forte na elaboração de políticas públicas do país quando os custos de sustentar uma ótima imagem forem elevados;

**(H6)** O valor percebido da imagem das instituições públicas em um ambiente de corrupção tem um efeito negativo na qualidade percebida;

**(H7)** Quanto maior a extensão percebida da corrupção, pior é a imagem das instituições públicas do país;

**(H8)** Quanto maior a corrupção de um país, pior é a impressão dos cidadãos quanto à qualidade dos serviços das instituições públicas.

A Figura 01 apresenta o quadro geral das hipóteses e o modelo conceitual.



**Figura 1.** Modelo conceitual.

## 3 Procedimentos Metodológicos

### 3.1 Dados e Descrição da Amostra

Os sujeitos desta pesquisa são estudantes universitários e profissionais com nível superior, pois supomos que esses sujeitos, dado o seu nível de escolaridade, teriam a possibilidade de refletir melhor sobre as questões que lhes foram apresentadas, dado que a imagem das instituições públicas representa um sinal de qualidade, e a qualidade dos serviços pode ser influenciada pelos atributos da imagem e da corrupção (Kandampully & Suhartanto, 2000). Entendemos que ambientes universitários e de profissionais com ensino superior circulam em um ambiente altamente complexo, com estudantes talentosos, professores de prestígio e funcionários competentes, tendo até mesmo experiência internacional (Del-Castillo-Feito, Blanco-González, & González-Vázquez, 2019) o que caracteriza um universo de pesquisa com possibilidades de ricas contribuições para uma avaliação dos efeitos da corrupção na imagem e na qualidade dos serviços prestados pelas instituições públicas do país.

Um questionário online foi elaborado na plataforma Google Docs para coletar os dados. Preliminarmente, foi efetuado um pré-teste com 150 alunos da Universidade Federal do Amazonas para verificar a escala utilizada e adaptar as questões da pesquisa, caso fosse necessário. Todos os construtos foram medidos através de itens adaptados de escalas existentes e utilizaram uma escala Likert de 7 pontos, o que caracteriza uma abordagem quantitativa por meio de pesquisa básica. Os dados foram coletados a partir do mês de agosto de 2018, com término em 30 de dezembro de 2018, o que qualifica essa coleta de dados como integrante de uma pesquisa transversal de natureza exploratória (Singh, 2007).

Para alcançar a população-alvo, a condução da coleta de dados empregou o envio de questionário por redes sociais tais como Facebook, Instagram, WhatsApp e e-mails – endereços coletados em páginas de universidades, centros de pesquisas, que é um procedimento que já vem sendo usado nas pesquisas por apresentar ótima taxa de resposta e permitir acesso aos entrevistados que estão geograficamente dispersos (Creswel, 2013).

O que caracteriza o estudo como transversal com amostragem de julgamento proposital e não probabilística em que os elementos não têm uma probabilidade associada à sua escolha como sujeitos da amostra. Assim, espera-se que um grupo-alvo específico seja capaz de fornecer informações que são procuradas (Sekaran &

Bougie, 2016). Para determinar o tamanho da amostra mínimo foi utilizado a tabela KMT de Krejcie e Morgan (1970) (estimativa de 5mil contatos, amostra mínima 381) e a *sample size calculator* (Raosoft, 2004) (tamanho de amostra mínimo recomendado de 357). Com uma margem de erro de 5%, nível de confiança de 99% e 50% na distribuição de respostas o tamanho da amostra foi 626 (n=626) participantes. A demografia da amostra, sendo 366 (58,6%) respondentes da região Norte, 101 (16%) Sul, 91 (14,5%) Nordeste, 41 (6,6%) Sudeste e 27 (4,3%) da região Centro-Oeste, com idade mínima de 16 e máxima de 79 anos, com média de 35 anos de idade. 351 (56,1%) assinalaram ser do sexo masculino e 275 (43,90%) do sexo feminino. 303 (48,4%) dos respondentes são estudantes universitários, 88 (14,1%) são profissionais que declaram ter nível superior completo e 235 (37,5%) com pós-graduação. 190 (30,40%) respondentes indicaram renda mensal individual de até um salário mínimo (R\$ 954,00), 81 (12,9%) de um a três salários mínimos (R\$ 954,00 a R\$ 2.862,00), 60 (9,6%) de três a cinco salários mínimos (R\$ 2.862,00 a R\$ 4.770,00), 101 (16,1%) de cinco a dez salários mínimos (R\$ 4.770,00 a R\$ 9.540,00), 83 (13,3%) de dez a quinze salários mínimos (R\$ 9.540,00 a 14.310,00), 32 (5,1%) mais de quinze salários mínimos e 79 (12,6%) não indicaram a renda mensal individual. As hipóteses foram testadas pelo modelo de regressão múltipla. Os dados foram analisados através do *software* SPSS 23.0.

### 3.2 Variáveis

A operacionalização das variáveis (variável dependente – qualidade percebida, variáveis independentes – corrupção, confiabilidade, reputação, competência, satisfação política e elaboração de políticas) e do constructo de pesquisa está apresentada no Quadro 1. Cada dimensão foi capturada através de escalas adaptadas de estudos anteriores que foram medidas em uma escala intervalar tipo Likert de 7 pontos. O instrumento final de pesquisa está no Apêndice A.

*Variáveis de Controle* – na análise multivariada utilizamos um conjunto de variáveis de controle para tratamentos adicionais com a intenção de controlar possíveis características que poderiam afetar a variável dependente. A adição das variáveis de controle no nível de variável dependente é necessária para descartar potenciais efeitos de confusão, permitindo, assim, identificar os efeitos hipotéticos da idade, nível educacional, sexo e a faixa de renda mensal dos respondentes.



**Quadro 1 – Operacionalização dos Construtos de Pesquisa**

(continua)

Construto		Indicadores	Modo	Adaptados de:
Dependente	Qualidade Percebida	<p>A qualidade percebida dos serviços prestados ou simplesmente a qualidade das instituições públicas do país está relacionada com a confiança dos cidadãos. Isto é, se os indivíduos de um país estiverem satisfeitos com os serviços e/ou com as instituições, a qualidade é uma representação da confiança dos cidadãos quanto às organizações públicas ou da confiança nos serviços prestados (Salminen &amp; Ikola-Norrbacka, 2010).</p> <p>A qualidade percebida é um constructo que se refere às expectativas dos cidadãos que vivem em diferentes regiões de um país e está relacionada às variações na confiança em relação ao governo, políticas, funcionários públicos e serviços prestados pelas instituições. A percepção da qualidade/confiança leva em comparação padrões entre os diferentes níveis de governo (local, municipal, estadual e federal) dentro de um determinado país (Denters, 2002). A confiança dos cidadãos se traduz em satisfação, indicador que retrata a qualidade percebida dos serviços prestados ou simplesmente das instituições públicas (Lanin &amp; Hermanto, 2019).</p> <p>As variáveis empregadas no construto foram adaptadas de instrumentos já utilizados nos estudos de Cronin e Taylor (1992), Scharitzer e Korunka (2000) e Charron <i>et al.</i>, (2015). A qualidade percebida é um conceito que engloba fatores como a corrupção, o estado de direito, imparcialidade do setor público, acessibilidade aos serviços prestados pelas instituições e pelo governo, inovação no serviço público e nível técnico.</p>	Likert 7 pontos	(Taylor & Cronin, 1992; Scharitzer & Korunka, 2000; Charron, Dijkstra, & Lapuente, 2015).

**Quadro 1 – Operacionalização dos Construtos de Pesquisa**

(continua)

Construto		Indicadores	Modo	Adaptados de:
Independente	Corrupção	Este artigo, portanto, enfoca a corrupção no âmbito político, das instituições públicas e de empresas privadas com o governo. A essência deste estudo é investigar a assimilação da corrupção pelos brasileiros a partir dos fatos ocorridos nas últimas décadas no país; o objetivo não é generalizar a partir de um episódio específico, mas, sim, pôr em evidência uma práxis produzindo uma veracidade prática. A dimensão corrupção empregada foi adaptada do estudo de Grossi e Pianezzi (2018).	Likert 7 pontos	(Grossi & Pianezzi, 2018).
	Confiabilidade	A dimensão confiabilidade empregou elementos tanto no nível interpessoal como do institucional, que estão relacionados à capacidade das instituições em realizar suas atividades com legitimidade política, desempenho político, competência, justiça e honestidade.	Likert 7 pontos	(Weatherford, 1992; Carter & Bélanger, 2005; Kim, 2005).
	Reputação	A dimensão reputação foi construída sobre quatro facetas críticas: reputação performativa, reputação moral, reputação processual e reputação técnica. O objetivo é focar o caráter externo da reputação organizacional, captar as crenças das pessoas de fora sobre o que distingue as organizações. Assim, a dimensão Reputação pretende recolher as expectativas sobre o comportamento com base na percepção de desempenho ou de comportamento passado das instituições públicas.  O objetivo deste estudo é focar o caráter externo da reputação organizacional, captar as crenças das pessoas de fora sobre o que distingue as organizações. Assim, a dimensão Reputação pretende recolher as expectativas sobre o comportamento com base na percepção de desempenho ou de comportamento passado das instituições públicas. A dimensão foi adaptada do estudo de (Rindova, Williamson, Petkova, & Sever, 2005) sobre quatro facetas críticas: reputação performativa, reputação moral, reputação processual e reputação técnica.	Likert 7 pontos	(Rindova, Williamson, Petkova, & Sever, 2005).

