



X Encontro Brasileiro de Administração Pública.
ISSN: 2594-5688
secretaria@sbap.org.br
Sociedade Brasileira de Administração Pública

A comunicação na construção da confiança em um órgão oficial de estatísticas

Fernando Gallina, Alex De Almeida Uchôas, Leandro Sauer

[ARTIGO] GT 19 Gestão da Comunicação Pública

A comunicação na construção da confiança em um órgão oficial de estatísticas

Resumo

Revisões sistemáticas já abordaram os temas da comunicação governamental e da confiança em órgãos públicos, porém, não há o mesmo tipo de estudo com enfoque em órgãos oficiais de estatística. O presente tem o intuito de exercitar este foco por meio de uma busca sistemática em bases online de maior acervo e impacto. A pesquisa, utilizando os termos *government* (governo), *trust* (confiança) e *communication* (comunicação), bem como com seus correlatos (*public administration*, *perception*, *reputation* etc), os mostrou como mais presentes e vistos simultaneamente em artigos. No entanto, apesar de presentes na *string* os termos *statistics* (estatísticas) e *Census* (Censo), os resultados trouxeram poucas citações a órgãos de estatística. Sabendo-se do papel exercido por tais instituições no fornecimento de informações para o planejamento governamental e o controle social deste, estudos no campo específico se mostraram uma contribuição necessária para academia.

Palavras-chave: confiança. Governamental. Comunicação. revisão.

Abstract

Systematic reviews have already studied governmental communication and trust on public services. None have focused on official statistics offices. The present study aims to fill this gap by systematically reviewing the literature about the three themes on international online data bases which have the biggest collections and impact on the social sciences community. The terms used for the string were government, trust, communication, public administration, perception, reputation etc. These were also the most common terms found in abstracts. However, when the terms statistics and Census were included in the string, the results brought a just few citations to statistical agencies. Since there is a major role played by such agencies in providing information for governmental planning, social control and academy research, this review suggests that studies about the theme are necessary and would be of great contribution to the academic community.

Keywords: trust. government. Communication. review.

Introdução

O papel das instituições governamentais tem relação direta com a confiança que a população tem nos serviços fornecidos (SHEN, 2017). Se os recursos alocados são mais facilmente percebidos pela população em geral, como ocorre com serviços da área de saúde ou de educação, tal relação de confiança ou desconfiança também é mais facilmente percebida.

Quando considerados os órgãos de produção de informações estatísticas, como pode ser percebida tal relação de confiança? Afinal, são estes que fornecem a base para as decisões governamentais que afetam a população e oferecem o referencial sobre o qual os contribuintes podem se firmar para questionar tais decisões (RAFALOWSKA, 2005).

A busca por informações acerca de um tema tem levado diversos autores a fazer revisões sistemáticas da literatura, por trazerem uma maior quantidade de trabalhos relacionados a um determinado tema, apresentando diferentes pontos de vista sobre este (COOK et al., 1997).

O tema de confiança em órgãos governamentais já foi objeto de estudos sistemáticos, como visto em Bustos (2021), que trata também da comunicação estratégica

como referência para construção da reputação de instituições governamentais. No entanto, a busca pela relação entre comunicação, confiança e órgãos oficiais de estatística, acredita-se, não foi contemplada. Delineia-se, então, a justificativa pela busca e revisão sistematizada da literatura por material que possa responder à pergunta de pesquisa: Como a confiança em órgãos governamentais de estatística se relaciona com suas comunicações?

Referencial Teórico

A tentativa de compreender melhor o que seria a confiança (*trust*) foi o que motivou diversos estudos na década de 90. Conforme aponta Shen (2017), uma definição apropriada foi introduzida pela discussão feita em Moorman, Deshpande e Zaltman (1993). Estes propõem componentes psicológicos e sociais para tratar da confiança (*trust*), envolvendo uma relação entre indivíduos ou grupos com outros indivíduos ou grupos.

O componente psicológico viria da *confidence* (confiança interna) pressuposta, pois há um mínimo necessário de ignorância acerca dos fatores envolvidos na relação/transação para que haja a necessidade de algum tipo de confiança entre as partes (componente social).

