

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

**JONAS FERNANDO PETRY**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)

**RODRIGO NORONHA BARBOSA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)

**SABRINA NEVES ASSIS**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)

**EDSON MICHILES BENCHIMOL JÚNIOR**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)

**ANTÔNIO GIOVANNI FIGLIUOLO UCHÔA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)

Agradecimento à órgão de fomento:

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPQ pela Bolsa de iniciação científica

# A RELAÇÃO DOS EFEITOS PERCEPTIVOS DA CORRUPÇÃO: UM EXAME EMPÍRICO DO BRASIL

## Resumo

Tradicionalmente, o Brasil é um país onde os índices internacionais de corrupção posicionam o país no topo do *ranking*. O modelo conceitual proposto examina a percepção individual associado aos efeitos da corrupção no aparato público, na imagem e na qualidade. Assim, o artigo tem como objetivo fornecer evidências empíricas da relação da corrupção nas instituições públicas do país, suas consequências na imagem e na qualidade percebida do aparato público. Através de uma análise multivariada com 626 respondentes de diferentes regiões do país, o modelo conceitual é testado. Como esperado, a corrupção não é um ato consuetudinário, é perverso e não trás efeitos positivos para o país comprometendo a reputação, a competência e principalmente, a perda do sentimento de democracia e do interesse pela política e na confiança do aparato público. A análise também sugere, pela complexidade da corrupção, que a imagem e a qualidade das instituições são mais bem compreendidas com a interação da corrupção como variável de moderação. Os resultados revelam um efeito negativo potencial na legitimidade democrática.

**Palavras-Chave:** Corrupção; Imagem das instituições públicas; Qualidade percebida das instituições públicas.

## INTRODUÇÃO

No Brasil, a percepção de insegurança e desconfiança das instituições públicas tem sido agravado pela corrupção generalizada que o país vem enfrentando nos últimos anos. O envolvimento corporativo nos processos democráticos é empregado como uma oportunidade de negócio (HILLMAN *et al.*, 2004; NYBERG, 2017). Assim, a atividade política corporativa é definida como as tentativas corporativas de moldar a política do governo (HILLMAN *et al.*, 2004). Consequentemente, as atividades são delineadas a promover uma conduta corporativa que vai além do interesse público que envolve a sociedade e o interesse da empresa (JO; HARJOTO, 2012). As empresas estão propensas a se envolver em *lobbys*, contribuições para campanhas e caixa dois (SCHULER *et al.*, 2002) – que são as contribuições corporativas trocadas por favores políticos caracterizando a corrupção (HILLMAN; HITT, 1999). A corrupção ocorre onde a busca privada de vantagem econômica e avanço pessoal entra em conflito com leis e normas que condicionam esse comportamento (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. A imagem das instituições públicas reproduz-se na manifestação de qualidade e pode ter a impressão prejudicada pela corrupção (KANDAMPULLY; SUHARTANTO, 2000). A imagem das instituições tem relação com a confiança (AMIN *et al.*, 2013) que se caracteriza no julgamento dos cidadãos em relação a qualidade percebida a respeito das instituições públicas do país (ZEITHAML, 1988).

A última década no Brasil parece ter agravado ainda mais a imagem e a qualidade dos serviços prestados pelas instituições públicas. O declínio da confiança tem sido agravado com os escândalos envolvendo políticos e ex-presidentes. Escândalos que parecem precipitar uma crise silenciosa na imagem e na qualidade de serviço prestado pelas instituições. Escândalos envolvendo empresas 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), têm atribuído ao Brasil o título de país da corrupção.

O conjunto de investigação da Operação Lava Jato (2014) pela Polícia Federal e pelo Ministério Público Federal têm revelado o maior esquema de corrupção já registrado em toda

a história do país (COSTA *et al.*, 2017; MEDEIROS; SILVEIRA, 2017). Pessoas notáveis e influentes envolvidas no crime de colarinho branco, sentenciados e condenadas. Consequentemente, a principal questão de pesquisa é, em que medida a percepção dos efeitos da corrupção impactam na percepção dos Brasileiros quanto a imagem e a qualidade das instituições e dos serviços prestados pelas principais instituições públicas do país?

O objetivo do estudo é medir a percepção dos brasileiros sobre os efeitos da corrupção na confiança das instituições públicas do país, circunstância que prenunciará a imagem e a qualidade percebida. Espera-se que a operação lava-jato tenha trazido a esperança de melhoria da imagem e da qualidade das instituições públicas do país.

Este estudo tenta abordar a percepção dos brasileiros quanto os efeitos da corrupção que é uma variável preditora importante na literatura 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 de 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). No entanto, não existem estudos no emprego da qualidade percebida no setor público. Assim, o presente estudo difere de estudos anteriores na literatura de imagem e qualidade percebida do setor público. Os resultados ampliarão o campo de pesquisa e fornecerão evidências da importância da confiança dos cidadãos e da legitimidade do aparato público ampliando a compreensão e a importância do setor público.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E DESENVOLVIMENTO DE HIPÓTESES**

