

# TRANSPARÊNCIA E BENEVOLÊNCIA PERCEBIDA: PERCEPÇÕES DOS *STAKEHOLDERS* DERIVATIVOS NO CONTEXTO MUNICIPAL CATARINENSE.

Geovane Teixeira Manoel  
[geovanemanoel@hotmail.com](mailto:geovanemanoel@hotmail.com)  
Universidade do Estado de Santa Catarina

Maurício Custódio Serafim  
[mauricio.serafim@udesc.br](mailto:mauricio.serafim@udesc.br)  
Universidade do Estado de Santa Catarina

Elaine Cristina de Oliveira Menezes  
[elaine.menezes@udesc.br](mailto:elaine.menezes@udesc.br)  
Universidade do Estado de Santa Catarina

## RESUMO

A literatura destaca a benevolência como um fator importante na análise da confiabilidade percebida entre o governo e a sociedade, especialmente quando relacionada à transparência pública. O objetivo deste estudo é investigar como os *stakeholders* derivativos percebem a transparência na gestão pública municipal de Santa Catarina, considerando as características da dimensão da benevolência percebida. O embasamento teórico foi desenvolvido com foco nos conceitos de transparência, confiança e confiabilidade percebida, em conexão com as definições e características da benevolência. Para tanto, foi realizada uma análise de conteúdo, conforme proposta por Bardin (2010), com 23 entrevistas individuais, envolvendo membros do OSB-SC e pesquisadores dos grupos de pesquisa CIGAT e Politeia da UDESC. Os resultados revelam uma predominância de percepções negativas sobre a benevolência percebida. Nenhuma das características analisadas apresentou percepção positiva, enquanto a percepção predominantemente neutra ou negativa variou conforme a característica e o contexto abordado.

**Palavras-chave:** Transparência pública. Confiabilidade. Benevolência percebida. *Stakeholders*. Portais eletrônicos. Santa Catarina.

## 1 RESUMO EXPANDIDO

Este estudo investiga como os *stakeholders* derivativos percebem a benevolência da gestão pública municipal catarinense, mediada pela transparência. A benevolência é compreendida como a percepção de que o governo age por bons motivos, demonstrando interesse pelo bem-estar coletivo, conforme definido por Mayer, Davis e Schoorman (1995). A análise parte da premissa de que essa dimensão da confiabilidade pode ser influenciada pela forma como a transparência pública é operacionalizada, sobretudo por meio dos portais eletrônicos de informação.

A literatura aponta que a benevolência é a dimensão mais ética da confiabilidade percebida, uma vez que envolve a avaliação das intenções do gestor público (Grimmelikhuisen, 2012; Schnackenberg; Tomlinson, 2014). No entanto, estudos empíricos indicam que ela é também a mais difícil de ser avaliada com base apenas em informações disponíveis online (Grimmelikhuisen, 2010). Assim, optou-se por explorar qualitativamente

essa percepção, com base nas falas de atores com influência relevante sobre a gestão pública local.

Foram realizadas 23 entrevistas com membros do Observatório Social do Brasil em Santa Catarina e pesquisadores dos grupos CIGAT e Politeia da UDESC, selecionados por sua atuação na temática da transparência pública. A análise de conteúdo (Bardin, 2010), com apoio do software NVivo, organizou as percepções dos entrevistados em quatro características da benevolência: (1) ajuda ao cidadão por meio da disponibilização de informações; (2) atuação em prol do interesse e bem-estar do cidadão; (3) uso de canais alternativos de comunicação; e (4) qualidade informacional (séries históricas, atualidade e tempestividade).

A primeira característica analisada foi a ajuda ao cidadão pela disponibilização de informações. A percepção predominante foi neutra (47,83%), seguida de negativa (34,78%). Muitos entrevistados (E5, E12, E19) apontaram que, embora existam intenções de ajudar, a efetividade da ação é limitada por fatores como burocracia, falta de recursos e ausência de cultura de atendimento ao cidadão. E4 representa um dos poucos relatos positivos, destacando melhorias na postura dos servidores municipais.

