

A (IN)SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS: UM MODELO DINÂMICO

(Dis)satisfaction with Public Services: A Dynamic Model

La (in)satisfacción con los servicios públicos: un modelo dinámico

ANDRÉ BELLO  andrebellosa@gmail.com ¹

¹ Laboratório de Pesquisa em Comportamento Político, Instituições e Políticas Públicas (LAPCIPP)

Submissão: 2021-03-10

Aceito: 2021-08-11

First View: 2021-09-21

Publicado: 2022-12-31

Palavras-chave:

qualidade da democracia; satisfação; macro política; serviços públicos; opinião pública

Resumo

Este artigo avalia o efeito da economia na satisfação da população com os serviços públicos. A contribuição empírica central é um índice nacional de satisfação com os serviços básicos do governo – saúde, educação, segurança, habitação, transporte, emprego, meio ambiente e Bolsa Família – de 1989 a 2017, estimado com o algoritmo de díades. Os resultados mostram que as taxas de desemprego, o crescimento do PIB e as avaliações prospectivas egotrópicas da economia impactam a satisfação com os serviços públicos. Como tal, este estudo conecta duas agendas de pesquisa principais: a qualidade da democracia e a política macro.

Keywords:

quality of democracy; satisfaction; macro policy; public services; public opinion

Abstract

This article assesses the effect of the economy on citizens' satisfaction with public services. Its central empirical contribution is a national index of satisfaction with basic government services – health, education, security, housing, transportation, employment, environment, and Bolsa Família – from 1989 to 2017 estimated with the dyad-ratios algorithm. Results show that unemployment rates, GDP growth and the prospective egotropic assessments of the economy impact satisfaction with public services. As such, this study connects two major research agendas – the quality of democracy and the macro polity.

Palabras clave:
*calidad de la
democracia,
satisfacción,
macropolítica,
servicios
públicos; opinión
pública*

Resumen

Este artículo evalúa el efecto de la economía sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos. Su contribución empírica central es un índice nacional de satisfacción con los servicios gubernamentales básicos –salud, educación, seguridad, vivienda, transporte, empleo, medio ambiente y Bolsa Familia– de 1989 a 2017 estimado con el algoritmo de ratios de díadas. Los resultados muestran que las tasas de desempleo, el crecimiento del PIB y las evaluaciones egotrópicas prospectivas de la economía tienen un impacto en la satisfacción con los servicios públicos. Como tal, este estudio conecta dos grandes agendas de investigación: la calidad de la democracia y la política macroeconómica.

INTRODUÇÃO

A eficiência e acessibilidade dos serviços públicos constituem exigência cada vez maior da sociedade em face de um Estado visto como lento, burocrático e ineficiente. Em razão do descompasso entre a atuação do Estado e o desejo da sociedade, as pessoas frequentemente protestam por melhores serviços públicos em meio a um processo no qual o Estado é historicamente criticado por não ser capaz de prover serviços básicos. Na última década, uma onda de protestos explodiu ao redor do mundo, notadamente as manifestações de junho de 2013 no Brasil, o movimento dos coletes-amarcelos na França e as manifestações no Chile em 2019. Em comum, esses protestos reivindicaram mais qualidade dos serviços prestados e geraram graves crises institucionais ao expor essa deficiência do Estado.

Essas crises colocam luz sobre a qualidade da democracia. Diamond e Morlino (2005) definem três dimensões para analisar a qualidade democrática: procedimento, conteúdo e resultado. Este artigo analisa especificamente a dimensão de resultado em termos da satisfação dos cidadãos acerca dos serviços públicos ofertados pelo Estado. A premissa é de que os políticos são eleitos para trabalhar em função dos interesses dos cidadãos (Pitkin, 1969) e, como consequência, para executar políticas públicas que visam melhorar a qualidade de vida das pessoas. Os serviços públicos são a face do governo mais transparente para avaliar se os governantes são responsivos a esse compromisso mais geral de produzir bem-estar e se os cidadãos aprovam as ações dos governantes.

A satisfação com os serviços públicos ainda não foi explorada pelos estudos sobre a qualidade da democracia, que utilizam principalmente conceitos relacionados à participação e competição (dimensão de procedimento) e à liberdade e igualdade (dimensão de conteúdo). Quanto à dimensão de resultados, o indicador de confiança da democracia é o mais comum entre os estudos. Esse artigo busca inserir a satisfação com os serviços públicos nessa agenda de pesquisa em consonância com a ideia de que, em uma democracia com qualidade, os cidadãos

precisam aprovar os resultados entregues pelos governantes, medidos aqui pelo grau de satisfação com os serviços públicos.

O primeiro passo é construir para o Brasil uma medida nacional de satisfação com os serviços públicos possível de acompanhar ao longo do tempo. Essa é uma medida macro, fundamentada conceitualmente e empiricamente no *Policy Mood* (Stimson, 1991) e que usou 26 perguntas sobre a percepção dos cidadãos acerca dos serviços públicos, de 1989 a 2017. Outros estudos já analisaram a qualidade dos serviços públicos (Bonifácio e Schelegel, 2012; 2013), porém, este estudo inova no jeito de mensurar a satisfação dos serviços públicos e ao convergir com o debate sobre a qualidade da democracia. Visto que os estudos sobre a satisfação com os serviços públicos analisaram somente alguns estados isoladamente ou um determinado período no tempo (Figueiredo et al., 2006; Bonifácio e Schlegel, 2012), a proposta aqui é analisar a satisfação com os serviços públicos ao longo do tempo no âmbito do Brasil, utilizando dados de série temporal.

Sendo assim, a satisfação com os serviços públicos é uma variável dinâmica: pode diminuir e aumentar, recuar e avançar ao longo do tempo, dependendo das circunstâncias exógenas. O segundo objetivo desse artigo é investigar as causas das mudanças temporais da satisfação com os serviços públicos. Fatores econômicos podem afetar o grau de satisfação com os serviços públicos e, por isso, serão incorporados ao modelo estatístico. Todas as variáveis usadas nesse estudo são macros, oriundas de dados de série temporal. Uma exigência dos modelos dinâmicos.

Os resultados mostraram que o brasileiro ficou extremamente insatisfeito com os serviços públicos ao longo do tempo, especialmente na área da saúde e segurança pública. Em relação às causas das mudanças da variável dependente, notou-se que a economia impacta o nível de satisfação com os serviços públicos. Os indicadores objetivos (PIB e taxas de desemprego) e subjetivos da economia (avaliação prospectiva nacional e pessoal) influenciam os sentimentos dos indivíduos acerca dos serviços públicos.

Além da introdução, este artigo está dividido em mais 6 seções. A próxima seção discute a qualidade da democracia pelo ângulo da satisfação com os serviços públicos, incorporada agora na dimensão de resultados. A terceira seção apresenta a discussão acerca da macro política. A quarta seção aborda as possíveis causas das mudanças temporais da satisfação com os serviços públicos e apresenta as hipóteses do estudo. A quinta seção faz uma discussão detalhada acerca do método “*dyad ratios*”, usado na construção das variáveis macro, e detalha os dados utilizados aqui. A sexta seção mostra os resultados encontrados e, por fim, a última seção realiza uma discussão final, apontando uma agenda futura de pesquisa.

QUALIDADE DA DEMOCRACIA: A SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS

O Brasil vive um regime democrático há mais de três décadas e durante este período, o mais longo de toda a história, houve momentos de graves crises institucionais, como o impeachment de Dilma, os escândalos de corrupção e as manifestações de junho. Houve, também, o fortalecimento da democracia através de eleições livres e competitivas, maior independência das agências de controle e introdução de políticas para combater às desigualdades sociais. Essa dualidade no regime democrático exige uma reflexão sobre a qualidade da democracia no Brasil, sobretudo nesse momento em que existem vozes cada vez mais audíveis questionando se a democracia está em perigo (Abranches, 2019).

A falta de funcionalidade da democracia, de acordo com Mainwaring (2006), está relacionada com a insatisfação acerca dos mecanismos de representação política, concretamente notada pelas altas taxas de cidadãos que dizem não ter preferência pelo regime democrático (Moisés e Meneguello, 2013). Mais especificamente, a natureza do problema é o “estado deficiente” em que os governantes apresentam baixo desempenho na solução de problemas básicos (Mainwaring, 2006, p. 20). Rennó et al. (2011) defendem que o estado disfuncional contamina gradativamente a legitimidade da democracia, produzindo crises institucionais.