A confiança em órgãos governamentais pode ser abordada como assunto integrado à reputação destes perante a sociedade e à percepção de integridade daquela instituição (UCHÔAS, 2021). À reputação, liga-se uma comunicação apropriada, que atinja aos diversos públicos alvo de órgãos governamentais, pois tal característica é vital para a manutenção destes (CARPENTER, 2014).

Os órgãos oficiais, principalmente os de saúde, tiveram papel preponderante como fontes seguras de informação para todas as camadas da população durante a pandemia de Covid-19, tendo os cidadãos confiados mais em informações estatísticas advindas destes que de influenciadores, redes sociais ou outras fontes particulares (GONÇALVES, PIÑEIRO-NAVAL E TONIOLO, 2021).

Além dos órgãos de saúde, os países contaram com a produção de informações oficiais por parte de órgãos de estatística consolidados. Como exemplo ainda do período crítico da pandemia, pode-se citar as pesquisas domiciliares que visaram a medir as consequências socioeconômicas e diretamente ligadas à população criadas por órgãos oficiais com função estatística, tal qual a Pesquisa Pulso Domiciliar - *Household pulse*

Survey (USCBUREAU, 2021), Pesquisa de infecção por Covid-19 - *Coronavirus (COVID-19) Infection Survey* (ONS - UK, 2021), Pesquisa Pulso Empregador - *COVID-19 Employer Pulse Survey* (DWP - UK, 2023) e, no Brasil, a Pnad Covid19 (IBGE, 2020), geraram dados acessíveis a toda população destes países.

Dentre os temas investigados, estavam: a variação nos rendimentos domiciliares, o desemprego, a segurança alimentar, saúde física e mental dos entrevistados, além do acesso a serviços de saúde. Com tais informações, era possível traçar um retrato das consequências da pandemia para economia e a vida dos cidadãos, acessível por qualquer um destes.

Do ponto de visto prático, as informações oficiais tiveram papel também na efetividade das medidas para evitar o espalhamento do vírus SARS-Cov-2, pois a adesão a elas dependeu diretamente da confiança da população nos órgãos de governo e de estatística (LERMER et al., 2021). Com isso, ganha importância a compreensão da forma como se constrói a relação de confiança através da comunicação entre os órgãos de produção de estatísticas oficiais e a população que faz uso de seus dados (BARMAN, 2018).