**Quadro 1 – Operacionalização dos Construtos de Pesquisa**

(continua)

Construto		Indicadores	Modo	Adaptados de:
Independente	Competência	A dimensão competência foi operacionalizada em que os entrevistados assinalassem a sua concordância com seis declarações sobre a concordância ou discordância relativas à competência. A competência está relacionada com a avaliação da competência, e refere-se à confiança nos políticos, servidores públicos, que devem agir em nome dos cidadãos com base na crença de que políticos e servidores públicos possuem capacidade para tomar decisões efetivas visando os interesses dos cidadãos (Houston & Harding, 2014).	Likert 7 pontos	(Denters, 2002).
	Satisfação Política	A dimensão Satisfação Política baseia-se na noção dos respondentes sobre a confiabilidade dos políticos, na avaliação do desempenho do governo local, na formulação de políticas públicas, na prestação de serviços das instituições, variáveis dos âmbitos micro e macro do nível de satisfação com o desempenho das instituições.	Likert 7 pontos	(Denters, 2002).
	Elaboração de Políticas	Para compreender a percepção dos cidadãos sobre a Elaboração de Políticas pelo serviço governamental, em que os entrevistados foram convidados a avaliar o nível e o tipo de motivação percebida dos servidores públicos, a importância dos políticos e das instituições públicas e a relação da política com a imoralidade. Funcionários públicos intrinsecamente motivados tendem a exibir alto nível de comprometimento com a instituição, aumentando a produtividade e melhorando o desempenho da mesma (Crewson, 1997).	Likert 7 pontos	(Perry, Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity, 1996).
	Imagem	Para captar a dimensão percepção dos entrevistados, foram dispostas nove temáticas que abordavam a percepção dos brasileiros quanto à confiança na condução das instituições, as atitudes dos servidores, o impacto da corrupção na reputação de indivíduos e instituições.	Likert 7 pontos	(Luo, 2002; Fatt, Wei, Yuen, & Suan, 2000; Pérez & Torres, 2017).

**Quadro 1** – Operacionalização dos Construtos de Pesquisa

(conclusão)

Construto		Indicadores	Modo	Adaptados de:
	Imagem	O conceito de Imagem foi descrito no tópico 2.2, de forma resumida; a imagem das instituições públicas tem a ver com a percepção dos cidadãos em relação às ações governamentais, com a reputação, o modo de operação das atividades e a condução das instituições, a atitude dos servidores públicos e sua relação com a população (Fatt, Wei, Yuen, & Suan, 2000), bem como o impacto da corrupção sobre as organizações públicas e suas operações (Luo, 2002).	Likert 7 pontos	(Luo, 2002; Fatt, Wei, Yuen, & Suan, 2000; Pérez & Torres, 2017).
Controle	Idade Nível Institucional Sexo Renda Mensal	A <i>idade</i> é medida pelo número de anos do respondente; O <i>nível educacional</i> (estudante universitário, ensino superior completo, pós-graduação) elaboramos uma escala de três pontos; <i>Sexo</i> foi medida pela escala binária (0 = masculino, 1 = feminino), <i>Renda mensal</i> foi medida por uma escala nominal (até um salário-mínimo (R\$ 954,00), de um a três salários-mínimos (R\$ 954,00 a R\$ 2.862,00), de três a cinco salários-mínimos (R\$ 2.862,00 a R\$ 4.770,00), de cinco a dez salários-mínimos (R\$ 4.770,00 a R\$ 9.540,00), de dez a quinze salários-mínimos (R\$ 9.540,00 a 14.310,00), mais de quinze salários-mínimos).		

Fonte: Elaborado pelos autores.

## 4 Resultados Empíricos e Discussão

O estudo utilizou construtos adaptados de estudos anteriores (ver Quadro 1). As dimensões dos construtos assumem que as observações não são normalmente distribuídas, para isso dois testes de normalidade foram realizados, teste de Shapiro-Wilk (Shapiko & Wilk, 1968) e Kolmogorov-Smirnov (Lilliefors, 1967). Os dois testes são recomendados pela literatura para analisar a normalidade de distribuição (Arcones & Wang, 2006; McCrum-Gardner, 2008). Todas as dimensões apresentam Shapiro-Wilk sig. 0,000 e Kolmogorov-Smirnov sig. 0,000, indicando que a distribuição não é normal.

Os demais testes estão representados na Tabela 1. A linearidade que está relacionada aos padrões de associação entre as variáveis e a capacidade de correlação das relações está representada pelo *R* de Pearson. No teste de multicolinearidade ou fator de inflação de variação (VIF) que expressa o grau de multicolinearidade e impacto no processo de estimativa, todos os valores estão dentro dos valores de referência na literatura. VIF acima de 5 sugere problemas com

multicolinearidade (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014). Enfim, o teste de autocorrelação residual é representado pelo teste de Durbin-Watson, valores recomendados próximos de 2 (Kennedy, 2008).

#### 4.1 Modelo de estimativas e discussão

A Tabela 1 apresenta os resultados da regressão. Observa-se que todos os pressupostos da Regressão foram atendidos. O primeiro conjunto de resultados estimados a partir da percepção da corrupção como preditora nas relações de Confiabilidade (Modelo 1 Tab. 1), Reputação (Modelo 1 Tab. 2), Competência (Modelo 3 Tab. 1), Satisfação Política (Modelo 4 Tab. 1) e Elaboração de políticas (Modelo 5 Tab. 1), dos quais, o objetivo é prever as mudanças na variável dependente em resposta à mudança na variável independente corrupção (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014). Vale ressaltar que o papel principal de dependência é a Qualidade Percebida no modelo.

A corrupção é reconhecida na literatura como um fenômeno multidimensional, envolvendo uma combinação de fatores econômicos, políticos e sociais. Por sua vez, a corrupção afeta o desempenho econômico, político e social de um país (Chetwynd, Chetwynd, & Spector, 2003). A relação da corrupção na confiabilidade (Mod. 1 Tab. 1) está relacionada à confiança dos brasileiros nas instituições públicas. O modelo não foi estatisticamente significativo  $\beta$  -0,034 e *p-value* 0,498. Dados empíricos fornecem evidências da imparcialidade como a corrupção influencia na geração da confiança nas instituições (Chang & Chu, 2006; Rothstein & Stolle, 2008).

O argumento entre corrupção e confiança é um caminho de duas vias, como observado por Uslaner (2013); baixos níveis de confiança podem estar relacionados a altas taxas de corrupção, e baixo nível de confiança pode levar a altos índices de corrupção. Apesar do modelo não apresentar significância estatística, a corrupção é reconhecida na literatura por ser um forte preditor direto de níveis mais baixos de desenvolvimento econômico, a traição política agride a confiança pública depositada nas instituições (Chang & Chu, 2006). A análise dos brasileiros na confiança pode estar fortemente relacionada ao nível de eficácia da política anticorrupção adotada nos últimos anos, os cidadãos tendem a confiar mais nas instituições devido a maior atividade de combate à corrupção (Baniamin & Jamil, 2018).

O Modelo 2 da Tab. 1 testou a correspondência da corrupção na reputação. O objetivo era estimar se ações passadas, como a corrupção, podem influenciar no julgamento da expectativa futura. O Modelo 2 testado apresentou significância estatística  $\beta$  -0,082 e *p-value* 0,099. A construção teórica observada mostra que altos níveis de corrupção generalizada assombram a qualidade, o desempenho, as ações competitivas das organizações públicas, fatores sublinhados nas pesquisas de (Carmeli & Tishler, 2005; Rindova, Williamson, Petkova, & Sever, 2005). A reputação adiciona significado crítico à forma como os brasileiros interpretam as consequências do comportamento das instituições públicas do país. A reputação representa um conjunto de crenças sobre as capacidades, intenções, e fatos históricos.

A reputação representa a percepção coletiva das instituições públicas, é o julgamento dos atributos particulares, é a extensão de sentimentos positivos ou negativos sobre as políticas, políticos e as instituições públicas dos pais (Lange, Lee, & Dai, 2011; Mitchell & Stroup, 2017). Da mesma forma, o Mod. 3 da Tab. 1 representa  $\beta$  -0,101 e *p-value* 0,013, qualifica o modelo analisado estatisticamente significativo, assim como o Mod. 2 da Tab. 1, percepções do observador das ações da organização e do histórico de comportamento como maiores índices de corrupção comprometem a competência dos políticos, dos servidores públicos, das instituições públicas (Houston & Harding, 2014). O estudo empírico de (Xiao, et al., 2018) oferece uma nova perspectiva sobre as pegadas da corrupção num país, e culpa a sociedade, de alguma forma, pela existência da corrupção. Cabe à sociedade o papel de pressionar e auxiliar os governos no controle da corrupção.