Essas ideias estão fundamentadas nos conceitos de apoio difuso e apoio específico que analisam o apoio dos cidadãos ao regime democrático (Easton, 1975). Por apoio específico, a dimensão que importa para este artigo de fato, entende-se a aprovação dos cidadãos ao desempenho dos governantes. Esse tipo de avaliação específica está vinculado às respostas dos representantes às demandas e preferências dos representados, de modo que se cruza com a responsividade, elemento chave para determinar a qualidade da democracia (Diamond e Morlino, 2005).

Um sistema responsivo aumenta o apoio específico ao regime democrático uma vez que o Estado – representado pelas instituições e pelos atores políticos – amplia a sua funcionalidade e melhora o desempenho aos olhos dos cidadãos. Quando o governo formula e implementa políticas públicas que a população deseja, a responsividade está assegurada e, consequentemente, a qualidade da democracia aumenta (Powell, 2005). No entanto, a responsividade é um conceito difícil de mensurar. Para mensurar esse conceito, especialistas geralmente perguntam em que medida as pessoas acreditam que o governo é responsivo ou, então, o grau de satisfação das pessoas com a democracia. Uma outra medida é avaliar as preferências dos cidadãos e as políticas públicas implementadas pelos governantes para saber o grau de convergência (Soroka e Wlezien, 2010). A proposta deste artigo é inserir a medida de satisfação com os serviços públicos

como um indicador de apoio específico (Easton, 1975), isto é, avaliar se os representados aprovam o desempenho dos representantes quanto aos serviços públicos. Quanto mais satisfeitos com os resultados, presume-se o bom funcionamento da democracia, pelo menos no que tange às políticas públicas. Nesse sentido, considera-se o grau de satisfação com os serviços públicos como um indicador que mede também a responsividade do Estado e, em última instância, da qualidade da democracia.

Usando indicadores de satisfação e confiança com a democracia, bem como variáveis que medem o nível de participação, Diamond e Morlino (2005) analisaram a qualidade da democracia pela perspectiva da dimensão de resultado para o caso brasileiro. O resultado, segundo os autores, é que a democracia brasileira melhorou significativa de 1985 até 2004, pois as instituições foram mais responsivas e participativas. Rennó et al. (2011) analisaram a responsividade na América Latina pelo ângulo da percepção do cidadão baseado em três variáveis: nível informacional, partidarismo e a avaliação das instituições. Os resultados são mistos, mas pode-se dizer que o Brasil, em comparação a outros países latinos, está mal posicionado no quesito responsividade. Usar um indicador mais específico, como é o caso da satisfação com os serviços públicos, pode aperfeiçoar o modelo explicativo acerca da qualidade da democracia. Essa é a proposta central desse estudo.

As análises sobre a satisfação com os serviços públicos são escassas na ciência política, salvo algumas raras exceções (Del Porto, 2016; Bonifácio e Schlegel, 2013; Kampen et al. 2006). Os estudos já realizados sobre satisfação com os serviços públicos estão concentrados em áreas específicas, como saúde e cultura, e não são de âmbito nacional (Figueiredo et al., 2006; Moimaz et al., 2010; Netto, 2015). Outros estudos focam em um determinado momento, usando dados de corte transversal e, portanto, não apresentam a perspectiva histórica e dinâmica da satisfação com os serviços públicos (Bonifácio e Schlegel, 2013). Nesse sentido, Bonifácio e Schlegel (2013) revelaram que a percepção das pessoas é majoritariamente negativa quanto aos serviços públicos. Além disso, os cidadãos com maior renda e escolaridade são mais críticos ao avaliarem os serviços públicos. Sobre a natureza da satisfação com o funcionamento da democracia, Del Porto (2016) descreve, usando dados do Eseb de 2010 e 2014, que os cidadãos avaliam negativamente os serviços públicos gerenciados pelo Estado.

Ao focar em um indicador macro de satisfação com os serviços públicos, esse artigo analisa a qualidade da democracia em uma perspectiva histórica e dinâmica. Além disso, realiza-se uma conexão teórica entre duas áreas da ciência política que, até então, não estavam relacionadas: as agendas da macro política e da qualidade da democracia (Stimson, 1991; Erikson, Mackuen e Stimson, 2002; Page e Shapiro, 1992; Diamond e Morlino, 2005). Esse é um aspecto, portanto, que representa algum tipo de inovação teórica e metodológica.

MACRO POLÍTICA: MODELO DINÂMICO DA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS

A abordagem da macro política se origina de questionamentos sobre a capacidade cognitiva do eleitor, presentes na teoria da democracia (Schumpeter, 1975). As opiniões e crenças dos eleitores são incoerentes, ambivalentes e, além disso, há desigualdade informacional entre as pessoas (Converse, 1964; Carpini e Keefer, 1997; Rennó, 2007). Refutando essa ideia inicial do comportamento político, autores descobriram que os eleitores têm atitudes coerentes por meio do uso dos atalhos informativos e, por isso, são capazes de até votarem corretamente em novas e tradicionais democracias (Lupia, 1994; Lau e Redlawsk, 2006; Bello, 2016). Outras teorias também foram formuladas com o objetivo de mostrar que os eleitores podem ter atitudes racionais.

De acordo com Page e Shapiro (1992), a opinião pública é estável, coerente e racional se for agregada. Essa tese, conhecida como o “milagre da agregação”, consiste em somar ou combinar as respostas dos indivíduos, formando uma opinião macro e eliminando os efeitos dos erros randômicos. A soma das opiniões cancela tecnicamente os efeitos aleatórios das respostas dos indivíduos. Os erros de mensuração, conforme Ansolabehere et al. (2008), são sentidos nas pesquisas quando há uma única pergunta para medir um item, aumentando as chances de respostas erradas ou ambivalentes por parte dos respondentes. A opinião pública torna-se mais estável quando um item é mensurado por múltiplas perguntas no tempo.

Aplicando as ideias de agregar as respostas dos indivíduos por meio de múltiplas perguntas sobre o mesmo item, Stimson (1991) criou o *Policy Mood* que é uma medida macro de opinião pública baseada nas preferências das pessoas em relação a diversos temas políticos, como assistência social, papel do estado, economia e valores. O *Mood* representa “a preferência global por um governo federal maior e mais ativo em oposição a um governo menor e mais passivo em toda a esfera de todas as controvérsias da política interna” (Stimson, 1995, p. 548). Muitos pesquisadores utilizam o *Mood* como um indicador de ideologia que não faz inferência direta acerca do auto-posicionamento ideológico das pessoas, mas sim ao posicionamento sobre uma grande variedade de temas políticos. Ampliando a agenda da macro política, Wlezien (1995) desenvolveu o modelo termostático em que a opinião pública se move em resposta às ações dos governantes e vice-versa. Quando os investimentos aumentam (diminuem), a preferência por mais política diminui (aumenta). Essas medidas examinam a representação dinâmica em que as preferências dos representados e as ações dos representantes são capturadas e monitoradas ao longo do tempo, desenhando um modelo de opinião-política dinâmico.

Os estudos empíricos têm demonstrado apoio a ideia da representação dinâmica com evidências de que o sistema democrático é regido por responsividade (Brooks e Manza, 2007; Erikson et al., 2002). Dito isso, observou-se uma explosão

de estudos com esta perspectiva, usando como base o *Policy Mood* e o modelo termostático: na Itália (Bellucci e Pellegata, 2017), na França (Stimson et al., 2012), na Espanha (Bartle, Bosch e Orriols, 2014; 2020), Grã Bretanha (Bartle, Dellepiane-Avellaneda e Stimson, 2011), México (Baker et al., 2015) e Brasil (Bello, 2019). O conceito do *Policy Mood* extrapolou a área da opinião pública e foi usado para avaliar o apoio macro à democracia (*democratic mood*), ao judiciário, e o nível de partidarismo e ideologia (Claassen, 2020; Ura, 2014; Ellis e Stimson, 2012).

Usando essa estrutura conceitual e metodológica, pretende-se examinar a qualidade da democracia com base na satisfação dinâmica com os serviços públicos ao longo do tempo. Em seguida, investiga-se o que causa as mudanças temporais no nível da satisfação das pessoas a respeito dos serviços públicos. Baseado em outros estudos, avalia-se especificamente os efeitos da economia. Para essa finalidade, criou-se as variáveis macro de satisfação com os serviços públicos e da economia. As variáveis econômicas estão agrupadas em indicadores objetivos (PIB, inflação e desemprego) e subjetivos (retrospectivo pessoal; retrospectivo nacional; prospectivo pessoal; prospectivo nacional). Estas últimas fundamentadas nas percepções retrospectivas e prospectivas das pessoas com base nas finanças pessoal e nacional (Lewis-Beck e Paldam, 2020).