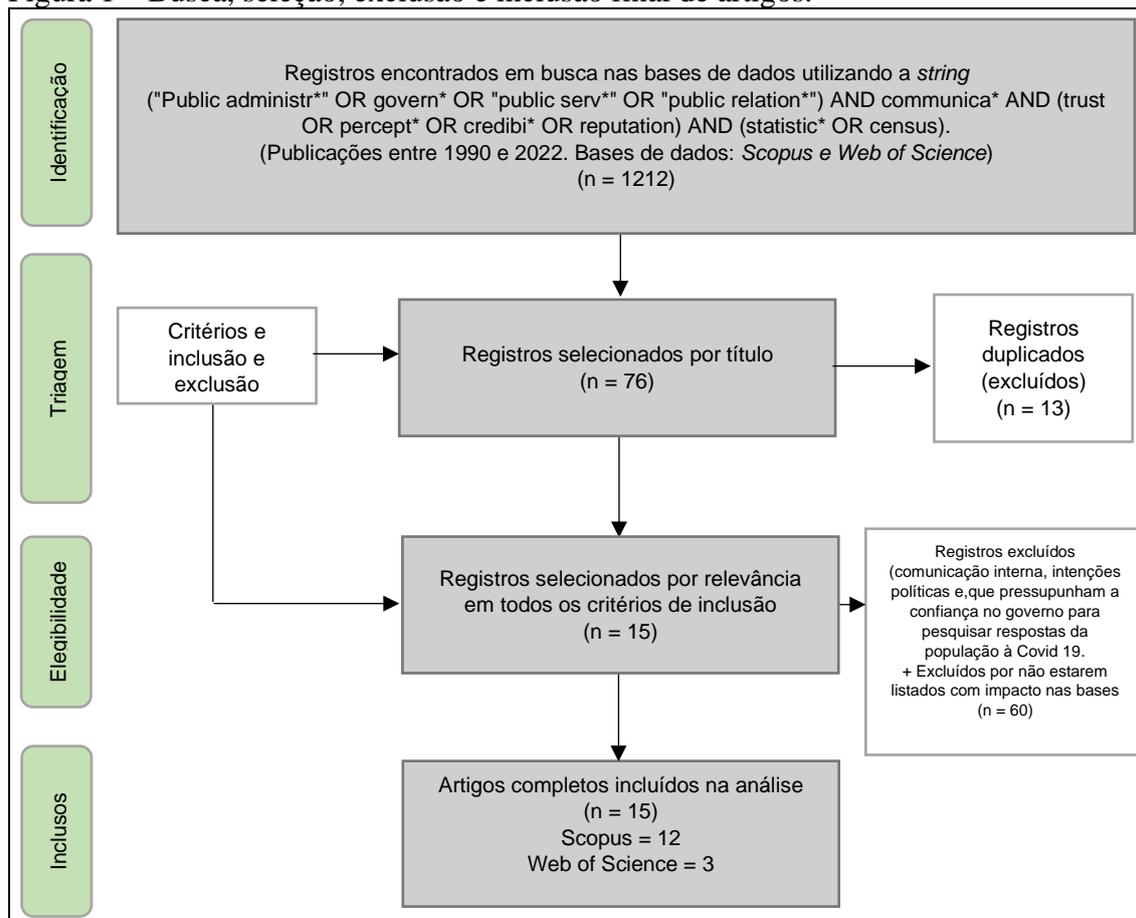
Método

A escolha da revisão sistemática se deu por esta permitir o resumo de grandes quantidades de textos acadêmicos e ajudar na compreensão das diferenças entre estudos que tratem de mesmos temas por meio de uma síntese dos documentos relevantes para responder a pergunta envolvida (COOK et al., 1997).

Tendo em mente qual o foco pretendido para a revisão sistemática, o estudo seguiu uma sequência de cinco fases, conforme a proposta de Kankanamge et al. (2019): 1 - montagem do plano de pesquisa; 2 - condução da pesquisa nas bases; 3 - compatibilização dos resultados com o foco; 4 - categorização dos conteúdos e 5 - crítica e estruturação em formato de revisão.

Foi escolhida a pergunta de pesquisa: Como a confiança em órgãos governamentais de estatística se relaciona com suas comunicações? O resumo dos resultados obtidos na revisão propostas pode ser visto na Figura 1.

Figura 1 – Busca, seleção, exclusão e inclusão final de artigos.



Fonte: Dados da pesquisa.

Dentro da fase 1, convencionou-se que a pesquisa seria feita em publicações acadêmicas de bases online com grandes acervos e sabido impacto. As bases escolhidas foram Scopus e Web of Science, pois são referências devido a sua robustez, número de artigos e impacto (THELWALL, 2018).

A *string* escolhida envolveu os termos correlatos, truncados quando necessário pelo caractere “*”, unidos pelo operador OR (ou). Já os termos complementares eram unidos pelo operador AND (e). O resultado: (“Public administr*” OR govern* OR “public serv*” OR “public relation*”) AND comunica* AND (trust OR percept* OR credibi* OR reputation) AND (statistic* OR census).

Os termos foram selecionados a partir da temática pública e dos nomes dos órgãos de estatística oficial, que podem ser encontrados na página do *US Census Bureau*, onde constam os escritórios que fornecem os dados necessários para o Censo Global (USCBUREAU, 2022).

A fase 2 contemplou a busca, que gerou 660 artigos na Scopus e 552 no Web of Science. Na fase 3, pela leitura dos títulos, foram excluídos aqueles com assuntos relacionados à área de computação, métodos estatísticos, astronomia, saúde, medicina e biologia, às atividades rurais e ao meio corporativo exclusivamente privado. Da base Scopus, restaram 51 documentos. Já da Web of Science, 25. Retiradas as duplicidades entre as fontes, obteve-se 63 publicações para a próxima fase.

A leitura dos resumos fez com que artigos que tivessem como foco exclusivamente a comunicação interna de instituições privadas ou falassem de intenções políticas fossem excluídos. Também o foram aqueles que pressupunham a confiança no governo para pesquisar respostas da população à Covid-19 e a situações de risco, pois não consideraram a confiança como uma variável, mas sim uma premissa. O passo seguinte eliminou 3 dos artigos, pois faziam parte de publicações que não tinham registro de impacto na base Scopus.

