

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO

**TATIANA IWAI**

**BASES DE CONFIANÇA E TIPOS DE RELACIONAMENTOS ENTRE AGENTES:**

Um Estudo sobre seus Efeitos na Reação Cognitiva e Comportamental dos Agentes

SÃO PAULO

2011

**TATIANA IWAI**

**BASES DE CONFIANÇA E TIPOS DE RELACIONAMENTO ENTRE AGENTES:**

Um Estudo sobre seus Efeitos na Reação Cognitiva e Comportamental dos Agentes

Tese de Doutorado apresentada à Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, como requisito para obtenção do título de Doutor em Administração de Empresas.

Campo de Conhecimento: Estratégia Empresarial

Orientador: Paulo Furquim de Azevedo

SÃO PAULO

2011

Iwai, Tatiana.

Bases de Confiança e Tipos de Relacionamento entre Agentes: Um Estudo sobre seus Efeitos na Reação Cognitiva e Comportamental dos Agentes / Tatiana Iwai. - 2011.

206 f.

Orientador: Paulo Furquim de Azevedo

Tese (doutorado) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo.

1. Confiança. 2. Cooperação. 3. Relações humanas. 4. Comportamento organizacional. 5. Desenvolvimento cognitivo. I. Azevedo, Paulo Furquim de. II. Tese (doutorado) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo. III. Título.

CDU 65.013

**TATIANA IWAI**

**BASES DE CONFIANÇA E TIPOS DE RELACIONAMENTO ENTRE AGENTES:**

Um Estudo sobre seus Efeitos na Reação Cognitiva e Comportamental dos Agentes

Tese de Doutorado apresentada à Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, como requisito para obtenção do título de Doutor em Administração de Empresas.

Campo de Conhecimento: Estratégia Empresarial

**Data de Aprovação:**

\_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

**Banca Examinadora:**

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Paulo Furquim de Azevedo (Orientador)  
FGV-EESP

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Carlos Osmar Bertero  
FGV-EAESP

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Sérgio Giovanetti Lazzarini  
FGV-EAESP

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Danny Pimentel Claro  
INSPER

\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Maria Sylvia Macchione Saes  
USP-FEA

## AGRADECIMENTOS

Em certos momentos, um “obrigado” não é suficiente para expressar um sentimento de gratidão. Não é uma questão de achar uma palavra mais correta ou precisa. O problema é que, depois que certa palavra é dita várias vezes, ela se banaliza e perde a capacidade de expressar o verdadeiro sentimento que ela deve refletir. A todas as pessoas citadas nestas poucas folhas, foram muitos os “obrigado” ditos ao longo dos anos. Abusei tantas vezes desta palavra com elas, que temo que o “obrigado” não tenha mais o efeito de comunicar a importância de cada uma destas pessoas na minha trajetória e como nossa convivência me transformou e me fez crescer.

Assim, que este espaço possa fazer justiça ao que a palavra “obrigado” não pode mais fazer e que, aqui, eu possa expressar a exata carga de sentimento e carinho que o meu “muito obrigado” carrega, quando é dirigido a cada uma delas. Vamos então a estas pessoas tão especiais!

Primeiramente, gostaria de agradecer profundamente ao meu orientador, professor Paulo Furquim de Azevedo. Em todas nossas interações, pude contar com sua paciência, atenção e especial capacidade de me orientar nos momentos de maior dúvida ou hesitação. Se a elaboração de uma tese é um processo de aprendizado dos mais especiais, tê-lo como orientador foi a melhor fonte de conhecimento que poderia ter desejado. Minha gratidão, pelo seu tempo despendido e conhecimento compartilhado comigo, só não é maior que a admiração que nutro por você.

Ao rodar o experimento, pude contar com todo o apoio dos meus colegas de trabalho da ESAGS. Meu especial agradecimento ao presidente do CESS, mantenedora da ESAGS, professor Sergio Tadeu Ribeiro, por toda compreensão e suporte ao longo de todo o processo. Obrigada também à equipe administrativa da ESAGS, Juliana Peristrello, Maurício Calmon, Eduardo Santos e Rosaura Feijó, pela preciosa ajuda na operacionalização do ambiente de teste. Agradeço ainda especialmente aos colegas Eduardo Becker, Eric Kutchukian e Marco Aurélio Lima por gentilmente terem participado do piloto do experimento. Além dos preciosos comentários feitos, foi extremamente divertido usá-los como meus “ratinhos”. A companhia de vocês tornou o trabalho leve, prazeroso e recheado de risadas. Guardarei este momento na minha caixinha de lembranças preciosas.

Agradeço ainda especialmente à Giuliana Isabella pelas nossas várias conversas e cafés sobre os detalhes de protocolo do experimento e pela troca de impressões sobre a análise de dados e cuidados no controle do ambiente experimental. Sempre presente e solícita, abusei em vários momentos da sua atenção e sempre recebi uma doce ajuda e palavra de incentivo, das quais serei eternamente grata.

Ainda sobre os colegas que pude conviver ao longo deste trabalho, não poderia deixar de agradecer a dois colegas, que se transformaram em grandes amigos ao longo destes anos: Regina Socolowski e Fabricio Henrique Reis da Silva. À Regina, minha eterna gratidão pela paciência, carinho e conselhos maternos e principalmente por aguentar minha “chatices” em todos estes anos! Ao Fabricio, eis uma das pessoas mais especiais que conheci na vida. Poucas vezes, pude contar com alguém tão solícito, prestativo, confiante e divertido. É um presente especial tê-lo como amigo! Quantos “obrigado” e “cupcakes” serão suficientes para te agradecer? Não há repetição de agradecimentos que possa dar conta da dívida que tenho com você.

A elaboração deste trabalho ainda me presenteou com uma outra pessoa extremamente especial: João Vinicius de França Carvalho. Tive o prazer de conhecê-lo para me auxiliar na análise estatística de dados. Uma competência indiscutível, uma didática inacreditável, e um senso de humor contagiante. Você foi capaz de transformar uma análise estatística de dados em algo simples e divertido. E, desde então, venho aprendendo com você e convivendo com uma das pessoas mais doces que já conheci. Obrigada profundamente por me acompanhar nestes últimos meses e me dar a segurança que precisava para finalizar este trabalho.

Agradeço ainda a todos os meus amigos que me apoiaram e estiveram comigo durante todo este tempo. Vocês me ensinaram que uma amizade se constrói não pela proximidade física ou frequência de interações, mas pela capacidade de se importar e cuidar. Dentre eles, não poderia deixar de nomear alguns: Ana Claudia Machado, Stephania Fincatti, Leandro Sanches, Marko Aurélio de Setti e Luciana Lucena. Que delícia chamá-los de amigos com a naturalidade e intimidade de quem já recebeu tantas palavras e abraços apertados de carinho, apoio e compreensão. Assim, digo a vocês, amigos, um privilégio conviver com vocês!!! Abro ainda espaço especial para agradecer minha grande amiga Rebeca Alves Chu. Se uma amizade se conta pelo número de confidências, momentos felizes e difíceis compartilhados, risadas, lágrimas e conselhos trocados, entendo que construímos um laço, que poucas outras pessoas poderão desfrutar! Guardo sua amizade como um dos bens mais preciosos que possuo.

Finalmente, gostaria de finalizar agradecendo à minha família. Aos meus irmãos, Fabio e Marcius, meus profundos agradecimentos por todo o apoio recebido. Ao Fabio, em especial, obrigada pela sua presença em todos os momentos que precisei. Que modelo de pessoa tenho na vida: inteligência rara, fibra, senso de humor único e a gargalhada mais escandalosa e contagiante que já ouvi. Se não fôssemos irmãos, tenho certeza que ainda assim daríamos um jeito de nos encontrar na vida para nos tornarmos amigos. Não é o laço especial de família que sustenta nossa amizade, mas a certeza de confiar um no outro.

Aos meus pais, Sylvia e Hiromassa, não há expressão exata para defini-los. Vocês são como uma rocha em um leito de rio, rija e inabalável, na qual eu pude me escorar nos momentos de maior dificuldade e turbulência e me acomodar e apreciar a vida nos dias mais ensolarados. Sem a dedicação de vocês, eu simplesmente não funcionaria. Sem o amor de vocês, eu não teria o respaldo emocional que me liberta para viver a vida na sua plenitude e agarrar as oportunidades que emergem. Sem a presença constante de vocês, eu me dispersaria. O que vocês me ensinaram pauta cada escolha que eu faço e levo o amor de vocês como um dos meus tesouros mais valiosos.

Assim, dada a constatação que um “obrigado” não se presta mais à função de agradecê-los, fica aqui dito em tom de segredo e sussurrado: reservarei, de agora em diante, a palavra “obrigado” às pessoas comuns. A vocês, tão mais especiais, abrirei apenas um sorriso confidente, largo e vermelho, de quem sabe que os sentimentos mais nobres não podem ser abafados com pequenas palavras de agradecimentos.

## RESUMO

Apesar da confiança entre os agentes ser fundamental para a estabilização do relacionamento, são frequentes os eventos de incerteza sobre o comportamento do outro, que podem gerar percepções de violação de confiança entre os agentes. Dada essa constatação, o entendimento de variáveis que podem influenciar os efeitos advindos de uma percepção de violação de confiança ganha relevância cada vez maior nos estudos de confiança.

Dos vários elementos estudados na literatura para mediar os efeitos de uma percepção de violação de confiança, o objetivo do estudo foi investigar o efeito que o tipo de relacionamento prévio entre os agentes pode exercer na reação cognitiva e comportamental dos agentes, em situações em que há incerteza sobre o comportamento cooperativo do parceiro.

Especificamente, o objetivo do trabalho foi comparar o efeito que diferentes tipos de relacionamento prévio entre os agentes – baseado em confiança calculativa ou relacional – exerce em duas dimensões de reação a um evento negativo na relação. Na dimensão cognitiva, comparou-se os efeitos que diferentes tipos de relacionamento prévio entre os agentes exercem no nível de confiabilidade atribuído à contraparte, após um evento negativo entre eles. Na dimensão comportamental, comparou-se os efeitos que diferentes tipos de relacionamento prévio exercem na posição de risco assumida pelos agentes, após o evento indesejado.

Para isto, realizou-se um experimento para testar em ambiente laboratorial a reação dos agentes a um resultado negativo na interação, a partir da criação de dois contextos diferentes de relacionamento entre eles. Os resultados do experimento mostraram que, comparados com relacionamentos de base calculativa, aqueles de base relacional são mais resistentes a distúrbios externos, visto que eles geram atribuição causal mais positiva e maior nível de confiabilidade percebida sobre o outro após um evento negativo entre os agentes. Além disto, esta percepção de confiabilidade influencia positivamente as posições de risco assumidas pelos agentes após o evento negativo, de forma que riscos maiores são assumidos em relacionamentos de base de confiança relacional. Por fim, os resultados também reforçam que quanto maior a posição de risco assumida por um agente, maior é o nível de cooperação do seu parceiro.

**PALAVRAS-CHAVE:** confiança, violação de confiança, confiabilidade percebida, posição de risco, cooperação.

## ABSTRACT

Despite the fact that trust between agents is a fundamental aspect for the stabilization of the relationship, the uncertainty on the behavior of the other part is frequent, and it may generate a perception of trust violation between them. Given this fact, the understanding of the variables that may influence the effects of a trust violation perception is more and more relevant on the studies about trust.

From the many elements researched on the literature to mediate the effects of a trust violation perception, the objective of this study is to investigate the effect that the type of a previous relationship between the agents may exert on the cognitive and behavioral reactions of them, in situations where there is uncertainty about the cooperative behavior of the other part.

Specifically, the goal for this study is to compare the effects that different types of relationship between the agents – based on calculative or relational trust – exert on the two dimensions of reaction to a negative event on the relationship. On the cognitive dimension, we compared the effects that different types of previous relationship between them exert on the level of trust attributed to the counterpart, after a negative event between them. On the behavioral dimension, we compared the effects that different types of previous relationship between the agents exert on the risk position taken by them, after an undesirable event.

To achieve this goal, we run an experiment to test in a controlled environment the reaction of the agents to a negative result on an interaction, simulating two different contexts of relationship between them. The results of the experiment showed that, compared to relationships of calculative basis, the ones of relational basis are more resistant to external disturbs, given that they generate a more positive causal attribution and higher level of perceived trustworthiness on the other part after a negative event between the agents. Moreover, this trustworthiness perceived positively influences the risk position taken by the agents after a negative event, in a way that higher risks are taken in relationships of relational trust basis. Finally, the results also reinforce that the higher is risk position taken by a agent, the higher is the cooperative level of his or her partner.

**KEYWORDS:** trust, trust violation, trustworthiness perceived, risk position, cooperation.



## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - TIPOLOGIAS DE CONFIANÇA NA LITERATURA .....	22
QUADRO 2 - RESUMO EXPLICATIVO DOS ESTÁGIOS DO EXPERIMENTO .....	59
QUADRO 3 - RESUMO EXPLICATIVO DOS ESTÁGIOS DO EXPERIMENTO .....	102

## LISTA DE ESQUEMAS

ESQUEMA 1 - MODELO DE ATRIBUIÇÃO CAUSAL DE REPARAÇÃO DE CONFIANÇA .....	43
ESQUEMA 2 - OBJETIVOS DE CADA ESTÁGIO DO EXPERIMENTO.....	59
ESQUEMA 3 - TOMADA DE DECISÃO NO JOGO DE PROVISÃO DE BEM PÚBLICO .....	60
ESQUEMA 4 - ELEMENTOS DA ANÁLISE DO ESTUDO 1 .....	67
ESQUEMA 5 - OBJETIVOS DE CADA ESTÁGIO DO EXPERIMENTO.....	102
ESQUEMA 6 - ESTRUTURA DO <i>INVESTMENT GAME</i> .....	104

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - DIFERENÇA DE CONTRIBUIÇÃO NAS RODADAS 1-8 E 9-11.....	78
GRÁFICO 2 - CONTRIBUIÇÕES NA CONTA D RODADA A RODADA POR TRATAMENTO .....	80
GRÁFICO 3 - MÉDIAS DE PERCEPÇÃO SOBRE O PARCEIRO POR TIPO DE JOGADOR .....	84
GRÁFICO 4 - MÉDIAS DE PERCEPÇÃO SOBRE O PARCEIRO POR TIPO DE JOGADOR E POR TRATAMENTO .....	86
GRÁFICO 5 - MÉDIA DE PERCEPÇÃO SOBRE O PARCEIRO POR TRATAMENTO.....	87
GRÁFICO 6 - PROPENSÃO A CONCILIAR A RELAÇÃO POR TRATAMENTO.....	90
GRÁFICO 7 - POSIÇÃO DE RISCO POR TRATAMENTO .....	111
GRÁFICO 8 - DISTRIBUIÇÃO DE DECISÕES DE POSIÇÕES DE RISCO .....	112
GRÁFICO 9 - FREQUÊNCIA DE OCORRÊNCIAS POR CATEGORIAS DE POSIÇÕES DE RISCO.....	113
GRÁFICO 10 - NÍVEL DE CONFIABILIDADE PERCEBIDO SOBRE O PARCEIRO POR CATEGORIA DE POSIÇÃO DE RISCO .....	115
GRÁFICO 11 - FREQUÊNCIA DE OCORRÊNCIAS DE ESTRATÉGIAS DE RETORNO POR TRATAMENTO .....	117
GRÁFICO 12 - RETORNO DO <i>TRUSTEE</i> PELA POSIÇÃO DE RISCO DO <i>TRUSTOR</i> POR DUPLA .....	118
GRÁFICO 13 - BOX-PLOT DE CATEGORIAS DE ESTRATÉGIAS DE RETORNO.....	119

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - RESUMO DOS TESTES ESTATÍSTICOS DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS DE CONTRIBUIÇÃO NA CONTA D POR RODADAS .....	79
TABELA 2 - CORRELAÇÃO ENTRE CONTRIBUIÇÕES NA CONTA D POR JOGADOR E POR RODADAS	81
TABELA 3 - EFEITO DE VARIÁVEIS SOBRE OS PERCENTUAIS CONTRIBUÍDOS POR TIPO DE JOGADOR NAS RODADAS 9 A 11 .....	82
TABELA 4 - RESUMO DOS TESTES ESTATÍSTICOS DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS DE CONTRIBUIÇÕES NA CONTA D POR TIPO DE JOGADOR E ORIENTAÇÃO DE VALOR SOCIAL....	83
TABELA 5 - RESUMO DOS TESTES ESTATÍSTICOS DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS DE PERCEPÇÃO SOBRE O PARCEIRO POR TIPO DE JOGADOR .....	84
TABELA 6 - RESUMO DOS TESTES ESTATÍSTICOS DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS DE PERCEPÇÃO SOBRE O PARCEIRO POR TIPO DE JOGADOR E TRATAMENTO.....	85
TABELA 7 - RESUMO DOS TESTES ESTATÍSTICOS DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS DE PERCEPÇÃO SOBRE O PARCEIRO POR TRATAMENTO .....	87
TABELA 8 - EFEITO DE VARIÁVEIS NO NÍVEL DE CONFIABILIDADE PERCEBIDO E ATRIBUIÇÃO CAUSAL.....	88
TABELA 9 - RESUMO DOS TESTES ESTATÍSTICOS DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS DE PROPENSÃO A CONCILIAR.....	89
TABELA 10 - EFEITO DE VARIÁVEIS NA PROPENSÃO A CONCILIAR .....	90
TABELA 11 - RESUMO DE TESTES ESTATÍSTICOS DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS DE DECISÕES DO TRUSTOR E TRUSTEE POR ORIENTAÇÃO DE VALOR SOCIAL .....	109
TABELA 12 - RESUMO DAS DECISÕES E <i>PAYOFFS</i> DOS JOGADORES NO <i>INVESTMENT GAME</i> .....	110
TABELA 13 - FREQUÊNCIA DE OCORRÊNCIAS DE POSIÇÕES DE RISCO POR TRATAMENTO .....	113
TABELA 14 - CORRELAÇÃO ENTRE POSIÇÃO DE RISCO E DECISÕES NO PGG E ESCALA DE CONFIABILIDADE .....	114
TABELA 15 - FREQUÊNCIA DE OCORRÊNCIAS DAS ESTRATÉGIAS DE RETORNO PELAS POSIÇÕES DE RISCO ASSUMIDAS.....	119
TABELA 16 - COMPARAÇÃO DE MÉDIAS DE REPASSE DO <i>TRUSTOR</i> POR CATEGORIAS DE ESTRATÉGIAS DE RETORNO DO <i>TRUSTEE</i> .....	120

## SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO .....	1
1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA .....	1
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA .....	4
1.3 OBJETIVOS DO TRABALHO .....	6
1.4 JUSTIFICATIVA DO TRABALHO .....	6
1.4.1 PERTINÊNCIA TEÓRICA .....	6
1.4.2 PERTINÊNCIA METODOLÓGICA .....	11
CAPÍTULO 2 - RELAÇÃO CONTRATUAL E CONFIANÇA .....	12
2.1 CONFIANÇA: SEUS EFEITOS E PROCESSO DE EMERSÃO .....	13
2.2 FORMAS DE CONFIANÇA E TIPOS DE RELACIONAMENTOS ENTRE AGENTES .....	20
2.3 VIOLAÇÃO DE CONFIANÇA NAS RELAÇÕES .....	38
2.4 DO REFERENCIAL TEÓRICO PARA A PESQUISA .....	44
CAPÍTULO 3 – ESTUDO 1: TIPOS DE RELACIONAMENTO E REAÇÃO COGNITIVA DO AGENTE .....	47
3.1 OBJETIVO DE PESQUISA DO ESTUDO 1 .....	47
3.2 HIPÓTESES DO ESTUDO 1 .....	49
3.3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO .....	55
3.3.1 TÉCNICAS DE INVESTIGAÇÃO .....	55
3.3.2 SUJEITO .....	57
3.3.3 RECRUTAMENTO .....	58
3.3.4 PROTOCOLO DO EXPERIMENTO DO ESTUDO 1 .....	58
3.3.5 MENSURAÇÃO DAS VARIÁVEIS DO ESTUDO 1 .....	68
3.3.6 CONTROLE .....	71
3.4 REALIZAÇÃO DA PESQUISA DO ESTUDO 1 .....	73
3.5 ANÁLISE DE DADOS DO ESTUDO 1 .....	78
3.6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO 1 .....	92
CAPÍTULO 4 – ESTUDO 2: TIPOS DE RELACIONAMENTO E REAÇÃO COMPORTAMENTAL DO AGENTE .....	95
4.1 OBJETIVOS DE PESQUISA DO ESTUDO 2 .....	95
4.2 HIPÓTESES DO ESTUDO 2 .....	98
4.3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO .....	102
4.3.1 PROTOCOLO DO EXPERIMENTO DO ESTUDO 2 .....	102
4.3.2 MENSURAÇÃO DAS VARIÁVEIS DO ESTUDO .....	105
4.4 REALIZAÇÃO DA PESQUISA DO ESTUDO 2 .....	107
4.5 ANÁLISE DE DADOS DO ESTUDO 2 .....	109
4.6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO 2 .....	122
CAPÍTULO 5 – CONCLUSÕES .....	124
5.1 PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES E REFLEXÕES FINAIS .....	124
5.2 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS .....	126
5.3 LIMITAÇÕES DO ESTUDO E FUTURAS PESQUISAS .....	128
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	135
APÊNDICES .....	150

APÊNDICE A – INSTRUÇÕES AO JOGADOR .....	150
APÊNDICE B – RESUMO DE INSTRUÇÕES DAS RODADAS.....	162
APÊNDICE C – RESULTADOS POR GRUPO .....	165
APÊNDICE D – TESTES DE PRESSUPOSTOS .....	167
APÊNDICE E – AMBIENTE DE LABORATÓRIO .....	194
APÊNDICE F – INTERFACE DO Z-LEAF COM O JOGADOR.....	195

## **CAPÍTULO 1 – *Introdução***

### **1.1 Definição do Problema de Pesquisa**

Confiança é vista, por muitos, como o lubrificante das interações sociais. Como argumenta, Fehr (2009), confiança desempenha papel fundamental em todas as relações humanas, sejam elas relações de amizade, relações familiares ou relações econômicas. Neste último caso, por meio da confiança, transações econômicas que, na sua ausência, não seria possíveis, de fato ocorrem. Exatamente pela sua importância, a literatura do assunto vem se focando nas várias situações em que algum tipo de violação de confiança ocorre. O foco destes estudos é investigar as variáveis que podem mitigar os efeitos de uma violação de confiança, de modo a viabilizar a manutenção da relação depois deste evento negativo entre os agentes. Das diversas variáveis que vêm sendo pesquisadas, este trabalho se focou na natureza do relacionamento prévio entre os agentes – baseado em confiança calculativa ou relacional -, entendendo como esta variável pode mediar as reações cognitivas e comportamentais do sujeito a uma percepção de violação de confiança.

Entender os mecanismos que podem minimizar os danos de uma violação de confiança é relevante, visto que, em nossas várias interações sociais, muitas vezes, os resultados que obtemos dependem das ações de outros agentes. Porém, ainda que esta interdependência possa gerar ganhos mútuos para todos os envolvidos, ela gera vulnerabilidade do agente em relação à ação do outro. Com isto, um risco inerente se apresenta em nossas interações, dada a incerteza sobre o comportamento apresentado pelo outro agente. Neste contexto de dúvida sobre a conduta do parceiro e o subsequente risco de ser explorado por ele, estabelecer e manter confiança são fundamentais para garantir a cooperação nas trocas entre os agentes (GAMBETTA, 1988).

Na existência de confiança entre as partes, ou seja, quando o sujeito está disposto a assumir posição de vulnerabilidade em relação à ação do outro, porque nutre expectativas positivas sobre o comportamento deste outro (ROUSSEAU ET AL., 1998), vários benefícios são gerados. Dentre eles, pode-se apontar processos cognitivos, atitudinais e comportamentais

mais positivos, gerando resultados coletivos de performance superiores nas organizações (DIRKS; FERRIN, 2001).

No entanto, apesar dos inúmeros benefícios que a confiança pode proporcionar nas trocas, são inúmeros os casos em que a confiança é violada entre os agentes. Mentiras, promessas quebradas, contratos rompidos e mudança de regras posteriores a um evento são alguns dos casos de violação apontados pelas pesquisas (BIES; TRIPP, 1996). Além disto, estas violações reportadas ocorrem em diferentes níveis de análise: seja nas relações entre firmas (PARKHE, 1993), entre empregado-organização (ROBINSON; ROUSSEAU, 1994; MORRISON; ROBINSON, 1997) ou nas relações pessoais (ELANGOVAN; SHAPIRO, 1998).

Quando algum tipo de violação de confiança ocorre, o episódio negativo contradiz as expectativas positivas sobre a conduta do outro agente e, com isto, pode-se ter uma redefinição da natureza da relação na visão do agente que foi prejudicado (TOMLINSON; DINEEN; LEWICKI, 2004). Portanto, a maneira como um agente percebe um eventual resultado negativo com seu parceiro apresenta forte impacto na gestão futura da relação. Ela pode, em grande medida, determinar o término ou continuidade do relacionamento.

Respostas a perguntas como - Ele foi o responsável por isto? Ele poderia ter evitado? Posso esperar este comportamento inadequado novamente no futuro? (WEINER ET AL., 1987; WEINER; FIGUEROA-MUNOZ; KAKIHARA 1991) – definirão a intensidade da disposição do agente prejudicado a retaliar seu parceiro (BRANDTS; CHARNESS, 2003) e também influenciarão sua disposição a se colocar em nova situação de risco com este parceiro (TOMLINSON; MAYER, 2009).

Neste sentido, pode-se dizer que uma percepção de violação funciona como um gatilho que inicia um processo de questionamento, busca de informação e avaliação sobre o outro, que determinará a reação que o agente prejudicado irá manifestar perante o evento negativo (ELANGOVAN; AUER-RIZZI; SZABO, 2007). Baseado nisto, ponto importante, portanto, é entender quais fatores podem impactar a percepção do agente sobre o evento negativo, visto que ela irá determinar todo um novo conjunto de expectativas futuras sobre a relação.

Dentre estes fatores, certos autores apontam para a importância da natureza do passado da relação (TOMLINSON; DINEEN; LEWICKI, 2004; LEWICKI; BUNKER, 1996; ELANGOVA; AUER-RIZZI; SZABO, 2007), entendendo que a avaliação de uma eventual violação de confiança não ocorre de maneira isolada, mas leva em conta o contexto maior da trajetória da relação, ou seja, o relacionamento prévio entre os agentes.

Porém, estes estudos normalmente tratam a variável relacionamento prévio de forma generalista, classificando-a apenas como positiva ou negativa. Com isto, uma característica de relação passada, que não é levada em consideração, remete ao tipo de confiança que sustenta a cooperação no relacionamento. A disposição a se colocar em situação de vulnerabilidade perante as ações do outro e a existência de expectativas positivas em relação ao comportamento do outro podem ser geradas por confiança calculativa ou relacional.

Um relacionamento baseado em confiança relacional gera uma interação social cooperativa entre os agentes como resultado da reciprocidade social e identidade entre as partes. Assim, a cooperação em relações baseadas neste tipo de confiança deriva da preocupação genuína com o bem-estar do outro, fruto do compartilhamento e identificação de necessidades, desejos e interesses entre os parceiros. Nestas relações, a obrigação moral do que é “justo” e “correto” fazer e “ajudar a quem te ajudou” permeia a interação das partes. Não é apenas o ganho individual que importa, mas se leva em consideração também os resultados auferidos pelas outras partes.

Já relacionamentos baseados em confiança calculativa refletem uma colaboração decorrente da comparação dos ganhos de cooperação com aqueles de oportunismo. Sempre que o agente entender que o potencial de ganho é maior com ações cooperativas, ele agirá de acordo. Assim, um agente entende que pode se colocar em situação de risco e nutrir expectativas positivas sobre a ação do outro, porque existem incentivos e punições explícitos que restringem o comportamento oportunista dos agentes. Assim, a cooperação nestes relacionamentos é resultado do cálculo dos ganhos que a ação cooperativa pode gerar. Desta maneira, temos uma lógica utilitarista dos agentes, onde os sujeitos tendem a agir de maneira egoísta, buscando apenas seu interesse pessoal.

Assim, a interação cooperativa entre os agentes em uma dada relação pode ser atribuída a motivos e lógicas de ação diferentes (MALHOTRA; MURNIGHAN, 2002; FALK;

KOSFELD, 2006), de acordo com a base de confiança que sustenta o relacionamento: confiança calculativa ou relacional. Desta forma, como cada uma delas inibe o comportamento oportunista de forma distinta, elas podem levar os agentes a interpretar uma eventual violação de confiança de maneira diversa.

Deste modo, pode-se dizer que, na ocorrência de um evento negativo na relação, o tipo de confiança dominante nesta irá influenciar a reação do agente, alterando a maneira como ele percebe as causas e razões para a ocorrência do episódio indesejado. Além disto, este impacto não necessariamente se limita à dimensão cognitiva do agente. O tipo de relacionamento prévio pode também influenciar o próprio comportamento subsequente. Isto porque a avaliação que se faz sobre a responsabilidade do outro pelo evento negativo irá levar a um ajuste da forma como o agente interage com sua contraparte no futuro, influenciando o nível de risco que ele assume perante seu parceiro.

No entanto, apesar da relevância destes desdobramentos associados ao tipo de relacionamento entre os agentes, há ainda uma lacuna de entendimento sobre seu efeito em uma eventual percepção de violação de confiança entre as partes. A base de confiança que sustenta o relacionamento pode influenciar o processo de atribuição causal de um evento negativo? O tipo de relacionamento entre os agentes ainda influencia a propensão a romper a relação e procurar novos parceiros após a ocorrência de um evento negativo na interação entre eles? E, com isto, até que ponto esta natureza de relação passada pode ainda influenciar o nível de risco assumido pelos agentes em interações subsequentes com o mesmo parceiro, depois da ocorrência de um evento indesejado entre eles? Esta posição de risco assumida pelo sujeito, por sua vez, influencia os níveis posteriores de cooperação entre os agentes? São questões pouco exploradas na literatura e que têm impacto profundo na manutenção do relacionamento entre agentes, dados as inúmeras possibilidades de violações de confiança que podem ocorrer em relações de longo prazo. E, é exatamente esta a linha que o trabalho buscou explorar.

## **1.2 Problema de Pesquisa**

O presente trabalho se concentrou em investigar a influência que o tipo de relacionamento prévio entre os agentes exerce nas reações apresentadas a um evento negativo entre eles. Neste sentido, a preocupação da pesquisa é comparar os efeitos que diferentes tipos de



relacionamento— de base de confiança calculativa ou relacional - exercem na reação dos agentes a um evento negativo entre eles, em que há incerteza sobre o comportamento cooperativo da sua contraparte.

Desta maneira, pode-se formular da seguinte maneira a questão principal de pesquisa: O tipo de relacionamento prévio entre os agentes exerce influência na reação do agente a um evento negativo entre eles?

Entende-se, neste trabalho, que as reações de um agente a um evento negativo com seu parceiro englobam a atribuição causal que o agente faz sobre o episódio (dimensão cognitiva) e o comportamento de risco futuro assumido pelos agentes depois do resultado indesejado (dimensão comportamental).

Assim, pode-se especificar as perguntas de pesquisa deste trabalho como:

- Relacionamentos prévios baseados em confiança calculativa geram uma atribuição causal mais negativa do que relacionamentos prévios baseados em confiança relacional, na ocorrência de um evento indesejado entre os agentes?
- Relacionamentos prévios baseados em confiança calculativa geram menor comportamento de risco apresentado pelos agentes após um evento negativo entre eles do que relacionamentos prévios baseados em confiança relacional?

Para responder a estas perguntas, o trabalho foi dividido em dois estudos, onde o primeiro (“Tipo de Relacionamento e Reação Cognitiva do Agente”) objetivou responder à primeira pergunta de pesquisa e o segundo estudo (“Tipo de Relacionamento e Reação Comportamental do Agente”) visou responder à segunda pergunta de pesquisa

Desta forma, o primeiro estudo procurou comparar os efeitos que tipos diferentes de relacionamento prévio exercem na dimensão cognitiva dos agentes após um evento negativo entre eles. Já o segundo estudo objetivou comparar os efeitos que tipos diferentes de relacionamento prévio exercem na dimensão comportamental dos agentes após um evento negativo entre eles.

### **1.3 Objetivos do Trabalho**

O trabalho teve como propósito desenvolver uma pesquisa de cunho experimental, que pudesse comparar os efeitos que diferentes tipos de relacionamento prévio entre os agentes exercem na reação do agente a um evento negativo entre eles.

Especificamente, o trabalho teve como objetivos principais:

- Fazer uma análise comparativa da influência que o tipo de relacionamento prévio entre os agentes exerce na reação cognitiva do agente a um evento negativo na relação;
- Fazer uma análise comparativa da influência que o tipo de relacionamento prévio entre os agentes exerce na reação comportamental do agente após a ocorrência de um evento negativo na relação.

### **1.4 Justificativa do Trabalho**

O presente trabalho justifica-se por duas principais razões. A primeira diz respeito à pertinência teórica da questão de pesquisa. Ao comparar os efeitos que diferentes tipos de relacionamentos prévios entre agentes exercem na reação dos sujeitos a percepções de violações de confiança, o trabalho remete diretamente ao atual debate na literatura sobre possíveis mediadores dos efeitos negativos advindos de violações de confiança. Além disto, a pesquisa se justifica pela inovação metodológica que pretende trazer para os campos de estudo de estratégia e organizações, ao utilizar a abordagem experimental como procedimento metodológico.

A seguir, são apresentadas em detalhes as contribuições que o presente estudo buscou promover.

#### **1.4.1 Pertinência Teórica**

A variedade de diversos tipos de arranjos organizacionais entre firmas é um fenômeno de relevância crescente. Por exemplo, aponta-se que, já no ano de 2000, muitas das maiores

empresas do mundo já comprometiam 20% dos seus ativos e 30% das suas despesas anuais de P&D em algum tipo de projeto colaborativo com um parceiro (KALE; SINGH, 2009). O aumento destes arranjos cooperativos entre firmas pode ser explicado pelos inúmeros benefícios que estas alianças proporcionam, tais como: pulverização de risco em grandes investimentos, economias de escala, racionalização de processos produtivos, troca de tecnologias, superação de barreiras estrangeiras (quando a aliança envolve parceiro local) e facilidade de expansão, entre outros (JARILLO, 1988).

Entretanto, apesar das inúmeras vantagens que alianças apresentam e da tendência clara de sua disseminação no ambiente de negócios, observa-se também severos problemas de instabilidade, desempenho abaixo das expectativas e um elevado número de mortalidade destes arranjos - aproximadamente metade de todas as alianças estratégicas fracassam (KALE; DYER; SINGH, 2002).

A instabilidade de formas cooperativas pode ser debitada a vários fatores, tais como: tensões relativas à cooperação versus competição; rigidez versus flexibilidade e orientação de curto prazo versus longo prazo, segundo Das e Teng (2000). Dentre estes, o risco de oportunismo que envolve as partes em seus esforços cooperativos mostra-se especialmente relevante (WILLIAMSON, 1975, 1985). Cada parte da relação tem um incentivo a buscar seu próprio interesse às custas do seu parceiro, visto que os *payoffs* do comportamento oportunista podem ser maiores que os *payoffs* da ação cooperativa em várias situações econômicas. Com isto, cada parte precisa desenvolver mecanismos *ex-ante* ou *ex-post* para monitorar sua contraparte e se proteger contra a exploração alheia.

Assim, os agentes precisam investir recursos nos projetos conjuntos, compartilhar conhecimento e cooperar com seus parceiros, para auferir os benefícios das alianças. Porém, por outro lado, precisam se proteger do risco da contraparte de buscar ganhos privados em detrimento da criação de valor coletiva (AGARWAL; CROSON; MAHONEY, 2010).

Neste contexto, a confiança entre os agentes desempenha papel relevante na cooperação nas trocas entre eles, especialmente porque os contratos que regem as transações são inevitavelmente incompletos. Racionalidade limitada para provisionar todas as contingências futuras, atributos não-verificáveis que tornam os contratos incompletos e alto custo e morosidade para fazer valer as cláusulas contratuais em eventuais ações judiciais, fazem dos

contratos formais instrumentos importantes, mas não suficientes, para inibir totalmente o potencial de oportunismo nas trocas (MACAULAY, 1963. WILLIAMSON, 1996). Com isto, a presença de confiança na relação torna-se importante para amplificar a percepção de potencial cooperativo da outra parte em situações de risco de ser explorado e, portanto, fundamental para a manutenção destes relacionamentos.

Entretanto, uma vez que a tensão entre competição e cooperação pode gerar um equilíbrio delicado na relação, são frequentes os eventos de violações de confiança entre parceiros (BIES; TRIPP, 1996). Assim, qualquer distúrbio, seja exógeno ou endógeno à relação, pode destruir o equilíbrio cooperativo entre as partes, levando a algum tipo de violação de expectativas entre os parceiros e gerando uma ruptura prematura do relacionamento.

De fato, muitas vezes, pode até ser mais conveniente abrir mão da relação e buscar novos parceiros. Como argumentam Lazzarini, Miller e Zenger (2008), firmas não se deparam apenas como o receio de serem exploradas por parceiros desconhecidos, mas também enfrentam outro tipo de incerteza relacionada ao valor da troca com o parceiro corrente. Assim, ainda que se conheça o agente, o problema aqui exposto reside na influência de fatores exógenos (fatores como demanda e alterações tecnológicas) sobre o valor que o atual parceiro pode proporcionar em trocas futuras. Nestas situações, de fato, a “mobilidade” entre agentes pode ser opção mais vantajosa por ser capaz de aproveitar transações mais valiosas com novos parceiros.

Todavia, em outros casos, a manutenção da relação é válida pela minimização do risco de oportunismo entre agentes, que é outro tipo de incerteza denominado de incerteza social (YAMAGISHI; COOK; WATABE, 1998). Este tipo de risco é minimizado exatamente por trocas recorrentes entre mesmos agentes, visto que estas transações repetidas criam um padrão social de trocas, que minimiza risco de oportunismo, aumentando a cooperação entre as partes.

Porém, se um relacionamento passa por alguma percepção de violação de confiança, os benefícios de se manter um relacionamento de longo prazo com o mesmo parceiro (que representa uma diminuição da incerteza social) desaparecem, visto que a expectativa de cooperação entre as partes deixa de existir, de acordo com a maneira como os parceiros percebem o evento negativo entre eles. Neste sentido, não haveria razão para tentar

reconstruir a relação, uma vez que o maior benefício deixa de existir, levando os agentes a procurar novos parceiros no mercado.

O principal elemento a ser observado, entretanto, é que algumas relações são forçosamente continuadas. Por exemplo, Woolthuis, Hilebrand e Nooteboom (2005), por meio de múltiplos casos, mostram que nem sempre a opção de procurar por novos parceiros está disponível para as firmas. Estes autores discorrem sobre o caso de um grande produtor de alimentos especiais (nomeado no estudo como “FoodCom”), que decidiu entrar em uma aliança com uma firma internacional especializada no desenvolvimento de uma grande gama de ingredientes alimentícios (nomeada no estudo como “Processor”).

No caso, a aliança visava o desenvolvimento conjunto de uma nova enzima para ração, que teria papel estratégico no portfólio de produtos da “FoodCom”. Após o desenvolvimento da enzima, que era o maior objetivo da “Processor”, seu comportamento cooperativo cessou. Porém, pelos investimentos em ativos específicos feitos pela “FoodCom” (alocação de grande parte do orçamento de P&D no projeto) e pela forte dependência em relação ao conhecimento especializado da “Processor”, a “FoodCom” se viu com poucas alternativas de troca de parceiros. Tanto é que, apesar da negativa experiência prévia, dois anos depois do ocorrido, eles passaram a colaborar novamente em um novo projeto, dada a escassez de parceiros com a mesma qualificação que a “Processor” para as necessidades da “FoodCom”.

Como é possível perceber, este caso ilustra não apenas como um equilíbrio de cooperação pode ser rompido de forma endógena, como também mostra como a reparação da percepção de violação de confiança pode ser importante, dado que os agentes podem ser forçados a interagir novamente em futuras transações.

Quando uma violação ocorre, há um desbalanceamento da relação (LEWICKI; BUNKER, 1996). Este desequilíbrio, porém, pode gerar resultados diferentes dependendo da relação. Há casos em que a violação pode levar à ruptura prematura do relacionamento. Já, em outras situações, a violação pode ser perdoada e a confiança restaurada. O que vai determinar em grande medida estes resultados é a maneira como a vítima da violação absorveu o evento negativo. Isto posto, o atual esforço da literatura de contratos e organizações é estudar elementos que possam minimizar os efeitos adversos de violações de confiança, mediando a

reação do agente a uma violação e, com isto, aumentando a possibilidade de restaurar a confiança violada.

Tipos de alegações verbais ou substantivas pós-eventos de violação de confiança, número de violações prévias, *timing* da violação, *timing* do ato reparativo, magnitude da violação, entre outros, são alguns dos mediadores que a literatura vem se concentrando atualmente (LOUNT JR ET AL., 2008; ELANGO VAN; AUER-RIZZI; SZABO, 2007; TOMLINSON; DINEEN; LEWICKI, 2004; BOLTON ET AL., 2002; NAKAYACHI; WATABE, 2005; DIRKS ET AL., 2011; FERRIN ET AL., 2005; KIM ET AL., 2006; KIM ET AL., 2004; SHAW; WILD; COLQUITT, 2003; CRANT; BATEMAN, 1993; SCHLENKER; PONTARI; CHRISTOPHER, 2001; SHAPIRO, 1991). Porém, dentre estes, pouca atenção é dada para o papel que o tipo de confiança que sustenta o relacionamento prévio entre os agentes pode desempenhar na reação dos agentes a violações de confiança.

Especificamente, o histórico cooperativo entre as partes pode ser fundamentado em dois tipos de confiança: calculativa ou relacional. Enquanto o primeiro gera cooperação, porque há incentivos explícitos e individuais para cooperação e punições previstas para oportunismo; o segundo leva à cooperação, porque as partes se identificam e se conformam às normas de obrigações sociais na relação. Desta forma, na ocorrência de uma violação de confiança na relação, pode-se esperar que este histórico exerça influência na maneira como os agentes reagem a uma dada violação de confiança.

E entender alguns mediadores da reação de um agente a uma dada violação de confiança é importante, porque, como ilustram os vários casos apresentados por Woolthuis, Hilebrand e Nooteboom (2005), é possível observar que todos os projetos colaborativos entre as firmas estudadas apresentaram diversos problemas (sejam eles atrasos no cronograma, complicações no processo de desenvolvimento ou na produção, falhas na comunicação ou outros problemas advindo de diferenças culturais) com potencial de interromper a relação. A diferença entre os resultados das parceiras discutidas por Woolthuis estão atreladas, em grande parte, à maneira como os parceiros enxergaram as causas dos problemas e, a partir disto, aplicaram formas diferentes de resolver e redefinir o conflito.

Desta maneira, ao estudar a influência que o tipo de relacionamento prévio entre os agentes exerce na reação cognitiva e comportamental a eventos indesejados na relação, o presente

trabalho pode contribuir para o entendimento dos fatores que podem aliviar os efeitos negativos de percepções de violações de confiança. E, com isto, facilitar a manutenção de arranjos cooperativos entre firmas, após a ocorrência de um evento negativo entre os parceiros.