### **2.1 Corrupção**

A corrupção é uma característica persistente da sociedade humana (PINTO; LEANA, 2008) e está presente em toda parte, mas não é a mesma em todos os lugares. Johnston (1997) define a corrupção como o abuso de papéis ou recursos públicos, é o uso ilegítimo de influência política por parte de partidos políticos ou privados. De acordo com o objetivo de medir a opinião pública sobre a percepção dos efeitos da corrupção na imagem e na qualidade das instituições do país. Como tal característica, parece haver um consenso de que a corrupção se refere a atos em que o poder do cargo público é usado para ganho pessoal de uma maneira que viola as regras do jogo. É o uso discricionário para promover os 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 menor satisfação das pessoas com as instituições do país (CIZICENO; TRAVAGLINO, 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 de 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 é a avaliação das pessoas sobre a economia, avaliação sobre as instituições públicas do país (quadro institucional), desenvolvimento técnico, corrupção (ZHANG *et al.*, 2018). A imagem das instituições públicas pode vir de experiências diretas, boca a boca ou informações veiculadas pela imprensa. A imagem é um mecanismo pelo qual as pessoas (usuários e clientes) processam informações para criar resultados comportamentais como a satisfação e a qualidade percebida (ERICKSEN, 1997).

### 2.3 Qualidade de Serviço no Setor Público

Qualidade é um conceito multidimensional e contém diferentes visões na literatura (SHABBIR *et al.*, 2017). No campo de serviço – a intangibilidade que caracteriza grande parte dos serviços – não existe uma definição universalmente aceita e normalmente está concentrada no cliente (ZEITHAML *et al.*, 1990; GALLOWAY, 1998). A qualidade percebida é definida como o julgamento do consumidor sobre a excelência ou superioridade de um produto ou serviço (ZEITHAML, 1988). Convencionalmente, a qualidade de serviço é definida como uma avaliação global ou uma atitude em relação à excelência inclusiva do serviço (PARASURAMAN *et al.*, 1985).

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 de serviço no setor público não é simplesmente uma questão de atender às necessidades expressas, mas sim, estabelecer prioridades para alocar recursos e justificar publicamente através da publicidade (GASTER, 1995; GALLOWAY, 1998), pois as instituições públicas estão sujeitas aos requisitos de prestação pública de contas (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). O efeito da qualidade do serviço no setor público está relacionado a confiança pública, o que dá legitimidade as instituições públicas (KAZEMI *et al.*, 2015).

Os aspectos técnicos empregados na prestação de contas dos serviços têm considerável importância na percepção da qualidade (CHICA-OLMO; GACHS-SÁNCHEZ *et al.*, 2018) o que está sujeito a apreciação da comunidade e do cliente individual que podem apresentar tensões quanto a esses resultados (ROWLEY, 1998). Ainda assim, a desconfiança das pessoas nos funcionários públicos, alto níveis de corrupção tendem a refletir baixa confiança na qualidade do serviço público (HOUSTON *et al.*, 2016), e uma forte influência de membros da política nacional, estadual e municipal deterioram ainda mais a qualidade dos serviços prestados pelas instituições (ROWLEY, 1998). Na avaliação da qualidade de instituições públicas, as pessoas costumam usar dicas extrínsecas, como a imagem para inferir a qualidade percebida (JOHNSON *et al.*, 2000). Fatores como a confiabilidade, reputação, competência, satisfação política e elaboração de políticas influenciam na imagem das instituições e consequentemente na qualidade percebida (WANG, 2010). Isso nos leva a testar as seguintes hipóteses estabelecidas:

*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 de imagem for mais forte, pior a percepção dos brasileiros;*

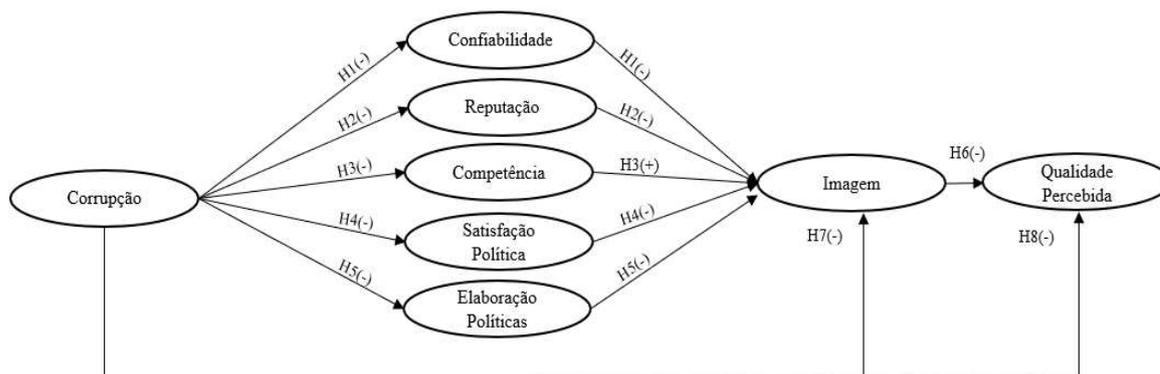
*H5 O valor percebido da corrupção pelos brasileiros tem um efeito negativo mais forte na elaboração de políticas públicas do país quando os custos de sustentar uma ótima imagem forem elevados;*

*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 mais desmedida a corrupção de um país, pior é a impressão dos cidadãos quanto a 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

O cenário de pesquisa selecionado foi investigar brasileiros, com requisito mínimo, ser estudante universitário e/ou profissionais com nível superior por apresentarem maior ponderação quanto ao tema de pesquisa definido, 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). De modo consequente, entendemos que ambientes universitários e profissionais com ensino superior operam em um ambiente altamente complexo, com estudantes talentosos, professores de prestígio e funcionários competentes até mesmo com experiência internacional (DEL-CASTILLO-FEITO *et al.*, 2019) o que caracteriza um universo de pesquisa com possibilidades de ricas contribuições para uma avaliação da percepção 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 o estudo de abordagem quantitativa por meio de pesquisa básica. Os dados foram coletados com início no mês de agosto de 2018 e com término 30 de dezembro de 2018, o que qualifica a exploração como uma pesquisa transversal de natureza descritiva (SINGH, 2007).

