

### **Referência para citação:**

COSTA, R. S.; FREITAS, H. O papel da confiança do decisor no processo decisório em um contexto de risco. In: 8º Congresso Internacional de Gestão de Tecnologia e Sistemas de Informação - CONTECSI, 2011, São Paulo/SP. **Anais do 8º Congresso Internacional de Gestão de Tecnologia e Sistemas de Informação - CONTECSI, 2011.**

---

### **Decision Making under Risk Context: the Role of Decision Makers' Trust**

Ricardo Simm Costa (Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil) – rs.costa@terra.com.br

Henrique Freitas (Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil) – hf@ea.ufrgs.br

Subjective criteria play an important role on decision making process when the decision maker needs to make a complex decision. In this context, trust on who endorse a decision making could affect the risk perception and the intention to make the decision. The aim of this study is to check the impact of trust on perceived risk and on intention to make this decision. To achieve this aim, perceived risk construct and trust construct were incorporated into a behavioral model. After that, it was used an empirical approach focused on stock market and based on an experiment. There were defined three groups, submitted to different endorsers that endorsed a particular stock. To each endorser it was attributed a specific trust level. After reading the recommendation report, each participant filled a questionnaire. As a result, it was found that trust impacts on perceived risk and on intention to make the decision, especially in the group submitted to the endorser with the lowest level of trust.

**Keywords:** Perceived Risk, Trust, Decision Making, Decision Maker, Behavior

### **O papel da confiança do decisor no processo decisório em um contexto de risco**

Decisões complexas, onde os fatores levados em consideração não são inteiramente conhecidos, abrem margem para a manifestação de critérios subjetivos de decisão. Assim, a confiança em quem endossa uma decisão pode mostrar-se um elemento importante. É objetivo deste estudo verificar se a confiança em quem está recomendando uma decisão impacta na avaliação do risco percebido pelo decisor e na sua intenção de tomar a decisão recomendada. Para tanto, incorporou-se em um modelo comportamental os construtos risco e confiança e utilizou-se uma abordagem experimental focada no mercado de ações. Definiram-se 3 grupos, submetidos a diferentes endossantes da compra de uma determinada ação. A cada endossante foi atribuído um nível de confiança. Após, cada participante respondeu a um questionário. Como resultado, verificou-se que a confiança impacta na formação do risco percebido e na intenção de

tomar a decisão, especialmente no grupo submetido ao endossante com menor nível de confiança.

**Palavras-chave:** Risco Percebido, Confiança, Processo decisório, Decisor, Comportamento

**Agradecimento:** Professor Phillip Ein-Dor (Tel Aviv University), CAPES e CNPq (governo brasileiro), COFECUB (governo francês).

## 1. INTRODUÇÃO

Segundo a *International Data Corporation* (IDC), o volume de informações digitais circulando na internet foi multiplicado por 5 entre 2007 e 2010, passando de 287 bilhões de Gigabytes para mais de 1,2 trilhões de Gigabytes (IDC, 2010). Apesar de o estudo desconsiderar a natureza das informações, já se pode ter uma noção da impossibilidade de analisar todas as informações disponíveis envolvidos em uma decisão, considerando que o ser humano tem uma capacidade limitada de processamento e de retenção (SIMON, 1978).

Nesse contexto onde é impossível se ter informação completa do cenário que envolve uma decisão, a percepção de risco passa a ser um elemento central na tomada de decisão (LIN, 2008; DAS; TENG, 2004; DOWLING, 1986; DOWLING; STAELIN, 1994; MITCHELL, 1999; LOOMES; MEHTA; 2007), pois atua diretamente na definição dos parâmetros e limites aceitáveis sobre os impactos dessa decisão. Na visão de Mandel (2008), a forma como os eventos são descritos e a interação que o indivíduo terá com suas fontes de informação irão influenciar na avaliação do risco. A partir desta abordagem, identifica-se também um espaço para a subjetividade na avaliação do risco, uma vez que indivíduos, de posse das mesmas informações, podem encarar de forma diferente um mesmo estímulo (informação), assim como podem, a partir destes mesmos estímulos, avaliar o risco de forma distinta. Ainda, mesmo que o grau de risco percebido seja o mesmo, diferentes indivíduos podem tomar decisões distintas ao levá-lo em consideração, pois a propensão ao risco é um fator individual (MEERTENS; LION, 2008).

Confiança e risco frequentemente estão relacionados na literatura (KIM; FERRIN; RAO, 2008; WU; CHEN, 2005; PAVLOU; FYGENSON, 2006; LEISEROWITZ, 2006; HORST; KUTTSCHEUTER; GUTTELING, 2007). Contudo, sua relação não está esclarecida (DAS; TENG, 2004). Alguns teóricos enfatizam que situações de risco criam a necessidade de confiança, conforme pode ser visto em Deutch (1958), Schlenker, Helm e Tadeschi (1973) e Luhmann (1979,2005). Na visão destes autores, a confiança surge em função de “a escolha feita por outros interferirem na concretização do resultado esperado pelo decisor” (SITKIN; ROTH, 1993, p. 369). Outros autores argumentam que o risco é um resultado da confiança (KIM; FERRIN; RAO, 2008). Assim, é objetivo deste artigo verificar se há influência da confiança do decisor na formação do risco percebido e na intenção de tomar uma determinada decisão. Para tanto, parte-se da abordagem teórica de que há relação entre confiança e risco percebido e incorporam-se os construtos risco e confiança no modelo baseado na *Theory of planned Behavior* (TPB), bastante utilizado por diferentes áreas de conhecimento para estudar o comportamento e propõe-se um modelo de decisão baseado na percepção do risco e da confiança.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: em um primeiro momento faz-se uma revisão teórica de modelos de comportamento decisório (utilizando-se teorias da psicologia social – em especial, a TPB). Em um segundo momento, apresentam-se os construtos confiança e risco percebido, evidenciando pontos onde se relacionam. Após evidenciar a relação entre confiança e risco percebido, retoma-se o modelo de comportamento definido na TPB, incorporando estes construtos. De modo a buscar sustentação empírica para a inclusão dos construtos confiança e risco percebido no modelo, faz-se uma verificação do

impacto da confiança no risco percebido e na intenção em tomar uma determinada decisão (utilizando, para tanto, uma abordagem experimental). Cabe destacar que o objetivo deste estudo em específico foi verificar se há impacto da confiança na formação do risco e na intenção, (de modo a justificar a inclusão desses construtos no modelo). O teste do modelo como um todo pressupõe outras validações, que serão foco de estudos complementares.

## **2. REVISÃO DA LITERATURA**

Considerando o comportamento tomado pelo indivíduo, Ajzen, Brown e Carvajal (2004) colocam que tanto a intenção em adotar determinado comportamento quanto o comportamento em si sofrem uma influência do controle sobre os resultados; em específico do controle sobre os meios que se tem para se chegar aos resultados pretendidos. Adicionalmente, Kim, Ferrin e Rao (2008) destacam que a confiança é relevante em situações onde um indivíduo corre riscos, mas não tem controle pleno sobre os resultados. Assim, percebe-se que a compreensão da confiança e do seu impacto pode trazer importantes contribuições ao estudo do comportamento.

### **2.1 Decisão de Compra e Comportamento**

Estudos relacionados ao comportamento decisório apontam para uma série de elementos circunstanciais que interferem na decisão (JEFFREY, 2004; SAVAGE, 1972).

Levando em consideração as diversas influências sofridas pelos indivíduos envolvidos na decisão até a manifestação de seu comportamento, verifica-se que teorias da psicologia social podem auxiliar na compreensão deste comportamento, em especial, a *Theory of Planned Behavior* (TPB), que teve como base a *Theory of Reasoned Action* (TRA).

A razão pela escolha da TPB como teoria de base são as seguintes:

a) a carga de informações envolvidas no processo decisório não está sob controle do indivíduo (KIM; FERRIN; RAO, 2008). Além dos elementos técnicos, há uma série de fatores situacionais, pessoais e organizacionais que afetam a decisão (de modo que a intenção pode ser uma e a decisão tomada, outra).

b) a decisão tomada gera impactos na forma como o indivíduo será visto no seu contexto profissional e social (COSTA, 2007).

c) o grau de conhecimento do indivíduo acerca dos elementos que envolvem uma decisão é limitado.

Partindo do ponto que a TPB pode oferecer respaldo na compreensão do processo decisório, procurou-se, a seguir, compreender sua fundamentação teórica.

### **2.2 Da *Theory of Reasoned Action* à *Theory of Planned Behavior* – Uma evolução rumo ao estudo da incerteza**

Ajzen e Fishbein formularam em 1980 a *Theory of Reasoned Action* (TRA) na tentativa de estimar a discrepância entre atitude, intenção e comportamento em um comportamento individual e voluntário. A TRA parte do princípio de que o indivíduo terá a intenção comportar-se de uma determinada forma (no caso deste

estudo, de tomar uma certa decisão) no momento em que conseguir enxergar os potenciais benefícios pessoais que pode ter. Ajzen (1987) apresenta dois construtos fundamentais que compõem esta teoria: Atitude e Normas subjetivas.

**Atitude:** relaciona-se com as expectativas mantidas pelo indivíduo com relação às conseqüências de seu comportamento. A avaliação da importância destas conseqüências pelo indivíduo é que definirá a atitude positiva ou negativa em adotar o comportamento em questão (no caso deste estudo, de tomar determinada decisão).