AS CAUSAS DAS MUDANÇAS DA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS

O nível de satisfação com os serviços públicos é móvel, com idas e vindas ao longo do tempo por fatores ainda desconhecidos. Com base nas evidências da literatura, esse estudo testa se as situações econômicas produzem mudanças temporais na satisfação com os serviços públicos. O que move a satisfação com os serviços públicos? Fatores objetivos e subjetivos da economia causam mudanças temporais no grau de satisfação com os serviços públicos dos brasileiros? Essa seção busca responder principalmente a essas duas perguntas.

A literatura já documentou amplamente a importância da economia para a decisão do voto e para as mudanças da opinião pública com base no princípio da premiação ou punição (Lewis-Beck e Stegmaier, 2019; Durr, 1993; Erikson, Mackuen e Stimson, 2002). Aumentam as chances do eleitor escolher o incumbente se a avaliação da economia melhorou nos últimos anos. Por outro lado, se a percepção é que a economia piorou, aumentam as chances do candidato concorrente (Lewis-Beck e Stegmaier, 2007; Fiorina, 1978). Ainda há a premissa da expectativa futura em relação à economia. Os eleitores imaginam o melhor candidato que poderia executar um bom governo para decidir o voto (Downs, 1957).

As avaliações econômicas retrospectivas e prospectivas, articuladas com as experiências econômicas pessoais (*pocketbook voting*) e as expectativas econômicas

nacionais (*sociotropic voting*), influenciam o comportamento das pessoas (Lewis-Beck e Paldam, 2000), mas esse impacto não é uniforme, dependendo do contexto político-institucional. A avaliação retrospectiva é levemente mais relevante nos Estados Unidos (Lewis-Beck e Paldam, 2000; Wlezien, 2015). Já no Reino Unido e na França, países que operam outros sistemas políticos, as avaliações retrospectivas e prospectivas são equivalentes (Lewis-Beck e Stegmaier, 2019). Ademais, os eleitores enfatizam muito mais a economia nacional do que a condição econômica individual (Lewis-Beck e Stegmaier, 2007). A partir dos inúmeros estudos da relação entre economia e voto, formou-se a seguinte tipologia: 1) avaliação retrospectiva pessoal; 2) avaliação retrospectiva nacional; 3) avaliação prospectiva pessoal; 4) avaliação prospectiva nacional.

Além destes fatores econômicos subjetivos, os indicadores objetivos da economia importam também para o voto e a opinião pública. Os eleitores punem o incumbente quando a inflação está alta e o premia quando existe crescimento e oferta de emprego (Lewis-Beck e Stegmaier, 2019).

Essas variáveis econômicas foram aplicadas também nos estudos da macro política. Nesse sentido, Mackuen et al. (1992) afirmaram que os eleitores parecem mais com os banqueiros, os que julgam o governo a partir das expectativas futuras nacionais da economia, do que com os camponeses, os quais ponderam sobre o governo com base nas experiências retrospectivas pessoais. Observando o efeito da economia sobre o voto no tempo, Wlezien (2015) descobriu que os eleitores são míopes: as avaliações do incumbente quanto à economia acontecem somente nos dois últimos anos de governo.

A opinião pública é influenciada igualmente pelos indicadores subjetivos e objetivos da economia. Quando a expectativa da economia é ruim, a opinião pública torna-se mais conservadora. E quando o público se sente confiante em relação ao futuro, a opinião pública inclina-se mais à esquerda. A opinião responde dinamicamente às expectativas acerca da economia (Durr, 1993). Investigando os efeitos da macroeconomia, Erikson, Mackuen e Stimson (2002) descobriram que as pessoas exigem mais austeridade quando a inflação está alta. Ao contrário disso, o público inclina-se mais à esquerda, pedindo um Estado mais ativo, quando a taxa de desemprego está alta. Esses resultados são generalizados para a Europa ocidental, de modo que a inflação e o desemprego influenciam a opinião pública macro mesmo em países com instituições, culturas e perspectivas históricas diferentes em relação aos Estados Unidos (Stevenson, 2001).

O papel da economia vai além da decisão do voto e da opinião pública, influenciando inclusive a democracia; no entanto, os resultados são contraditórios. Enquanto Magalhães (2014) mostra que a avaliação do desempenho dos governantes melhora quando há crescimento econômico, Graham e Sukhtankar (2004) propõem que as crises econômicas aumentaram o apoio à democracia na América

Latina. Chu et al. (2008) apresentam um resultado intermediário. A economia importa para a democracia, porém, somente em países mais ricos.

A economia se mostra vital para a análise sobre a satisfação com os serviços públicos porque pode restringir ou ampliar a oferta de políticas públicas e, por consequência, impactar a avaliação dos serviços públicos. Além disso, como já demonstrado, a economia influencia a decisão do voto, a opinião pública e a democracia. Do mesmo modo, a economia pode ter algum tipo de efeito dinâmico sobre a satisfação com os serviços públicos. Diante desse cenário, postula-se aqui quatro hipóteses:

- H1: A satisfação com os serviços públicos é baixa ao longo do período em análise. Os estudos realizados até aqui, bem como as manifestações de 2013, mostraram pontualmente que os brasileiros desaprovam os resultados entregues pelos governantes no que tange aos serviços públicos;
- H2: Quando a inflação e o desemprego estão em alta, a satisfação com os serviços públicos tende a diminuir, visto que essa situação econômica impõe restrições aos cidadãos e limita a sensação de bem-estar. Por outro lado, quando a inflação e o desemprego estão em queda, a satisfação com os serviços públicos tende a aumentar;
- H3: O crescimento do PIB aumenta a satisfação com os serviços públicos, pois os governantes podem aumentar a oferta de serviços públicos visto que o Estado dispõe de mais recurso para investir em serviços públicos. E quando o PIB está em queda, o nível de satisfação com os serviços públicos tende a diminuir;
- H4: Existe uma relação dinâmica entre os indicadores subjetivos da economia e a satisfação com os serviços públicos. Quando a avaliação retrospectiva pessoal e a avaliação retrospectiva nacional e, também, a avaliação prospectiva pessoal e a avaliação prospectiva nacional aumentam, a satisfação com os serviços públicos tende a crescer. Inversamente, visões retrospectivas negativas e baixa expectativa com a economia contribuem com a diminuição da satisfação com os serviços públicos.

DADOS E MÉTODO

Segundo Bonifácio e Schlegel, a satisfação com os serviços públicos é pouco estudada por acadêmicos em face da dificuldade em coletar informações uma vez que “o número de *surveys* que preenchem os pré-requisitos (...) mostrou-se reduzido” (2012, p. 414). Parte desse problema encontra uma solução no método do *Policy Mood*, cuja técnica consiste em atribuir valores aos anos ausentes a partir da agregação das respostas dos anos existentes. A variável dependente usada neste

artigo é a satisfação com os serviços públicos, uma extensão dos estudos do *Policy Mood* (Stimson, 1991).

O índice de satisfação com os serviços públicos captura a percepção, expectativa e experiência das pessoas sobre um conjunto de serviços, implementado pelo Estado, que estão em mais evidência na sociedade. Assim, esse índice é formado por 8 itens: saúde, educação, segurança, habitação, transporte, combate ao desemprego, meio ambiente e Bolsa Família. Usou-se o algoritmo do *Policy Mood* que emprega uma abordagem de análise fatorial para estimar uma métrica comum entre os itens da série. As respostas das múltiplas perguntas dos itens foram agregadas a fim de eliminar os erros de mensuração (Page e Shapiro, 1992; Anso-labehere et al., 2008) e capturar o valor final do índice. Essa estimativa reflete a satisfação com os serviços públicos a nível agregado.

Somente perguntas sem menção a políticos e partidos políticos foram incluídas, bem como perguntas exatamente do mesmo formato pelo menos duas vezes em anos distintos para o mesmo item. Outra característica dessas perguntas diz respeito aos enunciados. Atribuiu-se como opções de respostas escalas de 0 a 10, de ótimo à péssimo ou graduações de satisfação. Algumas perguntas são retrospectivas, inquirindo aos respondentes se o serviço público melhorou, piorou ou ficou igual. As perguntas usadas são relativas ao grau de satisfação dos cidadãos acerca dos serviços públicos.

O processo de estimação inicia com a compilação da frequência de respostas para cada pergunta selecionada de cada item e ano. No total, usou-se 26 perguntas¹ únicas que foram administradas 183 vezes para os oito itens que compõem o índice durante o período temporal, de 1989 a 2017. O banco de dados é composto por perguntas selecionadas dos seguintes Institutos ou organizações de pesquisa: Latinobarômetro, Secom, Eseb, Lapop, Datafolha e Ibope.