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

Os entrevistados foram selecionados através de amostragem intencional não aleatória, o que caracteriza a amostra não probabilística e compreendeu 626 respondentes utilizáveis, 366 (58,6%) 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 expressaram 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

#### *Variável dependente*

As variáveis empregadas no constructo foram adaptadas de instrumentos já utilizados nos estudos de Cronin Jr e Taylor (1992), Scharitzer e Korunka (2000) e Charron, Dijkstra e Lapuente (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 do governo, inovação no serviço público e nível técnico.

#### *Variáveis Independentes*

O constructo de variáveis independentes empregou um modelo de mensuração multidimensional e incluiu as seguintes dimensões: corrupção, confiabilidade, reputação, competência, satisfação política, elaboração de políticas. Cada dimensão foi capturada através de escalas adaptadas de estudos anteriores que foram medidas em uma escala tipo Likert de 7 pontos.

**Corrupção** – a dimensão corrupção visa captar do entrevistado a percepção do abuso de poder confiado para ganhos privados. A corrupção é classificada independentemente do tamanho de ganho privado de políticos ou servidor público. A definição de corrupção também envolve atores privado para privado, ou privado para público. Segundo o relatório da Transparency International (2018), a corrupção corrói o tecido da sociedade. Este artigo, portanto, enfoca a corrupção no âmbito político, das instituições públicas e de empresas privadas com o governo.

**Confiabilidade** – a confiabilidade tornou-se uma variável independente importante 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 na 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 inúmeras direções (KIM, 2005).

A dimensão Confiabilidade foi adaptada dos estudos de Weatherford (1992), Carter e Bélanger (2005) e Kim (2005) e empregou elementos tanto no nível interpessoal como no institucional que está relacionado na capacidade das instituições em realizar suas atividades: legitimidade política, desempenho político, competência e justiça, honestidade.

**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 *et al.*, 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 *et al.*, 2019). A reputação pode afetar fatores como: qualidade percebida (CARMELI; TISHLER, 2005; RINDOVA *et al.*, 2005), desempenho, ações competitivas, afiliação (RAVASI *et al.*, 2018) e a imagem da organização (DEL-CASTILHO-FEITO *et al.*, 2019).

A reputação organizacional é difícil de se medir diretamente pois os efeitos não observáveis da reputação podem inferir nas relações diretas entre os atributos organizacionais. A reputação na administração pública é caracterizada por crenças mantidas por membros de audiência externa a partir do desenvolvimento endógeno do caráter interno da organização pública (RINDOVA *et al.*, 2005). 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 a expectativa sobre o comportamento com base na percepção de desempenho ou de comportamento passado das instituições públicas, a dimensão foi adaptada do estudo de Rindova *et al.*, (2005) sobre quatro facetas críticas: reputação performativa, reputação moral, reputação processual e reputação técnica.

**Competência** – natureza motivacional, a competência tem suas raízes na teoria institucional e concentra-se no aspecto de competência das instituições políticas e está relacionado a confiança política (MISHLER; ROSE, 2011). A confiança é a ligação dos cidadãos às instituições que os representa, e é imprescindível para a democracia de um país. Os cidadãos controlam o governo escolhendo representantes e dando-lhes poder de estabelecer políticas públicas. A competência é a avaliação da confiança, é a avaliação dos constituintes, legisladores em comparação as propostas e os resultados políticos (BIANCO, 1994).

Em geral, a competência está relacionada a avaliar a competência, e refere-se a confiar nos políticos, servidores públicos para agir em nosso nome com base na crença de que os mesmos possuem capacidade para tomar decisões efetivas em conta dos interesses dos cidadãos (HOUSTON; HARDING, 2014). A dimensão Competência foi adaptada da pesquisa de Denters (2002), em que os entrevistados assinalaram a sua concordância com seis declarações sobre a concordância ou discordância relativas a competência.

**Satisfação Política** – natureza motivacional, a satisfação política concebe a confiança como uma atitude não simbólica decorrente da integração de informações processadas pelos cidadãos e mudam facilmente com argumentos persuasivos no 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 do aparato governamental é que determina o nível de confiança dos cidadãos nas instituições públicas (DENTERS, 2002).

A dimensão Satisfação Política foi adaptada do estudo de Denters (2003), 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 do âmbito micro e macro do nível de satisfação do desempenho das instituições.

**Elaboração de Políticas** – o serviço público é frequentemente empregado 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 motivos fundamentados primordialmente ou exclusivamente em instituições e organizações públicas (PERRY; WISE, 1990). Um motivo racional que alguns argumentam é que os indivíduos são atraídos para o serviço público pela oportunidade de participarem na formulação de políticas públicas (KELMAN, 1987).