Cabe destacar que a atitude é um construto pessoal, formado sem considerar a influência social e outras interferências que possam existir sobre o indivíduo e alheias ao comportamento em questão (KARAHANNA, STRAUB; CHERVANY, 1999).

**Normas subjetivas:** a segunda dimensão a influenciar o comportamento de um determinado indivíduo relaciona-se com o comportamento e a opinião dos grupos profissionais tidos como referência pelo indivíduo em questão. Na tentativa de estruturar esta dimensão, Mathieson (1991) coloca que as normas subjetivas são o somatório do produto entre a opinião (positiva ou negativa) mantida pelo grupo de referência do indivíduo e a motivação tida por este indivíduo de ajustar seu comportamento em direção à opinião do grupo de referência.

No que se refere ao uso da TRA, posteriormente, conforme destaca o próprio Ajzen (1985), o comportamento mostrou-se não ser 100% voluntário e sob controle. Assim, na busca de um maior poder de determinação do comportamento e fortemente embasada na psicologia social, surge a *Theory of planned Behavior* (TPB), proposta por Ajzen (1985, 1987, 1989, 1991).

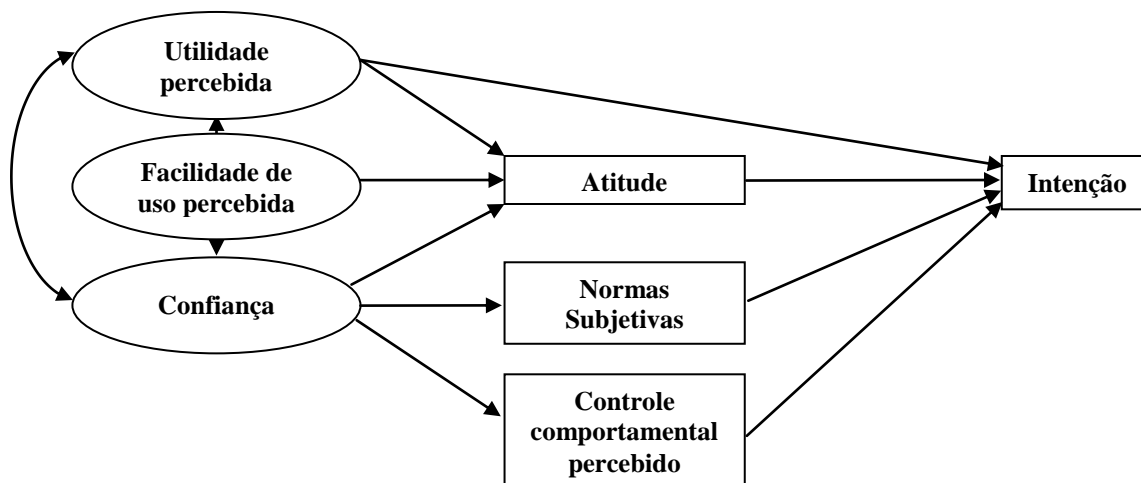
Na visão do autor, o comportamento é determinado pela intenção de tomar o comportamento em questão que, por sua vez, é determinada pela combinação de três fatores. O construto atitude (avaliação pessoal favorável ou desfavorável em tomar um determinado comportamento) e o construto normas subjetivas (pressão social percebida para tomar ou não o comportamento em questão) já faziam parte da TRA. O controle comportamental percebido surge como um terceiro construto buscado para abordar comportamentos que não sejam completamente voluntários. Este construto se relaciona com a dificuldade de moldar o comportamento para que a decisão se torne efetiva. A seguir, apresenta-se uma descrição deste construto:

**Controle comportamental percebido:** refere-se à percepção tida pelo indivíduo da facilidade de moldar o seu comportamento. De acordo com Mathieson (1991), esta dimensão se relaciona com as habilidades, recursos e oportunidades percebidas pelo indivíduo para adotar um determinado comportamento.

Em um estudo da TPB, Pavlou e Fygenson (2006) destacam que, desde a primeira divulgação do construto controle comportamental percebido há uma certa ambigüidade relacionada a sua natureza. Uma das críticas à TPB foi tecida no estudo de Wu e Chen (2005) e Hung, Chang e Yu (2006). Os autores destacam que a TPB não se aprofunda na compreensão da relação entre o comportamento e seus antecedentes (atitude, normas subjetivas e controle comportamental percebido), e apenas combina estes construtos em um construto unidimensional (intenção) que leva ao comportamento. Na tentativa de melhor compreender a construção dos construtos da TPB, os autores buscam respaldo na *Technology Acceptance Model* (TAM) que, focada especificamente na adoção de novas

Tecnologias, propõe que o uso efetivo é dependente da intenção, que é resultado da atitude em direção ao comportamento (DAVIS, 1989; HORST; KUTTSCHEUTER; GUTTELING, 2007). Os construtos que, segundo a TAM, impactam na atitude são utilidade percebida e facilidade de uso percebida.

A partir da incorporação dos construtos da TAM na determinação da intenção comportamental, Wu e Chen (2005) apresentam como construtos antecedentes à atitude a utilidade percebida, a facilidade de uso percebida e a confiança. Os autores também colocam a confiança como antecedente ao controle comportamental percebido e às normas subjetivas, chegando ao seguinte modelo, destacado na figura 1:



**Figura 1:** Modelo de Predição da Intenção  
Fonte: Adaptado de Wu e Chen (2005: 792)

Analisando a relação entre intenção e comportamento (já prevista na TPB) identifica-se que os autores desconsideram esta relação em seu modelo. Ainda, em função da desconsideração do comportamento, os autores deixam de considerar o impacto do controle comportamental percebido sobre o comportamento. Fato que pode trazer uma outra perspectiva de incorporação do construto confiança, conforme pode ser visto na seção 2.5.

A relação entre intenção e comportamento é baseada na premissa de que os seres humanos tendem a tomar decisões racionais baseadas nas informações disponíveis a eles. Então, uma intenção comportamental para manter ou não um determinado comportamento é o determinante imediato do comportamento efetivo (KIM, FERRIN; RAO, 2008).

Na TPB, os construtos são definidos da seguinte forma:

**Comportamento:** uma resposta individual observável em uma determinada situação em direção a um determinado objetivo. Na visão de Ajzen (1991, 1987), o comportamento é uma função de intenções compatíveis e percepções do controle comportamental, e o controle comportamental percebido é um moderador esperado no efeito da intenção no comportamento. Assim, um determinado comportamento ocorrerá quando o controle comportamental for percebido como forte pelo indivíduo.

**Intenção:** uma indicação de uma prontidão para tomar um determinado comportamento. A premissa de que a intenção é um antecedente imediato do comportamento é compartilhada por outros modelos sócio-psicológicos (FISHER;

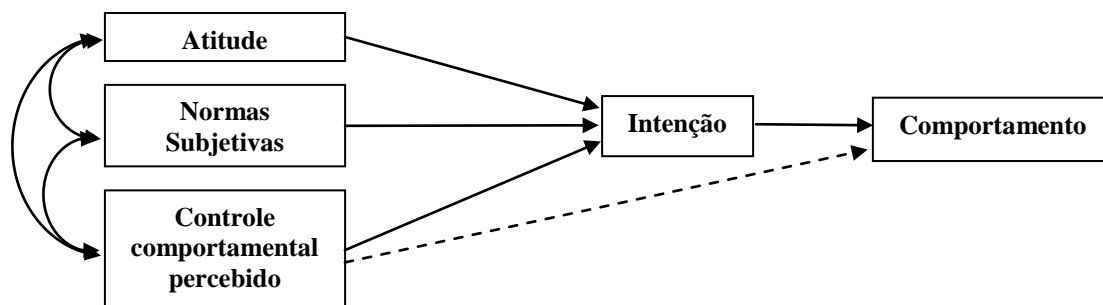
FISHER, 1992; GOLLWITZER, 1993). Na TPB, assim como a intenção é um antecedente imediato do comportamento, ela tem como antecedentes imediatos a atitude em direção ao comportamento, as normas subjetivas e o controle comportamental percebido.

Mais recentemente, Ajzen, Brown e Carvajal (2004) fazem um esforço em explicar a discrepância entre os construtos Intenção e Comportamento, chamando estas discrepâncias de vieses hipotéticos, que fazem com que o comportamento tomado em uma hipótese não seja tomado em uma situação real. No estudo experimental desenvolvido pelos autores são exploradas duas possíveis razões para ocorrência deste viés hipotético: (1) a diferença entre a intenção e o comportamento se dá nos indivíduos que tenham uma disposição pequena ao comportamento (indivíduos que fortemente assumem uma intenção de comportamento, tomarão o comportamento assumido em contexto real) e (2) a diferença entre intenção e comportamento ocorre em função do contexto hipotético (formador da intenção) não ser o mesmo do contexto real (formador do comportamento).

Sheppard, Hartwick e Warshaw (1988) já traziam em seus estudos que uma intenção individual pode ser medida mas que, embora a intenção seja um construto determinante do comportamento, há uma diferença entre intenção e comportamento efetivo, em função de uma série de fatores circunstanciais. Ajzen, Brown e Carvajal (2004) verificam que em uma situação hipotética, o comportamento é significativamente semelhante à intenção. Tal fato, apesar de esperado, mostra que o contexto e o controle são fatores que tornam o comportamento diferente da intenção.

