

**FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISA EM  
CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS - FUCAPE**

**SAMUEL SARAIVA GOMES BARROSO**

**A INFLUÊNCIA DA TRANSPARÊNCIA NA PERCEPÇÃO DE  
QUALIDADE DA GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

**VITÓRIA  
2016**

**SAMUEL SARAIVA GOMES BARROSO**

**A INFLUÊNCIA DA TRANSPARÊNCIA NA PERCEPÇÃO DE  
QUALIDADE DA GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Orientador: Prof. Dr. Felipe Ramos  
Ferreira

**VITÓRIA  
2016**

**SAMUEL SARAIVA GOMES BARROSO**

**A INFLUÊNCIA DA TRANSPARÊNCIA NA PERCEPÇÃO DE  
QUALIDADE DA GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Aprovado em 15 de dezembro de 2016

**COMISSÃO EXAMINADORA**

---

**Prof. Dr. FELIPE RAMOS FERREIRA**

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças  
(FUCAPE)  
**Orientador**

---

**Prof. Dr. Aziz Xavier**

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças  
(FUCAPE)

---

**Prof. Dra. Arilda Teixeira**

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças  
(FUCAPE)

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, pela sua fidelidade e amor incondicionais.

À minha esposa, Eliane Moreira, por me motivar a iniciar o mestrado.

Aos meus filhos João Ricardo, Ana Elisa e Anne Caroline por me inspirarem.

Ao meu Pai, Joao Francisco Barroso, pelo exemplo de simplicidade e conduta ética.

À minha Tia Edna, pela preocupação constante e apoio em todos os momentos.

Aos meus irmãos Márcio Jerry, Leny Régia, Joao Haroldo, Márcia Rejane, Dinorá Eliza, Wendeel, Joao Filho e Silas pelos momentos de comunhão e alegria

Aos meus colegas da Fucape, em especial, Anderson Gedeon, Isaias Mendes, Márcio, César, Marcos Torreão, Luzimar e Fausto, pelo companheirismo e troca de experiências.

À minha sogra Joana Moreira, por sempre acreditar em meu potencial.

Ao Professor Roberto Brandão, Reitor do IFMA, pelo apoio e incentivo constante para a capacitação dos colaboradores de sua equipe de trabalho.

Ao meu coorientador, Danilo Soares, pelas informações repassadas e pelo exemplo de profissional.

Ao orientador Felipe Ramos, pela segurança transmitida para que eu realizasse esse sonho.

Aos professores da Fucape, pela transmissão de informações e experiências que sobremaneira contribuíram de forma significativa para minha qualificação.

Dedico este trabalho à minha mãe Maria das Graças Saraiva Barroso (*in memoriam*), maior exemplo de perseverança na busca de conhecimento e por sempre ter acreditado que eu poderia alcançar meus objetivos.

## RESUMO

A população exige cada vez mais qualidade dos serviços públicos, influenciada pelas mudanças que vêm ocorrendo no que tange à nova gestão pública. Diante disto, o objetivo desta pesquisa foi identificar sob o espectro dos eleitores, se a transparência influencia a percepção de qualidade da gestão pública. A estrutura do referencial teórico foi dividida em três partes: *New Public Management* (NPM), Transparência da gestão pública e Qualidade da gestão pública. Com base em dados primários coletados através da aplicação de questionário contendo 54 afirmações, tendo sido disponibilizado via internet e presencialmente, utilizou-se uma metodologia descritiva do tipo *survey*, quantitativa e de corte transversal. Após a coleta dos dados, executou-se a análise dos resultados a partir da estatística descritiva, do teste-t e da regressão linear múltipla. Para efeito de análise, apresentou-se os resultados da pesquisa em dois grupos: os que aprovam a gestão e os que reprovam. Entre os que aprovam e considerando a estatística descritiva, há convergência para concordância em relação às afirmativas que medem a transparência, mesmo que de forma moderada. Neste caso, entre os que reprovam a gestão, há discordância. Comparando as médias através de teste-t, o construto Transparência se mostrou significativo. Já em relação à regressão linear, a transparência não impactou significativamente a percepção de qualidade da gestão. Estes resultados podem ajudar a gestão pública a planejar suas ações com base na percepção dos eleitores em relação à qualidade da gestão.

**Palavras-chave:** Gestão pública. Qualidade. Transparência. Cidadão.

## ABSTRACT

The population demands more and more quality of public services, influenced by the changes taking place with respect to new public management. In view of this, the objective of this research is to identify under the spectrum of voters, the transparency influences the perception of quality management. The structure of the theoretical framework was divided into three parts: New Public Management (NPM), public management transparency and quality of public administration. Based on primary data collected through a questionnaire containing 54 statements having been made available via the Internet and in person, we used a descriptive methodology of the survey type, quantitative and cross-sectional. After collecting the data, it performed the analysis of the results from the descriptive statistics, t-test and multiple linear regression. For analysis purposes, we presented the results of research into two groups: those who approve of the management and those who disapprove. Among those who approve the management and considering the descriptive statistics, there is convergence to agreement regarding the statements that measure the transparency, even moderately. In this case, among those who disapprove of the management, there is disagreement. Comparing the average by t test, construct Transparency was significant. In relation to linear regression, transparency is not significantly impacted the perception of quality of management. These results may help public administration to plan their actions based on the perception of voters in relation to quality management.

**Keywords:** Public management. Quality. Transparency. Citizen.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Caracterização da amostra .....	31
Tabela 2: Estatística descritiva da média da amostra .....	33
Tabela 3: Diferença de médias da amostra.....	35
Tabela 4: Resultados da regressão levando-se em consideração o total da amostra, sem controle.....	36
Tabela 5: Resultados da regressão levando-se em consideração o total da amostra, com controle.....	37

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	13
2.1 O NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM) .....	13
2.2 TRANSPARÊNCIA DA GESTÃO PÚBLICA.....	15
2.3 QUALIDADE DA GESTÃO PÚBLICA .....	16
<b>2.3.1 Atributos da qualidade da gestão</b> .....	18
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	24
<b>4 ANÁLISE DO RESULTADO</b> .....	30
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	30
4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA.....	33
4.3 TESTE T DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS .....	35
4.4 REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA .....	36
<b>4.4.1 Regressão linear múltipla: indivíduos que reprovam a gestão</b> .....	37
<b>4.4.2 Regressão linear múltipla: indivíduos que aprovam a gestão</b> .....	38
<b>4.4.3 Regressão linear múltipla: comparação entre os dois grupos</b> .....	39
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	41
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	44
<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO PARA A PESQUISA</b> .....	48

## Capítulo 1

### 1 INTRODUÇÃO

A estrutura do Estado enquanto instituição é sustentada financeiramente por meio da tributação, sendo princípio básico desse aporte financeiro a promoção de crescimento econômico e social (AUGUSTINHO, 2015). Neste sentido, os cidadãos cobram mais qualidade dos serviços públicos, uma vez que podem ser considerados, além de financiadores, clientes da Gestão Pública (KANAANE; FIEL; FERREIRA, 2010).

Para Fillardi et al. (2016), a administração pública brasileira vem implantando desde o Governo Fernando Henrique programas de qualidade com objetivos de tornar mais eficiente a gestão dos recursos públicos com base no *New Public Management* (Nova Gestão Pública), idealizados em governos de políticos como Margaret Thatcher da Inglaterra e Ronald Reagan, Estados Unidos (Custódio, 2014). Posterior a Constituição de 1988, a Lei de Responsabilidade Fiscal e a Lei de Acesso a informação obrigaram a gestão pública a dar maior transparência à gestão, a fim de minuciar os cidadãos para acompanhar a aplicação dos recursos públicos (SACRAMENTO; PINHO, 2008).

Entretanto, existem evidências de que os cidadãos ainda não dispõem de compreensão acerca dos demonstrativos exigidos pela LRF, e que a mesma está sendo cumprida de forma substancial pelos municípios, tanto no que tange à divulgação dos demonstrativos nos meios de comunicação (jornais e internet) quanto na realização de audiências públicas (PENIDO et al., 2011).

Para Pires et al. (2013), a transparência colabora para a busca da legitimidade e eficiência da gestão pública, na maior ampliação de instrumentos de

controle e fiscalização, bem como na maior aproximação entre a gestão e a sociedade. Nessa perspectiva, esse trabalho tem o objetivo de verificar se, sob o ponto de vista dos cidadãos, o nível de transparência influencia a percepção de qualidade da gestão pública municipal.

Para Sano e Abrúcio (2008), o *New Public Management*, como modelo de gestão pública, disseminou-se no mundo com dois intuitos iniciais: diminuir o excesso de procedimentos e aumentar a responsabilidade dos gestores. Luedy, Mendes e Ribeiro Junior (2012) corroboram afirmando que o estado passa a ser mais gerencial, havendo a submissão de novas formas de controle e responsabilização. Para Gama e Rodrigues (2016), a transparência e o acesso às informações públicas são os sustentáculos essenciais para se ter um governo aberto à participação social.

No Brasil, a Constituição Federal de 1988, conhecida como Constituição Cidadã, uma vez que concedeu vários direitos inéditos, reforçou também o controle sobre a administração pública, ao exigir ética, integridade, transparência e prestação de contas, bem como de participar diretamente na escolha das políticas públicas a serem implantadas (OLIVEIRA; PISA, 2015).

A pesquisa em questão se justifica pela necessidade de identificar se o cidadão possui uma boa imagem da gestão pública municipal, tendo como base a transparência. Para tanto, foi utilizada como metodologia uma abordagem quantitativa, utilizando-se de dados primários para auferir como a transparência influencia a qualidade na gestão pública municipal. Como campo de estudo, utilizou-se a cidade de São Luís, capital do Estado do Maranhão.

Apesar de ser um tema que suscita muito interesse entre os pesquisadores, a literatura ainda é muito pequena no que tange a fazer a relação entre transparência

e qualidade da gestão pública. Dessa forma, estudos científicos sobre o tema se constituem numa boa oportunidade de contribuição para a realidade do setor público.