#### **1.4.2 Pertinência Metodológica**

Como observou Weick (1965), grande parte do conhecimento acumulado na área de organizações tem como base estudos de campo. Neste sentido, seja porque as complexas proposições, com que o estudo de organizações trabalha, implicam em variáveis difíceis de serem manipuladas, seja porque há um certo ceticismo dos pesquisadores organizacionais em torno de experimentos, o fato é que métodos experimentais são raramente utilizados nesta área de estudo. No Brasil, por exemplo, poucos são os estudos que aplicam a metodologia experimental no campo de estudos organizacionais e estratégia (LAZZARINI ET AL., 2005; ANTIQUEIRA; SAES; LAZZARINI, 2007; SAUAIA; ZERRENNER, 2009; IWAI, 2005).

No entanto, como Weick argumenta, com a devida atenção à capacidade de generalização, relevância e similaridade, de modo que se obtenha validade interna e externa no experimento, trata-se de um método que pode agregar bastante ao campo de organizações e estratégia, a despeito da raridade com que é usada nestes estudos.

De fato, pela sua capacidade de testar teorias ou apresentar resultados que forneçam dados úteis para o desenvolvimento de novas hipóteses de trabalho (sejam elas trabalhadas posteriormente em campo ou novamente no laboratório), ponto importante é que o método experimental pode oferecer uma base fértil para o diálogo entre teoria e evidência (STARMER, 1999).

Neste sentido, a presente pesquisa, ao trabalhar com o método experimental, pode contribuir para que futuros estudos utilizem desta técnica de investigação, que pode auxiliar a responder questões de pesquisa que, de outro modo, não poderiam ser isoladas e tratadas devidamente.

## ***CAPÍTULO 2 - Relação Contratual e Confiança***

O objetivo deste capítulo é apresentar alguns dos resultados mais importantes na literatura de confiança, de modo a se construir um mapa dos principais argumentos relacionados ao processo de emergência e erosão de confiança nas transações econômicas entre agentes. Desta maneira, o capítulo foi dividido em três grandes blocos. No primeiro bloco, o conceito de confiança e seus construtos são introduzidos, assim como são explicadas as condições mínimas necessárias para a emergência de confiança entre os agentes. Abre-se espaço também para apresentar os inúmeros benefícios advindos da confiança, como já demonstrado em inúmeras pesquisas anteriores. Ponto importante discutido neste bloco também é o processo de emergência e evolução de confiança, ressaltando os antecedentes mais relevantes que impactam o nível de confiabilidade percebido sobre um dado sujeito. Apresenta-se, por fim, estratégias de comportamento inicial na interação entre os agentes que podem acelerar o processo de construção de confiança.

No segundo bloco, discutem-se dois tipos ideais de confiança (confiança calculativa e confiança relacional), ressaltando como estes tipos podem levar a formas de relacionamentos diferentes entre os agentes. Nesta linha, os principais micro-mecanismos que sustentam cada tipo de confiança são apresentados, como “sombra do futuro”, reputação, contratos formais, reciprocidade social e identidade.

No terceiro e último bloco, discute-se o problema frequente de violação de confiança nas relações. Ainda que a manutenção da confiança possa gerar inúmeros benefícios, são frequentes as ocorrências de violações de confiança entre os agentes. Dado isto, a dificuldade de se restaurar a confiança na relação é discutida. Além disto, explica-se também como se desenrola o processo de erosão de confiança entre as partes, visto que a confiança aumenta ou diminui por meio de um processo de atribuição, onde os indivíduos coletam informações de comportamentos observados para fazer inferências sobre o nível de confiabilidade do agente. Portanto, o processo de atribuição das causas e responsabilidades pela violação tem profundo impacto na capacidade de restaurar a confiança entre os agentes após um evento de violação.



## 2.1 Confiança: Seus Efeitos e Processo de Emersão

Nas várias esferas da vida social, indivíduos se deparam com a necessidade de interagir com outros agentes e cooperar com eles, visto que as ações dos outros impactam nossa capacidade de preencher nossas necessidades e realizar nossos desejos. Porém, ao mesmo tempo em que esta interdependência pode gerar ganhos mútuos para os agentes, ela também abre espaço para a possibilidade de ser explorado pela ação oportunista dos outros. Para minimizar este risco, a literatura sobre o assunto aponta a confiança entre as partes como um dos preditores de cooperação mais robustos. Como argumenta Gambetta (1988), confiança é o lubrificante da interação social, reduzindo conflito, aumentando o comportamento cooperativo e diminuindo os custos de transação.

Pela sua importância, o tema confiança vem atraindo a atenção de pesquisadores de diversos campos de estudo há anos. Porém, apesar das diferenças inevitáveis que surgem no diálogo de disciplinas com tradições tão diferentes como psicologia, economia, sociologia e estudos organizacionais, é possível observar o compartilhamento de alguns entendimentos comuns sobre o tema.

Por exemplo, apesar de não haver aceitação universal de uma definição definitiva de confiança, parece haver um consenso mínimo sobre confiança envolver expectativas positivas e propensão a se colocar em situações de vulnerabilidade ao comportamento do outro (MAYER; DAVIS; SCHOORMAN, 1995). Vale assim, usar a definição de Rousseau et al. (1998, p. 395): “Confiança é um estado psicológico que envolve a intenção de aceitar vulnerabilidade a partir de expectativas positivas das intenções ou comportamento do outro” (tradução nossa)<sup>1</sup>.

Desta maneira, pode-se dividir este conceito em dois construtos: a “intenção de confiar” pela propensão do sujeito a se colocar em situação de vulnerabilidade e; “crença de confiança” pela propensão do sujeito a creditar expectativas positivas ao outro (MCKINGHT; CUMMINGS. CHERVANY, 1998).

---

<sup>1</sup> “Trust is a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based upon positive expectations of the intentions or behavior of another”.

Além disto, parece também haver consenso sobre as condições mínimas necessárias para a emersão de confiança. São elas: interdependência e risco (ROUSSEAU ET AL., 1998). Interdependência remete à situação em que o resultado de um agente depende da ação do outro. Já risco se refere à probabilidade percebida de perda, sendo reflexo de uma incerteza relativa ao comportamento do outro. Assim, a propensão a se colocar em situação de vulnerabilidade perante a ação do outro implica que o agente está disposto a assumir risco (MAYER; DAVIS, SCHOORMAN, 1995).

Esta situação de risco, por sua vez, cria uma oportunidade para se confiar. O risco ainda é importante para diferenciar o conceito de confiança de cooperação que, muitas vezes, não é clara. De fato, confiança pode levar à cooperação, porém esta última não necessariamente envolve se colocar em situação de risco. Assim, pode-se dizer que confiança não é comportamento (como cooperar, por exemplo) ou escolha (assumir riscos, por exemplo), mas apenas uma condição psicológica que leva a estas ações (ROUSSEAU ET AL., 1998).

Além disto, deve-se ainda ressaltar as diferenças entre confiança e desconfiança, visto que elas podem coexistir em um mesmo relacionamento, dado que estes dois conceitos se baseiam em percepções diferentes sobre o outro. Ainda que ambas estejam relacionadas a expectativas – confiança em termos de expectativas positivas sobre a conduta do outro e desconfiança em termos de expectativas negativas sobre a conduta do outro -, elas devem ser entendidas como dimensões separadas, ainda que relacionadas. Desta maneira, argumenta-se que confiança e desconfiança não são extremos opostos de um contínuo (LEWICKI; MACALISTER; BIES, 1998; SITKIN; ROTH, 1993).

Deve-se ainda acrescentar o fato de que, as pessoas se relacionam com as outras de várias formas: elas têm encontros diferentes em contextos diferentes e com intenções diversas. Assim, à medida que um relacionamento se torna mais complexo e multifacetado (por exemplo, a interação se dá em conteúdos e domínios diferentes), ele pode envolver confiança e desconfiança simultaneamente. Com isto, argumenta-se que os agentes podem segmentar os domínios diferentes de interação com o outro e, assim, apresentar expectativas positivas sobre a contraparte em algumas facetas do relacionamento e, ao mesmo tempo, nutrir expectativas negativas sobre o outro em outras facetas da relação (DIRKS, LEWICKI, ZAHEER, 2009).

Há consenso também sobre os inúmeros benefícios que a confiança pode proporcionar às relações entre os agentes. Revisando a produção sobre o tema de 1970 a 2000, Dirks e Ferrin (2001) apontam que a presença de confiança influenciaria positivamente processos cognitivos (percepções de risco, justiça, clima organizacional), atitudinais (satisfação no trabalho, comprometimento, preferência por barganhas integrativas), comportamentais (risco tomado, cooperação e compartilhamento de informação) e resultados coletivos de performance no ambiente organizacional. Em outras palavras, os autores argumentam que confiança oferece condições mais propícias para que cooperação, alta performance e atitudes e percepções mais positivas ocorram.

Dados estes vários benefícios, faz-se importante entender o processo pelo qual a confiança emerge e se estabiliza. De acordo com Mayer, Davis e Schoorman (1995), este processo se inicia com o nível inicial de confiabilidade entre os agentes. Fazendo uma revisão de pesquisas anteriores sobre fatores que impactam percepção de confiabilidade sobre um determinado sujeito, estes autores argumentam que se tem quatro antecedentes importantes de confiança. O primeiro fator está relacionado à personalidade do sujeito que se coloca em risco: é sua “propensão a confiar nos outros”. Esta propensão impacta quanto um indivíduo confia no outro, quando ainda não se tem informação disponível sobre o outro. Esta propensão é geral e impessoal, não sendo específica a nenhum sujeito em especial. Além disto, por ser um traço de personalidade, é estável.

Do lado do sujeito que recebe o voto de confiança, tem-se os outros três fatores que afetam a avaliação que um agente faz sobre a confiabilidade do outro. São eles: habilidade, benevolência e integridade. Habilidade percebida se refere à competência técnica percebida de um sujeito sobre determinado tópico, que o torna capacitado a desempenhar atividades importantes para o sujeito que confia. Benevolência percebida, por sua vez, refere-se à percepção de boa-fé do sujeito e de que este deseja o bem para o outro. Finalmente, integridade percebida reflete a percepção de que o indivíduo está alinhado com um conjunto de princípios e valores que o sujeito, que está se arriscando, entende como aceitável.

Desta maneira, no conjunto, estes três fatores, em cada um reflete uma dimensão importante de confiabilidade, contribuem para a avaliação que um agente faz do outro. No entanto, é importante dizer que, ainda que eles estejam relacionados, eles podem variar de maneira independente. Por exemplo, pode-se imaginar o caso de um comprador e um possível

fornecedor de determinado produto. O comprador deve confiar no possível fornecedor? A competência técnica deste fornecedor é reconhecida, sua experiência no ramo é longa e ele possui todas as habilidades necessárias para entregar o produto com a qualidade esperada. Será isto suficiente para qualificá-lo como confiável? Não necessariamente. Por esta dimensão de habilidade percebida, apenas se pode inferir que ele tem capacidade para atender o pedido, mas não necessariamente que ele irá querer fazê-lo.

Da mesma maneira, pode-se imaginar que um outro fornecedor, por transações passadas, faz promessas críveis de qualidade e prazo e sempre honrou os compromissos assumidos. Será ele então confiável? Novamente, não necessariamente. Integridade percebida é importante e contribui para tornar a transação possivelmente bem-sucedida. Porém, ela não é suficiente. Não se sabe ainda se este outro fornecedor tem a habilidade necessária para fazê-lo com as especificações necessárias.

O ponto no modelo de Mayer, portanto, é que a falta de algum dos três fatores pode diminuir a confiabilidade percebida do agente e, com isto, confiança da outra parte e sua disposição a assumir riscos. No geral, portanto, pode-se dizer que variações de habilidade, integridade e benevolência percebidas, além da propensão a confiar do sujeito, explicam parte da variação inicial do nível de confiança que um sujeito deposita em outro agente.

Porém, confiar em outro não significa ainda assumir riscos. Pelo contrário, confiar é apenas propensão a assumir riscos. Assim, apenas o comportamento de confiança em si envolve, de fato, tomar risco. Desta maneira, de acordo ainda como o modelo de Mayer, Davis e Schoorman (1995), pode-se entender que o resultado da confiança é a ação de assumir o risco. Ação esta que, além de ser impactada pelo nível de confiança, é influenciada também pelo o risco percebido do contexto (não ligado ao relacionamento em si), que envolve a análise de cálculo dos resultados positivos e negativos que podem ocorrer. Em outras palavras, entre a confiança e a ação de assumir risco, temos o risco percebido da situação como um moderador desta relação (SCHOORMAN; MAYER; DAVIS, 2007).

Desta forma, o resultado deste processo cognitivo de processamento de informações sobre o outro e sobre a situação é o risco efetivamente tomado. Este processo é ainda retroalimentado, à medida que os resultados do risco assumido impactam nível futuro de confiabilidade sobre o outro. Assim, caso o resultado do comportamento de confiança seja positivo, a percepção de

confiabilidade sobre o outro é reforçada e, portanto, a confiança sobre ele cresce. Da mesma maneira, caso o resultado seja negativo, alguma das dimensões de confiabilidade percebida – habilidade, integridade e benevolência – será reavaliada e possivelmente diminuída, levando o nível de confiabilidade e confiança no outro decrescer. Com isto, pode-se dizer que, à medida que os agentes interagem, a confiança vai evoluindo, de acordo com os resultados obtidos com a interação.

A confiança, portanto, é um fenômeno dinâmico, onde os resultados obtidos em cada interação podem contribuir ou prejudicar seu desenvolvimento subsequente e, portanto, influenciar a dinâmica futura do relacionamento. Baseado nisto, é fundamental entender qual comportamento inicial pode ser mais adequado para sedimentar confiança entre as partes. Como já foi dito, o comportamento de assumir riscos é necessário para a construção de confiança. Porém, entende-se que, no início da relação, como não se tem um histórico de interação que forneça informações suficientes para fazer julgamento mais sofisticado do nível de confiabilidade da outra parte, os agentes, de maneira geral, devem ser mais cautelosos para não se expor a risco demasiado e, com isto, ser explorado pela outra parte (COOK ET AL, 2005). Afinal, pouco se sabe sobre o agente e sobre a maneira como ele interpreta as ações dos outros.

Nesta linha, alguns modelos argumentam que, inicialmente, apenas pequenos atos de confiança devem ser feitos e, à medida que a interação é positiva, riscos maiores podem ser sucessivamente tomados. Assim, cada interação positiva aumenta o nível de confiabilidade percebido sobre o outro e a confiança entre as partes vai crescendo. Desta maneira, se não houver nenhuma violação de confiança entre as partes ao longo da trajetória, o nível de confiança se desenvolverá como uma curva S clássica: inicialmente, a confiança cresce lentamente por meio de pequenos atos de confiança. Com respostas positivas a estes pequenos atos, atribuições positivas sobre o nível de confiabilidade do outro passam a emergir e vão se acumulando ao longo das interações e a confiança vai se desenvolvendo mais rapidamente via reciprocidade mútua. Quando um alto nível de confiança é atingido, tem-se pouco espaço para maior crescimento e então ela se estabiliza em um nível alto (WEBER; MALHOTRA; MURNIGHAN, 2005).

Por exemplo, como Kiyonari et al. (2006) comprovaram em pesquisa anterior com japoneses e americanos, quando um sujeito A se coloca em situação de vulnerabilidade perante as ações

de um outro sujeito B, há a possibilidade de B interpretar que a situação de risco que A se colocou é de total responsabilidade dele (afinal, ele escolheu por livre e espontânea vontade se colocar nesta situação) e, portanto, o sujeito B não tem nenhuma obrigação por garantir o bem-estar de A. Para evitar estas interpretações, os agentes devem assumir pouco risco no início da relação, oferecendo pequenos “atos de confiança” e, à medida que o outro agente responde de maneira adequada, mostrando-se digno da confiança depositada, o risco assumido pode ser aumentado gradualmente (REMPEL; HOLMES; ZANNA, 1985).

Porém, nem sempre este tipo de comportamento pode gerar o resultado esperado. Ao se arriscar menos, pode-se passar uma impressão de falta de confiança para a outra parte. Assim, os pequenos “atos de confiança” podem ser julgados negativamente e não entendidos como demonstrações de confiança. Pelo contrário, podem ser entendidos como um sinal de que um agente desconfia do outro. (PILLUTLA; MALHOTRA; MURNIGHAN, 2003). Esta reação, por sua vez, reduz a probabilidade de o outro agente cooperar.

Isto ocorre porque, como diversos experimentos já demonstraram, parte dos sujeitos se desvia consistentemente do comportamento egoísta e auto-interessado, apresentando preferências sociais diferentes (FEHR; FISCHBACHER, 2002). Dentre elas, tem-se a reciprocidade social, quando o comportamento é guiado pela idéia de “ajudar quem te ajudou”. Tal ação é resultante de um sentimento de obrigação social, de dívida por um favor recebido e de “dever” de não prejudicar o agente por ter dado seu voto de confiança. Quando este sentimento se faz presente, pesquisas demonstram que os níveis de cooperação apresentados são maiores (FALK; GATCHER; KOVACS, 1999). Porém, no caso de um sujeito que assumiu pouco risco pelo receio de ser explorado, a mensagem final captada pode ser de suspeita da sua boa-fé. Com isto, a norma de reciprocidade social do sujeito não necessariamente aflora e o comportamento cooperativo pode deixar de acontecer.

Em sua pesquisa sobre respostas de reciprocidade a níveis diferentes de confiança, Pillutla, Malhotra e Murnighan (2003) encontraram resultados que corroboram exatamente com este argumento. Na pesquisa, usando experimento laboratorial, eles aplicaram um *trust game*. Em um jogo como este, um jogador 1 recebe uma dada dotação inicial e deve decidir quanto desta dotação, ele deve repassar para um outro jogador 2. A quantia repassada é aumentada em X vezes (digamos, duas vezes) e então o jogador 2 deve decidir quanto desta quantia recebida e aumentada, ele deve retornar para o jogador 1. Na pesquisa de Pillutla, no geral, os

participantes, que faziam o papel de jogador 2, retornavam mais, quanto mais o jogador 1 havia enviado. Porém, o resultado mais interessante foi que quando o jogador 1 não enviava quase toda ou toda sua dotação inicial, o jogador 2 não retornava o suficiente para equalizar os resultados de cada jogador, preferindo ficar com porcentagem bem maior da quantia que foi repassada, de maneira que ele tivesse um *payoff* maior do que o jogador 1. Com isto, o jogador 1 somente conseguia um resultado que excedia sua dotação inicial, quando ele se arriscava bastante, ou seja, quando ele repassava toda sua dotação inicial. Desta maneira, pode-se dizer que a confiança parcial pode ser muito pior que a confiança total.

Inúmeras outras pesquisas parecem corroborar com este argumento. Em jogos de agente-principal, a oferta de salário “w” oferecida pelo principal aos agentes mostra-se relacionada aos níveis de esforço “e” mostrados pelos agentes. Quanto maior o salário oferecido pelo principal, maior o nível de esforço decidido pelo agente. Porém, nestas pesquisas, quando havia a opção de o principal escolher um mecanismo que obrigasse o agente a aplicar um esforço mínimo e observável “e\*” (mediante multa ao agente para níveis de esforço abaixo de “e\*”) e o principal realmente optava pelo uso do mecanismo, os agentes, de fato, decidiam por aplicar um nível de esforço maior que “e\*”. Entretanto, estes níveis de esforço eram menores do que aqueles aplicados nas situações em que os principais haviam decidido não lançar mão deste instrumento de controle (FALK; KOSFELD, 2006; FEHR; SCHMIDT, 2007). Assim, novamente, tem-se evidências de que risco menor assumido (neste caso, pelo uso de um mecanismo formal de controle) pode sinalizar ato hostil, desconfiança e rebater reciprocidade social positiva, diminuindo nível de cooperação das partes (FREY; JEGEN, 2001).

Baseado nestas evidências, é possível dizer que um ato de confiança inicial pode levar a resultados discrepantes. Por um lado, pode ser interpretado pela outra parte como estupidez ou incoerência e, com isto, diminuir cooperação do outro. Por outro lado, pode ser percebido como confiança na boa-fé do outro e ativar reciprocidade social, aumentando cooperação da outra parte. Seja um ou outro, fato é que estas decisões iniciais em uma relação são relevantes para o desenvolvimento subsequente da confiança. Isto porque estas primeiras experiências compartilhadas na relação irão fornecer informação útil para o sujeito atualizar o nível de confiabilidade inicial que ele havia atribuído ao outro agente e, a partir daí, decidir como ele deve se comportar nas futuras interações com este determinado parceiro.

Portanto, a percepção de confiabilidade sobre o outro se altera, de acordo com os eventos compartilhados com o outro agente. Desta maneira, pode-se dizer que o processo de desenvolvimento de confiança é dependente da história da relação. Em um primeiro momento, os agentes julgam a confiabilidade da outra parte baseados em suas expectativas prévias sobre o comportamento dos outros. Porém, à medida que eles vão se relacionando, as expectativas iniciais vão se alterando em resposta às experiências que eles vão acumulando um com o outro, que enfraquecem ou confirmam os julgamentos iniciais. Desta forma, pode-se dizer que a interação cumulativa das partes vai fornecendo informações relevantes para analisar as disposições e intenções da outra parte e, com isto, servem de base para avaliar a confiabilidade do outro agente e prever seu comportamento futuro. (KRAMER, 1999).

## **2.2 Formas de Confiança e Tipos de Relacionamentos entre Agentes**

Como já explicado, confiança envolve sistematicamente dois elementos: aceitação de vulnerabilidade por meio da posição de risco assumida e expectativas positivas sobre o comportamento do outro. A questão é que é possível observar a existência destes dois elementos do conceito de confiança, a partir de diferentes bases. Com isto, a confiança pode se apresentar de diferentes formas em diferentes relacionamentos entre os agentes.

Na literatura, há divergências sobre as bases a partir das quais as expectativas positivas sobre o comportamento do outro emergem. Em parte, estas divergências dependem da premissa utilizada sobre a natureza humana: se o homem é visto como um sujeito egoísta e racional ou se as normas sociais desempenham papel importante no comportamento do indivíduo. Com isto, de um lado, tem-se pesquisadores, na maioria economistas, apontando o cálculo como base da confiança; de outro, tem-se um outro grupo, formado especialmente por pesquisadores da sociologia e de organizações, que defendem uma orientação de valores compartilhados entre os sujeitos como fundação de confiança (LANE; BACHMANN, 2000). O resultado desta falta de consenso é um amplo espectro de pesquisas, usando categorias diferentes para classificar os vários tipos de confiança existentes (Quadro 1).

Importante, porém, a se observar nas várias tipologias apresentadas é que, apesar das nomenclaturas diferentes, pode-se facilmente reagrupar as categorias identificadas em dois tipos: um de confiança baseada em valores e normas sociais entre os agentes e outro mais



calçado em ganhos explícitos ou individuais (sejam os mecanismos mais formais como contratos ou outros mais informais como reputação e “sombra do futuro”).

Pesquisa	Tipologia de Confiança	Descritivo da Tipologia
Sitkin e Roth (1993)	Confiança Interpessoal	Expectativas positivas sobre o outro baseadas em experiência pessoal.
	Confiança Institucional	Expectativas positivas sobre o outro baseadas em controles formais, que restringem comportamento humano.
Rousseau et al. (1998)	<i>Deterrence based trust</i>	Expectativas positivas sobre o outro baseadas em considerações utilitárias, dadas as sanções existentes para comportamento oportunista (ex. contratos).
	Confiança Calculativa	Expectativas positivas sobre o outro baseadas em escolha racional, a partir de informações críveis sobre as intenções e competência do outro (ex. reputação).
	Confiança Relacional	Expectativas positivas sobre o outro baseadas na repetição de interações ao longo do tempo, gerando informação positiva sobre a confiabilidade sobre o outro e laços de reciprocidade e preocupação com o bem-estar e interesse do outro.
Barney e Hansen (1994)	<i>Weak form trust</i>	Expectativas positivas sobre o outro baseadas na ausência de vulnerabilidades como seleção adversa, dano moral ou apropriação.
	<i>Semi strong form trust</i>	Expectativas positivas sobre o outro baseadas na existência de dispositivos de governança que impõem custos a comportamento oportunista (contratos, alianças estratégicas, hierarquia, reputação).
	<i>Strong form trust</i>	Expectativas positivas sobre o outro, porque a despeito da existência de controles, o comportamento oportunista violaria valores, princípios e padrões de comportamento internalizados pelas partes.
Lewicki e Bunker (1996)	<i>Deterrence based trust</i>	Expectativas positivas sobre o outro baseadas no medo da punição por comportamento oportunista.
	Confiança Calculativa	Expectativas positivas sobre o outro baseado no cálculo dos benefícios da cooperação e sanções do oportunismo.
	Confiança baseada em conhecimento	Expectativas positivas sobre o outro baseadas na informação sobre os desejos, preferências e formas de agir do outro, a partir de um histórico de interação, que torna o comportamento do outro previsível.
	Confiança baseada em identificação	Expectativas positivas sobre o outro baseadas na identificação dos desejos e intenções do outro, de maneira que estas necessidades e preocupações são fortemente internalizadas pelo outro.
Williamson (1983, 1993)	Confiança Calculativa	Expectativas positivas sobre o outro baseadas no cálculo das consequências do comportamento oportunista e cooperativo, dadas as devidas salvaguardas do contexto.
	Confiança Pessoal	Expectativas positivas sobre o outro baseadas na disposição em atribuir boas intenções ao outro pela própria natureza da relação pessoal entre as partes e pela ausência de mecanismos de monitoramento ou cálculo utilitário das consequências.
McAllister (1995)	Confiança Cognitiva	Expectativas positivas sobre o outro baseadas em avaliação racional das habilidades para cumprir suas obrigações para com o outro.
	Confiança Afetiva	Expectativa positiva sobre o outro baseadas em laço emocional, preocupação e cuidado com o bem-estar do outro, onde há um valor intrínseco na relação em si e a crença que a outra parte sente o mesmo.

Pesquisa	Tipologia de Confiança	Descritivo da Tipologia
Dyer e Chu (2000)	Confiança baseada em Relacionamentos	Expectativa positiva sobre o outro baseadas em relações pessoais caracterizadas por reciprocidade pelas várias interações ao longo do tempo, que utilizam de sanções sociais (respeito, prestígio, exclusão social,...) para deter oportunismo.
	Confiança baseada em Processos	Expectativa positiva sobre o outro baseadas em um conjunto de processos e rotinas institucionalizados, que estabilizam a relação.
	Confiança baseada em Salvaguardas	Expectativa positiva sobre o outro baseadas em um conjunto de mecanismos de governança que tornam a ação cooperativa mais vantajosa do que o comportamento oportunista.
Zucker (1986)	Confiança baseada em Características	Expectativas positivas sobre o outro baseadas em similaridade social e congruência cultural, porque os agentes pertencem aos mesmos grupos sociais ou comunidades.
	Confiança baseada em Processos	Expectativas positivas sobre o outro baseadas em acúmulo gradual de conhecimento (direto ou indireto) acumulado sobre o outro (reputação, garantias de qualidade) por história passada ou garantia de troca futura.
	Confiança baseada em Instituições	Expectativas positivas sobre o outro baseadas em estruturas sociais formais, que determinam padrões gerais para reger as transações.
Lane e Bachmann (2000)	Confiança Calculativa	Expectativas positivas sobre o outro baseadas nas ponderações dos custos e benefícios dos cursos de ação.
	Confiança baseada em Valores	Expectativas positivas sobre o outro baseadas em valores compartilhados e normas de obrigação social desenvolvidos ao longo das interações na relações sociais.
	Confiança Cognitiva	Expectativas positivas sobre o outro baseadas em significados compartilhados nas relações sociais (modelos interpretativos gerais e regras constitutivas da relação), tornando o comportamento do outro mais previsível.

### Quadro 1 - Tipologias de confiança na literatura

Fonte: elaboração própria.

Em relacionamentos entre agentes, há que se observar que a base de confiança que sustenta o comportamento cooperativo no relacionamento pode variar. Nenhuma relação está livre de cálculo, bem como também não se pode assumir a inexistência do papel que as normas sociais desempenham nas decisões dos agentes (LANE; BACHMANN, 2000). Assim, ao analisar os vários tipos de relacionamentos entre agentes, atenção deve ser dada à incorporação de processos calculativos na decisão de cooperação, mas também à articulação de preferências sociais diferentes (da premissa de ação auto-interessada) (FEHR; FISCHBACHER, 2002) e fatores sociais e situacionais que influenciam o comportamento apresentado pelos agentes (KRAMER, 1999).

Com isto, a importância destas bases de confiança para a cooperação nas relações pode variar de contexto, assim como entre os estágios do relacionamento. Neste trabalho, portanto, assume-se que, ainda que ambos os tipos de confiança estejam presentes nas relações entre

agentes de maneira geral, um tipo de confiança pode ser preponderante e direcionador mais saliente nas decisões de cooperação entre os agentes.

Assim, é possível encontrar relações cuja cooperação se baseiam tipicamente em uma colaboração fundamentada no cálculo, com foco na ponderação dos possíveis ganhos e perdas, denominada por Williamson (1996) de confiança calculativa. É possível também encontrar outras relações, em que a cooperação advém de confiança não-calculativa, que envolve laços baseados em normas sociais, identificação pessoal e preocupação genuína com o bem-estar do outro. E, da mesma maneira, que tipos de interação e uso de incentivos diferentes geram formas de confiança diferentes nos relacionamentos; o tipo de confiança também pode variar, de acordo com o estágio de desenvolvimento da relação (ROUSSEAU ET AL, 1998).

Portanto, dentre as várias classificações existentes para confiança, para fins deste trabalho, pode-se apontar particularmente dois tipos, que agrupam boa parte das tipologias existentes: confiança calculativa e confiança relacional. A confiança baseada em cálculo ou calculativa diz respeito à existência de sanções e contrapartidas que são levadas em conta pelos agentes na transação, que fazem com que valha a pena se colocar em situações de risco e vulnerabilidade à ação da outra parte. Isto porque o agente, ao examinar os cenários alternativos de transação que se apresentam a ele, vai escolher aquele que pode gerar um horizonte de ganhos maior (WILLIAMSON, 1996). Assim, por exemplo, ao optar por uma postura cooperativa em relação ao outro, o agente está considerando que os ganhos imediatos pelo oportunismo serão detidos pela perspectiva de perdas de ganhos futuros. Assim, ponto importante nesta perspectiva é que a relação está baseada totalmente no cálculo dos ganhos que cada opção de ação pode proporcionar.

Neste sentido, este tipo de confiança pode deter oportunismo de seleção adversa, dano moral e apropriação, porque os agentes estão protegidos por vários tipos de mecanismos de governança, sejam eles contratos ou mecanismos de mercado como reputação, conforme argumentam Barney e Hansen (1994). Estes autores usam a nomenclatura de *semi-strong form trust* para apontar um tipo de confiança em que se espera que sua contraparte não explorará suas vulnerabilidades, porque os mecanismos de governança apropriados estão presentes de tal maneira, que tornam o comportamento oportunista irracional, dado que os benefícios da cooperação são superiores àqueles advindos de comportamento oportunista.

Assim, apesar da denominação diferente, tem-se a mesma base material e auto-interessada da confiança calculativa.

Em uma linha muito próxima à confiança calculativa de Williamson, alguns autores apontam ainda um tipo de confiança denominada *deterrence based trust* (ROUSSEAU ET AL., 1998). Novamente, apesar de usar nomenclatura diferente, a argumentação é muito próxima a de Williamson: um agente irá confiar no outro pela existência de sanções que irão punir ações inadequadas, de maneira que qualquer ganho de comportamento oportunista será neutralizado pelas punições previstas para estes tipos de ações. Apesar das pequenas diferenças, porém, ponto importante é que todas elas enfatizam a escolha racional e considerações utilitaristas na decisão de um sujeito confiar no outro. Assim, este tipo de confiança assegura consistência de comportamento adequado, de maneira que o sujeito irá fazer aquilo que ele prometeu pelo medo das consequências de não fazer o que ele assegurou (LEWICKI; BUNKER, 1996).

Alguns autores chegam a questionar inclusive se a confiança calculativa e *deterrence based trust* podem ser consideradas tipos de confiança de fato (ROUSSEAU ET AL., 1998; SITKIN; ROTH, 1993). Isto porque a existência de controles estritos sinaliza exatamente falta de confiança entre as partes. A lógica que permeia esta argumentação é que não há necessidade de confiança entre os agentes, quando a troca entre as partes está fortemente estruturada e o comportamento intensamente monitorado, de maneira que qualquer violação é facilmente identificada.

O próprio Williamson (1996) parece usar ironicamente o conceito de confiança calculativa. De acordo com ele, o próprio termo confiança calculativa, por si só, é contraditório. Desta forma, para ele, o termo confiança não deve ser usado para transações comerciais e sim reservado apenas para relações de cunho pessoal. Em transações comerciais, a ação de assumir riscos perante um outro agente não pode ser debitada à confiança compartilhada entre os agentes envolvidos, mas como resultado da existência de salvaguardas que suportam transações eficientes. Assim, para Williamson, usar o conceito de confiança como um elemento que pode mediar efetivamente as transações, diminuindo risco de oportunismo entre as partes, pouco acrescenta à discussão. Portanto, é, na verdade, a existência de arranjos institucionais (e não a confiança pessoal compartilhada entre as partes) que protege os interesses das partes envolvidas nas transações comerciais e que torna possível a colaboração entre os agentes, diminuindo risco de exploração nas trocas (LEVI, 2000).

Este trabalho, porém, considera confiança calculativa como um dos tipos possíveis de confiança, porque como diversos estudos já demonstraram, a existência de punições ou incentivos que levam os indivíduos a cooperar, permite que as duas condições básicas da definição de confiança (ROUSSEAU ET AL., 1998) sejam atingidas: vulnerabilidade pela posição de risco assumida e expectativas positivas em relação à ação do outro. Assim, a confiança calculativa permite que cada agente assuma riscos, porque nutre expectativas positivas em relação ao comportamento do outro (justamente pela existência destes incentivos e punições).

Por sua vez, a confiança relacional deriva das interações repetidas ao longo do tempo entre os agentes. Com isto, a informação que permite confiar no outro emerge da própria relação. As interações prévias possibilitam a emergência de expectativas positivas sobre a intenção do outro. Assim, tem-se uma relação menos baseada no cálculo, mas que se baseia em laços mais fortes formados ao longo da relação e que apresentam ainda, em alguns casos, um elemento emocional ligando as partes envolvidas (ROUSSEAU ET AL., 1998). Por este motivo, este tipo de confiança ainda é chamado de confiança afetiva (MCALLISTER, 1995).

Vale esclarecer que a tradição econômica entende a confiança relacional advinda de interações repetidas, de modo que as expectativas positivas sobre o comportamento do outro são resultantes de um cálculo dos ganhos da cooperação de longo prazo versus oportunismo no curto prazo (TELSER, 1980), sintetizada na expressão *shadow of the future*. Neste trabalho, no entanto, trabalha-se com o conceito de confiança relacional mais associado à expressão *shadow of the past*, em que as expectativas positivas sobre o outro não estão baseadas em processo calculativo, mas em um histórico da relação passada suportado por “laços psicossociais de normas, sentimentos e amizade, bem como na crença da moralidade e boa fé dos outros” (POPPO; ZHOU; RYU, 2008, p.40, tradução nossa).<sup>2</sup>

Em uma linha muito próxima da definição de confiança relacional, na classificação de Lewicki e Bunker (1996), além de apontar confiança calculativa, os autores ainda distinguem dois outros tipos de confiança: confiança baseada em conhecimento e confiança baseada em identificação. Na primeira, os autores argumentam que ela se baseia em informação mais do

---

<sup>2</sup> “social-psychological bonds of norms, sentiments and friendships as well as the faith in the morality and goodwill of others”.

que punição. Assim, ela se desenvolve ao longo do tempo, como função do histórico de interação entre as partes, que permite que eles desenvolvam expectativas sobre o comportamento do outro pelo passado da interação, tornando a ação do outro mais previsível e confiável. De acordo com os autores, comunicação regular é fundamental para o desenvolvimento deste tipo de confiança, visto que será por meio dela que os agentes irão trocar informações sobre suas necessidades, preferências e motivações.

Por sua vez, a confiança baseada em identificação deriva da identificação de um agente com os desejos e intenções da outra parte. Assim, neste tipo de confiança, as partes se entendem e se importam com as necessidades do outro. Este entendimento mútuo, por sua vez, permite que as partes entendam que seus interesses estão protegidos, ainda que nenhum mecanismo de controle formal esteja presente. O compartilhamento de necessidades e intenções entre os agentes atinge tal nível, que se pode esperar que um agente pense como o outro, sinta como o outro e responda como o outro.

Desta maneira, neste trabalho, considerou-se confiança relacional como uma categoria que reúne as características de confiança baseada em conhecimento e em identificação. Isto porque as definições de confiança baseada em conhecimento e em identificação de Lewicki e Bunker (1996) chamam a atenção para as mesmas características da confiança relacional proposta por Rousseau et al. (1998): troca de informação pelas repetidas interações entre os agentes e construção de laços e normas de obrigação social pelo compartilhamento de interesses, intenções e motivações similares.

Assim, ainda que ambos os tipos de confiança sejam capazes de gerenciar o risco inerente de oportunismo nas várias situações de interdependência entre os agentes, cada tipo age de maneira diversa para gerar este resultado. Enquanto a confiança relacional diminui risco de exploração pela emergência de normas de obrigação social e identificação de intenções e desejos entre as partes, a confiança calculativa diminui vulnerabilidade pela existência de sanções ao comportamento oportunista, de maneira que este tipo de ação se torna menos atrativo para o agente.

*Os Micro-Mecanismos da Confiança Calculativa*

A confiança calculativa gera expectativas positivas sobre o comportamento da contraparte, porque conta com certos incentivos e punições, que tornam os benefícios da cooperação maiores do que aqueles gerados por oportunismo. Nesta linha, é possível dizer que os relacionamentos entre agentes, que apresentam forte dependência de incentivos explícitos ou punições para garantir cooperação entre as partes, são aqueles cuja expectativa positiva sobre o parceiro tem uma dominância de base de confiança calculativa. Especificamente, são relacionamentos caracterizados fortemente por alguns micro-mecanismos: sejam eles formais como os contratos ou informais como a “sombra do futuro” e a reputação.

Sobre a “sombra do futuro”, este micro-mecanismo gera expectativa de cooperação do outro agente, porque o valor da relação futura pode ser considerado suficientemente grande, de modo que nenhum agente se sente inclinado a arriscá-la ao lançar mão de comportamento oportunista no presente (BAKER; GIBBONS; MURPHY, 2002).

Portanto, a sanção na “sombra do futuro” apresenta-se na forma de perda de negócios futuros, removendo por consequência muitos dos incentivos para comportamento oportunista no presente (CARSON; MADHOK; WU, 2006). Assim, as partes podem esperar que o comportamento do outro não venha a lhe prejudicar, porque a estrutura da transação se apresenta de tal maneira que cada agente, ao comparar racionalmente o ganho imediato de agir de forma oportunista com os possíveis sacrifícios de longo prazo, entende que a melhor opção é agir de maneira cooperativa com o outro agente (PARKHE, 1993). Desta maneira, como o oportunismo no curto prazo pode prejudicar cooperação no longo prazo, a “sombra do futuro” acaba encorajando reciprocidade estratégica: cooperação de uma parte leva à cooperação da outra parte, assim como oportunismo será rebatido por oportunismo retaliatório.

Resultados de pesquisas laboratoriais comprovam, de fato, a importância da “sombra do futuro” nos níveis de cooperação entre os agentes em situações de interdependência de ações. Dal Bó (2005), por exemplo, ao simular em laboratório um dilema do prisioneiro com repetição infinita, encontrou resultados que suportam a relevância deste mecanismo: quanto maior era a probabilidade de continuidade de iteração entre os jogadores, maiores foram os níveis de cooperação alcançados pelos jogadores. Parkhe (1993) cita também evidências que confirmam a relevância da “sombra do futuro”. Nestes experimentos, o comportamento não-cooperativo era frequente em situações de *one-shot game*. Porém, quando se aumentou o

número de iterações, os níveis de cooperação aumentaram consideravelmente, corroborando o argumento de que promessas quebradas no presente minariam comportamento cooperativo no futuro, o que explicaria a propensão ao comportamento mais colaborativo dos jogadores nestas situações de múltiplas rodadas.

A capacidade desta lógica iterativa de levar à cooperação é exemplificada pelo sucesso da estratégia *tit for tat*. Em seu famoso trabalho *The Evolution of Cooperation* (1984), Axelrod apresentou uma nova abordagem para o dilema do prisioneiro, onde várias estratégias foram testadas em um torneio de programas de computador. Axelrod convidou especialistas em teoria dos jogos para enviar programas de computador com estratégias específicas para lidar com o dilema. A estratégia que se mostrou vitoriosa pela sua superioridade em promover cooperação foi a *tit for tat*, que consistia em começar o jogo cooperando e então fazer exatamente o mesmo que o outro jogador fez na jogada anterior: cooperação com cooperação e oportunismo com oportunismo. Com isto, como argumenta Parkhe, (1993, p.799), “o futuro joga uma sombra sobre o presente, afetando padrões de comportamentos correntes” (tradução nossa)<sup>3</sup>.

Outro mecanismo que pode ser associado à confiança calculativa, por gerar expectativa positiva sobre o comportamento do parceiro ao tornar racionalmente mais atrativo ação cooperativa do que a oportunista, é a reputação do agente. Como Stiff (2008) a define:

Reputação pode ser definida como um agregado de informações socialmente compartilhadas a respeito de um potencial parceiro e pode operar ao permitir que um ou ambos os indivíduos, que trabalharam juntos, comunique a utilidade do relacionamento entre eles para aqueles que irão trabalhar com estes indivíduos no futuro.<sup>4</sup> (STIFF, 2008, p.610, tradução nossa).

Assim, neste caso, a percepção de ganho pela ação cooperativa do agente não está atrelada à relação atual e corrente como na “sombra do futuro”. Ela se refere ao modo como os resultados da relação atual podem afetar a percepção de outros agentes com quem ele pode transacionar no futuro.

---

<sup>3</sup> “The future casts a shadow back upon the present, affecting current behavior patterns”.

<sup>4</sup> “Reputation can be defined as an aggregation of socially shared information regarding a potential interaction partner and can operate by allowing one or both individuals who have worked together to broadcast the utility of their relationship to those who may work with them in the future”.



Hill (1990) detalha bem esta situação. Se, digamos, Y entra em uma troca com X e é vítima de oportunismo por X, provavelmente Y acabará comunicando tal fato aos demais membros da comunidade de negócios por meio de sua rede de relações. Desta maneira, ainda que Y não aacione judicialmente X ou que o processo falhe em punir X, ainda assim a reputação de X ficará prejudicada perante a comunidade. Conseqüentemente, isto reduzirá a probabilidade de outros atores entrarem em futuras transações com X e, mesmo que o façam, a reputação questionável de X o obrigará a absorver alguns custos de transação decorrentes da falta de confiança da outra parte sobre ele, eliminando parte dos ganhos que ele usufruiria com a troca. Com isto, como o valor agregado de uma troca envolvendo um ator de reputação questionável será significativamente reduzido devido aos custos necessários à inibição de oportunismo deste agente, pressupõe-se que os atores sejam mais propensos a agir cooperativamente. Desta forma, a expectativa positiva sobre o outro agente é resultante da inexistência do incentivo ao agente para agir de maneira oportunista, pois embora o sujeito possa ganhar no curto prazo, ele irá prejudicar suas chances de encontrar futuros parceiros e, com isto, lesar seu próprio bem estar no longo prazo.