Entre as crenças que transformam intenção em ação, Ajzen (1991) coloca que a percepção de presença ou ausência de recursos necessários ou de oportunidades estão entre as principais. Estas percepções são baseadas em parte diretamente, pelas experiências anteriores com comportamentos relacionados, assim como indiretamente, por meio de experiências anteriores adquiridas por outras pessoas do círculo de relações do indivíduo. Quanto maior forem os recursos e oportunidades que os indivíduos imaginam possuir e quanto menores forem os obstáculos ou impedimentos, maior será seu controle sobre o comportamento e maior, conseqüentemente, será sua intenção em direção ao comportamento e seu comportamento efetivo.

Assim, ao focarem-se na relação entre intenção e comportamento, Ajzen, Brown e Carvajal (2004:1110) acrescentam a influência do controle comportamental percebido (originalmente ligado à intenção) também ao comportamento, justificando que “muitos comportamentos são difíceis de executar que podem limitar o controle voluntário, no momento em que as pessoas são realísticas nos seus julgamentos da dificuldade no comportamento. O controle comportamental percebido pode, portanto, servir como um *proxy* do controle real e contribuir para a predição do comportamento em questão. Assim, o construto Controle Comportamental Percebido pode influenciar o comportamento indiretamente pela intenção e, diretamente, a partir da relação com o controle real. A figura 2, a seguir, ilustra as relações entre os construtos da TPB após revisão de Ajzen, Brown e Carvajal (2004).



**Figura 2:** Relação entre os contrutos da TPB  
 Fonte: Adaptada de Ajzen, Brown e Carvajal (2004)

### 2.3 Risco percebido

O conceito de risco percebido surgiu originalmente com aplicações na área de psicologia e, mais recentemente, à tomada de decisão e comportamento do consumidor.

Os primeiros estudos do risco percebido no contexto das decisões de compra foram desenvolvidos por Bauer (1960) e Cox (1967). Nestes estudos, as conseqüências eram definidas apenas como perdas. Mais recentemente, a abordagem do risco percebido passou a levar em consideração expectativas criadas pelos indivíduos envolvidos na decisão de compra bem como a importância atribuída por estes indivíduos às perdas envolvidas, que passaram a ser consideradas também a partir da diferença entre o esperado e o obtido (SLOVIC *et al*, 2004; MITCHEL, 1999; LOOMES; MEHTA, 2007). Na visão dos autores, o risco percebido relaciona-se com o propósito da decisão a ser tomada. O risco surge, portanto, quando a percepção subjetiva do indivíduo envolvido em um processo decisório não assegura que a decisão tomada gerará resultados semelhantes aos resultados esperados ou quando o resultado só poderá ser aferido após a decisão tomada.

O que faz a uma decisão ser complexa é o fato de esta ser baseada na **percepção** de riscos e benefícios e **não** em riscos e benefícios **reais**. Se uma decisão fosse tomada com base somente em riscos reais, um software poderia traçá-la com mais precisão.

O risco percebido é definido como a combinação de incerteza e relevância do resultado envolvido (FEATHERMAN; SAVLOU, 2003). Lin (2008), destaca que o estudo do risco percebido precisa levar em consideração quatro elementos: (1) a ocorrência de incentivos externos, que geram motivação para a mudança na avaliação do risco, (2) a diferença existente entre diferentes indivíduos com relação à forma como avaliam o risco e lidam com este risco percebido, (3) expectativas criadas pelos indivíduos envolvidos na decisão de compra e (4) importância atribuída por estes indivíduos às perdas envolvidas. Cabe destacar, contudo, que mesmo havendo um ganho com, se este ganho é menor do que aquele esperado pelo indivíduo no momento da decisão, há uma perda, isto pois o conceito de risco percebido passou a levar em consideração expectativas criadas pelos indivíduos envolvidos na decisão (SLOVIC *et al*, 2004; MITCHEL, 1999; LOOMES; MEHTA, 2007).

A abordagem bayesiana subjetivista à teoria da probabilidade (BERNARDO; SMITH, 1994; JEFFREY, 2004; SAVAGE, 1972) trata probabilidade

como crença, e não fatos. Probabilidades não podem ser derivadas de fatos por si só. Dois indivíduos podem legitimamente atribuir graus de probabilidades diferentes. Nesta linha, Caves, Fuchs e Schack (2007) chegam a adotar em seus estudos que toda avaliação advinda de modelos mentais é subjetiva. Na visão de Mandel (2008), a probabilidade subjetiva é determinada pela interação entre processos de representação e de avaliação. No nível da representação, os eventos são mapeados através de representações cognitivas, seja via percepção direta dos eventos ou via construção de estágios de descrição dos eventos a partir da interação. Assim, a forma como os eventos são descritos e a interação que o indivíduo terá com suas fontes irá influenciar representação.

Loomes e Mehta (2007) realizam um experimento com quatro grupos e comprovam que, em algumas situações, mesmo havendo a possibilidade de cálculo de uma probabilidade, os indivíduos acabam fazendo escolhas onde a avaliação realizada da probabilidade é distinta da probabilidade real. Esta diferença, na visão dos autores, ocorre em função de fatores subjetivos. No estudo desenvolvido, o tipo de evento (pessoal ou público) e sensibilidade ao escopo temporal afetam a avaliação da probabilidade de ocorrência do evento.

Das e Teng (2004), ao fazer uma revisão do risco percebido, colocam que a maioria das definições traz a idéia de incerteza ou variação nos resultados (especialmente relacionadas a perdas) que tenham algum grau de significância. Enquanto incerteza refere-se mais amplamente a uma condição de desconhecimento dos resultados, o risco refere-se a uma condição de maior conhecimento das conseqüências e das probabilidades associadas com estas conseqüências (YATES; STONE, 1992 *apud* DAS; TENG, 2004). Assim, de modo mais amplo, Das e Teng (2004) propõem que a incerteza pode fazer parte do construto risco percebido, já que o risco também carrega consigo uma forte carga subjetiva, tanto na sua formação como na tendência em assumi-lo. Por este motivo, verifica-se que, em um contexto de incerteza (onde as probabilidades de ocorrência ou os impactos não são completamente conhecidos), a confiança passa a ter um papel mais relevante na decisão. Na seção seguinte, faz-se uma revisão do construto confiança, buscando verificar sua relação lógica com a formação do risco.

### 2.3.1 Dimensões do risco percebido

Laroche *et al.* (2004) destacam que o risco possui múltiplas dimensões:

**Risco social:** perda potencial de respeito, estima ou amizade mantidas pelo decisor com outros indivíduos.

**Risco de tempo:** perda potencial de tempo em função da decisão tomada.

**Risco psicológico:** perda potencial de auto-imagem ou de auto-afirmação.

**Risco Financeiro:** perda potencial de recursos financeiros (perda esta relacionada a um investimento adicional ou a uma queda nos ganhos).

**Risco de performance:** potenciais falhas na performance da decisão tomada ou desempenho verificado mais baixo que o desempenho esperado no momento da decisão.

## 2.4 Confiança

O construto confiança teve suas explorações iniciais na sociologia, sendo conceituado por Luhmann (1979) como uma atitude frente à incerteza, complexidade e incapacidade de prever o futuro. Segundo este autor, a confiança ocorre numa estrutura de interação na qual é influenciada tanto pela personalidade quanto pelo sistema social, não podendo ser de forma exclusiva associada a um deles. Além de Luhmann (1979), diversos outros autores têm apresentado conceitos acerca da confiança (CROSBY; EVANS; COWLES, 1990; MISHRA, 1996, HAGEN; CHOE, 1998), os quais geralmente abordam questões relacionadas à expectativa de cumprimento de promessas (ROTTER, 1967, 1971; BARBER, 1983; HAGEN; CHOE, 1998) crença no acontecimento de atitudes favoráveis (CROSBY; EVANS; COWLES, 1990) e disposição em aceitar um parceiro devido aos riscos envolvidos (ZAND, 1972, LEWIS; WIEGERT, 1985; MISHRA, 1996).

Wu e Chen (2005) destacam as seguintes abordagens da confiança: (1) confiança baseada em conhecimento, (2) confiança baseada na cognição, (3) confiança baseada em cálculo e (4) confiança baseada na instituição. Confiança baseada no conhecimento é construída a partir da familiaridade do indivíduo em questão com outras partes envolvidas (sejam indivíduos, situações ou características de um produto). A familiaridade constrói a confiança em função da redução da incerteza social ocasionada pela maior compreensão do que está acontecendo no presente (LUHMANN, 1979). Confiança baseada na cognição examina como a confiança evolui a partir da primeira impressão. A confiança baseada em cálculo vem da economia e argumenta que as pessoas avaliam constantemente os custos e benefícios de se manter a confiança enquanto estão envolvidas em uma relação de confiança (COLEMAN; 1990). Por fim, a confiança baseada na instituição refere-se às percepções individuais de um campo institucional, envolvendo garantias, regras ou outras estruturas impessoais inerentes ao contexto específico (SHAPIRO, 1987).

Rousseau *et al* (1998) analisaram a confiança de maneira interdisciplinar, identificando os pontos em comum e as principais divergências na forma que o tema é considerado em diferentes campos de estudo. Segundo eles, os economistas tendem a abordar a confiança de maneira calculista e institucional; psicólogos avaliam o tema de modo a focar nas características das pessoas envolvidas em relacionamentos que envolvem confiança, em especial nos atributos cognitivos destas pessoas; os sociólogos, por fim, analisam a estrutura social e as propriedades nas quais estes relacionamentos de confiança estão inseridos. Os autores apresentam um conceito que consideram amplo, cujo ponto principal está em estabelecer o tema confiança de maneira a contemplar as características propostas pelos autores destes diversos campos. Assim, confiança é definida como “um estado psicológico que compreende a intenção de aceitar a vulnerabilidade baseada em expectativas positivas acerca das intenções de outra pessoa” (ROUSSEAU *et al*, 1998: 395).