Segundo Akim e Mergulhão (2015) vêm crescendo os estudos que investigam a qualidade da Gestão Pública. Particularmente, este estudo preenche uma lacuna ao buscar identificar como a transparência na gestão pública municipal influencia positivamente a percepção de qualidade.

Do ponto de vista prático, a pesquisa contribui para gestores, consultores e sociedade em geral, ao captar o olhar dos cidadãos de como a transparência pode alavancar a melhoria da qualidade dos serviços públicos. Para Motta (2013), a população exige da Gestão Pública maior transparência e uso eficiente de recursos.

Este trabalho está organizado em cinco capítulos, incluindo esta Introdução. No segundo capítulo, é feita a revisão da literatura sobre o tema. O terceiro capítulo apresenta a metodologia e, no quarto, são apresentadas as análises dos resultados da pesquisa. No quinto capítulo, encontram-se as conclusões do trabalho.

## Capítulo 2

### 2 REFERENCIAL TEÓRICO

#### 2.1 O NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM)

A busca por maior qualidade na gestão pública é tema de estudos ao longo do tempo, e o surgimento nos anos 80 e 90 de um dos fenômenos mais significativos. O *New Public Management* (NPM) alavancou o tema e impulsionou a sua adoção internacionalmente, tendo como referência a implantação no setor público, de padrões de administração da iniciativa privada (LAPSLEY, 2009).

O NPM, inicialmente, ganhou força na maioria dos países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), representando uma mudança de paradigma na gestão pública (OSBORNE, 2006). Para Hood (1995), a adoção do NPM representa a importação de características de gestão da iniciativa privada para o setor público que visem maior eficiência, melhoria no desempenho e mudanças na forma de contratação de serviços terceirizados.

O conceito de NPM está propenso a mudar quando cruza as barreiras linguísticas. É uma construção retórica em inglês e como todas essas construções, é flexível a interpretações e mudanças ao longo do tempo em diferentes países que tenham adotado o termo. Desta forma, não é uma tarefa simples se ter uma doutrina internacional única (POLLITT, 2007).

Hood (1991) corrobora neste sentido ao expor a dificuldade de se ter uma coerência totalmente satisfatória no que tange à doutrina para o NPM em diferentes nações. No entanto, ao estudar o assunto em diferentes países que compõem a OCDE, o autor identifica 7 doutrinas, que não necessariamente ocorrem

simultaneamente. O quadro 1, a seguir, apresenta os componentes doutrinários da nova gestão pública, com respectivos significados e justificativa.

<b>Doutrina</b>	<b>Significado</b>	<b>Justificativa</b>
1. Profissionalização da gestão no setor público	Fim do monopólio para tomada de decisões. Maior descentralização de gestão, com unidades com autonomia orçamentária.	Necessidade de criar unidades descentralizadas, permitindo efetuar compra com maior possibilidade de se ter eficiência, atendendo interesses específicos e distintos de cada órgão.
2. Planejamento: Normas e medidas de desempenho explícitos	Definição clara de objetivos, metas, indicadores de desempenho em termos quantitativos.	Busca de eficiência com comprometimento com os objetivos e metas estabelecidas.
3. Maior ênfase em controles de saída	Alocação de recursos e medição no desempenho	Necessidade de salientar os resultados em vez de procedimentos
4. Mudança para descentralização de unidades no setor público	Uma gestão descentralizada, com maior autonomia orçamentária, e com unidades atuando de modo cooperativo e integrado	Necessidade de criar unidades com maior autonomia na tomada de decisões. Maior flexibilidade e poder de negociação na aquisição de produtos e serviços e ganho de eficiência
5. Maior concorrência no setor público	Contratos de longo prazo e concursos públicos,	Concorrência como a chave para reduzir custos e melhorar as condições
6. Implantação de práticas de gestão do setor privado.	Distanciamento de práticas de gestão rígidas, uma maior flexibilidade na contratação de pessoal; Salários de acordo com desempenho e maior utilização de técnicas de Gestão de Pessoas.	Utilização de ferramentas de gestão do setor privado no setor público.
7. Maior disciplina e zelo no uso de recursos	Redução de custos diretos e limites de gastos.	Precisa verificar demandas de recursos do setor público e fazer mais com menos.

Quadro 1: Componentes doutrinários da nova gestão pública

Fonte: Adaptado de Hood (1991)

No Brasil, os princípios do NPM influenciaram a reforma gerencial iniciada em 1995, com a elaboração do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado feito pelo então Ministério da Administração e Reforma do Estado. O objetivo foi o da implantação de uma nova gestão pública, que foi denominada de administração gerencial, pautada na busca de resultados, foco no cliente, maior flexibilidade e controle social (MATIAS-PEREIRA, 2008).

Embora tenha efeitos positivos desde a implantação da NPM, em alguns países considerados pioneiros na implantação, essa onda já se mostra estagnada. Reflexo principalmente do aumento radical na complexidade institucional e política, e incapacidade da gestão em resolver os problemas sociais (DUNLEAVY, 2006).

## 2.2 TRANSPARÊNCIA DA GESTÃO PÚBLICA

No Brasil, a temática da Transparência na gestão pública ganhou notoriedade com a promulgação da Lei de Responsabilidade Fiscal e a Lei de acesso à informação. As duas representam uma mudança no relacionamento entre gestão e cidadão ao tornar obrigatório a divulgação de informações da gestão pública, que antes eram sigilosas. Estas leis exigem entre outras informações que as prestações de contas sejam disponibilizadas e divulgadas, permitindo que órgãos de controle e a sociedade fiscalizem o desempenho da gestão pública (BAIRRAL et al., 2015).

Para Cruz *et al.* (2012), duas características marcam uma gestão transparente: o acesso às informações e que sejam de fácil compreensão, e a participação cidadã. A transparência deve balizar todas as ações da Gestão, permitindo aos cidadãos acesso àquilo que os representantes eleitos estejam realizando.

Para Matias-Pereira (2012), a Transparência ganha destaque no Brasil, uma vez que estimula o combate à corrupção num país em que é comum esta prática. A corrupção vai no sentido contrário da Transparência, pois enfraquece a democracia, a confiança no estado e a legitimidade do governo.

## 2.3 QUALIDADE DA GESTÃO PÚBLICA

Cabe à administração pública disponibilizar para a sociedade bens e serviços de qualidade, como uma contrapartida que se equivale ao pagamento de tributos feita pelos cidadãos. Antes apenas um desejo da sociedade, a qualidade passou a ser exigida como imprescindível (TONET; CARVALHO, 1994).

A Qualidade da Gestão é cada vez mais exigida pela sociedade, e está relacionada à capacidade para fazer bem feito, o que deve ser feito, contribuindo para eliminar o desperdício. Retrata os valores positivos da organização. Ressalta-se que esta capacidade não está associada somente à competência técnica para cumprir a missão da organização, pois vai além, exigindo organização, controle, planejamento, coordenação e condução. Assim, a capacidade de fazer gerará valor para o governo, para os servidores e principalmente para o usuário dos serviços públicos, o cidadão (LIMA, 2009).

A busca por procedimentos e modernização de métodos que primem pela qualidade levam à implantação de programas de qualidade (TONET; CARVALHO, 1994). Neste sentido e tendo como foco a qualidade da gestão, foi criado em 2005, o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA do Governo Federal do Brasil. Assim, criou-se dentro deste programa o Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP). Trata-se de um mecanismo de avaliação de práticas de gestão com base em fundamentos como Cultura da inovação, liderança, olhar sistêmico, visão futurista, participação dos cidadãos na tomada de decisões, responsabilidade social, dentre outros (LIMA, 2009).

O MEGP é aplicado em centenas de entidades e órgãos, Brasil afora, e tem origem em outros programas já realizados no Brasil. Neste sentido, Fillardi et al.

(2016), com base em dados do Ministério do Planejamento, estabeleceu uma retrospectiva desde a criação do Subprograma da Qualidade e Produtividade (PBQP) até o GESPÚBLICA (Quadro 2).

Ano	1990...	1996...	2000...	2005...
Programa	PBQP-Subprograma da Qualidade e Produtividade na administração Pública	QPAP-Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública	PQSP-Programa da Qualidade no Serviço Público	GESPÚBLICA-Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
Objetivos do Programa	Gestão de processos	Gestão e resultados	Qualidade do atendimento ao cidadão	Gestão por resultados orientada para o cidadão.

Quadro 2: Retrospectiva desde o PBQP até o GESPÚBLICA  
Fonte: Fillardi et al. (2016)

Além dos fundamentos citados anteriormente, o MEGP utiliza como referência sete critérios ou atributos, sendo eles; Governança, Estratégias e Planos, Interesse público e Cidadania, Informação e Conhecimento, Recursos humanos, Processos e Resultados (BRASIL, 2009).

Para Akim e Mergulhão (2015), com o GESPÚBLICA foi institucionalizado a avaliação da gestão pública no Brasil, melhorando principalmente o controle com destaque para cumprimento de requisitos legais. Em contrapartida, segundo Camilo (2003), a prática de avaliação dos sistemas de gestão ainda é restrita no Brasil, e não considera resultados em longo prazo. Outro ponto de crítica diz respeito à necessidade de se testar e confirmar os fundamentos que compõem o modelo de excelência (FERREIRA, 2003).

Para Mainardes, Lasso e Novaes (2015), há uma lacuna na literatura quanto à percepção dos indivíduos sobre a qualidade da Gestão Pública, no que tange à prestação de serviços. Especificamente, esta pesquisa representa um diferencial

quando busca identificar como a Transparência melhora a qualidade da gestão pública municipal sob a ótica dos cidadãos.

### **2.3.1 Atributos da qualidade da gestão**

Segundo Filardi et al. (2016), para se buscar um equilíbrio entre qualidade e práticas de gestão, a GESPÚBLICA instituiu o MEGP utilizando critérios de avaliação da gestão pública, conforme descrição do quadro 3, do item 1 ao 6º. Este trabalho acrescenta três atributos: transparência, inovação e eficiência, que embora estejam relacionados aos outros critérios, merecem destaque como variáveis importantes relacionados à qualidade da gestão.