Os mercados online são bons exemplos do papel que a reputação pode desempenhar na viabilização das transações e minimização de comportamentos oportunistas. Em mercados online, não se tem disponível o padrão de interações constantes, que fomentam relacionamentos de longo prazo – por exemplo, em cinco meses de coleta de dados das transações do eBay, Resnick e Zeckhauser (2002) encontraram que 89% delas foram *one-shot*. Com isto, vários sites de comércio eletrônico instituíram mecanismos de reputação online conhecidos como “sistemas de feedback”, cujo objetivo é emular troca de informações “boca a boca” tão comum em agentes que transacionam em mercados tradicionais. Com isto, fomenta-se o que se pode chamar de “reciprocidade indireta”, onde a confiabilidade percebida sobre um dado agente emerge, porque ele se mostrou confiável com outros agentes no passado (BOLTON; KATOK; OCKENFELS, 2004).

A Amazon, por exemplo, possui uma plataforma de mercado para transações de livros usados. Nela, o vendedor apresenta o valor do livro a ser vendido e descreve as condições de conservação do mesmo. Uma vez que um comprador se interessa, a Amazon faz a intermediação do pagamento (absorvendo certa porcentagem do valor transacionado). Porém, a entrega do livro é de responsabilidade do vendedor. Assim, para evitar não-entregas ou entregas de produtos que são inferiores aos descritos no site, depois da transação, a Amazon

convida o comprador a postar uma avaliação sobre o vendedor. Com isto, esta avaliação postada sobre o vendedor fica disponível para visualização de futuros compradores, ao decidir se fazem a compra com este específico vendedor ou não.

Desta maneira, a reputação é capaz de viabilizar transações de interação única entre estranhos, que a tradição da escolha racional argumenta que não são possíveis. Isto porque a escolha racional argumenta que os maiores *payoffs* alcançados por vendedores de um determinado bem são realizados, quando este recebe o pagamento do comprador, mas não entrega o bem transacionado, visto que a interação única impede que o comprador seja capaz de retaliar o vendedor por este comportamento oportunista. Desta forma, a estratégia dominante do vendedor é realmente não cumprir a entrega do bem prometido. Sabendo da utilidade desta estratégia, o comprador não tem nenhum incentivo em sequer fazer a transação nestas condições. Com isto, a transação não aconteceria. Porém, na possibilidade de aquisição de reputação negativa com este tipo de comportamento, o oportunismo pode ser refreado e a interação ocorrer (KIM, 2009). Como Kreps (1990, p.93) argumenta, “Reputação é a cola que permite que transações mutuamente benéficas aconteçam, transações que não seriam realizadas de outra maneira pelos seus custos” (tradução nossa)<sup>5</sup>.

De fato, vários experimentos demonstram como a reputação é capaz de aumentar os níveis de cooperação (BARTLING; FEHR, SCHMIDT, 2008; BROWN; FALK; FEHR, 2004; BOLTON; KATOK; OCKENFELS, 2004). Estas pesquisas mostram que, mesmo em jogos de interação única, a liberação do comportamento passado do agente mostrou-se eficiente em gerar cooperação nas transações. Uma vez que a performance passada do sujeito é informativa do seu comportamento futuro, agentes tendem a ser comportar de maneira menos oportunista, evitando exatamente adquirir uma reputação negativa, que o prejudique em interações futuras com outros agentes.

Além da “sombra do futuro” e reputação, pode-se apontar também micro-mecanismos mais formais que favorecem a emergência de confiança tipicamente calculativa. Destes incentivos e punições formais, temos os contratos formais como sua forma mais disseminada nas transações entre os agentes. Os contratos formais são obrigações legais de se realizar

---

<sup>5</sup> “Reputation is the glue that permits mutually beneficial transactions to take place, transactions that would otherwise not be made because of their costs”.

determinadas ações no futuro (MACNEIL<sup>6</sup>, 1978, apud POPPO; ZENGER, 2002). Com isto, eles podem ser entendidos como incentivos explícitos, regras prontamente observadas e determinadas e aplicadas por meio de posições formais (ZENGER; LAZZARINI, POPPO, 2002).

Desta forma, a cooperação decorrente do uso de contratos formais resulta da sua capacidade de reduzir incerteza, uma vez que eles representam comprometimentos legais para os quais as partes deram aprovação expressa (MELLEWIGT, MADHOK; WEIBEL, 2007). Portanto, eles geram expectativas positivas sobre o comportamento do outro, porque asseguram que o outro agente irá cumprir com o prometido, visto que a aceitação de um contrato formal implica que as partes estão de acordo com as provisões contratuais acordadas, bem como com as punições decorrentes de eventuais não-cumprimentos do combinado.

Como Macaulay (1963) observa, ao tentar prever todas as contingências futuras que podem ocorrer na transação, a partir do detalhamento do que se espera de cada parte na transação, os contratos podem diminuir a incerteza sobre o comportamento do parceiro. Além disto, a existência e clarificação das sanções legais, que poderão ser aplicadas em casos de quebra das provisões contratuais, induz performance desejada, ao se diminuir os ganhos que o comportamento oportunista de uma das partes pode gerar ao não cooperar. Com isto, os contratos formais são capazes de gerenciar os dois elementos que definem confiança: eles facilitam (1) a posição de vulnerabilidade em relação à ação do outro e (2) permitem a emersão de expectativas positivas sobre o comportamento do outro, dadas as sanções existentes para não-conformação ao acordado no contrato.

É importante ressaltar nesta discussão que não é comum tratar contratos formais como base da emersão de confiança. Pelo contrário, a literatura vem tratando contratos formais e confiança como diferentes mecanismos de regulação de ação, cada um atuando com uma lógica própria. Com esta perspectiva, o debate atual na literatura é, inclusive, se contratos formais e confiança atuam como substitutos ou complementares. Por um lado, alguns autores advogam que contratos formais são substitutos de confiança, visto que o uso extensivo de um enfraquece a força conformativa para cooperação do outro ((MACAULAY, 1963; MALHOTRA; MURNIGHAN, 2002; GOSHAL; MORAN, 1996; FALK; KOSFELD, 2006;

---

<sup>6</sup> MACNEIL, I.R. (1978) *The New Social Contract: An Inquiry into Modern Contractual Relations*. Yale University Press: New Haven, CT.

ZASU, 2007). Assim, a preocupação de incluir diversas cláusulas no contrato, por si só, pode enviar uma mensagem de desconfiança para a contraparte (TENBRUNSEL; MESSICK, 1999).

Além disto, argumenta-se que a cooperação resultante de uma relação respaldada por contratos detalhados seria atribuída ao contrato em si (atribuição situacional) e não à intenção positiva ou boa vontade da outra parte (LUBELL; SCHOLZ, 2001). Assim, se uma pessoa não tem outra opção a não ser cooperar (pela existência de um contrato explícito que preveja sanções para comportamento oportunista, por exemplo), não se pode concluir que ela seja confiável. No entanto, se ela tem a possibilidade de trapacear e, mesmo assim, ela coopera, então pode ser atribuído um voto de confiança a ela.

Desta maneira, ao restringir as opções de comportamento oportunista do agente e, portanto, a capacidade das partes envolvidas na transação de julgar a outra parte como benevolente ou dotada de integridade (MALHORTA; MURNIGHAN, 2002), contratos formais podem eliminar este mecanismo primário de construção de confiança mútua das partes. Com isto, esta cooperação legalmente forçada não fornece uma base sólida para o relacionamento, visto que, na ausência do contrato formal ou nas contingências que este contrato eventualmente não aborde, não haveria necessariamente expectativa de cooperação, já que não haveria obrigação legal de se cumprir o prometido.

Por outro lado, outro conjunto de pesquisas rebate, argumentando que, pelo contrário, confiança e contratos formais atuam como complementos, onde um reforça o outro, diminuindo ainda mais o potencial de oportunismo entre as partes envolvidas, quando usados conjuntamente (POPPO; ZENGER, 2002). Tal fato decorre da capacidade de contratos formais de diminuir os ganhos de curto prazo de comportamento oportunista por sanções, tornando comparativamente mais atrativos os ganhos de cooperação de uma relação de longo prazo. Com isto, as proteções contratuais aumentam as expectativas de comportamento cooperativo do parceiro (LAZZARINI; MILLER, ZENGER, 2004). Além disto, o próprio processo de conjuntamente desenhar as especificações contratuais para lidar com contingências futuras, engaja e compromete as partes em um mesmo esforço, desenvolvendo uma relação social que facilita a emersão da confiança. Por fim, há uma impossibilidade clara de desenhar contratos completos, dada nossa incapacidade de prever todas as contingências

futuras. Neste sentido, confiança pode complementar os contratos formais nas situações não abordadas pelas provisões contratuais.

Algumas pesquisas recentes vêm avançando ainda mais nesta discussão e salientando que estas duas posições não são necessariamente excludentes, visto que contratos formais e confiança podem funcionar como substitutos e complementos (FAEMS; JANSSENS; VAN LOOY, 2008; WOOLTHUIS; HILEBRAND; NOOTEBOON, 2005; ZENGER, LAZZARINI, POPPO, 2002).

Por exemplo, Mellewigt, Madhok e Weibel (2007) argumentam que a confiança pode ser um substituto de contratos formais, no que diz respeito a provisões de controle dos contratos. Porém, atua como complemento no que diz respeito a provisões de coordenação dos acordos escritos. Desta maneira, há um direcionamento atual dos trabalhos para entender melhor como e quando contratos e confiança podem ser substituir ou se complementar. Por exemplo, vários autores vêm estudando o impacto da confiança na determinação da complexidade dos contratos (MELLEWIGT; MADHOK; WEIBEL, 2007; WOOLTHUIS; HILEBRAND; NOOTEBOOM, 2005; DE JONG; WOOLTHUIS, 2009; REUER; ARINO, 2007; FAEMS; JANSSENS; VAN LOOY, 2009; CARSON; MADHOK; WU, 2006; INKPEN; CURRALL, 2004).

Porém, seja na visão de substituição ou complementação, ponto importante a observar é que, em nenhuma das duas perspectivas, os contratos formais são entendidos como base de sustentação para confiança. Este tratamento dado na literatura pode ser creditado ao fato que a confiança nestas pesquisas é tratada implicitamente como confiança relacional, visto que ela é aquela baseada no compartilhamento de interesses e desejos entre os agentes e da percepção de benevolência do outro e preocupação com seu bem-estar.

Com esta linha de pensamento, de fato, um contrato formal pode realmente substituir a confiança relacional, ao atribuir a ação cooperativa do outro ao contrato em si e não à intenção positiva do outro e, inclusive, sinalizar falta de confiança ao detalhar sanções para comportamento oportunista. Da mesma maneira, a confiança relacional pode complementar o contrato formal em contingências que não puderam ser previstas no momento do desenvolvimento do contrato.

Assim, quando se argumenta neste trabalho que o contrato formal é um dos micro-mecanismos que facilita a emergência da confiança, estamos especificamente falando da confiança calculativa: aquela em que os termos do contrato escrito (com seu detalhamento de responsabilidades de cada parte e previsão de aplicação de sanções para não-conformação) tornam possível assumir posição de risco perante o outro, porque se nutre expectativas positivas sobre o comportamento da contraparte exatamente pela existência de punições claras acordadas nos contratos.

### *Os Micro-Mecanismos da Confiança Relacional*

A confiança relacional se baseia em normas sociais, identificação dos interesses e necessidades das partes na relação, onde cada um se preocupa com o bem-estar do parceiro. Com isto, pode-se dizer que os relacionamentos mais baseados neste tipo de confiança são aqueles onde a cooperação é sustentada primordialmente pelos micro-mecanismos de reciprocidade social e identidade com o outro.

Em relação à reciprocidade social ou reciprocidade intrínseca, pode-se defini-la como a motivação de alguns sujeitos de fazer bem a quem te faz bem (reciprocidade positiva) e retribuir com a mesma ou maior intensidade aqueles que te prejudicam (reciprocidade negativa), ainda que isto implique em um custo pessoal ao agente (SOBEL, 2005). Como Falk, Gatcher e Kovacs (1999) a definem:

Reciprocidade remete à disposição condicional não-estratégica de recompensar ações generosas (reciprocidade positiva) e punir aquelas consideradas hostis (reciprocidade negativa), mesmo se isto for custoso para o sujeito que a aplica. Neste sentido, reciprocidade é uma motivação intrínseca de responder de acordo com a ação do outro. Pessoas que são motivadas por isto se comportam de forma recíproca mesmo se incentivos extrínsecos estiverem ausentes.<sup>7</sup> (FALK; GATCHER; KOVACS, 1999, p.254, tradução nossa).

Vários são as pesquisas que suportam a existência da reciprocidade social (FEHR; GATCHER; KIRCHSTEIGER, 1997; FALK; GATCHER; KOVACS, 1999; JOHNSON;

---

<sup>7</sup> “Reciprocity means the non-strategic conditional willingness to reward kind acts (positive reciprocity) and to punish unkind ones (negative reciprocity) even if this is costly for the reciprocating subject. In this sense, reciprocity is an intrinsic motivation to respond in kind. People who are motivated by it behave reciprocally even if extrinsic incentives are absent”.

RUTSTROM; GEORGE, 2006; FEHR; FISCHBACHER, 2002; BERG; DICKHAUT; MCCABE, 1995). *Ultimatum games* são bons exemplos da relevância deste fenômeno. Nestes jogos, dois sujeitos precisam entrar em um acordo sobre a divisão de determinada quantia de dinheiro. Assim, um jogador faz uma oferta única sobre a divisão do dinheiro entre ele e o outro jogador. Este outro, por sua vez, pode aceitar ou não a divisão proposta. Caso aceite, a proposta é implementada. Caso não, ambos os jogadores recebem zero. A escolha racional prevê que, para maximizar seu *payoff*, qualquer divisão proposta deve ser aceita. Por sua vez, sabendo disto, o jogador que faz a proposta, deve fazê-la oferecendo a menor quantia possível para o outro. Apesar desta predição, resultados experimentais demonstram que, em média, propostas de divisão, que atribuem cerca de apenas 20% ao outro jogador, são rejeitadas em pelo menos metade das vezes (CAMERER, 2003; ROTH, 1995). Dado isto, percebe-se que os sujeitos estão dispostos a punir o outro agente (ao não aceitar a proposta de divisão do sujeito, quando a divisão proposta lhe parece injusta), mesmo recebendo zero de *payoff* final, simplesmente para garantir que o outro sujeito também não receba nada.

De fato, inúmeras são as evidências de um comportamento dos sujeitos que pune os outros, ainda que o próprio indivíduo incorra em custos para aplicar esta sanção (FEHR, GATCHER, 2000). Questionando as motivações de tais sanções, Falk, Fehr e Fischbacher (2007) identificaram a reciprocidade social como determinante para explicar a razão da aplicação de sanções, ainda que estas sejam custosas para o indivíduo que decide aplicá-la. Assim, em seu experimento, os autores encontraram que um grande volume de jogadores cooperativos punia sistematicamente os jogadores oportunistas, ainda que isto diminuísse seus *payoffs*. Como o jogo era de interação única, fica descartada a hipótese de punição por motivações estratégicas – uso de sanção no presente para induzir cooperação futura dos outros.

Na mesma linha, em jogos de agente-principal, percebe-se a existência de sujeitos que também apresentam o mesmo padrão de comportamento. Os participantes, que desempenham o papel de agente, estão dispostos a empregar um nível de esforço alto (a um determinado custo pessoal em seu *payoff*), quanto maior for a proposta de salário proposta pelo principal. Porém, empregam o mínimo de esforço necessário, quando a proposta do principal lhe parece injusta (FALK; GATCHER; KOVACS, 1999). Do lado do principal, quando o nível de esforço do agente é percebido como baixo, o principal tende a puni-lo, ainda que o custo da aplicação da punição diminua seu *payoff* final (FEHR; GATCHER; KIRCHSTEIGER, 1997).

Evidências de pesquisas de campo também apontam para a existência de reciprocidade social. Em seu estudo etnográfico de cooperação entre firmas, Uzzi (1996) reporta uma situação, que ilustra como a reciprocidade social permite que os agentes assumam posições de risco, na expectativa de cooperação da contraparte. O autor relata o caso de uma firma que, planejando mover todas as suas operações para outra localização, avisou com nove meses de antecedência os fornecedores com quem mantinha relações mais sólidas. Ao se analisar esta decisão à luz de uma abordagem econômica tradicional, o comportamento deste agente desvia consideravelmente da ação prevista de interesse próprio. Ao notificar seus fornecedores de sua mudança, eles poderiam passar a fornecer produtos de qualidade mais baixa, uma vez que a relação agora seria vista como temporária e próxima do fim. No entanto, o que ocorreu foi que, não só a firma em mudança fez a notificação, como seus fornecedores mantiveram a alta qualidade do produto entregue.

Neste caso, como sublinha o autor, o argumento que a cooperação persiste somente enquanto os retornos de cooperação forem mais vantajosos que os ganhos de comportamento egoísta e oportunista não mais se aplica. Esta situação é o que se pode chamar de “rodada final” em um experimento: sabendo que o jogo vai acabar, o jogador age de maneira oportunista, dado que o jogo não mais continuará (não há mais o elemento de “sombra do futuro” já discutido nos micro-mecanismos de confiança calculativa). No caso do exemplo, o que se observa é cooperação mesmo depois que o “fim do jogo” ocorre.

Baseado nisto, vale diferenciar reciprocidade social da reciprocidade estratégica ou instrumental. Como já apresentado, a reciprocidade social motiva o sujeito a interagir (seja premiando ou punindo o outro) de acordo com a postura do outro agente, mesmo que isto tenha um custo pessoal. Já na reciprocidade estratégica, a premissa de natureza egoísta e utilitária é mantida e, portanto, a resposta do sujeito ao comportamento da outra parte visa gerar ganhos pessoais maiores (FEHR, GATCHER, 2000). Assim, no caso de reciprocidade instrumental, a resposta cooperativa a um comportamento cooperativo do outro agente objetiva sustentar uma relação lucrativa no longo prazo ou fomentar uma reputação de confiabilidade geradora de benefícios monetários. Por este motivo, este tipo de reciprocidade frequentemente é descrita usando modelos de reputação e iteração repetitiva (SOBEL, 2005). Vale também esclarecer que reciprocidade social se distingue de altruísmo puro. Isto porque enquanto o primeiro implica comportamento condicional, o segundo se refere à bondade incondicional.



Assim, a reciprocidade social pode alavancar confiança relacional, porque o sujeito se dispõe a assumir posição de risco perante o outro e nutre expectativas positivas sobre este outro, porque, da mesma forma que ele se preocupa com o bem-estar do parceiro, ele também pode esperar o mesmo da contraparte (via reciprocidade social). Em outras palavras, a disposição de risco surge aqui da existência de normas sociais e do compartilhamento de interesses e desejos e da preocupação genuína com o outro.

Por exemplo, Dore (1983), discorrendo sobre as relações de troca no Japão, aponta como o senso de obrigação social possibilitou o enfraquecimento da verticalização dos negócios e a emergência da coordenação de pequenas firmas fragmentadas. De acordo o autor, este fenômeno só foi possível, porque o oportunismo se tornou menor pela moralização nas trocas por meio de boa-fé mútua entre as partes, onde cada lado reconhece sua obrigação de manter a estabilidade da relação.

Assim, formas organizacionais bem-sucedidas como as keiretsus – redes de firmas em relações de trocas estáveis, preferenciais e de obrigações bilaterais - sustentam-se não pela existência de incentivos explícitos à cooperação, mas principalmente por um senso de dever que vai além dos termos de contrato escrito. Certamente, nestas formas organizacionais japonesas existem laços societários cruzados entre os agentes, que podem conotar confiança calculativa. No entanto, há de ser observado que a existência de laços societários em sociedades ocidentais não produzem a mesma forma de cooperação que é observada no Japão, exatamente pela presença de normas sociais de reciprocidade e obrigação moral.

Em relação à identidade entre os sujeitos, tem-se também vários estudos que suportam a relevância da intensidade dos laços sociais e senso de identificação e pertencimento ao grupo no aumento da cooperação entre os agentes (LEDYARD, 1995; MESSICK; BREWER, 1983; KOLLOCK, 1998). De acordo com estes autores, quanto maior o senso de unidade entre os membros, menor a distância psicológica percebida entre o interesse privado e coletivo. Tal percepção gera, por consequência, uma maior identificação com as necessidades e desejos do outro e também maior preocupação com o bem-estar do outro. Exatamente por isto, Lewicki e Bunker (1996) associam este tipo de sentimento à confiança relacional, de forma que um sujeito pode confiar que o outro irá agir de maneira a personificar seus próprios interesses.

A importância da identificação entre os sujeitos pode ser observada em alguns jogos de *common pool resources*. Nestas situações, os sujeitos precisam se organizar de maneira a restringir o uso pessoal do recurso comum, de forma a poder usufruir dele por um tempo maior. Como explicado por Hardin (1968), em seu famoso artigo *Tragedy of the Commons*, em situações de uso de recursos escassos de usufruto comum, cada agente tem um incentivo a consumir a maior quantidade do recurso, visto que auferir um benefício pessoal direto por este consumo e apenas compartilha conjuntamente os custos de manutenção do recurso. Cada agente, porém, ao agir de maneira egoísta, leva rapidamente à destruição completa do recurso, conduzindo todo o grupo a uma situação coletiva pior. Nestas situações modeladas, quanto maior a identificação dos membros com o grupo, maior a tendência de cada indivíduo de fazer uso comedido do recurso comum, preservando-o do desgaste prematuro (KRAMER; BREWER, 1984).

Por isto, é possível associar a identificação entre os sujeitos como um micro-mecanismo da confiança relacional, porque a identificação entre os agentes facilita a decisão de assumir riscos perante o outro e esperar comportamento positivo do outro, como resultado da menor distância psicológica entre o privado e o coletivo. Com isto, cada agente passa a confiar que o outro irá defender seus interesses como se estivesse defendendo seus próprios interesses pessoais.

Em resumo, elementos como “sombra do futuro”, reputação e contratos formais facilitam a emergência de confiança calculativa. Da mesma forma, elementos como reciprocidade social e identidade facilitam a emergência de confiança relacional. Assim, por um ou outro caminho, fato é que é possível assumir posições de risco perante o parceiro e nutrir expectativas positivas sobre seu comportamento, porque existe confiança entre as partes, seja ela de base calculativa ou relacional. A forma de confiança, no entanto, que irá emergir e caracterizar o relacionamento, dependerá da história, do tipo de interação entre os agentes e da existência ou não de certos incentivos à cooperação.

### **2.3 Violação de Confiança nas Relações**

Apesar dos vários benefícios apontados por uma relação baseada em confiança e cooperação, não são incomuns os casos de violação de confiança no ambiente organizacional. Diversas

pesquisas apontam diferentes casos de algum tipo de violação, sejam mentiras, promessas quebradas, contratos rompidos, mudanças de regras posteriores a um evento, entre outros (BIES; TRIPP, 1996). Além disto, estas violações reportadas ocorrem em diferentes níveis de análise: nas relações entre empregado-organização apontados pelos estudos de contratos psicológicos (ROBINSON; ROUSSEAU, 1994; MORRISON; ROBINSON, 1997), nas relações pessoais (ELANGO VAN; SHAPIRO, 1998) e nas relações entre firmas (PARKHE, 1993).

A literatura de contratos psicológicos, por exemplo, é rica em pesquisas que apontam um número crescente de empregados que afirmam que seus empregadores violaram um contrato psicológico, acarretando em diminuição de confiança na relação (ROBINSON; ROUSSEAU, 1994). Como contratos psicológicos podem ser entendidos como as crenças que os empregados apresentam sobre os termos e condições de reciprocidade na relação com o empregador (ROBINSON, 1996), a violação destes contratos ocorre, na medida em que os empregados passam a nutrir a percepção de que a organização fracassou em cumprir o que se considerava serem suas obrigações como empregador.

Da mesma maneira, pode-se apontar um número significativo de alianças organizacionais que terminam prematuramente pela ocorrência de alguma violação de expectativas entre os parceiros (DAS; TENG, 2000). Com isto, dada a frequência de episódios de violações nas trocas entre agentes no ambiente organizacional, o desenvolvimento de modelos que expliquem a dinâmica da violação de confiança vem ganhando importância crescente. Porém, apesar de a literatura sobre construção de confiança ser farta, apenas nos últimos anos, tem-se observado esforços para entender seu processo de erosão e reconstrução (SCHOORMAN; MAYER; DAVIS, 2007; ELANGO VAN; AUER-RIZZI; SZABO, 2007; KIM ET AL., 2006).

Esta lacuna aparente na literatura de confiança pode ser debitada a um entendimento comum de que o processo de erosão de confiança é simplesmente o oposto de construção de confiança e que, portanto, seu processo de reconstrução se assemelha a seu processo inicial de desenvolvimento (ELANGO VAN, AUER-RIZZI; SZABO, 2007). Na verdade, porém, o que ocorre é que o processo de reparação de confiança é mais tortuoso e exige estratégias diferentes do que aquelas usadas no processo de construção de confiança.

Kim et al. (2004) apontam duas grandes razões para isto. Primeiro, pesquisas já demonstraram que as pessoas apresentam surpreendentes níveis prévios de confiança a estranhos, ainda que não haja elementos objetivos que fundamentem tal crédito (MCKNIGHT; CUMMINGS; CHERVANY, 1998). O que ocorre é que as pessoas partem da premissa que uma pessoa é confiável até que se prove o contrário. Assim, na ocorrência de uma violação, o nível de confiança cai a um patamar abaixo daquele inicial e, portanto, o esforço para predispor um agente a se arriscar novamente em uma situação como esta ganha uma magnitude muito maior.

O segundo motivo se refere à dificuldade de não apenas restabelecer as expectativas positivas iniciais, mas principalmente tentar minimizar as impressões negativas decorrentes do evento de violação. E superar esta má impressão pode apresentar uma complexidade maior, dado que as informações da violação tendem a ficar particularmente mais proeminentes na memória do agente prejudicado pela infração. Isto porque eventos negativos são geralmente mais visíveis e têm maior peso em nosso julgamento do que eventos positivos (KRAMER, 1999).

Por exemplo, em um estudo sobre percepção de traição no ambiente de trabalho com trabalhadores com mais de 60 anos de idade, Hansson, Jones e Fletcher (1990) encontraram que praticamente 50% dos incidentes de violação reportados ocorreram há mais de 20 anos antes. Isto mostra que eventos de violação ficam salientes na memória do sujeito prejudicado e, portanto, seus efeitos perduram por muito tempo. Desta maneira, como argumentam Kim et al. (2006, p.50, tradução nossa):

(...)...estas considerações revelam que o processo de reparação de confiança pode diferir tanto quantitativamente como qualitativamente do processo inicial de construção de confiança. Como resultado, diferentes abordagens teóricas e empíricas podem ser necessárias para entender como este processo ocorre<sup>8</sup>.

Como já explicado anteriormente, o processo de construção de confiança é influenciado inicialmente pelas primeiras percepções de confiabilidade da outra parte e risco percebido da situação. Ações iniciais de assumir riscos também apresentam forte impacto no desenvolvimento da confiança, visto que estas ações são informativas da adequação dos

---

<sup>8</sup> “These considerations reveal that the trust repair process can differ both quantitatively and qualitatively from initial trust development. As a result, different theoretical and empirical approaches may be needed to understand how it occurs”.

juízos iniciais sobre a confiabilidade da outra parte e, portanto, podem alterar ou confirmar avaliação prévia das intenções do outro.

O processo de erosão de confiança, por sua vez, se inicia com a ocorrência de uma possível violação de confiança de uma parte, que ativa nova atualização do julgamento de confiabilidade do possível infrator. De acordo com Lewicki e Bunker (1996), a violação de confiança envolve duas etapas distintas: um evento de violação em si e uma posterior avaliação deste evento. Na primeira etapa, o evento de violação ocorre, quando um agente percebe que o outro se comportou de uma maneira que não atende suas expectativas. Tal ocorrência precipita um outro processo de questionamento, coleta de informações e avaliação que precede a decisão de continuar a confiar no outro ou não. Sem este evento, entende-se que o nível de confiança prévio existente entre os agentes se altera muito pouco, visto que não há nenhum elemento que desagregue os níveis prévios de confiança depositados no outro.

Porém, uma vez que o evento de violação acontece, o agente passa a avaliar a situação em dois níveis: cognitivo e emocional (LEWICKI; BUNKER, 1996). No nível emocional, o agente passa a experimentar um misto de reações como raiva, mágoa, medo, dúvida e ressentimento (TOMLINSON; MAYER, 2009). No nível cognitivo, o agente passa a questionar os motivos para a ocorrência deste evento e procura fazer uma atribuição causal dos resultados indesejados derivados da violação.

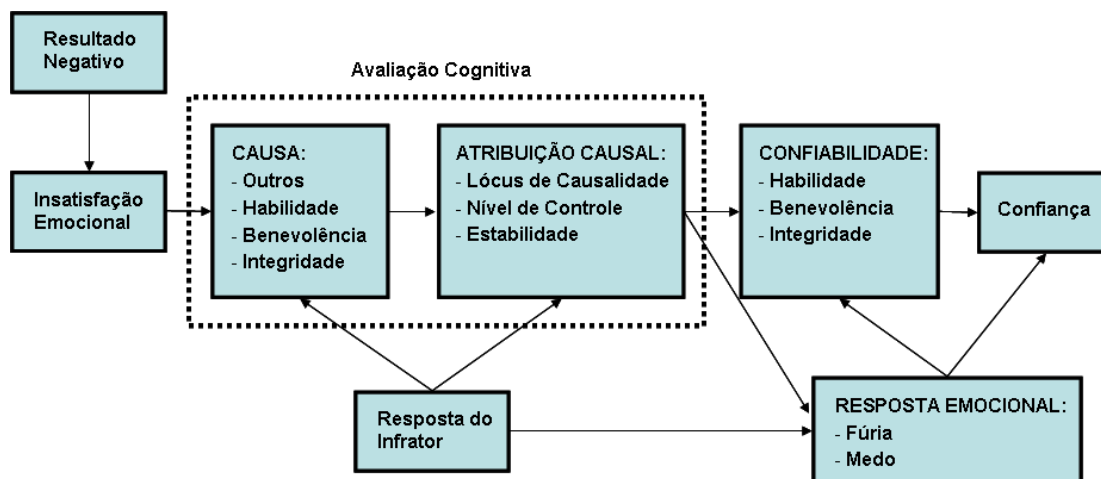
Usando o modelo de atribuição causal de Weiner (1987, 1991), pode-se apontar três questões básicas que o sujeito faz em sua análise de atribuição. A primeira delas diz respeito ao que se pode chamar de “locus de causalidade”. Este questionamento se refere ao julgamento da causa do evento indesejado: “quem” ou “o quê” causou o episódio. Ele é impessoal, ou seja, foi causado por fatores externos ao sujeito a quem foi depositada confiança ou realmente o sujeito foi o causador da violação? O segundo questionamento diz respeito ao “nível de controle” do sujeito sobre o resultado, ou seja, se ele poderia ter evitado ou aliviado o mau resultado. Assim, caso se entenda que, na situação em análise, o sujeito pôde exercer pouco controle sobre os resultados, ele pode então ser considerado menos responsável e culpado pela consequência negativa (LEWICKI; BUNKER, 1996). A terceira dimensão se relaciona à “estabilidade”, que é o grau em que a causa do evento pode ser considerada temporária ou permanente. Em outras palavras, este último questionamento diz respeito à expectativa futura de nova ocorrência do evento ou não. Desta maneira, se o sujeito entender que o evento

negativo decorreu de alguma causa estável (alguma característica do sujeito que é relativamente estável como baixa aptidão para determinada atividade), então se pode esperar que, em situações futuras semelhantes, este evento indesejável provavelmente voltará a ocorrer (SITKIN; ROTH, 1993).

A aplicação do modelo de Weiner é simples. Por exemplo, pode-se imaginar que um prestador de serviço tenha prometido entregar determinado trabalho em uma certa data. Porém, ele não conseguiu cumprir a promessa. Uma possibilidade é que ele estava com um número de pedidos muito grande e acabou atrasando a entrega do serviço. Neste caso, a atribuição causal é: interna ao sujeito (lócus de causalidade), controlável (nível de controle) e instável (estabilidade). Outra possibilidade é que os parceiros do prestador não cumpriram com seus prazos, impossibilitando o prestador de cumprir seu próprio prazo. Neste caso, a atribuição causal se altera: externa ao sujeito (lócus de causalidade), controlável (nível de controle) e instável (estabilidade). Uma outra possibilidade ainda é que ele não tem as habilidades necessárias para fazer o trabalho adequadamente. A atribuição causal neste cenário é: interna ao sujeito, estável e controlável.

Com este exemplo, percebe-se que as dimensões do modelo de Weiner variam de maneira independente e que o resultado desta análise vai impactar as expectativas futuras sobre o comportamento do outro e sua reação posterior (emocional, atitudinal e comportamental) em relação a este outro. Por exemplo, pode-se esperar que, em um evento negativo, cujo lócus de causalidade seja externo e o nível de controle seja menor, leve a uma sensação de raiva e propensão a retaliação muito menor do que uma atribuição causal, onde o sujeito perceba que a outra parte tenha sido causadora e responsável pelo evento. Nesta mesma linha, pode-se esperar que caso a causa do evento indesejado seja considerada estável, a propensão futura ao risco em relação a este agente diminua.

Esse processo de atribuição ainda apresenta impacto no nível de confiabilidade percebido do sujeito. Para analisar tal impacto, Tomlinson e Mayer (2009) propuseram aliar o modelo de atribuição causal de Weiner ao já citado modelo de nível de confiabilidade percebido de Mayer, Davis e Schoorman (1995) para se ter uma análise mais rica do processo de erosão de confiança, como mostra o Esquema 1.



**Esquema 1 - Modelo de atribuição causal de reparação de confiança**

Fonte: TOMLINSON & MAYER, 2009, p.11.

Pelo modelo proposto, um resultado negativo ativa uma análise do evento para entender suas causas. Uma vez identificado o causador do evento, o indivíduo passa a fazer uma análise de atribuição causal, avaliando o lócus, nível de controle e estabilidade desta causa. O resultado desta avaliação impacta o nível de confiabilidade percebido sobre o outro agente que, por sua vez, impacta nível de confiança no outro.

Assim, na análise de atribuição causal, caso o sujeito entenda que o evento indesejado é externo (lócus de causalidade) ao indivíduo, o nível de confiabilidade percebido não será alterado, visto que como a causa da ocorrência negativa é externa ao sujeito, não há sentido em questionar sua habilidade, benevolência e integridade. Porém, por outro lado, caso a causa do evento seja atribuída ao sujeito, então as três dimensões de confiabilidade do sujeito passarão a ser colocadas em xeque.

Na dimensão de habilidade, pode-se entender que ela envolve tanto aptidões como competências (MAYER; DAVIS; SCHOORMAN, 1995). No caso de aptidão, é uma habilidade que o sujeito tem menor controle (facilidade para desenvolver atividades que envolvem cálculo, por exemplo). Já competência (conhecimento sobre determinada técnica, por exemplo), é uma habilidade que o sujeito pode desenvolver ao longo do tempo e, portanto, é mais controlável.

Assim, um sujeito, que deixou de cumprir uma tarefa adequadamente, porque não foi capaz de se atualizar sobre as melhores práticas de trabalho (competência), falhou em tentar adquirir

conhecimento sobre este processo e, portanto, pode ser considerado mais responsável pela consequência negativa. Nesta situação, a avaliação é mais prejudicial, porque aponta possível falta de benevolência e integridade em relação ao outro (ELANGO VAN; AUER-RIZZI; SZABO, 2007).

Além disto, a habilidade também será avaliada pela dimensão de estabilidade. Assim, no caso de habilidade relacionada à aptidão, ela é relacionada a diferenças individuais estáveis e, portanto, tende a não se alterar ao longo do tempo. Já no caso de habilidade relacionada à competência, ela pode ser considerada mais instável, porque se o sujeito receber treinamento adequado, esta habilidade pode ser desenvolvida.

Em relação à benevolência, a atribuição de nível de controle alto é quase automática, visto que o sujeito tem como controlar se suas ações visam beneficiar e proteger o outro ou não. Já no que diz respeito à estabilidade, sua percepção pode variar. Como a percepção de benevolência leva tempo para se desenvolver (SCHOORMAN; MAYER; DAVIS, 2007), no início da relação, ela é considerada mais instável. Porém, uma vez que a relação já está mais estabelecida, a benevolência percebida se cristaliza e, portanto, torna-se mais estável.

Finalmente, em relação à integridade, pode-se dizer também que ela é controlável e estável. Isto porque, se comportar de acordo com princípios valorizados pelo outro, é uma escolha que o sujeito faz e, portanto, controlável. Ela também é estável, principalmente se a percepção é de baixa integridade. Um sujeito flagrado em ato desonesto em determinada ocasião tende a ser taxado de desonesto de maneira geral (KIM ET AL., 2004).

Seja qual for o resultado do processo de atribuição, porém, fato é que esta avaliação impacta como o agente irá reagir e se comportar em relação ao outro. A reação, portanto, à violação irá depender desta avaliação: se o agente perdoará o infrator ou se ele procurará vingança. Com isto, a natureza da confiança irá se alterar, de acordo com a maneira que se percebe o evento negativo ocorrido na relação.

## **2.4 Do Referencial Teórico para a Pesquisa**



Dos conceitos discutidos no referencial teórico, os tipos de confiança relacionados – calculativa ou relacional – orientaram a pesquisa experimental deste trabalho.

No experimento deste trabalho, foram criados dois contextos diferentes de relacionamentos entre agentes: tanto de confiança calculativa como de confiança relacional. Para o contexto de confiança relacional, o mecanismo de comunicação face a face foi usado, visto que, em pesquisas anteriores (MESSICK; BREWER, 1983; DAVIS; HOLT, 1993), ele já se mostrou eficaz para aumentar os níveis de cooperação em dilemas sociais em experimentos. As razões para isto incluem: (a) a troca de informações sobre a estratégia, que levaria ao ótimo paretiano, (b) a possibilidade de trocas de promessas; (c) a facilitação no desenvolvimento de identidade entre os jogadores e (d) o reforço de normas sociais e obrigação moral (OSTROM; WALKER; GARDNER, 1992).

Sobre estas razões, argumenta-se se a efetividade da comunicação se baseia mais na provisão de informações e coordenação de decisões entre os jogadores do que em normas sociais. Porém, vários experimentos anteriores (OSTROM; GARDNER; WALKER, 1994; ORBELL; VAN DE KRAGT; DAWES, 1988; SELL; WILSON, 1991), que tentaram isolar estes efeitos, apontaram que a importância da comunicação não está primariamente relacionada à troca de informações sobre estratégias a serem usadas (ainda que elas sejam, de fato, discutidas nestas comunicações). Ao contrário, são os elementos de identidade e reciprocidade social que são, em grande parte, responsáveis pelo aumento nos níveis de cooperação observados.

Por exemplo, Frohlich e Oppenheimer (1998) compararam dois tipos de comunicação – face-a-face e por email em um jogo de dilema do prisioneiro. Se o mecanismo de comunicação aumentasse os níveis de cooperação entre os agentes por possibilitar a coordenação de jogadas apenas para alcançar a estratégia pareto ótimo, não se observariam diferenças de níveis de cooperação entre modalidades distintas de comunicação. Porém, estes autores observaram que os indivíduos, que se basearam na comunicação por computador, não alcançaram os mesmos níveis de cooperação do que aqueles que usaram comunicação face-a-face.

Tais resultados reforçam a ideia de que a comunicação face-a-face permite primordialmente a emergência de normas sociais, identidade e reciprocidade social, que são as bases da confiança

relacional. Por este motivo, ela foi escolhida para caracterizar o contexto de confiança relacional.

Para caracterizar o contexto de confiança calculativa, foi usado o mecanismo de bônus para um determinado nível de cooperação entre as partes. A inserção deste mecanismo objetivou gerar um incentivo individual para o comportamento cooperativo, a partir da análise de cada agente sobre os ganhos advindos da cooperação versus oportunismo, que é um cálculo típico em interações cooperativas de relacionamentos de confiança calculativa.

Com isto, a partir destes dois contextos criados – o experimento buscou responder às perguntas de pesquisa deste trabalho sobre o efeito do tipo de relacionamento prévio entre agentes nas reações apresentadas por eles a eventos negativos ocorridos na relação.

Assim, uma vez apresentados os principais conceitos relacionados ao processo de emersão e erosão de confiança, bem como os tipos de confiança que induzem cooperação nos relacionamentos, os próximos capítulos visam aplicar alguns destes conceitos para comparar o efeito de diferentes tipos de relacionamento entre agentes – de base de confiança calculativa ou relacional – na reação dos agentes a eventos negativos, em que há incerteza sobre o comportamento cooperativo do parceiro.

## **CAPÍTULO 3 – Estudo 1: Tipos de Relacionamento e Reação Cognitiva do Agente**

### **3.1 Objetivo de Pesquisa do Estudo 1**

Indivíduos frequentemente tendem a analisar as causas dos resultados que obtêm pelas suas ações ou interações com outros agentes. É a maneira por meio da qual os indivíduos tentam fazer sentido da realidade que os cerca. Desta maneira, em eventos de resultados negativos advindos de violações de expectativas cometidas por outros, é natural que o agente também tente fazer atribuições sobre as causas dos eventos (WEINER; AMIRKHAN; VERETTE, 1987; WEINER; FIGUEROA-MUNOZ; KAKIHARA, 1991).

Questionamentos sobre as causas do evento negativo, assim como quem ou o quê foi responsável pelo ocorrido são frequentes nestas situações. Para responder a estas questões, quando um evento indesejado ocorre, inicia-se então um processo de busca de informações por parte do sujeito prejudicado para fazer uma avaliação do ocorrido. No entanto, esta avaliação não leva em consideração apenas o evento de violação de maneira isolada. Pelo contrário, a natureza do passado da relação desempenha papel importante nesta análise (TOMLINSON; DINEEN; LEWICKI, 2004; LEWICKI; BUNKER, 1996; ELANGO VAN; AUER-RIZZI; SZABO, 2007).

Porém, como já discutido anteriormente, a natureza de uma relação varia, pois o histórico de interação em cada relacionamento depende de vários fatores específicos. A confiança que emerge e sustenta uma relação pode se apresentar de forma diferente, de acordo com o histórico de interação entre as partes (LEWICKI; BUNKER, 1996). Conforme já comentado, a confiança, ou seja, a disposição do sujeito a se colocar em situação de vulnerabilidade perante a ação do outro e nutrir expectativas positivas sobre o comportamento deste outro pode se basear em elementos diversos, gerando tipos de confiança diferentes no relacionamento.

Em alguns relacionamentos, a base de confiança pode ser calculativa pela dominância de algum dos seguintes elementos: existência de incentivos ou punições em um contrato formal; a preocupação de se manter uma reputação positiva na rede social; ou a ponderação dos

ganhos de oportunismo no curto prazo versus os ganhos de cooperação no longo prazo (“sombra do futuro”). É uma confiança entre as partes calcada em um cálculo dos ganhos e perdas de cada ação. Com isto, o comportamento adequado é assegurado, porque o agente irá fazer aquilo que prometeu fazer por um dos seguintes motivos: pelo medo das consequências negativas de não fazer o que ele assegurou ou pelos benefícios individuais, que irá auferir justamente porque cumpriu sua palavra.

Em outros relacionamentos, a base de confiança pode ser relacional. São relações, onde a disposição a ajudar a quem te ajudou ou retaliar quem te prejudicou (reciprocidade social), o senso de justiça e a identificação entre as partes têm papel relevante na estabilização das trocas. Assim, o comportamento cooperativo é suportado, porque há compartilhamento e identificação de necessidades e interesses entre os parceiros, de forma que se tem uma real preocupação mútua sobre o bem-estar do outro.

Em uma dada relação, alguns destes elementos citados podem ter papel mais dominante na relação em detrimento dos outros. De acordo com a dominância destes elementos, tem-se, portanto, relações mais baseadas em confiança relacional e outras relações mais baseadas em confiança calculativa. Como cada uma delas inibe o potencial oportunista da relação de forma distinta, elas levam os agentes a interpretar o nível de risco percebido da situação e o comportamento do outro de maneira diversa.