Funcionário público intrinsecamente motivado tendem a exibir alto nível de comprometimento com a instituição, aumentando a produtividade e melhorando o desempenho da mesma (CREWSON, 1997). Para compreender a percepção dos cidadãos sobre a Elaboração

de Políticas pelo serviço governamental, foi adaptado um questionário a partir do estudo de Perry (1996), em que os entrevistados foram convidados a avaliar o nível e o tipo de motivação percebida dos servidores públicos, sobre a importância dos políticos e das instituições públicas, e a relação da política com a imoralidade.

**Imagem** – o conceito de Imagem foi descrito no tópico 2.2, de forma resumida a imagem das instituições públicas discorre sobre a percepção dos cidadãos em relação as ações, a reputação, do modo de operação das atividades e a condução das instituições, a atitude dos servidores públicos e sua relação com a população (POON TENG FATT *et al.*, 2000), bem como o impacto da corrupção sobre as organizações públicas e suas operações (LUO, 2002).

Para captar a dimensão percepção da imagem dos entrevistados, foram dispostas nove temáticas adaptadas dos estudos de Luo (2002), Poon Teng Fatt *et al.*, (2000) e Pérez e Torres (2017) que abordavam a percepção dos brasileiros quanto a confiança, a condução das instituições, atitudes dos servidores, impacto da corrupção e reputação.

*Variáveis de Controle* – na análise multivariada foi empregado 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, do nível educacional, sexo e a faixa de renda mensal dos respondentes.

A *idade* é medida pelo número de anos do respondente, o *nível educacional* (estudante universitário, ensino superior completo, pós-graduação) foi elaborado uma escala de três pontos, a variável de controle *sexo* foi medida pela escala binária (0 = masculino, 1 = feminino), a *renda mensal* 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).

#### 4. RESULTADOS EMPÍRICOS E DISCUSSÃO

O estudo utilizou constructos adaptados de estudos anteriores. As dimensões dos constructos assumem que as observações são normalmente distribuídas, para isso dois testes de normalidade foram realizados, teste de Shapiro-Wilk (SHAPIRO; 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 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. O 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 *et al.*, 2014). E por fim, o teste de autocorrelação residual é representado pelo teste de Durbin-Watson, valores recomendados próximo de 2 (KENNEDY, 2008).

##### Modelo de estimativas e discussão

A Tabela 1 apresenta os resultados da regressão. Observa-se que todos os pressupostos de Regressão foram atendidos. O primeiro conjunto de resultados estimado 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 a mudança na variável independente corrupção (HAIR *et*

*al.*, 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 relacionado a confiança dos brasileiros nas instituições públicas. O modelo não foi estatisticamente significativo  $\beta$  -0,034 e *p-value* 0,498. Dados empíricos fornecem evidências de que a imparcialidade como a corrupção influencia na geração de confiança das 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 a corrupção (BANIAMIN; JAMIL, 2018).

O Modelo 2 da Tab. 1 testou a correspondência da corrupção na reputação. O objetivo é estimar se ações passadas como a corrupção pode 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 reflete que altos níveis de corrupção generalizada assombram a qualidade, o desempenho, as ações competitivas das organizações públicas, fatores sublinhados nas pesquisas de Carmeli e Tishler (2005) e Rindova *et al.*, (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 das 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 acometem a competência dos políticos, dos servidores públicos, das instituições públicas (HOUSTON; HARDING, 2014). O estudo empírico de Xiao (2018) oferece uma nova perspectiva sobre as pegadas da corrupção num país, e culpa a sociedade, de alguma forma, pela existência da corrupção. Cabe a sociedade o papel de pressionar e auxiliar os governos na aplicação e 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 no 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), apresentam evidências empíricas de que há implicações da corrupção na satisfação política. Villoria *et al.*, (2013) estudaram a percepção da corrupção na satisfação das 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 acentuado no trabalho de Park e Blenkinsopp (2011).

A elaboração de políticas e as consequências da corrupção na sua relação foi examinado no Mod. 5 da Tab. 1. 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 nas instituições públicas e na relação de imoralidade com a política. O estudo de Crewson (1997) verificou 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 sublinhado por Nasir e Bashir (2012). A percepção da corrupção no artigo de Melgar, Rossi e Smith (2010) apresenta evidências empíricas que as características pessoais dos cidadãos desempenham um papel relevante na formação da percepção de corrupção no nível macro, além disso, os efeitos do país como crise, níveis elevados de desemprego e baixo desempenho econômico salientam a percepção do efeito da corrupção. Os resultados do Mod. 5 da Tab. 1  $\beta$  0,227 e  $p$ -value 0,000 corroboram com os estudos de Richey (2010) e Stockemer *et al.*, (2013) no impacto da corrupção na democracia e na confiança social. Os resultados do Mod. 5 testemunham que as consequências da corrupção levam os cidadãos brasileiros ao descrédito com a política e com as instituições.