O presente trabalho tem o objetivo de verificar se, sob o ponto de vista dos cidadãos, o nível de transparência influencia a percepção de qualidade da gestão pública municipal. Nesse sentido se justifica a inclusão do atributo transparência, conforme Quadro 3. Qualquer gestão que tenha preocupação em atender às demandas dos cidadãos e adquirir credibilidade e confiança tem que ser mais transparente em relação aos seus atos. Mais do que isso, é preciso disseminar entre servidores da administração pública a prática da transparência, incentivar a participação dos cidadãos como instrumento do controle social, e assim tornar público como são utilizados os recursos originários da arrecadação de tributos (BEUREN; ALMEIDA-SANTOS, 2013).

Quando um governo atua dificultando a transparência, a sua imagem pode ser prejudicada, trazendo prejuízos para a qualidade da gestão. Segundo Kolstad e Wiig (2009), a inexistência de transparência facilita a corrupção, dificulta a aplicação de mecanismos que incentivem o trabalho ético e honesto dos servidores, obsta que o serviço público tenha pessoas mais honestas e eficientes, assim como o acesso

às informações públicas ou diminuem a qualidade destas, como também o controle social e a geração de desconfiança do governo.

Para Beuren e Almeida-Santos (2013), a partir do momento em que as pessoas participam e fiscalizam a gestão, cobrando por serviços com maior qualidade, acaba estimulando a transparência no setor público. Quando a administração pública incentiva a participação dos cidadãos, sente-se mais pressionado, e assim tendem a ter um governo mais transparente, e como resultado, a imagem da gestão melhora.

O segundo atributo para a avaliação da gestão é a Inovação. Freitas e Dacorso (2014) apontam a inovação como atributo importante para a melhoria da gestão pública. Do ponto de vista dos avanços obtidos no Brasil, neste item, se destaca a promulgação da Lei n. 12.527 de 18 de novembro de 2011: a Lei de Acesso à informação, que assegura aos cidadãos acesso a todas as informações públicas dos quatro entes da Federação; União, Estados, Municípios e Distrito Federal.

O terceiro atributo é o da Eficiência, que está diretamente relacionado ao uso racional dos recursos públicos de forma que atenda às necessidades dos cidadãos. Para Costa et al. (2014), os gestores públicos devem buscar soluções em curto prazo para melhorar a eficiência, a qualidade e a governança do setor público.

Identificados os atributos e suas caracterizações, o quadro 3 expõe o modelo teórico da qualidade da gestão pública com a inserção pelo autor de mais três atributos.

Variáveis	Definição	Referencias
1.Governança	Fruto das reformas administrativas, que busca integrar de forma conjunta, transparente e eficaz, ações inovadoras, para combater os problemas sociais e ampliar as possibilidades futuras de desenvolvimento sustentável.	LÖFFER, 2001
2.Planejamento e Estratégia	Este critério aborda a formulação e implementação de políticas públicas, obedecendo a seleção do que é mais prioritário e a alocação de recursos para a consecução dos objetivos definidos.	CORREA, 2007
3.Interesse Público e Cidadania	A gestão pública deve ser voltada para o cidadão, tendo como objetivo oferecer serviços públicos de qualidade. Os cidadãos participarão e fiscalizarão este processo.	COUTINHO,2014
4.Informação e Conhecimento	Este critério está associado ao desenvolvimento das tecnologias de informação e conhecimento (TICs).	ALBAGLI, 2004
5.Recursos Humanos	A capacitação permanente dos servidores é uma necessidade para aumentar a competitividade do país e de contribuir para a melhoria da qualidade do serviço público	AMARAL,2014
6.Processos	Representa um conjunto de atividades realizadas de forma sequencial, utilizando os recursos das organizações para oferecer como resultado para os clientes-usuários, um produto ou serviço.	HARRINGTON, 1991
7.Resultados	Tem origem no processo de planejamento e vai até a discussão sobre os benefícios gerados pelas boas práticas de governança e eficiência no uso dos recursos, gerando consequentemente desenvolvimento da instituição	CORREA, 2007
8.Transparência	Representa o elo de ligação entre o cidadão e gestor público, onde os dois celebram um “contrato social” cabendo ao gestor executar atividades de interesse do cidadão.	BAIRRAL, COUTINHO E ALVES, 2015
9.Inovação	Inovar implica introduzir mudanças dentro de uma ordem existente ou planejada e, portanto, alterar elementos e introduzir aspectos valorativos, seja em instituições, em métodos, em técnicas, em formas organizacionais, em avaliação, em atitudes, em relações sociais, e supõe, sempre, inovar em relação a algo	VEIGA, COSTA E C ARNEIRO, 2006
10.Eficiência	Refere-se a exigência de boa administração, da não burocratização, maior economicidade e uso de recursos públicos de forma racional	MODESTO, 2014

Quadro 3: Qualidade da Gestão Pública

Fonte: Adaptado de Modelo da Excelência da Gestão Pública (BRASIL, 2009)

Conforme Lima (2009), para se ter uma gestão de qualidade é preciso uma busca que combine recurso, ação e resultado. As características descritas no quadro levam em conta a relação que esses elementos podem influenciar para se ter uma maior qualidade da gestão.

Neste contexto, a Governança auxilia na melhoria da qualidade da gestão ao disponibilizar ferramentas que permitem o maior envolvimento dos cidadãos no processo decisório (SECHI,2009).

Segundo Ferreira (2014), a boa Governança é elemento determinante na estratégia de enfrentamento das crises cíclicas de desempenho das organizações públicas. A evidência mais comum se dá com a baixa qualidade na prestação dos serviços públicos, o que gera insatisfação da sociedade por não ser atendido a contento quando se requiere esses serviços. Isso acaba levando a um desgaste da imagem do serviço público perante os cidadãos.

O Planejamento só terá validade para a melhoria da qualidade da gestão se for visto como um processo e não como algo somente elaborado por técnicos burocratas. Para ser eficaz, precisa adequar a participação popular e dos gestores, levando a decisões que dependem de informações claras, transparentes, éticas, aceitando concepções diferentes, buscando soluções conjuntas que representem os anseios da sociedade. Os resultados finalísticos dos programas, projetos e políticas se dão essencialmente na fase de implementação (OLIVEIRA, 2006).

A melhoria da qualidade da Gestão Pública depende de uma maior participação social no processo decisório. Assim, a gestão precisa redesenhar mecanismos de prestação de contas e aproximar a avaliação de desempenho com a realidade vivida pela sociedade. A perspectiva sobre a melhoria da qualidade da gestão pública não pode se restringir somente à dimensão interna, e sim incentivar o resgate da cidadania e a reorientação para resultados com base em quem presta o serviço. Os cidadãos são os usuários dos serviços públicos e a sua perspectiva não pode ser ignorada (FERREIRA, 2014).

Para Assis (2003), o controle social consiste em canais institucionais de participação na gestão governamental com a presença de novos sujeitos coletivos nos processos decisórios, não se confundindo com os movimentos sociais que permanecem autônomos em relação ao Estado. É uma forma de aproximação entre a sociedade e o Estado numa perspectiva de controle, fiscalização e avaliação quantitativa e qualitativa da gestão pública.

Coutinho (2014) afirma que o uso das tecnologias de informação melhora a percepção da qualidade da gestão pública ao aproximar e integrar cada vez os órgãos governamentais das pessoas, disponibilizando uma grande quantidade de serviços e informações via internet.

A melhoria na qualidade da gestão pública é influenciada pela capacitação permanente de servidores. Trata-se de uma necessidade, uma quase obrigatoriedade para alargar a competitividade do Brasil, e assim criar bases para um desenvolvimento sustentável e mais igualitário. Neste contexto, o Decreto no 5.707 de 23/02/2006 representou um marco na política de capacitação e de desenvolvimento de pessoas ao estabelecer a gestão por competências, que associa conhecimento a experiência, o saber-fazer e os comportamentos inseridos em contextos diferentes e específicos (AMARAL, 2014).

Para Ferreira (2014), os servidores precisam ser valorizados e características como criatividade, capacidade empreendedora, comportamento ético e profissionalismo precisam ser estimulados. Muito mais do que implantar mudanças de enfoque gerencial nas organizações públicas, é preciso criar condições claras para o desenvolvimento profissional, pois são estes que realizam as reformas necessárias.

A gestão pública é constantemente avaliada e fiscalizada, e nesse sentido, os resultados alcançados quando são bons melhoram a avaliação da gestão. Para ser viabilizada, no entanto, a gestão pública por resultados deve iniciar-se com um planejamento estratégico eficiente que contemple programas e projetos, que tenha flexibilidade e avaliação contínua através de indicadores de desempenho. Os resultados representam objetivos da gestão pública, agregando valor internamente e também para o ambiente externo (CORRÊA, 2007).

Diante da discussão apresentada, para fins desse estudo, são formuladas as seguintes hipóteses de pesquisa:

H1: Transparência impacta positivamente sobre a qualidade da gestão pública

H2: Planejamento e estratégia impactam positivamente sobre a qualidade da gestão.

H3: Interesse Público e Cidadania impactam positivamente sobre a qualidade da gestão.

H4: Informação e Conhecimento impactam positivamente sobre a qualidade da gestão.

H5: Recursos humanos impactam positivamente sobre a qualidade da gestão.

H6: Os processos e resultados impactam positivamente sobre a qualidade da gestão.

H7: A governança impacta positivamente sobre a qualidade da gestão.

H8: A inovação impacta positivamente sobre a qualidade da gestão.

H9: A eficiência impacta positivamente sobre a qualidade da gestão.

## Capítulo 3

### 3 METODOLOGIA

Expõe-se como objetivo deste trabalho, verificar se sob o ponto de vista dos cidadãos, como o nível de transparência influencia a percepção de qualidade da gestão pública municipal.