Desta maneira, quando ocorre um evento negativo em que há incerteza sobre a adequação do comportamento do outro, o tipo de confiança em que se baseia a relação vai influenciar a maneira como cada agente vai interpretar a ação do seu parceiro. Portanto, o tipo de relacionamento prévio entre os agentes pode influenciar a atribuição causal que cada indivíduo faz sobre o evento indesejado.

Baseado nisto, pode-se especificar o objetivo de pesquisa deste estudo como:

- Comparar os efeitos que diferentes tipos de relacionamento prévio exercem na percepção dos agentes sobre um evento negativo entre eles, em que há incerteza sobre o comportamento cooperativo de sua contraparte.

### 3.2 Hipóteses do Estudo 1

Conforme já apresentado, uma relação baseada em confiança calculativa se sustenta na expectativa de comportamento adequado do parceiro pela existência de restrições ou incentivos explícitos e individuais que favoreçam a cooperação (LEWICK; BUNKER, 1996). Com isto, a confiança é sustentada na medida em que a punição por não-conformação é clara, possível e provável de ocorrer, caso a confiança seja violada. Porém, ela não se baseia apenas no medo da punição, mas também nos benefícios advindos de uma ação cooperativa. Assim, a lógica de ação de cada agente em uma relação como esta se baseia em um cálculo dos ganhos esperados de cooperação com aqueles de oportunismo (WILLIAMSON, 1996). Sempre que o agente entender que o potencial de ganho é maior com ações cooperativas, ele agirá de acordo. Assim, a cooperação na relação é dada por uma lógica utilitarista dos agentes, que tendem a agir de maneira egoísta e, portanto, também entendem que a ação da contraparte também será guiada por interesse próprio.

No entanto, como pesquisas anteriores já demonstraram (MALHOTRA; MURNIGHAN, 2002), em situações em que há incentivos para cooperação e punições claras para oportunismo, a ação cooperativa do agente normalmente é atribuída apenas à situação em si (atribuição situacional) e não à boa-fé do sujeito (atribuição de disposição). Este tipo de atribuição à cooperação, porém, não modifica o nível de confiabilidade atribuído à contraparte. Isto porque esta percepção positiva de confiabilidade se desenvolve apenas, à medida que um sujeito tem um incentivo e uma oportunidade para não cooperar e, mesmo nestas condições, ele colabora.

Porém, quando uma pessoa que, pelos incentivos e punições existentes na situação, não tem outra opção racional senão cooperar, não se pode concluir que ela seja confiável. Inclusive, na ausência de incentivos ou na possibilidade de ser oportunista sem ser punido, não se pode esperar que o agente seja confiável. De fato, como Sitkin e Roth (1993) argumentam, nestes casos, a ação cooperativa do sujeito não é atribuída a sua benevolência, alinhamento de valores e preocupação com o bem-estar da outra parte, mas sim pela existência de mecanismos coercitivos que levam à cooperação. Com isto, o uso destes mecanismos apenas reduz a vulnerabilidade ou risco, mas não aumenta a confiabilidade percebida do agente.

Desta maneira, em uma relação baseada em confiança calculativa, pode-se esperar que, na ausência de incentivos e punições para cooperar, os agentes tenham uma orientação auto-interessada no momento de decidir. Portanto, caso a possibilidade de ganhos com comportamento oportunista seja maior do que os possíveis custos incorridos com tal ação (possibilidade de ser pego trapaceando e punido), espera-se que o agente irá de fato trapacear.

Nesta linha, nas relações baseadas em confiança calculativa, resultados negativos da interação tendem a ser percebidos pelo agente prejudicado como resultado de má-fé, ganância e oportunismo consciente de sua contraparte infratora, visando o benefício próprio.

Conforme o modelo de Weiner (1987, 1991) explicado anteriormente, a análise de atribuição causal de um evento negativo leva em conta três dimensões: lócus de causalidade (devido ao sujeito ou externo a ele), nível de controle da contraparte (o sujeito poderia evitá-la ou não) e estabilidade (expectativa de comportamento futuro da contraparte). Assim, em relações baseadas em confiança calculativa, pode-se esperar que, na ocorrência de um resultado negativo na interação com um outro agente, o indivíduo prejudicado enxergue o lócus de causalidade como interno ao outro e controlável por ele. Assim, o evento negativo tende a ser percebido como uma tentativa da outra parte de aumentar seus ganhos pessoais às suas custas.

Esta atribuição de causalidade interna e responsabilidade (controle) pelo resultado indesejado, por sua vez, levará a uma redução do nível de benevolência e integridade percebida do outro, visto que o agente prejudicado entenderá que o outro poderia ter mantido sua palavra e escolheu por não honrá-la.

Em pesquisa anterior, Elangovan, Auer-Rizzi e Szabo (2007) encontraram resultados que corroboram a ideia de que a erosão de confiança entre os agentes é mais forte, quando o agente prejudicado percebe que a situação indesejada decorreu de uma decisão consciente do outro em não atender as expectativas positivas depositadas nele. Como os autores argumentam, quando se entende que o sujeito ao menos tentou fazer a coisa certa (pouco controle sobre o resultado final), certo crédito ainda pode ser dado a ele e pode-se acreditar que, no futuro, tal evento não venha a ocorrer.

Assim, quando se entende que a violação não foi decorrente de livre escolha, há uma maior probabilidade de a confiança não ser rompida. Porém, caso o resultado negativo seja

entendido como controlável pelo agente, a integridade moral e o caráter do infrator passam a ser questionados e o nível de confiabilidade atribuído ao outro pode cair bruscamente.

Isto porque, como argumentam Kim et al. (2004), indivíduos tendem a dar mais peso a informações negativas sobre integridade do que a informações positivas. Com isto, as pessoas acreditam que um sujeito com alto nível de integridade jamais vai apresentar comportamento desonesto em qualquer situação. Já um sujeito com pouca integridade pode apresentar comportamentos tanto honestos como desonestos, de acordo com a oportunidade e o incentivo para agir de determinada maneira. O resultado disto é que a ocorrência de um único evento que coloque em dúvida o caráter do sujeito pode levar a um julgamento permanente de baixo caráter e pouca benevolência e integridade do sujeito.

Certamente, neste argumento dos autores, é válido flexibilizar este julgamento de honestidade, levando em consideração a gravidade da infração. Algumas violações podem ser consideradas menos graves do que outras e, com isto, a percepção de integridade do outro pode ser afetada em níveis diferentes (LEWICKI; BUNKER, 1996). Porém, o que se pode aproveitar do argumento dos autores é que, considerando um mesmo tipo de evento negativo, informações negativas sobre a integridade do outro ficam mais salientes do que informações positivas e, com isto, eventos de violação que afetam a dimensão de benevolência e integridade do agente podem causar danos graves ao nível de confiabilidade percebido deste agente.

Em resumo, o argumento é que a sustentação do comportamento cooperativo em uma relação baseada em confiança calculativa se dá por meio de incentivos e punições externas e não por disposição interna orientada ao bem-estar do outro. Desta forma, a ocorrência de um evento negativo na interação entre os agentes tende a levar a uma atribuição de causa interna e responsabilidade do outro sobre o resultado indesejado. Isto, por sua vez, leva a uma diminuição de benevolência e integridade percebida sobre o outro que, por sua vez, leva a uma percepção de estabilidade deste comportamento indesejado em futuras interações, aumentando a possibilidade de ruptura da relação.

Nesta linha, pode-se sugerir que, globalmente, neste tipo de relação, a análise de atribuição causal dos resultados indesejados tende a diminuir o nível de confiabilidade atribuído ao outro

agente e, por consequência, gera uma menor disposição a reconciliar e manter a relação no futuro.

Como já discutido no referencial teórico, além da confiança calculativa, pode-se também apontar a existência de confiança relacional, onde as partes compartilham normas de obrigação social e se identificam com os desejos, necessidades e intenções do outro (LEWICKI; BUNKER, 1996). Assim, em um relacionamento baseado neste tipo de confiança, o sujeito pode esperar que seus interesses estejam protegidos, independente da existência de um sistema de monitoramento e controle, porque há uma norma social de obrigação mútua de cooperar com o outro. Esta colaboração é derivada da preocupação com o bem-estar do outro e não apenas com seu próprio bem-estar às custas do interesse da outra parte (CLARO; CLARO, 2008).

A existência deste elemento social neste tipo de confiança cria uma percepção de benevolência das partes e uma crença na boa-fé e caráter moral na relação entre os agentes. Há, portanto, uma preocupação e cuidado recíproco entre as partes advinda deste laço social.

Desta maneira, em relacionamentos baseados em confiança relacional, a lógica de cooperação se baseia na disposição interna do indivíduo, que compartilha os valores e desejos do outro e se preocupa com ele. Com isto, na ocorrência de um resultado negativo na interação entre eles, pode-se esperar que a análise de atribuição causal do evento indesejado seja diferente daquele feita em uma relação baseada em confiança calculativa. Ainda que o lócus de causalidade seja atribuído ao outro, a percepção de controle sobre o resultado tende a ser aliviado, diminuindo a responsabilidade do outro sobre o resultado negativo.

Com isto, ao contrário da percepção de “não quis atender às expectativas”, a análise tende a se direcionar para a interpretação de “não pôde atender às expectativas” (ELANGOVAN; AUER-RIZZI; SZABO, 2007). Desta maneira, a percepção de benevolência e integridade do outro se mantém intacta. Na mesma linha, o evento negativo tende a ser considerado pontual decorrente de fatores externos e menos controláveis e, portanto, não se repetir em futuras interações (dimensão de estabilidade no modelo de Weiner).

No conjunto, portanto, em um relacionamento baseado em confiança relacional, a análise de atribuição causal do evento indesejado tende a não diminuir o nível de confiabilidade



atribuído ao outro e, por consequência, a disposição a superar o evento, reconciliar e manter a relação no futuro aumentam.

No entanto, há que se observar que não há um consenso na literatura quanto à resistência dos dois tipos de confiança a distúrbios externos. Alguns autores argumentam que trocas baseadas em confiança calculativa apresentam um nível de envolvimento menor entre os agentes e, com isto, as expectativas sobre o outro são mais baixas (a cooperação é esperada porque existem mecanismos externos que levam o agente a cooperar e não porque se pressupõe que ele é benevolente). Desta forma, violações de confiança nestes relacionamentos podem até levar a desapontamentos, mas não a reações emocionais mais bruscas (como raiva) como aquelas baseadas em confiança relacional. Como Lewicki e Bunker (1996) ilustram, resultados negativos nestes casos são levadas no seguinte tom: “você ganha algumas e perde outras” (p.126, tradução nossa)<sup>9</sup>.

Entretanto, outros autores seguem linha diferente de pensamento. Por exemplo, Rousseau et al. (1998) argumentam que trocas baseadas em confiança calculativa estão mais propensas a terminar, dada a ocorrência de um evento negativo. Isto porque, ainda que a reação emocional seja menos violenta, o argumento é que trocas baseadas em confiança calculativa são mais frágeis, exatamente porque não existem laços mais fortes entre os agentes, que torne a relação mais resistente a informações negativas sobre o parceiro (LEWICKI; BUNKER, 1996). Assim, trocas baseadas em confiança relacional tendem a ser mais resistentes a eventos negativos, porque os parceiros se comportam de maneira mais resiliente, apresentando crença mais positiva sobre as intenções da outra parte.

Com isto, na confiança relacional, uma eventual nova informação sobre o parceiro, que esteja em conflito com as expectativas iniciais, afeta menos o nível de confiabilidade percebido do que no caso de um relacionamento fundamentado na confiança calculativa. Por isto, Lewicki e Bunker (1996) apontam que a confiança calculativa está em um nível menos desenvolvido de confiança. Neste sentido, uma relação baseada nela é mais frágil a eventuais distúrbios que possam ocorrer ao longo das transações.

Baseado nestes argumentos, formalmente, tem-se as seguintes hipóteses de pesquisa:

---

<sup>9</sup> “You win some, you lose some”.

*H1: Na ocorrência de um resultado negativo na interação com um outro agente, um relacionamento prévio baseado em confiança calculativa apresentará menor nível de confiabilidade percebido entre os agentes do que um relacionamento prévio baseado em confiança relacional.*

*H2: Na ocorrência de um resultado negativo na interação com um outro agente, um relacionamento prévio baseado em confiança calculativa apresentará maior propensão a romper a relação e procurar novos parceiros do que um relacionamento prévio baseado em confiança relacional.*

### **3.3 Procedimento Metodológico**

#### **3.3.1 Técnicas de Investigação**

Dados os objetivos da pesquisa e suas decorrentes demandas por redução de viés, aumento de precisão e capacidade de se fazer inferências a respeito de causalidade, utilizou-se a abordagem metodológica experimental, na qual uma das suas linhas de aplicação de métodos laboratoriais privilegia justamente o estudo de tomada de decisão.

A vantagem do método experimental diz respeito principalmente as suas características de replicabilidade e controle (DAVIS; HOLT, 1993). A primeira remete à capacidade de outros pesquisadores reproduzirem um dado experimento de forma independente (reprodução esta que não é possível ao se utilizar dados de mercados naturais). Quanto ao segundo, controle, refere-se à capacidade de manipulação de condições laboratoriais, de modo que o comportamento observado possa ser avaliado a partir das teorias existentes (novamente, quando se trata de mercados naturais, isto não seria possível dada a necessidade de precisão de coleta de dados).

Assim, usando um ambiente controlado, o método experimental permite que o pesquisador seja capaz de observar inequivocamente as causas de um determinado efeito na decisão do sujeito. Com isto, é possível isolar as causas de algumas regularidades observadas pela manipulação de certas variáveis na condução do experimento (KAGEL; ROTH, 1995).

Com isto, o forte controle alcançado no laboratório tem duas implicações: se, por um lado, garante alta validade interna; por outro, ele é criticado pela menor validade externa dos dados coletados. O argumento dos críticos ao método é que, ao simplificar o ambiente para ganhar controle, os dados coletados em laboratório não seriam representativos do mundo externo (FRIEDMAN; SUNDER, 1994). De fato, não é objetivo do ambiente laboratorial replicar as complexidades do ambiente de campo, já que não seria possível capturar todas as nuances e detalhes da realidade. Porém, o que se espera em um método experimental é que as regularidades de comportamento apresentadas no laboratório se apliquem também fora do laboratório, sob condições similares.

A utilização do método experimental vem crescendo de forma significativa tanto na economia como na psicologia. Porém, há diferenças metodológicas em seu uso entre os dois campos. Basicamente, as maiores diferenças dizem respeito ao uso de incentivos, ao uso de omissão ou distorção de informações para os participantes e ao contexto (CROSON, 2006).

Enquanto, na economia experimental, o pagamento da amostra com incentivos salientes é mandatório, psicólogos usualmente abrem mão de qualquer tipo de incentivo em seus experimentos ou usam incentivos mínimos.

Outra diferença diz respeito ao uso de omissões ou “mentiras” em experimentos. Em experimentos econômicos, sua validade depende basicamente da relação direta entre incentivo e comportamento. Se esta relação é enfraquecida, porque o participante desconfia do real propósito do experimento, dos incentivos que eles receberão ou da caracterização da sua contraparte no jogo (se seu parceiro no jogo é realmente uma pessoa ou se está jogando contra um computador), o experimento se torna uma prova inferior da teoria econômica que se quer testar. Por este motivo, economistas proíbem qualquer tipo de omissão ou distorção de informações em experimentos. No entanto, psicólogos usualmente empregam algum tipo de *deception* em seus experimentos.

Finalmente, outra forte diferença é a contextualização do dilema que os participantes se deparam em experimentos. Economistas usam situações abstratas, dado que a teoria em teste supostamente deve prever comportamento independente do contexto. Desta forma, os experimentos não devem lançar mão de nenhum contexto em particular. Além disto, economistas argumentam que o uso de contexto específico pode se caracterizar como uma “nova variável” no ambiente de teste, uma vez que os participantes podem trazer seus repertórios de experiências passadas ao laboratório, criando ruído na relação entre incentivos e comportamento. Por sua vez, psicólogos acreditam que identificar contextos em que uma determinada teoria se aplica mais do que em outros é extremamente útil. Além disto, ao usar contextos específicos e, muitas vezes mais familiares aos participantes de experimentos, pode-se tornar o comportamento mais natural e “real”.

Particularmente, no experimento desenhado para este trabalho, ainda que o contexto do problema do experimento tenha usado uma situação abstrata, seguindo a tradição da economia experimental, os incentivos e uso de *deception* usados apresentaram maior semelhança com

experimentos da psicologia. Especificamente, os incentivos aos participantes foram mínimos (distribuição de chocolates pelo número de pesos experimentais que eles acumulavam pelas decisões tomadas). Sobre distorção ou omissão de informações, houve certa omissão de informações aos participantes no que diz respeito a algumas mudanças de parâmetros que ocorreriam ao longo do jogo (maiores detalhes na seção de Protocolo do Experimento). Esta omissão foi decorrente da natureza do próprio problema de pesquisa do trabalho, que demandava gerar incerteza sobre o comportamento dos sujeitos no experimento.

### **3.3.2 Sujeito**

Em experimentos, um procedimento largamente utilizado é de compor a amostra da pesquisa a partir de alunos de graduação ou pós-graduação. Este procedimento, às vezes, é observado com certa reserva e normalmente é apontado como uma das limitações da técnica experimental, visto que se questiona se esta amostra pode representar efetivamente o comportamento de tomadores de decisão (considerados mais sofisticados que alunos) fora do ambiente laboratorial.

No entanto, Davis e Holt (1993) apontam diversos estudos – Dyer, Kagel e Levin (1989), Smith, Suchanek e Williams (1988), Mestelman e Feeny (1988) e DeJong, Forsythe e Uecker (1988) - onde se comparou o comportamento de tomadores de decisão em ambientes naturais com aqueles demonstrados nas amostras-padrão experimentais (estudantes). Os resultados encontrados por estes estudos não apontaram nenhuma diferença significativa de comportamento.

Desta maneira, neste trabalho, a população utilizada foi de alunos de graduação do curso de administração da Escola Superior de Administração e Gestão (ESAGS), contabilizando aproximadamente 600 alunos, segundo informações da própria instituição.

Assim, trabalhou-se com participantes recrutados entre alunos do 1º ao 7º semestre do curso de administração de empresas. A idade dos participantes era de 17 a 35 anos (25% de 17 a 18 anos; 36% de 19 a 20 anos; 26% de 21 a 22 anos e 13% de 23 anos ou mais), com média de 22 anos. 53% dos participantes eram mulheres. E, nenhum deles havia participado de experimentos anteriormente.

118 alunos de graduação formaram a amostra. Este tamanho foi influenciado especialmente pela disponibilidade de infraestrutura (um laboratório com 25 máquinas) e tempo (as sessões do experimento foram rodadas em apenas 4 dias para evitar que os elementos da amostra se comunicassem, comentando como foi o jogo e influenciando o comportamento daqueles participantes, cujas sessões ainda não haviam sido realizadas).

### **3.3.3 Recrutamento**

O recrutamento de participantes para o experimento foi feito a todos os alunos de graduação regularmente matriculados no curso de administração de empresas da Escola Superior de Administração e Gestão (ESAGS). No total, sete turmas do curso foram utilizadas para compor a amostra do experimento, totalizando 118 participantes.

Para realizar o recrutamento, inicialmente, os professores destas turmas foram consultados sobre a possibilidade de convidar seus alunos para participar do experimento, visto que ele seria realizado durante o período de aulas do professor. O recrutamento para cada turma foi realizado uma semana antes da data da sessão do experimento.

O recrutamento informava apenas o escopo do experimento (estudo sobre tomada de decisão), número de vagas por sessão, horário da sessão, duração aproximada do experimento. Informava-se também que a participação era voluntária e que os participantes ganhariam chocolates, de acordo com as decisões que tomassem.

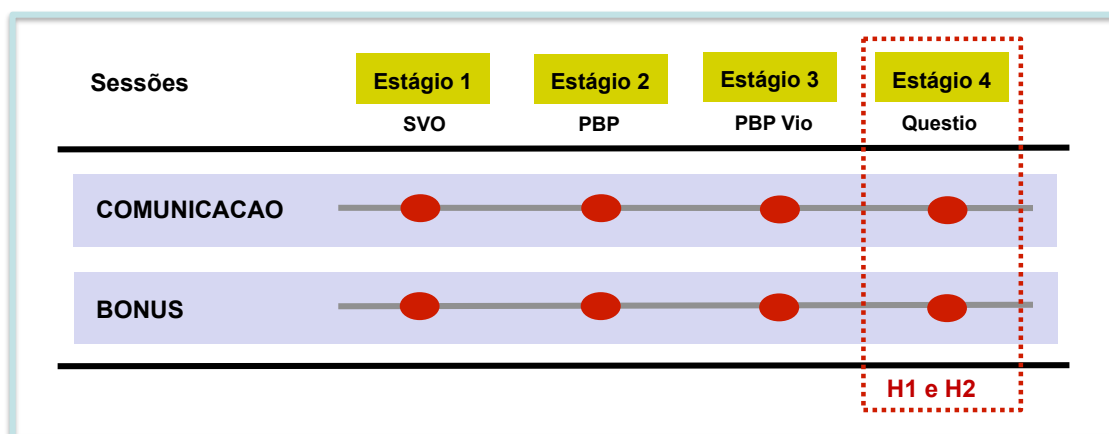
### **3.3.4 Protocolo do Experimento do Estudo 1**

O experimento do estudo 1 objetiva comparar a influência que históricos diferentes de relacionamentos entre agentes exercem na reação cognitiva dos agentes a eventos de incerteza sobre o comportamento da sua contraparte.

Com isto, de forma geral, o experimento buscou criar dois históricos diferentes de interação entre os agentes e, então, inserir um evento de incerteza sobre a ação cooperativa do outro. A

partir disto, foi possível comparar a diferença de efeito dos tipos de interação diferentes no nível de confiabilidade que um agente nutre pelo outro, assim como sua propensão a terminar o relacionamento e buscar outros parceiros.

Desta forma, para este estudo 1, o experimento consistiu de quatro estágios. O primeiro estágio (SVO) tinha por objetivo medir as preferências sociais dos participantes como variável de controle (detalhado na seção “Controle”). Já os estágios 2 (PBP) e 3 (PBP Vio) tinham por objetivo inserir no ambiente de decisão dos participantes variáveis situacionais. Especificamente, o segundo estágio tinha por objetivo criar um histórico de relação entre os agentes. Já o terceiro estágio buscava criar um evento negativo na interação entre os agentes, que poderia suscitar percepção de violação de confiança. Por último, o estágio quatro (Questio) tinha por objetivo testar as hipóteses trabalhadas na pesquisa, como mostra o Esquema 2.



### Esquema 2 - Objetivos de cada estágio do experimento

Fonte: elaboração própria.

No Quadro 2, pode-se observar o descritivo de cada estágio do experimento:

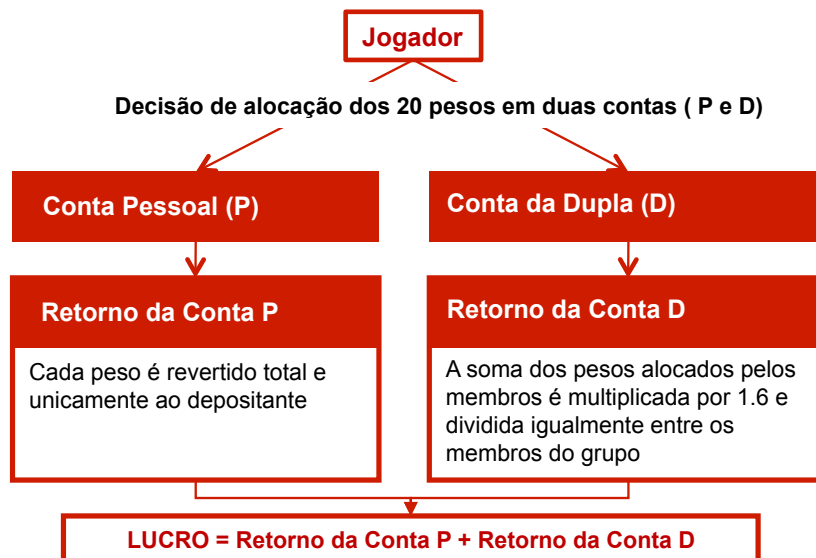
Estágio	Sigla	Descritivo do Estágio	Objetivo do Estágio
Estágio 1	SVO	Aplicação do instrumento de orientação de valor social	Controle da variável de preferência social
Estágio 2	PBP	Jogo de provisão de bem público	Criação de contexto de relacionamento
Estágio 3	PBP Vio	Jogo de provisão de bem público com diminuição de dotação	Criação de percepção de possível violação
Estágio 4	Questio	Aplicação do questionário de Confiabilidade	Teste das Hipóteses 1 e 2 do Estudo 1

### Quadro 2 - Resumo explicativo dos estágios do experimento

Fonte: elaboração própria.

O estágio 2 se baseou em um jogo de provisão de bem público de 8 períodos, onde os participantes, que se candidataram voluntariamente ao experimento, foram alocados em duplas. A cada participante, foi fornecida uma dotação de 20 pesos experimentais ao início de cada rodada. A cada rodada, uma decisão individual devia ser tomada entre investir qualquer quantia da dotação em uma de duas contas propostas: um fundo pessoal (chamado de P) ou um fundo comum à dupla (chamado de D).

A quantia investida no fundo P pertencia total e unicamente ao indivíduo; já a quantia investida no fundo D recebia uma dada taxa de juros (foi multiplicada por um fator de rendimento de 1.6) e era dividida igualmente entre os membros da dupla. Assim, como em qualquer jogo de provisão de bem público padrão, observava-se a característica de não-exclusão, ou seja, os ganhos do fundo D eram divididos igualmente, independente de o indivíduo ter contribuído ou não para a provisão do bem comum. Deste modo, o *payoff* de cada membro era a soma do investimento feito na conta P mais a parte compartilhada igualmente da conta D, conforme mostra o Esquema 3.



**Esquema 3 - Tomada de decisão no jogo de provisão de bem público**

Fonte: elaboração própria.

Assim, o *payoff* de cada membro  $i$  era dado por:

$$U_i = P_i + \frac{\sum_{j=1}^n D_j \times r}{n}$$



em que:

- $P_i$  correspondia à quantia investida no fundo pessoal pelo membro  $i$ ;
- $D_j$  correspondia à quantia investida no fundo D por cada membro da dupla;
- $r$  correspondia ao fator de rendimento das contribuições feitas no fundo D;
- $n$  correspondia ao número de membros do grupo (em nosso caso, dupla).

Com isto, claramente, a estratégia dominante era alocar todos seus pesos na conta P. Porém, a decisão que levava ao ótimo paretiano era investir na conta D.

O propósito central deste estágio era estabelecer um histórico de relação entre os agentes: baseado em confiança relacional ou baseado em confiança calculativa. Entende-se aqui como uma relação baseada em confiança relacional aquela relação fortemente balizada em boa-fé e preocupação com os resultados da outra parte. Desta maneira, a despeito da existência de qualquer sistema de controle sobre as ações dos agentes, pode-se ter expectativas positivas sobre o comportamento do outro, porque os agentes compartilham normas de obrigação social e se preocupam com as necessidades e preferências do parceiro, a ponto de não querer prejudicar o outro, ao buscar seu interesse pessoal. Portanto, é uma relação, onde o senso de correção moral, justiça e cuidado recíproco estão fortemente presentes.

Já uma relação baseada em confiança calculativa refere-se a uma cooperação motivada pela análise racional dos ganhos esperados do comportamento cooperativo com aqueles do comportamento oportunista. Assim, pode-se ter expectativas positivas sobre o comportamento do outro, porque existem incentivos individuais para potencializar a cooperação entre os agentes ou a possibilidade de sanções para não-conformação. Assim, usando o jogo de provisão de bem público como ambiente base, dois tratamentos diferentes foram usados, que estabeleciam estruturas mais favoráveis à criação de um histórico de relação por confiança relacional ou por confiança calculativa.

Como comentado no referencial teórico, os elementos que possibilitam a emersão da confiança relacional são reciprocidade social e identidade. Assim, no tratamento para criação de um histórico de relação baseada em confiança relacional, foi inserida uma rodada inicial de comunicação face a face antes do início do jogo. Este mecanismo não alterava os ganhos

individuais de cada jogador. Portanto, pode-se considerar a mesma função de utilidade em nossa análise teórico preditiva. Porém, como diversas pesquisas já demonstraram (LEDYARD, 1995; DAVIS; HOLT, 1993; BOTTOM ET AL, 2002; KOLLOCK, 1998; DAWES, 1980; SHAPIRO, 1991; OSTROM; WALKER; GARDNER, 1992), o mecanismo de comunicação é capaz de aliviar o problema de oportunismo em dilemas sociais, dada sua capacidade de fazer emergir elementos preditores de cooperação como pressão social, dissuasão moral, identificação entre as partes e compartilhamento de interesses (MESSICK; BREWER, 1983; DAVIS; HOLT, 1993).

Também no referencial teórico, “sombra do futuro”, contratos formais e reputação foram identificados como elementos que geram a confiança de base calculativa. Assim, no tratamento para criação de um histórico de relação baseada em confiança calculativa, a cada rodada, foi dado um bônus de 10 pesos experimentais para cada jogador sempre que a contribuição conjunta fosse igual ou maior que  $D^*=32$  pesos no fundo D. Assim, este mecanismo de bônus funcionou da seguinte maneira: se a quantia  $\sum_{j=1}^n D_j$  investida pela dupla no fundo D fosse igual ou maior que  $D^*$  na rodada, cada jogador recebia um bônus de B igual a 10 em seus *payoffs*. Caso este piso de contribuição não fosse atingido, cada jogador recebia apenas a soma do investimento feito na conta P mais a parte compartilhada igualmente da conta D.

Assim, obteve-se o seguinte *payoff* para os jogadores:

$$U_i = \begin{cases} P_i + \frac{\sum_{j=1}^n D_j \times r}{n} + B & \text{se } \sum_{j=1}^n D_j \geq D^* \\ P_i + \frac{\sum_{j=1}^n D_j \times r}{n} & \text{se } \sum_{j=1}^n D_j < D^* \end{cases}$$

em que:

- $P_i$  correspondia à quantia investida no fundo pessoal pelo membro i;

- $D_j$  correspondia à quantia investida no fundo D por cada membro da dupla;
- $D^*$  correspondia a uma quantia mínima investida na conta D pela dupla;
- $r$  correspondia ao fator de rendimento das contribuições feitas no fundo D;
- $n$  correspondia ao número de membros do grupo (em nosso caso, dupla).
- $B$  correspondia ao bônus recebido pelo jogador, caso a soma de contribuições na conta D fosse igual ou maior que  $D^*$ .

Assim, o objetivo da criação da distribuição de bônus foi gerar um incentivo individual formal para a cooperação, aumentando a contribuição de pesos na conta de dupla D.

Este tipo de mecanismo, que se inseriu neste tratamento, funcionava praticamente como uma variação de um ponto de provisão. A diferença é que, em um ponto de provisão original, quando os jogadores não conseguem atingir o ponto, o bem público não é provido, ou seja, os jogadores “perdem” toda a contribuição feita no bem público. No caso deste experimento, porém, se os jogadores não conseguissem atingir o ponto de provisão, ainda que eles não perdessem as contribuições que fizeram na conta D, eles não recebiam o bônus de 10 pesos cada. Experimentos anteriores já demonstraram como a existência de um ponto de provisão é capaz de aumentar a cooperação entre os agentes (DAVIS; HOLT, 1993).

Há que se ressaltar, porém, alguns problemas na aplicação de um ponto de provisão. Há certas complicações na efetividade deste mecanismo principalmente quando o ponto de provisão não requer contribuição de toda a dotação de todos os jogadores. Isto porque cada combinação de contribuições dos jogadores, que atinge o ponto de provisão, é um equilíbrio de Nash. Assim, estes múltiplos equilíbrios podem gerar fortes problemas de coordenação, porque os jogadores têm preferências diferentes sobre o equilíbrio a ser atingido. Por exemplo, no experimento deste trabalho, o ponto de provisão era de 32 pesos. Para atingi-lo, várias combinações de contribuições dos jogadores da dupla eram possíveis: 16 pesos de cada jogador, 12 pesos de um jogador e 20 do outro e qualquer outra combinação que gere uma contribuição total no fundo D de 32 pesos. Assim, entre dois jogadores X e Y, X sempre vai preferir um equilíbrio em que Y contribua mais unidades que ele para o bem público, assim como Y irá preferir o inverso. Desta forma, este problema de coordenação podia eventualmente frustrar a cooperação entre os agentes.

Assim, para lidar com o problema de múltiplos pontos de equilíbrio decorrente deste ponto de provisão, as decisões dos jogadores foram tomadas de forma sequencial (tanto neste tratamento como no de comunicação, para manter simetria de tratamentos). Com isto, gerou-se apenas um único ponto de equilíbrio no jogo. Assim, a cada rodada, um jogador, digamos jogador 1, era o primeiro a fazer a contribuição na conta D. Após isto, esta decisão de contribuição do jogador 1 era comunicada ao jogador 2, que então decidia quanto contribuiria na conta D. Na rodada subsequente, a ordem de decisões era invertida, com o jogador 2 sendo o primeiro a tomar a decisão de contribuição e depois o jogador 1.

A cada rodada, independente do tratamento, os participantes eram informados da contribuição feita por cada jogador da dupla na conta D, seu ganho individual (tanto o auferido na rodada como o acumulado no tratamento) e o ganho individual do seu parceiro (apenas o auferido na rodada).

Neste estágio do experimento, portanto, usou-se dois tratamentos: uma sessão de comunicação face a face e outra sessão com a presença de um incentivo de bônus. Cada participante participava de uma sessão apenas. Em experimentos, é comum o uso de um grupo de controle (em nosso caso, um grupo onde os participantes jogariam a provisão de bem público sem o mecanismo de comunicação e sem o mecanismo de bônus), de forma que seja inserida uma variação de cada vez, para que uma comparação simples dos resultados entre o grupo experimental e o grupo de controle possa ser realizada .

No entanto, um típico grupo de controle serviria para testar o efeito de um determinado tratamento no comportamento do indivíduo (por exemplo, efeito de histórico de relacionamento entre agentes versus não histórico entre agentes). No entanto, não é objetivo deste trabalho medir a efetividade destes mecanismos na promoção de cooperação. Diversos outros estudos no passado já comprovaram a eficácia de cada um (KOLLOCK, 1998; DAVIS; HOLT, 1993; LEDYARD, 1995; KOMORITA; SWEENEY; KRAVITZ, 1980; OSTROM, 1990; MESSICK; BREWER, 1983; OSTROM, WALKER; GARDNER, 1992, TENBRUNSEL; MESSICK, 1999; BOTTOM ET AL., 2002, DAWES, 1980; DAWES; MCTAVISH, SHAKLEE, 1977; IWAI, 2005).

O trabalho tem por objetivo fazer uma comparação entre dois tipos de históricos de interação (de confiança calculativa e relacional), de forma que se possa comparar as diferenças destes

históricos diversos. Há, portanto, dois tratamentos e a questão central e original investigada por esta tese é a comparação entre tratamentos, e não a investigação do efeito do tratamento em relação ao não-tratamento. Por este motivo, deve-se construir os dois tratamentos (dois históricos de relacionamento em bases controladas), não sendo necessário, em contrapartida, a utilização de um grupo não-tratado.

No estágio 3, que visava criar um evento negativo na interação entre os agentes, a provisão de bem público foi mantida como base de jogo ainda por mais três rodadas. Porém, neste estágio, a dotação de um dos jogadores da dupla diminuía (enquanto que a dotação do outro jogador era mantida nos níveis anteriores do estágio 2, ou seja, dotação de 20 pesos).

No início do experimento, os jogadores eram comunicados que, a partir da 9ª rodada, havia a possibilidade de um dos jogadores (digamos, jogador 1) da dupla ter sua dotação diminuída, sem que o outro jogador (digamos, jogador 2) da dupla fosse informado. De fato, da 9ª até a 11ª rodada, a estrutura do jogo previa que esta diminuição de dotação ocorresse para um dos jogadores de todas as duplas.

Assim, comunicar aos participantes apenas que havia uma “possibilidade” desta alteração de dotação ocorrer, criava uma situação de incerteza sobre a responsabilidade do jogador sobre os resultados obtidos nestas rodadas. Isto porque para testar adequadamente as hipóteses do trabalho, era necessário ter não apenas uma situação de resultado indesejado (menor contribuição na conta D, que diminuísse o *payoff* do jogador que fez máxima contribuição nesta conta). Mais do que isto, era necessário que houvesse dúvida sobre as causas que levaram a este resultado negativo.

Desta maneira, a partir da 9ª rodada, o jogador 1 foi informado que sua dotação de fato diminuiu em 40% (12 pesos), porém a do outro jogador 2 se manteve inalterada (20 pesos). O jogador 2 não era informado que a dotação do jogador 1 foi diminuída (ele sabia desta possibilidade de ocorrência apenas pelas instruções iniciais, porém não podia ter certeza da ocorrência ou não de diminuição da dotação). Assim, neste momento, criou-se uma situação de dúvida sobre o comportamento do outro jogador.

Isto porque quando o jogador 1 (que, de fato, teve sua dotação diminuída) contribuiu menos para a conta da dupla, o jogador 2 não saberia exatamente o motivo: se isto decorreu da

diminuição de dotação que poderia ocorrer, como foi informado anteriormente; ou se o jogador 1 estava usando esta informação como pretexto para diminuir sua contribuição na conta D e aumentar seu *payoff* individual de maneira unilateral.

Com isto, mesmo que o jogador 1 contribuísse toda a sua dotação inicial para a conta de dupla D, o jogador 2, que não teve a confirmação da alteração de dotação de sua dupla, poderia entender que o jogador 1 usou de oportunismo, tentando aumentar seu *payoff* individual e prejudicando o parceiro.

No tratamento com o mecanismo de comunicação, quando os dois jogadores contribuíssem toda sua dotação para a conta D, cada um recebia de *payoff* 32 pesos. Porém, quando um dos jogadores, digamos A, contribuía 12 pesos e o outro jogador, digamos B, contribuía os 20 pesos para a conta D, o jogador A recebia de *payoff* 33.6 pesos, enquanto o jogador B recebia apenas 25.6 pesos. Desta forma, realmente a diminuição de contribuição na conta D aumentava o *payoff* do sujeito, caso o parceiro contribuísse toda sua dotação.

No tratamento com o mecanismo de bônus, mesmo com a diminuição de dotação de um dos jogadores, ainda era possível que a dupla conseguisse alcançar o piso mínimo D\* de 32 pesos para que o bônus de 10 pesos fosse dado a cada jogador. Para isto, porém, haveria uma diferença considerável na contribuição de cada jogador: um deles contribuindo 12 pesos e o outro ofertando 20 pesos. Como discutido anteriormente, em casos de ponto de provisão que não exigem contribuição total dos participantes, há um problema de coordenação entre os jogadores. Isto porque há diferenças de preferências dos jogadores sobre a combinação de contribuições que gera o equilíbrio.

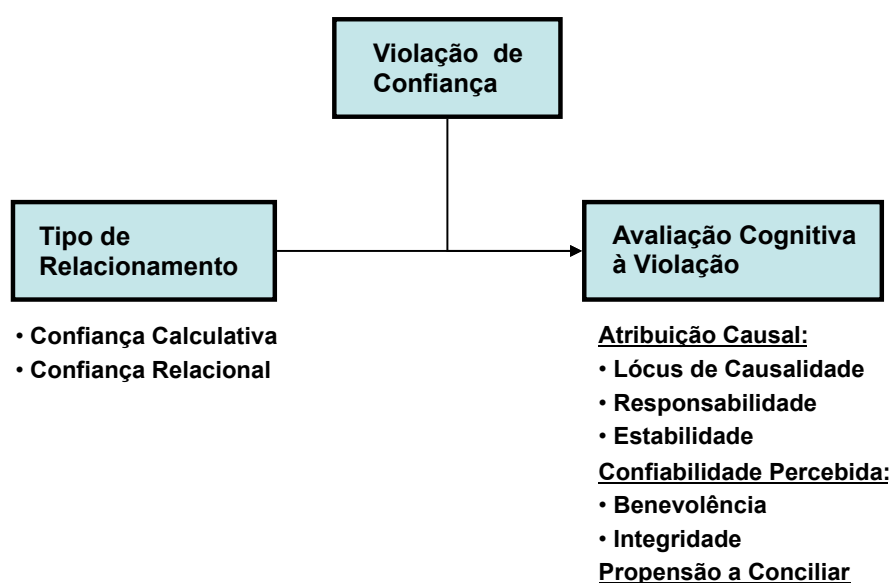
Por exemplo, quando os dois jogadores contribuem os 20 pesos, ambos recebem 42 pesos. Porém, quando a combinação de contribuições é 12-20, ainda que o bônus seja liberado, o sujeito, que contribuiu 12 pesos, recebe um *payoff* de 43.6 pesos e o outro (que contribuiu 20) recebe apenas 35.6 pesos. Assim, ainda que o ponto de provisão de 32 pesos seja atingido neste tratamento, o jogador que contribuiu 20 pesos para a conta D pode se sentir “explorado” pelo outro jogador, que contribuiu apenas 12 pesos. Isto porque ele não saberia exatamente se isto decorreu da possível diminuição de dotação anunciada anteriormente no experimento ou se foi resultante de má-fé do outro agente.

Assim, dada esta situação de ambiguidade sobre as causas do evento indesejado (menor contribuição na conta D), tornava-se difícil apontar claramente a causa e a responsabilidade sobre as consequências negativas do evento. Com isto, uma eventual infração podia passar despercebida e a reputação do sujeito se manter intacta, apesar da trapaça.

Portanto, o jogador 2, ao perceber que realmente o jogador 1 contribuiu menos para a conta D, enfrentava uma situação de incerteza sobre a real causa desta diminuição de contribuição. Duas alternativas de interpretação eram possíveis: (a) uma alteração estrutural no jogo (alteração de dotação do outro jogador pelo experimentador), que estava fora do controle do jogador 1 e, portanto, este não poderia ser considerado responsável pelo evento indesejado ou (b) oportunismo do jogador 1 que, aproveitando-se da possível alteração de jogo anunciada, usou isto como pretexto para agir em benefício próprio às custas do jogador 2. Portanto, nesta interpretação, o jogador 1 poderia ser considerado responsável pelo evento indesejado.

Para atender ao objetivo de pesquisa deste estudo, que pretendia comparar a diferença de efeito dos diferentes tipos de relacionamento prévio entre os jogadores na avaliação feita sobre o evento negativo, um questionário foi aplicado no estágio 4 do experimento.

Desta maneira, esquematicamente, pode-se resumir os elementos trabalhados neste estudo, a partir do Esquema 4:



**Esquema 4 - Elementos da análise do estudo 1**  
Fonte: elaboração própria.

Como se vê no Esquema 4, os itens de confiabilidade percebida, atribuição causal e propensão a conciliar remetem, no conjunto, à medição de reação cognitiva do sujeito neste trabalho. As escalas usadas para estes itens são detalhadas na seção a seguir.

Por fim, vale ressaltar que todo este desenho de experimento foi programado em um software especializado chamado *Z-tree* (*Zurich Toolbox For ReadyMade Economic Experiments*). Este software é especialmente desenhado para a condução de inúmeros experimentos econômicos. É uma espécie de plataforma, contendo ferramentas que permitem a definição, elaboração e condução de um jogo, de acordo com a necessidade do pesquisador. O software é usado para a programação de uma gama diversa de experimentos, incluindo jogos de bem público, *trust games*, *common-pool resources*, experimentos de barganha estruturada e diversos tipos de leilões. No caso deste trabalho, o *Z-tree* foi utilizado para programar o jogo desenvolvido nesta pesquisa.