A imagem das instituições públicas do país pode ser influenciada pelos atributos de qualidade 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 (POON TENG FATT *et al.*, 2000; KANDAMPULLY; SUHARTANTO, 2000). Além do que, 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. Os resultados representam que os atributos investigados são reconhecidos 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 a 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. Apesar das evidências estatísticas, as hipóteses investigadas apresentaram 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 de imagem

Tabela 1. Resultado da Regressão

Variáveis	Modelo 1 <i>B (Sig)</i>	Modelo 2 <i>B (Sig)</i>	Modelo 3 <i>B (Sig)</i>	Modelo 4 <i>β (Sig)</i>	Modelo 5 <i>β (Sig)</i>	Modelo 6 <i>β (Sig)</i>	Modelo 7 <i>β (Sig)</i>	Modelo 8 <i>β (Sig)</i>	Modelo 9 <i>β (Sig)</i>	Modelo 10 <i>β (Sig)</i>
Corrup. => Confiabilidade	-0,034(0,498)									
Corrup. => Reputação		-0,082(0,099)****								
Corrup. => Competência			-0,101(0,013)*							
Corrup. => Satisfação 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)***		
Satisfação Polít. => 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 <i>B (Sig)</i>	Modelo 12 <i>B (Sig)</i>	Modelo 13 <i>B (Sig)</i>	Teste Adicional <i>Corrup. Modera Imagem</i>	Teste Adicional <i>Corrup. Modera Qualidade</i>
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 Qualid. Percebida)					0,189(0,000)***
Controle Idade	-0,004(0,350)	4,536 <sup>E-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. \* $p < 0,05$ ; \*\* $p < 0,01$ ; \*\*\* $p < 0,001$ ; \*\*\*\* $p < 0,10$

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 sig. 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 expõem que a corrupção tem 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  $\beta$  sinaliza que maiores níveis de percepção da corrupção cerceiam a imagem do país. O resultado do Mod. 11 possivelmente reflete que a corrupção é um fenômeno multidimensional 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<sub>7</sub>** 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 *et al.*, 2003). O Mod. 12 da Tab. 1 ( $\beta$  0,036 e  $p$ -value 0,298) evidencia que atitudes desmedidas de corrupção não apresenta Sig. estatística para o modelo conceitual analisado. A relação direta da corrupção na percepção da qualidade percebida não apresentou significância. Logo, a **H<sub>8</sub>** não foi suportada pelo modelo. Evidências empírica de uma pesquisa realizada no Vietnã por Nguyen *et al.*, (2017) na relação da corrupção na qualidade do serviço público. Os pesquisadores 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, a complexidade multidimensional do constructo de corrupção.

A imagem das instituições públicas de um país ainda é um campo de pesquisa descoberto, 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 *et al.*, 2019). O Mod. 13 da Tab. 1 ( $\beta$  0,611 e  $p$ -value 0,000) destaca a Sig. 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<sub>6</sub>** estabelecida através da revisão da literatura pode ser *suportada*. Um estudo empírico realizado por Del-Castillo-Feito *et al.*, (2019) na relação entre a imagem e a qualidade percebida de universidades públicas espanhola. Os pesquisadores descobriram 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.

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

### **Análise Adicional**

Para melhorar a generalização e reduzir os erros de medição, foi repetido dois testes usando a dimensão Corrupção como variável moderadora. Primeiro, foi testado os efeitos da percepção da corrupção na imagem, e se essa relação moderadora pode conter efeito amplificador. Segundo, à 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 que 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 apresenta 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  $p$ -value 0,000) afeta a relação entre a variável dependente e independente (Moder: Corrup. x Qual. Perc  $\beta$  0,189  $p$ -value 0,000). Sintetizando, altos nível de corrupção afetam negativamente a qualidade percebida das instituições públicas do país.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A corrupção tem sido 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. Este trabalho busca expandir a discussão da corrupção e seus efeitos perniciosos nas instituições públicas do Brasil. O objetivo da pesquisa é 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, foi usado 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 como por exemplo, 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 inqueridos apresentarem repugnância com a política e com as 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. As medidas de anticorrupção como a Operação Lava Jato iniciado em 2014 poderia 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 e privadas 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 vem sendo adotadas no país podem interferir na percepção do modelo conceitual. Finalmente, o período de administração do questionário correspondeu com o calendário da corrida das eleições gerais de 2018 na qual o excesso emocional e a polarização política podem ter incidido na percepção de alguns participantes.

O estudo apresenta contribuições para a literatura de marketing e ciências política. A corrupção é um fenômeno amplamente investigado na literatura, bem como a imagem e a qualidade percebida, no entanto, os efeitos da percepção da corrupção na imagem e na qualidade percebida do aparato público ainda não haviam sido investigados. O artigo fornece uma compreensão no âmbito 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 para gestores públicos sobre a imagem, e a qualidade do aparato público do país.

Finalmente, e importante, a pesquisa estende a compreensão dos cidadãos 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 na pesquisa.