Neste sentido, com a utilização de dados primários escolheu-se como método de pesquisa o de caráter descritivo do tipo *survey*, quantitativo e corte transversal.

Para realização dos estudos, será adotado como universo da pesquisa os eleitores residentes do Município de São Luís, capital do Estado do Maranhão, onde de acordo com estimativas para 2015, disponibilizadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), representam o total de 1.073.893 (um milhão, setenta e três mil, oitocentos e noventa e três) habitantes. A escolha por São Luís se justifica pelo fato da cidade ocupar em relação ao ano de 2015, a 7ª posição no ranking de transparência entre as capitais brasileiras, com nota 9,58, medidos pela Escala Brasil Transparente, índice criado pela Controladoria Geral da União (CGU) que mede de 0 a 10 a transparência pública em estados e municípios brasileiros. No primeiro ano que foi instituído, 2014, a capital maranhense não pontuou, ficando em último lugar. Ou seja, o ranking sugere uma melhora considerável no nível de transparência da capital.

A amostra foi selecionada de forma não probabilística por acessibilidade, com a participação de 281 respondentes, através da aplicação de questionário realizado de forma aleatória para indivíduos que se enquadrem no perfil da amostra. Utilizou-se a divulgação do questionário através de envio de e-mails, uso de redes sociais e

por formulário impresso aplicado diretamente ao respondente. Para facilitar, os dados foram organizados em uma única planilha.

Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário contendo 53 afirmações a respeito de 10 atributos de qualidade na gestão pública, adaptado de Modelo definido pela GESPÚBLICA (BRASIL, 2009). As afirmações foram acompanhadas de uma escala de concordância, sendo: 1 – discordo totalmente, 2 – discordo parcialmente, 3 – indiferente, 4 – concordo parcialmente, 5 – concordo totalmente.

Foram acrescentadas três afirmações gerais: Uma para identificar se o eleitor votou na última eleição para prefeito de São Luís, a segunda para identificar se o candidato escolhido na última eleição venceu, e por último se aprova ou reprova a administração municipal. As afirmações, na íntegra, podem ser vistas no quadro 4. De forma complementar, para identificar o perfil dos respondentes da amostra, foram realizadas perguntas sobre idade, renda e escolaridade.

Buscando realizar a validação do questionário, foi realizado pré-teste, onde foram encaminhados via e-mail, 10 questionários, sendo prontamente respondidos. Tal procedimento não revelou nenhum problema relevante ou dificuldades para respostas.

CONSTRUTOS	AFIRMAÇÕES
Transparência	2. Os resultados obtidos pela administração pública municipal são sempre divulgados com transparência.
	3. A gestão pública municipal é transparente com relação à execução dos projetos do município.
	4. As informações divulgadas pela gestão municipal são de fácil acesso.
	5. As informações disponibilizadas pela gestão pública municipal são de fácil compreensão.
	6. A Prefeitura Municipal sempre presta contas da gestão à população.
Planejamento e estratégia	7. A Gestão da Prefeitura cumpre rigorosamente o que foi prometido em campanha eleitoral.
	8. A Prefeitura realiza Planejamento apropriado para executar suas ações.
	9. Os projetos executados pela gestão municipal são sempre entregues dentro do orçamento previsto.
	10. A Gestão Pública Municipal leva em consideração as demandas da população na formulação do planejamento do município.
Recursos Humanos	11. Os projetos executados pela gestão municipal são sempre entregues dentro do prazo.
	12. Os Servidores Públicos Municipais são treinados para atender à população.
	13. Os Servidores Públicos Municipais têm competência técnica para atender às demandas do serviço público.
	14. Na Prefeitura os cargos são ocupados levando-se em conta a capacitação técnica.
	15. A gestão pública municipal é capacitada para cumprir os deveres exigidos pela administração pública
Informação e Conhecimento	16. Os servidores com cargo comissionado indicados pelo prefeito são capacitados para atender às demandas do serviço público.
	17. A gestão pública municipal disponibiliza serviços aos cidadãos via internet.
	18. A Prefeitura responde rapidamente a todas as informações solicitadas pelos indivíduos.
	19. As solicitações, reclamações ou sugestões dos cidadãos são sempre tratadas pela Gestão Pública Municipal.
	20. Os Servidores públicos municipais atendem à população com uma linguagem simples e de fácil compreensão.
Governança Pública	21. A gestão pública Municipal disponibiliza serviços de fácil acesso à população.
	22. A gestão pública municipal sempre leva em consideração as prioridades, os desafios e os riscos na tomada de decisões.
	23. As decisões da Gestão Pública Municipal sempre são tomadas para assegurar o interesse público.
	24. A Gestão Pública Municipal sempre promove o comportamento ético.
	25. A Gestão Pública Municipal atua fortemente na fiscalização dos processos do município.
26. A gestão pública municipal está sempre aberta aos órgãos fiscalizadores.	

Eficiência	27. Os gastos da gestão pública municipal estão de acordo com os valores praticados pelo mercado.
	28. A Gestão Pública Municipal sempre coíbe as práticas irregulares no serviço público.
	29. A Prefeitura utiliza os recursos públicos sem desperdícios.
	30. A gestão pública municipal é eficiente no controle dos gastos do município.
	31. A gestão pública municipal se preocupa em reduzir os gastos do município.
Inovação	32. A Gestão Pública Municipal sempre identifica boas práticas em outras organizações e as introduz na gestão do município.
	33. A Gestão Pública Municipal incentiva a implantação de melhorias nos serviços prestados à população.
	34. A Prefeitura incentiva o desenvolvimento e busca de inovações no campo da saúde, educação, agricultura, etc.
	35. A Prefeitura incentiva a obtenção de soluções inovadoras para problemas específicos da Gestão Municipal.
	36. A Gestão Pública Municipal debate com a população maneiras de melhorar os serviços públicos.
Interesse público e Cidadania	37. A Gestão Pública Municipal estimula a participação dos cidadãos em audiências públicas
	38. A Prefeitura procura sempre identificar as necessidades e expectativas dos cidadãos.
	39. A Prefeitura conta com ouvidoria e outros serviços abertos à sociedade para escutar as reivindicações, denúncias e sugestões.
	40. Os Imóveis da Prefeitura garantem acessibilidade aos seus usuários.
	41. A Gestão pública municipal promove ações sociais e de cidadania voltadas para a população carente.
Processos	42. A Gestão Pública Municipal adota práticas gerenciais que visam ao bom andamento dos serviços públicos.
	43. A Gestão Municipal seleciona fornecedores considerando os critérios técnicos e as necessidades dos usuários dos bens e serviços a serem adquiridos
	44. Os processos na gestão pública municipal são controlados para atender aos requisitos dos cidadãos
	45. Na Gestão Pública Municipal os diferentes setores atuam de forma integrada
	46. Na Gestão Pública Municipal existem ações e programas voltados para a qualidade de vida no trabalho.
Qualidade da Gestão	47. Eu estou muito satisfeito com a qualidade da gestão pública do meu município.
	48. Os serviços prestados pela gestão pública do meu município são de alta qualidade.
	49. A gestão pública do meu município tem desempenhado suas atividades com muita qualidade.

	50. A gestão pública do meu município tem obtido resultados muito bons.
Resultados	51. Os resultados obtidos pela gestão pública do meu município estão de acordo com o que eu esperava.
	52. A gestão pública do meu município tem conseguido desenvolver bem todos os projetos do plano de governo.
	53. Os resultados obtidos pela Gestão Pública do meu meu município têm melhorado a cada ano.
	54. A gestão pública do meu município tem obtido resultados de forma rápida.

Quadro 4: Resumo dos construtos

Fonte: Adaptado de Instrumento para Avaliação da Gestão Pública (Brasil, 2009)

Logo após a coleta de dados e observando as variáveis de controle, as informações foram validadas, obteve-se ao todo o retorno de 215 respostas válidas com o objetivo de verificar o grau de ligação entre a qualidade da gestão pública (Variável Y) e os atributos da qualidade da gestão definidos no quadro 5: Transparência; Planejamento e estratégia; Recursos humanos; Informação e Conhecimento; Governança Pública; Eficiência; Inovação; Interesse público e Cidadania; Processos e resultados; foram realizados testes de regressão linear múltipla. O modelo de regressão utilizado pode ser descrito da seguinte forma:

$$Y_i = \beta_0 + \sum_{k=1}^9 \beta_{ki} X_{ki} + \sum_{k=10}^{16} \beta_{ki} \text{Controles}_{ki} + \varepsilon_i \quad (1)$$

em que:

As variáveis do modelo são assim definidas:

Y = Qualidade da gestão pública.

X<sub>1</sub> = Transparência.

X<sub>2</sub> = Planejamento e estratégia.

X<sub>3</sub> = Recursos humanos;

X<sub>4</sub> = Informação e Conhecimento.

$X_5$  = Governança Pública.

$X_6$  = Eficiência.

$X_7$  = Inovação.

$X_8$  = Interesse público e Cidadania.

$X_9$  = Processos e resultados.

Com o intuito de controlar algumas características dos indivíduos foram adicionadas as seguintes variáveis de controle: (i) Gênero, (ii) Idade, (iii) Renda, (iv) Escolaridade, (v) beneficiário de programa social, (vi) aprova ou reprova governo.

$E_1$  = Termo de erro.

## Capítulo 4

### 4 ANÁLISE DO RESULTADO

Esta seção se propõe a mostrar e discutir os resultados obtidos na pesquisa, buscando satisfazer o objetivo proposto. Na primeira sessão as amostras foram representadas tendo dois grupos de indivíduos, aqueles que reprovam a gestão pública e os que aprovam, tendo como referência a capital do Estado do Maranhão, São Luís.

Na seção seguinte, apresenta-se a estatística descritiva, relacionando as principais variáveis utilizadas. Ao final, foram feitas avaliações de resultados com base em modelo de regressão linear múltipla.

#### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Nesta pesquisa utilizou-se a amostra de eleitores de São Luís com idade a partir de 19 anos e que votaram na última eleição, sendo dividida para efeito de avaliação de resultados entre dois grupos de indivíduos, aqueles que aprovam a gestão pública da Prefeitura de São Luís e os que reprovam. A Tabela 1 descreve a caracterização da amostra.

TABELA 1: CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

GÊNERO	REPROVA		APROVA	
	Nº	%	Nº	%
Masculino	75	60.48	52	57.14
Feminino	49	39.52	39	42.86
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	<b>91</b>	<b>100.00</b>
<b>IDADE</b>				
19 a 29 anos	32	25.82	21	23.07
30 a 39 anos	37	29.84	28	30.77
40 a 49 anos	24	19.35	18	19.78
50 a 59 anos	27	21.77	19	20.88
Acima de 60 anos	4	3.22	5	5.49
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	<b>91</b>	<b>100.00</b>
<b>ESCOLARIDADE</b>				
Analfabeto	1	0.81	3	3.30
Ensino fundamental incompleto	0	0.00	6	6.59
Ensino fundamental completo	2	1.61	6	6.59
Ensino médio incompleto	1	0.81	8	8.79
Ensino médio completo	12	9.68	11	12.09
Graduação incompleta	20	16.13	18	19.78
Graduação completa	15	12.10	8	8.79
Pós-graduação/Especialização	42	33.87	18	19.78
Mestrado/Doutorado	31	25.00	13	14.29
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	<b>91</b>	<b>100.00</b>
<b>RENDA FAMILIAR</b>				
Até R\$ 1.449,99	15	12.10	29	31.87
De R\$ 1.450,00 à R\$ 2.899,99	19	15.32	19	20.88
De R\$ 2.900,00 à R\$ 7.249,99	45	36.29	22	24.18
De R\$ 7.250,00 à R\$ 14.499,99	36	29.03	17	18.68
R\$ 14.500 ou mais	9	7.26	4	4.40
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	<b>91</b>	<b>100.00</b>
<b>ASSISTIDO POR BENEFÍCIO SOCIAL</b>				
Não	112	90.32	72	79.12
Sim	12	9.68	19	20.88
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	<b>91</b>	<b>100.00</b>
<b>PREFEITO ESCOLHIDO FOI ELEITO NA ÚLTIMA ELEIÇÃO</b>				
Não	50	40.32	15	16.48
Sim	74	59.68	76	83.52
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100.00</b>	<b>91</b>	<b>100.00</b>

Fonte: Elaboração própria.

A pesquisa obteve uma amostra com 281 respondentes, sendo validados 215 questionários. Ao todo, 66 questionários foram invalidados por terem informado como resposta negativa à indagação se tinham ou não votado na última eleição em São Luís. Desse total, 57,67% dos eleitores entrevistados reprovam a gestão pública municipal, enquanto 42,32% aprovam.

Em relação ao gênero, a maioria dos entrevistados são do sexo masculino, correspondendo a 59,07%, enquanto as mulheres representam 40,93%. A pesquisa sugere que as amostras são diversificadas e com representatividade social considerável. Neste sentido, Campbell (1960) defende que qualquer análise que tenha como foco o eleitorado deve ter uma população estratificada e heterogênea.

Extraiu-se da amostra, que dentre os que aprovam a gestão, a composição majoritária foi pelo gênero masculino (57.14%), com renda mensal familiar de até R\$ 1.449,99 (31,87%), por eleitores com baixa escolaridade (52% não possuem escolaridade superior ao ensino médio), por eleitores que votaram no candidato a prefeito que venceu a última eleição (83,52%), por uma parcela considerável de beneficiários de programas sociais (20,88%) e idade média de 39,67 anos.

Dentre os que reprovam a gestão, a amostra foi composta em sua maioria pelo gênero masculino (60.48%), com renda mensal familiar entre R\$ 2.900,00 e R\$ 7.249,99 (36.29%), possuem alta escolaridade (58,87% possuem escolaridade superior a graduação), por eleitores que votaram no candidato a prefeito que venceu a última eleição (59.68%), por uma parcela pequena de beneficiários de programas sociais (9,68%) e idade média de 38,65 anos.

Ao se comparar os dois perfis da amostra, percebeu-se que em relação às características de gênero, média de idade e o fato de terem votado no candidato que venceu as eleições para prefeito, representam certa equivalência. Já para os critérios sobre renda e escolaridade, há diferenças significativas. Em resumo, a pesquisa mostrou que entre os indivíduos que aprovam a gestão, a maioria é formada por pessoas de baixa renda e baixa escolaridade. Já os que reprovam a gestão, possuem maior renda e alta escolaridade. No geral, pode-se considerar que a amostra obtida é válida para o estudo realizado.

## 4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Nesta seção, apresentou-se a estatística descritiva, em que cada variável é analisada e descrita, observando principalmente como os dados se comportam em termos de posição e dispersão. Os resultados da pesquisa estão representados na Tabela 2.

**TABELA 2: ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA MÉDIA DA AMOSTRA**

**Painel A: Reprova**

Variáveis	Média	DP	Min	Quartil 1	Mdn	Quartil 3	Máx.
Qualidade da gestão pública (y)	1.67	0.79	1.00	1.00	1.25	2.25	4.75
Transparência	1.93	0.74	1.00	1.40	1.80	2.40	3.80
Planejamento	1.65	0.60	1.00	1.00	1.50	2.00	3.60
Recursos humanos	1.85	0.68	1.00	1.40	1.80	2.40	4.20
Informação e conhecimento	2.04	0.78	1.00	1.40	2.00	2.60	4.40
Governança pública	1.84	0.73	1.00	1.20	1.80	2.40	3.80
Eficiência	1.77	0.69	1.00	1.10	1.80	2.00	3.60
Inovação	1.89	0.79	1.00	1.00	1.80	2.20	4.00
Interesse público e cidadania	2.05	0.81	1.00	1.40	2.00	2.60	4.40
Processos	1.95	0.74	1.00	1.30	2.00	2.40	3.60
Resultados	1.71	0.79	1.00	1.00	1.50	2.25	4.25
Gênero	0.40	0.49	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00
Idade	38.65	11.77	20.00	29.00	37.00	49.50	63.00
Escolaridade	7.35	1.55	1.00	6.00	8.00	8.50	9.00
Renda familiar	3.04	1.11	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00
Assistido por benefício social	0.10	0.30	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
Prefeito escolhido foi eleito na última eleição	0.60	0.49	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00

**Painel B: Aprova**

Variáveis	Média	DP	Min	Quartil 1	Mdn	Quartil 3	Máx.
Qualidade da gestão pública (y)	3.16	0.88	1.00	2.50	3.00	3.75	5.00
Transparência	3.29	0.83	1.40	2.80	3.20	3.60	5.00
Planejamento	3.15	0.92	1.20	2.60	3.00	3.80	5.00
Recursos humanos	3.10	0.92	1.00	2.40	3.00	3.80	5.00
Informação e conhecimento	3.11	0.87	1.00	2.40	3.00	3.60	5.00
Governança pública	3.23	0.90	1.00	2.80	3.20	3.80	5.00
Eficiência	3.25	0.95	1.00	2.60	3.20	3.80	5.00
Inovação	3.35	0.89	1.00	2.80	3.40	4.00	5.00
Interesse público e cidadania	3.33	0.90	1.00	2.80	3.20	4.00	5.00
Processos	3.27	0.90	1.00	2.60	3.20	3.80	5.00
Resultados	3.22	0.87	1.00	2.50	3.00	4.00	5.00
Gênero	0.43	0.50	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00
Idade	39.67	12.17	19.00	31.00	36.00	50.00	70.00
Escolaridade	5.99	2.27	1.00	4.00	6.00	8.00	9.00
Renda familiar	2.43	1.24	1.00	1.00	2.00	3.00	5.00
Assistido por benefício social	0.21	0.41	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
Prefeito escolhido foi eleito na última eleição	0.84	0.37	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao analisarmos a tabela 2, verificamos que em relação ao grupo dos que reprovam a gestão, as variáveis que apresentaram menor média foram Qualidade da Gestão Pública ( $M=1,67$ ) e Planejamento ( $1,65$ ), sugerindo que em média os resultados tendem a discordar em relação às afirmações sobre esses construtos. Os dois construtos obtiveram Desvio Padrão de  $0,79$  e  $0,60$ , respectivamente, indicando heterogeneidade nas respostas. Tonet e Carvalho (1994) corroboram quando afirmam que antes apenas um desejo da sociedade, a qualidade passou a ser exigida como imprescindível. Em relação ao Planejamento, exige-se a elaboração de um plano de governo claro com definições de prioridades e aporte de recursos para garantir o seu cumprimento (CORREA, 2007).

Enquanto no grupo de indivíduos que aprovam a gestão, as variáveis que obtiveram a maior média foram Inovação ( $M=3,35$ ) e Interesse Público e Cidadania ( $M=3,33$ ), tendo respectivamente, Desvio Padrão de  $0,89$  e  $0,87$ , tendendo assim para concordância dos indivíduos em relação às afirmações. Neste sentido, Coutinho (2014) afirma que uma gestão inovadora que disponibiliza serviços e informações variadas contribuem para a percepção de qualidade da gestão pública. Já Ferreira (2014) enfatiza que os cidadãos como usuários dos serviços públicos precisam participar do processo decisório, exercendo sua cidadania.

Considerando ainda a Estatística descritiva, o construto Transparência apresenta para os respondentes que reprovam a gestão, uma média de  $1,93$  e desvio padrão de  $0,74$ , demonstrando assim uma tendência para discordância no que diz respeito às afirmativas que buscam medir a transparência. Já para os respondentes que aprovam a gestão, a média foi de  $3,29$  e um desvio padrão de  $0,83$ , levando assim para uma concordância, mesmo que moderada.

### 4.3 TESTE T DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS

Para analisar as diferenças de percepções entre os indivíduos da pesquisa, os que aprovam e os que reprovam a gestão, foi realizada uma comparação das médias que podem ser visualizadas na tabela 3.