A corrupção na relação da satisfação política foi examinada no Mod. 4 da Tab. 1. O objetivo era compreender a perspectiva dos brasileiros na satisfação do desempenho das instituições, no nível de satisfação política, em geral, com o aparato governamental. O modelo conceitual não apresentou significância estatística  $\beta$  -0,070 e *p-value* 0,115. Estudo semelhante realizado na Argentina por Manzetti e Wilson (2006), apresenta evidências empíricas de que há implicações da corrupção na satisfação política. Villoria, Van Ryzin e Lavena (2013) estudaram a percepção da corrupção na satisfação com as instituições públicas na Espanha e constataram que a percepção da corrupção está associada a menor satisfação política. A não significância estatística do modelo pode estar relacionada ao combate da corrupção iniciado nos últimos anos no Brasil, políticas de anticorrupção

melhoram a satisfação dos cidadãos, como já mostrado no trabalho de Park e Blenkinsopp (2011).

A elaboração de políticas e as consequências da corrupção na sua relação foram examinadas no Modelo 5 da Tab. 1 (v. Próxima página). O propósito era interpretar a percepção dos entrevistados sobre a motivação percebida dos servidores e das instituições públicas. O modelo foi estatisticamente significativo para o modelo conceitual experimentado  $\beta$  0,227 e  $p$ -value 0,000. A amostra da pesquisa revela que o respeito das pessoas pelos servidores existe. No entanto, as pessoas ilustraram estar cansadas da política, assinalaram a perda da importância das instituições públicas e a relação da imoralidade com a política. O estudo de Crewson (1997) mostrou que as evidências de motivação dos servidores públicos estão positivamente relacionadas com o comprometimento.

Fatores como corrupção, fraude, uso indevido da propriedade da organização, etc. podem assombrar o serviço público, como indicado por Nasir e Bashir (2012). A percepção da corrupção no artigo de Melgar *et al.*, (2010) apresenta evidências empíricas apontando que as características pessoais dos cidadãos desempenham um papel relevante na formação da percepção de corrupção no nível macro; além disso, os efeitos no país como crise, níveis elevados de desemprego e baixo desempenho econômico salientam a percepção dos efeitos da corrupção. Os resultados do Modelo 5 da Tab. 1  $\beta$  0,227 e  $p$ -value 0,000 corroboram os estudos de Richey (2010) e Stockemer *et al.*, (2013) sobre o impacto da corrupção na democracia e na confiança social. Os resultados do Mod. 5 indicam que as consequências da corrupção levam os cidadãos brasileiros à desconfiança e ao descrédito na política e nas instituições públicas.

A imagem das instituições públicas do país pode ser influenciada pelos atributos de qualidade tais como a confiabilidade, reputação, competência, satisfação política e elaboração de políticas. A literatura reconhece que são particularidades que podem afetar o sucesso do aparato público do país (Fatt, Wei, Yuen, & Suan, 2000; Kandampully & Suhartanto, 2000). Além disso, a corrupção pode ser um importante preditor nessa equação (Luo, 2002). Premissas que nos levam a investigar o modelo conceitual – Mods. 6 ( $\beta$  0,466 e  $p$ -value 0,000), 7 ( $\beta$  0,481 e  $p$ -value 0,000), 8 ( $\beta$  0,398 e  $p$ -value 0,000), 9 ( $\beta$  0,394 e  $p$ -value 0,000) e 10 ( $\beta$  0,116 e  $p$ -value 0,008), apresentados na Tab.1 foram estatisticamente significativos.

**Tabela 1.** Resultado da Regressão

Variáveis	Modelo 1 B (Sig)	Modelo 2 B (Sig)	Modelo 3 B (Sig)	Modelo 4 β (Sig)	Modelo 5 β (Sig)	Modelo 6 β (Sig)	Modelo 7 β (Sig)	Modelo 8 β (Sig)	Modelo 9 β (Sig)	Modelo 10 β (Sig)
Corrup. => Confiabilidade	-0,034(0,498)									
Corrup. => Reputação		-0,082(0,099)****								
Corrup. => Competência			-0,101(0,013)*							
Corrup. => Satisf. Política				-0,070(0,115)						
Corrup. => Elabor. de Polít.					0,227(0,000)***					
Confiabilidade => Imagem						0,466(0,000)***				
Reputação => Imagem							0,481(0,000)***			
Competência => Imagem								0,398(0,000)***		
Satisf. Polític. => Imagem									0,394(0,000)***	
Elab. de Polít. => Imagem										0,116(0,008)****
Controle Idade	-0,001(0,791)	-0,007(0,141)	0,002(0,571)	-0,003(0,508)	-0,004(0,249)	0,466(0,316)	0,000(0,951)	-0,004(0,205)	-0,003(0,465)	-0,004(0,360)
Controle Educação	0,272(0,001)***	0,105(0,183)	0,134(0,039)*	0,169(0,017)	-0,104(0,064)	-0,047(0,362)	0,035(0,491)	0,032(0,536)	0,016(0,779)	0,082(0,192)
Controle Sexo	0,023(0,841)	-0,268(0,015)*	-0,098(0,279)	-0,043(0,666)	-0,069(0,379)	0,026(0,720)	0,164(0,022)	0,074(0,362)	0,053(0,511)	0,046(0,602)
Controle Renda	-0,011(0,704)	0,032(0,253)	0,016(0,483)	0,027(0,277)	0,001(0,953)	0,001(0,960)	-0,020(0,261)	-0,011(0,581)	-0,015(0,450)	-0,003(0,898)
R <sup>2</sup>	0,168	0,131	0,162	0,128	0,265	0,593	0,599	0,410	0,443	0,120
ANOVA	0,003*	0,057***	0,006*	0,067****	0,000***	0,000***	0,000***	0,000***	0,000***	0,111
DW	1,683	1,874	1,911	1,811	1,967	2,026	2,028	2,030	1,978	1,995
VIF	1,073	1,073	1,073	1,073	1,073	1,035	1,013	1,017	1,013	1,008

Variáveis	Modelo 11 B (Sig)	Modelo 12 B (Sig)	Modelo 13 B (Sig)	Teste Adicional Corrup. Modera Imagem	Teste Adicional Corrup. Modera Qualidade
Corrupção => Imagem	-0,037(0,370)			-0,667(0,000)***	
Corrupção => Qualid. Perc.		0,036(0,298)			-0,626(0,000)***
Imagem => Qualid Perc.			0,611(0,000)***		
Modera:(Corrup.X Imagem)				0,187(0,000)***	
Modera:(Corrup. X Qual. Perc.)					0,189(0,000)***
Controle Idade	-0,004(0,350)	4,536 <sup>F-5</sup> (0,090)	0,003(0,264)	0,000(0,626)	-0,001(0,233)
Controle Educação	0,085(0,184)	0,158(0,004)*	0,121(0,001)***	-0,015(0,348)	-0,005(0,715)
Controle Sexo	0,035(0,691)	0,027(0,725)	0,002(0,963)	0,039(0,076)	0,026(0,186)
Controle Renda	-0,005(0,831)	0,003(0,856)	0,005(0,736)	-0,003(0,550)	0,000(0,981)
R <sup>2</sup>	0,067	0,176	0,724	0,969	0,938
ANOVA	0,735	0,002*	0,000***	0,000***	0,000***
DW	1,990	1,980	1,874	2,062	2,028
VIF	1,073	1,073	1,003	1,440	1,804

Nota: \*p < 0,05; \*\*p < 0, 01; \*\*\*p < 0, 001; \*\*\*\*p < 0, 10

Fonte: Dados de pesquisa.



Os resultados indicam que os atributos investigados são admitidos como variáveis estratégicas que descrevem a impressão dos entrevistados caracterizada pela imagem, resposta que afeta o desempenho das instituições públicas do país. O estudo de Van de Walle (2008) analisou os determinantes da imagem das instituições públicas na Bélgica, um país com cultura de corrupção persistente. Os resultados da análise evidenciam que a alienação política e comportamento antiético são os principais fatores na percepção dos cidadãos sobre a deterioração da imagem do setor público do país.

Considerando as evidências estatísticas, as hipóteses investigadas apresentam os seguintes resultados:

**H<sub>1</sub>** O valor percebido da corrupção tem um efeito negativo mais forte na confiabilidade dos brasileiros (Mod. 1. Tab. 1  $\beta$  -0,034 e *p-value* 0,498) quando os custos da imagem das instituições públicas do país forem severamente atingidos (Mod. 6. Tab. 1  $\beta$  0,466 e *p-value* 0,000) – *hipótese não suportada*.

**H<sub>2</sub>** O valor percebido da corrupção tem um efeito negativo mais forte na reputação das instituições públicas (Mod. 2. Tab. 1  $\beta$  -0,082 e *p-value* 0,099) do país quando os brasileiros percebem uma imagem frágil das instituições (Mod. 7. Tab. 1  $\beta$  0,481 e *p-value* 0,000) – *hipótese suportada*.

**H<sub>3</sub>** O valor percebido da corrupção tem um efeito negativo na competência das instituições quando a imagem das instituições públicas for frágil (Mod. 3 Tab. 1  $\beta$  -0,101 e *p-value* 0,013). No entanto, a competência percebida pelos brasileiros tem um efeito positivo na imagem das instituições públicas (Mod. 8 Tab. 1  $\beta$  0,398 e *p-value* 0,000) – *hipótese suportada*.

**H<sub>4</sub>** O valor percebido da corrupção tem um efeito negativo mais forte na satisfação política percebida pelos brasileiros (Mod. 4 Tab. 1  $\beta$  -0,070 e *p-value* 0,115), quando o custo da imagem for mais forte, pior a percepção dos brasileiros (Mod. 9 Tab. 1  $\beta$  0,394 e *p-value* 0,000) – *hipótese não suportada*.