Após a revisão bibliométrica, foi feita a análise textual dos resumos dos artigos selecionados. Para tal, foi utilizado o software IRAMUTEQ (*Interface de R pour les Analyses. Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires*) pois gera resultados seguros e confiáveis a partir de análises lexográficas (SOUZA et al., 2018).

Para o estudo cienciométrico, dentre as opções de análise, foi escolhida primeiro a classificação hierárquica descendente, que faz uma comparação análise de conteúdo e coloca as palavras com maior identificação em repartições ou classes, considerando o contexto em que foram utilizadas. Como parâmetro para a classificação foi reduzida a quantidade máxima de classes para 5. A análise considerou 75,53% dos segmentos de texto, gerando 3 classes. São apresentadas as 5 palavras mais comuns em cada classe, seu chi (qui) quadrado e a frequência percentual dentro das classes. Estas foram nomeadas conforme os segmentos de texto em que foram encontradas as palavras.

Resultados e discussão

O termo confiança é o mais presente entre os estudos investigados, da mesma forma que governo e comunicação. Dos 15 artigos mantidos, nove propunham o uso de *survey*. No geral, 80% dos textos sugerem uma forma direta de medir a inclinação da população investigada a determinado comportamento ou opinião.

O Quadro 1 apresenta os artigos selecionados na revisão sistemática, com destaque para os nomes dos autores título, periódico, base de dados e objetivos.

Quadro 1 – Artigos selecionados

Autor (es)	Título	Periódico	Base	Objetivos do artigo
(BAPAYE; BAPAYE, 2021)	<i>Demographic Factors Influencing the Impact of Coronavirus-Related Misinformation on WhatsApp: Cross-sectional Questionnaire Study</i>	<i>Jmir Public Health And Surveillance</i>	<i>Web of Science</i>	Avaliar a vulnerabilidade de populações de diferentes recortes demográficos a desinformação compartilhada via WhatsApp acerca da covid-19 em um país em desenvolvimento.
(KROTEL, 2021)	<i>Digital Communication of Public Service Information and its Effect on Citizens' Perception of Received Information</i>	<i>International Journal of Public Administration</i>	<i>Web of science</i>	Explorar de que maneira o desenvolvimento de soluções digitais para comunicação e interação diária entre o governo e seus cidadãos influencia a satisfação destes, a confiança e a importância percebida do informações recebidas do governo.
(LERMER et al., 2021)	<i>Early and Later Perceptions and Reactions to the COVID-19 Pandemic in Germany: On Predictors of Behavioral Responses and Guideline Adherence During the Restrictions</i>	<i>Frontiers in Psychology</i>	<i>Scopus</i>	Compreender como a confiança nas estatísticas oficiais pode prever o comportamento dos alemães quanto às medidas necessárias para diminuição da contaminação por covid-19
(BARQUE RO CABRERO et al., 2021)	<i>Social networks as a vehicle for happiness management in university governance</i>	<i>Journal of Intelligence studies in business</i>	<i>Web of Science</i>	Determinar se a comunicação das Universidades de Madrid (Espanha) nas redes sociais por meio de seus canais oficiais tem causado resultados positivos na percepção dos alunos sobre sua confiança nas instituições universitárias
(GONÇALVES; PIÑEIRO-NAVAL; TONIOLO, 2021)	<i>Who Do the Portuguese Trust? Government Communication Management in the Covid-19 Pandemic</i>	<i>Comunicacao e Sociedade</i>	<i>Scopus</i>	Discutir a confiança dos portugueses nos dados e informações fornecidos pelas comunicações oficiais do governo durante a segunda onda de covid-19.
(DARWISH, 2020)	<i>Perceptions of the UAE's government communicators regarding social media roles</i>	<i>International Journal of Customer Relationship Marketing and Management</i>	<i>Scopus</i>	Compreender o papel da comunicação organizacional e dos comunicadores digitais na interação digital do governo dos Emirados Árabes Unidos com os cidadãos.
(BECKER; LEE, 2019)	<i>National culture characteristics for managing corporate reputation and brand image using social media</i>	<i>Research in Global Strategic Management</i>	<i>Scopus</i>	Examina os efeitos da cultura nacional na gestão de aspectos globais da reputação corporativa e imagem da marca usando mídias sociais (SM)
(BARMAN, 2018)	<i>Indian official statistics: Digital transformation to honour citizens</i>	<i>Economic and Political Weekly</i>	<i>Scopus</i>	Propor parâmetros de melhoria para que o órgão de estatísticas oficiais da Índia seja a fonte de informações moderna e confiável para os cidadãos e outras partes interessadas.
(KANG; PARK, 2017)	<i>Exploring trust and distrust as conceptually and empirically distinct constructs Association with symmetrical communication and public engagement across four pairings of trust and distrust</i>	<i>Journal of Public Relations Research</i>	<i>Scopus</i>	Oferecer uma nova visão sobre a pesquisa em confiança- desconfiança, fornecendo distinções na conceitualização e operacionalização entre ambos os conceitos
(SHEN, 2017)	<i>Refining Organization-Public Relationship Quality Measurement in Student and Employee Samples</i>	<i>Journalism & Mass Communication Quarterly</i>	<i>Web of science</i>	Refina a conceitualização e operacionalização existentes de relacionamento organização-público (OPR) procurando entender o papel da desconfiança no processo
(CARREIRA; MACHADO; VASCONCELOS, 2016)	<i>Engaging citizen participation-A result of trusting governmental institutions and politicians in the Portuguese democracy</i>	<i>Social Sciences</i>	<i>Scopus</i>	Descrever as opiniões e a confiança dos cidadãos em políticos e instituições governamentais; e demonstrar que níveis saudáveis de engajamento dos cidadãos na política podem ser mantidos desde que os cidadãos confiem em suas instituições e líderes políticos, através de um estudo de caso do sistema democrático de Portugal.
(PARK et al., 2015)	<i>Trust in government's social media service and citizen's patronage behavior</i>	<i>Telematics and Informatics</i>	<i>Scopus</i>	Analisa os antecedentes e formação da confiança dos cidadãos e expansão no comportamento de participação destes