Após reunir essas informações, aplicou-se o algoritmo “*dyad ratios*” que determina um valor para cada ano da série, mesmo para os anos ausentes de dados. O “*dyad ratios*” calcula todos os valores a partir da covariação de duas respostas da série respeitando o número total de respondentes de cada pesquisa e a quantidade de vezes em que o item está disponível (Stimson, 1991). Deste modo, o índice não é uma simples média das respostas. O meio operacional para transformar essas respostas individuais em um índice macro de satisfação com os serviços públicos é através da seguinte fórmula:

$$\text{Satisfação} = 100 \times \left\{ \frac{\text{Avaliações Positivas}}{\text{Avaliações Positivas} + \text{Avaliações Negativas}} \right\}$$

1. As perguntas utilizadas para construir o índice de Satisfação estão disponíveis no Apêndice I.

Essa fórmula produz os valores sumarizados do índice, variando de 0 a 100, considerando que 100 é altamente positivo e 0 consiste em avaliações completamente negativas. Cabe ainda frisar que as respostas neutras são consideradas apenas para o número total de respondentes, sendo omitidas desta fórmula. O algoritmo “*dyad ratios*” é imputado pelo programa *Wcalc* que empilha os dados por nome da variável, data da pesquisa, valores sumarizados e o número total de respondentes.

As variáveis independentes relativas à percepção econômica passaram também pelo mesmo processo de construção. Tais variáveis estão divididas em dois blocos: indicadores objetivos e subjetivos. Para o primeiro bloco, usou-se as taxas de inflação, desemprego e o índice percentual de crescimento do PIB. Todos os valores foram coletados da série histórica do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Já os indicadores subjetivos da economia são relativos às avaliações retrospectivas e prospectivas com base nas finanças pessoal e nacional: 1) avaliação retrospectiva pessoal; 2) avaliação retrospectiva nacional; 3) avaliação prospectiva pessoal; 4) avaliação prospectiva nacional.

A construção das variáveis subjetivas da economia seguiu o critério do *Policy Mood* (Stimson, 1991), o que significa que o processo de estimação inicia com a seleção das perguntas² nos diversos questionários disponíveis dos Institutos de pesquisa (Lapop, Ibope, Datafolha, Secom e Latinobarômetro) e, em seguida, compilou-se as respostas dos indivíduos de cada pergunta selecionada. O terceiro passo foi construir os índices agregados, aplicando o algoritmo “*dyad ratios*”.

Para obter-se os índices macros das variáveis subjetivas, usou-se uma fórmula para capturar a avaliação retrospectiva pessoal e nacional e outra fórmula para calcular a avaliação prospectiva pessoal e nacional. Novamente, os valores variam de 0 a 100, onde 0 indica que todas as pessoas avaliam negativamente a economia e 100 significa que todas as pessoas avaliam positivamente a economia. Nesse sentido, as fórmulas usadas são as seguintes:

$$\text{Retrospectiva Pessoal} = 100 \times \{ \text{Melhorou} / (\text{Melhorou} + \text{Piorou}) \}$$

$$\text{Prospectiva Pessoal} = 100 \times \{ \text{Vai Melhorar} / (\text{Vai Melhorar} + \text{Vai Piorar}) \}$$

Para determinar as mudanças dinâmicas de uma variável temporal, adotou-se o modelo de correção de erros (ECM)³, pois afere a relação dinâmica dos efeitos de curto e longo prazo entre duas ou mais variáveis temporais (Gujarati, 2006). Enquanto os efeitos de curto prazo produzem uma mudança imediata na variável

2. As perguntas utilizadas para construir os índices dos indicadores subjetivos da economia estão disponíveis no Apêndice II.

3. Todos os testes de estacionaridade e co-integração estão disponíveis a pedido.

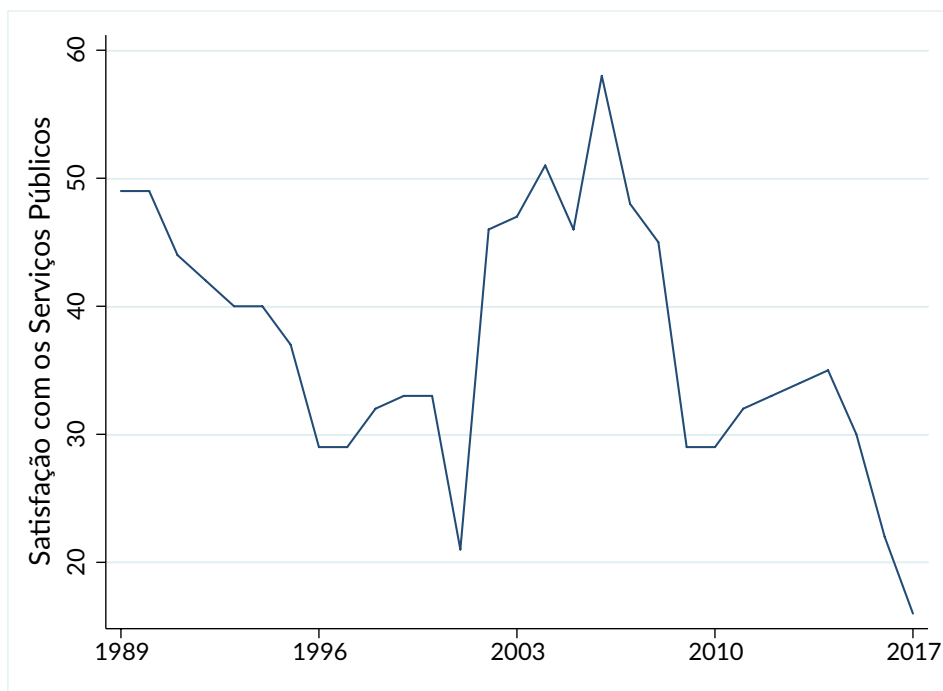
dependente, os efeitos de longo prazo mostram que o valor passado influencia as mudanças atuais e futuras por meio de uma relação de equilíbrio. Assim, o modelo de correção de erros postula que as mudanças em uma variável X depende de mudanças em uma variável Y e do termo de erro de equilíbrio (Gujarati, 2006). No contexto desta análise, significa que a satisfação com os serviços públicos se movimenta junto com as mudanças dos indicadores econômicos. Esse modelo, no entanto, exige que todas as variáveis sejam estacionárias e co-integradas (De Boef e Keele, 2008). Nesse sentido, primeiro executou-se o teste ADF, confirmando que todas as variáveis são estacionárias para a primeira diferença. No segundo momento, aplicou-se o teste de cointegração, fenômeno do qual compreende uma relação de equilíbrio ou de longo prazo (Gujarati, 2006). O primeiro passo foi executar a regressão de mínimos quadrados ordinários para se obter os resíduos e, em seguida, realizou-se o teste de raiz unitária (ADF) exclusivamente para os valores de resíduos. Os testes confirmaram que as variáveis são cointegradas entre si. Neste caso, o modelo de correção de erros é recomendável.

RESULTADOS

O brasileiro tornou-se extremamente insatisfeito com os serviços públicos ao longo da mais recente fase democrática do país. Conforme o gráfico 1, o nível de satisfação com os serviços públicos era de 49 % em 1989 e desabou para 16 % em 2017, uma queda de 33 pontos. Contudo, esse declínio não foi linear. Existiu um ciclo positivo dos serviços públicos entre 2002 e 2006, período no qual a satisfação com os serviços públicos oscilou entre 46 % e 58 %. Depois desse curto período, novamente a satisfação recuou e essa queda se acentuou a cada ano. Olhando para a série completa, constatou-se que o brasileiro não aprova os serviços públicos oferecidos pelo Estado. O maior valor da satisfação com os serviços públicos foi de 58 %, em 2006; no entanto, somente 8 pontos acima de 50 %

Em relação aos ciclos políticos, Fernando Henrique Cardoso e Michel Temer estavam à frente da presidência nos dois momentos mais críticos da satisfação com os serviços públicos, respectivamente 21 % em 2001 e 16 % em 2017. Em comum entre os dois governos havia a fragilidade da economia, apesar do controle da inflação. O presidente Temer, em particular, diminuiu o percentual de investimento público com uma forte agenda de austeridade, inclusive com a aprovação do Teto dos Gastos. Destaca-se, ainda, a crise energética de 2001 enfrentada por FHC e que afetou a distribuição de energia em todo o país. O período do ciclo virtuoso, digamos assim, da satisfação com os serviços públicos (2002-2006) foi marcado pela eleição de Lula desbancando o PSDB da presidência, escândalos de corrupção, criação do Bolsa Família e forte crescimento econômico, o que permitiu aos cidadãos acesso à bens materiais e de serviços.