**H<sub>5</sub>** O valor percebido da corrupção pelos brasileiros tem um efeito negativo mais forte na elaboração de políticas públicas do país (Mod. 5 Tab. 1  $\beta$  0,227 e *p-value* 0,000) quando os custos de sustentar uma ótima imagem forem elevados (Mod. 10 Tab. 1 ( $\beta$  0,116 e *p-value* 0,008) – ainda que, o modelo tenha significância estatística, esperava-se um  $\beta$  negativo no Mod. 5, por consequência, a *hipótese não foi suportada*.

Van de Walle (2008) analisou os efeitos da corrupção na imagem do país. Os resultados mostram que a corrupção tem o efeito de dissipar percepções negativas durante décadas. O mod. 11 ( $\beta$  -0,037 e  $p$ -value 0,370) da Tab. 1 examinou a relação da corrupção da imagem das instituições públicas do Brasil. O modelo conceitual não foi estatisticamente significativo, embora o sinal negativo do  $\beta$  sinalize que maiores níveis de percepção da corrupção cerceiam a imagem do país. O resultado do Mod. 11 possivelmente indica que a corrupção é um fenômeno multidimensional e que nem sempre é possível captar a percepção de fatores econômicos, políticos e sociais na relação direta com a imagem do país. Por conseguinte, a  $H_7$  não foi suportada no modelo conceitual.

O efeito da corrupção na qualidade percebida é compreendido como um fator inibidor do crescimento econômico, especialmente em economias em desenvolvimento (Chetwynd, Chetwynd, & Spector, 2003). O Mod. 12 da Tab. 1 ( $\beta$  0,036 e  $p$ -value 0,298) evidencia que atitudes desmedidas de corrupção não apresentam significância estatística para o modelo conceitual analisado. A relação direta da corrupção na percepção da qualidade percebida não apresentou significância. Logo, a  $H_8$  não foi suportada pelo modelo. Evidências empíricas de uma pesquisa realizada no Vietnã por (Nguyen, Bach, Le, & Le, 2017) na relação da corrupção na qualidade do serviço público comprovam que um maior nível de transparência do aparato público está associado a um nível mais baixo de corrupção e que a corrupção está negativamente associada à qualidade do serviço público. Possivelmente, o resultado do Mod. 12 pode estar associado aos efeitos das medidas anticorrupção iniciadas no Brasil, ou ainda, à complexidade multidimensional do construto de corrupção.

A imagem das instituições públicas de um país ainda é um campo de pesquisa a descobrir. No entanto, a imagem da empresa é reconhecido na literatura como um recurso crucial para a sobrevivência da organização (Gray & Balmer, 1998). Assim, investigar a imagem da organização representa um sinal de qualidade percebida e afeta o grau de lealdade dos clientes e dos *stakeholders* (Del-Castillo-Feito, Blanco-González, & González-Vázquez, 2019). O Mod. 13 da Tab. 1 ( $\beta$  0,611 e  $p$ -value 0,000) destaca a significância estatística do modelo, isso significa que a percepção da imagem das instituições públicas do país é um importante preditor da qualidade percebida pelos cidadãos. Em resumo, uma melhor imagem das instituições é um fator determinante da qualidade percebida. Portanto a  $H_6$  estabelecida através da

revisão da literatura pode ser suportada. Um estudo empírico realizado por Del-Castillo-Feito *et al.*, (2019) sobre a relação entre a imagem e a qualidade percebida de universidades públicas espanhola mostrou que as instituições de ensino superior precisam manter uma imagem positiva para ajudá-las a reconquistar a confiança pública e servir como um sinal de qualidade percebida. A Figura 2 faz um resumo das hipóteses testadas no modelo conceitual.



**Figura 02:** Quadro geral das hipóteses e o modelo conceitual testado.

Por fim, a adição das variáveis de controle não apresentou significância relevante para os modelos conceituais testados.

## 4.2 Análise Adicional

Para melhorar a generalização e reduzir os erros de medição, repetimos dois testes usando a dimensão Corrupção como variável moderadora. Primeiro, foram testados os efeitos da corrupção na imagem, e se essa relação moderadora pode conter efeito amplificador. Segundo, a relação da corrupção com a imagem foi analisada, no entanto, efeitos moderadores podem explicar melhor a relação entre preditor e variável dependente.

No teste adicional da relação da corrupção na imagem ( $\beta$  -0,667 e *p-value* 0,000) a terceira variável moderadora afeta a força entre a corrupção e a imagem ( $\beta$  0,187 e *p-value* 0,000). Isso significa que a dimensão corrupção é multidimensional e não pode ser analisada diretamente na relação entre preditor e dependente. O resultado indica que o efeito de interação afeta a interpretação do modelo. Simplificando, a relação entre corrupção e imagem é inversa, maiores níveis de corrupção pioram a imagem das instituições públicas do país.

A relação corrupção e qualidade percebida no teste adicional com a variável de interação ( $\beta -0,626$  e  $p\text{-value } 0,000$ ) afeta a relação entre a variável dependente e a variável independente (Moder: Corrup. x Qual. Perc  $\beta 0,189$   $p\text{-value } 0,000$ ). Sintetizando, altos níveis de corrupção afetam negativamente a qualidade percebida das instituições públicas do país.

## 5. Considerações Finais

A corrupção é um fenômeno que tem produzido efeitos nefastos no desenvolvimento econômico de economias em desenvolvimento como o Brasil. A literatura investigada tem apontado implicações que se estendem além dos aspectos econômicos e assolam todo o aparato público dos países que convivem com este fenômeno. Este trabalho procurou expandir a discussão da corrupção e seus efeitos perniciosos nas instituições públicas do Brasil. O objetivo da pesquisa foi investigar a percepção dos brasileiros sobre os efeitos da corrupção na confiança das instituições públicas, na imagem e na qualidade percebida do aparato público do país. Para isso, usamos dados de uma pesquisa transversal de uma amostra de 626 inqueridos para testar o modelo conceitual proposto.

Foram encontradas evidências robustas de que a corrupção é um fenômeno multidimensional cujo efeito perceptível requer uma análise minuciosa. Baixos níveis de confiança no aparato governamental podem estar relacionados a altos níveis de corrupção. Essa relação não foi visível na análise direta em razão da dimensão qualidade também ser uma manifestação multidimensional. O modelo conceitual testado chama atenção para o fato de os sujeitos manifestarem sentimentos de repugnância em relação à política e às instituições públicas. O efeito perceptivo da corrupção na imagem e na qualidade do aparato público não foi estatisticamente significativo na análise direta. Os testes adicionais realizados no modelo assinalam que é preciso um fator de interação na relação para amplificar o efeito das influências na relação, ou seja, a corrupção é multidimensional e apresenta efeitos colaterais na reputação do país, na competência e na elaboração de políticas públicas. As medidas de anticorrupção, como a Operação Lava Jato, iniciada em 2014-2021, poderiam ter uma relação na percepção direta da corrupção na imagem e na qualidade. No entanto, essa possibilidade é remota, pois a operação vem revelando ainda desdobramentos de um arranjo permeado por relações estreitas entre governo e empresas.

Algumas limitações podem interferir no modelo, primeiro, no amplo escopo da relação entre o aparato público (local, municipal, estadual e federal). Segundo, as medidas de anticorrupção que vêm sendo adotadas no país podem interferir na percepção do modelo conceitual. Terceiro, ingredientes como Fake News na construção de um mundo paralelo. Quarto, o viés da fé cristã como eixo político. Quinto, este estudo reflete as opiniões das pessoas com formação universitária, ou seja, o próprio escopo da pesquisa (estudantes, pesquisadores/professores, técnicos). Além disso, pedir opiniões a membros de instituições públicas de ensino pode não ser a maneira ideal de julgar o nível de corrupção (Belwal & Al-Zoubi, 2008). Finalmente, o período de administração do questionário correspondeu com o calendário das eleições gerais de 2018 nas quais a exacerbação dos ânimos e a polarização política podem ter incidido na percepção de alguns participantes.

O presente estudo apresenta contribuições para a literatura de marketing e ciência política. O escopo deste estudo é limitado a questões e literaturas relacionadas aos efeitos da corrupção na imagem e qualidade das instituições públicas do país. O estudo identifica os efeitos colaterais da corrupção como um fenômeno multidimensional com efeitos diversos e resultados controversos. Ao adicionarmos o efeito de moderação, a intensidade da relação parece refletir uma melhor compreensão e percepção dos efeitos da corrupção. Assim, os resultados revelam um efeito negativo potencial na legitimidade democrática das instituições do país. Este estudo contribui com o corpo da literatura que examina as consequências da corrupção, identificando áreas específicas que devem receber atenção. Políticas de combate melhoram significativamente a confiabilidade, a reputação, a competência, a satisfação e a qualidade na elaboração de políticas o que resulta em uma melhor imagem e qualidade percebida. Em resumo, o combate à corrupção promove os valores e os princípios democráticos das instituições públicas do país.