(LARSON et al., 2013)	<i>Measuring vaccine confidence: Analysis of data obtained by a media surveillance system used to analyse public concerns about vaccines</i>	<i>The Lancet Infectious Diseases</i>	<i>Scopus</i>	Acompanhamento da confiança nas vacinas e nos sistemas de vacinação em diversas mídias e buscando soluções preventivas para situações de falta de confiança
(MORGESON III; VANAMBURG; MITHAS, 2011)	<i>Misplaced trust? Exploring the structure of the e-government-citizen trust relationship</i>	<i>Journal of Public Administration Research and Theory</i>	<i>Scopus</i>	Analisar a possível relação entre a implementação de mecanismos de e-governo e a confiança nos governos e nas agências/órgãos prestadores de serviço à população.
(SUNG; YANG, 2008)	<i>Toward the model of university image: the influence of brand personality, external prestige, and reputation</i>	<i>Journal of Public Relations Research</i>	<i>Scopus</i>	Avaliar o impacto das construções institucionais relacionadas à imagem e à imagem na atitude de apoio dos alunos, o que representa o compromisso e identificação do aluno com a organização.

Fonte: Dados da pesquisa.

O tema do uso de mídias sociais está presente em sete dos artigos selecionados, alguns propondo o uso destas como ferramenta para melhorar a relação do governo com os cidadãos ou de organizações com seu público, influenciando positivamente nas relações de confiança (BARQUERO CABRERO et al., 2021; BECKER; LEE, 2019; DARWISH, 2020; KROTEL, 2021; PARK et al., 2015). Em sentido diverso, há uma crítica direta ao uso, por parte da população, do aplicativo de mensagens instantâneas *Whatsapp* como fonte de desinformação (BAPAYE; BAPAYE, 2021).

A proposta de desenvolver novas bases teóricas para discutir confiança e desconfiança foi descrita em trabalhos técnicos e conceituais. A sugestão de aprofundamento dos estudos acerca de desconfiança é uma conclusão comum, dado que tem sido notado que esta não é a simples ausência de confiança, mas um conceito com significado próprio, podendo ambas as características terem suas presenças e influências medidas simultaneamente (KANG; PARK, 2017; SHEN, 2017). A sugestão de melhoria do método de medição das relações públicas foi abordada por Shen (2017), tendo sido sugerido, como resultado prático do estudo conceitual, o acréscimo de um novo fator aos quatro já consagrados, a desconfiança.