### Referências

- ACKERMAN, S. R.; SØREIDE, T. (eds.). **International Handbook on the Economics of Corruption**. Vol. II. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 2011.
- AIDT, T. S. Corruption, institutions, and economic development. **Oxford review of economic policy**, v. 25, n. 2, p. 271-291, 2009.
- AMIN, M.; ISA, Z.; FONTAINE, R. 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**, v. 31, n. 2, p. 79-97, 2013.
- ARCONES, M. A.; WANG, Y. Some new tests for normality based on U-processes. **Statistics & probability letters**, v. 76, n. 1, p. 69-82, 2006.
- BANIAMIN, H. M.; JAMIL, I. Dynamics of corruption and citizens' trust in anti-corruption agencies in three South Asian countries. **Public Organization Review**, v. 18, n. 3, p. 381-398, 2018.
- BIANCO, W. T. **Trust: Representatives and Constituents**. Michigan: University of Michigan Press, 1994.
- CANACHE, D.; ALLISON, M. E. Perceptions of political corruption in Latin American democracies. **Latin American Politics and Society**, v. 47, n. 3, p. 91-111, 2005.
- CARMELI, A.; TISHLER, A. Perceived organizational reputation and organizational performance: An empirical investigation of industrial enterprises. **Corporate Reputation Review**, v. 8, n. 1, p. 13-30, 2005.
- CARPENTER, D. P.; KRAUSE, G. A. Reputation and public administration. **Public administration review**, v. 72, n. 1, p. 26-32, 2012.
- CARTER, L.; BÉLANGER, F. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. **Information systems journal**, v. 15, n. 1, p. 5-25, 2005.
- CHANG, E. C.C.; CHU, Y.H. Corruption and trust: exceptionalism in Asian democracies? **The Journal of Politics**, v. 68, n. 2, p. 259-271, 2006.
- CHARRON, N.; DIJKSTRA, L.; LAPUENTE, V. Mapping the regional divide in Europe: A measure for assessing quality of government in 206 European regions. **Social Indicators Research**, v. 122, n. 2, p. 315-346, 2015.
- CHETWYND, E.; CHETWYND, F.; SPECTOR, B. Corruption and poverty: A review of recent literature. **Management Systems International**, v. 600, p. 5-16, 2003.
- CHICA-OLMO, J.; GACHS-SÁNCHEZ, H.; LIZARRAGA, C. Route effect on the perception of public transport services quality. **Transport Policy**, v. 67, p. 40-48, 2018.
- CIZICENO, M.; TRAVAGLINO, G. A. Perceived Corruption and Individuals' Life Satisfaction: The Mediating Role of Institutional Trust. **Social Indicators Research**, v. 141, n. 2, p. 685-701, 2019.
- COSTA, M. A. N. *et al.* Corporate Social (IR) Responsibility in Brazil: Companies, Power and Ties Intertwined. In: CROWTHER, D.; GOMEZ, L.; VARGAS, L. (eds.). **Corporate Social Responsibility and Corporate Governance: Concepts, Perspectives and Emerging Trends in Ibero-America**. Bingley: Emerald Publishing, 2017. v. 11, p. 297-315.
- CRESWELL, J. W. **Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches**. Thousand Oaks: Sage Publications, 2013.
- CREWSON, P. E. Public-service motivation: Building empirical evidence of incidence and effect. **Journal of public administration research and theory**, v. 7, n. 4, p. 499-518, 1997.
- CRONIN JR, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **The Journal of marketing**, v. 56, n.3, p. 55-68, 1992.
- DEL-CASTILHO-FEITO, C.; BLANCO-GONZÁLEZ, A.; GONZÁLEZ-VÁSQUEZ, E. The relationship between image and reputation in the Spanish public university. **European Research on Management and Business Economics**. In Press, 2019.

DENTERS, B. Size and political trust: evidence from Denmark, the Netherlands, Norway, and the United Kingdom. **Environment and Planning C: Government and Policy**, v. 20, n. 6, p. 793-812, 2002.

DICHTER, E. What's in an image. **Journal of consumer marketing**, v. 2, n. 1, p. 75-81, 1985.

ERICKSEN, M. K. Using self-congruity and ideal congruity to predict purchase intention: A European perspective. **Journal of Euromarketing**, v. 6, n. 1, p. 41-56, 1997.

ETTER, M.; RAVASI, D.; COLLEONI, E. Social media and the formation of organizational reputation. **Academy of Management Review**, v. 44, n. 1, p. 28-52, 2019.

FACHIN, F. F. Towards Organizational Reputation as a Process: A Study with Quebec Filmmakers. **Academy of Management Proceedings**. V. 2012, n. 1, 2018.

GALLOWAY, L. Quality perceptions of internal and external customers: a case study in educational administration. **The TQM Magazine**, v. 10, n. 1, p. 20-26, 1998.

GASTER, L. **Quality in Public Services**, Buckingham: Open University Press. 1995.

GRAY, E. R.; BALMER, J. MT. Managing corporate image and corporate reputation. **Long range planning**, v. 31, n. 5, p. 695-702, 1998.

GRÖNROOS, C. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of marketing**, v. 18, n. 4, p. 36-44, 1984.

HAIR Jr, J. F. *Et al.* **Multivariate data analysis**. 7.ed. Edinburgh Gate: Pearson, 2014.

HILLMAN, A. J.; HITT, M. A. Corporate political strategy formulation: A model of approach, participation, and strategy decisions. **Academy of management review**, v. 24, n. 4, p. 825-842, 1999.

HILLMAN, A. J.; KEIM, G. D.; SCHULER, D. Corporate political activity: A review and research agenda. **Journal of Management**, v. 30, n. 6, p. 837-857, 2004.