A corrupção é um fenômeno amplamente investigado na literatura, bem como a imagem e a qualidade percebida, no entanto, os efeitos da corrupção na imagem e na qualidade percebida do aparato público ainda precisa ser mais investigado. O artigo fornece uma compreensão, do ponto de vista do cidadão, na percepção da corrupção, da imagem e da qualidade dos serviços do aparato público do país. Os resultados práticos da pesquisa servem de alerta aos gestores públicos sobre a imagem e a qualidade do aparato público do país.

No entanto, numerosos caminhos para pesquisas futuras sobre os efeitos da corrupção nas instituições públicas deverão ser realizados. Diferentes metodologias estáticas podem ser incorporadas nas análises como por exemplo o emprego de equações estruturais para desvendar melhor os efeitos em grupos, diferentes elementos sociodemográficos. Estudos longitudinais. Novas pesquisas devem abordar uma população diferente, contextos diferentes, empresas, setores. Novos elementos como religião, fake News, ideologias. As estratégias empregadas para o término da investigação da Lava-Jato (2014-2021) com acusações de parcialidade e anulação de condenações, são elementos que podem ser empregados para uma melhor compreensão da corrupção. Finalmente, e é importante dizer, a pesquisa estende a compreensão dos cidadãos a respeito do aparato público. Os cidadãos oferecem o principal feedback sobre a percepção dos efeitos da corrupção na imagem e na qualidade das instituições públicas. Existem poucas pesquisas sobre a imagem e a qualidade das instituições públicas. Futuras pesquisas devem incluir diferentes níveis de formação dos cidadãos no desenho da pesquisa.

## Referências

- Aagja, J. P., & Garg, R. (2010). Measuring perceived service quality for public hospitals (PubHosQual) in the Indian context. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 4(1), 60-83. doi:10.1108/17506121011036033
- Ackerman, R. S., & Søreide, T. (2011). *International Handbook on the Economics of Corruption* (Vol. II). Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Aidt, T. S. (2009). Corruption, institutions, and economic development. *Oxford review of economic policy*, 25(2), 271-291. doi:10.1093/oxrep/grp012
- Amin, M., Isa, Z., & Fontaine, R. (2013). Islamic banks: Contrasting the drivers of customer satisfaction on image, trust, and loyalty of Muslim and non-Muslim customers in Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*, 31(2), 79-97. doi:10.1108/02652321311298627
- Arcones, M. A., & Wang, Y. (2006). Some new tests for normality based on U-processes. *Statistics & probability letters*, 76(1), 69-82. doi:10.1016/j.spl.2005.07.003
- Baniamin, H. M., & Jamil, I. (2018). Dynamics of corruption and citizens' trust in anti-corruption agencies in three South Asian countries. *Public Organization Review*, 18(3), 381-398. doi:10.1007/s11115-017-0384-4
- Belwal, R., & Al-Zoubi, K. (2008). Public centric e-governance in Jordan: A field study of people's perception of e-governance awareness, corruption, and trust. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 6(4), pp. 317-333. doi:10.1108/14779960810921123
- Bianco, W. T. (1994). *Trust: Representatives and Constituents*. Michigan: University of Michigan Press.

- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of consumer research*, 17(4), 375-384. doi:10.1086/208564
- Canache, D., & Allison, M. E. (2005). Perceptions of political corruption in Latin American democracies. *Latin American Politics and Society*, 47(3), 91-111. doi:10.1111/j.1548-2456.2005.tb00320.x
- Carmeli, A., & Tishler, A. (2005). Perceived organizational reputation and organizational performance: An empirical investigation of industrial enterprises. *Corporate Reputation Review*, 8(1), 13-30. doi:10.1057/palgrave.crr.1540236
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information systems journal*, 15(1), 5-25. doi:10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x
- Carter, T. S. (1996). The failure of environmental regulation in New York. *Crime, Law and Social Change*, 26(1), 27-52. doi:10.1007/BF02226103
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European journal of marketing*, 36(7/8), 811-828. doi:10.1108/03090560210430818
- Carvalho, C. A., Marsicano, J. A., Carvalho, F. S., Sales-Peres, A., Bastos, J. R., & Sales-Peres, S. H. (2008). Acolhimento aos usuários: uma revisão sistemática do atendimento no Sistema Único de Saúde. *Arq Ciênc Saúde*, 15(3), pp. 93-95.
- Chang, E. C., & Chu, Y.-h. (2006). Corruption and trust: exceptionalism in Asian democracies? *The Journal of Politics*, 68(2), 259-271. doi:10.1111/j.1468-2508.2006.00404.x
- Charron, N., Dijkstra, L., & Lapuente, V. (2015). Mapping the regional divide in Europe: A measure for assessing quality of government in 206 European regions. *Social Indicators Research*, 122(2), 315-346. doi:10.1007/s11205-014-0702-y
- Chetwynd, E., Chetwynd, F., & Spector, B. (2003). *Corruption and poverty: A review of recent literature*. Washington, DC: Manag. Syst. Int. Obtido de <https://www.eldis.org/document/A14857>
- Chica-Olmo, J., Gachs-Sánchez, H., & Lizarraga, C. (2018). Route effect on the perception of public transport services quality. *Transport Policy*, 67, 40-48. doi:10.1016/j.tranpol.2017.03.024
- Ciziceno, M., & Travaglino, G. A. (2019). Perceived Corruption and Individuals' Life Satisfaction: The Mediating Role of Institutional Trust. *Social Indicators Research*, 141(2), 685-701. doi:10.1007/s11205-018-1850-2
- Corrado, G., & Rossetti, F. (2018). Public corruption: A study across regions in Italy. *Journal of Policy Modeling*, 40(6), 1126-1139. doi:10.1016/j.jpolmod.2018.01.001
- Costa, M. A., Bravo, L., Borin, E., & Filho, J. E. (2017). Corporate Social (IR) Responsibility in Brazil: Companies, Power and Ties Intertwined. Em L. M. Gómez, L. Vargas-Preciado, & D. Crowther, *Corporate Social Responsibility and Corporate Governance: Concepts, Perspectives and Emerging Trends in Ibero-America* (Vol. 11, pp. 297-315). United Kingdom: Emerald Publishing Limited. doi:10.1108/S2043-052320170000011014
- Creswel, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Crewson, P. E. (1997). Public-service motivation: Building empirical evidence of incidence and effect. *Journal of public administration research and theory*, 7(4), 499-518. doi:10.1093/oxfordjournals.jpart.a024363

- Del-Castillo-Feito, C., Blanco-González, A., & González-Vázquez, E. (2019). The relationship between image and reputation in the Spanish public university. *European Research on Management and Business Economics*, 25(2), 87-92. doi:10.1016/j.iedeen.2019.01.001
- Denters, B. (2002). Size and political trust: evidence from Denmark, the Netherlands, Norway, and the United Kingdom. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 20(6), 793-812. doi:10.1068/c0225
- Dichter, E. (1985). What's in an image. *Journal of consumer marketing*, 2(1), 75-81. doi:10.1108/eb038824
- Doig, A., & Mclvor, S. (1999). Corruption and its control in the developmental context: an analysis and selective review of the literature. *Third World Quarterly*, 20(3), 657-676. doi:10.1080/01436599913749
- Ericksen, M. K. (1997). Using self-congruity and ideal congruity to predict purchase intention: A European perspective. *Journal of Euromarketing*, 6(1), 41-56. doi:10.1300/J037v06n01\_04
- Etter, M., Ravasi, D., & Colleoni, E. (2019). Social media and the formation of organizational reputation. *Academy of Management Review*, 44(1), 28-52. doi:10.5465/amr.2014.0280
- Fachin, F. F. (2018). Towards Organizational Reputation as a Process: A Study with Quebec Filmmakers. *Academy of Management Proceedings*, 212(1). doi:10.5465/AMBPP.2012.11769abstract
- Fadel, M. A., & Regis Filho, G. I. (2009). Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. *RAP*, 43(1), pp. 7-22. doi:10.1590/S0034-76122009000100002
- Fatt, J. P., Wei, M., Yuen, S., & Suan, W. (2000). Enhancing corporate image in organisations. *Management Research News*, 23(5/6), 28-54. doi:10.1108/01409170010782037
- Ferraz, C., & Finan, F. (2018). Fighting Political Corruption: Evidence from Brazil. Em K. Basu, & T. Cordella, *Institutions, Governance and the Control of Corruption. International Economic Association Series* (pp. 253-284). Washington: Palgrave Macmillan. doi:10.1007/978-3-319-65684-7\_9
- Fleischer, D. (1997). Political corruption in Brazil. *Crime, Law and Social Change*, 25(4), 297-321. doi:10.1007/BF00572512
- Folarin, S. (2021). Corruption, Politics and Governance in Nigeria. Em R. Ajayi, & J. Y. Fashagba, *Nigerian Politics. Advances in African Economic, Social and Political Development* (pp. 377-394). Cham: Springer. doi:10.1007/978-3-030-50509-7\_21
- Galloway, L. (1998). Quality perceptions of internal and external customers: a case study in educational administration. *The TQM Magazine*, 10(1), 20-26. doi:10.1108/09544789810197774
- García-Fernández, J., Gálvez-Ruíz, P., Fernández-Gavira, J., Vélez-Colón, L., Pitts, B., & Bernal-García, A. (2018). The effects of service convenience and perceived quality on perceived value, satisfaction and loyalty in low-cost fitness centers. *Sport Management Review*, 21(3), 250-262. doi:10.1016/j.smr.2017.07.003
- Gaster, L. (1995). *Quality in Public Services*. Buckingham: Open University Press.
- Gray, E. R., & Balmer, J. M. (1998). Managing corporate image and corporate reputation. *Long range planning*, 31(5), 695-702. doi:10.1016/S0024-6301(98)00074-0
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44. doi:10.1108/EUM00000000004784