### **3.3.5 Mensuração das Variáveis do Estudo 1**

As hipóteses 1 e 2, que compõem este estudo 1, referem-se respectivamente ao nível de confiabilidade percebida sobre a contraparte e propensão a conciliar o relacionamento após um evento negativo entre os agentes. Desta forma, estas foram as variáveis dependentes medidas ao longo do experimento por meio de métricas subjetivas em um questionário.

O questionário foi montado com base no modelo de atribuição causal de Weiner (1987, 1991) e no modelo de Mayer, Davis e Schoorman (1995) de confiabilidade percebida do sujeito. No modelo de Weiner, conforme explicado anteriormente, o processo de avaliar as causas de um dado resultado leva o agente a considerar três dimensões em sua análise: *locus de causalidade*, nível de controle da contraparte na violação e estabilidade.

Uma vez que a atribuição causal que o sujeito faz sobre um resultado indesejado impacta nível de confiabilidade atribuído ao outro, neste mesmo questionário, foram incluídas também questões relativas ao modelo de Mayer, Davis e Schoorman (1995) sobre nível de confiabilidade percebido do sujeito. Neste modelo, três dimensões de confiabilidade são



levadas em consideração: habilidade (competência técnica do sujeito sobre a atividade em questão), benevolência (boa-fé e intenção de ajudar o outro) e integridade (alinhamento a princípios valorizados pelo outro).

Pela estrutura do experimento desenhado, a causa do evento negativo podia ser atribuída apenas à benevolência e integridade do sujeito. Desta maneira, no questionário, questões sobre habilidade percebida do sujeito não foram contempladas. Além disto, como a avaliação de atribuição causal e nível de confiabilidade percebido impactam disposição do sujeito a superar a violação, questões relativas à propensão do sujeito a recuperar a relação também foram incluídas.

Especificamente, para a variável dependente confiabilidade percebida (hipótese 1), a mensuração foi feita da seguinte maneira:

*Confiabilidade percebida*: para medir confiabilidade percebida, usou-se a escala multi-itens de 5 pontos (1 – discordo fortemente a 5 – concordo fortemente) de Mayer e Davis (1999) adaptada de benevolência e integridade.

Os itens de *benevolência* foram:

- “Meu parceiro se preocupou com meu bem-estar”;
- “Minhas necessidades e desejos foram muito importantes para meu parceiro”;
- “Meu parceiro realmente levou em consideração o que era importante para mim”, e;
- “Meu parceiro fez esforço para me ajudar”.

Os itens de *integridade* foram:

- “Meu parceiro apresentou um forte senso de justiça”;
- “Eu não tenho dúvidas que meu parceiro cumpriu sua palavra”;
- “Meu parceiro tentou fortemente ser justo nas interações com as pessoas”;
- “As ações e comportamentos do meu parceiro não foram muito consistentes” (\* - score invertido), e;
- “Bons princípios parecem ter guiado o comportamento do meu parceiro”.

Para *atribuição causal*, os itens foram:

- “Meu parceiro pode ser considerado culpado por não ter contribuído na conta D a quantia de pesos que eu esperava”;
- “Meu parceiro poderia ter feito algo para evitar ou minimizar o resultado negativo no jogo”, e;
- “Posso esperar que meu parceiro se comporte de maneira inadequada em eventos futuros”.

Para a variável propensão a conciliar o relacionamento (hipótese 2), outros itens foram incluídos no questionário preenchido pelos participantes. Portanto, tem-se:

*Propensão a reconciliar o relacionamento*: A escala de três itens de 7 pontos (1 – muito improvável a 7 – muito provável) de Tomlinson, Dineen, Lewicki (2004) foi adaptada para medir propensão a reconciliar o relacionamento após o evento negativo. Os itens foram:

- “Qual a probabilidade de você manter seu parceiro atual no jogo, caso você tenha a possibilidade de trocá-lo por um novo parceiro desconhecido?”;
- “Você estaria disposto a deixar seu parceiro se reconciliar com você, dadas as ações passadas dele?”, e;
- “Qual a probabilidade de você confiar novamente no seu parceiro, do mesmo modo que confiou no início do jogo?”.

Os itens da escala acima foram respondidos por todos os participantes do experimento logo após o evento de possível de violação de confiança entre as partes.

Sobre a confiabilidade destas escalas, observou-se bom ajuste, visto que em testes de confiabilidade, todas as escalas apresentaram *Alpha de Cronbach* acima de 0,7, sinalizando alta consistência interna entre seus itens. Especificamente, os coeficientes (*Alpha*) de confiabilidade foram: *benevolência* (0,852), *integridade* (0,888), *confiabilidade* (0,926), *atribuição causal* (0,870) e *propensão a conciliar* (0,742). Além disto, estas escalas já foram aplicadas de forma bem-sucedida em inúmeros outros estudos passados (KIM ET AL., 2004; FERRIN ET AL., 2005; KIM ET AL., 2006).

### 3.3.6 Controle

Ainda que este estudo tenha buscado comparar os efeitos que tipos diferentes de histórico entre os agentes exercem no modo como eles percebem um evento negativo entre eles, é válido notar que cada sujeito apresenta preferências sociais diferentes (FEHR; FISCHBACHER, 2002). E estas preferências podem também impactar a maneira como eles interagem. Psicólogos sociais, por exemplo, argumentam que os sujeitos apresentam diferentes objetivos, quando suas decisões afetam outras pessoas, alocando pesos diferentes para seus próprios resultados e os dos outros (OFFERMAN; SONNEMANS; SCHRAM, 1996).

Assim, orientações de valor social são normalmente entendidas como diferenças individuais estáveis sobre as preferências dos indivíduos a respeito da distribuição de resultados para outros sujeitos. Com isto, estas diferenças individuais em valores sociais mostram alta predição de atitudes, comportamentos e escolhas feitas pelos agentes (GILLESPIE; BRETT; WEINGART, 2000).

De fato, diversos estudos mostram que a orientação de valor social de uma pessoa, ou seja, sua preferência por uma determinada distribuição de resultados para si e para os outros, afeta o comportamento de escolha do tomador de decisão (LIEBRAND ET AL., 1986; MCCLINTOCK; LIEBRAND, 1988). Kuhlman e Marshello (1975), por exemplo, demonstraram como comportamentos de escolha aparentemente irracionais em dilemas do prisioneiro, na verdade, eram racionais, se fosse levado em consideração tanto o valor social dos tomadores de decisão quanto a estratégia utilizada pela contraparte.

Normalmente, quatro classes de orientações de valor social são apontadas: indivíduos que atribuem maior valor para a maximização do resultado dos outros (altruístas); indivíduos que tendem a maximizar tanto seus resultados como o dos outros (cooperativos); indivíduos que tentam maximizar apenas seus resultados (individualistas); e, indivíduos que preferem maximizar sua vantagem relativa de resultados em relação aos outros (competitivos).

Desta forma, buscando controlar esta variável, antes do início do experimento, foi usado o questionário de Van Lange et al. (1997) para fazer uma medição de orientação de valor social. Este questionário já se mostrou eficiente e confiável em outras pesquisas prévias (VAN

LANGE; KUHLMAN, 1994; VAN LANGE ET AL., 1997; GILLESPIE; BRETT; WEINGART, 2000) e considera três tipos de orientação: cooperativo, individualista e competitivo. Este instrumento consiste de nove *decomposed games*, que pede ao participante para fazer escolhas de alocações de pontos entre ele e uma hipotética outra pessoa. Com base nestas respostas, os participantes são classificados como cooperativos, competitivos ou individualistas.

No experimento, os participantes receberam as seguintes instruções:

*“Nesta tarefa, pedimos para você imaginar que você foi pareado aleatoriamente com outra pessoa, a quem iremos nos referir simplesmente como o “Outro”. Esta outra pessoa é alguém que você não conhece e que você não se encontrará no futuro. Tanto você como o “Outro” farão escolhas, circulando as letras A, B e C. Suas próprias escolhas produzirão pontos tanto para você como para o “Outro”. Quanto mais pontos você receber, melhor para você e, quanto mais pontos o “Outro” receber, melhor para ele/ ela. Segue um exemplo do exercício:*

	A	B	C
Você recebe	500	550	550
Outro recebe	100	500	300

*Neste exemplo, se você escolher A, você receberá 500 pontos e o “outro” receberá 100 pontos; se você escolhesse B, você receberia 550 pontos e o “outro” receberia 500 pontos também; e, se você escolhesse C, você receberia 550 pontos e o “outro” receberia 300 pontos. Deste modo, você percebe que suas escolhas influenciam tanto o número de pontos que você recebe, como o número de pontos que o ‘outro’ recebe”.*

Com base nas respostas dos nove jogos, usando o critério de Van Lange et al. (1997), os participantes foram classificados em uma das três categorias, ao fazer seis ou mais escolhas consistentes na categoria.

### 3.4 Realização da Pesquisa do Estudo 1

Seis sessões do experimento foram rodadas durante quatro dias, totalizando 118 participantes no experimento<sup>10</sup>. Deste total, os dados de 116 participantes foram utilizados<sup>11</sup>. Em dois dias, duas sessões foram rodadas sequencialmente com intervalo de meia hora entre elas. Cada sessão durava, em média, pouco mais de uma hora.

Em cada sessão, 20 alunos efetivamente participaram do jogo. Porém, no recrutamento, 25 vagas foram abertas. A ideia de alocar um número maior do que o necessário em cada sessão era evitar que o experimento fosse prejudicado, caso alguns participantes se atrasassem ou faltassem.

Para as sessões que permitiam identificação do parceiro de dupla (tratamento de comunicação), duas turmas eram recrutadas para mitigar viés nas decisões tomadas por amizade prévia entre os participantes. Porém, para as sessões que não permitiam identificação do parceiro de dupla, alunos de uma mesma turma foram alocados em uma única sessão.

No horário marcado, à medida que os participantes chegavam, o instrutor coordenava a chegada dos alunos e solicitava que eles aguardassem até que os demais participantes chegassem. Uma vez que o número mínimo de participantes para a sessão era atingido, o instrutor levava todos para o laboratório.

Ao entrar no laboratório, cujas 20 máquinas já haviam sido preparadas previamente, o instrutor solicitava que os participantes escolhessem as cabines que desejassem e se acomodassem. Desta forma, a formação de duplas era aleatória, visto que as máquinas já estavam pareadas e, portanto, a formação das duplas no jogo dependia de qual máquina o participante escolhesse.

Os participantes então se encaminhavam para o computador que desejassem, que estava protegido por uma cabine de polionda<sup>12</sup>, de forma que apenas o usuário da máquina pudesse

---

<sup>10</sup> Ver Apêndice C com os resultados do jogo por sessão.

<sup>11</sup> Após o início do experimento, observou-se que um dos participantes já conhecia previamente o jogo e seus mecanismos de incentivos. Desta forma, tanto os dados deste participante como de sua dupla foram desconsiderados na análise.

<sup>12</sup> Ver apêndice E de ambiente de laboratório.

ver sua tela. Com este procedimento, anulou-se a possibilidade de outros jogadores visualizarem as decisões dos demais participantes e serem influenciados por esta informação.

Uma vez escolhidas as cabines e quando todos os participantes estavam acomodados, o instrutor dava as boas-vindas aos participantes e explicava as linhas gerais do experimento, conforme instrução abaixo:

*“Pessoal, bem-vindos e muito obrigada pela participação de vocês. Este experimento, que vocês estão participando é sobre tomada de decisão e durará aproximadamente uma hora e meia. Neste tempo, será proposto um problema de decisão e será observado como vocês se comportam. Não existem respostas certas ou erradas, mas apenas aquelas que vocês preferem. O experimento é bem simples e assim que ele começar de fato, vocês receberão instruções detalhadas do jogo. Peço que vocês desliguem seus celulares e se alguém precisar se ausentar do laboratório, peço que vá agora. Uma vez que o jogo tenha começado, não será mais permitido que ninguém saia da sala até que o experimento tenha acabado. Nenhuma comunicação entre os participantes será permitida, sem o consentimento do instrutor da sala. Obrigada novamente pela participação!”*

Depois destas instruções iniciais, o jogo era iniciado no software. O *Z-tree* é um software que apresenta uma arquitetura simples: um servidor (*Z-tree*) que comanda todo o jogo e monitora as atividades nas máquinas-cliente (*Z-leaf*) ligadas a ele. Desta forma, com o *Z-tree*, o instrutor do laboratório não só administra o jogo, como é capaz de visualizar as jogadas executadas pelos participantes nas máquinas-cliente.

Antes do jogo propriamente dito, os participantes respondiam na própria tela do *Z-tree* um questionário de Orientação de Valor Social. Este questionário, conforme comentado anteriormente, tinha por objetivo controlar as preferências sociais dos participantes, a partir de 9 *decomposed games*. De acordo com as respostas dadas pelos participantes, eles eram classificados como “competitivos”, “individualistas” e “cooperativos” para análise posterior de dados.

Finalizado o questionário, o jogo se iniciava de fato. As instruções do primeiro tratamento da sessão eram fornecidas na tela do monitor de cada jogador<sup>13</sup>. Quando todos os participantes já haviam lido as instruções detalhadas no computador, um resumo impresso destas instruções era entregue a cada jogador<sup>14</sup>. Em, seguida, o instrutor entregava a cada participante uma folha impressa com algumas questões relativas ao jogo para verificar seu entendimento. Na sequência, o instrutor perguntava se havia alguma dúvida. Caso houvesse, o instrutor se dirigia até a cabine do sujeito para esclarecer dúvidas finais. Depois disto, o jogo era efetivamente iniciado.

Como explicado anteriormente, o primeiro jogo era o de provisão de bem público. As duas rodadas iniciais eram jogadas apenas para os participantes se familiarizarem com o funcionamento e a dinâmica do jogo. Portanto, os pesos experimentais acumulados nestes períodos não foram contabilizados para serem trocados por chocolates ao final do experimento. Todos os jogadores foram informados disto no começo do jogo.

Uma vez iniciadas as rodadas do tratamento em questão, duas telas se alternavam no monitor de cada jogador. Uma delas, “Entrada de Contribuições”, referia-se à tela onde o jogador tomava a decisão – digitando no espaço disponível a quantidade de pesos experimentais (de 0 a 20) que ele gostaria de contribuir na conta de dupla D naquela rodada. Como o jogo era sequencial, a cada rodada, um dos jogadores da dupla era o primeiro a decidir e, na rodada subsequente, ele era o segundo a decidir. Com isto, havia uma pequena diferença nesta tela de “Entrada de Contribuições”, de acordo com a ordem de escolha. Quando o jogador da dupla era o primeiro a decidir, abria-se a tela normal já descrita anteriormente. No entanto, quando o jogador da dupla era o segundo a decidir, esta tela, além de apresentar o campo para inserção de decisão de contribuição de pesos na conta D, também mostrava o quanto o parceiro da dupla já havia decidido contribuir na conta D<sup>15</sup>. O objetivo era permitir a coordenação de contribuições entre os membros da dupla.

Nas rodadas 9 a 11, uma tela especial se abria por 30 segundos para o participante alocado como “jogador 1” na dupla. Esta tela informava que sua dotação havia diminuído de 20 para 12 pesos. Apenas o “jogador 1” visualizava esta tela. Com isto, o “jogador 2” não era

---

<sup>13</sup> Ver Apêndice A de Instruções ao Jogador.

<sup>14</sup> Ver Apêndice B de Resumo de Instruções das Rodadas.

<sup>15</sup> Ver Apêndice F com Interface Z-Leaf com Jogador.

informado que a dotação do seu parceiro diminuiu. Assim, conforme explicado nas instruções aos jogadores – que a dotação de um dos jogadores da dupla poderia ser diminuída, sem que seu parceiro fosse notificado – o jogador 1 deveria decidir quanto alocar a partir daquele momento na conta de dupla D com sua dotação diminuída.

A outra tela, “Painel de Lucros”, mostrava os resultados consolidados de decisão dos dois jogadores da dupla para aquela rodada. As seguintes informações eram fornecidas nesta tela: contribuição individual do próprio jogador, contribuição do seu parceiro, lucro individual do próprio jogador (na rodada e o acumulado ao longo das rodadas do tratamento) e o lucro individual do seu parceiro (apenas o lucro da rodada).

Os procedimentos descritos acima se aplicaram a qualquer tratamento, independente da sessão rodada. Desta maneira, tanto no tratamento de comunicação como no de bônus, o método de condução do experimento se manteve constante.

A única diferença de procedimento ocorreu no tempo de comunicação para o tratamento de comunicação. Neste tratamento, depois de lerem as instruções, os participantes eram instruídos para o tempo de comunicação na última tela de instruções. Neste momento, o instrutor pedia que cada participante pegasse o cartão de identificação de dupla, que já estava disposto em cada cabine.

No laboratório, cartazes com numeração de dupla já estavam afixados nas paredes, de forma que a marcação de localização de dupla podia ser facilmente visualizada. Assim, munidos com seu cartão de identificação, os participantes se encaminhavam para os devidos locais de comunicação. Com todas as duplas posicionadas corretamente para o tempo de comunicação, as duplas podiam discutir qualquer assunto que desejassem com algumas restrições<sup>16</sup> durante os cinco minutos cronometrados pelo instrutor. O tempo de comunicação era único e ocorria antes do início do jogo efetivo. Depois disto, qualquer outro tipo de comunicação era proibido. Além disto, os computadores, que estavam pareados para duplas, estavam posicionados de tal forma (além da proteção da cabine de polionda), que impedia qualquer tipo de sinalização entre os membros da dupla.

---

<sup>16</sup> Ver restrições à comunicação no Apêndice A em Instruções ao Jogador.

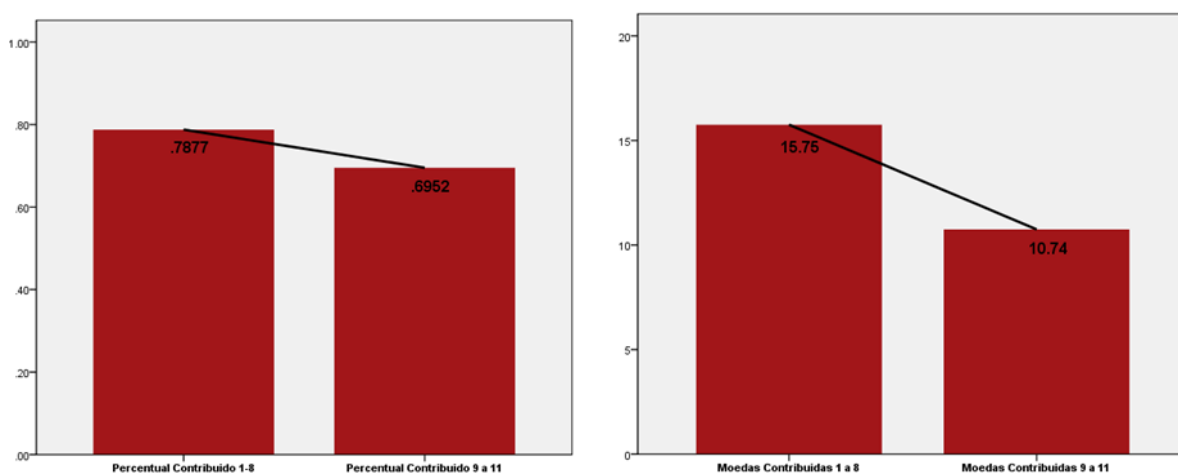


Finalizadas as 13 rodadas do jogo de provisão de bem público (2 rodadas-teste mais 11 rodadas de jogo efetivo), os participantes preenchem o questionário de confiabilidade percebida.

### 3.5 Análise de Dados do Estudo 1

Conforme explicado na subseção 3.3.4, o jogo de provisão de bem público tinha por objetivo criar um histórico de relacionamento entre os agentes – de confiança relacional (tratamento de comunicação) ou de confiança calculativa (tratamento de bônus). Além disto, das 11 rodadas do jogo, as três últimas rodadas (9 a 11) tinham por objetivo criar um evento negativo na interação pela diminuição da dotação de um dos jogadores da dupla, diminuindo conseqüentemente sua capacidade de contribuição na conta D.

E, de fato, usando um teste t para amostras dependentes, as médias de contribuição entre as rodadas 1 a 8 (média = 15,75) e as rodadas 9 a 11 (média = 10,74) mostraram-se significativamente diferentes (Tabela 1). Como houve diminuição na dotação de um dos jogadores de cada dupla nas rodadas 9 a 11, era esperado que as médias de contribuições nestas rodadas fossem, de fato, menores. Porém, mesmo ao comparar as porcentagens de dotação de pesos contribuídos na conta D (20 pesos nas rodadas 1 a 8 e 12 pesos nas rodadas 9 a 11 apenas para os jogadores tipo 1) entre as rodadas 1-8 (média=78,77%) e as rodadas 9-11 (média=69,52%), as médias mostraram-se também significativamente diferentes, conforme se observa no Gráfico 1.



**Gráfico 1 - Diferença de contribuição nas rodadas 1-8 e 9-11**

Fonte: elaboração própria.

Desta forma, é possível afirmar que a diminuição de dotação de um dos jogadores da dupla nas rodadas 9 a 11 diminuiu os percentuais contribuídos na conta D, sinalizando que esta manipulação gerou incerteza e ruído na interação entre os agentes.

Conforme explicado na subseção de protocolo do experimento, dois tratamentos foram aplicados sobre o jogo de provisão de bem público: bônus e comunicação. A média de contribuições nas 8 primeiras rodadas foram altas e similares nos dois tratamentos, sinalizando que ambos os mecanismos (bônus e comunicação) alavancaram a cooperação entre as duplas de modo semelhante. Na mesma linha, a queda de contribuições na conta D também ocorreu em ambos os tratamentos, a partir da rodada 9. Usando uma ANOVA, observa-se que não houve diferenças estatisticamente significantes nas contribuições das rodadas 1 a 8 e das rodadas 9 a 11 entre os tratamentos de bônus e comunicação<sup>17</sup>, conforme se observa na Tabela 1.

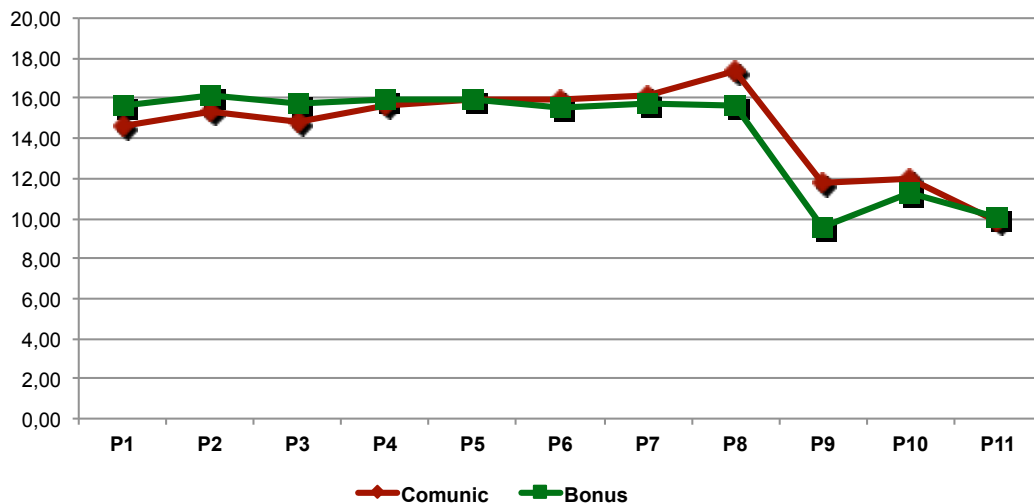
**Tabela 1 - Resumo dos testes estatísticos de comparação de médias de contribuição na conta D por rodadas**

Variável	Média	Estatística do Teste	Valor p
Média Contr. Rods. 1-8	15,75	$t_{(115, n=116)}=11,41$	<b>p&lt;0,001</b>
Média Contr. Rods. 9-11	10,74		
Média % Contr. Rods. 1-8	78,77%	$t_{(115, n=116)}=3,528$	<b>p&lt;0,001</b>
Média % Contr. Rods. 9-11	69,52%		
Bônus - Média Contr. Rods. 1-8	15,78	$F_{(1, n=114)}=0,006$	<b>p=0,938</b>
Comunic - Média Contr. Rods. 1-8	15,73		
Bônus - Média Contr. Rods. 9-11	10,24	$F_{(1, n=114)}=1,563$	<b>p=0,214</b>
Comunic - Média Contr. Rods. 9-11	11,25		
Bônus - Média % Contr. Rods. 1-8	78,88%	$F_{(1, n=114)}=0,006$	<b>p=0,938</b>
Comunic - Média % Contr. Rods. 1-8	78,66%		
Bônus - Média % Contr. Rods. 9-11	65,97%	$F_{(1, n=114)}=2,047$	<b>p=0,155</b>
Comunic - Média % Contr. Rods. 9-11	73,07%		
Bônus - Diferença % Contr. Rods. 1-8 e 9-11	12,91	$F_{(1, n=114)}=1,966$	<b>p=0,164</b>
Comunic - Diferença % Contr. Rods. 1-8 e 9-11	5,59		

Fonte: elaboração própria.

<sup>17</sup> As variáveis “Média Contr. nas rodadas 1-8 no PGG” e “Média Contr. nas rodadas 9-11 no PGG” não atenderam a suposição de homocedasticidade pelo teste de Levene (ver Apêndice D com resultados de testes de pressupostos de aplicação de testes paramétricos). Por este motivo, rodou-se o teste robusto de Welch, que leva em consideração a desigualdade de variâncias na estimação. Este teste confirmou os resultados da ANOVA:  $F_{\text{Welch}} = 0,006$ ,  $p=0,938$  para as rodadas 1-8 e  $F_{\text{Welch}} = 1,563$ ,  $p=0,214$  para as rodadas 9-11.

Assim, como se observa no Gráfico 2, nas rodadas 1 a 8, as contribuições na conta D foram relativamente constantes e altas em ambos os tratamentos. Quando ocorre a diminuição de dotação na 9ª rodada, as contribuições caem sensivelmente. Esta tendência se observa em ambos os tratamentos também. Assim, a diferença entre a variação de percentual contribuído na conta D entre as rodadas 1-8 e 9-11 não foi significativamente diferente entre os tratamentos<sup>18</sup>.



**Gráfico 2 - Contribuições na conta D rodada a rodada por tratamento**

Fonte: elaboração própria.

Analisando o percentual da dotação que foi contribuído na conta D entre as rodadas 1 a 8 com as rodadas 9 a 11 pelo jogador 2 (agente prejudicado), observa-se uma correlação de Pearson positiva e significativa ( $r=0,382$ ,  $p=0,002$ ), sinalizando que, quanto mais este agente contribuiu nas rodadas anteriores, mais ele está disposto a contribuir nas rodadas de maior incerteza (rodadas 9 a 11, quando seu parceiro teve dotação diminuída). Da mesma forma, para o agente 1 (agente infrator), quanto mais ele contribuiu da sua dotação na conta D nas rodadas 1 a 8, mais ele contribuiu nas rodadas 9 a 11, quando sua dotação foi diminuída de 20 para 12 pesos ( $r=0,271$ ,  $p=0,020$ ), conforme se observa na Tabela 2.

Na mesma linha, nas rodadas 1 a 8, o percentual contribuído de um jogador se relaciona com a decisão de contribuição do seu parceiro: quanto mais um jogador contribuía, mais seu parceiro também cooperava ( $r=0,877$ ,  $p<0,001$ ). Esta correlação também se mostrou positiva e significativa nas rodadas 9 a 11: quanto mais um jogador contribuía, mais seu parceiro

<sup>18</sup>  $F_{Welch} = 1,996$ ,  $p=0,164$ .

também cooperava ( $r=0,638$ ,  $p<0,001$ ). Esta alta correlação se explica pelo fato do jogo ser sequencial, de forma que o agente respondia imediatamente à contribuição do seu parceiro na conta D, contribuindo ele mesmo na conta D mais ou menos, de acordo com o que seu parceiro fez anteriormente.

**Tabela 2 - Correlação entre contribuições na conta D por jogador e por rodadas**

	% Contribuído 9-11 Infrator	% Contribuído 1-8 Infrator	% Contribuído 1-8 Prejudicado	% Contribuído 9-11 Prejudicado
% Contribuído 9-11 Infrator	1	0,271*	0,347**	0,638**
% Contribuído 1-8 Infrator	0,271*	1	0,877**	0,285*
% Contribuído 1-8 Prejudicado	0,347**	0,877**	1	0,382**
% Contribuído 9-11 Prejudicado	0,638**	0,285*	0,382**	1

Fonte: elaboração própria

Nota: correlação é significativa a: (\*)  $p<0,05$  e (\*\*)  $p<0,01$ .

Há também uma correlação positiva e significativa entre o percentual contribuído por um jogador na conta D nas rodadas 9 a 11 e o percentual contribuído pelo seu parceiro na conta D nas rodadas anteriores de 1 a 8. Quanto mais o jogador 2 (agente prejudicado) contribuiu da sua dotação nas rodadas 1 a 8, mais seu parceiro (jogador 1 – agente infrator) contribuía nas rodadas 9 a 11 (quando sua dotação caiu para 12 pesos) ( $r=0,347$ ,  $p=0,004$ ). E, quanto mais o jogador 1 contribuiu da sua dotação nas rodadas 1 a 8, mais seu parceiro contribuía nas rodadas 9 a 11 (quando seu parceiro contribuía menos em função da queda da sua dotação) ( $r=0,285$ ,  $p=0,015$ ). A Tabela 2 resume as correlações entre estas variáveis.

Dado os resultados das correlações, faz sentido avaliar a capacidade de explicação das decisões de contribuição dos jogadores nas rodadas 1 a 8 para a variável “percentual contribuído nas rodadas 9 a 11” tanto do agente infrator como do agente prejudicado.

Para o agente infrator, rodou-se uma regressão linear<sup>19</sup> para analisar a influência dos percentuais contribuídos nas rodadas 1 a 8 por ele mesmo e seu parceiro (agente prejudicado) e também do percentual contribuído nas rodadas 9 a 11 por seu parceiro na variável

<sup>19</sup> A análise de resíduos da regressão indica que todas as suposições (normalidade, independência e homocedasticidade dos erros) do modelo foram atendidas (ver Apêndice D).

“percentual contribuído pelo agente infrator nas rodadas 9 a 11” (% Contribuído 9-11 Infrator”).

Os resultados na Tabela 3 mostram que, de todas as variáveis inseridas no modelo, apenas o percentual contribuído pelo seu parceiro nas mesmas rodadas 9 a 11 (variável “% Contribuído 9-11 Prejudicado) apresenta efeito ( $p < 0,001$ ) no percentual contribuído pelo agente infrator nestas rodadas.

Para o agente prejudicado, rodou-se mesmo modelo de regressão<sup>20</sup>, que apresentou os seguintes resultados na Tabela 3: de forma similar aos resultados para o agente infrator, de todas as variáveis inseridas na regressão, apenas o percentual contribuído pelo seu parceiro nas mesmas rodadas 9 a 11 (variável “% Contribuído 9-11 Infrator) apresenta efeito ( $p < 0,001$ ) no percentual contribuído pelo agente prejudicado nestas rodadas.

**Tabela 3 - Efeito de variáveis sobre os percentuais contribuídos por tipo de jogador nas rodadas 9 a 11**

<b>Modelo 1</b>			
<b>Variável Dependente: % Contribuído 9-11 Infrator</b>			
	<b>B</b>	<b>Erro-padrão</b>	<b>Valor p</b>
<b>(Constante)</b>	<b>0,282</b>	<b>0,142</b>	<b>0,053</b>
<b>% Contribuído 1-8 Infrator</b>	<b>- 0,023</b>	<b>0,360</b>	<b>0,950</b>
<b>% Contribuído 1-8 Prejudicado</b>	<b>0,224</b>	<b>0,379</b>	<b>0,557</b>
<b>% Contribuído 9-11 Prejudicado</b>	<b>0,586</b>	<b>0,112</b>	<b>0,000</b>
<b>R<sup>2</sup> = 0,419</b>			
<b>Modelo 2</b>			
<b>Variável Dependente: % Contribuído 9-11 Prejudicado</b>			
	<b>B</b>	<b>Erro-padrão</b>	<b>Valor p</b>
<b>(Constante)</b>	<b>- 0,074</b>	<b>0,145</b>	<b>0,615</b>
<b>% Contribuído 1-8 Infrator</b>	<b>- 0,229</b>	<b>0,355</b>	<b>0,521</b>
<b>% Contribuído 1-8 Prejudicado</b>	<b>0,516</b>	<b>0,370</b>	<b>0,168</b>
<b>% Contribuído 9-11 Infrator</b>	<b>0,573</b>	<b>0,110</b>	<b>0,000</b>
<b>R<sup>2</sup> = 0,440</b>			

Fonte: elaboração própria.

No experimento, aplicou-se também um “*decomposed game*” para medir orientação de valor social, classificando o indivíduo como individualista, competitivo ou pró-social, de acordo com as escolhas feitas no jogo.

<sup>20</sup> A análise de resíduos da regressão indica que todas as suposições (normalidade, independência e homocedasticidade dos erros) do modelo foram atendidas (ver Apêndice D).

Do total de participantes, 91,4% puderam ser classificados: 39,7% dos sujeitos foram classificados como “competitivo”; 31,9% dos sujeitos foram classificados como “individualista”; e, 19,8% dos sujeitos foram classificados como “pró-social”. Os demais sujeitos não foram classificados por não terem feito escolhas consistentes, de acordo com modelo de Van Lange et al. (1997). A orientação social do sujeito, porém, não apresentou efeito sobre as escolhas feitas pelos jogadores, conforme Tabela 4.

Usando teste t para amostras independentes, percebe-se que, independente do tipo de orientação social dos sujeitos (pro-social versus competitivo/individualista)<sup>21</sup>, não houve diferenças estatisticamente significantes nos percentuais da dotação contribuídos pelo “agente prejudicado” na conta D nas rodadas 1 a 8 ou nas rodadas 9 a 11. Fazendo a mesma análise para o “agente infrator”, também não se percebe diferenças estatisticamente significantes.

**Tabela 4 - Resumo dos testes estatísticos de comparação de médias de contribuições na conta D por tipo de jogador e orientação de valor social**

Variável	Média	Estatística do Teste	Valor p
Infrator: Pro-Social Rods. 1-8	84,61%	$t_{(51, n=53)}=1,231$	p=0,224
Infrator: Indiv/Compet Rods. 1-8	77,22%		
Infrator: Pro-Social Rods. 9-11	78,47%	$t_{(51, n=53)}=-0,073$	p=0,942
Infrator: Indiv/Compet Rods. 9-11	79,20%		
Prejudicado: Pro-Social Rods. 1-8	78,53%	$t_{(51, n=53)}=0,540$	p=0,592
Prejudicado: Indiv/Compet Rods. 1-8	76,01%		
Prejudicado: Pro-Social Rods. 9-11	55,56%	$t_{(51, n=53)}=-0,676$	p=0,502
Prejudicado: Indiv/Compet Rods. 9-11	61,01%		

Fonte: elaboração própria.

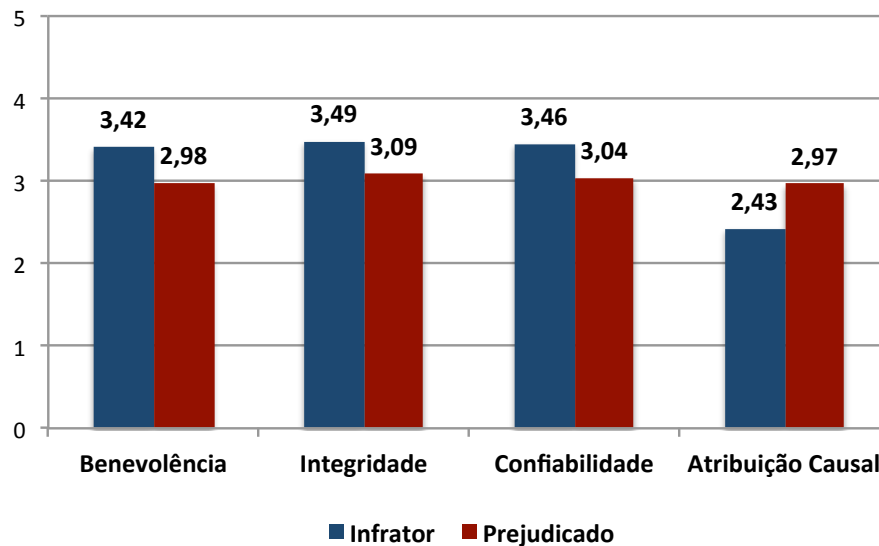
### *Primeira Hipótese*

A hipótese 1 prevê que uma relação baseada em confiança relacional gera maior nível de confiabilidade percebido após um evento negativo entre os agentes do que um relacionamento baseado em confiança calculativa.

<sup>21</sup> Para rodar o teste t para amostras independentes, agrupou-se a classificação original de três tipos de orientação de valor social (pró-social, competitivo e individualista) em apenas dois grupos (pró-social e competitivo/individualista). Tal classificação foi possível, porque os perfis “competitivo” e individualista” geram, de maneira geral, menores níveis de cooperação dos indivíduos do que o perfil “pró-social”(VAN LANGE; KUHLMAN, 1994) Dessa forma, para fins deste trabalho, não houve grande impacto em agrupar “competitivo” e “individualista” em um único perfil.

Como descrito anteriormente, a partir da 9ª rodada do jogo, a dotação de um dos jogadores da dupla, denominado de “agente infrator”, foi reduzida, impactando sua capacidade de contribuição na conta conjunta D. Usando teste t para amostras independentes, observa-se que há diferenças estatisticamente significantes nas médias de benevolência, integridade, confiabilidade e atribuição causal entre os agentes “infrator” e “prejudicado”, independente do tipo de tratamento, conforme se observa na Tabela 5 e no Gráfico 3.

Tal diferença era esperada, visto que a redução da dotação do agente “infrator” prejudicou diretamente o *payoff* do agente “prejudicado”, suscitando dúvidas sobre a boa-fé do seu parceiro.



**Gráfico 3 - Médias de percepção sobre o parceiro por tipo de jogador**

Fonte: elaboração própria.

**Tabela 5 - Resumo dos testes estatísticos de comparação de médias de percepção sobre o parceiro por tipo de jogador**

Variável	Média	Estatística do Teste	Valor p
Infrator - Benevolência Prejudicado - Benevolência	3,42 2,98	$t_{(114, n=116)}=2,483$	$p=0,014$
Infrator - Integridade Prejudicado - Integridade	3,49 3,09	$t_{(114, n=116)}=2,141$	$p=0,034$
Infrator - Confiabilidade Prejudicado - Confiabilidade	3,46 3,04	$t_{(114, n=116)}=2,407$	$p=0,018$
Infrator - Atribuição Causal Prejudicado - Atribuição Causal	2,43 2,97	$t_{(114, n=116)}=-2,539$	$p=0,012$

Fonte: elaboração própria.



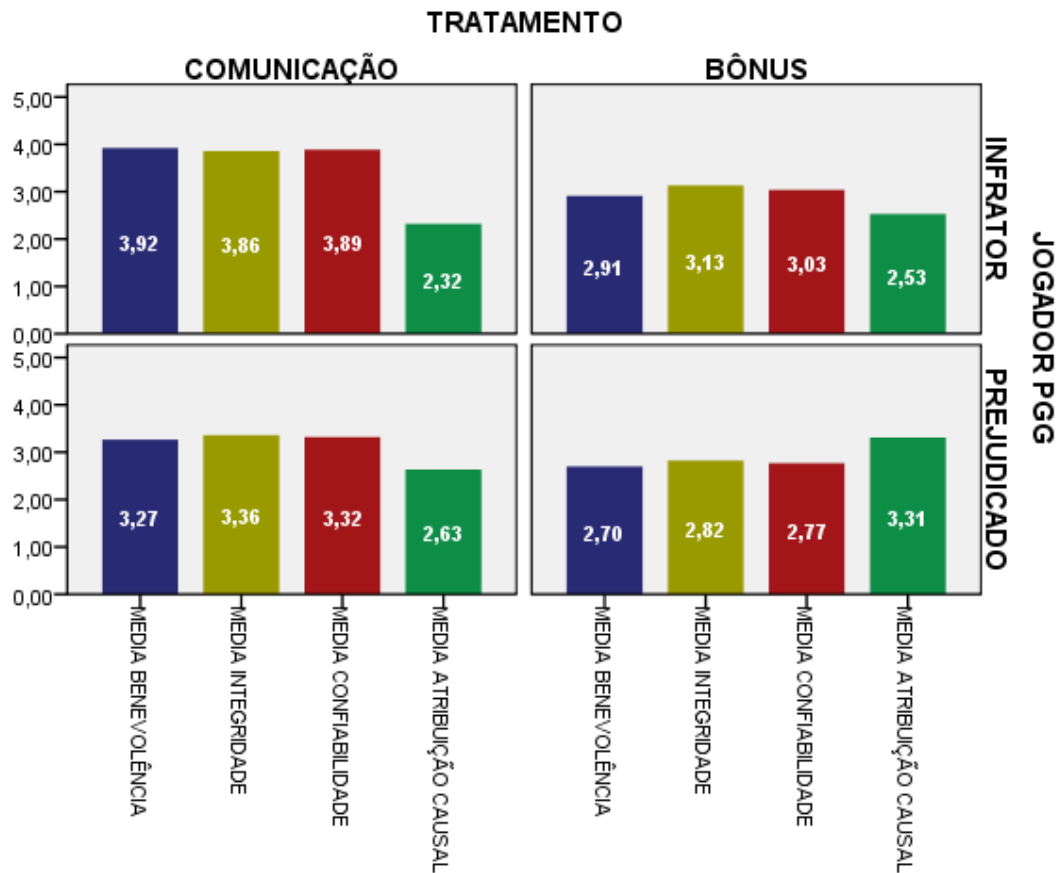
Porém, ainda que as diferenças de percepção entre agentes “infrator” e “prejudicado” estejam presentes em ambos os tratamentos, ao se usar uma ANOVA para comparar as médias de benevolência, integridade e confiabilidade, que os agentes “infrator” e “prejudicado” atribuíram aos seus parceiros, percebe-se que as percepções são significativamente mais positivas no tratamento de comunicação em relação aos resultados obtidos no tratamento de bônus (conforme apresentado na Tabela 6 e Gráfico 4).

No caso de atribuição causal do evento indesejado, embora esta seja significativamente mais negativa no tratamento de bônus para o agente prejudicado, não se observa diferença estatisticamente significante para a atribuição causal feita pelo agente infrator entre os tratamentos (Tabela 6 e Gráfico 4). Como a diminuição de dotação ocorreu apenas para o agente infrator, a análise de causalidade e responsabilidade pelo evento negativo na relação entre os jogadores pouco pode ser atribuída ao agente prejudicado, o que explica a não-diferença de atribuição causal feita pelo agente infrator entre os tratamentos.