A confiança em serviços públicos, órgãos e agências públicas, bem como em agentes públicos/políticos por meio da participação dos cidadãos foi abordada também, havendo uma variação significativa da percepção acerca das formas de interação e das comunicações oficiais ao longo dos anos. Morgeson III, Vanamburg e Mithas (2011) propuseram a ampliação dos serviços de e-governo e métodos de medição de sua eficiência e capacidade de satisfação dos cidadãos tratando de instituições que passivamente esperavam a interação dos contribuintes.

Carreira, Macha e Vasconcelos (2016) propõem que a comunicação seja feita de modo a estimular a participação dos cidadãos e que traga, ativamente, uma prestação de contas dos assuntos abordados, explicando como as sugestões ou pedidos foram absorvidos, o que leva a uma maior confiança da população.

Tal observação vai ao encontro de Park et al. (2015), que propõe que a expectativa envolvida na interação da população com páginas oficiais em mídias sociais é maior do que aquela gerada por relações offline ou de serviços de e-governo. Porém, quando há uma resposta à altura destas expectativas, a recompensa de confiança e até de engajamento dos contribuintes nos meios sociais digitais é maior do que a obtida pelas outras duas formas de interação.

Tratando de confiança em estatísticas oficiais, o estudo de Barman (2018) propõe a melhoria dos processos e métodos de produção e comunicação de um órgão oficial de estatísticas e traz parte dos passos necessários à construção de uma relação de confiança dos cidadãos com os números oficiais e técnicos oriundos de órgãos especializados na sua produção (BARMAN, 2018).

Em relação semelhante, foi observado pelas pesquisas de Gonçalves, Piñeiro-Naval e Toniolo (2021) que os cidadãos em meio à pandemia da Covid-19 tendem a confiar mais em estatísticas oficiais de autoridades especializadas da saúde e dos governos do que nas informações oriundas de mídias sociais ou de influenciadores nelas presentes.

Tal fato condiz com os resultados de pesquisas feitas ao longo dos meses envolvendo medidas restritivas e distanciamento social, cujo objetivo era a diminuição do espalhamento da doença. Observou-se que quanto mais tempo havia desde o início das medidas restritivas, mais a adesão a estas dependia da confiança nos órgãos de governo e de estatísticas oficiais (LERMER et al., 2021).

A confiança ligada à comunicação de risco ou à saúde também envolve a busca de métodos de prevenção de situações conflitantes ou de desinformação acerca do tema, como corriqueiramente ocorre com a questão das vacinas. Tal necessidade leva à sugestão de monitoramento contínuo das mídias, de modo que se possa antever parte das potenciais ocorrências de informações falsas (LARSON et al., 2013).

Contribui para o tema da confiança em instituições ou órgãos governamentais o que foi observado por Sung e Yang (2008), lembrando a influência gerada pela percepção repassada por aqueles que fazem parte das instituições para o público externo. A imagem de uma organização está ligada à forma como seus colaboradores a veem e como a expõem, fazendo com seja lembrada a importância de se trabalhar tal visão.

Para o estudo cienciométrico, a Figura 2 apresenta os resultados das 3 classes, palavras mais comuns, seu chi (qui) quadrado e a frequência percentual dentro das classes.

Figura 2 – Classificação hierárquica descendente da confiança em órgãos governamentais de estatística e a relação com suas comunicações

Confiança em órgãos governamentais de estatística e a relação com suas comunicações (75,53% de classificação)								
Governamental Classe 1 (32,4%)			Teoria e método Classe 2 (36,6%)			Pessoas e instituições Classe 3 (31%)		
Palavra	chi ²	%	Palavra	chi ²	%	Palavra	chi ²	%
Perceive	11,23	100,0	Distrust	13,44	100,0	University	16,16	88,9
Communication	9,69	60,0	Statistical	9,44	80,0	Level	13,47	87,5
Government	9,04	56,5	Datum	8,06	85,7	Political	11,98	100,0
Digital	8,85	100,0	Test	7,43	100,0	Student	10,55	77,8
Confidence	8,85	100,0	Statistic	7,34	100,0	Aim	9,44	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

A segunda classe foi a que apresentou a maior identificação (36,6%). As cinco palavras mais proeminentes estão ligadas a métodos e teorias, tendo *distrust* (desconfiança) sido a mais representativa, advinda de textos que discutem a inserção do conceito em meio às formas de avaliar relações públicas e como complemento de *trust* (confiança) (KANG; PARK, 2017; SHEN, 2017).