- Grossi, G., & Pianezzi, D. (2018). The new public corruption: Old questions for new challenges. *Accounting Forum*, 42(1), 86-101. doi:10.1016/j.accfor.2016.05.002
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7 ed.). Edinburgh Gate: Pearson.
- Harrison, E. (2007). Corruption. *Development in practice*, 17(4-5), 672-678. doi:10.1080/09614520701469971
- Helm, S., Eggert, A., & Garnefeld, I. (2010). Modeling the Impact of Corporate Reputation on Customer Satisfaction and Loyalty Using Partial Least Squares. Em V. E. Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler, & H. Wang, *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, Methods and Applications* (pp. 515-534). Heidelberg, Berlin: Springer.
- Hillman, A. J., & Hitt, M. A. (1999). Corporate political strategy formulation: A model of approach, participation, and strategy decisions. *Academy of management review*, 24(4), pp. 825-842. doi:10.5465/amr.1999.2553256
- Hillman, A. J., Keim, G. D., & Schuler, D. (2004). Corporate political activity: A review and research agenda. *Journal of Management*, 30(6), pp. 837-857. doi:10.1016/j.jm.2004.06.003
- Hirmukhe, J. (2013). Measuring the customer's perception of service quality using SERVQUAL in public services. *International Journal of Services Technology and Management*, 10(4-6). doi:10.1504/IJSTM.2013.055622
- Houston, D. J., & Harding, L. H. (2014). Public trust in government administrators: Explaining citizen perceptions of trustworthiness and competence. *Public Integrity*, 16(1), 53-76. doi:10.2753/PIN1099-9922160103
- Houston, D. J., Aitalieva, N. R., Morelock, A. L., & Shults, C. A. (2016). Citizen trust in civil servants: a cross-national examination. *International Journal of Public Administration*, 39(14), 1203-1214. doi:10.1080/01900692.2016.1156696
- INTERPOL. (2017). *International Police Agency. Organized crime*. Obtido em 05 de Fevereiro de 2018, de <https://www.interpol.int/Crime-areas/Organized-crime/Organized-crime>
- IPC2020. (2021). *Índice de Percepção da Corrupção 2020*. Transparência Internacional - Brasil. São Paulo: Transparency International. Obtido de <https://www.transparenciainternacional.org.br/ipc/>
- Jain, A. K. (2001). Corruption: A review. *Journal of economic surveys*, 15(1), 71-121. doi:10.1111/1467-6419.00133
- Jamil, I., & Askvik, S. (2015). Citizens' Trust in Public and Political Institutions in Bangladesh and Nepal. Em I. Jamil, S. M. Aminuzzaman, S. T. Haque, & S. I. 2015 (Ed.), *Governance in the Age of Globalization: Challenges and Opportunities for South and Southeast Asia* (pp. 157-173). New York: Springer. doi:10.1007/978-3-319-15218-9\_10
- Jha, S., Deitz, G. D., Babakus, E., & Yavas, U. (2013). The role of corporate image for quality in the formation of attitudinal service loyalty. *Journal of Service Research*, 16(2), 155-170. doi:10.1177/1094670512466441
- Jo, H., & Harjoto, M. A. (2012). The causal effect of corporate governance on corporate social. *Journal of business ethics*, 106(1), pp. 53-72. doi:10.1007/s10551-011-1052-1
- Johnson, L. W., Soutar, G. N., & Sweeney, J. C. (2000). Moderators of the brand image/perceived product quality relationship. *Journal of Brand Management*, 7(6), 425-433. doi:10.1057/bm.2000.34
- Johnston, M. (1997). Public officials, private interests, and sustainable democracy: when politics and corruption meet. Em K. A. Elliott, *Corruption in the Global Economy* (pp. 61-82). Washington: Institute for International Economics.

- Joly, M. (2017). Corruption: The shortcut to disaster. *Sustainable Production and Consumption*, 10, 133-156. doi:10.1016/j.spc.2016.09.005
- Kandampully, J., & Hu, H.-H. (2007). Do hoteliers need to manage image to retain loyal customers? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(6), 435-443. doi:10.1108/09596110710775101
- Kandampully, J., & Suhartanto, D. (2000). Customer loyalty in the hotel industry: the role of customer satisfaction and image. *International journal of contemporary hospitality management*, 12(6), 346-351. doi:10.1108/09596110010342559
- Kang, G.-D., & James, J. (2004). Service quality dimensions: an examination of Grönroos's service quality model. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(4), 266-277. doi:10.1108/09604520410546806
- Kant, R., & Jaiswal, D. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 411-430. doi:10.1108/IJBM-04-2016-0051
- Kazemi, M. S., Gharibi, M., Mosammam, H. M., & Ghal'e, F. M. (2015). The effect of E-government service quality on public trust: Case study: Saanat o Madan Bank of Iran. *Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi*, 2(7-8), 4-18. doi:10.1501/bsad\_0000000017
- Kelman, S. (1987). Public choice and public spirit. *The Public Interest*, 87, 80-94. Obtido de [https://www.nationalaffairs.com/public\\_interest/detail/public-choice-and-public-spirit](https://www.nationalaffairs.com/public_interest/detail/public-choice-and-public-spirit)
- Kennedy, P. (2008). *A guide to econometrics* (6 ed.). Malden: Blackwell Publishing.
- Kim, S.-E. (2005). The role of trust in the modern administrative state: An integrative model. *Administration & Society*, 37(5), 611-635. doi:10.1177/0095399705278596
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610. doi:10.1177/001316447003000308
- Lange, D., Lee, P. M., & Dai, Y. (2011). Organizational reputation: A review. *Journal of management*, 37(1), 153-184. doi:10.1177/0149206310390963
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377-392. doi:10.1108/IJSE-04-2017-0151
- LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1996). Cues used by customers evaluating corporate image in service firms: An empirical study in financial institutions. *International Journal of Service Industry Management*, 7(2), 44-56. doi:10.1108/09564239610113460
- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual review of political science*, 3(1), 475-507. doi:10.1146/annurev.polisci.3.1.475
- Lewis, M. (2006). Governance and corruption in public health care systems. *Center for Global Development Working(78)*, 1-57. doi:10.2139/ssrn.984046
- Lilliefors, H. W. (1967). On the Kolmogorov-Smirnov test for normality with mean and variance unknown. *Journal of the American statistical Association*, 62(318), 399-402. doi:10.1080/01621459.1967.10482916
- Luo, Y. (2002). Corruption and organization in Asian management systems. *Asia Pacific Journal of Management*, 19(2-3), 405-422. doi:10.1023/A:1016252021370
- Manzetti, L., & Wilson, C. J. (2006). Corruption, economic satisfaction, and confidence in government: Evidence from Argentina. *The Latin Americanist*, 49(2), 131-139. doi:10.1111/j.1557-203X.2006.tb00078.x

- Marozzi, M. (2015). Measuring trust in European public institutions. *Social Indicators Research*, 123(3), 879-895. doi:10.1007/s11205-014-0765-9
- McCrum-Gardner, E. (2008). Which is the correct statistical test to use? *British Journal of Oral and Maxillofacial Surgery*, 46(1), 38-41. doi:10.1016/j.bjoms.2007.09.002
- Medeirosa, C. R., & Silveira, R. A. (2017). A Petrobrás nas Teias da Corrupção: Mecanismos Discursivos da Mídia Brasileira na Cobertura da Operação Lava Jato. *Revista de Contabilidade e Organizações*, 11(31), 12-20. doi:10.11606/rco.v11i31.134817
- Melgar, N., Ross, M., & Smith, T. W. (2010). The perception of corruption. *International Journal of Public Opinion Research*, 22(1), 120-131. doi:10.1093/ijpor/edp058
- Mishler, W., & Rose, R. (2001). What are the origins of political trust? Testing institutional and cultural theories in post-communist societies. *Comparative political studies*, 34(1), 30-62. doi:10.1177/0010414001034001002
- Mitchell, G. E., & Stroup, S. S. (2017). The reputations of NGOs: Peer evaluations of effectiveness. *The Review of International Organizations*, 12(3), 397-419. doi:10.1007/s11558-016-9259-7
- Moimaz, S. A., Marques, J. A., Saliba, O., Garbin, C. A., Zina, L. G., & Saliba, N. A. (2010). Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 20(4), pp. 1419-1440. doi:10.1590/S0103-73312010000400019
- Morse, S. (2006). Is corruption bad for environmental sustainability? A cross-national analysis. *Ecology and Society*, 11(1), 22. doi:www.jstor.org/stable/26267783.
- Nasir, M., & Bashir, A. (2012). Examining workplace deviance in public sector organizations of Pakistan. *International Journal of Social Economics*, 39(4), 240-253. doi:10.1108/03068291211205677
- Nguyen, T. V., Bach, T. N., Le, T. Q., & Le, C. Q. (2017). Local governance, corruption, and public service quality: evidence from a national survey in Vietnam. *International Journal of Public Sector Management*, 30(2), 137-153. doi:10.1108/IJPSM-08-2016-0128
- Nyberg, D. (2017). Corporations, Politics and Democracy: Corporate Political Activities as Processes of Corruption. *Academy of Management*, 1. doi:10.5465/AMBPP.2017.105
- Ogba, I.-E., & Tan, Z. (2009). Exploring the impact of brand image on customer loyalty and commitment in China. *Journal of Technology Management in China*, 4(2), 132-144. doi:10.1108/17468770910964993
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. doi:10.1177/002224298504900403
- Park, H., & Blenkinsopp, J. (2011). The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 254-274. doi:10.1177/0020852311399230
- Peerthum, S., & Luckho, T. (2021). Exploring the Linkage Between Public Corruption and Political Trust in Mauritius: a PLS-SEM Approach. *Public Organization Review*, 21(2), pp. 317-335. doi:10.1007/s11115-020-00491-4
- Pérez, J. P., & Torres, E. M. (2017). Evaluation of the organizational image of a university in a higher education institution. *Contaduría y Administración*, 62(1), 123-140. doi:10.1016/j.cya.2016.01.007
- Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of public administration research and theory*, 6(1), 5-22. doi:10.1093/oxfordjournals.jp.art.a024303

- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public administration review*, 50(3), 367-373. doi:10.2307/976618
- Petrarca, F. R. (2021). Carwash operation and the complex mechanism of political corruption in Brazil. *Civitas-Revista de Ciências Sociais*, 20(3), pp. 425-438. doi:10.15448/1984-7289.2020.3.37882
- Pinto, J., Leana, C. R., & Pil, F. K. (2008). Corrupt organizations or organizations of corrupt individuals? Two types of organization-level corruption. *Academy of Management Review*, 33(3), 685-709. doi:10.5465/amr.2008.32465726
- Raosoft. (2004). *Sample Size Calculator*. (Raosoft EZReport, EZSurvey, InterForm, RapidReport, Raosoft, and SurveyWin are registered trademarks of Raosoft, Inc.) Obtido em 20 de June de 2021, de <http://www.raosoft.com/samplesize.html>
- Ravasi, D., Rindova, V., Etter, M., & Cornelissen, J. (2018). The Formation of Organizational Reputation. *Academy of Management Annals*, 12(2), 574-599. doi:10.5465/annals.2016.0124
- Richey, S. (2010). The impact of corruption on social trust. *American Politics Research*, 38(4), 676-690. doi:10.1177/1532673X09341531
- Rindova, V. P., Williamson, I. O., Petkova, A. P., & Sever, J. M. (2005). Being good or being known: An empirical examination of the dimensions, antecedents, and consequences of organizational reputation. *Academy of Management Journal*, 48(6), 1033-1049. doi:10.5465/amj.2005.19573108
- Rodriguez, P., Uhlenbruck, K., & Eden, L. (2005). Government corruption and the entry strategies of multinationals. *Academy of management review*, 30(2), 383-396. doi:10.5465/amr.2005.16387894
- Roth, K. P., & Diamantopoulos, A. (2009). Advancing the country image construct. *Journal of Business Research*, 62(7), 726-740. doi:10.1016/j.jbusres.2008.05.014
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. *Comparative politics*, 40(4), 441-459(19). doi:10.5129/001041508X12911362383354
- Rowley, J. (1998). Quality measurement in the public sector: Some perspectives from the service quality literature. *Total Quality Management*, 9(2-3), 321-333. doi:10.1080/0954412989171
- Salminen, A., & Ikola-Norrbacka, R. (2010). Trust, good governance and unethical actions in Finnish public administration. *International Journal of Public Sector Management*, 23(7), 647-668. doi:10.1108/09513551011078905
- Scharitzer, D., & Korunka, C. (2000). New public management: Evaluating the success of total quality management and change management interventions in public services from the employees' and customers' perspectives. *Total Quality Management*, 11(7), 941-953. doi:10.1080/09544120050135489
- Schuler, D. A., Rehbein, K., & Cramer, R. D. (2017). Pursuing strategic advantage through political means: A multivariate approach. *Academy of Management Journal*, 45(4). doi:10.5465/3069303
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach* (7th ed.). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Shabbir, A., Malik, S. A., & Janjua, S. Y. (2017). Equating the expected and perceived service quality: A comparison between public and private healthcare service providers. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(8), 1295-1317. doi:10.1108/IJQRM-04-2016-0051
- Shapiko, S. S., & Wilk, M. B. (1968). Approximations for the null distribution of the W statistic. *Technometrics*, 10(4), 861-866. doi:10.1080/00401706.1968.10490638

- Shleifer, A., & Vishny, R. W. (1993). Corruption. *The quarterly journal of economics*, 108(3), 599-617. doi:10.2307/2118402
- Singh, K. (2007). *Quantitative social research methods*. Los Angeles: Sage.
- Solé-Ollé, A., & Sorribas-Navarro, P. (2018). Trust no more? On the lasting effects of corruption scandals. *European Journal of Political Economy*, 55, 185-203. doi:10.1016/j.ejpoleco.2017.12.003
- Sousa, L. d., & Moriconi, M. (2013). Why voters do not throw the rascals out? A conceptual framework for analysing electoral punishment of corruption. *Crime, Law and Social Change*, 60(5), 471-502. doi:10.1007/s10611-013-9483-5
- Stockemer, D., LaMontagne, B., & Scruggs, L. (2013). Bribes and ballots: The impact of corruption on voter turnout in democracies. *International Political Science Review*, 34(1), 74-90. doi:10.1177/0192512111419824
- Taylor, S. A., & Cronin, J. J. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The Journal of marketing*, 56(3), 55-68. doi:10.1177/002224299205600304
- TRANSPARENCY INTERNATIONAL. (2018). *Corruption Perceptions Index 2018*. (Ey, Editor) Obtido em 2018, de [www.transparency.org/cpi](http://www.transparency.org/cpi)
- Tsourgianis, L., Florou, G., Valsamidis, S., Samioti, E., Galanopoulou, S., & Tsianis, D. (2018). Measuring Citizens Satisfaction from Public Sector Organizations in Greece: The Case of the Regional District of Xanthi. Em A. Karasavoglou, S. Goić, P. Polychronidou, & P. Delias, *Economy, Finance and Business in Southeastern and Central Europe* (pp. 711-721). Switzerland: Springer. doi:10.1007/978-3-319-70377-0\_49
- Uslaner, E. M. (2013). Trust and corruption revisited: How and why trust and corruption shape each other. *Quality & Quantity*, 47(6), 3603-3608. doi:10.1007/s11135-012-9742-z
- Van De Walle, S. (2008). Perceptions of corruption as distrust? Cause and effect in attitudes toward government. Em L. W. Huberts, J. Maesschalck, & C. L. Jurkiewicz, *Ethics and Integrity of Governance: Perspectives Across Frontiers* (pp. 215-238). Cheltenham: Edward.
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: the problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913. doi:10.1081/PAD-120019352
- Vian, T., & Crable, E. L. (2017). *Corruption and the Consequences for Public Health* (Vol. 2). Boston: Elsevier.
- Villoria, M., Ryzin, G. G., & Lavena, C. F. (2013). Social and political consequences of administrative corruption: A study of public perceptions in Spain. *Public Administration Review*, 73(1), 85-94. doi:10.1111/j.1540-6210.2012.02613.x
- Walle, S. V., & Migchelbrink, K. (2020). Institutional quality, corruption, and impartiality: the role of process and outcome for citizen trust in public administration in 173 European regions. *Journal of Economic Policy Reform*, pp. 1-19. doi:10.1080/17487870.2020.1719103
- Walsh, K. (1991). Quality and public services. *Public Administration*, 69(4), 503-514. doi:10.1111/j.1467-9299.1991.tb00917.x
- Wang, C.-Y. (2010). Service quality, perceived value, corporate image, and customer loyalty in the context of varying levels of switching costs. *Psychology & Marketing*, 27(3), 252-262. doi:10.1002/mar.20330
- Weatherford, M. S. (1992). Measuring political legitimacy. *American Political Science Review*, 86(1), 149-166. doi:10.2307/1964021

- Welsch, H. (2004). Corruption, growth, and the environment: a cross-country analysis. *Environment and Development Economics*, 9(5), 663-693.  
doi:10.1017/S1355770X04001500
- Xiao, Y., Lenzen, M., Beno, C., Norris, G. A., Murray, J., & Malik, A. (2018). The corruption footprints of nations. *Journal of Industrial Ecology*, 22(1), 68-78.  
doi:10.1111/jiec.12537
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.  
doi:10.1177/002224298805200302
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Zhang, H., Wu, Y., & Buhalis, D. (2018). A model of perceived image, memorable tourism experiences and revisit intention. *Journal of destination marketing & management*, 8, 326-336. doi:10.1016/j.jdmm.2017.06.004
- Zumrah, A. R. (2014). Service quality in Malaysian public sector: The role of transfer of training. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 144, 111-117.  
doi:10.1016/j.sbspro.2014.07.279

### Apêndice A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Apresentamos algumas afirmações em relação às INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DO PAÍS. Peço que o Sr./a Sra. indique o grau de concordância com cada uma delas, considerando a escala 1 até 7, em que **1** é o **Pior Cenário** e **7** o **Melhor Cenário**.