**Tabela 6 - Resumo dos testes estatísticos de comparação de médias de percepção sobre o parceiro por tipo de jogador e tratamento**

Variável	Média	Estatística do Teste	Valor p
Bônus - Benevolência: Infrator	2,91	$F_{(1,n=56)}=19,19$	$p<0,001$
Comunic - Benevolência: Infrator	3,92		
Bônus - Benevolência: Prejudicado	2,70	$F_{(1,n=56)}=6,712$	$p=0,012$
Comunic - Benevolência: Prejudicado	3,27		
Bônus - Integridade: Infrator	3,13	$F_{(1,n=56)}=7,712$	$p=0,007$
Comunic - Integridade: Infrator	3,86		
Bônus - Integridade: Prejudicado	2,82	$F_{(1,n=56)}=4,664$	$p=0,035$
Comunic - Integridade: Prejudicado	3,36		
Bônus - Confiabilidade: Infrator	3,03	$F_{(1,n=56)}=13,661$	$p<0,001$
Comunic - Confiabilidade: Infrator	3,89		
Bônus - Confiabilidade: Prejudicado	2,77	$F_{(1,n=56)}=6,450$	$p=0,014$
Comunic - Confiabilidade: Prejudicado	3,32		
Bônus - Atribuição Causal: Infrator	2,53	$F_{(1,n=56)}=0,407$	$p=0,526$
Comunic - Atribuição Causal: Infrator	2,32		
Bônus - Atribuição Causal: Prejudicado	3,31	$F_{(1,n=56)}=6,195$	$p=0,016$
Comunic - Atribuição Causal: Prejudicado	2,63		

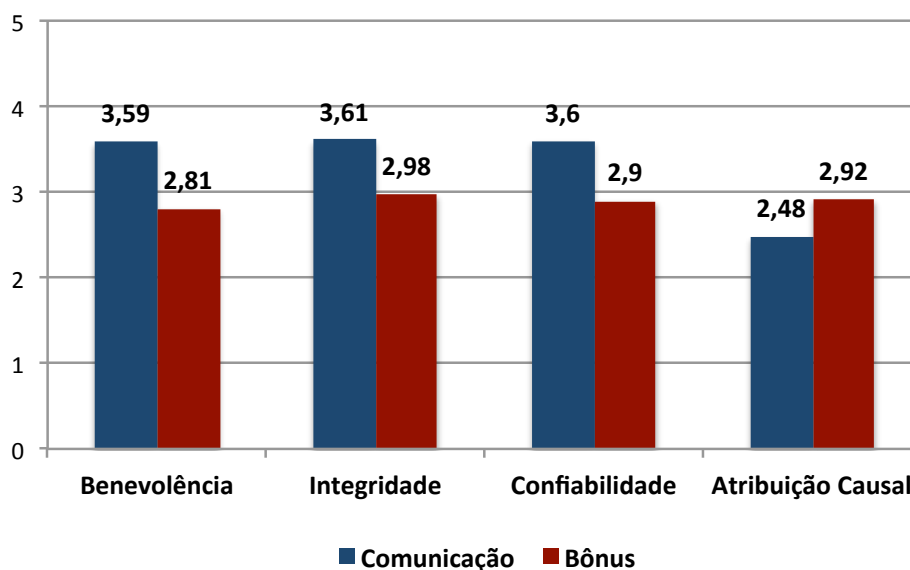
Fonte: elaboração própria.



**Gráfico 4 - Médias de percepção sobre o parceiro por tipo de jogador e por tratamento**  
 Fonte: elaboração própria

Aplicando a ANOVA sem distinguir entre os tipos de agentes, os resultados sinalizam as mesmas diferenças estatisticamente significantes entre os tratamentos de comunicação e bônus. No tratamento de comunicação, os níveis de benevolência e integridade percebidos foram maiores que no tratamento de bônus, conforme se observa no Gráfico 5 e Tabela 7. Da mesma forma, os resultados da ANOVA demonstram diferenças estatisticamente diferentes entre o nível de confiabilidade percebido (medido pela soma das escalas de benevolência e integridade) no tratamento de comunicação e bônus.

A escala de atribuição causal reforça esta afirmação, dado que se encontrou também diferença estatisticamente significativa na análise de atribuição causal que o sujeito faz sobre a violação entre os dois tratamentos, onde o tratamento de bônus levou a uma atribuição causal mais negativa do que o tratamento de comunicação (Gráfico 5 e Tabela 7).



**Gráfico 5 - Média de percepção sobre o parceiro por tratamento**

Fonte: elaboração própria.

**Tabela 7 - Resumo dos testes estatísticos de comparação de médias de percepção sobre o parceiro por tratamento**

Variável	Média	Estatística do Teste	Valor p
Bônus - Benevolência Comunic - Benevolência	2,81 3,59	$F_{(1,n=114)}=23,08$	$p<0,001$
Bônus - Integridade Comunic - Integridade	2,98 3,61	$F_{(1,n=114)}=11,91$	$p<0,001$
Bônus - Confiabilidade Comunic - Confiabilidade	2,90 3,60	$F_{(1,n=114)}=18,00$	$p<0,001$
Bônus - Atribuição Causal Comunic - Atribuição Causal	2,92 2,48	$F_{(1,n=114)}=4,154$	$p=0,044$

Fonte: elaboração própria.

Interessante ainda é observar que, ao rodar uma regressão linear<sup>22</sup> para nível de confiabilidade percebido pelo percentual da dotação contribuído na conta D pelos jogadores nas rodadas 9 a 11 e usando a variável “tratamento” como mediadora desta relação (*dummy* com 0 para comunicação e 1 para bônus), tem-se que tanto a variável “% Contribuído 9-11” apresenta

<sup>22</sup> A análise de resíduos da regressão indica que todas as suposições (normalidade, independência e homocedasticidade dos erros) do modelo foram atendidas (ver Apêndice D).

efeito no nível de confiabilidade percebido ( $p < 0,001$ ), assim como a variável “tratamento” ( $p < 0,001$ ).

Tais resultados sinalizam que maiores contribuições na conta D, justamente quando há uma incerteza maior sobre a cooperação da contraparte (rodadas 9 a 11), fazem o sujeito perceber que seu parceiro fez maior esforço para cooperar e, como consequência, maior o nível de confiabilidade sobre ele. Além disto, o tratamento de bônus gera efeito negativo na confiabilidade percebida, conforme Tabela 8.

**Tabela 8 - Efeito de variáveis no nível de confiabilidade percebido e atribuição causal**

<b>Modelo 3</b>			
<b>Variável Dependente: Nível de Confiabilidade Percebido</b>			
	<b>B</b>	<b>Erro-padrão</b>	<b>Valor p</b>
<b>(Constante)</b>	<b>2,640</b>	<b>0,236</b>	<b>0,000</b>
<b>% Contribuído 9-11</b>	<b>1,316</b>	<b>0,287</b>	<b>0,000</b>
<b>Tratamento Bônus</b>	<b>- 0,608</b>	<b>0,154</b>	<b>0,000</b>
<b>R<sup>2</sup> = 0,272</b>			
<b>Modelo 4</b>			
<b>Variável Dependente: Atribuição Causal</b>			
	<b>B</b>	<b>Erro-padrão</b>	<b>Valor p</b>
<b>(Constante)</b>	<b>3,321</b>	<b>0,326</b>	<b>0,000</b>
<b>% Contribuído 9-11</b>	<b>- 1,154</b>	<b>0,397</b>	<b>0,004</b>
<b>Tratamento Bônus</b>	<b>0,360</b>	<b>0,212</b>	<b>0,092</b>
<b>R<sup>2</sup> = 0,102</b>			

Fonte: elaboração própria.

Rodando o mesmo modelo de regressão com “atribuição causal”<sup>23</sup> como variável dependente, tem-se os seguintes resultados: maiores contribuições na conta D nas rodadas 9 a 11 diminuem a atribuição causal negativa dos jogadores ( $p < 0,001$ ). O tratamento bônus, por sua vez, aumenta a atribuição causal negativa sobre o parceiro a um nível de significância de 10% ( $p = 0,092$ ), conforme Tabela 8.

Baseado nestes resultados, tem-se suporte para a hipótese 1 de que, após um evento negativo entre agentes, relacionamentos baseados em confiança calculativa apresentam menor nível de confiabilidade percebida sobre o parceiro do que relacionamentos baseados em confiança relacional.

<sup>23</sup> A análise de resíduos da regressão indica que todas as suposições (normalidade, independência e homocedasticidade dos erros) do modelo foram atendidas (ver Apêndice D).

### *Segunda Hipótese*

A segunda hipótese do trabalho prevê que uma relação baseada em confiança relacional gera menor propensão a romper a relação e procurar novos parceiros do que um relacionamento baseado em confiança calculativa, após a ocorrência de um evento negativo entre os agentes.

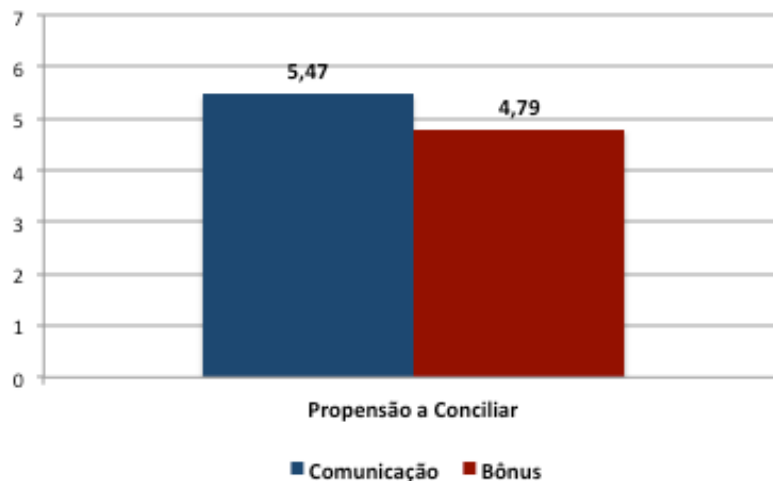
Ainda que o nível de confiabilidade percebida tenha apresentado diferença estatisticamente significativa entre os agentes “infrator” e prejudicado”, a variável propensão a conciliar dos sujeitos não mostrou diferença estatisticamente significativa, conforme Tabela 9.

**Tabela 9 - Resumo dos testes estatísticos de comparação de médias de propensão a conciliar**

Variável	Média	Estatística do Teste	Valor p
Infrator - Propensão a Conciliar	5,24	$t_{(114, n=116)}=0,776$	p=0,440
Prejudicado - Propensão a Conciliar	5,02		
Bônus - Propensão a Conciliar	4,79	$F_{(1, n=114)}=6,078$	p=0,015
Comunic - Propensão a Conciliar	5,47		

Fonte: elaboração própria.

Porém, usando uma ANOVA, ao se comparar “propensão a conciliar” entre tratamentos, observa-se que o tratamento de comunicação apresenta níveis significativamente maiores de propensão a conciliar do que o tratamento de bônus, conforme se observa no Gráfico 6.



**Gráfico 6 - Propensão a conciliar a relação por tratamento**

Fonte: elaboração própria.

Ao rodar uma regressão linear para propensão a conciliar<sup>24</sup> pelo percentual da dotação contribuído na conta D pelos jogadores nas rodadas 9 a 11 e usando a variável “tratamento” como mediadora desta relação (*dummy* com 0 para comunicação e 1 para bônus), tem-se que tanto a variável “% Contribuído 9-11” apresenta efeito na propensão a conciliar a relação ( $p=0,033$ ), assim como a variável “tratamento” ( $p=0,030$ ).

**Tabela 10 - Efeito de variáveis na propensão a conciliar**

<b>Modelo 5</b>			
<b>Variável Dependente: Propensão a Conciliar</b>			
	<b>B</b>	<b>Erro-padrão</b>	<b>Valor p</b>
<b>(Constante)</b>	<b>4,659</b>	<b>0,419</b>	<b>0,000</b>
<b>% Contribuído 9-11</b>	<b>1,104</b>	<b>0,510</b>	<b>0,033</b>
<b>Tratamento Bônus</b>	<b>- 0,600</b>	<b>0,273</b>	<b>0,030</b>
<b>R<sup>2</sup> = 0,088</b>			

Fonte: elaboração própria.

Com isto, do mesmo modo que ocorreu com confiabilidade, pode-se afirmar que quanto maiores as contribuições dos agentes nas rodadas 9 a 11, maior a propensão a reconciliar com o parceiro, após um evento negativo entre eles. Além disto, o tratamento bônus tem um efeito negativo na propensão a conciliar dos agentes.

<sup>24</sup> A análise de resíduos da regressão indica que todas as suposições (normalidade, independência e homocedasticidade dos erros) do modelo foram atendidas (ver Apêndice D).

Baseado nestes resultados, tem-se também suporte para a hipótese 2 de que, após uma evento negativo entre agentes, relacionamentos baseados em confiança calculativa apresentam maior propensão a romper a relação e procurar novos parceiros do que relacionamentos baseados em confiança relacional.

### 3.6 Discussão dos Resultados do Estudo 1

De maneira geral, os resultados obtidos neste estudo corroboram a hipótese de que o histórico de relacionamento (se baseado em confiança calculativa ou relacional) contribuiu para explicar o padrão de reação dos agentes frente a eventos em que há suspeita de violação de confiança pela contraparte. Este efeito, entretanto, se dá mais pela via de cognição do que na modificação dos níveis de cooperação.

Sobre a reação cognitiva dos agentes trabalhada neste estudo, observou-se que o tipo de relacionamento prévio entre os agentes não necessariamente apresenta grandes diferenças em sua capacidade de sustentar os níveis de cooperação frente a distúrbios externos. Tanto no tratamento de comunicação como no grupo de bônus, quando se inseriu a diminuição de dotação de pesos para um dos jogadores da dupla, as contribuições na conta D apresentaram queda em níveis similares. Porém, uma importante diferença observada foi a maneira como os agentes perceberam eventos negativos na relação: ainda que as contribuições na conta D nas rodadas 9 a 11 tenham diminuído na mesma intensidade nos dois tratamentos, a maneira como os agentes perceberam as ações cooperativas dos parceiros apresentaram diferenças relevantes.

Sob as mesmas condições de queda de níveis de cooperação, no tratamento de comunicação, a atribuição causal sobre a possível violação de confiança foi menos negativa do que no tratamento de bônus, indicando que a responsabilização do parceiro pelos resultados negativos na interação foram atenuados, assim como a percepção de que um comportamento indesejado do parceiro se repita no futuro. Com isto, os níveis de confiabilidade no parceiro foram preservados, sinalizando que a percepção de benevolência e a integridade do parceiro foram menos prejudicadas.

Assim, os resultados do estudo 1 mostraram que o efeito do histórico do relacionamento entre os agentes não está associado ao comportamento cooperativo em si dos indivíduos frente a distúrbios externos, mas afeta a maneira como se enxergam os motivos e causas do comportamento do parceiro. Com isto, pode-se dizer que relacionamentos baseados em confiança relacional são mais resistentes, não porque os níveis de cooperação são mais robustos a choques externos, mas porque se percebe o comportamento do outro de um modo



mais positivo e generoso. Desta forma, a diferença está muito mais calcada na percepção da ação do outro do que no comportamento dele.

A queda menos acentuada do nível de confiabilidade no tratamento de comunicação pode ser explicada pela própria literatura relativa a mediadores de violações de confiança. Para violações resultantes de possível falta de integridade, autores apontam que a tática de negação da culpa do evento é a mais apropriada para remediar a situação (KIM ET AL., 2004). Isto porque as pessoas tendem a dar mais peso a informações negativas do que a positivas em assuntos relacionados à integridade do sujeito. Assim, para que um indivíduo possa ser considerado desonesto, basta apenas um evento de falta de integridade, haja visto que um sujeito íntegro jamais apresentaria um comportamento desonesto. Com isto, ao negar a responsabilidade pelo evento negativo, o nível de confiabilidade percebido do agente pode passar incólume à violação (SHAW; WILD; COLQUITT, 2003; CRANT; BATEMAN, 1993; ELANGOVA; AUER-RIZZI; SZABO, 2007).

No tratamento de comunicação, a atribuição causal ao evento negativo foi mais positiva quando comparada com o tratamento de bônus, sinalizando que os sujeitos prejudicados entenderam que a causa do evento negativo era exógena ao sujeito, o que resultou em menor queda de confiabilidade percebida sobre seus parceiros. Este fato sugere que um relacionamento de confiança relacional (tratamento de comunicação) parece ter o mesmo efeito de uma alegação verbal de negação, já que ela conseguiu eximir a responsabilidade pelo evento negativo ao parceiro, protegendo o seu nível de confiabilidade percebido.

Estes resultados ajudam ainda a esclarecer uma falta de consenso na literatura a respeito da robustez dos tipos de confiança frente a violações de confiança. Alguns autores (e.g., MACDUFFIE, 2011) argumentam que, quando os relacionamentos têm uma base não-calculativa e se sustentam mais em motivos de identificação e boa-fé, violações de confiança têm maior probabilidade de serem sentidas como traição. Com isto, sugere-se que a confiança pode ser restaurada mais rapidamente quando ela tem base calculativa. Outros autores (e.g., ROUSSEAU ET AL., 1998), porém, argumentam que relacionamentos baseados em confiança calculativa apresentam maior propensão a terminar com a ocorrência de uma violação, porque se caracterizam por laços mais frágeis e menos resistentes a informações negativas sobre a contraparte.

Neste sentido, os resultados desta pesquisa corroboram o argumento de Rousseau et al. (1998), visto que a propensão a terminar a relação após uma violação de expectativa foi maior em relacionamentos baseados em confiança calculativa (tratamento de bônus) do que em relacionamentos baseados em confiança relacional (tratamento comunicação).

A razão para isto está calcada novamente na atribuição causal que os sujeitos fazem sobre um evento negativo e a consequente variação do nível de confiabilidade sobre o parceiro (benevolência e integridade percebidos). Uma vez que a percepção de confiabilidade é, após um resultado negativo entre eles, maior em relacionamentos de base relacional em comparação aos de base calculativa, a propensão a terminar o relacionamento se torna menor.

Como consequência disto, é de se esperar que os resultados tenham apontado para a maior propensão a manter a relação após um evento negativo na interação entre os agentes em relacionamentos baseados em confiança relacional, quando comparados aos de confiança calculativa. Assim, tem-se suporte para as proposições propostas por Tomlinson e Mayer (2009) sobre como o nível de confiabilidade percebido sobre o outro afeta as expectativas e comportamento do sujeito sobre como interagir no futuro com sua contraparte.

Por fim, a orientação de valor social dos sujeitos não apresentou efeito nos níveis de cooperação dos agentes na provisão de bem público. Também não influenciou a percepção de atribuição causal pelo evento negativo entre os agentes ou sobre a percepção de confiabilidade sobre o parceiro. Estes resultados parecem mostrar que, ainda que os sujeitos apresentem diferenças na ponderação da distribuição de resultados em situações de interdependência, esta orientação é minimizada pelas ações que o parceiro apresenta ao longo da interação.

Desta forma, ainda que a orientação de valor social possa influenciar as primeiras decisões de um agente nas suas interações sociais (LIEBRAND ET AL., 1986; MCCLINTOCK; LIEBRAND, 1988; GILLESPIE; BRETT; WEINGART, 2000), o comportamento do sujeito se condiciona diretamente à ação da sua contraparte e, principalmente, à maneira como ele percebe os motivos para estas ações que, por sua vez, dependem do tipo de relacionamento entre os agentes.

## **CAPÍTULO 4 – Estudo 2: Tipos de Relacionamento e Reação Comportamental do Agente**

### **4.1 Objetivos de Pesquisa do Estudo 2**

Após um episódio negativo na relação, os agentes fazem uma análise das causas que resultaram no evento indesejado. Esta análise visa ajustar o nível de confiabilidade atribuído ao outro. A preocupação da literatura em entender este processo se deve ao fato de que a capacidade de se restaurar a confiança no relacionamento após uma percepção de possível violação de confiança depende, em grande medida, da análise de atribuição causal feita sobre o evento (ELANGO VAN; AUER-RIZZI; SZABO, 2007; TOMLISON; MAYER, 2009).

De fato, a literatura do assunto vem se focando fortemente em entender como funciona este processo cognitivo do agente na avaliação de um evento negativo na relação. Inúmeras pesquisas vêm lançando mão de experimentos baseados em cenários para investigar como o sujeito percebe uma situação indesejada (ELANGO VAN; AUER-RIZZI, SZABO, 2007; GOLD; WEINER, 2000; KIM ET AL., 2004; TOMLINSON; DINEEN; LEWICKI, 2004; KIM ET AL., 2006; TAKAKU, 2001). Neste sentido, estes experimentos consistem em descrever uma situação de violação e então, por meio de um questionário, pedir aos participantes que se posicionem sobre o evento, de forma que possa ser mapeado como eles perceberam a violação e a disposição do sujeito em reconciliar a relação. Nestas pesquisas, os resultados apontam que sempre que o nível de confiabilidade percebido de um sujeito foi negativamente impactado na avaliação, menor a disposição do agente prejudicado em restabelecer a relação.

Porém, apesar de se sugerir que intenções podem prever comportamento subsequente (AQUINO; TRIPP; BIES, 2001), pouco esforço vem sendo feito no sentido de se entender o efeito de uma percepção de violação no comportamento de fato do sujeito. Com isto, pesquisas anteriores explicitaram a necessidade de uma investigação do comportamento em si do sujeito pós-evento de violação de expectativas (TOMLINSON; DINEEN; LEWICKI, 2004; ELANGO VAN; AUER-RIZZI; SZABO, 2007). Desta forma, neste estudo, portanto, objetivou-se investigar o efeito de um evento negativo na interação no comportamento posterior dos agentes.

Da mesma forma que se entende que o tipo de relacionamento prévio entre os agentes influencia o nível de confiabilidade percebido do sujeito e a disposição à reconciliação após um evento negativo na relação (TOMLINSON; DINEEN; LEWICKI, 2004), também se entende que o relacionamento prévio entre os agentes exerce impacto no comportamento de confiança do sujeito, ou seja, no comportamento de risco apresentado pelo agente logo após um resultado indesejado no relacionamento.

Assim, o tipo de confiança que sustenta o relacionamento – calculativa (WILLIAMSON, 1996) ou relacional (ROUSSEAU ET AL., 1998) -, irá influenciar a capacidade de superação do evento negativo e, portanto, o nível de risco assumido posteriormente ao episódio indesejado. Assim, o objetivo deste estudo foi comparar os efeitos que tipos diferentes de relacionamento prévio entre os agentes exercem no comportamento de risco apresentado pelo agente prejudicado após a ocorrência de um evento negativo. Baseado nisto, pode-se especificar o objetivo de pesquisa deste estudo como:

- Comparar os efeitos que tipos diferentes de relacionamento prévio entre os agentes exercem no comportamento de risco apresentado pelo agente prejudicado após a ocorrência de um evento negativo no relacionamento.

Após um evento indesejado na relação, um novo esforço precisa ser empregado pelos agentes no sentido de reconstruir a confiança que pode ter sido erodida. Importante neste processo é o comportamento apresentado por cada agente no que diz respeito à posição de risco assumida. Como já comentado, no processo de construção de confiança, as ações iniciais de cada parte são importantes (LOUNT ET AL., 2008; PILLUTLA; MALHOTRA; MURNIGHAN, 2003; COOK ET AL., 2005). Na mesma linha, em um processo de reconstrução de confiança, pode-se imaginar que novamente as primeiras decisões depois de um evento negativo afetam o desenvolvimento subsequente da relação.

Várias pesquisas apontam que a construção da confiança é um processo gradual, em que os agentes iniciam a relação, assumindo pequenas situações de risco e, portanto, oferecendo pequenos “votos” de confiança ao parceiro e, à medida que o agente se comporta adequadamente, ou seja, mostrando-se digno da confiança depositada, níveis de confiança

maiores são ofertados e, desta forma, a relação vai evoluindo (REMPEL; HOLMES; ZANNA, 1985).

Porém, por outro lado, outros autores argumentam que assumir pouco risco e aguardar pela resposta do outro agente e, de acordo com a adequabilidade desta resposta, ir progressivamente aumentando o nível de risco tomado pode sinalizar desconfiança na boa-fé do sujeito (PILLUTLA; MALHOTRA; MURNIGHAN, 2003).

Baseado nisto, logo após um evento negativo na relação, o nível de risco assumido pelos agentes desempenha papel fundamental no desenvolvimento posterior da relação. Isto porque as primeiras ações logo após um resultado negativo na interação podem sinalizar quão bem o evento foi superado, de forma que os níveis de confiança anteriores ao evento negativo não foram alterados. Caso haja uma percepção de que o nível de confiança decresceu, uma espiral de desconfiança pode abater o relacionamento, diminuindo seu potencial no longo prazo.

Dado isto, outro objetivo de pesquisa deste estudo foi medir como a posição de risco assumida pelos sujeitos depois de um evento negativo na relação pode alterar comportamento cooperativo da contraparte. Baseado nisto, pode-se especificar este outro objetivo de pesquisa deste estudo como:

- Medir o efeito que o comportamento de risco apresentado pelos agentes após um evento negativo entre eles exerce no subsequente nível de cooperação da outra parte.

## 4.2 Hipóteses do Estudo 2

Como já discutido, confiança reflete disposição do sujeito em se colocar em situação de risco, dada a crença que o outro agente não tomará nenhuma ação que lhe seja prejudicial. Desta maneira, confiança reflete um estado psicológico que pode ser interpretado em termos de probabilidades percebidas sobre a ação de um outro agente. Neste sentido, confiança não é comportamento, mas apenas uma condição psicológica que leva a estas ações (ROUSSEAU ET AL., 1998). Portanto, “confiar em alguém” implica intenção de assumir riscos, já “comportamento de confiança” é que envolve, de fato, assumir riscos.

Assim, a ação de assumir riscos é o resultado da confiança entre as partes. Confiança esta que se estabelece a partir dos resultados obtidos em cada interação entre os agentes, onde cada um analisa as ações do outro e vai modelando o nível de confiabilidade atribuído ao outro.

Quando um resultado negativo na relação ocorre, tal evento pode fazer a relação retroceder e levá-la a um patamar próximo aquele do início do relacionamento, onde as partes ainda estão capturando informações sobre o outro e moldando seu comportamento de acordo com as expectativas sobre o outro. Argumenta-se, inclusive, que o processo de restauração de confiança pode ser mais difícil do que o processo inicial de construção de confiança, porque, na ocorrência de uma percepção de violação, o nível de confiança cai a um patamar abaixo daquele inicial e, portanto, o esforço para predispor um agente a se arriscar novamente em uma situação como esta ganha uma magnitude muito maior (ELANGO VAN; AUER-RIZZI; SZABO, 2007; KIM ET AL., 2004; KIM ET AL., 2006).

Como Lewicki e Bunker (1996) argumentam, uma percepção de violação tende a causar um desbalanceamento na relação, de maneira que o equilíbrio entre direitos, obrigações e responsabilidades de cada um passa a ser novamente avaliado para que um novo equilíbrio seja estabelecido. Neste sentido, logo após um evento de percepção de violação, pode ser muito mais problemático assumir posição de risco do que no início do relacionamento.

Como já discutido, uma vez que um episódio indesejado na relação não pode ser visto como um evento interpessoal isolado, mas tem que se levar em consideração o histórico do relacionamento entre as partes, novamente, argumenta-se que a base de confiança –calculativa ou relacional – tem um impacto no nível de risco tomado após um evento negativo entre os

agentes. De fato, pesquisas anteriores (NG; CHUA, 2006) já demonstraram como bases diferentes de confiança afetam nível de cooperação em dilemas sociais, porque elas induzem a diferentes heurísticas de decisão social (paradigmas relacionados à resolução de problemas de interdependência social) (ALLISON; MESSICK, 1990).

De acordo com Ng e Chua (2006), confiança afetiva ou relacional implica um tipo de heurística chamada de “compartilhamento intra-grupo”, que leva a um comportamento de generosidade e preocupação com o outro, de acordo com a importância da relação com o outro, a despeito de qualquer ganho pessoal que o sujeito possa ter. Já a confiança calculativa se utiliza de um outro tipo de heurística voltada ao cálculo, que é instrumental e envolve minimização de custos e maximização de lucros. Nestes casos, portanto, a ação cooperativa só é tomada, quando isto levar a um benefício pessoal ao agente.

Neste sentido, na ocorrência de um eventual resultado negativo na interação entre dois agentes, pode-se esperar que a avaliação feita pelo agente prejudicado pelo evento negativo impacte a posição de risco assumido em relação ao outro.

Como já discutido, um histórico de relacionamento baseado em confiança relacional remete a uma interação cooperativa passada calcada na percepção de boa-fé do parceiro e preocupação genuína com os interesses do parceiro. Com isto, espera-se que, mesmo após um evento negativo na interação entre os agentes, assumir posição de risco seja mais provável neste tipo de relação, visto que o resultado indesejado tende a ser percebido como uma situação isolada e não-ilustrativa do que realmente é o relacionamento entre os agentes (LEWICKI; BUNKER, 1996).

Já relacionamentos de base de confiança calculativa alavancam colaboração pela existência de punições e incentivos explícitos à cooperação. Desta forma, em situações em que não haja salvaguardas contra oportunismo, pode-se esperar que o agente apresente tendência a assumir menor posição de risco exatamente pelo receio de ser explorado pelo comportamento oportunista do parceiro. Isto porque qualquer comportamento cooperativo do sujeito é atribuído à existência de mecanismos coercitivos e não à sua boa-fé (MALHOTRA; MURNIGHAN, 2002; SITKIN; ROTH, 1993).

Baseado nestes argumentos, formalmente, pode-se apresentar a seguinte hipótese de pesquisa:

*H3: Após a ocorrência de um resultado negativo na interação com um outro agente, um relacionamento prévio baseado em confiança calculativa levará a uma menor posição de risco assumida pelo agente prejudicado pelo evento negativo do que em um relacionamento prévio baseado em confiança relacional.*

Como já comentado, o comportamento de assumir riscos é indispensável para a construção de confiança (ROUSSEAU ET AL., 1998; MAYER; DAVIS; SCHOORMAN, 1995). De fato, as partes envolvidas na transação sabem que todos podem ganhar, se o parceiro se mostrar um sujeito confiável. Porém, há o risco de potencial perda, caso o parceiro não seja de fato confiável e apresente comportamento oportunista. Assim, um grande obstáculo na construção de confiança é exatamente a falta de confiança inicial no potencial parceiro.

Na literatura sobre conflitos, para aliviar este problema, indica-se o uso de um processo denominado de GRIT (*graduated reciprocation in tension reduction*). O GRIT envolve uma série de movimentos, objetivando eliminar as tensões de comportamento oportunista de uma maneira gradual e recíproca. Assim, um jogador começa com um movimento unilateral de baixo risco para aliviar a tensão e então espera até que o parceiro apresente comportamento de reciprocidade. Quando isto ocorre, o próximo movimento para aliviar a tensão envolve um pouco mais de risco e assim gradualmente, até que a confiança se estabeleça entre as partes (COOK ET AL., 2005; REMPEL; HOLMES; ZANNA, 1985).

Porém, outros autores argumentam que este tipo de comportamento pode impedir a emergência de um relacionamento cooperativo (PILLUTLA; MALHOTRA; MURNIGHAN, 2003). Isto porque várias pesquisas apontam que, mesmo sem contatos prévios, indivíduos depositam confiança em contrapartes anônimas com quem eles nunca interagiram antes, engajando-se em ações de risco, onde pode ser potencialmente custoso confiar no outro (BERG; DICKHAUT; MCCABE, 1995; LOUNT JR ET AL., 2008). Nestas condições, sinalizar pouca confiança pode ser percebido como uma violação da expectativa da confiança entre as partes, prejudicando os potenciais benefícios da relação. Assim, o problema de oferecer apenas pequenos “atos de confiança” é que eles podem ser vistos negativamente, sendo interpretados como falta de confiança e abrindo questionamentos sobre os motivos pelos quais a outra parte não confiou mais. Estas reações, por sua vez, reduzem a probabilidade de reciprocidade (WEBER; MALHOTRA; MURNIGHAN, 2005).



Isto porque, como alguns autores sugerem, as pessoas querem se enxergar de maneira positiva e, portanto, suas ações são constrangidas por preocupações de preservação de auto-imagem (MURNIGHAN; OESCH; PILLUTLA, 2001). Com isto, um fator determinante da reciprocidade é a obrigação moral que o sujeito, a quem foi depositada confiança, sente. Assim, quando um sujeito se coloca em posição de grande vulnerabilidade, o outro se sente obrigado a “reciprocitar” o ato de confiança, garantindo que o sujeito que confiou não seja prejudicado pelo seu “voto de confiança”. Desta maneira, o ato de reciprocidade depende da clareza do ato de confiança. Nesta linha, confiar pouco pode transmitir desconfiança, o que desobriga o agente de apresentar comportamento cooperativo, que assegure o bem-estar do outro, visto que ele poderá justificar seu ato de não-cooperação como resultante da falta de confiança da outra parte, e não porque ele é ganancioso ou egoísta.

Na ocorrência de um evento negativo na relação, como já discutido, as percepções, deveres e responsabilidades dos agentes são novamente avaliadas (LEWICKI; BUNKER, 1996). Com isto, as posições de risco tomadas logo após o resultado indesejado apresentam similaridades de sinalização com aquelas posições tomadas no início da relação. Desta maneira, após situações negativas na relação, é válido entender quais posições de riscos podem ser mais efetivas para garantir cooperação da outra parte.

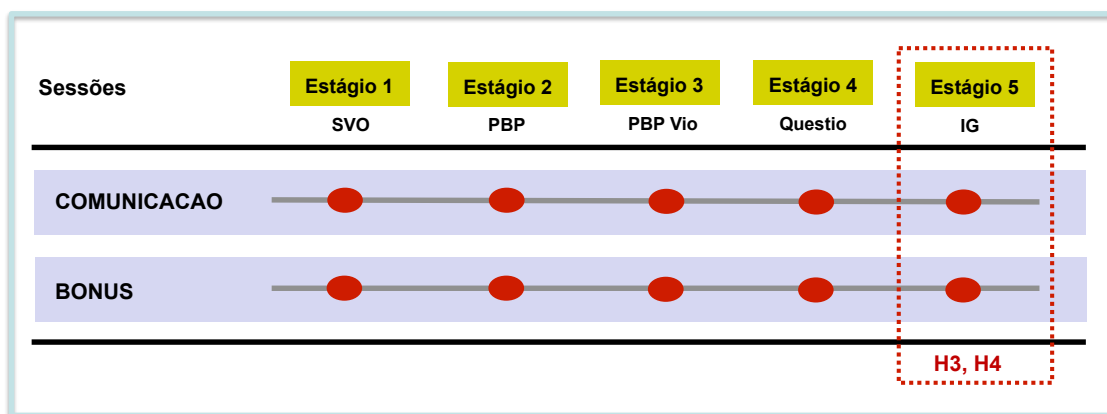
Baseado nestes argumentos, formalmente, pode-se apresentar a seguinte hipótese de pesquisa:

*H4: Quanto menor a posição de risco assumida por um agente, menor o nível de cooperação da contraparte, em situações imediatamente posteriores a um evento negativo entre eles.*

### 4.3 Procedimento Metodológico

#### 4.3.1 Protocolo do Experimento do Estudo 2

Os primeiros estágios do experimento do estudo 2 foram os mesmos aplicados no estudo 1. Assim, todos os procedimentos e os estágios aplicados no estudo 1 fizeram parte do estudo 2. Apenas um último estágio (estágio 5) foi adicionado ao experimento para o estudo 2, como é possível observar no Esquema 5.



#### Esquema 5 - Objetivos de cada estágio do experimento

Fonte: elaboração própria.

No Quadro 3, tem-se o descritivo de cada estágio do experimento.

Estágio	Sigla	Descritivo do Estágio	Objetivo do Estágio
Estágio 1	SVO	Aplicação do instrumento de orientação de valor social	Controle da variável de preferência social
Estágio 2	PBP	Jogo de provisão de bem público	Criação de contexto de relacionamento
Estágio 3	PBP Vio	Jogo de provisão de bem público com diminuição de dotação	Criação de percepção de possível violação
Estágio 4	Questio	Aplicação do questionário de Confiabilidade	Medição de reação cognitiva do agente à violação
Estágio 5	IG	Aplicação do <i>investment game</i>	Teste das Hipóteses 3 e 4 do Estudo 2

#### Quadro 3 - Resumo explicativo dos estágios do experimento

Fonte: elaboração própria.

Assim, conforme o protocolo do estudo 1, os participantes jogaram 8 rodadas de um jogo de provisão de bem público com as especificações detalhadas anteriormente. Os participantes foram divididos nas sessões dos dois tratamentos: tratamento de comunicação inicial face a face e tratamento de bônus. Depois destas 8 rodadas, eles jogaram por mais três rodadas o mesmo jogo com a alteração na dotação de um dos jogadores da dupla, impactando sua capacidade de contribuição na conta D da dupla e, portanto, caracterizando uma possível situação de violação. Na sequência, conforme especificado anteriormente, o questionário de confiabilidade foi aplicado aos jogadores.

Logo depois de preencher o questionário, o protocolo específico do estudo 2 se iniciou. Os participantes, com suas mesmas duplas, jogaram um *investment game* por uma rodada (variação do *trust game*) baseado no experimento de Berg, Dickhaut e McCabe (1995). Neste jogo, um jogador 1 escolhe se confia ou não no jogador 2 e este, por sua vez, decide se honra ou não a confiança depositada nele pelo jogador 1. Assim, inicialmente, cada jogador recebe uma dotação de 10 pesos experimentais. Enquanto um jogador, digamos jogador 2, embolsa este valor; o outro jogador, digamos jogador 1, deve decidir quanto desta quantia (de 1 a 10) ele quer repassar para o jogador 2. Caso ele não queira repassar nada, a rodada acaba e cada jogador fica apenas com a dotação dada pelo experimentador. Caso o jogador 1 decida repassar uma dada quantia dos 10 pesos recebidos, esta quantia repassada é triplicada. Na sequência, o jogador 2 que recebeu a quantia transferida (e triplicada) deve decidir quanto retorna ao jogador 1.

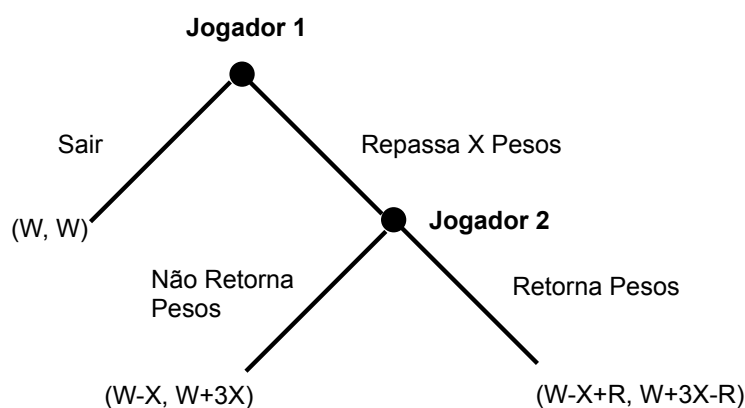
Assim, por exemplo, caso o jogador 1 não queira confiar, ambos os jogadores ficam apenas com os 10 pesos recebidos do experimentador. Porém, caso o jogador 1 decida confiar no jogador 2 e, por exemplo, repassar todos os seus 10 pesos, o jogador 2 pode assumir comportamento oportunista e não retornar nada, ficando com 40 pesos. Caso, no entanto, o jogador 2 decida honrar a confiança recebida e retornar metade do valor repassado e triplicado, o jogador 1 recebe 15 pesos e o jogador 2 fica com 25 pesos.

Portanto, por uma perspectiva de escolha racional, que visa maximizar o ganho individual, o jogador 2 tem uma estratégia dominante de manter todo o valor que lhe foi repassado. Se o jogador 1 antecipa a estratégia dominante do jogador 2 no estágio final do jogo, então sua melhor resposta no primeiro estágio é não repassar nada. Com isto, tem-se a seguinte situação: (a) ao repassar qualquer valor da dotação inicial, o jogador 1 deposita confiança no

jogador 2, ao se colocar em situação de risco; (b) dado o conjunto de possíveis ações, a decisão do jogador 2 que beneficia o jogador 1, gera um custo pessoal ao jogador 2; (c) o resultado coletivo dos jogadores é sempre superior em comparação com a situação em que o jogador 1 não confia no jogador 2 (não repassa nada).

Em resumo, pode-se dizer que qualquer valor enviado para o jogador 2 deixa o jogador 1 em situação de vulnerabilidade, porque o jogador 2 pode retornar muito pouco ou, inclusive, decidir não retornar nada. Como o jogo prevê apenas uma rodada (*one-shot game*), não há oportunidade de cooperação para construção de reputação. Desta maneira, o jogador 2 pode agir como um “ditador” sem nenhum incentivo econômico para retornar qualquer valor. Com isto, a predição da teoria dos jogos aponta que um jogador 1 racional não enviará nenhum valor para o jogador 2. Porém, este resultado fica distante da eficiência coletiva, visto que qualquer quantia que o jogador 1 repassar para o jogador 2 aumenta o valor coletivo dos agentes.

Assim, tem-se:



*Payoffs:* (Jogador 1, Jogador 2)

### **Esquema 6 - Estrutura do *investment game***

*Fonte: elaboração própria.*

em que:

- $W$  correspondia à dotação inicial recebida por cada jogador ;
- $X$  correspondia à quantia repassada pelo jogador 1 ao jogador 2;
- $R$  correspondia à quantia que o jogador 2 retorna ao jogador 1.

Desta maneira, o desenho do experimento demandou que os sujeitos assumissem efetivamente posições de risco após um evento negativo entre eles (ao invés de apenas reportar intenção por um questionário), que é uma necessidade de investigação explicitada em pesquisas anteriores (TOMLINSON; DINEEN; LEWICKI, 2004; ELANGO VAN; AUER-RIZZI; SZABO, 2007).

Com isto, neste jogo, pode-se medir a posição de risco tomada por um dado jogador pelo número de pesos que ele repassa ao outro jogador, além de se medir cooperação pela decisão de retornar ou não os pesos repassados a ele. Além disto, um *investment game* serve melhor aos objetivos desta pesquisa do que um *trust game*, visto que este último implica apenas decisões binárias (confiar ou não no outro jogador e honrar a confiança ou não), enquanto o primeiro permite decisões contínuas – quanto um jogador irá confiar no outro (pelo nível de investimento repassado) e quanto este irá “reciprocá-lo”, ao retornar um dado número de pesos (COOK ET AL., 2005).

No *investment game*, as mesmas duplas dos estágios anteriores do experimento foram mantidas. Porém, um dos jogadores da dupla desempenhou o papel de *trustor* -, que se coloca em posição de risco (ele tinha que decidir quanto de uma dotação de 10 pesos, ele desejava repassar ao outro jogador) e o outro membro da dupla desempenhou o papel de *trustee* - que decidia, dos pesos repassados (e triplicados), quanto ele desejava retornar ao parceiro. Especificamente, o *trustor* era desempenhado pelo jogador que foi prejudicado no jogo de provisão de bem público, enquanto que o *trustee* foi desempenhado pelo jogador que foi o agente infrator no jogo de bem público.

Assim, com o *investment game*, foi possível testar a hipótese de pesquisa 3 sobre o impacto do tipo de relacionamento prévio entre os agentes na posição de risco assumida pelo agente prejudicado (neste jogo, atuando como *trustor*). A hipótese 4 também foi testada neste jogo, a partir do nível de cooperação apresentado pelo *trustee*, dada uma determinada posição de risco assumida pelo outro agente anteriormente.

#### **4.3.2 Mensuração das Variáveis do Estudo**

As hipóteses 3 e 4, que compõem este estudo 2, referem-se respectivamente à posição de risco assumida pelo agente após um evento negativo ocorrido entre as partes (hipótese 3) e nível de

cooperação do agente, dado o risco assumido anteriormente pela sua contraparte (hipótese 4). Desta forma, estas foram as variáveis dependentes medidas ao longo do experimento por meio de uma métrica de performance objetiva das decisões tomadas pelos participantes no jogo.

Especificamente, a posição de risco (hipótese 3) foi medida pela decisão de repasse de pesos (de 0 a 10) do *trustor* para o outro agente. E, o nível de cooperação da contraparte, dada uma determinada posição de risco do seu parceiro (hipótese 4) foi medido pela decisão do *trustee* de retornar uma determinada quantia de pesos (de 0 até 40, de acordo com o que foi repassado pelo parceiro) ao *trustor*.