#### 2.4.1. Antecedentes da confiança

No que se refere ao agente onde se está depositando a confiança (no caso, o “confiado”), Mayer *et al* (1995) [complementados posteriormente por Gill *et al* (2005)] destacam três características desse agente que influenciam no grau de confiança:

**Habilidade:** conjunto de capacidades (competência, perícia, expertise e conhecimento) que permitem ao agente ter influência em uma área específica.

**Benevolência:** grau de crença de que agente deseja fazer o bem ao confiante, não apenas visando uma vantagem própria.

**Integridade:** percepção de que o agente possui valores e princípios que são aceitos e valorizados pelo confiante.

#### 2.5 Relação entre confiança e risco percebido na intenção e no comportamento

Rousseau *et al* (1998) afirmam que há consenso, nas diferentes áreas de estudo, acerca das condições que devem estar presentes para que a confiança ocorra. O risco é considerado essencial para o desenvolvimento da confiança nas abordagens econômica, psicológica e sociológica.

Kim, Ferrin e Rao (2008) colocam que a confiança é relevante em situações onde um indivíduo precisa assumir um risco, mas tem um controle incompleto sobre os resultados. Outros teóricos argumentam que a confiança atua como substituta do controle nas relações (BRADACH; ECCLES, 1989; DAS; TENG, 1998; ZAHEER; VENKATRAMAN, 2007) Adicionalmente, Pavlou (2003) destaca que a confiança reduz a incerteza do comportamento pois permite que o indivíduo perceba um maior de controle da situação.

O fato do conceito de confiança ser associado intrinsecamente ao risco e à interdependência faz com que estas relações sejam recorrentemente abordadas na literatura. De acordo com Molm *et al* (2000), o risco é uma condição necessária para o desenvolvimento da confiança em situações nas quais o indivíduo depende do comportamento do parceiro. Morgan e Hunt (1995) destacam a importância da confiança para o comprometimento, pois permite ao indivíduo visualizar uma situação de alto risco como sendo prudente, pois ele irá acreditar que seu parceiro não irá agir de maneira oportunística.

Apesar de muitos trabalhos tratarem da confiança e do risco, a natureza e o grau da relação entre estes construtos ainda está vaga (DAS; TENG, 2004). Muitas definições de confiança não incluem explicitamente o componente risco. Contudo, a associação implícita pode ser vista nos termos comumente utilizados na definição de confiança (DAS; TENG, 2004), tais como crença (BARNEY; HANSEN, 1994), receio (BRADASH; ECCLES, 1989), previsibilidade (GABARRO, 1978) e chance de ocorrência (MADHOK, 1995). Percebe-se, assim, que mesmo o termo risco não estando presente na definição, no momento em que o conceito de confiança refere-se a uma expectativa futura relacionada ao comportamento de outrem, o risco e a incerteza estão presentes e, portanto, relacionam com a confiança.

Alguns teóricos enfatizam que situações de risco criam a necessidade de confiança, conforme pode ser visto em Deutch (1958) e Schlenker, Helm e Tadeschi (1973). Na visão destes autores, a confiança surge em função de “a escolha feita por outros interferirem na concretização do resultado esperado pelo decisor” (SITKIN; ROTH, 1993: 369). Outros autores argumentam que o risco é um resultado da confiança (KIM; FERRIN; RAO, 2008). A base desta argumentação é que a intenção em correr um determinado grau de risco é uma característica de quem confia. Estas duas abordagens não são mutuamente excludentes quando se considera que o indivíduo não tem pleno controle sobre os impactos da decisão e utiliza da sua subjetividade para gerar uma linha de coerência que respalde sua decisão (WEICK; SUTCLIFFE; OBSTFELD, 2005).

O risco percebido (por consequência, subjetivo) é geralmente considerado como o cálculo de probabilidade sob condições de incerteza (SLOVIC *et al*, 2004; MITCHEL, 1999; LOOMES; MEHTA, 2007). Por isto, em um contexto de não conhecimento da probabilidade de ocorrência ou do grau do impacto que a ocorrência do evento pode gerar nos resultados esperados, é por meio do estabelecimento de uma relação de confiança que a avaliação (subjetiva) do risco é minimizada e a tendência em assumi-lo (aceitação do risco), ampliada.

Adicionalmente, Im, Kim e Han (2008), embora focados na aceitação de novas tecnologias, demonstram empiricamente que o risco percebido possui uma relação de moderação na intenção de uso. Pavlou (2003) coloca que a confiança contribui na criação de atitudes positivas e na percepção de controle do comportamento a ser executado. Tal afirmação, com base no estabelecido no estudo de Ajzen (1991) e Ajzen, Brown e Carvajal (2004) é possível deduzir que a confiança pode ter um impacto indireto na intenção e no comportamento (impacto que ocorre por meio da maior percepção do controle comportamental e da atitude positiva).

Com base nas teorias apresentadas na revisão da literatura, construiu-se o modelo teórico apresentado na seção a seguir.

### **3. MODELO DE DECISÃO EM UM CONTEXTO DE INCERTEZA – RISCO E CONFIANÇA**

Kim, Ferrin e Rao (2008) destacam que a confiança é relevante em situações onde um indivíduo corre riscos, mas não tem controle pleno sobre os resultados. Adicionalmente, Pavlou e Fygenson (2006) acrescentam que, como o indivíduo não tem controle de algumas situações, o risco surge como um moderador da Intenção e do comportamento. Assim, a relação de interdependência entre risco e confiança ocorre de forma recíproca: o risco cria a oportunidade da confiança; esta, por sua vez, conduz a pessoa a reavaliar e a arcar com a tomada de risco. Na essência do risco encontra-se a questão da incerteza; dessa forma, a confiança não ocorreria se os relacionamentos estivessem inseridos em contextos de completa certeza e sem risco (onde houvesse controle total). A confiança existe, portanto, em casos onde haja dependência, ou seja, situações nas quais os interesses de uma parte não podem ser atingidos sem a outra parte (ROUSSEAU *et al*, 1998).

Com base no exposto, partindo da ótica da TPB (apresentada na seção 2.2), percebe-se que a inclusão da confiança e do risco percebido na relação

entre os construtos da TPB (destacada na figura 2) podem contribuir na compreensão do comportamento (em específico, o comportamento de compra).

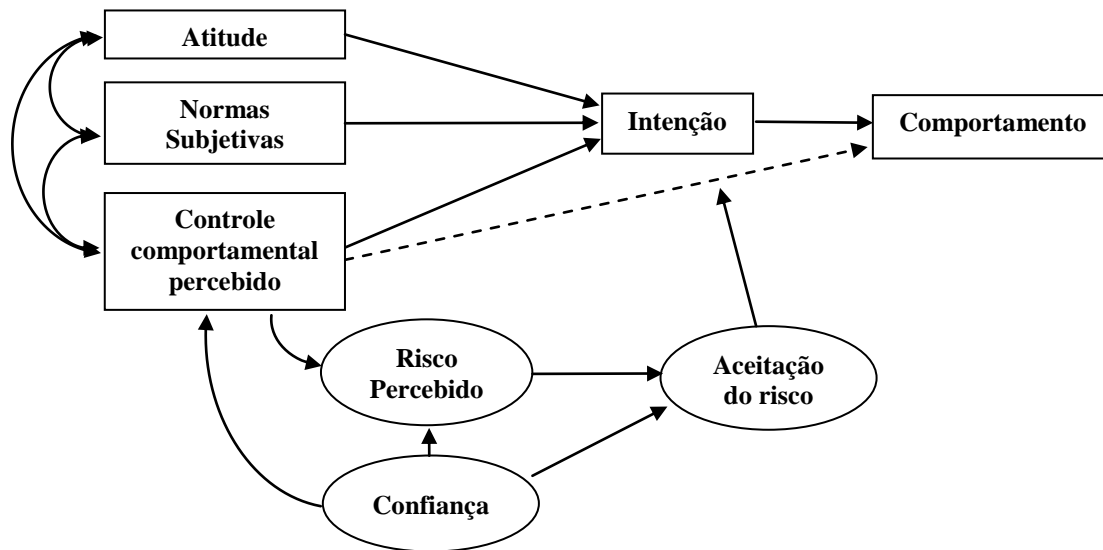
Rosenberg e Hovland (1960) e Cummings e Bromiley (1996) definiram a confiança como contendo três dimensões fundamentais: a cognitiva, baseada nas opiniões sobre o objeto (conhecimento sobre o objeto); a afetiva ou emocional, incluindo sentimentos e preferências (avaliação negativa e positiva do objeto); e a conativa, baseada nas intenções e comportamentos de ação (intenção ou comportamento atual). Nesta linha, a *Theory of Planned Behavior* alinha-se epistemologicamente com as teorias de confiança e de risco percebido vistas na psicologia social e podem, portanto, ser incluídas no modelo.

Em uma revisão da TPB, Horst, Kuttschreuter e Gutteling (2007) colocam que esta teoria considera na formação da intenção e do comportamento tanto crenças positivas quanto negativas. Assim, assumir um comportamento envolve riscos (que são percebidos pelo indivíduo a partir do controle que ele imagina ter da situação – **controle comportamental percebido**), e o indivíduo reavalia todas as dimensões (Atitude, Normas subjetivas e controle comportamental) no momento da decisão de introduzi-la. Esta reavaliação já é prevista em Ajzen (1991) e esboçada no modelo de Ajzen, Brown e Carvajal (2004) pela relação de reciprocidade entre os construtos da TPB.