Na segunda característica — atuação da gestão em prol dos interesses e do bem-estar do cidadão — a percepção foi majoritariamente negativa (65,22%). Entrevistados como E1 e E9 relataram falta de vontade política, desinteresse real pelos cidadãos e priorização de obrigações legais ou interesses particulares. Alguns relatos neutros (E14) reconhecem que não é possível generalizar, enquanto poucos, como E22, identificaram sinais de interesse genuíno por parte da administração.

Quanto à existência e uso de canais alternativos de atendimento ao cidadão, a percepção também foi majoritariamente negativa (43,48%), com grande parte dos entrevistados (E5, E23) apontando dificuldades de acesso, estrutura ineficiente e burocracia excessiva. E22 representa uma exceção ao reconhecer que a existência desses canais pode indicar uma intenção benevolente, ainda que sua efetividade seja questionável. As percepções neutras (E12) frequentemente expressaram dúvida sobre o funcionamento adequado dos canais.

Por fim, sobre a qualidade das informações disponíveis nos portais — no que tange à completude, séries históricas e tempestividade — a percepção foi majoritariamente negativa (65,22%). E11 e E19 criticaram fortemente a ausência de dados contextualizados, a fragmentação das informações e a falta de estrutura que permita a leitura comparativa ou histórica dos dados. Apenas alguns poucos relatos, como o de E21, indicaram que as informações são satisfatórias.

A análise geral da dimensão benevolência mostrou uma predominância clara de percepções negativas nas quatro características avaliadas. Embora existam nuances entre os entrevistados, o padrão identificado demonstra uma insatisfação quanto à forma como a transparência é operacionalizada para demonstrar intenção de bem comum. Isso reforça que a transparência, isoladamente, não é percebida como suficiente para induzir uma percepção de benevolência na gestão pública municipal.

Os resultados estão em consonância com Barbosa (2021), que aponta que a benevolência percebida não apresenta influência significativa sobre a confiança no governo em contextos de governo eletrônico. Além disso, estudos como os de Auger (2014) e Grimmelikhuisen (2012) reforçam que a transparência, embora importante, pode não impactar diretamente percepções éticas como a benevolência, especialmente em contextos marcados por baixa participação social e desconfiança institucional.

Conclui-se que, no cenário catarinense analisado, a benevolência percebida não é positivamente influenciada pelas práticas atuais de transparência. Os *stakeholders* derivativos identificam falhas tanto na forma quanto no conteúdo das informações disponibilizadas, bem como na efetividade dos canais de comunicação e na intencionalidade percebida por trás das ações da gestão pública. A predominância de percepções negativas sugere a necessidade de estratégias mais articuladas e humanizadas de transparência pública, que considerem não apenas a disponibilização de dados, mas também a forma como esses dados se conecta com as necessidades e expectativas da população.

## REFERENCIAS

AUGER, G. A. Trust Me, Trust Me Not: An Experimental Analysis of the Effect of Transparency on Organizations. **Journal of Public Relations Research**, [s. l.], v. 26, n. 4, p. 325–343, 2014.

BARBOSA, J. D. S. **Adoção e uso do governo eletrônico: o papel da confiança e confiabilidade**. 2021. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública e Cooperação Internacional) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2021.

GRIMMELIKHUIJSEN, S. G. Linking Transparency, Knowledge and Citizen Trust in Government: An Experiment. **International Review of Administrative Sciences**, [s. l.], v. 78, n. 1, p. 50–73, 2012.

GRIMMELIKHUIJSEN, S. G. Transparency of public decision-making: towards trust in local government?. **Policy and Internet**, [s. l.], v. 2, n. 1, p. 5–35, 2010.

MAYER, R. C.; DAVIS, J. H.; SCHOORMAN, P. An integrative model of organizational trust. **Academy of Management Review**, [s. l.], v. 20, n. 3, p. 709–734, 1995.

SCHNACKENBERG, A. K.; TOMLINSON, E. C. Organizational Transparency: A New Perspective on Managing Trust in Organization-Stakeholder Relationships. **Journal of management**, [s. l.], v. 20, n. 10, p. 1–27, 2014.