Gráfico 1. Grau de Satisfação com os Serviços Públicos, 1989 a 2017



Fonte: Agregação das respostas sobre a satisfação com os serviços públicos usando a medida “dyad ratios” a partir de um conjunto de pesquisas: Lapop, Ibope, Datafolha, Secom e Latinobarômetro

A satisfação com os serviços públicos foi desagregada para mostrar o grau de satisfação separadamente de cada item que compõe o índice nacional. Esses itens apresentam uma boa covariância compartilhada visto que o resultado do teste de *Cronbach's alpha* foi de 0,8. Valores próximos de 1 indicam confiabilidade ou consistência internada da escala. Dito isso, o gráfico 2 mostra que a avaliação dos serviços de transportes, política que foi o estopim para as manifestações de junho, era de 59 % em 2006, primeiro ano da série, e terminou em 39 % em 2015, último ano da série. Entre os anos de 2013 e 2014, no entanto, a política de transporte registrou uma satisfação de 35 %, os menores níveis da série. Exatamente os anos em que as manifestações populares eclodiram no país.

Os setores de segurança pública, saúde e educação sempre são apontados por pesquisas de opinião pública e especialistas como problemas graves do país. E, de fato, as flutuações de satisfação dessas três políticas corroboram com esse sentimento. A satisfação da segurança pública sempre esteve abaixo de 50 %, iniciando

em um nível de 44 % em 1989 e terminando com o percentual de 17 % em 2017. Uma diminuição de 27 pontos ao longo do tempo. Além disso, a satisfação da segurança registrou o menor nível de satisfação entre os oito itens, oscilando de 0 a 4 pontos percentuais entre 1998 e 2002, período do segundo governo FHC.

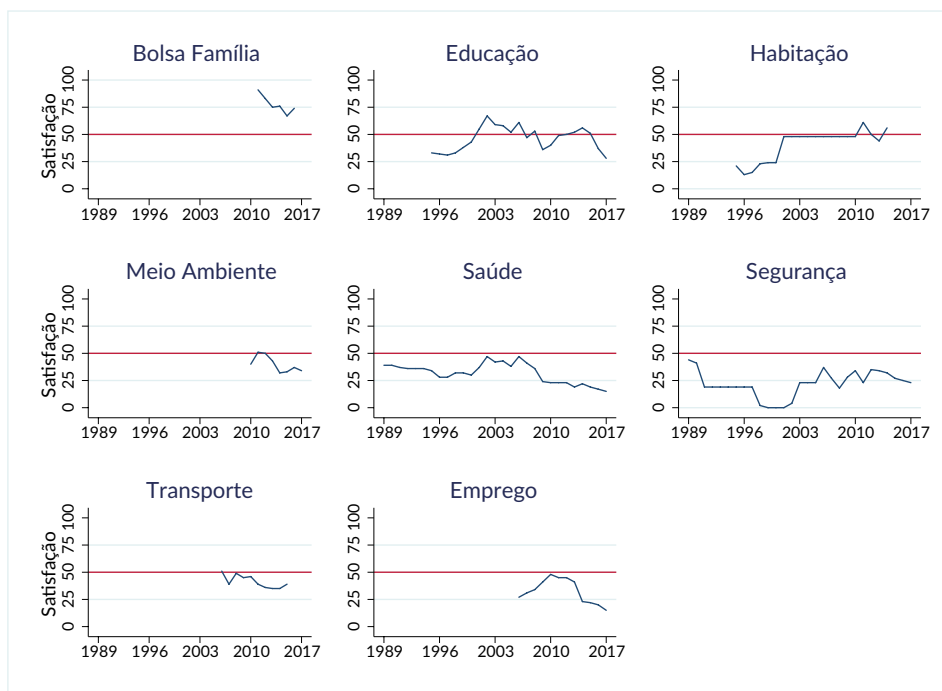
A área da saúde igualmente nunca ultrapassou níveis de satisfação acima de 50 %. Esse resultado pode ser reflexo dos problemas enfrentados pela população, como filas nos hospitais, falta de leitos e médicos e a longa espera por cirurgias. O nível de satisfação da educação é um pouco melhor em comparação às políticas de saúde e segurança, porém, nada que pudesse alterar a trajetória de queda do nível agregado de satisfação com os serviços públicos. Em 1995, a satisfação era de 33 % e, em 2017, a satisfação assinalou 28 %. O resultado final é de 22 pontos abaixo do valor médio (50 %), mas houve um curto período no qual a satisfação oscilou acima de 50 %. Observou-se que o nível de satisfação da educação teve uma elevação a partir de 1998 e se prologou até 2002 quando a satisfação anotou 67 %, o melhor nível da série.

Importante ainda registrar o nível de satisfação com o Bolsa Família, programa de transferência direta de renda que beneficia famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza respeitando algumas condicionalidades. O nível de satisfação variou sempre acima de 50 % entre os anos de 2011 a 2016, demonstrando que o Bolsa Família recebeu o apoio dos brasileiros. Esse apoio talvez seja derivado de um sentimento de dívida social. No entanto, a tendência no nível de satisfação foi de queda até 2015.

Por fim, o gráfico 2 mostra ainda o nível de satisfação com os serviços atinentes ao meio ambiente, habitação e combate ao desemprego. No geral, os brasileiros avaliam mal essas três áreas com valores quase sempre abaixo de 50 % (linha vermelha), com exceção da habitação para os anos 2011 e 2014. Em 2009, o governo federal lançou o programa Minha Casa Minha Vida para facilitar o acesso à moradia e combater a crise econômica de 2008, o que deve ter impactado positivamente na percepção e expectativa dos brasileiros sobre esse serviço. Consequentemente, o nível de satisfação para habitação cresceu um pouco em anos imediatos ao lançamento desse programa habitacional.

O modelo de correção de erros foi usado para o teste formal das hipóteses. A tabela 1 mostra que a relação dinâmica da economia com a satisfação com os serviços públicos é significativa. O primeiro resultado a se destacar é o valor do erro de correção (0,41), pois estima a velocidade com que o equilíbrio entre as variáveis se ajusta novamente. Valores próximos de zero indicam o retorno ao equilíbrio mais lento. O desemprego, como esperado, apresentou um impacto negativo de curto prazo de 0,05 % sobre a satisfação com os serviços públicos. Quando o desemprego aumenta, o sentimento das pessoas em relação aos serviços prestados pelos governantes diminui. O PIB apontou um efeito de curto prazo estatisticamente significativo. O crescimento de uma unidade percentual do PIB

Gráfico 2. Grau de Satisfação com os Serviços Públicos por cada item.



Fonte: Agregação das respostas sobre a satisfação com os serviços públicos usando a medida “dyad ratios” a partir de um conjunto de pesquisas: Lapop, Ibope, Datafolha, Secom e Latinobarômetro

aumentou em 0,13 % o nível de satisfação com os serviços públicos, sugerindo que os governantes investem mais em serviços públicos quando há crescimento econômico. Dentro dos indicadores objetivos da economia investigados, a inflação não mostrou nenhum efeito sobre a satisfação com os serviços públicos.

Consistente com as expectativas, os resultados ainda revelaram que a avaliação com o futuro da economia apresentou efeitos significativos de curto prazo. Uma mudança de um ponto percentual da avaliação prospectiva nacional produziu um aumento imediato de 0,25 % sobre a satisfação com os serviços públicos. Já a avaliação prospectiva pessoal determinou uma mudança imediata de 0,27 %. Quando a expectativa sobre a economia é boa, os cidadãos ficam mais satisfeitos com os serviços executados pelo Estado.

Esses resultados mostraram que os desequilíbrios de ajuste no curto prazo tendem a serem corrigidos lentamente em cada período. A velocidade de 0,05 das taxas de desemprego é a menor velocidade, enquanto a maior velocidade é da

avaliação prospectiva pessoal (0,27 %). Isso significa que os efeitos sobre a satisfação com os serviços públicos demoram a dissipar.

Tabela 1. Efeitos da Economia sobre a Satisfação com os Serviços Público

Variáveis	Resultados
Índice de Correção de Erro	-0,417*** (0,082)
Efeitos de Curto Prazo	
Δ Inflação	0,033 (0,052)
Δ Desemprego	-0,057*** (0,016)
Δ PIB	0,136** (0,044)
Δ Prospectivo Nacional	0,258* (0,121)
Δ Prospectivo Pessoal	0,275*** (0,065)
Δ Retrospectivo Nacional	-0,119 (0,108)
Δ Retrospectivo Pessoal	0,010 (0,123)
Efeitos de Longo Prazo	
Inflação _{t-1}	-0,021 (0,041)
Desemprego _{t-1}	0,017 (0,015)
PIB _{t-1}	-0,049 (0,029)
Prospectivo Nacional _{t-1}	-0,170* (0,083)
Prospectivo Pessoal _{t-1}	-0,158** (0,049)

Variáveis	Resultados
Retrospectivo Nacional _{t-1}	0,098 (0,092)
Retrospectivo Pessoal _{t-1}	0,017 (0,093)
N	21

Nota: Valores de Desvio Padrão estão dentro dos parênteses.