IMAGEM							
1. Como você avalia a imagem das instituições públicas do país?	Discordo totalmente			Concordo totalmente			
	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
1. De maneira geral, no Brasil, a imagem das instituições públicas é confiável.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
2. De maneira geral, no estado, a imagem das instituições públicas é confiável.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. De maneira geral, no município, a imagem das instituições públicas é confiável.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4. De maneira geral, as instituições públicas são acessíveis e ágeis aos cidadãos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
5. No Brasil, as instituições públicas são inovadoras.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
6. Em geral, as instituições públicas que conheço apresentam boas instalações físicas.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
7. Eu me sinto prestigiado pelas instituições públicas.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
8. De maneira geral, as instituições públicas são corruptas.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
9. Em geral, os funcionários públicos apresentam bom nível técnico.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

QUALIDADE PERCEBIDA							
2. Como você avalia a qualidade dos serviços prestados pelas instituições públicas?	Discordo totalmente			Concordo totalmente			
	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
1. De maneira geral, as instituições públicas no Brasil prestam serviços de qualidade para os seus cidadãos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
2. As instalações físicas das instituições públicas que conheço estão de acordo com o serviço prestado.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. Os serviços solicitados e prometidos pelas instituições públicas sempre são prontamente atendidos e resolvidos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4. As instituições públicas me deixam esperando de forma desnecessária quando preciso de um atendimento.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
5. Sinto-me seguro ao realizar serviços com as instituições públicas.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
6. As instituições públicas, de maneira geral, são confiáveis.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
7. De maneira geral, as instituições públicas são corruptas.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
8. Os funcionários públicos sempre estão dispostos a resolver os meus problemas.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
9. De maneira geral, confio nos funcionários públicos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

CONFIABILIDADE/CAPACIDADE							
3. Como você avalia a capacidade das instituições públicas de realizarem as suas atividades?	Muito baixo ←————→ Muito alto						
	1. De maneira geral, qual o nível de confiabilidade nas instituições públicas federais.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>
2. De maneira geral, qual o nível de confiabilidade nas instituições públicas estaduais.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. De maneira geral, qual o nível de confiabilidade nas instituições públicas municipais.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

CORRUPÇÃO							
4. Como você avalia a corrupção das instituições públicas do país?	Discordo totalmente ←————→ Concordo Totalmente						
	1. A falta de controle público sobre as práticas do governo abre lacunas que facilitam a corrupção.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>
2. A concentração de poder discricionário ilimitado (cargo por indicação política) nas mãos de poucas pessoas nas instituições públicas facilita a ocorrência de corrupção.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. A falta de transparência na nomeação de funcionários públicos por indicações políticas facilita a ocorrência de corrupção.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4. O conluio (conchavo) entre empresários e políticos é uma prática comum da corrupção crônica em todas as esferas públicas do Brasil.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
5. A complexidade do aparato legal (leis, regulamentos) facilita a ocorrência de corrupção.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
6. A morosidade na duração dos processos judiciais facilita a ocorrência de corrupção.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
7. A falta de um senso de estado e de comportamento cívico apropriado facilita a ocorrência de corrupção.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
8. O dinheiro oriundo dos impostos pagos no país é bem gerido.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

REPUTAÇÃO							
5. Como você avalia a reputação das instituições públicas do país?	Discordo totalmente ←————→ Concordo totalmente						
	1. As instituições públicas do país cumprem com suas responsabilidades de maneira que sejam interpretadas como competentes ou eficientes.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>
2. As instituições públicas do país são compassivas, flexíveis e honestas.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. As instituições públicas do país protegem os interesses dos cidadãos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4. As instituições públicas do país são reconhecidas por respeitar normas técnicas nas suas decisões.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
5. As instituições públicas têm capacidades e habilidades necessárias para lidar com ambientes complexos de forma imparcial, respeitando o cumprimento técnico das leis vigentes e as obrigações da administração pública.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>



CONFIANÇA							
6. Quanto você confia nas instituições públicas do país?	Nada confiável					Totalmente confiável	
	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
1. O nível de confiança nas instituições públicas federais nos últimos dez anos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
2. O nível de confiança nas instituições públicas estaduais nos últimos dez anos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. O nível de confiança nas instituições públicas municipais nos últimos dez anos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4. O nível de confiança nos funcionários públicos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

COMPETÊNCIA							
7. Como você avalia a competência dos funcionários públicos?	Discordo totalmente					Concordo totalmente	
	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
1. Os representantes eleitos no município são competentes.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
2. Os representantes eleitos no seu estado são competentes.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. Os representantes eleitos para o Senado são competentes.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4. O representante eleito para presidente é competente.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
5. Confio nos políticos brasileiros.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
6. Confio nos funcionários públicos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

INTEGRIDADE							
8. Como você avalia a integridade das instituições públicas?	Discordo totalmente					Concordo totalmente	
	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
1. As promessas de campanha, relacionadas, por exemplo, a saúde, educação e segurança são cumpridas.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
2. As pessoas que têm boas conexões pessoais com políticos na esfera municipal, estadual ou federal têm seus interesses atendidos mais facilmente do que as outras pessoas.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. Os representantes eleitos defendem os interesses coletivos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4. Como regra geral, pode-se confiar nas promessas dos políticos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

SATISFAÇÃO POLÍTICA							
9. Qual seu nível de satisfação em relação às atividades desempenhadas pelas instituições públicas?	Totalmente insatisfeito					Totalmente satisfeito	
	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
1. De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os serviços públicos prestados pelo seu município?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
2. De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os serviços públicos prestados pelo seu estado?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os serviços públicos prestados pelo país?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4. Quão satisfeito você está com o serviço público prestado e o dinheiro arrecadado pelos impostos?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

DESEMPENHO DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS							
10. Como você avalia o desempenho dos serviços prestados pelo governo?	Muito baixo					Muito alto	
	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
1. Qual o nível de desempenho das instituições públicas do país?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
2. Qual o nível de desempenho das instituições públicas do seu estado?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. Qual o nível de desempenho das instituições públicas do seu município?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4. Qual o nível de desempenho dos serviços públicos prestados pelo país?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

ELABORAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS							
11. Como você avalia a formulação de políticas públicas no Brasil?	Discordo totalmente					Concordo totalmente	
	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
1. Política é uma palavra suja.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
2. Respeito funcionários públicos que podem transformar uma boa ideia em lei.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. O comportamento ético dos funcionários públicos é tão importante quanto sua competência.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4. Não me importo com os políticos.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
5. Não me importo com as instituições públicas.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

COMPROMISSO COM O INTERESSE PÚBLICO

12. <b>Acredito que todos tenham compromisso moral com assuntos cívicos.</b>	Discordo totalmente ← → Concordo totalmente						
	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
1. As pessoas podem falar sobre o interesse público, mas estão realmente preocupadas apenas com seus interesses próprios.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
2. Não tenho interesse no que está acontecendo na minha comunidade.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. O serviço prestado pelas instituições públicas é muito importante para mim.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4. Prefiro ver os funcionários públicos fazerem o que é melhor para a comunidade, mesmo que isso prejudique meus interesses particulares.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
5. Considero o serviço público um dever cívico.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

JUSTIÇA SOCIAL

13. <b>A justiça social envolve atividades destinadas a melhorar o bem-estar das minorias.</b>	Discordo totalmente ← → Concordo totalmente						
	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
1. Não acredito nas intenções do governo em tornar a sociedade mais justa.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
2. Estou disposto a usar toda a minha energia para tornar o Brasil um país mais justo.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
3. Não tenho medo de defender direitos sociais, mesmo que isso signifique que eu serei ridicularizado.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
4. Acredito que existem muitas causas públicas que merecem ser defendidas.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>
5. Se algum grupo não compartilha com a prosperidade da nossa sociedade, então estamos todos em maus lençóis.	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Os dados a seguir servirão apenas para que possamos caracterizar as pessoas que responderam a este questionário. Lembramos que em nenhum momento você será identificado.

**Dados do Respondente**

1. Escolaridade (última formação concluída): [\_\_\_\_\_] 2. Idade: [\_\_\_\_\_]

3. Religião: [\_\_\_\_\_] 4. Sexo: [\_\_\_\_\_] 5. Nacionalidade: [\_\_\_\_\_]

6. UF (Unidade Federativa/Estado) [\_\_\_\_\_]

7: Renda Mensal Individual

( ) até um salário mínimo (R\$ 954,00)

( ) de um a três salários mínimos (R\$ 954,00 a R\$ 2.862,00)

( ) de três a cinco salários mínimos (R\$ 2.862,00 a R\$ 4.770,00)

( ) de cinco a dez salários mínimos (R\$ 4.770,00 a R\$ 9.540,00)

( ) de dez a quinze salários mínimos (R\$ 9.540,00 a 14.310,00)

( ) mais de quinze salários mínimos

**Caso tenha sugestões, críticas ou elogios sobre o questionário, registre aqui:**

**Após o preenchimento do formulário, caso seja de seu interesse, retornaremos os resultados finais. Para isso, registre o seu e-mail:** \_\_\_\_\_

**Obrigado por sua colaboração!**