Conforme destacado na seção 2.2, Wu e Chen (2005) estudam a confiança como um antecedente comum à atitude, às normas subjetivas e ao controle comportamental percebido. Contudo, no momento em que se considera a aceitação do risco percebido como um moderador da intenção e do comportamento, e a confiança como um antecedente do risco percebido e da sua aceitação, esta relação parece não se mostrar da forma proposta pelos autores. Isto pois a atitude, as normas subjetivas e o controle comportamental impactam um ao outro no momento da formação da intenção (AJZEN, 1991) e a passagem da intenção para o comportamento é influenciada pelo controle comportamental percebido.

Complementarmente à visão do Controle comportamental percebido como um proxy do comportamento, verifica-se na literatura que a confiança é relevante em situações onde alguém precisa entrar em uma situação de risco, mas têm um controle incompleto sobre o resultado (KIM, FERRIN; RAO, 2008). Assim, a confiança afeta a aceitação do risco, pois o indivíduo passa a sentir-se mais no controle da situação. Este controle é levado em consideração no momento da execução de um comportamento.

Assim, propõe-se o seguinte modelo, ilustrado na figura 3.



**Figura 3:** Risco percebido e confiança na relação entre intenção e comportamento

Fonte: Elaborada pelo autor

Dois pontos podem derivar desta abordagem. O primeiro ponto é que a confiança é necessária somente se não for possível um controle adequado da situação, pois, de outra maneira, o comportamento seria completamente voluntário. Assim, a confiança atua como um substituto para o controle nas relações (DAS; TENG, 1998). O segundo é que o risco é constantemente revisto a cada interação ocorrida no processo de decisão de compra, e seu impacto na intenção e no comportamento ocorre, portanto, por meio do controle comportamental percebido.

#### 4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Partindo-se do objetivo do estudo de estudar a influência da confiança do decisor na formação do risco percebido e na intenção de tomar uma determinada decisão, optou-se por desenvolver o estudo por meio de uma abordagem experimental, envolvendo três grupos, submetidos a estímulos formadores da confiança em diferentes intensidades (fraco, médio e alto).

De modo a se ter um contexto complexo (onde os decisores não teriam domínio pleno da informação), optou-se por criar um cenário envolvendo uma decisão de investimento em ações. Assim, foi elaborado um relatório recomendando a compra de ações de uma empresa (fictícia) que estaria lançando ações em bolsa. Este relatório era endossado por três diferentes autores, cada um associado a um nível de confiança. O nível de confiança era estabelecido no momento da apresentação do currículo do autor. Para a elaboração de currículos que permitissem ter diferentes níveis de confiança, trabalhou-se com os antecedentes da confiança abordados na revisão da literatura (habilidade, benevolência e integridade). De modo a verificar se, de fato, os currículos despertavam diferentes níveis de confiança, os currículos foram submetidos a um comitê formado por 7 avaliadores que, após a leitura de cada currículo, respondia à escala de confiança elaborada.

O quadro 1, abaixo, apresenta os critérios considerados na elaboração dos currículos de cada autor.

<b>Dimensões</b>	<b>Crítérios considerados</b>	<b>Autor A</b>	<b>Autor B</b>	<b>Autor C</b>
<b>Habilidade</b>	Formação Acadêmica	Doutorado	Pós-graduação	Graduação
	Experiência profissional	Alta	Média	Baixa
	Experiência no assunto específico	Alta	Média	Baixa
	Demonstração dos resultados alcançados	Sim	Sim	Não
<b>Benevolência</b>	Menção sobre "pensar nos outros"	Direta	Direta	Indireta
	Menção sobre demonstrar comportamento altruista	Direta e indireta	Direta	Indireta
	Menção sobre trabalho voluntário	Sim	Indireta	Não
	Menção sobre promoção de grupo de estudos	Sim	Sim	Não
	Menção sobre a família	Sim (avô e pai)	Sim (pai)	Sim (esposa)
<b>Integridade</b>	Depoimento do chefe	Sim	Sim	Não
	Depoimento de colega	Sim	Não	Não
	Depoimento de clientes	Sim	Não	Não
	Honrarias	Explícita, relacionada ao tema	Comentada brevemente, não relacionada ao tema	Não
	Demonstração de Honestidade	Direta	Indireta	Indireta
	Anos de trabalho em uma mesma empresa	19	4	Não há menção

**Quadro 1:** Itens considerados na criação de diferentes níveis de confiança  
Fonte: Elaborada pelo autor

Após a leitura do relatório e do currículo do autor, os participantes do estudo respondiam um questionário contendo questões referentes aos construtos formadores do risco percebido, da confiança e da intenção em comprar ações da empresa recomendada pelo autor. O questionário encontra-se no anexo A.

Os grupos eram formados por estudantes universitários e cada grupo era apresentado ao mesmo relatório, porém endossado por um dos três autores. Em função da dificuldade em se estabelecer um controle mais rígido para uma seleção aleatória da amostra, optou-se por realizar um estudo denominado quase-experimental, o qual, de acordo com SAMPIERI *et al* (1994), aplica-se em situações onde não se pode assegurar a equivalência inicial das amostras. Apesar desta impossibilidade de assegurar a equivalência inicial da amostra, verificou-se a equivalência na distribuição dos grupos com relação ao perfil e ao conhecimento do mercado de ações. Não houve diferença significativa entre os grupos com relação ao perfil (idade, gênero, investimento no mercado de ações) nem ao grau de conhecimento do mercado de ações (considerando um nível de significância de até 5%).

Como não se têm um controle experimental pleno em um quase-experimento, é preciso que sejam tomadas certas precauções para evitar interpretações equivocadas. Com base em Malhotra (2001) e Sampieri (1994), as seguintes precauções foram seguidas nesta pesquisa: o estabelecimento de grupos que possuam características semelhantes; a identificação de variáveis que poderiam interferir no comportamento dos indivíduos; o conhecimento aprofundado de quais são as variáveis que o desenho do estudo não controla.

Especificamente no que se refere à validade de um estudo experimental, Calder, Phillips e Tybout (1982) destacam quatro tipos de validade com as quais um pesquisador deve se preocupar ao realizar um estudo experimental: a validade estatística inferencial, que se refere a situações em que uma relação de covariância é justificada; a validade interna, que se refere a situações em que uma relação de covariância significativa deve ou não ser considerada uma relação de causalidade; a validade de construto, que considera quando as variáveis usadas para verificação de covariância podem ser interpretadas como representativas de um construto; e finalmente a validade externa, que examina quando uma relação causal observada pode ser generalizada para outras medidas, pessoas, ambientes e períodos. O quadro 2, apresentado a seguir, retrata como o estudo levou em consideração estas quatro validações:

<b>Validade estatística-inferencial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atribuição de grau de significância de 95% na análise de variância entre variáveis e entre fatores.</li> <li>- Definição de grupos contendo mais de 50 indivíduos e atribuição de testes que certificassem normalidade e esfericidade da relação entre variáveis.</li> </ul>
<b>Validade interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificação da homogeneidade dos grupos experimentais e de controle por meio de questões de perfil e de conhecimento do mercado de ações.</li> <li>- Respaldo da literatura referente a risco percebido, confiança e comportamento.</li> <li>- Estabelecimento de testes de análise de variância entre as variáveis de confiança e risco percebido e entre as variáveis de confiança e intenção (confiança causando menor percepção de risco e confiança causando maior intenção de adoção).</li> </ul>
<b>Validade de construto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de instrumentos validados, composto por construtos respaldados na literatura e empiricamente testados.</li> <li>- Geração de variáveis representantes do construto e consideração do escore destas variáveis na análise de variância.</li> </ul>
<b>Validade externa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de instrumento validado para mensuração do efeito.</li> <li>- Comparação da avaliação dos grupos de estudo com a avaliação do comitê (que avaliou o nível de confiança de cada currículo).</li> </ul>

**Quadro 2:** Procedimentos de validação do experimento realizado

Fonte: Elaborada pelo autor

O instrumento era composto por uma escala para medir o nível de confiança (baseada nos antecedentes da confiança explorados na seção 2.4.1), uma escala para medir o grau de risco percebido (baseada nas dimensões do risco percebido exploradas na seção 2.5.1) e uma escala para medir o grau de intenção em comprar a ação recomendada (baseada nos construtos da TPB).

O grupo A, ao qual foi submetido o currículo que despertava menor nível de confiança era composto por 176 alunos; o grupo B, ao qual foi submetido o currículo que despertava nível intermediário de confiança, era composto por 164

alunos; e o grupo C, ao qual foi submetido o currículo que despertava maior nível de confiança, era composto por 166 alunos.

## 5. RESULTADOS

Para a consecução desta etapa, buscou-se fazer uso de ferramentas estatísticas a fim de realizar a comparação entre os grupos experimentais e de controle. Para tanto, utilizaram-se medidas de tendência central no estabelecimento de uma medida da distribuição das avaliações dos indivíduos para cada item das escalas de adoção e de confiança na marca. Como medida de variabilidade, utilizou-se a variância no que se refere à comparação da distribuição entre os grupos e o desvio-padrão para verificação do grau de significância da relação. Assim, utilizou-se a estatística F para verificação da diferença entre a variância dos grupos comparados (por meio de uma comparação par a par).