*p < ,05; **p < ,01; ***p<,001.

Fonte: Elaboração própria

Em relação aos efeitos de longo prazo, os resultados mostraram que as mudanças da satisfação com os serviços públicos ocorrem em razão das mudanças da avaliação econômica. Sendo assim, um movimento de um ponto da avaliação prospectiva nacional e pessoal da economia impactam, respectivamente, 0,17 % e 0,15 % a satisfação com os serviços públicos. Em essência, os indivíduos com baixa expectativa com o futuro da economia avaliam negativamente a qualidade dos serviços públicos ofertados pelos governantes.

DISCUSSÃO

Esse estudo investigou a qualidade da democracia pela perspectiva da satisfação com os serviços públicos. Deste modo, o índice de satisfação com os serviços públicos insere-se na dimensão de resultado (Diamond e Morlino, 2005), um aspecto possível para avaliar o funcionamento da democracia. Usando o *dyad ratios*, uma técnica nova empregada no Brasil, que permite encontrar valores para cada ano da série, esse índice apresenta uma abrangência nacional, dinâmica e histórica. Ou seja, é possível aferir a percepção das pessoas acerca dos serviços oferecidos pelos governantes ao longo de toda trajetória democrática do Brasil e, além disso, investigar os motivos pelos quais o nível de satisfação flutua no tempo. Destaca-se, ainda, a ponte teórica entre duas agendas importantes da ciência política – macro política e qualidade da democracia – ao incorporar o índice macro da satisfação com os serviços públicos à dimensão de resultados. Esse é um estudo inicial, mas que mostra um campo fértil em que indicadores macros podem contribuir com as análises sobre a qualidade democrática.

Conforme os resultados demonstraram, a qualidade da democracia no Brasil é insatisfatória, pelo menos no que diz respeito a dimensão de resultado. Os brasileiros não aprovam o desempenho dos governantes acerca dos serviços públicos

empregados pelo Estado. Esse resultado pode gerar implicações para a representação política e a legitimidade política, produzindo crises institucionais e manifestações de ruas reivindicando mais qualidade dos serviços públicos. Os resultados encontrados aqui mostraram claramente que a avaliação sobre os serviços públicos era baixa quando estourou a Jornada de junho, manifestação popular ocorrida entre 2013 e 2014, desencadeando uma profunda crise institucional no país. Em particular, a avaliação do transporte público, o estopim daquela crise, estava muito abaixo de 50 %, um valor médio razoável para aferir a qualidade das políticas públicas.

Em uma agenda futura de pesquisa, cabe pesquisar de forma direta se a satisfação com os serviços públicos causa algum grau de disfuncionalidade à democracia, usando os indicadores do V-Dem, por exemplo (Neto e Coppedge, 2015). Outro ponto tem a ver com a responsividade dos governantes. As chances eleitorais de um governante responsivo, cujos serviços públicos estão bem avaliados, aumentam? Esse resultado ilumina uma futura agenda de pesquisa que envolve a relação dinâmica entre a satisfação com os serviços públicos e os resultados das eleições presidenciais.

A segunda parte desse artigo analisa os impactos sobre as mudanças temporais da satisfação com os serviços públicos. Nesse ponto, especificamente, destaca-se a relação dinâmica entre os indicadores objetivos e subjetivos da economia com a satisfação com os serviços públicos. Primeiro, o índice de correção do erro mostrou que existe um movimento simultâneo entre a satisfação com os serviços públicos e as mudanças da economia, determinando um efeito dinâmico. Ou seja, quando a satisfação com os serviços pública muda, as avaliações sobre a economia mudam também e vice-versa. As variáveis são cointegradas e dinâmicas.

Como foi visto, a população reage imediatamente ao desemprego e crescimento econômico, cujos fatores principais podem contribuir com o aumento de investimento em políticas públicas e, como consequência, melhorar a percepção dos indivíduos sobre a qualidade dos serviços públicos. Em um contexto de desemprego, o Estado pode adotar políticas de investimento para estimular o mercado de trabalho. Os indicadores subjetivos da economia também se mostraram importantes para as mudanças da satisfação com os serviços públicos, sendo que as reações da população são de curto e longo prazo. A expectativa futura da economia está dinamicamente relacionada com as avaliações sobre os serviços públicos.

REFERÊNCIAS

- Abranches, S. (2019). Polarização radicalizada e ruptura eleitoral. *Democracia em risco*, 22, 11-34.
- Ansolabehere, S., Rodden, J., e Snyder, J. M. (2008). The strength of issues: Using multiple measures to gauge preference stability, ideological constraint, and issue voting. *American Political Science Review*, 102(2), 215-232.

- Baker, A., Dominguez, I. J. I., Greene, K. F., Lawson, C., e Moreno, A. (2015). Public mood and presidential election outcomes in Mexico. *Mexico's Evolving Democracy: A Comparative Study of the 2012 Elections*, 107-127.
- Bartle, J., Bosch, A., e Orriols, L. (2014). The Spanish policy mood, 1978-2012. In *8th ECPR General Conference. University of Glasgow*.
- Bartle, J., Bosch, A., e Orriols, L. (2020). The policy mood in Spain: the thermostat in a warm climate, 1978-2017. *European Political Science Review*, 12(2), 133-153.
- Bartle, J., Dellepiane-Avellaneda, S., e Stimson, J. (2011). The moving centre: Preferences for government activity in Britain, 1950-2005. *British Journal of Political Science*, 41(2), 259-285.
- Bello, A. (2016). A lógica social do voto correto no Brasil. *Opinião Pública*, 22(2), 466-491.
- Bello, A. (2019). *Origem, Causas e Consequências da Polarização Política*. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília.
- Bellucci, P., e Pellegata, A. (2017). Citizens' policy mood, policies and election outcomes in Italy. *Contemporary Italian Politics*, 9(1), 8-29.
- Bonifácio, R., e Schlegel, R. (2013). Serviços públicos: o papel do contato direto e do cidadão crítico nas avaliações das instituições. Em J. A. Moisés, e R. Meneguello (orgs.), *A desconfiança política e os seus impactos na qualidade da democracia* (pp. 341-357). Editora da Universidade de São Paulo-EDUSP.
- Bonifácio, R., e Schlegel, R. (2014). Panorama e determinantes da satisfação com os serviços públicos no Brasil. *Revista Do Serviço Público*, 63(4), 413-434. <https://doi.org/10.21874/rsp.v63i4.105>
- Brooks, C., e Manza, J. (2007). *Why Welfare States Persist: Public Opinion and the Future of Social Provision*. University of Chicago Press.
- Carpini, D. Michael X., e Scott Keeter. (1996). *What Americans Know about Politics and Why It Matters*. Yale University Press.
- Chu, Y. H., Bratton, M., Lagos, M., Shastri, S., e Tessler, M. (2008). Public opinion and democratic legitimacy. *Journal of Democracy*, 19(2), 74-87.
- Claassen, C. (2020). In the Mood for Democracy? Democratic Support as Thermostatic Opinion. *American Political Science Review*, 114(1), 36-53.
- Converse, P. (1964). The Nature of Belief Systems in Mass Public. Em D. Apter (Ed.), *Ideology and Discontent* (pp. 1-74). Free Press.
- De Boef, S., e Keele, L. (2008). Taking time seriously. *American Journal of Political Science*, 52(1), 184-200.
- Del Porto, F. B. (2016). Satisfação com a democracia entre os brasileiros no cenário recente (2002-2014). *Revista Debates*, 10(3), 83-106. <https://doi.org/10.22456/1982-5269.68002>.
- Diamond, L., e Morlino, L. (Eds.). (2005). *Assessing the quality of democracy*. JHU Press.
- Downs, A. (1957). *An economic theory of democracy*. Harper
- Durr, R. H. (1993). What moves policy sentiment?. *American Political Science Review*, 87(1), 158-170.
- Easton, D. (1975). A re-assessment of the concept of political support. *British Journal of Political Science*, 5(4), 435-457.
- Ellis, C., e Stimson, J. A. (2012). *Ideology in America*. Cambridge University Press.