HOUSTON, D. J. *et al.* Citizen trust in civil servants: a cross-national examination. **International Journal of Public Administration**, v. 39, n. 14, p. 1203-1214, 2016.

HOUSTON, D. J.; HARDING, L. H. Public trust in government administrators: Explaining citizen perceptions of trustworthiness and competence. **Public Integrity**, v. 16, n. 1, p. 53-76, 2014.

JAIN, A. K. Corruption: A review. **Journal of economic surveys**, v. 15, n. 1, p. 71-121, 2001.

JAMIL, I.; ASKVIK, S. Citizens' Trust in Public and Political Institutions in Bangladesh and Nepal. In: **Governance in South, Southeast, and East Asia**. Springer, Cham, 2015. p. 157-173.

JO, H.; HARJOTO, M. A. The causal effect of corporate governance on corporate social responsibility. **Journal of business ethics**, v. 106, n. 1, p. 53-72, 2012.

JOHNSON, L. W.; SOUTAR, G. N.; SWEENEY, J. C. Moderators of the brand image/perceived product quality relationship. **Journal of Brand Management**, v. 7, n. 6, p. 425-433, 2000.

JOHNSTON, M. Public officials, private interests, and sustainable democracy: when politics and corruption meet. In: Elliott, K.A. (Ed.), **Corruption in the Global Economy**. Institute for International Economics, Washington, DC, pp. 61-82. 1997.

KANDAMPULLY, J.; SUHARTANTO, D. Customer loyalty in the hotel industry: the role of customer satisfaction and image. **International journal of contemporary hospitality management**, v. 12, n. 6, p. 346-351, 2000.

KAZEMI, M. *et al.* The effect of E-government service quality on public trust: Case study: Saanat o Madan Bank of Iran. **Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi**, v. 2, n. 7-8, p. 4-18, 2015.

KELMAN, S. Public choice and public spirit. **The Public Interest**, v. 87, p. 80-94, 1987.

KENNEDY, P. **A guide to econometrics**. 6.ed. Malden: Blackwell Publishing, 2008.

KIM, S. E. The role of trust in the modern administrative state: An integrative model. **Administration & Society**, v. 37, n. 5, p. 611-635, 2005.

KONG, D. T. Perceived competence and benevolence of political institutions as culturally universal facilitators of political trust: Evidence from Arab countries. **Cross-Cultural Research**, v. 48, n. 4, p. 385-399, 2014.

LANGE, D.; LEE, P. M.; DAI, Y. Organizational reputation: A review. **Journal of management**, v. 37, n. 1, p. 153-184, 2011.

LEBLANC, G.; NGUYEN, N. Cues used by customers evaluating corporate image in service firms: An empirical study in financial institutions. **International Journal of Service Industry Management**, v. 7, n. 2, p. 44-56, 1996.

LILLIEFORS, H. W. On the Kolmogorov-Smirnov test for normality with mean and variance unknown. **Journal of the American statistical Association**, v. 62, n. 318, p. 399-402, 1967.

LUO, Y. Corruption and organization in Asian management systems. **Asia Pacific Journal of Management**, v. 19, n. 2-3, p. 405-422, 2002.

MANZETTI, L.; WILSON, C. J. Corruption, economic satisfaction, and confidence in government: Evidence from Argentina. **The Latin Americanist**, v. 49, n. 2, p. 131-139, 2006.

MAROZZI, M. Measuring trust in European public institutions. **Social Indicators Research**, v. 123, n. 3, p. 879-895, 2015.

MCCRUM-GARDNER, E. Which is the correct statistical test to use? **British Journal of Oral and Maxillofacial Surgery**, v. 46, n. 1, p. 38-41, 2008.

MEDEIROS, C. R. O.; SILVEIRA, R. A. A Petrobrás nas Teias da Corrupção: Mecanismos Discursivos da Mídia Brasileira na Cobertura da Operação Lava Jato. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 11, n. 31, p. 12-20, 2017.

MELGAR, N.; ROSSI, M.; SMITH, T. W. The perception of corruption. **International Journal of Public Opinion Research**, v. 22, n. 1, p. 120-131, 2010.

MISHLER, W.; ROSE, R. What are the origins of political trust? Testing institutional and cultural theories in post-communist societies. **Comparative political studies**, v. 34, n. 1, p. 30-62, 2001.

MITCHELL, G. E.; STROUP, S. S. The reputations of NGOs: Peer evaluations of effectiveness. **The Review of International Organizations**, v. 12, n. 3, p. 397-419, 2017.

NASIR, M.; BASHIR, A. Examining workplace deviance in public sector organizations of Pakistan. **International Journal of Social Economics**, v. 39, n. 4, p. 240-253, 2012.

NGUYEN, T. V. *et al.* Local governance, corruption, and public service quality: evidence from a national survey in Vietnam. **International Journal of Public Sector Management**, v. 30, n. 2, p. 137-153, 2017.

NYBERG, D. Corporations, Politics and Democracy. **Academy of Management**, 2017.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **the Journal of Marketing**, v.49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PARK, H.; BLENKINSOPP, J. The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. **International Review of Administrative Sciences**, v. 77, n. 2, p. 254-274, 2011.

PÉREZ, J. P.; TORRES, E. M. Evaluation of the organizational image of a university in a higher education institution. **Contaduría y Administración**, v. 62, n. 1, p. 123-140, 2017.