Antes de iniciar as análises estatísticas multivariadas, foi necessário verificar a adequação dos dados para este tipo de avaliação, bem como preparar previamente a base de dados para os procedimentos de verificação da adequação. Os questionários foram submetidos à análise de marcações extremas, por meio da transposição da matriz de dados e verificação da distribuição das variáveis para cada indivíduo participante do experimento. Após este exame, nenhuma variação extrema foi observada no que se refere à distribuição das marcações por participante.

### 5.1 Constatação da diferença nos níveis confiança

Com o intuito de verificar se os grupos avaliavam de forma distinta a confiança no autor do relatório de recomendação de compra da ação, procedeu-se inicialmente com o cálculo dos escores dos antecedentes “Habilidade”, “Benevolência” e “Integridade”, consolidados na literatura de confiança por Mayer *et al* (1995) e Gill *et al* (2005). Posteriormente, compararam-se os escores de cada fator entre os três grupos. A seguir (na tabela 1) os resultados são apresentados.

	Grupo A Baixo estímulo	Grupo B Médio estímulo	Grupo C Alto estímulo	Média Global
Habilidade	<b>25,45</b>	29,45	<b>31,12</b>	28,60
Benevolência	<b>20,93</b>	23,52	22,52	22,31
Integridade	25,43	26,74	<b>28,49</b>	26,85

**Tabela 1:** Comparação dos grupos com relação à confiança no endossante da ação

Fonte: Elaborada pelo autor

Assim, pode-se identificar que, de fato, os grupos avaliavam de forma diferente os antecedentes da confiança. O grupo submetido ao currículo com menor número de critérios inspiradores de confiança (grupo A) avaliaram pior os três antecedentes da confiança que o grupo B e o grupo C.

Pela aplicação do teste T de *student*, as médias significativamente superiores (considerando  $p < 1\%$ ) foram marcadas em azul e as médias significativamente inferiores (considerando  $p < 1\%$ ) foram marcadas em vermelho.

Os valores para o teste de Fisher para verificação de diferenças entre grupos (e o nível de significância), são apresentados abaixo:

Os valores da tabela são as médias calculadas sem considerar as não-respostas.

Os nomes dos critérios discriminantes são enquadrados.

Os números enquadrados correspondem às médias por categoria significativamente diferentes (teste t) do conjunto da amostra (ao risco de 95%).

Resultados do teste de Fisher:

Habilidade : inter-grupo = 1452.4222, intra-grupo = 89.9291,  $F = 16.1508$ ,  $p < 0.0001\%$

Benevolência : inter-grupo = 299.2720, intra-grupo = 61.9145,  $F = 4.8336$ ,  $p < 0,1\%$

Integridade : inter-grupo = 399.3541, intra-grupo = 82.2980,  $F = 4.8525$ ,  $p < 0,1\%$

Geral: inter-grupo = 8993.9094, intra-grupo = 602.6662,  $F = 14.9235$ ,  $p < = 0.0001\%$

## 5.2 Impacto da confiança no risco percebido

A partir da verificação de que os grupos tinham, de fato, diferentes níveis de confiança no endossante, partiu-se para a verificação das diferenças do nível de risco percebido na decisão de comprar a ação endossada entre os três grupos. A avaliação foi feita considerando as dimensões de risco percebido evidenciadas na literatura e aplicáveis ao contexto do estudo (Risco Financeiro, Risco de performance e Risco Psicológico e Risco Geral).

Pode-se verificar uma diferença no nível de risco financeiro, de performance e geral entre os grupos (não se confirmou uma diferença na avaliação do risco psicológico entre os três grupos). Contudo, apenas o grupo submetido ao endossante com menor nível de confiança (Grupo A) mostrou uma diferença significativamente superior na avaliação do risco da ação endossada. A diferença na avaliação do grupo submetido ao endossante com nível intermediário de confiança e do grupo submetido ao endossante com alto nível de confiança não foi significativa com relação ao nível de risco percebido.

	Grupo A Baixo estímulo	Grupo B Médio estímulo	Grupo C Alto estímulo	Média Global
Risco financeiro	<b>17,85</b>	15,05	15,23	15,65
Risco de performance	<b>18,04</b>	15,95	15,90	16,35
Risco psicológico	12,46	11,27	10,19	11,25
Risco geral	<b>54,34</b>	47,62	48,06	49,07

**Tabela 2:** Comparação dos grupos com relação ao nível de risco percebido com a compra da ação

Fonte: Elaborada pelo autor

Pela aplicação do teste T de *student*, as médias significativamente superiores (considerando  $p < 5\%$ ) foram marcadas em azul.

Os valores para o teste de Fisher para verificação de diferenças entre grupos (e o nível de significância), são apresentados abaixo:

Risco Financeiro: inter-grupo = 78.6298, intra-grupo = 15.8796,  $F = 4.9516$ ,  $p < 1\%$

Risco de performance: inter-grupo = 46.1962, intra-grupo = 13.9020, F = 3.3230, p < 3%  
 Risco psicológico: inter-grupo = 36.3961, intra-grupo = 24.3117, F = 1.4971, p < 23%  
 Risco geral: inter-grupo = 454.6101, intra-grupo = 119.1587, F = 3.8152, p < 3%

### 5.3 Impacto da confiança na intenção

Buscando verificar uma diferença entre os grupos com relação à intenção em comprar a ação endossada, procedeu-se com o cálculo da diferença de médias entre as variáveis referentes à intenção. Utilizou-se o conceito de intenção apresentado na TPB (usada como teoria comportamental de base) para a operacionalização das variáveis do instrumento.

Pode-se verificar uma diferença significativamente menor do grupo submetido ao endossante com menor nível de confiança (Grupo A) com relação ao grau de intenção em comprar a ação endossada. A diferença na avaliação do grupo submetido ao endossante com nível intermediário de confiança e do grupo submetido ao endossante com alto nível de confiança não foi significativa com relação ao grau de intenção.

	Grupo A Baixo estímulo	Grupo B Médio estímulo	Grupo C Alto estímulo	Média Global
Intenção	<b>8,96</b>	15,01	14,45	13,67

**Tabela 3:** Comparação dos grupos com relação ao grau de intenção de compra da ação

Fonte: Elaborada pelo autor

Pela aplicação do teste T de *student*, a média significativamente inferior (considerando  $p < 1\%$ ) foram marcadas em azul.

Os valores para o teste de Fisher para verificação de diferenças entre grupos (e o nível de significância), são apresentados abaixo:

Intenção: inter-grupo = 364.4545, intra-grupo = 47.7627, F = 7.6305, p < 0,1%

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando em consideração o ambiente complexo e a racionalidade limitada dos envolvidos em uma decisão, o risco percebido passa a ser um elemento importante na tomada de decisão. Ainda, neste contexto de incerteza, uma decisão é tomada considerando não apenas os impactos reais e mensuráveis, mas sim como o decisor percebe tais impactos. Assim, a utilidade do modelo proposto recai justamente na consideração da influência da confiança na percepção de risco, na aceitação do risco e na decisão.

No que se refere à verificação empírica, observou-se que a confiança tem papel importante na formação do risco percebido e na intenção de tomar uma determinada decisão. Contudo, o impacto maior da influência da confiança na avaliação do risco e da intenção parece se manifestar justamente quando o nível de confiança é baixo. Observou-se nos resultados do estudo que a diferença significativa no grau de risco percebido e na intenção de tomar a decisão ocorreu justamente no grupo submetido ao endossante com menor nível de confiança (não havendo diferença significativa entre os grupos submetidos aos endossantes com nível de confiança intermediário e alto).

A perspectiva do risco tem um lugar proeminente na ampla literatura existente sobre confiança, mas ainda vem sendo tratada de forma imprecisa e fragmentada (DAS, TENG, 2004). Enquanto alguns teóricos enfatizam que uma situação de risco cria a necessidade de confiança (DEUTSCH, 1958), outros colocam que a aceitação do risco é resultado da confiança (MCALLISTER, 1995) e outros, ainda, justificam que a confiança é uma dimensão do risco, já que ambos os conceitos se ligam à incerteza e à probabilidade (COLEMAN, 1990; WILLIAMSON, 1993). É proposto neste artigo que há uma possibilidade de integração destas abordagens quando se considera o comportamento do indivíduo que assumirá ou não o risco percebido (e que se apega a elementos que justifiquem a decisão e o risco eventualmente tomado). Quando estudado o comportamento do decisor pela abordagem da *Theory of Planned Behavior*, a relação da confiança com o risco e o impacto do risco e da confiança na intenção/comportamento tornam-se mais claras.