- Erikson, R. S., MacKuen, M. B., e Stimson, J. A. (2002). *The macro polity*. Cambridge University Press.
- Figueiredo, A. C., Torres, H. D. G., e Bichir, R. M. (2006). A conjuntura social brasileira revisitada. *Novos estudos CEBRAP*, (75), 173-183.
- Fiorina, M. P. (1978). Economic retrospective voting in American national elections: A microanalysis. *American Journal of Political Science*, 426-443.
- Graham, C., e Sukhtankar, S. (2004). Does economic crisis reduce support for markets and democracy in Latin America? Some evidence from surveys of public opinion and well being. *Journal of Latin American Studies*, 36(2), 349-377.
- Gujarati, D. (2006). *Econometria básica*. Campus Elsevier.
- Kampen, J. K., De Walle, S. V., e Bouckaert, G. (2006). Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in Government. The impact of the predisposition of citizens toward Government on evaluations of its performance. *Public Performance e Management Review*, 29(4), 387-404.
- Lau, R. R., e Redlawsk, D. P. (2006). *How voters decide: Information processing in election campaigns*. Cambridge University Press.
- Lewis-Beck, M. S., e Paldam, M. (2000). Economic voting: an introduction. *Electoral studies*, 19(2-3), 113-121.
- Lewis-Beck, M. S., e Stegmaier, M. (2007). Economic models of voting. In RJ Dalton and HD Klingemann (Eds.), *The Oxford Handbook of Political Behavior*. Oxford University Press.
- Lewis-Beck, M. S., e Stegmaier, M. (2019). Economic Voting. Em R. Congleton, B. Grofman e S. Voigt (Eds.), *Oxford Handbook of Public Choice, Volume I* (pp. 247-265). Oxford: Oxford University Press.
- Lupia, A. (1994). Shortcuts versus Encyclopedias: Information and Voting Behavior in California Insurance Reform Elections. *American Political Science Review*, 88(1), 63-76.
- MacKuen, M. B., Erikson, R. S., e Stimson, J. A. (1992). Peasants or bankers? The American electorate and the US economy. *American Political Science Review*, 86(3), 597-611.
- Magalhães, P. C. (2014). Government effectiveness and support for democracy. *European Journal of Political Research*, 53(1), 77-97.
- Mainwaring, S. (2006). The crisis of representation in the Andes. *Journal of democracy*, 17(3), 13-27.
- Moimaz, S. A. S., Marques, J. A. M., Saliba, O., Garbin, C. A. S., Zina, L. G., e Saliba, N. A. (2010). Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 20, 1419-1440.
- Moisés, J. Á. e Meneguello, R. (2013). *A Desconfiança Política e seus Impactos na Qualidade da Democracia – o caso do Brasil*. EDUSP.
- Neto, F. B., e Coppedge, M. (2015). O Brasil na perspectiva do Projeto Variedades da Democracia. *Varieties of Democracy, Working Paper*, Series 2015:14.
- Netto, J. V. R. (2015). Gestão de políticas de cultura e qualidade da democracia: São Paulo, 10 anos de um modelo ainda em construção. *Revista de Administração Pública*, 49(4), 1011-1038.
- Page, B. I., e Shapiro, R. Y. (1983). Effects of public opinion on policy. *American political science review*, 77(1), 175-190.

- Page, B. I., e Shapiro, R. Y. (1992). *The rational public: Fifty years of trends in Americans' policy preferences*. University of Chicago Press.
- Pitkin, H. F. (Ed.). (1969). *Representation*. Atherton Press.
- Powell Jr., G. B. (2005). The quality of democracy: The chain of responsiveness. *Journal of Democracy*, 15(4), 91-105.
- Rennó, L., Smith, A. E., Layton, M. L., e Pereira, F. B. (2011). *Legitimidade e qualidade da democracia no Brasil: uma visão da cidadania*. Intermeios.
- Rennó, L. (2007). Desigualdade e informação política: as eleições brasileiras de 2002. *Dados*, 50(4), 721-755.
- Schumpeter, J. A. (1975) [1942]. Capitalism, socialism and democracy. *Journal of Economic Literature*, 20, 1463.
- Soroka, S. N., e Wlezien, C. (2010). *Degrees of democracy: Politics, public opinion, and policy*. Cambridge University Press.
- Stevenson, R. T. (2001). The economy and policy mood: A fundamental dynamic of democratic politics? *American Journal of Political Science*, 45, 620-633.
- Stimson, J. (1991). *Public opinion in America: Moods, cycles, and swings*. Routledge.
- Stimson, J. A., MacKuen, M. B., e Erikson, R. S. (1995). Dynamic representation. *American Political Science Review*, 89(3), 543-565.
- Ura, J. D. (2014). Backlash and legitimation: Macro political responses to Supreme Court decisions. *American Journal of Political Science*, 58(1), 110-126.
- Wlezien, C. (1995). The public as thermostat: Dynamics of preferences for spending. *American Journal of Political Science*, 39(4), 981-1000. <https://doi.org/10.2307/2111666>

APÊNDICE 1. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS

As questões abaixo foram usadas para criar a medida de satisfação acerca das políticas públicas para o Brasil. Depois de cada questão, nós listamos o Instituto de Pesquisa, o número de vezes que a questão foi usada, e a série de anos em que a questão foi perguntada.

Educação

1. Would you say that in [country], in the last 5 years, the quality of the education has gone down, gone up or stayed the same? (Latinobarómetro; 3, 1995-1997)
2. Would you say that in [country], in the last 12 months, the quality of (public schools) has gone down, gone up or stayed the same? (Latinobarómetro; 2, 1998; 2000)

3. Would you say that you are very satisfied, rather satisfied, not very satisfied or not at all satisfied with the way the following institution works...[Education]? (Latinobarómetro; 9, 2003-2011-2015)
4. Agora eu vou ler uma série de áreas de atuação do Governo Federal e gostaria que o(a) sr(a) me dissesse se aprova ou desaprova o desempenho do governo em cada uma dessas áreas (Secom; 3, 2016-2017)
5. E pensando agora na EDUCAÇÃO PÚBLICA no Brasil de modo geral, usando a mesma escala de 0 a 10, que nota o(a) sr(a) daria, de modo geral, para a educação pública no Brasil neste momento? (Secom; 8, 2013-2015)
6. Pelo o que o(a) sr(a) sabe ou ouviu falar, nos últimos doze meses, a educação no Brasil melhorou, piorou ou não mudou? (Secom; 6, 2013-2015)
7. Como o(a) sr(a) avalia a atuação do Governo Federal na área da EDUCAÇÃO. O (a) sr(a) diria que está sendo: ótima, boa, regular, ruim ou péssima? (Secom; 8, 2013-2015)
8. Nessa cidade onde o sr./sra. vive, o sr./sra. está satisfeito(a) ou insatisfeito(a) com...[A qualidade das escolas públicas]? (Lapop; 3, 2008-2010-2014)
9. Vou citar algumas políticas e gostaria que você utilizasse essa escala (MOSTRAR) para me dizer o quanto está satisfeito com cada uma delas: EDUCAÇÃO? (ESEB; 4, 2002-2014)

Saúde

1. Would you say that in [country], in the last 5 years, the quality of health has gone down, gone up or stayed the same? (Latinobarómetro; 3, 1995-1997)
2. Would you say that you are very satisfied, rather satisfied, very satisfied or not at all satisfied with... [PUBLIC HOSPITAL] (Latinobarómetro; 4, 2009-2010-2011-2015)
3. Would you say that in [country], in the last 12 months, the quality of PUBLIC HOSPITALS has gone down, gone up or stayed the same? (Latinobarómetro; 2, 1998-2000)
4. Would you say that you are very satisfied, rather satisfied, not very satisfied or not at all satisfied with...your acces to health? (Latinobarómetro, 5, 2003-2007)
5. E pensando agora especificamente na SAÚDE PÚBLICA no Brasil de modo geral, usando a mesma escala de 0 a 10, que nota o(a) sr(a) daria, de modo geral, para a saúde pública no Brasil neste momento? (Secom; 8, 2013-2015)

6. Pelo o que o(a) sr(a) sabe ou ouviu falar, nos últimos 12 meses, a SAÚDE PÚBLICA no Brasil melhorou, piorou ou não mudou? (Secom; 6, 2013-2015)
7. Como o(a) sr(a) avalia a atuação do Governo Federal na (SAÚDE)? O(a) sr(a) diria que está sendo: ótima, boa, regular, ruim ou péssima? (Secom; 8, 2011-2014)
8. Agora eu vou ler uma série de áreas de atuação do Governo Federal e gostaria que o(a) sr(a) me dissesse se aprova ou desaprova o desempenho do governo em cada uma dessas áreas (Secom, 3,2016-2017)
9. Nessa cidade onde o sr./sra. vive, o sr./sra. está satisfeito(a) ou insatisfeito(a) com...A qualidade dos serviços médicos e de saúde pública? (Lapop; 3, 2008-2012-2014)
10. Vou citar alguns serviços públicos e gostaria que o (a) Sr. (a) desse uma nota de 0 a 10 para dizer o quanto está satisfeito com cada um deles. De 0 a 10, que nota o (a) Sr(a) dá para: SAÚDE (Eseb; 4, 2002-2014)
11. De um modo geral, você acha que é ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo: Centros de Saúde (Datafolha, 2, 1989-1990)