PERRY, J. L. Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. **Journal of public administration research and theory**, v. 6, n. 1, p. 5-22, 1996.

PERRY, J. L.; WISE, L. R. The motivational bases of public service. **Public administration review**, v. 50, n. 3, p. 367-373, 1990.

PINTO, J.; LEANA, C. R.; PIL, F. K. Corrupt organizations or organizations of corrupt individuals? Two types of organization-level corruption. **Academy of Management Review**, v. 33, n. 3, p. 685-709, 2008.

POON TENG FATT, J. *et al.* Enhancing corporate image in organisations. **Management Research News**, v. 23, n. 5/6, p. 28-54, 2000.

RAVASI, D. *et al.* The Formation of Organizational Reputation. **Academy of Management Annals**. v. 12, n. 2, p. 574-599, 2018.

RICHEY, S. The impact of corruption on social trust. **American Politics Research**, v. 38, n. 4, p. 676-690, 2010.

RINDOVA, V. P. *et al.* Being good or being known: An empirical examination of the dimensions, antecedents, and consequences of organizational reputation. **Academy of Management Journal**, v. 48, n. 6, p. 1033-1049, 2005.

ROTHSTEIN, B.; STOLLE, D. The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. **Comparative politics**, v. 40, n. 4, p. 441-459, 2008.

ROWLEY, J. Quality measurement in the public sector: Some perspectives from the service quality literature. **Total Quality Management**, v. 9, n. 2-3, p. 321-333, 1998.

SCHARITZER, D.; KORUNKA, C. 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**, v. 11, n. 7, p. S941-S953, 2000.

SCHULER, D. A.; REHBEIN, K.; CRAMER, R. D. Pursuing strategic advantage through political means: A multivariate approach. **Academy of Management Journal**, v. 45, n. 4, p. 659-672, 2002.

SHABBIR, A.; MALIK, S. A.; JANJUA, S. Y. Equating the expected and perceived service quality: A comparison between public and private healthcare service providers. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 34, n. 8, p. 1295-1317, 2017.

SHAPIKO, S. S.; WILK, M. B. Approximations for the null distribution of the W statistic. **Technometrics**, v. 10, n. 4, p. 861-866, 1968.

SHLEIFER, A.; VISHNY, R. W. Corruption. **The quarterly journal of economics**, v. 108, n. 3, p. 599-617, 1993.

SINGH, K. **Quantitative social research methods**. Los Angeles: Sage, 2007.

SOLÉ-OLLÉ, A.; SORRIBAS-NAVARRO, P. Trust no more? On the lasting effects of corruption scandals. **European Journal of Political Economy**, v. 55, p. 185-203, 2018.

STOCKEMER, D.; LAMONTAGNE, B.; SCRUGGS, L. Bribes and ballots: The impact of corruption on voter turnout in democracies. **International Political Science Review**, v. 34, n. 1, p. 74-90, 2013.

TRANSPARENCY INTERNATIONAL 2018. **Corruption Perceptions Index 2018**. Berlin, Germany, Ey, 2019. Disponível em: [www.transparency.org/cpi](http://www.transparency.org/cpi)

USLANER, E. M. Trust and corruption revisited: How and why trust and corruption shape each other. **Quality & Quantity**, v. 47, n. 6, p. 3603-3608, 2013.

VAN DE WALLE, S. Perceptions of corruption as distrust? Cause and effect in attitudes toward government. In: HUBERTS, L.W.J.C; MAESSCHALCK, J.; JURKIEWICZ, C. L. (ed.). **Ethics and integrity of governance: Perspectives across frontiers**. Cheltenham: Edward Elgar, 2008. pp. 215-236.

VAN DE WALLE, S.; BOUCKAERT, G. Public service performance and trust in government: the problem of causality. **International Journal of Public Administration**, v. 26, n. 8-9, p. 891-913, 2003.

VIAN, T.; CRABLE, E. L. **Corruption and the Consequences for Public Health**. v. 2, Boston, MA, USA: Elsevier, p. 26-33, 2017.

VILLORIA, M.; VAN RYZIN, G. G.; LAVENA, C. F. Social and political consequences of administrative corruption: A study of public perceptions in Spain. **Public Administration Review**, v. 73, n. 1, p. 85-94, 2013.

WALSH, K. Quality and public services. **Public Administration**, v. 69, n. 4, p. 503-514, 1991.

WANG, C-Y. Service quality, perceived value, corporate image, and customer loyalty in the context of varying levels of switching costs. **Psychology & Marketing**, v. 27, n. 3, p. 252-262, 2010.

WEATHERFORD, M. Stephen. Measuring political legitimacy. **American Political Science Review**, v. 86, n. 1, p. 149-166, 1992.

XIAO, Y. *et al.* The corruption footprints of nations. **Journal of Industrial Ecology**, v. 22, n. 1, p. 68-78, 2018.

ZEITHAML, V. A. Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. **Journal of Marketing**, v. 52, n. 3, p. 2-22, 1988.

ZEITHAML, V. A. *et al.* **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press. 1990.

ZHANG, H.; WU, Y.; BUHALIS, D. A model of perceived image, memorable tourism experiences and revisit intention. **Journal of destination marketing & management**, v. 8, p. 326-336, 2018.