Os resultados empíricos desse estudo representam um esforço inicial de validação do modelo proposto (para justificar sua inclusão no modelo de decisão proposto). Partindo da verificação apresentada, a direção e a intensidade da relação desses construtos com o modelo completo (que, por sua vez já possui relações estabelecidas) pode ser medida por meio de outros procedimentos metodológicos. A aplicação de técnicas de modelagem, por exemplo, permite validar todas as relações propostas e fica aqui apresentada como uma oportunidade de estudo futuro.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AJZEN, I. From intentions to actions: A *Theory of planned Behavior*. In: **Action-control: From cognition to behavior**. KUHL, J.; BECKMAN, J. (Org) Heidelberg: Springer, 1985. p. 11-39
- AJZEN, I. Attitudes, traits, and actions: Dispositional prediction of behavior in personality and social psychology, **Advances in Experimental Social Psychology**, V 20, 1987, p. 1-63.
- AJZEN, I. Attitude Structure and Behavior. In: PRATKANIS, A. R.; BRECKLER, S. J.; GREENWALD, A. G. (Org). Attitude Structure and Function. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 1989. p.241-274.
- AJZEN, I. The *Theory of planned Behavior*, **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, v 50, n 2, Dec 1991, p. 179-211.
- AJZEN, I.; BROWN, T. C.; CARVAJAL, F. Explaining the Discrepancy between Intentions and Actions: The Case of Hypothetical Bias in Contingent Valuation, **Personality and Social Psychology Bulletin**, v 30, 2004, p. 1108-1121.
- BARBER, B. **The Logic and Limits of Trust**. New Brunswick: Rutgers University Press, 1983.
- BARNEY, J. B.; HANSEN, M. H. Trustworthiness as a source of competitive advantage, **Strategic Management Journal**, v 15, Winter 1994, p. 175-216.
- BAUER, R. A. Consumer behavior as risk taking. In: **Proceedings of the 43rd Conference of the American Marketing Association**, 1960, p. 389-398.
- BERNARDO, J. M.; SMITH, A. F. M. **Bayesian theory**. Chichester: Wiley, 1994.
- BRADACH, J. L.; ECCLES, R. G. Price, authority, and trust: From ideal types to plural forms. **Annual Review of Sociology**, v 15, 1989, p. 97-118.

CAVES, C. M.; FUCHS, C. A. ; SCHACK, R. Subjective probability and quantum certainty. **Studies in History and Philosophy of Modern Physics**, v 38, 2007, p. 255–274.

COLEMAN, J. S. **Foundation of Social Theory**. Cambridge: Harvard University Press, 1990.

COSTA, R. S. **Processo de Compra Corporativa de Software: um Estudo Exploratório dos atributos que Influenciam na Decisão**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

COX, D. **Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior**. Boston: Harvard University Press, 1967.

CROSBY, L. A. EVANS, K. R., COWLES, D. Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective, **Journal of Marketing**, v 54, 1990, p. 68-81.

CUMMINGS, L. L.; BROMILEY. Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust. In: **Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research**. KRAMER, R. M.; TYLER, T. R. (Org). Thousand Oaks: Sage Publications, 1996. p. 302-330.

DAS, T. K.; TENG, B. Between trust and control: Developing confidence in partner cooperation in alliances. **Academy of Management Review**, v 23, n 3, 1998, p. 491-512.

DAS, T. K.; TENG, Bing-Sheng. The Risk-Based View of Trust: a Conceptual Framework. **Journal of Business and Psychology**, v 19, n 1, Fall 2004, p. 85-116.

DAVIS, F. D. Perceived Usefulness, Perceived Easy of Use, and User Acceptance of Information Technology, **Management Information Systems Quarterly (MISQ)**, v 13, n 3, Set 1989, p.319-339.

DEUTSCH, M. Trust and suspicion. **Journal of Conflict Resolution**, v 2, n 4, Dec 1958, p. 265-279.

DOWLING, G. R. Percieved Risk: The Concept and Its Measurement, **Psychology & Marketing**, v 3, Fall 1986, p. 193-210.

DOWLING, G. R.; STAELIN, R. A Model of Perceived Risk and Risk-Handling Activities, **Journal of Consumer Research**, v 21, Jun 1994, p.119-134.

FISHER, J. D.; FISHER, W. A. Changing AIDS-risk behavior. **Psychological Bulletin**, v 111, 1992, p. 455-474.

FEATHERMAN, M.; SAVLOU, P. A. Predicting E-services adoption: a perceived risk facts perceptive. **International Journal of Human-Computer Studies**, v 59, 2003, p. 451– 474.

GABARRO, J. J. The development of trust, influence, and expectations. In: **Interpersonal behavior: Communication and understanding in relationships**. ATHOS, A. GABARRO, J. J. (Org). Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1978. P. 290-303.

GENS, F. **IDC Predictions for 2011: Welcome to the New Mainstream**. Framingham: IDC. 2010. Disponível em: <http://www.idc.com/research/viewdocsynopsis.jsp?containerId=225878&sectionId=null&elementId=null&pageType=SYNOPSIS>. Acesso em: 03/01/2011.

GOLLWITZER, P. M. Goal achievement: The role of intentions. **European Review of Social Psychology**. v 4, 1993, p. 141-185.

HAGEN, J. M., CHOE, S. Trust in Japanese Interfirm Relations: Institutional Sanctions Matter. **Academy of Management Review**, v 23 n 3, 1998, p. 589-600.

HINTON, M.; KAYE, R. Investing in information technology: A lottery?, **Management Accounting**, v 74, n 10, Nov 1996, p.52-54.

HORST, M.; KUTTSCHREUTER, M.; GUTTELING, J. M. Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands, **Computers in Human Behavior**, v 23, 2007, p. 1838-1852.

HUNG, S. Y.; CHANG, C. M.; YU, T. J. Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. **Government Information Quarterly**, v 23, 2006, p.97-122

IM, I.; KIM, Y.; HAN, H. The effects of perceived risk and technology type on users' acceptance of technologies. **Information & Management**, v 45, 2008, p. 1-9.

JEFFREY, R. **Subjective probability. The real thing**. Cambridge: Cambridge University Press, 2004.

KARAHANNA, E.; STRAUB, D. W.; CHERVANY, N. L. Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs. **Management Information Systems Quarterly (MISQ)**, v 23, n 2, Jun 1999, p.183-213.

KIM, D. J.; FERRIN, D. L.; RAO, H. R.; A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents, **Decision Support Systems**, v 44, 2008, p.544-564.

LAROCHE, M.; McDOUGALL, G.; BERGERON, J.; YANG, Z. Exploring How Intangibility Affects Perceived Risk. **Journal of Service Research**, v 6, n 4, Apr 2004, p.373-389.

LEWIS, J. D., WEIGERT, A., Trust as a social Reality, **Social Forces**, v 63, n 4, 1985, p. 967-985.

LIN, W. B. Investigation on the model of consumers' perceived risk—integrated viewpoint, **Expert Systems with Applications**, v 34, 2008, p. 977-988.

LOOMES, G.; MEHTA, J. The sensitivity of subjective probability to time and elicitation method, **Journal of Risk Uncertainty**, v 34, 2007, p. 201-216.

LUHMANN, N. **Trust and Power**. New York: Wiley, 1979.

LUHMANN, N. **Risk: A Sociological Theory**. New York: Walter de Gruyter, 2005.

MADHOK, A. Revisiting multinational firms' tolerance for joint ventures: A trustbased approach. **Journal of International Business Studies**, v 26, n1, 1995, p. 117-137.

MANDEL, D. R. Violations of coherence in subjective probability: A representational and assessment processes account. **Cognition**, v 106, 2008, p. 130-156.

MATHIESON, K. Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior, **Information Systems Research**, v 2, n 3, Sep 1991, p.173-191.

McALLISTER, D. J. Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. **Academy of Management Journal**, v 38, n 1, 1995, p.24-59.

MISHRA, A. K. Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust. In: **Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research**. KRAMER, R. M.; TYLER, T. R. (Org). Thousand Oaks: Sage Publications, 1996. p.261-287.

MITCHELL, V. W. Consumer Perceived Risk: Conceptualisations and Models. **European Journal of Marketing**, v 33, n 1, 1999, p.163-195.

MOLM, L. D., TAKAHASHI, N., PETERSON, G. Risk and Trust in Social Exchange: An Experimental Test of Classic Proposition, **American Journal of Sociology**, v 105, n 5, p. 1397-427, March 2000.

MORGAN, R. M.; HUNT, S. D. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. **Journal of Marketing**, v 58, Jul 1995, p. 20-38.

PAVLOU, P. A.; FYGENSON, M. Understanding and Predicting Electronic Commerce Adoption: An Extension of the Theory of planned Behavior. **Management Information Systems Quarterly (MISQ)**, v 30, n 1, 2006, p. 115-143.

PAVLOU, P. A. Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. **International Journal of Electronic Commerce**, v 7, n 3, 2003, p. 101–134.

ROSENBERG, M. J., HOVLAND, C. I. **Attitude organization and change: An analysis of consistency among Attitude Components**. New Heaven: Yale University Press, 1960.

ROSSEAU, D. M., SITKIN, S. B., BURT, R. S., CAMERER, C. Not so Different After All : A Cross Discipline View of Trust. **Academy of Management Review**, v 23, n 3, 1998, p. 393-404.

ROTTER, J. B. A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust, **Journal of Personality**, v 35, 1967, p. 651-665.

ROTTER, J. B. Generalized Expectancies for Interpersonal Trust, **American Psychologist**, v 26, 1971, p. 443-452.

SAVAGE, L. J. **The foundations of statistics**. New York: Dover, 1972.

SCHLENKER, B. R.; HELM, B., TEDESCHI, J. T. The effects of personality and situational variables on behavioral trust. **Journal of Personality and Social Psychology**, v 25, 1973, p. 419-427.

SHAPIRO, S.P. The social control of impersonal trust. **American Journal of Sociology**, v 93, 1987, p. 623–658.

SIMON, H. Rationality as a process and as a product of thought. **American Economic Review**, v 68, 1978, p. 1-15.

SITKIN, S. B.; ROTH, N. L. Explaining the limited effectiveness of legalistic “remedies” for trust/distrust, **Organization Science**, v 4, 1993, p. 367-392.

SLOVIC, P.; FINUCANE, M. L. PETERS, E.; MACGREGOR, D. G. Risk as Analysis and Risk as Feelings: Some Thoughts about Affect, Reason, Risk, and Rationality, **Risk Analysis**, v 24, n 2, 2004. p. 311-322.