A primeira classe foi a segunda mais característica (32,4%) e trata de temas inerentes a questões governamentais, com as palavras sendo ligadas à percepção (*perceive*) da população e às características comuns a um governo (*government*).

A terceira classe teve menor identificação (31%) se comparada às anteriores. As palavras mais proeminentes vem de textos que tratam de pessoas e suas relações com instituições, sendo estas governamentais ou não (LARSON et al., 2013; SUNG; YANG, 2008).

Também foi realizada a análise de similitude, considerando as palavras que apresentavam 10 ou mais ocorrências no *corpus* textual. A ferramenta usa a teoria de grafos e mostra as palavras mais significativas pelo calibre dos traços e as coocorrências pelas ligações.

Foi gerada a Figura 3 usando a modalidade de gráfico dinâmico em círculo, representando as relações entre as palavras. Pode-se perceber que a partir da palavra *trust*

O processo de seleção encontrou artigos com conteúdos que se complementam e circundam, na sua maioria, o conceito de confiança, o que foi confirmado pela análise cienciométrica. Encontrou-se material que serve de base para compreensão dos conceitos de confiança e desconfiança, como complementares, o que expande a questão teórica para novos rumos.

Pode-se melhorar a compreensão de quais fatores influenciam a confiança que os cidadãos têm em seus governos, bem como a dos colaboradores ou estudantes em suas instituições. O que também foi percebido quanto ao entendimento dos comportamentos individuais ou coletivos que são influenciados pela confiança em órgãos governamentais ou em estatísticas oficiais.

Considerando os resultados obtidos da busca de artigos, notou-se rara expressão de documentos relacionados a órgãos de estatísticas oficiais, tema do objetivo inicial pretendido. Fica evidente a lacuna que pode ser preenchida por novos estudos que abarquem diretamente tais órgãos, que fazem parte do rol tradicional e fundamental de entidades para o desenvolvimento de um país.

REFERÊNCIAS

BAPAYE, J. A.; BAPAYE, H. A. Demographic Factors Influencing the Impact of Coronavirus-Related Misinformation on WhatsApp: Cross-sectional Questionnaire Study. **JMIR PUBLIC HEALTH AND SURVEILLANCE**, v. 7, n. 1, p. 280–294, jan. 2021.

BARMAN, R. B. Indian official statistics: Digital transformation to honour citizens. **Economic and Political Weekly**, v. 53, n. 26–27, p. 64–74, 2018.

BARQUERO CABRERO, J. D. et al. Social networks as a vehicle for happiness management in university governance. **Corporate Governance (Bingley)**, 2021.

BECKER, K.; LEE, J. W. National culture characteristics for managing corporate reputation and brand image using social media. **Research in Global Strategic Management**, v. 18, p. 127–142, 2019.

BUSTOS, E. O. Organizational Reputation in the Public Administration: A Systematic Literature Review. v. 81, p. 731–751, 2021.

CARPENTER, D. P. **Reputation and power: Organizational image and pharmaceutical regulation at the FDA**. Princeton: Princeton University Press, 2014.

CARREIRA, V.; MACHADO, J. R.; VASCONCELOS, L. Engaging citizen participation-A result of trusting governmental institutions and politicians in the Portuguese democracy. **Social Sciences**, v. 5, n. 3, 2016.

COOK, D. J. et al. Systematic Review Series Series Editors: Cynthia Mulrow f MD, MSc Deborah Cook f MD, MSc Systematic Reviews: Synthesis of Best Evidence for Clinical Decisions. **Ann Intern Med**, v. 126, p. 376–380, 1997.

DARWISH, E. Perceptions of the UAE's government communicators regarding social media roles. **International Journal of Customer Relationship Marketing and Management**, v. 11, n. 4, p. 20–35, 2020.