Segurança

1. Na sua opinião, no último ano a criminalidade no Brasil: aumentou, diminuiu ou continua igual (Pesb; 1, 2002; IBOPE; 1, 2008)
2. Até que ponto o sr./sra. diria que o governo federal atual melhora a segurança do cidadão [Escala de 1 a 7 pontos] (Lapop; 5, 2006-2014)
3. De modo geral, usando uma escala de 0 a 10, em que 0 significa que o(a) sr(a) está totalmente insatisfeito, e 10 significa que o(a) sr(a) está totalmente satisfeito, que nota o(a) sr(a) daria, de modo geral, para a segurança pública no Brasil neste momento? (Secom; 6, 2013-2015)
4. Pelo o que o(a) sr(a) sabe ou ouviu falar, nos últimos 12 meses, a SEGURANÇA PÚBLICA no Brasil melhorou, piorou ou não mudou? (Secom; 7, 2013-2015)
5. Como o(a) sr(a) avalia a atuação do Governo Federal _____(LEIA ITEM)? O(a) sr(a) diria que está sendo: ótima, boa, regular, ruim ou péssima? [na segurança pública] (Secom, 2, 2013-2014)
6. Agora eu vou ler uma série de áreas de atuação do Governo Federal e gostaria que o(a) sr(a) me dissesse se aprova ou desaprova o desempenho do governo em cada uma dessas áreas (Secom, 3, 2016-2017)
7. Would you say that you are very satisfied, rather satisfied, very satisfied or not at all satisfied with POLICE? “ (Latinobarômetro; 4, 2009-2015)

8. How would you rate public security in the country. Would you say that it is very good, good, average, bad or very bad? (Latinobarômetro; 4, 2010-2015)
9. From the list of issues that I am going to read out to you do you think they have increased a lot or a little, or have decreased a lot or a little or have remained the same in the last 12 months? [CRIME] (Latinobarômetro; 3, 1998-2000-2001)
10. Que nota de 0 a 10 você dá para a sua satisfação em relação: CONTROLE DA CRIMINALIDADE? (Eseb, 2, 2010-2014)

Transporte Público

1. Nessa cidade onde sr/sra. vive, você está satisfeito(a) ou insatisfeito(a) com a qualidade do sistema de transporte público? (Lapop; 2, 2008-2014)
2. Would you say that you are very satisfied, fairly satisfied, not very satisfied or not at all satisfied with PUBLIC TRANSPORT? (Latinobarómetro; 7, 2006-2015)

Meio Ambiente

1. Que nota de 0 a 10 você dá para a sua satisfação em relação: PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE? (Eseb, 2, 2010-2014)
2. Como o(a) sr(a) avalia a atuação do Governo Federal nos últimos quatro anos na área do meio ambiente)? O(A) sr(a) diria que está sendo: ótima, boa, regular, ruim ou péssima? (Secom; 3, 2011-2014)
3. Agora eu vou ler uma série de áreas de atuação do Governo Federal e gostaria que o(a) sr(a) me dissesse se aprova ou desaprova o desempenho do governo em cada uma dessas áreas (Secom, 3, 2016-2017)

Habitação

1. Would you say that in [country], in the last 12 months, the quality of HOUSING has gone down, gone up or stayed the same? (Latinobarómetro; 2; 1998-2000)
2. Would you say that in [nation], in the last 5 years, the quality of access of housing has gone down, gone up or stayed the same? (Latinobarómetro; 3, 1995-1997)

3. Como o(a) sr(a) avalia a atuação do Governo Federal (na área da HABITAÇÃO)? O(a) sr(a) diria que está sendo: ótima, boa, regular, ruim ou péssima? (Secom; 3, 2011-2014)

Bolsa Família

1. Como o(a) sr(a) avalia o programa Bolsa Família? Na sua opinião, o Bolsa Família é um programa: ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo (Secom, 6, 2011-2015)
2. Agora eu vou ler uma lista de programas ou políticas de inclusão social do Governo Federal e gostaria que o(a) sr(a) desse uma nota de 0 a 10 para cada um deles. Lembrando que 0 significa que o(a) sr(a) está totalmente insatisfeito, e 10 significa que o(a) sr(a) está totalmente satisfeito com o programa ou política (Secom, 2, 2015)

Combate ao Desemprego

1. Até que ponto o sr./sra. diria que o governo federal atual combate ao desemprego (Lapop, 3, 2006-2008-2010)
2. Vou citar algumas políticas e gostaria que o(a) sr(a) utilizasse essa escala para me dizer o quanto está satisfeito com cada uma delas: Diminuição do Desemprego (Eseb, 2, 2010-2014)
3. Como o(a) sr(a) avalia a atuação do Governo Federal no combate ao desemprego? O(a) sr(a) diria que está sendo: ótima, boa, regular, ruim ou péssima? (Secom, 5, 2013-2014)
4. Agora eu vou ler uma série de áreas de atuação do Governo Federal e gostaria que o(a) sr(a) me dissesse se aprova ou desaprova o desempenho do governo em cada uma dessas áreas: Combate ao Desemprego (Secom, 3, 2016-2017)

APÊNDICE 2. ECONOMIA

As questões abaixo foram usadas para criar os índices subjetivos da economia: 1) retrospectiva pessoal; 2) retrospectiva nacional; 3) prospectiva pessoal; 4) prospectiva nacional. Depois de cada questão, nós listamos o Instituto de Pesquisa, o número de vezes que a questão foi usada, e a série de anos em que a questão foi perguntada.

Retrospectivo Pessoal

1. sr/sra acha que sua atual situação econômica está melhor, igual ou pior que a de há doze meses? (Lapop; 6, 2006, 2008, 2010, 2012, 2014, 2016).
2. Pensando na sua situação financeira atual, o(a) sr(a) diria que ela é melhor, pior, ou igual do que há três meses atrás? (Ibope; 4, 2004-2006).
3. E no seu caso pessoal, você acha que a situação econômica melhorou, piorou ou ficou como estava? (Datafolha; 4, 2017).
4. Pensando na sua situação econômica neste momento, o(a) diria que ele é melhor, igual ou pior, do que há doze meses atrás? (Secom; 4, 2013-2014-2015)
5. Do you consider your economic situation and that of your family to be better, the same, or worse than 12 months ago? (Latinobarômetro; 18, 1995-2015)

Retrospectivo Nacional

1. sr/sra. considera que a situação econômica atual do país está melhor, igual, ou pior que há doze meses? (Lapop; 4, 2006, 2012, 2014, 2016)
2. Do ano passado para cá, o (a) sr (a) acha que a situação econômica do Brasil melhorou, piorou ou ficou igual? (Lapop; 2, 2008-2010)
3. Na sua opinião, nos últimos meses, a situação econômica do país melhorou, piorou ou ficou como estava? (Datafolha; 5, 2016-2017)
4. Pensando na situação econômica atual do Brasil, o(a) sr(a) diria que ela está melhor, igual ou pior do que há doze meses atrás? (Secom; 6, 2013-2015)
5. Do you consider the country's present economic situation to be better, a little better, the same, a little worse or much worse than 12 months ago? (Latinobarômetro; 20; 1995-2017).

Prospectivo Pessoal

1. E no seu caso pessoal, você acha que a sua situação econômica vai melhorar, vai piorar ou vai ficar como está? (Datafolha; 23, 1998-2017).
2. E daqui a doze meses, o(a) sr(a) acredita que a sua situação econômica pessoal será melhor, igual ou pior do que a situação econômica de hoje? (Secom; 7, 2013-2015).
3. In the next 12 months, do you think your economic situation and that of your family will be much better, a little better, about the same, a little worse or much worse than now? (Latinobarômetro; 2, 2016-2017).

Prospectivo Nacional

1. Na sua opinião, nos próximos meses, a situação econômica do país vai melhorar, vai piorar ou vai ficar como está? (Datafolha, 23; 1998-2017)
2. E daqui a doze meses, o(a) sr(a) acredita que a situação econômica do Brasil estará melhor, igual ou pior, do que a situação econômica de hoje? (Secom; 3, 2013-2015)
3. And in the next 12 months do you think that, in general, the economic situation of your country will be much better, a little better, the same, a little worse or much worse than now? (Latinobarômetro; 21, 1995-2017).