WEICK, K. E.; SUTCLIFFE, K. M.; OBSTFELD, D. Organizing and the Process of Sensemaking. **Organization Science**, v 16, n 4, Jul-Aug 2005, p.409-421.

WILLIAMSON, O. E. Calculativeness, trust, and economic organization. **Journal of Law and Economics**, v 36, 1993, p. 453-486.

WU, I. L.; CHEN, J. L. An extension of Trust and TAM model with TPB in the initial adoption of on-line tax: An empirical study. **Human-Computer Studies**, v 62, 2005, p. 784-808.

ZAND, D. E. Trust and Managerial Problem Solving. **Administrative Science Quarterly**, v 17, p. 229-239, 1972.

ZAHEER, A.; VENKATRAMAN, N. Relational governance as an interorganizational strategy: An empirical test of the role of trust in economic exchange. **Strategic Management Journal**, v 16, n 5, 2007, p. 373-392.

## Anexo A – Instrumento de pesquisa (Grupo C)

### Análise de desempenho Empresarial - Globalcomm

Por Jorge A. Mitenberg<sup>1</sup>, professor da Universidade de Harvard e assessor financeiro.

#### <sup>1</sup> Sobre o autor:

Atualmente com 61 anos, Jorge Mitenberg é professor Emérito de Finanças e consultor ad hoc. Jorge integra o corpo docente da “Mossavar-Rahmani Center for Business and Government”, vinculada à Universidade de Harvard. É graduado em Administração pela Harvard Business School, Mestrado em Finanças Corporativas pela Wharton School de Pennsylvania e Ph.D em Econometria pela University of Michigan.

Na sua trajetória profissional, Jorge trabalhou 19 anos no Banco Central, onde chegou aos cargos de Chefe do Departamento de Pesquisa Econômica e, posteriormente a Diretor de Política Econômica.

No exercício das funções acadêmicas, Professor Mitenberg orientou dissertação de 18 alunos de mestrado e 7 alunos de doutorado, produziu mais de 65 artigos e 7 livros. Foi editor do periódico científico Journal of Finance (1997-2001) e membro do corpo editorial do periódico científico Finance Review (2004-2007).

Mitenberg também tem exercido atividades práticas, prestando assessoria a organizações públicas e privadas nas áreas de avaliação de ativos, fusões, aquisições, alienações e transações de private equity e venture capital.

Ao longo de sua carreira, Jorge tem se preocupado com a transparência de balanços corporativos. Em 1998 fundou, em conjunto com um colega da Universidade de Michigan, um portal de indicadores econômicos das 150 maiores empresas de capital aberto do País, permitindo que qualquer investidor acesse gráficos e análises evolutivas dessas empresas de forma simples e gratuita. Jorge transferiu a propriedade intelectual e os direitos de uso do Portal à Fundação de Amparo à Pesquisa Econômica. Hoje, o portal (sem fins lucrativos) é mantido pelo trabalho voluntário de 8 analistas e acessado por mais de 120 mil pessoas.

Jorge vive atualmente em Boston com sua companheira de toda vida, Melina Mitenberg, e 3 cães. Tem 2 filhos e 5 netos, que vivem também em Boston.

#### Prêmios e Honrarias

- Três vezes vencedor do Prêmio Revelação em Finanças (1983, 1991 e 1997)
- Professor homenageado por 5 turmas de MBA (1996, 1997, 1999, 2003 e 2007)
- Doutor Honoris Causa pela Universidade de Luanda
- Menção Honrosa conferida pela Bolsa de Valores de Nova York
- Menção Honrosa conferida pela Bolsa de Valores de Tóquio

#### Depoimentos

“ Jorge soube “falar a língua” dos nossos estudantes. Sua visita nos mostrou que cabe a nós cobrar maior transparência das corporações”

*Terence Plat, Professor da Universidade de Luanda*

“ Tive oportunidade de trabalhar com Jorge no desenvolvimento do Portal de Informações corporativas. Jorge é uma pessoa que mostra pelos seus atos sua preocupação com a consolidação do mercado de ações”

*Robert Lucke, Presidente da Fundação de Amparo à Pesquisa Econômica*

“ Jorge é um entusiasta de análises econômicas. Quando trabalhamos junto no Banco central ele implementou diversos painéis de análise que facilitaram sobremaneira o processo de trabalho da área de política econômica”

*Alfred Landim, Ex-presidente do Banco Central*

## **Globalcomm**

### **Performance**

Consideramos positivo o desempenho da Globalcomm em 2009. Seguindo a tendência apresentada nos trimestres passados, a empresa continua acelerando o crescimento de clientes e de receitas, bem como incrementando sua rentabilidade, o que vem sendo sustentado por investimentos para construção de novos acessos locais e expansão para novas localidades. O forte crescimento da base de clientes continuou sendo o principal destaque e motivo para a expansão de receitas da Globalcomm em 2009: a base total de LIS (telefonia local, serviços de longa distância, transmissão de dados para empresas e pela CGEP, banda larga e VoIP) da Globalcomm atingiu 1,372 milhões em 2009, com crescimento de 33% em relação a 2008, chamando a atenção para a expansão de 80% dos acessos de banda larga e de 72% para VoIP (transmissão de voz por IP) em relação ao mesmo período.

Entretanto, os custos operacionais da Globalcomm cresceram 30% em 2009 em comparação com 2008, impulsionados pelo maior avanço dos custos com aluguel de circuitos, que inclui a CGEP, bem como custos relacionados a infraestrutura e manutenção da rede. Os custos com interconexão, por outro lado, cresceram abaixo da evolução da receita, em 17% em um ano. As despesas com vendas avançaram 57%, devido à ampliação da equipe de vendas e maiores gastos com marketing. As despesas gerais e administrativas registraram queda de 6%, mostrando foco em redução de custos.

### **Expectativa**

Desde a abertura de capital em fevereiro deste ano, a companhia vem buscando ativos compatíveis com sua estratégia de aceleração de crescimento. Por esse motivo a Globalcomm comprou a CGEP, já que a infra-estrutura de longa distância da CGEP é complementar à infra-estrutura de acesso local da Globalcomm.

Com a aquisição da CGEP e de sua rede, a expectativa é que as despesas operacionais da Globalcomm sejam reduzidas porque a operadora poderá deixar de pagar pelo uso da rede de terceiros nos trechos de presença da rede CGEP.

### **Recomendação**

Considerando os investimentos feitos pela Globalcomm, eu recomendo a compra de ações dessa companhia.

Com base nas informações disponibilizadas a você, por favor, responda às seguintes questões. Não existem respostas certas ou erradas, o que queremos verificar é a sua percepção.

Sobre o Analista responsável pela análise lida	Discordo Fortemente				Concordo Fortemente		
	1	2	3	4	5	6	7
Este analista parece confiável	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Creio que este analista presta um bom serviço	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Creio que este analista é capaz de auxiliar investidores em suas decisões	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Imagino que as pessoas confiam neste analista	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Creio que este analista está capacitado para realizar boas análises	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Este analista deve ser bem sucedido na realização de suas análises e previsões	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Sinto confiança nas habilidades desse analista	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Sinto que este analista é especialista no que faz	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Sinto que este analista é bem qualificado	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Sinto que este analista tem muito conhecimento sobre o mercado de ações	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Sinto que este analista não pretende me prejudicar	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Sinto que este analista considera os meus interesses	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Se eu precisasse de conselhos, sinto que este analista faria o melhor para me auxiliar	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Sinto que este analista considera o que é importante para mim	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Sinto que este analista está preocupado em melhorar a situação das pessoas que leem suas análises	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Sinto que este analista tem um forte senso de justiça	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Sinto que este analista se esforçaria para ser justo com os outros	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Este analista parece ter princípios e valores admiráveis	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Sinto que este analista mantém suas promessas e posicionamentos	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Eu sinto que este analista é verdadeiro em suas análises	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Sinto que esse analista é uma pessoa franca	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

Sobre as ações da empresa analisada	Discordo Fortemente				Concordo Fortemente		
	1	2	3	4	5	6	7
Se eu comprasse a ação recomendada ficaria preocupado se foi um investimento sábio	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Me preocupo se essas ações se sairão tão bem quanto eu suponho	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Se eu comprasse a ação recomendada ficaria preocupado se "valeu a pena"	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Se eu comprasse essa ação ficaria preocupado se ela correspondeu às minhas expectativas	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Comprar a ação recomendada pode envolver perdas financeiras significativas	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
A idéia de comprar essas ações me traz a preocupação sobre o quão confiável elas são	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
A idéia de comprar essas ações me traz uma ansiedade indesejada	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
A idéia de comprar essas ações me traz um desconforto psicológico	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
A idéia de comprar essas ações me traz uma tensão desnecessária	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
A decisão de comprar essas ações envolve um grau significativo de risco	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Eu gostaria de comprar estas ações recomendadas na análise se elas estivessem disponíveis no mercado	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Se eu tivesse uma carteira de investimentos e estas ações estivessem disponíveis, eu as incluiria na minha carteira	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Eu indicaria essas ações a amigos meus que estivessem em busca de investimentos	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )
Provavelmente eu investiria em ações dessa empresa	( )	( )	( )	( )	( )	( )	( )

**Qual o seu grau de conhecimento sobre o mercado de ações?**

( ) Nenhum      ( ) Básico      ( ) Intermediário      ( ) Avançado

**Qual o seu grau de dificuldade para compreender a análise apresentada?**

( ) Nenhuma      ( ) Pouca      ( ) Moderada      ( ) Alta

**Comentários:**

---



---



---



---