**TABELA 3: DIFERENÇA DE MÉDIAS DA AMOSTRA**

Variáveis	Reprova		Aprova		Diferença de médias (DM)	
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão		P( T  >  t )
Qualidade da gestão pública (y)	1.66	0.78	3.15	0.88	-1.48	0.00***
Transparência	1.92	0.06	3.28	0.08	-1.36	0.00***
Planejamento	1.64	0.05	3.14	0.09	-1.49	0.00***
Recursos humanos	1.85	0.06	3.09	0.09	-1.24	0.00***
Informação e conhecimento	2.03	0.06	3.10	0.09	-1.07	0.00***
Governança pública	1.83	0.06	3.32	0.09	-1.39	0.00***
Eficiência	1.77	0.06	3.24	0.09	-1.47	0.00***
Inovação	1.89	0.07	3.35	0.09	-1.46	0.00***
Interesse público e cidadania	2.05	0.07	3.32	0.09	-1.27	0.00***
Processos	1.94	0.06	3.26	0.09	-1.31	0.00***
Resultados	1.70	0.07	3.21	0.09	-1.51	0.00***
Gênero	0.39	0.04	0.42	0.05	-0.03	0.62
Idade	38.64	1.05	39.67	1.27	-1.02	0.53
Escolaridade	7.34	0.13	5.98	0.23	1.35	0.00
Renda familiar	3.04	0.09	2.42	0.12	0.61	0.00
Assistido por benefício social	0.09	0.02	0.20	0.04	-0.11	0.02
Prefeito escolhido foi eleito na última eleição	0.59	0.04	0.83	0.03	-0.23	0.00

Fonte: Elaborado pelo autor.

Nota: \*\* e \*\*\* representam coeficientes significativos a 5% e 1%, respectivamente.

Na Tabela 3, os resultados demonstraram que há 1% de significância, ou seja, com 99% de confiança, existem evidências de que esses grupos se diferem em relação às médias das variáveis “Qualidade da gestão pública (variável Y)”, “Transparência”, “Planejamento”, “Recursos humanos”, “Informação e Conhecimento”, “Governança Pública”, “Eficiência”, “Inovação”, “Interesse Público e Cidadania”, “Processos” e “Resultados”.

Em síntese, constatou-se que todas as variáveis foram significativas, o que é perceptível por se tratar de dois grupos antagônicos, onde quem aprova a gestão tende a avaliar positivamente todas as variáveis, enquanto quem reprova tende a avaliar negativamente. Como exemplo, temos o construto Transparência (DM = -

1,36), em que os respondentes que aprovam a gestão, possuem concordância em relação às afirmativas dessa variável (M=3,28), enquanto que os que reprovam a gestão possuem discordância (M=1,92). Neste sentido, Kolstad e Wiig (2009) dizem que uma gestão transparente reflete na qualidade da gestão, facilitando o combate à corrupção, o trabalho ético dos servidores e a divulgação de informações públicas.

#### 4.4 REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA

A regressão linear múltipla avaliou os construtos que influenciam a percepção de qualidade da gestão pública sob o ponto de vista de quem aprova e quem reprova a administração pública. Tais resultados foram descritos nas tabelas 4 e 5.

**TABELA 4: RESULTADOS DA REGRESSÃO LEVANDO-SE EM CONSIDERAÇÃO O TOTAL DA AMOSTRA, SEM CONTROLE**

Atributos da qualidade da gestão	REPROVA		APROVA	
	Coeficiente	P> t	Coeficiente	P> t
Transparência	0.02	0.78	0.07	0.38
Planejamento	0.10	0.33	0.01	0.87
Recursos humanos	0.14	0.15	0.05	0.66
Informação e conhecimento	-0.31***	0.00	0.15	0.13
Governança pública	0.02	0.79	-0.25	0.11
Eficiência	0.22*	0.07	0.25	0.06
Inovação	0.11	0.36	-0.14	0.21
Interesse público e cidadania	0.16	0.13	0.18	0.17
Processos	-0.52	0.64	0.32**	0.03
Resultados	0.55***	0.00	0.33***	0.00
Número de observações				215

Fonte: Elaborado pelo autor.

Nota: \*\*\*, \*\* e \* representam coeficientes significativos a 1%, 5% e 10% respectivamente

**TABELA 5: RESULTADOS DA REGRESSÃO LEVANDO-SE EM CONSIDERAÇÃO O TOTAL DA AMOSTRA, COM CONTROLE**

Atributos da qualidade da gestão	REPROVA		APROVA	
	Coefficiente	P> t	Coefficiente	P> t
Transparência	0.03	0.66	0.00	0.93
Planejamento	0.09	0.38	0.03	0.72
Recursos humanos	0.14	0.14	0.08	0.44
Informação e conhecimento	-0.31***	0.00	0.11	0.24
Governança pública	0.04	0,72	-0.24	0.12
Eficiência	0.21*	0.10	0.25**	0.05
Inovação	0.09	0.48	-0.11	0.31
Interesse público e cidadania	0.17	0.12	0.25*	0.06
Processos	-0.55	0.64	0.26*	0.07
Resultados	0.54***	0.00	0.31***	0.00
Gênero	0.01	0.88	-0.33***	0.00
Idade	0.00	0.81	-0.00	0.54
Escolaridade	0.01	0.76	0.01	0.49
Renda familiar	-0.03	0.49	-0.04	0.54
Assistido por benefício social	0.03	0.83	-0.22	0.12
Prefeito escolhido foi eleito na última eleição	0.06	0.50	0.27***	0.00
Número de observações				215

Fonte: Elaborado pelo autor.

Nota: \*\*\*, \*\* e \* representam coeficientes significativos a 1%, 5% e 10% respectivamente

Com base nas Tabelas 4 e 5, estão evidenciados os resultados da regressão considerando toda a amostra com e sem controle. Para melhor compreensão, os resultados são agrupados considerando os dois grupos de entrevistados.

#### **4.4.1 Regressão linear múltipla: indivíduos que reprovam a gestão**

Considerando somente os respondentes que reprovam a gestão, verificou-se, com 99% e 90% de confiança, respectivamente, que as variáveis “Resultados” (coeficiente = 0,54 e coeficiente = 0,55) e Eficiência (coeficiente = 0,22 e coeficiente = 0,21), são estatisticamente significantes para explicar a variável dependente (variável y). Nesse mesmo grupo, e com 99% de confiança, a nível de significância de 1%, a variável “Informação e Conhecimento” impacta inversamente a variável qualidade da gestão (coeficiente= -0.31).

Em relação ao que foi encontrado sobre a variável “Resultados”, presume-se que quanto mais o desempenho é considerado pelos indivíduos, mais refletirá na

percepção da qualidade da gestão. A literatura colabora nesse sentido, pois o objetivo da gestão pública é gerar resultados de acordo com o que foi planejado, e assim agregar valor qualitativo tanto para servidores como para os usuários dos serviços públicos (CORRÊA, 2007). Já em relação à variável Eficiência, que teve nível de significância de 10%, a mesma representa um anseio da população, principalmente em relação ao uso dos recursos públicos (MOTTA, 2013).

Sobre o efeito inverso da variável “Informação e Conhecimento”, os resultados sugerem que quanto mais os cidadãos conhecem e se apropriam dos serviços disponíveis pela gestão, menor é a percepção de qualidade atribuída à gestão. Ou seja, reconhecem que a gestão oferece serviços e que facilita a interação com os usuários, no entanto, isso não é suficiente para a garantia de qualidade da gestão. Segundo Rodriguez *et al.* (2009), a gestão precisa disponibilizar serviços aos cidadãos, tendo uma mão de obra capacitada e treinada para o atendimento que utilize de tecnologias para agilizar o cumprimento de tarefas e que a equipe seja bem treinada para oferecer serviços com um tempo de resposta rápida para a comunidade. Nessa pesquisa, apesar de identificarem que isso ocorra, não foi fator determinante para considerar que isso gere qualidade na gestão. O resultado encontrado não confirma hipótese mencionada nesta pesquisa.

#### **4.4.2 Regressão linear múltipla: indivíduos que aprovam a gestão**

Considerando somente os respondentes que aprovam a gestão, e levando em consideração a regressão, verificou-se com 99% de confiança que a variável “Resultados” (coeficiente = 0,33 e coeficiente = 0,31) tem efeito direto sobre a variável qualidade da gestão (variável y). Já considerando um nível de significância de 5%, com confiança de 95%, as variáveis “Processos” (coeficiente = 0,32 e

coeficiente = 0,26) e “Eficiência” (coeficiente = 0,25 e coeficiente = 0,25) também apresentaram efeito positivo sobre a qualidade da gestão. Nestes casos, foram encontradas evidências que comprovam as hipóteses acerca da influência positiva sobre a qualidade da gestão.

O resultado indica que para esse perfil de indivíduos que o desempenho da gestão tem contribuído de forma positiva para a qualidade da gestão. Isto pode ser conectado ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - Gespública (BRASIL, 2009) em que o foco em resultados representa a cristalização de todos os esforços da gestão.

Em relação à variável “Processos”, a Gespública (BRASIL, 2009) preconiza em um de seus fundamentos que um processo precisa ser gerenciado, de modo que as atividades nas organizações sejam planejadas, desenvolvidas e executadas. Assim, os resultados são acompanhados e aperfeiçoados, proporcionando um melhor desempenho para a organização. Sobre a variável “Eficiência”, Carvalho e Tonet (1994) afirmam que a população está mais consciente da necessidade de participar das decisões e têm exigido da gestão pública serviços com maior eficiência e eficácia, cobrando assim um melhor gerenciamento dos recursos públicos.

#### **4.4.3 Regressão linear múltipla: comparação entre os dois grupos**

Comparando os dois grupos de respondentes e considerando os resultados que foram significantes a 1%, 5 % e 10%, percebeu-se que só houve similaridade no que foi encontrado nos construtos “Resultados” e “Eficiência”, sendo estatisticamente significantes para explicar a variável dependente (variável y). Em relação ao construto “Informação e Conhecimento” que, embora tenha apresentado

entre os que reprovam a gestão, influência negativa na qualidade da gestão, não apresentou resultado significativo entre os que aprovam a gestão.