#### 4.4 Realização da Pesquisa do Estudo 2

O experimento da pesquisa gerou dados para os estudos 1 e 2 deste trabalho. Desta forma, os participantes foram os mesmos para ambos os estudos, conforme especificado anteriormente. Assim, sobre o estudo 2, depois que os participantes jogaram as 11 rodadas do jogo de provisão de bem público e preencheram o questionário de confiabilidade, um novo jogo, o *investment game* de uma única rodada, foi proposto com as mesmas duplas que jogaram o jogo de provisão de bem público.

Novas instruções apareciam na tela do monitor para os jogadores da dupla, explicando a decisão que cada membro da dupla deveria tomar. Ao contrário do jogo de provisão de bem público, quando ambos os jogadores tomavam a mesma decisão, neste jogo, cada membro da dupla confrontava decisões específicas. Para o jogador 1 (agente infrator - dotação diminuída nas rodadas 9 a 11, conforme explicado anteriormente) no jogo de provisão de bem público, ele atuava como *trustee* neste jogo. Para o jogador 2 (agente prejudicado) no jogo de provisão de bem público, ele atuava como *trustor* no novo jogo. Desta maneira, para cada tipo de jogador no *investment game*, as instruções eram diferentes.

O mesmo procedimento de instruções no jogo de provisão de bem público foi usado para este jogo. Assim, quando todos os participantes já haviam lido as instruções detalhadas no computador, um resumo impresso destas instruções era entregue a cada jogador<sup>25</sup>. Em seguida, uma folha impressa com algumas questões relativas ao jogo eram entregues para verificação de entendimento das instruções. Na sequência, o instrutor perguntava se havia alguma dúvida. Caso houvesse, o instrutor se dirigia até a cabine do sujeito para esclarecer dúvidas finais. Depois disto, o jogo era efetivamente iniciado.

Neste jogo, duas telas se alternavam no monitor de cada jogador. Uma delas, “Decisão *Trustor*” era mostrada apenas para jogador alocado como *trustor*, enquanto que, para seu parceiro, uma tela de “aguardo” era apresentada. Na tela de “Decisão *Trustor*”, o jogador deveria tomar a decisão – digitando no espaço disponível a quantidade de pesos experimentais (de 0 a 10) que ele gostaria de repassar para seu parceiro. Depois que o jogador *trustor* havia tomado a decisão, ele entrava em tela de “aguardo” e seu parceiro visualizava a tela de

---

<sup>25</sup> Ver apêndice B de Resumo de Instruções das Rodadas.

“Decisão *Trustee*”. Nesta tela, era informado: sua própria dotação, quanto seu parceiro havia decidido repassar para ele dos 10 pesos que possuía e a quantia triplicada do que foi repassado. Um campo em branco estava habilitado para o participante tomar sua decisão – digitando no espaço disponível a quantidade de pesos experimentais (de 0 a 40) que ele gostaria de retornar para seu parceiro.

A outra tela, “Painel de Lucros”, mostrava os resultados consolidados de decisão dos dois jogadores da dupla. As seguintes informações eram fornecidas nesta tela: quantia repassada ao parceiro pelo *trustor*, quantia triplicada, quantia retornada ao parceiro pelo *trustee* e lucros individuais de ambos os jogadores para aquele jogo.

Finalizado este jogo, o software calculava a quantia de chocolates que cada participante da sessão deveria receber (com base em um câmbio de pesos por chocolate já programado no *Z-tree*). Enquanto o instrutor providenciava a distribuição de chocolates, os participantes preenchiam um questionário pós-jogo, cujas informações foram utilizadas para traçar o perfil da amostra.

Feita a distribuição de chocolates, os participantes eram liberados para deixar o laboratório, deixando na sala todo o material usado no jogo (rascunhos, resumo impresso das instruções, etc).



#### 4.5 Análise de Dados do Estudo 2

Os resultados do experimento do *investment game* foram usados para testar as hipóteses 3 e 4 do trabalho.

Uma vez que algumas das suposições para uso de testes paramétricos não foram satisfeitas (não-normalidade), utilizaram-se testes não paramétricos para este estudo<sup>26</sup>.

A orientação social do sujeito não apresentou nenhum efeito sobre a posição de risco assumido pelo jogador, ou seja, não influenciou a decisão do jogador *trustor* de quantas pesos repassar ao seu parceiro. Usando teste t para amostras independentes, percebe-se que, independente do tipo de orientação social dos sujeitos (pró-social versus competitivo/individualista), não houve diferença estatisticamente significativa na decisão do *trustor*. Da mesma forma, a orientação social também não apresentou efeito sobre a decisão do jogador *trustee* em sua decisão de quantos pesos retornar para seu parceiro *trustor*, conforme Tabela 11.

**Tabela 11 - Resumo de testes estatísticos de comparação de médias de decisões do trustor e trustee por orientação de valor social**

Variável	Média	Estatística do Teste	Valor p
Trustor - Pro-Social	7,93	$t_{(51, n=53)}=0,665$	p=0,509
Trustor - Indiv/Compet	7,37		
Trustee - Pro-Social	41,67%	$t_{(51, n=53)}=-0,074$	p=0,941
Trustee - Indiv/Compet	42,31%		

Fonte: elaboração própria.

Assim, ainda que os sujeitos possam apresentar preferências diferentes no que diz respeito à distribuição de resultados para si e para os outros, neste trabalho, o histórico da interação entre eles pelas 11 rodadas do jogo de bem público provavelmente minimizou a influência das preferências sociais nas decisões que os sujeitos tomaram no *investment game*, o que explicaria a ausência de efeito de orientação de valor social nas decisões do *trustor* e *trustee* no experimento.

<sup>26</sup> Ver Apêndice D com resultados de testes de pressupostos para aplicação de testes paramétricos.

### Terceira Hipótese

A hipótese 3 prevê que, após a ocorrência de um resultado negativo entre os agentes, um relacionamento de confiança calculativa levará a menor posição de risco assumida pelo agente prejudicado pelo evento negativo do que um relacionamento de confiança relacional.

Conforme apresentado na Tabela 12, no tratamento de comunicação, a média de pesos repassados foi de 8,59 e o percentual de retorno de pesos pelo *trustee* foi de 45,09%. Usando o teste t para uma amostra para comparar os *payoffs* do *trustor* e *trustee* com a estratégia de não repassar nenhum peso pelo *trustor* (o que geraria um *payoff* de 10 pesos para cada jogador), tem-se que, no caso do *trustor*, pode-se afirmar que a média de *payoff* de 13,62 é significativamente maior que 10 pesos ( $p=0,002$ ). Na mesma linha, no caso do *trustee*, pode-se afirmar que a média de ganhos de 23,55 deste jogador também é significativamente maior que 10 pesos ( $p<0,001$ ).

Além disto, pode-se também concluir que o comportamento de confiança, ou seja, a estratégia de assumir maior risco pelo agente (*trustor*) mostrou-se mais vantajosa em resultados coletivos, visto que a média de ganho conjunto de 37,17 é significativamente maior que o *payoff* coletivo de 20 pesos, que a estratégia de não confiar geraria ( $p<0,001$ ).

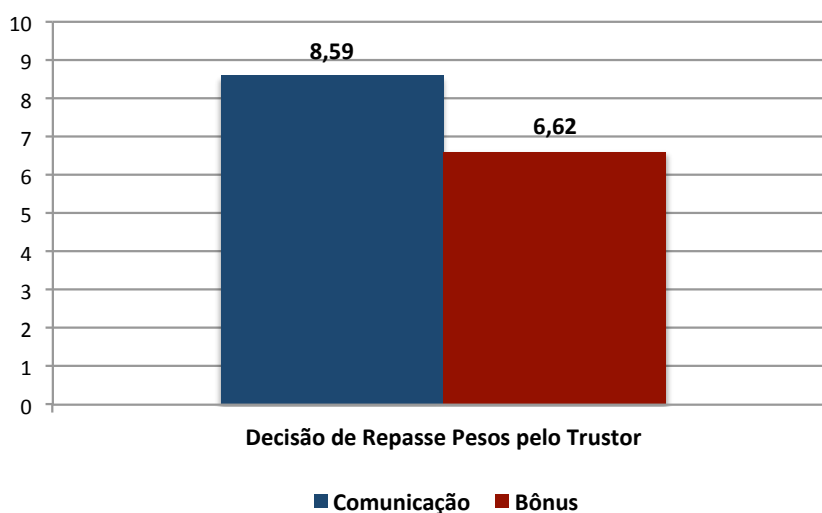
No tratamento de bônus, a média de pesos repassados pelo *trustor* foi de 6,62 e o percentual de retorno de pesos pelo *trustee* foi de 38,97%. A média de ganhos de 11,41 do *trustor* não é significativamente maior que 10 ( $p=0,136$ ). Porém, a média de ganhos de 21,83 do *trustee* e média de ganhos coletivos das duplas de 33,24 são significativamente maiores que 10 ( $p<0,001$ ) e 20 ( $p<0,001$ ), respectivamente.

**Tabela 12 - Resumo das decisões e *payoffs* dos jogadores no *investment game***

	Comunicação	Bônus
Quantia Enviada	8.59	6.62
Percentual Retornado	45.09%	38.97%
Payoff do Trustor	13.62	11.41
Payoff do Trustee	23.55	21.83
Payoff Conjunto	37.17	33.24

Fonte: elaboração própria.

Com isto, pode-se dizer que, em ambos os tratamentos, o *trustee* se beneficiou da decisão do *trustor* de repasse de pesos. Entretanto, apenas no tratamento de comunicação, o *trustor* se beneficiou, ao assumir posição de risco, em comparação com a opção de não repassar nenhuma peso. Ainda assim, em ambos os tratamentos, foi o *trustee* quem absorveu boa parte da riqueza criada pela posição de risco assumida pelo *trustor*, conforme se observa na Tabela 12.

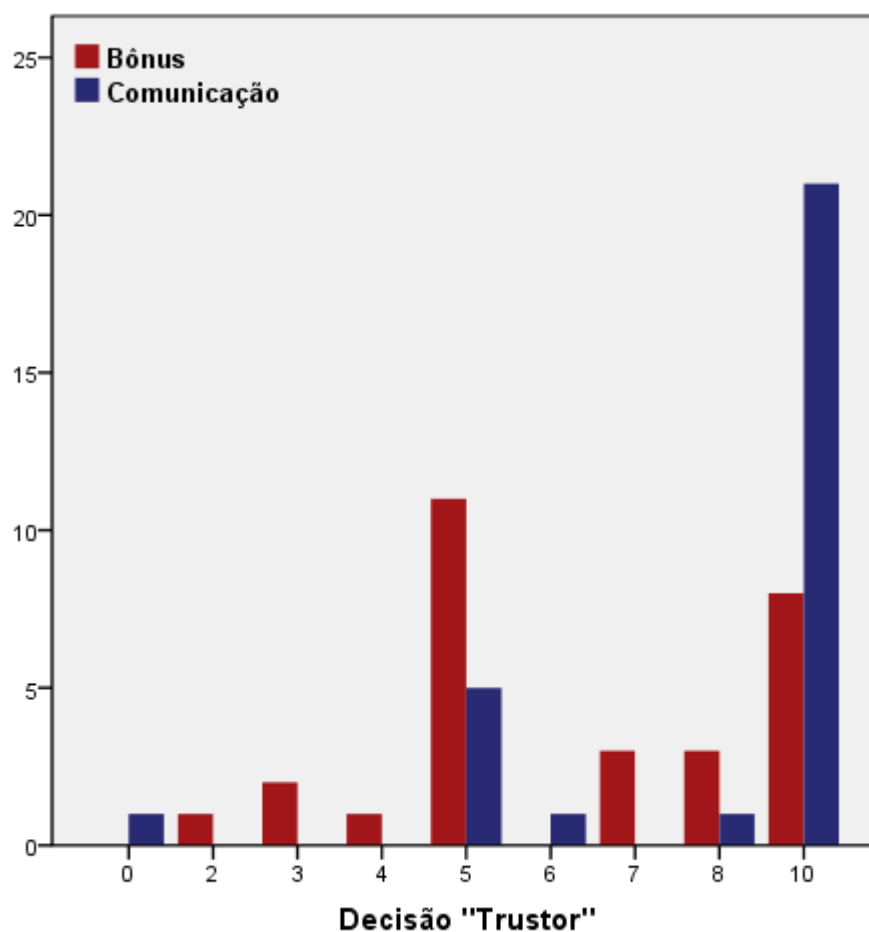


### Gráfico 7 - Posição de risco por tratamento

Fonte: elaboração própria

No Gráfico 7, o tratamento apresentou efeito sobre a decisão de repasse de pesos do *trustor*. Na média, o *trustor* enviou mais pesos para o *trustee* no tratamento de comunicação (confiança relacional) do que no tratamento de bônus (confiança calculativa): (Mann-Whitney,  $p=0,002$ ). O *payoff* do *trustor* também apresentou diferenças entre os tratamentos a um nível de 10% de significância (Mann-Whitney,  $p=0,10$ ).

Para os dois tratamentos, as decisões do *trustor* se concentraram predominantemente nos pontos focais “5” e “10” pesos repassados ao *trustee*, como se observa no Gráfico 8.



**Gráfico 8 - Distribuição de decisões de posições de risco**

Fonte: elaboração própria.

Na Tabela 13, no tratamento de comunicação, estes dois pontos focais representaram 89% do total de escolhas feitas. No entanto, a decisão de repassar “10” pesos foi predominante (com 72% das observações) em relação à decisão de repassar “5” pesos (com 17% das observações).

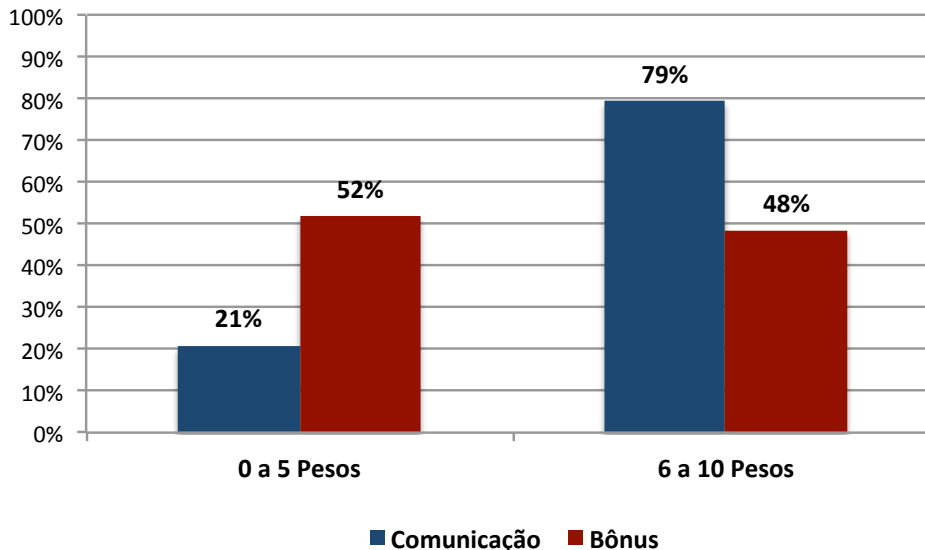
No tratamento de bônus, ainda que tenha se observado maior dispersão, as decisões de repassar “5” e “10” pesos representaram 66% do total de escolhas feitas. Neste tratamento, porém, a decisão predominante foi a de repassar 5 pesos, representando 38% das observações, enquanto a decisão de repassar “10” pesos representou 28% do total de observações.

**Tabela 13 - Frequência de ocorrências de posições de risco por tratamento**

Decisão do Trustor		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
Comunic	Cont. Casos	1	0	0	0	0	5	1	0	1	0	21	29
	% Casos	3%	0%	0%	0%	0%	17%	3%	0%	3%	0%	72%	100%
	% Acumulada	3%	3%	3%	3%	3%	21%	24%	24%	28%	24%	100%	100%
Bonus	Cont. Casos	0	0	1	2	1	11	0	3	3	0	8	29
	% Casos	0%	0%	3%	7%	3%	38%	0%	10%	10%	0%	28%	100%
	% Acumulada	0%	0%	3%	10%	14%	52%	52%	62%	72%	72%	100%	100%

Fonte: elaboração própria.

De fato, ao se agrupar as decisões de repasse do *trustor* em duas categorias, conforme Gráfico 9: (a) repasse de 0 a 5 pesos e (b) repasse de 6 a 10 pesos, e usar o teste qui-quadrado para comparar as diferenças de percentuais das duas categorias de repasse de pesos por tratamento, tem-se que os resultados confirmam que, no tratamento de comunicação, o percentual de repasse de mais pesos (6 a 10 pesos) é maior do que no tratamento de bônus (Qui-Quadrado de Pearson  $\chi^2_{(1,n=58)} = 6,046, p=0,014$ ).

**Gráfico 9 - Frequência de ocorrências por categorias de posições de risco**

Fonte: elaboração própria.

Aplicou-se ainda a prova de Moses para reações extremas. Recomenda-se a utilização desta prova, quando se pode esperar que determinada condição experimental afete de certa maneira um grupo de sujeitos e, de forma oposta, um outro grupo. Assim, esta prova pode ser útil, quando existem razões *a priori* para esperar que determinada condição experimental conduza

a escores extremos em uma dada direção (Siegel, 1981). De fato, como a tabela de distribuições das decisões demonstra (Tabela 13), no tratamento de comunicação, as decisões do trustor apresentaram, de maneira geral, máxima posição de risco (10 pesos repassados em 72% dos casos). Já no tratamento de bônus, as decisões do trustor apresentaram menor posição de risco. Com isto, os resultados do teste de Moses sinalizam que relacionamentos prévios baseados em confiança relacional levam a posições de risco mais extremas que relacionamentos prévios baseados em confiança calculativa ( $p < 0,001$ ).

Tais diferenças de posições de risco entre os tratamentos pode ser explicada com os resultados do estudo 1. Usando a correlação de Spearman, observa-se relação tanto entre os percentuais da dotação contribuídos pelos jogadores no jogo de bem público e posição de risco, como também entre esta e a escala de confiabilidade, conforme Tabela 14.

O percentual que o próprio agente contribuiu na conta D nas rodadas 9 a 11 não tem correlação com a posição de risco que ele assume no *investment game*. Porém, a contribuição do seu parceiro na conta D, tanto nas rodadas 1 a 8 como nas rodadas 9 a 11, importa, já que apresenta correlação positiva e significativa com a posição de risco que o agente assume a 10% de significância.

Entre posição de risco e escala de confiabilidade, tem-se correlação de Spearman significativa entre posição de risco e: benevolência, integridade, confiabilidade e atribuição causal. Já propensão a conciliação apresenta relação com posição de risco a 10% de significância.

**Tabela 14 - Correlação entre posição de risco e decisões no PGG e escala de confiabilidade**

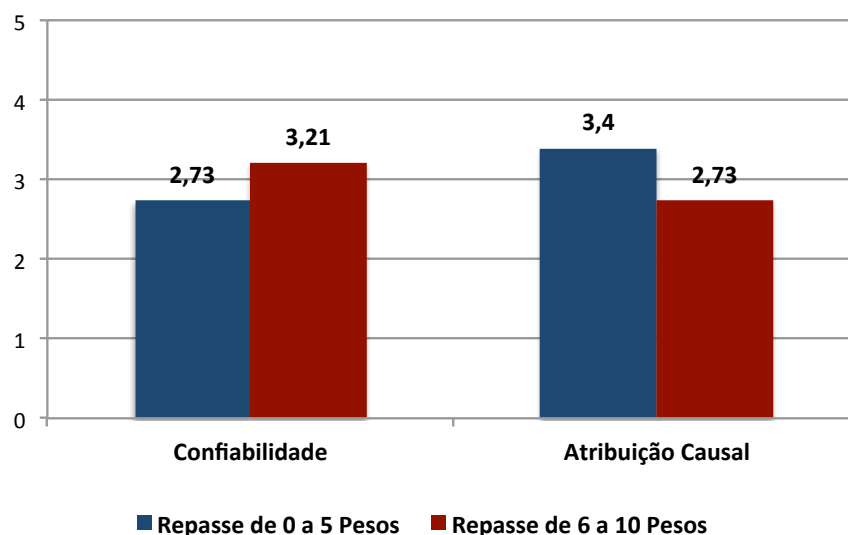
	% Contr. 9-11 Trustor	% Contr. 1-8 Trustee	% Contr. 9-11 Trustee		
Posição de Risco Trustor	0,081	0,185 <sup>†</sup>	0,193 <sup>†</sup>		
	Benevolência	Integridade	Confiabilidade	Atribuição Causal	Propensão a Conciliar
Posição de Risco Trustor	0,297*	0,291*	0,327**	-0,336**	0,274 <sup>†</sup>

Fonte: elaboração própria

Nota: correlação é significativa a: (†)  $p < 0,10$ ; (\*)  $p < 0,05$  e (\*\*)  $p < 0,01$ .

Assim, conforme observado no estudo 1, como os sujeitos do tratamento de bônus apresentaram menor confiabilidade nos seus parceiros do que aqueles que jogaram o jogo no

tratamento de comunicação, pode-se esperar que os primeiros apresentem maior resistência a assumir posições de risco mais arriscadas do que os últimos no *investment game*.



**Gráfico 10 - Nível de confiabilidade percebido sobre o parceiro por categoria de posição de risco**

Fonte: elaboração própria.

De fato, utilizando-se das duas categorias de repasse do *trustor* (0 a 5 pesos e 6 a 10 pesos), percebe-se que as percepções sobre o parceiro são diferentes para: confiabilidade (Mann-Whitney,  $p=0,026$ ) e atribuição causal (Mann-Whitney,  $p=0,022$ ), como se observa no Gráfico 10. Porém, não há diferença na variável propensão a conciliar entre os dois tipos de categorias (Mann-Whitney,  $p=0,553$ ).

Dados estes resultados, pode-se inferir que, no que diz respeito à decisão de risco assumida por um agente, mais importante que a ação cooperativa prévia do parceiro, é a maneira como o comportamento dele é percebido (a partir da percepção dos motivos que o levaram a agir de determinado modo) pelo outro agente. Desta forma, pode-se afirmar que a percepção de confiabilidade do *trustor* sobre seu parceiro influencia a posição de risco que o *trustor* irá assumir.

Baseado nestes resultados, tem-se fortes evidências a favor da hipótese 3: *Após a ocorrência de um resultado negativo na interação com um outro agente, um relacionamento prévio baseado em confiança calculativa levará a uma menor posição de risco assumida pelo agente*

*prejudicado pelo evento negativo do que em um relacionamento prévio baseado em confiança relacional.*

#### *Quarta Hipótese*

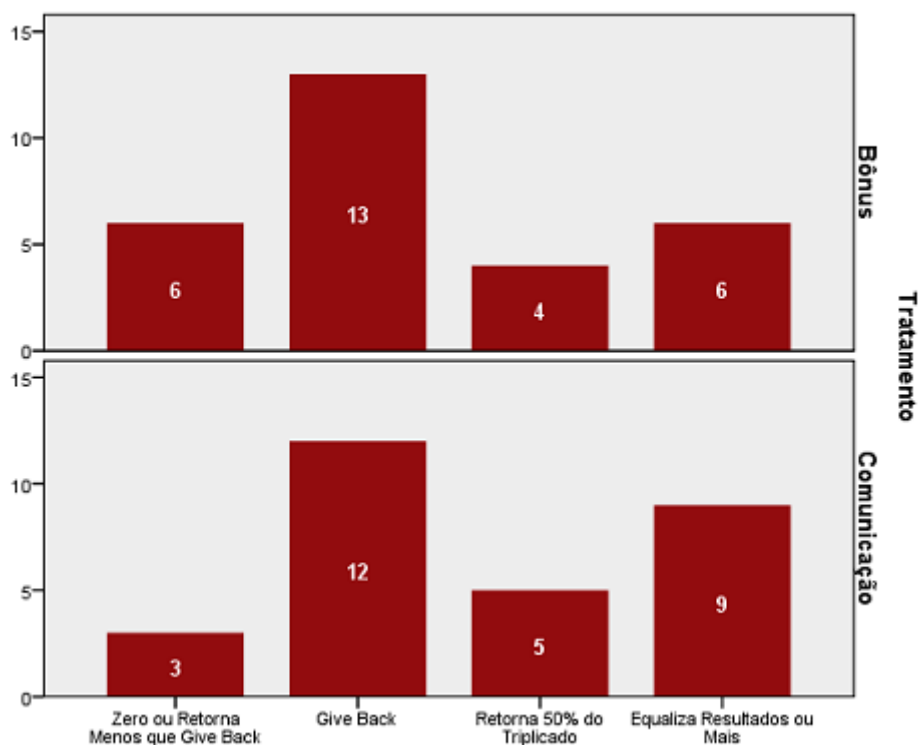
A hipótese 4, por sua vez, objetiva testar se a posição de risco assumida por um agente se relaciona ao nível de cooperação subsequente da sua contraparte.

Como destacado na Tabela 12, o percentual médio de pesos retornados foi de 45,09% no tratamento de comunicação, enquanto o tratamento de bônus apresentou percentual médio de 38,97%. Estas médias não são significativamente diferentes (Mann-Whitney,  $p=0,148$ ).

Mais interessante é observar que, a despeito do tratamento, a quantia de pesos repassados pelo *trustor* determina em certo grau o nível de pesos retornados, ou cooperação, pelo *trustee*. Ao relacionar a porcentagem da dotação do *trustor* que foi repassada ao outro pela porcentagem de pesos retornados pelo *trustee* em função da quantia repassada e triplicada, tem-se uma correlação de Spearman positiva e significativa de  $r=0,324$  ( $p=0,007$ ), que é similar ao resultado alcançado pelo mesmo jogo de *Investment Game* utilizado por Berg, Dickhaut e McCabe (1995).

Ao se agrupar as decisões do *trustee* observadas no jogo, é possível identificar quatro categorias de estratégias utilizadas, conforme método adaptado de Pillutla et al. (2003): (a) retorno de zero ou menos do que foi originalmente repassado; (b) *give back*, quando o *trustee* retorna a mesma quantia de pesos que originalmente (sem triplicação) o *trustor* repassou; (c) divisão da quantia triplicada, quando o *trustee* opta por retornar 50% da quantia repassada (e triplicada) pelo *trustor*; e (d) equalização de resultados, quando o *trustee* retorna no mínimo uma quantidade de pesos para equiparar seus ganhos com o do *trustor*.



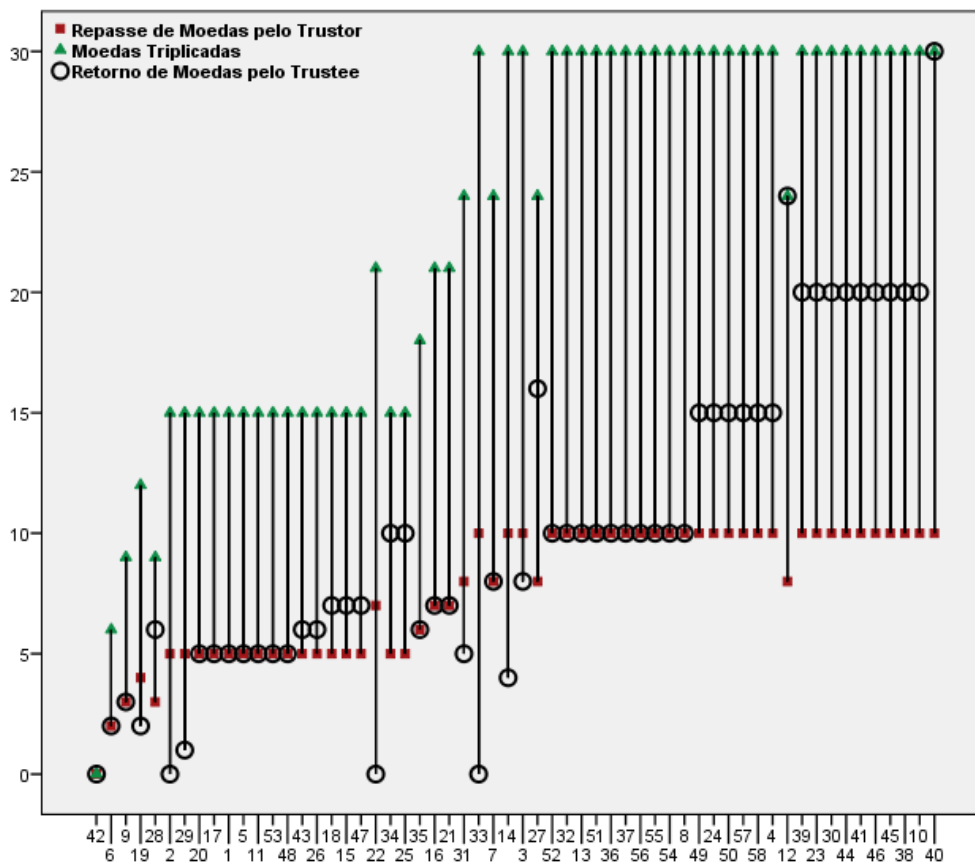


**Gráfico 11 - Frequência de ocorrências de estratégias de retorno por tratamento**

Fonte: elaboração própria.

O Gráfico 11 ilustra as ocorrências das quatro categorias, de acordo com o tratamento. Por este gráfico, é possível perceber que a estratégia mais frequente, seja na condição de bônus ou comunicação, é o *give back*. Interessante observar ainda que o valor da correlação de Spearman (próximo de 33%) reflete basicamente esta estratégia recorrente do *trustee* de aplicar o *give back*, ou seja, retornar ao *trustor* exatamente aquilo que ele repassou (1/3 da quantia total), embolsando parte da quantia que foi triplicada.

Ao se relacionar o volume de pesos repassados pelo *trustor* com a quantia de pesos retornados pelo *trustee*, percebe-se novamente que o *give back* é utilizado com frequência, tenha o *trustor* repassado “5” ou “10” pesos, como se observa no Gráfico 12.



**Gráfico 12 - Retorno do trustee pela posição de risco do trustor por dupla**

Fonte: elaboração própria.

Porém, é importante observar neste mesmo gráfico que, ainda que o *give back* seja frequente, outras estratégias mais generosas (“retorno de 50% do triplicado” e “equalização de resultados”) são observadas sistematicamente, quando o *trustor* repassa 10 pesos.

Como se observa no Gráfico 13.a, para as estratégias de “retorno de 50% do triplicado” e “equaliza resultados”, a decisão de repasse do *trustor* apresenta mediana de 10 pesos; já as estratégias de “retorna menos que *give back*” ou *give back* apresentam mediana de 7 pesos para repasse do *trustor*.

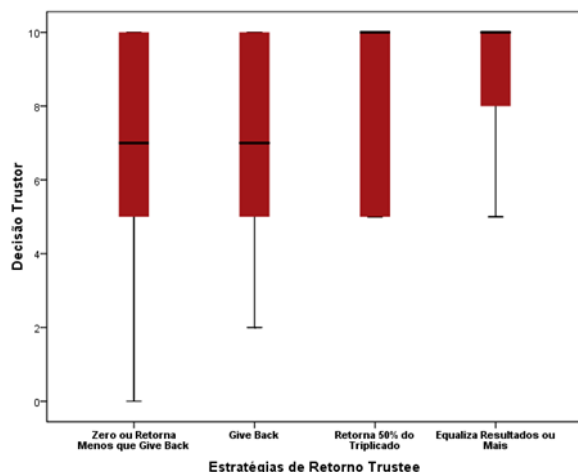


Gráfico 13.a

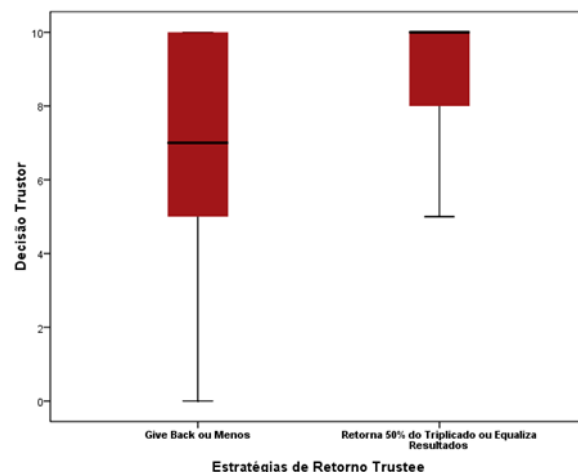


Gráfico 13.b

### Gráfico 13 - Box-plot de categorias de estratégias de retorno

Fonte: elaboração própria.

Assim, ao categorizar as decisões do *trustor*, de acordo com o volume de pesos repassados, e cruzar com as decisões do *trustee*, observa-se a Tabela 15, a seguir:

**Tabela 15 - Frequência de ocorrências das estratégias de retorno pelas posições de risco assumidas**

	0-4 Moedas	5 Moedas	6-9 Moedas	10 Moedas	% TOTAL CASOS
Zero ou Menos Give Back	25%	33%	17%	25%	20%
Give Back	10%	35%	15%	40%	34%
Retorna 50% do triplicado	0%	25%	8%	67%	20%
Equaliza Resultados ou Mais	7%	13%	13%	67%	25%

Fonte: elaboração própria.

De forma geral, percebe-se que estratégias que sinalizam maior preocupação com justiça e equidade (como retorno de 50% do triplicado e equalização de resultados) são claramente mais frequentes, quando os *trustors* repassam mais pesos e, mais especificamente, quando eles repassam toda sua dotação de 10 pesos, ou seja, assumem máximo risco perante a decisão posterior do *trustee*. Entretanto, não se observa diferenças estatisticamente significantes entre as frequências destas categorias pelo teste exato de Fisher ( $p=0,340$ )<sup>27</sup>.

<sup>27</sup> Não foi possível calcular o qui-quadrado para as quatro estratégias de retorno do *trustee*, porque se observou mais de 20% das células da tabela de contingência apresentando frequência menor que 5%, o que compromete a confiabilidade do teste. Por este motivo, utilizou-se o teste exato de Fisher, que lida com este problema de frequências baixas na tabela de contingência (SIEGEL, 1981).

No entanto, rodando as diferenças de médias de repasse de pesos pelas quatro estratégias de retorno do *trustee*, percebe-se diferenças estatisticamente significantes entre as médias das quatro categorias a um nível de 10% de significância (Kruskal-Wallis,  $p=0,099$ ). Além disto, ao se rodar o teste Jonckheere-Tersptra, cujo objetivo é comprovar a predição de que  $k$  médias ocorram em uma ordem específica (SIEGEL, 1981), tem-se que as menores médias de repasse de pesos pelo *trustor* são aquelas associadas às categorias menos generosas de retorno do “trustee ( $p=0,040$ ), conforme Tabela 16, que indica que o nível de cooperação do *trustee* está atrelado à posição de risco assumido pelo *trustor*.

**Tabela 16 - Comparação de médias de repasse do *trustor* por categorias de estratégias de retorno do *trustee***

Comparação de Médias de Repasse "Trustor" por Categorias de Estratégias de Retorno "Trustee"				
Estratégias Trustee	"Retorna Zero ou Menos Give Back"	"Give Back"	"Retorna 50% do Triplicado"	"Equaliza Resultados ou Mais"
Estratégia	(A)	(B)	(C)	(D)
Média Trustor	6,56	7,12	8,33	9
Estratégia (A)		(0,682)	(0,197)	(0,043)*
Estratégia (B)	(0,682)		(0,254)	(0,033)*
Estratégia (C)	(0,197)	(0,254)		(0,640)
Estratégia (D)	(0,043)*	(0,033)*	(0,640)	

Fonte: elaboração própria.

Nota: ( ) Valores p para teste Mann-Whitney; (\*) significância a 5%.

Ademais, ao se observar as médias de cada uma das quatro categorias de estratégias de *trustee*, percebe-se que algumas das categorias apresentam médias muito similares, o que pode ter influenciado os resultados do teste Kruskal-Wallis. Por este motivo, rodou-se um teste Mann-Whitney dois a dois entre as categorias, como se observa na mesma Tabela 16. Os resultados do testes Mann-Whitney apontam que a estratégia D (“equaliza resultados ou mais”) apresenta médias de repasse do *trustor* estatisticamente diferentes das estratégias A e B (“retorna zero ou menos que *give back*” e *give back*).

Por este motivo, optou-se por agrupar as decisões de retorno do *trustee* em apenas duas estratégias<sup>28</sup>: (a) *give back* ou menos do que foi repassado e (b) retorno de 50% do triplicado ou equalização de resultados ou mais (Gráfico 13.b). Com estas duas categorias, percebe-se

<sup>28</sup> Conforme orientação de Siegel (1981), ao reagrupar as categorias em uma tabela de contingência 2x2, não se observou frequências menores que 5% em mais de 20% das células da tabela de contingência. Com isto, foi possível aplicar validamente a prova qui-quadrado.

que o percentual de estratégias mais generosas (estratégia b) é maior, quando o *trustor* apresenta maior posição de risco (de 6 a 10 pesos repassados) a um nível de significância de 10% (Qui-Quadrado de Pearson  $\chi^2_{(1,n=58)} = 3,017, p=0,072$ ).

Nesta mesma linha, observa-se médias de repasse do *trustor* significativamente maiores para a estratégia “b” ( $M_b = 8,74$ ) do que para a estratégia “a” ( $M_a = 6,97$ ), (Mann-Whitney,  $p=0,016$ ). Em outras palavras, os jogadores no papel de *trustee* optaram por estratégias de retorno de pesos mais generosas, sinalizando preocupação com os interesses do seu parceiro, quando estes últimos assumiram, em média, maiores posições de risco.

Porém, usando estas duas categorias de estratégias de retorno do *trustee*, não se percebem diferenças estatisticamente significantes entre as escalas de confiabilidade percebida do *trustee*: confiabilidade (Mann-Whitney,  $p=0,716$ ), atribuição causal (Mann-Whitney,  $p=0,540$ ) e propensão a conciliar (Mann-Whitney,  $p=0,582$ ).

Com isto, pode-se dizer que o comportamento do *trustee* reflete em grande medida a posição de risco apresentado pelo *trustor* imediatamente após o evento negativo entre eles e não é influenciado diretamente pela maneira como ele percebe o comportamento do parceiro no evento indesejado ocorrido anteriormente.

Desta forma, tem-se evidências a favor da hipótese 4: *“quanto menor a posição de risco assumido por um agente, menor o nível de cooperação da contraparte, em situações imediatamente posteriores a um evento negativo entre eles”*.

#### 4.6 Discussão dos Resultados do Estudo 2

Conforme esperado, a exposição dos participantes a diferentes tratamentos (bônus ou comunicação) teve efeito relevante sobre a posição de risco que o agente assume perante seu parceiro, após um evento negativo na interação entre eles. Os agentes assumiram maior posição de risco no tratamento de comunicação do que no tratamento de bônus e, mais importante, tais posições de risco se relacionam ao nível de confiabilidade atribuído ao parceiro pós-evento negativo. Assim, tem-se suporte para as proposições de Tomlinson e Mayer (2009) sobre o *feedback looping* entre nível de confiabilidade percebido e ajuste posterior de comportamento a esta percepção. Como consequência, os resultados do experimento sinalizam que a maneira como se percebe as causas para um eventual comportamento menos cooperativo da contraparte prediz a posição de risco que se assume em situações futuras.

Interessante nos resultados, porém, é o fato de que as estratégias de retorno do *trustee* não foram impactadas, ainda que a posição de risco seja influenciada pela atribuição causal do evento negativo entre os agentes. O tipo do relacionamento não apresentou nenhum efeito significativo sobre o comportamento do *trustee*. As decisões foram influenciadas pelas posições de risco assumidas pelos seus parceiros. A correlação encontrada neste estudo entre as posições de risco assumidas pelo *trustor* e as estratégias de retorno dos *trustee* são similares àquela encontrada por Berg, Dickhaut e McCabe (1995). Constatou-se que a estratégia mais frequente foi o *give back*, ou seja, a estratégia de devolver apenas os pesos que foram repassados (absorvendo todo o efeito da triplicação do montante repassado), independentemente de o *trustor* ter assumido máxima posição de risco (10 pesos repassados) ou menor posição de risco (5 pesos repassados).

A observação da dominância de estratégias de *give back* e a ausência de estratégias de não retornar nada (apenas 7% de ocorrências) pode ser explicada em parte pelo argumento de que as pessoas tendem a se enxergar de maneira positiva e suas ações são constrangidas por preocupações de auto-imagem (MURNIGHAN; OESCH; PILLUTLA, 2001). Desta forma, adotar a estratégia de *give back* seria interpretada, nessa linha de argumentação, como uma ação de auto-preservação da imagem, refletindo uma obrigação moral de ao menos retornar aquilo que lhe foi confiado, sem parecer ganancioso demais aos seus próprios olhos.

Observou-se também que quanto maior a posição de risco assumida pelo *trustor*, maior a frequência de estratégias de retorno do *trustee* mais generosas (representadas pelas categorias “retorna 50% do triplicado” e “equaliza resultados ou mais”). Esta tendência observada está alinhada com os resultados encontrados por Pillutla, Malhotra e Murnighan (2003), cujos apontamentos indicam que estratégias de equalização de resultados são mais frequentes, quando a ação de confiança é máxima (repasse do total da dotação de pesos). Baseado nisso, no limite, tem-se que o nível de cooperação de um dado agente reflete a posição de risco assumida pelo seu parceiro logo após um evento negativo na interação entre eles.

No início de uma relação, assumir pequena posição de risco pode sinalizar falta de confiança, levando o outro agente a sentir menor obrigação social de apresentar comportamento de reciprocidade (COOK ET AL., 2005; REMPEL; HOLMES; ZANNA, 1985). Os resultados do estudo sinalizam que, em situações pós-evento negativo na relação, pode-se considerar que a estratégia “de confiar pouco e gradualmente assumir maiores posições de risco” gera também menor comportamento cooperativo do parceiro.

Assim, os resultados suportam o argumento de que oferecer apenas “pequenos atos de confiança” (no caso, repassar 5 pesos) pode sinalizar falta de confiança sobre o outro, o que justificaria a diminuição de comportamento de reciprocidade (WEBER; MALHOTRA; MURNIGHAN, 2005). Com isto, após um resultado negativo na interação entre os agentes, sinalizar “máxima confiança” (repassar toda sua dotação de 10 pesos) pode ser uma estratégia mais acertada para garantir maior cooperação da outra parte, assim como outros estudos, que se focaram em construção inicial de confiança, já apontaram (PILLUTLA; MALHOTRA; MURNIGHAN, 2003).

Neste sentido, ainda que o tipo de relacionamento prévio entre os agentes não tenha apresentado efeito direto sobre o comportamento cooperativo do *trustee*, ele é influenciado indiretamente, visto que as estratégias de retorno do *trustee* refletem em larga medida a posição de risco assumida pelo *trustor* logo após o evento negativo na relação. E, uma vez que esta posição de risco é influenciada pela base de confiança que sustenta o relacionamento, mediando a atribuição causal e o nível de confiabilidade percebido que o sujeito apresenta sobre o parceiro, é possível afirmar que o tipo de relacionamento entre os agentes facilita, ainda que indiretamente, a adoção de comportamento cooperativo entre os agentes depois de um evento negativo entre eles.

## **CAPÍTULO 5 – CONCLUSÕES**

### **5.1 Principais Contribuições e Reflexões Finais**

O presente trabalho se focou na investigação da influência que o tipo de confiança dominante no relacionamento entre os agentes exerce na reação cognitiva e comportamental destes agentes frente a situações de incerteza sobre o comportamento do outro. Para isto, o trabalho foi estruturado em três grandes conjuntos, visando contribuições diferentes para o estudo de confiança.