DWP - UK. **Employer Pulse Survey**. Disponível em:

<<https://www.gov.uk/government/publications/dwp-covid-19-employer-pulse-survey-final-report>>.

GONÇALVES, G.; PIÑEIRO-NAVAL, V.; TONIOLO, B. P. Who Do the Portuguese Trust? Government Communication Management in the Covid-19 Pandemic [Em Quem Confiam os Portugueses? A Gestão da Comunicação Governamental na Pandemia Covid-19]. **Comunicacao e Sociedade**, v. 40, p. 169–187, 2021.

IBGE. **PNAD Covid19**. Disponível em:

<<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/27946-divulgacao-semanal-pnadcovid1.html?=&t=o-que-e>>.

KANG, M.; PARK, Y. E. Exploring trust and distrust as conceptually and empirically distinct constructs Association with symmetrical communication and public engagement across four pairings of trust and distrust. **Journal of Public Relations Research**, v. 29, n. 2–3, p. 114–135, 2017.

KANKANAMGE, N. et al. Can volunteer crowdsourcing reduce disaster risk? A systematic review of the literature. **International Journal of Disaster Risk Reduction**, v. 35, n. September 2018, p. 101097, 2019.

KROTEL, S. M. L. Digital Communication of Public Service Information and its Effect on Citizens' Perception of Received Information. **INTERNATIONAL JOURNAL OF PUBLIC ADMINISTRATION**, v. 44, n. 2, p. 132–145, jan. 2021.

LARSON, H. J. et al. Measuring vaccine confidence: Analysis of data obtained by a media surveillance system used to analyse public concerns about vaccines. **The Lancet Infectious Diseases**, v. 13, n. 7, p. 606–613, 2013.

LERMER, E. et al. Early and Later Perceptions and Reactions to the COVID-19 Pandemic in Germany: On Predictors of Behavioral Responses and Guideline Adherence During the Restrictions. **Frontiers in Psychology**, v. 12, 2021.

MOORMAN, C.; DESHPANDE, R.; ZALTMAN, G. Factors Affecting Trust in Market Research Relationships. v. 57, n. 1, p. 81–101, 1993.

MORGESON III, F. V.; VANAMBURG, D.; MITHAS, S. Misplaced trust? Exploring the structure of the e-government-citizen trust relationship. **Journal of Public Administration Research and Theory**, v. 21, n. 2, p. 257–283, 2011.

ONS - UK. **CIS**. Disponível em:

<<https://www.ons.gov.uk/surveys/informationforhouseholdsandindividuals/householdandindividualsurveys/covid19infectionsurveycis>>.

PARK, M. J. et al. Trust in government's social media service and citizen's patronage behavior. **Telematics and Informatics**, v. 32, n. 4, p. 629–641, 2015.

RAFALOWSKA, H. Building the reputation of a statistical office through effective communication. **Statistical Journal of the United Nations Economic Commission for Europe**, v. 22, n. 2, p. 147–156, 2005.

SHEN, H. Refining Organization-Public Relationship Quality Measurement in Student and Employee Samples. **JOURNALISM & MASS COMMUNICATION QUARTERLY**, v. 94, n. 4, p. 994–1010, 2017.

SOUZA, M. A. R. et al. The use of IRAMUTEQ software for data analysis in qualitative research. **Rev Esc Enferm USP**, v. 52, p. e03353, 2018.

SUNG, M.; YANG, S.-U. Toward the model of university image: the influence of brand personality, external prestige, and reputation. **Journal of Public Relations Research**, v. 20, n. 4, p. 357–376, 2008.

THELWALL, M. Dimensions: A competitor to Scopus and the Web of Science? **Journal of Informetrics**, v. 12, n. 2, p. 430–435, 2018.

UCHÔAS, A. A. **Construindo a confiança nos órgãos públicos: O caso do IBGE**. Dissertação de mestrado: Profiap Programa de pós-graduação profissional em administração pública em rede nacional, 2021.

USCBUREAU. **Household Pulse Survey**. Disponível em:
<<https://www.census.gov/data/experimental-data-products/household-pulse-survey.html>>.

USCBUREAU. **Related International Statistical Activities**. Disponível em:
<<https://www.census.gov/programs-surveys/international-programs/about/related-sites.html>>.