Já o construto “Processos” que apresentou influência direta entre os que aprovam a gestão, não teve resultado significativo entre os que reprovam a gestão.

O construto Transparência não se mostrou capaz de influenciar a percepção da qualidade da gestão (variável y). Para os dois grupos de respondentes, os resultados não apresentaram significância, identificando que as hipóteses sobre a influência da transparência sobre a qualidade da gestão não se confirmaram. Os construtos “Recursos humanos”, “Governança Pública”, “Inovação” e “Interesse Público e Cidadania” também não apresentaram resultados significativos tanto entre os que aprovam e os que reprovam a gestão pública, não influenciando assim a qualidade da gestão.

Com base nas afirmativas que foram elaboradas pelo modelo de excelência da Gespública (BRASIL, 2009), os resultados sugerem, que por termos dois grupos com pensamentos antagônicos (aprovam a gestão x reprovam a gestão), tenham havido a predominância de diferenças em relação às variáveis dos dois grupos

No geral, os resultados refletem que os pesquisados não consideram significativas a influência da transparência na qualidade da gestão. Esse achado se correlaciona com evidências de que os cidadãos ainda não compreendem acerca dos demonstrativos exigidos pela LRF, e que a mesma está sendo cumprida de forma substancial pelos municípios, tanto no que tange à divulgação dos demonstrativos nos meios de comunicação (jornais e internet) quanto na realização de audiências públicas (PENIDO et al., 2011).

## Capítulo 5

### 5 CONCLUSÃO

A literatura na área da Administração pública no Brasil vem indicando que, embora se reconheça os avanços ocorridos desde a aprovação de leis, como a Lei de Responsabilidade Fiscal e a Lei de acesso à informação, há ainda vários aspectos ligados à percepção da efetiva melhoria da qualidade da gestão pública que merecem serem estudados.

Diante do exposto acima, este estudo tem o objetivo de verificar se sob o ponto de vista dos cidadãos, como o nível de transparência influencia a percepção de qualidade da gestão pública municipal.

. Com esse propósito, elaborou-se um modelo teórico utilizando como referência o modelo de excelência em gestão pública (MEGP) preconizado pelo governo brasileiro, que fundamenta um conjunto de atributos da qualidade da gestão pública a serem perseguidas pelos entes federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal. Para efeito de análise dos resultados comparou-se a percepção entre indivíduos que aprovam e os que reprovam a gestão pública.

Através da análise descritiva, verificou-se que a Transparência é percebida de forma moderada pelos entrevistados que aprovam a gestão, enquanto os que reprovam a gestão, as consideram irrelevantes.

Em relação à comparação das médias, também se verificou concepções diferentes entre os que reprovam e os que aprovam a gestão, tendo a Transparência apresentado significância a 1%. Embora o resultado tenha sido moderado para os

que aprovam a gestão, estes conseguem identificar características de uma gestão transparente.

Considerando a regressão linear com o objetivo de avaliar se a variável independente Transparência influencia a variável dependente Qualidade da gestão, os resultados não apresentaram significância. Ou seja, os pesquisados não consideram que a Transparência seja capaz de influenciar a percepção de qualidade de uma gestão. A conclusão coincide com estudos de Pinho (2008) que auferiu que as gestões públicas prestam informações de forma superficial e genéricas, afastando-se assim de uma transparência mais condizente com os anseios da população.

Os resultados aqui encontrados podem ser úteis para a gestão identificar como os cidadãos pensam sobre a qualidade da gestão pública, sob o prisma de diferentes enfoques, com destaque para a Transparência. Poderá servir para que os governos e empresas de consultoria na área pública realizem ou aprimorem projetos com o objetivo de melhorar a qualidade da gestão a partir da concepção dos cidadãos.

Como contribuição para a academia, a pesquisa mostra como os cidadãos compreendem a qualidade da gestão a partir da identificação de atributos da gestão como Transparência, Planejamento, Recursos humanos, Informação e Conhecimento, Governança Pública, Eficiência, Inovação, Interesse Público e Cidadania, Processos e Resultados, Inovação, Interesse Público e Cidadania, Processos e Resultados.

Algumas limitações podem ser identificadas na pesquisa. Primeiro, trata-se de uma amostragem por conveniência, não probabilística, e conseqüentemente não se pode dizer que representa a opinião de toda a população. Segundo, é que a

pesquisa só contempla os eleitores que votaram na última eleição, o que pode ter influenciado na análise de resultado. Finalmente, outra limitação que pode ser considerada é o fato da pesquisa não identificar se a gestão pública obedece aos preceitos preconizados pelo Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP).

Para estudos posteriores poderá ser avaliada e comparada a percepção dos cidadãos de regiões com perfis econômicos e de renda diferentes. Além disso, outros estudos poderão avaliar a aplicabilidade e acompanhamento do MEGP na gestão pública do Brasil.

## REFERÊNCIAS

- AKIM, E. K.; MERGULHÃO, R. C. Panorama da produção intelectual sobre a medição de desempenho na gestão pública. **Rev. Adm. Pública**, v. 49, n. 2, p. 337-366, mar./abr. 2015.
- ALBAGLI, S.; MACIEL, M. L. Informação e conhecimento na inovação e no desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 3, p. 9-16, 2004.
- AMARAL, H. K. Desenvolvimento de competências de servidores na administração pública brasileira. **Revista do serviço público**, v. 57, n. 4, p. 549-563, 2014.
- ASSIS, M. M. A. E.; VILL, T. C. S. Controle social e a democratização da informação: um processo em construção. **Rev Latino-americana de Enfermagem**; v.11, n.3, p. 376-82, maio/jun. 2003
- BAIRRAL, M. A. C. et al. Transparência no setor público: uma análise dos relatórios de gestão anuais de entidades públicas federais no ano de 2010. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 3, p. 642-675, 2015.
- BEUREN, I. M.; ALMEIDA-SANTOS, P. S. Relação entre transparência e reputação governamental/Relación entre la transparencia y la reputación del gobierno/Relationship between government transparency and reputation. **Revista de Globalizacion, Competitividad y Gobernabilidad**, v. 7, n. 3, p. 89, 2013.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Programa da Qualidade no Serviço Público – PQSP: instrumento de avaliação da gestão pública Ciclo 2008-2009**. Brasília, DF: MP/Secretaria de Gestão, 2009
- CAMILO, R. D. **Modelagem dinâmica da gestão: passos para a excelência e resultados superiores**. Belo Horizonte: Instituto Qualidade Minas, 2003.
- CORRÊA, I. M. Planejamento estratégico e gestão pública por resultados no processo de reforma administrativa do estado de Minas Gerais. **Revista de Administração Pública**, v. 41, n. 3, p. 487-504, 2007.
- COSTA, F. L. ET AL. Desenvolvimento de um sistema de avaliação para melhorar a eficiência, a eficácia e governança no setor público: o caso do Programa de Subsídios para Empresas Exportadores no Brasil. **Brazilian Business Review (BBR)**, v. 11, n. 6, p. 101-127, 2014.
- COUTINHO, M. J. V. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público**, v. 51, n.3, p. 40-73, 2014.
- CRUZ, C. F. et al. Transparência da gestão pública municipal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. **Revista de Administração Pública**, v. 46, n. 1, p. 153-76, 2012.

CUSTÓDIO, A. J. et al. **Os stakeholders e a new public management**: um estudo multicaso em órgãos públicos de turismo no Brasil. 2014. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), Lisboa (PT), 2014.

DUNLEAVY, P. et al. New public management is dead: long live digital-era governance. **Journal of public administration research and theory**, v. 16, n. 3, p. 467-494, 2006.

FERREIRA, A. R. **Análise comparativa do prêmio qualidade do governo federal com outros prêmios nacionais e internacionais de qualidade**. 2003. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Fundação Getúlio Vargas (FGV-RJ), Rio de Janeiro, 2003.

\_\_\_\_\_. Modelo de excelência em gestão pública no governo brasileiro: importância e aplicação. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 14., 2009, Salvador (BA). **Anais...** Salvador: CLAD, 2009. p. 27-30.

FERREIRA, C. M. M. Crise e reforma do Estado: uma questão de cidadania e valorização do servidor. **Revista do Serviço Público**, v. 47, n. 3, p. 5-33, 2014.

FILARDI, F. et al. (Im)Possibilidades da aplicação do modelo de excelência em gestão pública. **Revista Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 50, n. 1, p. 81-106. Jan/fev. 2016.

FREITAS, R. K. V.; DACORSO, A. L. R. Inovação aberta na gestão pública: análise do plano de ação brasileiro para a Open Government Partnership. **Revista de Administração Pública**, v. 48, n. 4, p. 869-888, 2014.

GAMA, J. R.; RODRIGUES, G. M. Transparência e acesso à informação: um estudo da demanda por informações contábeis nas universidades federais brasileiras. **Transinformação**, v. 28, n. 1, 2016.

HARRINGTON, H. J. **Business process improvement**: the breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness. Michigan: McGraw Hill Professional, 1991.

HOOD, C. A public management for all seasons? **Public administration**, v. 69, n. 1, p. 3-19, 1991.

\_\_\_\_\_. The “New Public Management” in the 1980s: variations on a theme. **Accounting, organizations and society**, v. 20, n. 2, p. 93-109, 1995.

KANAANE, R.; FIEL, A. F.; FERREIRA, M. G. **Gestão pública**: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas. São Paulo: Atlas, 2010.

KOLSTAD, I.; WIIG, A. Is transparency the key to reducing corruption in resource-rich countries? **World Development**, v. 37 n. 3, p. 521, 2009.

LAPSLEY, I. New public management: the cruellest invention of the human spirit? **Abacus**, v. 45, n. 1, p. 1-21, 2009.

LIMA, P. D. B. Perfil contemporâneo da capacidade de gestão dos órgãos e entidades da administração pública brasileira. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 14., 2009, Salvador (BA). **Anais...** Salvador: CLAD, 2009. p. 27-30.

LUEDY, A.; MENDES, V. L. P. S.; RIBEIRO JÚNIOR, H. Gestão pública por resultados: contrato de gestão como indutor de melhorias em um hospital universitário. **Organizações & Sociedade**, v. 19, n. 63, 2012.

MATIAS-PEREIRA, J. Administração pública comparada: uma avaliação das reformas administrativas do Brasil, EUA e União Européia. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 1, p. 61-82, 2008.

\_\_\_\_\_. Reforma do Estado e transparência: estratégias de controle da corrupção no Brasil. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 7., 2002, Brasília (DF). **Anais...** Lisboa: CLAD, 2002. p. 1-22.

MODESTO, P. Notas para um debate sobre o princípio da eficiência. **Revista do Serviço Público**, v. 51, n. 2, p. 105-119, 2014.

MOTTA, P. R. M. O estado da arte da gestão pública. **Revista de Administração de Empresas**, v. 53, n. 1, p. 82-90, 2013.

NOVAES, C.; LASSO, S.; MAINARDES, E. W. Percepções de qualidade do serviço público. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 9, n. 1, p. 107-123, 2015.

OLIVEIRA, A. G.; PISA, B. J. IGovP: índice de avaliação da governança pública-instrumento de controle social do Estado. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 5, 2015.

OLIVEIRA, J. A. P. Desafios do planejamento em políticas públicas: diferentes visões e práticas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 1, p. 273-88, 2006.

OSBORNE, S. P. The new public governance? **Public Management Review**, 2006. Disponível em: <<http://www.usjt.br/arq.urb/arquivos/abntnabr6023.pdf>>.

PENIDO, A. M. et al. A compreensão dos cidadãos acerca dos demonstrativos públicos: uma análise em três municípios mineiros. **Revista Acadêmica Feol**, v. 1, n. 1, 2011.

PINHO, J. A. G. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 3, p. 471-493, 2008.

PIRES, A. M. et al. Transparência da gestão pública municipal: um estudo dos municípios de Santa Maria e Novo Hamburgo / RS. **Revista Estudos do CEPE**, Santa Cruz do Sul, n. 38, p. 131-160, jul./dez. 2013

POLLITT, C. The new public management: an overview of its current status. **Administrative Si Management Public**, n. 8, p. 110, 2007.

SACRAMENTO, A. R. S.; PINHO, J. A. G. Transparência na administração pública: o que mudou depois da lei de responsabilidade fiscal? Um estudo exploratório em seis municípios da região metropolitana de Salvador. **Revista de Contabilidade da UFBA**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 48-61, 2008.

SANO, H.; ABRÚCIO, F. L. Promessas e resultados da nova gestão pública no Brasil: o caso das organizações sociais de saúde em São Paulo. **Revista de Administração de Empresas**, v. 48, n. 3, p. 64-80, 2008.

SECCHI, L. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, p. 347-369, 2009.

TONET, H. C.; CARVALHO, M. S. M. V. Qualidade na administração pública. **Revista de Administração Pública**, v. 28, n. 2, p. 137-152, 1994.

VEIGA, L.; COSTA, B. L. D.; CARNEIRO, C. B. L. Os desafios da inclusão social: programas de assistência para a infância e juventude vulnerabilizadas na administração municipal de Belo Horizonte. In: JACOBI, P.; PINHO, J. A. G. **Inovação no campo da gestão pública local**: novos desafios, novos patamares. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2006.

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO PARA A PESQUISA

Este questionário faz parte de uma pesquisa de Mestrado e é muito importante a sua participação. Não será necessário se identificar. Assinale as questões abaixo escolhendo uma resposta para cada afirmação. Escolha entre: Discordo Totalmente (1), Discordo Parcialmente (2), Não Concordo e nem discordo (3), Concordo Parcialmente (4) e Concordo Totalmente (5). **Não há resposta certa ou errada**, o que se busca é a sua opinião.

1. Na última eleição para prefeito eu votei para a escolha do Prefeito de São Luís.  
( ) Sim ( ) Não
2. Os resultados obtidos pela administração pública municipal são sempre divulgados com transparência. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
3. A gestão pública municipal é transparente com relação à execução dos projetos do município. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
4. As informações divulgadas pela gestão municipal são de fácil acesso. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
5. As informações disponibilizadas pela gestão pública municipal são de fácil compreensão (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
6. A Prefeitura Municipal sempre presta contas da gestão à população. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
7. A Gestão da Prefeitura cumpre rigorosamente o que foi prometido em campanha eleitoral. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
8. A Prefeitura realiza Planejamento apropriado para executar suas ações. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
9. Os projetos executados pela gestão municipal são sempre entregues dentro do orçamento previsto. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
10. A Gestão Pública Municipal leva em consideração as demandas da população na formulação do planejamento do município. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
11. Os projetos executados pela gestão municipal são sempre entregues dentro do prazo. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
12. Os Servidores Públicos Municipais são treinados para atender à população. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)

13. Os Servidores Públicos Municipais têm competência técnica para atender às demandas do serviço público. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
14. Na Prefeitura os cargos são ocupados levando-se em conta a capacitação técnica. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
15. A gestão pública municipal é capacitada para cumprir os deveres exigidos pela administração pública. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
16. Os servidores com cargo comissionado indicados pelo prefeito são capacitados para atender às demandas do serviço público. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
17. A gestão pública municipal disponibiliza serviços aos cidadãos via internet. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
18. A Prefeitura responde rapidamente a todas as informações solicitadas pelos indivíduos. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
19. As solicitações, reclamações ou sugestões dos cidadãos são sempre tratadas pela Gestão Pública Municipal. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
20. Os Servidores públicos municipais atendem à população com uma linguagem simples e de fácil compreensão. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
21. A gestão pública Municipal disponibiliza serviços de fácil acesso à população. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
22. A gestão pública municipal sempre leva em consideração as prioridades, os desafios e os riscos na tomada de decisões. (1 / 2 / 3 / 4 / 5)
23. As decisões da Gestão Pública Municipal sempre são tomadas para assegurar o interesse público.
24. A Gestão Pública Municipal sempre promove o comportamento ético.
25. A Gestão Pública Municipal atua fortemente na fiscalização dos processos do município.
26. A gestão pública municipal está sempre aberta aos órgãos fiscalizadores.
27. Os gastos da gestão pública municipal estão de acordo com os valores praticados pelo mercado.
28. A Gestão Pública Municipal sempre coíbe as práticas irregulares no serviço público.
29. A Prefeitura utiliza os recursos públicos sem desperdícios.
30. A gestão pública municipal é eficiente no controle dos gastos do município.
31. A gestão pública municipal se preocupa em reduzir os gastos do município.

32. A Gestão Pública Municipal sempre identifica boas práticas em outras organizações e as introduz na gestão do município.
33. A Gestão Pública Municipal incentiva a implantação de melhorias nos serviços prestados à população.
34. A Prefeitura incentiva o desenvolvimento e busca de inovações no campo da saúde, educação, agricultura, etc.
35. A Prefeitura incentiva a obtenção de soluções inovadoras para problemas específicos da Gestão Municipal.
36. A Gestão Pública Municipal debate com a população maneiras de melhorar os serviços públicos.
37. A Gestão Pública Municipal estimula a participação dos cidadãos em audiências públicas.
38. A Prefeitura procura sempre identificar as necessidades e expectativas dos cidadãos.
39. A Prefeitura conta com ouvidoria e outros serviços abertos à sociedade para escutar as reivindicações, denúncias e sugestões.
40. Os Imóveis da Prefeitura garantem acessibilidade aos seus usuários.
41. A Gestão pública municipal promove ações sociais e de cidadania voltadas para a população carente.
42. A Gestão Pública Municipal adota práticas gerenciais que visam ao bom andamento dos serviços públicos.
43. A Gestão Municipal seleciona fornecedores considerando os critérios técnicos e as necessidades dos usuários dos bens e serviços a serem adquiridos
44. Os processos na gestão pública municipal são controlados para atender aos requisitos dos cidadãos.
45. Na Gestão Pública Municipal os diferentes setores atuam de forma integrada.
46. Na Gestão Pública Municipal existem ações e programas voltados para a qualidade de vida no trabalho.
47. Eu estou muito satisfeito com a qualidade da gestão pública do meu município.
48. Os serviços prestados pela gestão pública do meu município são de alta qualidade.
49. A gestão pública do meu município tem desempenhado suas atividades com muita qualidade.
50. A gestão pública do meu município tem obtido resultados muito bons.

51. Os resultados obtidos pela gestão pública do meu município estão de acordo com o que eu esperava.

52. A gestão pública do meu município tem conseguido desenvolver bem todos os projetos do plano de governo.

53. Os resultados obtidos pela Gestão Pública do meu município têm melhorado a cada ano.

54. A gestão pública do meu município tem obtido resultados de forma rápida.

55. Qual o seu Gênero:

Masculino

Feminino

56. Qual a sua Idade? (só coloque números inteiros):

56. Qual o seu nível de Escolaridade?

Analfabeto

Ensino Fundamental incompleto

Ensino Fundamental completo

Ensino Médio incompleto

Ensino Médio completo

Ensino Superior incompleto

Ensino Superior Completo.

Pós-Graduação/Especialização

Mestrado/Doutorado

57. Qual a sua faixa de Renda Familiar?

Até R\$ 1.449,99

De R\$ 1.450,00 á R\$ 2.899,99

De R\$ 2.900,00 á R\$ 7.249,99

De R\$ 7.250,00 até R\$14.499,99

R\$ 14.500,00 ou mais

58. Você é assistido por algum benefício social do governo?  Sim  Não

59. O candidato a Prefeito (a) que você votou na última eleição venceu as eleições?

Sim  Não

60. Você aprova ou reprova a administração Pública Municipal?

Aprovo  Não aprovo