No primeiro conjunto, que se refere ao capítulo 2 de “Relação Contratual e Confiança”, objetivou-se resgatar parte da literatura sobre confiança, de forma a reunir contribuições importantes sobre o processo de emergência e declínio de confiança entre agentes. Dada a extensão da literatura sobre o assunto, a revisão buscou, longe de fazer uma revisão exaustiva sobre o tema, organizar alguns dos achados mais importantes, de modo a apresentar um mapa da discussão atual sobre o processo de construção e declínio de confiança e das principais questões a serem respondidas sobre estes processos.

Assim, discutiu-se particularmente o processo pelo qual a confiança emerge entre as partes, ressaltando os fatores mais estudados que influenciam a percepção de confiabilidade sobre o outro e como esta percepção se altera ao longo da interação com o outro.

Além disto, foi feita uma revisão sobre os mecanismos, sejam eles formais ou informais, que contribuem para o desenvolvimento de confiança entre as partes. O objetivo desta discussão foi categorizar estes mecanismos em duas bases de confiança utilizadas neste trabalho: confiança de base calculativa e de base relacional.

Por fim, a revisão ainda cobriu o processo de erosão de confiança, utilizando o modelo de atribuição causal (WEINER ET AL., 1987; WEINER; FIGUEROA-MUNOZ; KAKIHARA, 1991) para explicar como a interpretação que o sujeito faz sobre algum evento negativo ocorrido na relação pode prejudicar o nível de confiabilidade percebida sobre o parceiro e, como consequência, levar ao término do relacionamento.



No segundo conjunto, o estudo 1, a partir de um experimento em laboratório, objetivou-se estudar a influência que o tipo de confiança prévia entre os agentes exerce na reação cognitiva do sujeito frente a um evento de incerteza sobre o comportamento do parceiro. Várias situações econômicas de interdependência de ações entre agentes trazem um problema de não-observação e verificação sobre o comportamento do outro. Com isto, ao se deparar com situações de choques externos, que podem abalar a cooperação estabelecida entre as partes e, como consequência, gerar uma percepção de violação de expectativas sobre o comportamento do outro, cria-se um problema para o agente sobre como entender e julgar as intenções da contraparte, de modo a ajustar seu próprio comportamento em situações futuras.

A literatura de confiança se concentra fortemente em identificar fatores pós-violação, que poderiam mediar a atribuição causal que o sujeito faz sobre o evento negativo e as alterações no nível de confiabilidade percebido entre as partes. Particularmente, os estudos se concentram na identificação de respostas verbais (SHAPIRO, 1991; TOMLINSON; MAYER, 2009; KIM ET AL., 2006; KIM ET AL., 2004; SHAW; WILD; COLQUITT, 2003; ELANGOVA; AUER-RIZZI; SZABO, 2007; GOLD; WEINER, 2000; SCHLENKER; PONTARI; CHRISTOPHER, 2001; KIM; DIRKS; COOPER, 2009; FERRIN ET AL., 2005; KIM; DIEKMANN; TENBRUNSEL, 2003) ou substantivas (NAKAYACHI; WATABE, 2005; DIRKS ET AL., 2006; BOLTON ET AL., 2002) ou *timing* do ato reparativo (TOMLINSON; DINENN; LEWICKI, 2004). Porém, a literatura é mais escassa na identificação de fatores anteriores à violação, como *timing* da violação (LOUNT JR ET AL., 2008) ou número de violações anteriores (ELANGOVA; AUER-RIZZI; SZABO, 2007). Nesta linha de fatores anteriores à violação, o relacionamento prévio entre os agentes pode exercer influência sobre a reação cognitiva do agente frente a uma situação de incerteza sobre o comportamento do outro e este foi o foco do estudo 1.

O resultados mostraram que relacionamentos baseados em confiança relacional são mais resistentes a situações de incerteza sobre o comportamento da contraparte. No entanto, esta robustez não diz respeito à manutenção dos níveis de cooperação frente a distúrbios externos, mas principalmente influencia a percepção das causas e motivos que levaram à queda de cooperação da outra parte.

Especificamente, os resultados mostraram que relacionamentos baseados em confiança relacional levam a atribuições causais mais positivas e, com isto, preservam melhor os níveis

de confiabilidade sobre o outro, em comparação com relacionamentos baseados em confiança calculativa. E, como consequência, após um distúrbio externo à relação, relacionamentos baseados em confiança relacional apresentam maior propensão a conciliar do que relacionamentos baseados em confiança calculativa.

No terceiro conjunto, o estudo 2, também a partir de um experimento em laboratório, buscou-se testar a influência que o tipo de confiança prévia entre os agentes exerce na reação comportamental do sujeito em situações de incerteza sobre o comportamento do parceiro.

Os resultados mostraram que o relacionamento prévio exerce influência sobre as posições de risco assumidas pelos agentes, após um evento de incerteza sobre o comportamento do outro. Os agentes em relacionamentos baseados em confiança relacional assumiram maior posição de risco do que os agentes em relacionamentos baseados em confiança calculativa. Além disto, a atribuição causal sobre o evento negativo, assim como a avaliação sobre a confiabilidade do outro agente após o evento também se relacionam à posição de risco que um dado agente apresenta: quanto mais positiva a atribuição causal e mais confiável a contraparte é percebida, maior o risco assumido pelo agente.

Entretanto, o relacionamento prévio não exerceu influência direta sobre as decisões do agente a quem foi depositada a confiança. Independente do tipo de relacionamento entre os agentes (baseado em confiança calculativa ou relacional), não se observou diferenças significantes na resposta dos agentes a posições de risco assumidas por seus parceiros. A variável que se mostrou mais relevante no estudo foi a própria decisão de confiar no parceiro, após um evento negativo na relação: a posição de risco assumida pelo sujeito influenciou o nível de cooperação do seu parceiro.

## **5.2 Implicações Gerenciais**

Arranjos cooperativos entre firmas são interessantes modos de lidar com ambientes empresariais mais turbulentos e competitivos (POWELL; KOPUT; SMITH-DOERR, 1996; POWELL, 1987; CONTRACTOR; LORANGE, 1988; LARSON, 1992; DYER; SINGH, 1998). Entretanto, os benefícios advindos destas formas organizacionais depende, em grande

medida, do comportamento cooperativo dos agentes nas decisões de contribuir os recursos necessários para o desenvolvimento e manutenção destes arranjos (GULATI, 1995).

Além das dificuldades naturais de coordenar os esforços de duas ou mais organizações diferentes, a gestão destes arranjos ainda sofre da instabilidade gerada por distúrbios exógenos ou endógenos ao relacionamento entre os parceiros, em situações em que não é possível observar o comportamento da contraparte.

Nestas situações, o relacionamento prévio entre os agentes, baseado em confiança calculativa ou relacional, pode gerar reações cognitivas e comportamentais diferentes por parte dos agentes envolvidos. Isto porque a forma contratual da relação é governada por regras diferentes que, por sua vez, possuem bases distintas para gerar expectativas positivas sobre o comportamento do parceiro (DIRKS; LEWICKI; ZAHEER, 2009).

Assim, os resultados deste trabalho podem ser úteis a gestores no que diz respeito ao desenho de incentivos para a gestão de relacionamentos com seus parceiros. De uma perspectiva gerencial, contratos são mecanismos poderosos para controlar comportamento oportunista por sanções previstas por provisões legais e incentivos explícitos para cooperação. Porém, ao enfatizar os benefícios da cooperação por resultados individuais maiores do que aqueles que seriam auferidos com oportunismo, inibe-se a possibilidade de enxergar a cooperação do outro agente como resultante de sua benevolência e de sua integridade.

Como já discutido, dentre os micro-mecanismos que geram confiança de base predominantemente calculativa, tem-se contratos, “sombra do futuro” e reputação. Assim, o uso extensivo de contratos para gerenciar as transações pode gerar um relacionamento de base de confiança calculativa. E, conforme os resultados do estudo 1 mostraram, este tipo de relacionamento é menos resistente a distúrbios externos por gerar atribuições causais mais negativas e menores níveis de confiabilidade percebida sobre o parceiro, na ocorrência de um evento em que há incerteza sobre o comportamento cooperativo do parceiro.

Desta forma, os resultados do estudo 1 alertam gestores para a aplicação moderada de incentivos de base calculativa nas transações com outros agentes, de forma que não se iniba a emergência de incentivos intrínsecos à cooperação em um efeito de substituição (FREY; JEGEN, 2001).

Além disto, pelo estudo 2, observou-se ainda que, estes relacionamentos de base mais calculativa geram menores posições de risco entre os agentes. Entretanto, em arranjos cooperativos entre firmas, são inúmeras as situações em que assumir mais risco é necessário à criação de maior valor nas trocas, como é o caso de investimento em ativos específicos à relação que, por sua vez, geram risco de oportunismo por apropriação (WILLIAMSON, 1985). Desta forma, outra implicação prática dos resultados do estudo é que, para projetos colaborativos entre agentes, em que é necessário que uma das partes assuma riscos maiores, incentivar o desenvolvimento de micro-mecanismos típicos de confiança relacional pode ser mais eficaz.

Por fim, um último apontamento diz respeito ao comportamento de reciprocidade do agente, dado um determinado nível de risco assumido pelo seu parceiro. Após um evento negativo entre os agentes, assumir maiores posições de risco leva a reações mais generosas das contrapartes. Isto porque maiores “atos de confiança” podem gerar sentimentos de obrigação social e, com isto, reciprocidade da contraparte. Os resultados do estudo apontam que, após um evento negativo na relação, independente do nível de confiabilidade percebido sobre o outro, a posição de risco do agente está relacionada ao comportamento de reciprocidade do outro. Assim, como implicação prática, tem-se que a posição de risco imediatamente posterior ao evento negativo assume papel relevante na determinação do nível de cooperação subsequente do parceiro, visto que os agentes parecem estar dispostos a recomeçar novamente a interação.

### **5.3 Limitações do Estudo e Futuras Pesquisas**

Apesar das contribuições feitas por este trabalho, faz-se necessário apontar algumas das suas limitações e, mais que isto, identificar algumas vias possíveis de pesquisa, a partir do desenho e resultados encontrados neste estudo.

Como qualquer pesquisa em laboratório, há de se fazer simplificações na situação manipulada para viabilizar o experimento e manter o controle sobre o ambiente. Neste experimento, o tratamento de comunicação objetivava caracterizar um relacionamento de base de confiança relacional, no qual os sujeitos nutriam expectativas positivas sobre o outro agente por

identificação de interesses e reciprocidade social. Entretanto, ela ocorreu apenas uma vez ao longo de todo o jogo. Porém, alguns autores argumentam que a frequência de comunicação pode influenciar significativamente o nível de confiança entre os agentes e a eficiência dos resultados de barganha (KIM, 1997; SCHWEITZER; HERSHEY; BRADLOW, 2006), porque ela facilitaria a emergência de normas sociais compartilhadas entre os agentes.

Desta forma, em uma única rodada de comunicação, pode-se argumentar que ela tenha apenas facilitado a coordenação de decisões para maximização de resultados coletivos muito mais do que possibilitar a emergência de normas sociais. Entretanto, outros estudos já verificaram que o simples ato de identificação visual do seu parceiro de jogo foi capaz de aumentar os níveis de cooperação por facilitar senso de identidade entre os sujeitos (ANDREONI; PETRIE, 2002).

Mais que isto, a ausência de incentivos pecuniários para aumentar cooperação neste tratamento sinaliza que qualquer ato não-oportunista por parte do agente demonstra a existência de alguma norma social influenciando o comportamento cooperativo do agente. Por exemplo, uma meta-análise de experimentos com dilemas sociais de 1958 a 1992 aponta que a possibilidade de fazer promessas e assumir compromissos aumenta em 30% as taxas de cooperação entre os agentes (SALLY, 1995). Ainda que as promessas não possam ser garantidas e se configurem em simples *cheap talk*, constata-se que elas são responsáveis por aumentar significativamente os níveis de cooperação dos agentes. Porém, ainda assim, a ausência de um instrumento que pudesse medir o conteúdo da comunicação entre os participantes apresenta, de fato, uma limitação no mapeamento mais assertivo do tipo de norma social compartilhada entre os agentes.

Outra limitação diz respeito à amostra utilizada. Os participantes eram todos alunos de graduação em administração. Vários estudos anteriores (DAVIS; HOLT, 1993; DYER; KAGEL; LEVIN, 1989; SMITH; SUCHANEK; WILLIAMS, 1988; MESTELMAN; FEENY, 1988; DEJONG; FORSYTHE; UECKER, 1988) já apontaram que alunos de graduação apresentam decisões de cooperação muito similares a outros participantes considerados mais sofisticados (por exemplo, alunos de pós-graduação). Desta forma, ainda que a escolha da amostra não seja um problema em si, deve-se atentar para a limitação da generalização dos resultados para outras populações (de faixas etárias mais avançadas, por exemplo). Assim, a replicação deste desenho experimental com uma população de perfil diferente pode ser interessante, no sentido de permitir a comparação de resultados e

identificação de outras variáveis relativas a diferenças de perfil da amostra, que podem mediar a reação cognitiva e comportamental a violações de confiança.

No experimento, para viabilizar a condição de incerteza sobre o comportamento do outro agente, houve manipulação de algumas informações para os participantes. Apesar das instruções iniciais do jogo informarem sobre a possibilidade de algumas duplas terem sua dotação diminuída a partir da 9ª rodada, o software estava programado para aplicar a redução de dotação para todas as duplas. Conforme já discutido, a tradição da economia experimental proíbe o uso de qualquer tipo de omissão/manipulação de informações aos participantes de experimentos (CROSON, 2006; DAVIS; HOLT, 1993). No entanto, a literatura da psicologia social, apesar de algumas ressalvas, é mais flexível neste aspecto e permite o uso de manipulação para ganhar maior controle experimental e consistência entre condições testadas. De fato, vários estudos têm adotado este procedimento (PILLUTLA; MALHOTRA; MURNIGHAN, 2002, MALHOTRA; MURNIGHAN, 2002, SCHWEITZER; HERSHEY; BRADLOW, 2006). Porém, a decisão do uso de omissão/manipulação de informações em experimentos ainda deve ser feita cuidadosamente e apenas quando extremamente necessário.

Por uma questão de tamanho da amostra, apenas um dos jogadores da dupla atuou como *trustor* no *investment game*. Assim, não foi possível verificar a posição de risco dos “infratores”. E, com isto, não foi possível medir o uso de alguma estratégia defensiva por parte do “agente infrator”, tendo em vista uma possível antecipação e previsão de queda de confiabilidade do parceiro, que pode ter decorrido da sua diminuição de contribuição na conta D.

Da mesma forma, os agentes “prejudicados” não foram testados na posição de *trustee* (desempenharam apenas papel de *trustor* no *investment game*), novamente por uma questão de tamanho da amostra. No entanto, o resultado desta manipulação poderia trazer mais evidências sobre a restauração efetiva da confiança do agente prejudicado na dimensão comportamental, visto que, uma vez no papel de *trustee*, ele teria a oportunidade de retaliar seu parceiro, caso tivesse feito uma atribuição causal negativa sobre o evento negativo ocorrido com seu parceiro nas últimas rodadas do jogo de bem público.

A respeito de possíveis pesquisas futuras, a partir dos resultados encontrados neste trabalho, pode-se apontar alguns caminhos interessantes.

Primeiramente, a literatura de confiança aponta três domínios importantes em um relacionamento, que são afetados por uma violação de confiança (para revisão dos estudos sobre o assunto, ver DIRKS; LEWICKI; ZAHEER, 2009): o domínio cognitivo por uma queda de confiabilidade percebida sobre o outro (SITKIN; ROTH, 1993); o domínio afetivo pela emergência de emoções negativas, tais como desapontamento, frustração, raiva e sentimentos de vingança (BIES; TRIPP, 1996); e o domínio comportamental pela suspensão de trocas positivas entre os agentes - cooperação - ou adoção de trocas negativas, como vingança e punição (BOTTOM ET AL., 2002).

Porém, este estudo se focou apenas nas reações cognitivas e comportamentais após um evento de percepção de possível violação de confiança entre os agentes. Pesquisas futuras poderiam explorar a dimensão emocional de uma violação de confiança, visto que emoções negativas podem trazer severas implicações para a viabilidade futura da relação. Isto porque a carga afetiva pode gerar viés negativo sobre a confiança entre as partes e, com isto, terminar o relacionamento prematuramente para evitar ou colocar em suspenso este estado emocional negativo (DIRKS; LEWICKI; ZAHEER, 2009).

Uma opção seria fazer esta medição por meio de questionários e entrevistas. Entretanto, para minimizar os problemas de subjetividade e viés atrelados a estes instrumentos, uma possibilidade mais interessante seria lançar mão do ferramental desenvolvido pela campo de *neuroeconomics* (GLIMCHER ET AL., 2009) e *physioeconomics* (ADAM, 2010), que se focam em medir as reações advindas do sistema nervoso autônomo, usando como parâmetros a medição de condutividade elétrica e suor da pele, pressão arterial, batimentos cardíacos e dilatação da pupila (ADAM, 2010).

Uma outra possibilidade seria avaliar a efetividade de alegações verbais para minimizar eventuais atribuições negativas sobre eventos adversos na interação entre os agentes. Novamente, argumenta-se que qualquer tipo de alegação verbal pode ser considerada *cheap talk*, já que não há custo algum em prover uma justificativa, que mantenha a reputação do agente e alivie o efeito desfavorável de uma violação de confiança (DIRKS ET AL., 2006). Porém, diversos trabalhos vêm estudando como as respostas do sujeito infrator podem mitigar sentimentos e comportamentos negativos pós-violação. Táticas como confissões, desculpas, justificativas ou negativas vêm sendo pesquisadas e a eficácia de cada uma vem sendo

comparada (GOLD; WEINER, 2000; TOMLINSON; DINEEN; LEWICKI, 2004; KIM ET AL., 2006; KIM ET AL., 2004; SHAPIRO, 1991; TAKAKU, 2001; BOTTOM ET AL., 2002; SHAW; WILD; COLQUITT, 2003; SCHLENKER; PONTARI; CHRISTOPHER, 2001; DIRKS ET AL., 2006; FERRIN ET AL., 2006; SCHWEITZER; HERSHEY; BRADLOW, 2006; KIM ET AL., 2009).

Porém, com raras exceções (SCHEWITZER; HERSHEY; BRADLOW, 2006; BOTTOM ET AL., 2002), a maioria destes estudos trabalha com experimentos baseados em cenários, nos quais se apresenta a descrição de uma situação de violação de confiança, com cenários diferentes de alegações verbais apresentadas a diferentes grupos de participantes. Então, por meio de uma escala, avalia-se a efetividade de cada tipo de alegação verbal. O problema neste tipo de experimento é que o participante não se envolve diretamente com a violação e, portanto, a relação entre percepção, intenção e comportamento relacionada à reparação da violação fica mais sujeita a ruídos (TOMLINSON; DINEEN; LEWICKI, 2004; AUER-RIZZI; SZABO, 2007).

Assim, um caminho interessante seria investigar o efeito que o tipo de relacionamento (de confiança calculativa ou relacional) apresenta na efetividade das categorias de alegações verbais de recuperar o nível de confiabilidade percebido após uma violação de confiança, usando um experimento com o protocolo utilizado no presente estudo.

Terceiro, neste trabalho, a reação comportamental foi medida por um *investment game* de uma única rodada (*one-shot game*). Uma vez que o experimento já previa duração de uma hora e meia por sessão (dadas as 13 rodadas do PGG e preenchimento de duas escalas), optou-se por utilizar apenas uma rodada no *investment game*. Por este motivo, não foi possível investigar as mudanças nos níveis de confiança ao longo do tempo. Desta forma, não se examinou os efeitos de longo prazo de uma possível percepção de violação de expectativas na confiança estabelecida entre as partes, assim como não foi possível mensurar a robustez da confiança restaurada.

No entanto, trabalhos anteriores argumentam que o processo de restauração de confiança, uma vez que ela foi violada, é lento e incompleto (LEWICKI; BUNKER, 1996) e pode haver uma interação importante entre violação e comportamento subsequente (SCHEWITZER; HERSHEY; BRADLOW, 2006). Por esta razão, entender o efeito de quebra de confiança no



comportamento cooperativo dos agentes em múltiplas rodadas do *investment game* poderia ser outra linha interessante de investigação.

Uma outra limitação diz respeito ao escopo do trabalho. Esta pesquisa trata de confiança na relação entre pessoas. Pode-se argumentar que os resultados obtidos por este experimento podem ser extrapolados para transações entre empresas, dado que são indivíduos, como membros da organização, que confiam e não as organizações em si (ZAHEER; MCEVILY, PERRONE, 1998). Além disto, a tomada de decisão empresarial se baseia em interações interpessoais entre gestores (principalmente em pequenas empresas). No entanto, apesar disto, eventuais extrapolações multiníveis da natureza da confiança devem ser feita com reservas, visto que não há na literatura mecanismos claros mapeados, que apontam como ações de confiança no nível individual afetam resultados no nível organizacional.

Finalmente, além dos fatores de integridade, benevolência (trabalhados neste estudo) e habilidade, que afetam o nível de confiabilidade percebido sobre o outro (MAYER; DAVIS; SCHOORMAN, 1995), tem-se ainda um outro fator de influência, que diz respeito ao que se denomina de “confiança geral”, que pode ser entendida como “a crença na boa-fé da natureza humana em geral”<sup>29</sup> (YAMAGISHI; YAMAGISHI, 1994, p.139). Esta confiança geral, que pode ser entendida como a “propensão a confiar nos outros”, é impessoal, ou seja, não se limita a nenhum sujeito em especial e pode alterar a reação cognitiva e comportamental a uma violação de confiança. Neste sentido, relacionar esta variável com o tipo de relacionamento entre os agentes na reação a violações de confiança poderia levar também a achados interessantes.

Além disto, outros estudos anteriores já avaliaram como este índice de *general trust* varia de cultura para cultura (HAYASHI ET AL., 1999). Como exemplo, Cook et al. (2005) conduziram um estudo comparativo entre comportamentos de posição de risco entre Japão e Estados Unidos. Os autores encontraram diferenças significativas entre estes dois países, como função dos diferentes níveis de confiança geral que, no limite, refletem o nível de aversão à incerteza. Portanto, fazer a inclusão da variável “confiança geral”, considerando ainda os traços de cultura nacional no que diz respeito à aversão à incerteza, poderia

---

<sup>29</sup> A belief in the benevolence of human nature in general.

identificar variações interessantes na percepção de confiabilidade do outro após um evento de violação de confiança entre as partes.

Como se percebe, apesar da extensão dos estudos de confiança e, especialmente, da crescente produção acadêmica sobre violação de confiança, inúmeras perguntas permanecem em aberto. Espera-se que as contribuições deste trabalho tenham auxiliado de alguma maneira a avançar e responder a algumas destas questões de difícil solução.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adam, M.T.P (2010) Measuring Emotion in Eletronic Auctions. *Dissertação de Mestrado*.
- Allison, S.T. & Messick, D.M. (1990) Social Decision Heuristics in the Use of Shared Resources. *Journal of Behavioral Decision Making*, 3, 195-204.
- Andreoni, J. & Petrie, R. (2004) Public Good Experiments Without Confidentiality: A Glimpse Into Fund-Raising. *Journal of Public Economics*, 88, 1605-1623.
- Aquino, K., Tripp, T.M. & Bies, R.J (2001) How Employees Respond to Personal Offense: The Effects of Blame Attribution, Victim Status, and Offender Status on Revenge and Reconciliation in the Workplace. *Journal of Applied Psychology*, 86, 52-59.
- Antiqueira, J.R.M., Saes, M.S.M. & Lazzarini, S.G. (2007) Comportamento Oportunista em Negociações Envolvendo Ativos Específicos: Um Estudo com Metodologia Experimental, *RAUSP – Revista de Administração*, 42(4), 393-404.
- Agarwal, R., Croson, R. & Mahoney, J.T. (2010) The Role of Incentives and Communication in Strategic Alliances: An Experimental Investigation. *Strategic Management Journal*, 31, 413-437.
- Axelrod, R. (1984) *The Evolution of Cooperation*. New York: Basic Books, Inc.
- Baker, G., Gibbons, R. & Murphy, K.J. (2002) Relational Contracts and the Theory of the Firm. *The Quarterly Journal of Economics*, 117, 39-84.
- Barney, J.B. & Hansen, M.H.H. (1994) Trustworthiness as a Source of Competitive Advantage. *Strategic Management Journal*, 15, 175-190.
- Bartling, B., Fehr, E. & Schmidt, K.M. (2008) Reputation and Contract Design. *Mimeo, University of Munich*.
- Berg, J., Dickhaut, J. & McCabe, K. (1995) Trust, Reciprocity, and Social History. *Games and Economic Behavior*, 10, 122-142.
- Bies, R.J. & Tripp, T.M. (1996) Beyond Distrust: “Getting Even” and the Need for Revenge. In R. Kramer & T. Tyler (eds.) *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*: 246-260. Thousand Oaks, CA: Sage.

Bies, R.J. (1987) The Predicament of Injustice: The Management of Moral Outrage. In L.L. Cummings & B.M. Staws (eds.) *Research in Organizational Behavior*: 289-319; Greenwich, CT: JAI Press.

Bolton, G., Katok, E. & Ockenfels, A. (2004), How Effective are Electronic Reputation Mechanisms? An Experimental Investigation, *Management Science*, 50(11), 1587-1602.

Bottom, W., Gibson, K.S., Daniels, S. & Murnighan, J.K. (2002) When Talk is No Cheap: Substantive Penance and Expressions of Intent in Rebuilding Cooperation. *Organization Science*, 13, 497-513.

Brandts, J. & Charness, G. (2003) Truth or Consequence: An Experiment. *Management Science*, 49(1), 116-130.

Brown, M., Falk, A. & Fehr, E. (2004) Relational Contracts and the Nature of Market Interactions. *Econometrica*, 72(3), 747-780.

Carson, S.J., Madhok, A. & Wu, T. (2006) Uncertainty, Opportunism, and Governance: The Effects of Volatility and Ambiguity on Formal and Relational Contracting. *Academy of Management Journal*, 49(5), 2058-1077.

Camerer, C. F. (2003) Behavioral Game Theory: Experiments in Strategic Interaction. New Jersey: Princeton University Press.

Claro, D. P. & Claro, P.B.O. (2008) Managing Trust Relationships: Calculative, Affective, Belief and Performance. *Brazilian Administration Review*, 5(4), 289-303.

Contractor, F.J. & Lorange, P. (1988) *Cooperative Strategies in International Business*. Massachusetts: Lexington Books.

Cook, K.S., Yamagishi, T., Cheshire, C., Cooper, R., Matsuda, M. & Mashima, R. (2005) Trust Building via Risk Taking: A Cross-Societal Experiment. *Social Psychology Quarterly*, 68(2), 121-142.

Crant, J.M. & Bateman, T.S. (1993) Assignment of Credit and Blame for Performance Outcomes. *Academy of Management Journal*, 36(1), 7-27.

Croson, R. (2006) Constrasting Methods and Comparative Findings in Psychology and Economics. In D, DeCremer, M. Zeelenberg e J.K. Murnighan (eds). *Social Pyschology and Economics*: 301-317. New York: Lawrence Erlbaum.

Dal Bó, P. (2005) Cooperation Under the Shadow of the Future: Experimental Evidence from Infinitely Repeated Games. *The American Economic Review*, 95(5), 1591-1604.

Das, T.K. & Teng, B. (2000) Instabilities of Strategic Alliances: An Internal Tensions Perspective. *Organization Science*, 11(1), 77-101.

Davis, D.D. & Holt, C.A. (1993) *Experimental Economics*. New Jersey: Princeton University Press.

Dawes, R.M., McTavish, J. & Shaklee, H. (1977) Behavior, Communication and Assumptions about Other People's Behavior in a Common Dilemma Situation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 1-11.

Dawes, R.M. (1980) Social Dilemmas. *Annual Review of Psychology*, 31, 169-193.

De Jong, G. & Woolthuis, R.K. (2009) The Content and Role of Formal Contracts in High-Tech Alliances. *Innovation: Management, Policy & Practice*, 11, 44-59.

DeJong, D. V., Forsythe, R. & Uecker, W. C. (1988). A Note on the Use of Businessmen as Subjects in Sealed Offer Markets. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 9, 87-100.

Dirks, K.T. & Ferrin, D.L. (2001) The Role of Trust in Organizational Settings. *Organization Science*, 12(4), 450-467.

Dirks, K.T., Lewicki, R.J. & Zaheer, A. (2009) Repairing Relationships Within and Between Organizations: Building a Conceptual Foundation. *Academy of Management Review*, 34(1), 68-84.

Dirks, K.T., Kim, P.H., Ferrin, D.L. & Cooper, C.D. (2011) Understanding the Effects of Substantive Responses on Trust Following a Transgression. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 114, 87-103.

Dore, R. (1983) Goodwill and the Spirit of Market Capitalism. *The British Journal of Sociology*, 34(4), 459-482.

Dyer, J.H. & Chu, W (2000) The Determinants of Trust in Supplier-Automaker Relationships in the US, Japan, and Korea. *Journal of International Business Studies*, 31(2), 259-285.

Dyer, J.H. & Singh, H. (1998) The Relational View: Cooperative Strategy and Sources of Interorganizational Competitive Advantage. *Academy of Management Review*, 23(4), 660-679.

Dyer, D., Kagel, J. & Levin, D. (1989). A Comparison of Naïve and Experienced Bidders in Common Value Offer Auctions: A Laboratory Analysis. *Economic Journal*, 99, 108-115.

Elangovan, A.R., Shapiro, D.L. (1998) Betrayal of Trust in Organizations. *Academy of Management Review*, 23(3), 547-566.

Elangovan, A.R., Auer-Rizzi, W. & Szabo, E. (2007) Why Don't I Trust You Know? An Attributional Approach to Erosion of Trust. *Journal of Managerial Psychology*, 22(1), 4-24.

Faems, D., Janssens, M., Madhok, A. & Looy, B.V. (2008) Towards an Integrative Perspective on Alliance Governance: Connecting Contract Design, Trust Dynamics, and Contract Applications. *The Academy of Management Journal*, 51(6), 1053-1078.

Falk, A., Fehr, E. & Fischbacher, U. (2007) Driving Forces Behind Informal Sanctions. *Econometrica*, 73(6), 2017-2030.

Falk, A., Gächter, S. & Kovács, J. (1999) Intrinsic Motivation and Extrinsic Incentives in a Repeated Game with Incomplete Contracts. *Journal of Economic Psychology*, 20, 251-284.

Falk, A. & Kosfeld, M. (2006) The Hidden Costs of Control. *The American Economic Review*, 96(5), 1611-1630.

Fehr, E. (2009) On the Economics and Biology of Trust. *Journal of the European Economic Association*, 7(2-3), 235-266.

Fehr, E. & Gächter, S. (2000) Fairness and Retaliation: The Economics of Reciprocity. *The Journal of Economic Perspectives*, 14(3), 159-181.

Fehr, E. & Fischbacher, U. (2002) Why Social Preferences Matter: The Impact of Non-Selfish Motives on Competition, Cooperation and Incentives. *The Economic Journal*, 112, C1-C33.

Fehr, E. & Schmidt, K.M. (2007) Adding a Stick to the Carrot? The Interaction of Bonuses and Fines. *American Economic Association Papers and Proceedings*, May, 177-181.

Fehr, E., Gächter, S. & Kirchsteiger, G. (1997) Reciprocity as a Contract Enforcement Device: Experimental Evidence. *Econometrica*, 65(4), 833-860.

Ferrin, D.L., Kim, P.H., Cooper, C.D. & Dirks, K.T. (2005) Silence Speaks Volumes: The Effectiveness of Reticence in Comparison to Apology and Denial for Repairing Integrity- and Competence-based Trust Violations. *Academy of Management Best Conference Paper*.

Frey, B.S. & Jegen, R. (2001) Motivation Crowding Theory. *Journal of Economic Surveys*, 15(5), 589-611.

Friedman, D. & Sunder, S. (1994) *Experimental Methods: A Primer for Economists*. New York: Cambridge University Press.

Frohlich, N. & Oppenheimer, J. (1998) Some Consequences of Emails vs Face-to-Face Communication in Experiments. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 35, 389-403.

Gambetta, D. (1988) Can We Trust Trust? In D. Gambetta (ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relationships*, Cambridge: Blackwell.

Gold, G.J. & Weiner, B. (2000) Remorse, Confession, Group Identity, and Expectancies About Repeating a Transgression. *Basic and Applied Social Psychology*, 22(4), 291-300.

Gillespie, J. J., Brett, J. M. & Weingart, L. R. (2000). Interdependence, Social Motives, and Outcome Satisfaction in Multiparty Negotiation. *European Journal of Social Psychology*, 30, 779-797.

Glimcher, P.W., Camerer, C.F., Fehr, E. & Poldrack, R.A. (2009) *Neuroeconomics: Decision Making and the Brain*. Oxford: Academic Press.

Goshal, S. & Moran, P. (1996) Bad for Practice: A Critique of the Transaction Cost Theory. *Academy of Management Review*, 21(1), 13-47.

Gulati, R. (1995) Social Structure and Alliance Formation Patterns: A Longitudinal Analysis. *Administrative Science Quarterly*, 40, 619-652.

Hansson, R.O., Jones, W.H. & Fletcher, W.L. (1990) Troubled Relationships in Later Life: Implications for Support. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7, 451-463.

Hardin, G. (1968) Tragedy of the Commons. *Science*, 162, 1243-1248.

Hayashi, N., Ostrom, E., Walker, J. & Yamagishi, T. (1999) Reciprocity, Trust, and the Sense of Control: A Cross-Societal Study. *Rationality and Society*, 11(1), 27-46.

Hill, C. W. L. (1990) Cooperation, Opportunism, and the Invisible Hand: Implications for Transaction Cost Theory. *Academy of Management Review*, 15(3), 500-513.

Inkpen, A.C. & Currall, S.C. (2004) The Coevolution of Trust, Control, and Learning in Joint Ventures. *Organization Science*, 15(5), 586-599.

Iwai, T. (2005) *Mecanismos Formais e Informais de Regulação na Decisão de Cooperação: Um Estudo sobre seus Efeitos em Dilemas Sociais*. Dissertação de Mestrado. Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, Brasil.

Jarillo, J.C. (1988) On Strategic Networks. *Strategic Management Journal*, 9(1), 31-41.

Johnson, L.T., Rutstrom, E.E. & George, J.G. (2006) Income Distribution Preferences and Regulatory Change in Social Dilemmas. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 61, 181-198.

Kagel, J.H., Roth, A.E. (1995) *The Handbook of Experimental Economics*. New Jersey: Princeton University Press.

Kale, P., Dyer, J.H. & Singh, H. (2002) Alliance Capability, Stock Market Response, and Long-Term Alliance Success: the Role of the Alliance Function. *Strategic Management Journal*, 23(8), 747-767.

Kale, P. & Singh, H. (2009) Managing Strategic Alliances: What Do We Know Now, and Where Do We Go from Here? *Academy of Management Perspectives*, 23(2), 45-62.



Kramer, R.M. (1999) Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions. *Annual Review of Psychology*, 50, 569-598.

Kramer, R.M. & Brewer M.B. (1984) Effects of Group Identity on Resource Use in a Simulated Commons Dilemma. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 1044-1056.

Kim, H. H. (2009) Market Uncertainty and Socially Embedded Reputation. *American Journal of Economics and Sociology*, 68(3), 679-701.

Kim, P.H (1997) Strategic Timing in Group Negotiations: The Implications of Forced Entry and Forced Exit for Negotiators with Unequal Power. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 71, 263-286.

Kim, P.H., Diekmann, K.A. & Tenbrunsel, A.E. (2003) Flattery May Get You Somewhere: The Strategic Implications of Providing Positive versus Negative Feedback about Ability versus Ethically in Negotiation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90(2), 225-243.

Kim, P.H, Ferrin, D.L., Cooper, C.D. & Dirks, K.T. (2004) Removing the Shadow of Suspicion: The Effects of Apology Versus Denial for Repairing Competence Versus Integrity-Based Trust Violations. *Journal of Applied Psychology*, 89(1), 104-118.

Kim, P.H, Dirks, K.T., Cooper, C.D. & Ferrin, D.L. (2006) When More Blame is Better Than Less: The Implications of Internal vs External Attributions for the Repair of Trust After a Competence vs Integrity-Based Trust Violation. *Organization Behavior and Human Decision Processes*, 99, 49-65.

Kim, P.H., Dirks, K.T. & Cooper, C.D. (2009) The Repair of Trust: A Dynamic Bilateral Perspective and Multilevel Conceptualization. *Academy of Management Review*, 34(3), 401-422.

Kiyonari, T., Yamagishi, T., Cook, K.S. & Cheshire, C. (2006) Does Trust Beget Trustworthiness? Trust and Trustworthiness in Two Games and Two Cultures: A Research Note. *Social Psychology Quarterly*, 69(3), 270-283.

Kollock, P. (1998) Social Dilemmas: The Anatomy of Cooperation. *Annual Review of Sociology*, 24, 183-214.

Komorita, S.S., Sweeney, J. & Kravitz, D.A. (1980) Cooperative Choices in the N-Person Dilemma Situation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 504-516.

Kreps, D. (1990) Repeated Games with Long-Run and Short-Run Players. *Review of Economic Studies*, 57, 555-573.

Kuhlman, D. M. & Marshello, A. (1975). Individual Preferences in Game Motivation as Moderators of Preprogrammed Strategic Effects in Prisoner's Dilemma. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32, 922-931.

Lane, C. & Bachmann, R. (2000) *Trust Within and Between Organizations: Conceptual Issues and Empirical Applications*. New York: Oxford University Press.

Larson, A. (1992) Network Dyads in Entrepreneurial Settings: A Study of the Governance of Exchange Relationships. *Administrative Science Quarterly*, 37(1), 76-104.

Lazzarini, S.G., Miller, G.J. & Zenger, T.R. (2004) Order with Some Law: Complementarity Versus Substitution of Formal and Informal Agreements. *Journal of Law, Economics & Organization*, 20(2), 261-298.

Lazzarini, S.G., Madalozzo, R., Artes, R. & Siqueira, J.O. (2005) Measuring Trust: An Experiment in Brazil. *Revista de Economia Aplicada*, 9(2), 153-169.

Lazzarini, S.G., Miller, G.J. & Zenger, T.R. (2008) Dealing with the Paradox of Embeddedness: The Role of Contracts and Trust in Facilitating Movement Out of Committed Relationships. *Organization Science*, 19(5), 709-728.

Ledyard, J.O. (1995) Public Goods: A Survey of Experimental Research in J. H. Kagel, A. E Roth (ed) *The Handbook of Experimental Economics*, New Jersey: Princeton University Press.

Levi, M. (2000) When Good Defenses Make Good Neighbors: A Transaction Cost Approach to Trust, the Absence of Trust and Distrust. In C. Ménard (ed) *Institutions, Contracts and Organizations: Perspectives from New Institutional Economics*: 137-157. Massachusetts: Edward Elgar Publishing, Inc.

Lewicki, R.J. & Bunker, B.B. (1996) Developing and Maintaining Trust in Working Relationships. In R. Kramer & T. Tyler (eds.) *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*: 114-139. Thousand Oaks, CA: Sage.

Lewicki, R.J., McAllister, D.J. & Bies, R.J. (1998) Trust and Distrust: New Relationships and Realities. *Academy of Management Review*, 32(3), 438-458.

Liebrand, W. B. G., Jansen, R. W. T. L., Rijken, V. M. & Suhre, C. J. M. (1986). Might over Morality: Social Values and the Perception of Other Players in Experimental Games. *Journal of Experimental and Social Psychology*, 22, 203-215.

Lount Jr., R.B., Zhong, C., Sivanathan, N. & Murnighan, J.K. (2008) Getting Off on the Wrong Foot: The Timing of a Breach and the Restoration of Trust. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34(12), 1601-1612.

Lubell, M. & Scholz, J.T. (2001) Cooperation, Reciprocity, and the Collective-Action Heuristic. *American Journal of Political Science*, 45(1), 160-178.

Macaulay, S. (1963) Non-Contractual Relations in Business: A Preliminary Study. *American Sociological Review*, 28(1), 55-67.

MacDuffie, J.P. (2011) Interorganizational Trust and the Dynamic of Distrust. *Journal of International Business Studies*, 42, 35-47.

Malhotra, D. & Murnighan, J.K. (2002) The Effects of Contracts on Interpersonal Trust. *Administrative Science Quarterly*, 47, 534-559.

Mayer, R.C. & Davis, J.H. (1999) The Effect of the Performance Appraisal System on Trust for Management: A Field Quasi-Experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84(1), 123-136.

Mayer, R.C., Davis, J.H. & Schoorman, F.D. (1995) An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.

McAllister, D.J. (1995) Affect and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59.

McClintock, C. G. & Liebrand, W. B. G. (1988). Role of Interdependence Structure, Individual Value Orientation, and Another's Strategy in Social Decision Making: A Transformational Analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(3), 396-409.

McKnight, D.H., Cummings, L.L. & Chervany, N.L. (1998) Initial Trust Formation in New Organizational Relationships. *Academy of Management Review*, 23(3), 473-490.

Mellewigt, T, Madhok, A. & Weibel, A. (2007) Trust and Formal Contracts in Intergovernmental Relationships: Substitutes and Complements. *Managerial and Decision Economics*, 28, 833-847.

Messick, D.M. & Brewer, M.B. (1983) Solving Social Dilemmas in L. Wheeler, P. Shaver (eds), *Review of Personality and Social Psychology*, 4, 11-44. Beverly Hills: CA Sage.

Mestelman, S. & Feeny, D. H. (1988). Does Ideology Matter?: Anecdotal Experimental Evidence on the Voluntary Provision of Public Goods. *Public Choice*, 57, 281-286.

Morrison, E.W. & Robinson, S.L.(1997) When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops. *Academy of Management Review*, 22(1), 226-156.

Murnighan, J. K., Oesch, J.M. & Pillutla, M. (2001) Player Types and Self Impression Management in Dictator Games: Two Experiments. *Games and Economic Behavior*, 37, 388-414.

Nakayachi, K. & Watabe, M. (2005) Restoring Trustworthiness After Adverse Events: The Signaling Effects of Voluntary “Hostage Posting” on Trust. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97, 1-17.

Ng, K. & Chua, R.Y.J. (2006) Do I Contribute More When I Trust More? Differential Effects of Cognition- and Affect-Based Trust. *Management and Organization Review*, 2(1), 43-66.

Offerman, T., Sonnemans, J. & Schram, A. (1996). Value Orientations, Expectations, and Voluntary Contributions in Public Goods. *Economic Journal*, 106, 817-845.

Orbell, J.M., Van de Kragt, A.J.C. & Dawes, R.M. (1988) Explaining Discussion-Induced Cooperation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 811-819.

Ostrom, E. (1990) *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action*. Cambridge: Cambridge University Press.

Ostrom, E., Walker, J. & Gardner, R. (1992) Covenants With or Without a Sword: Self-Governance is Possible. *The American Political Science Review*, 86(2), 404-417.

Ostrom, E., Walker, J. & Gardner, R. (1994) *Rules, Games, and Common Pool Resources*, Michigan: The University of Michigan Press.

Parkhe, A. (1993) Strategic Alliance Structuring: A Game Theoretic and Transaction Cost Examination of Interfirm Cooperation. *Academy of Management Journal*, 36(4), 794-829.

Pillutla, M.M., Malhotra, D. & Murnighan, J.K. (2003) Attributions of Trust and the Calculus of Reciprocity. *Journal of Experimental Social Psychology*, 39, 448-455.

Poppo, L. & Zenger, T. (2002) Do Formal Contracts and Relational Governance Function as Substitutes or Complements? *Strategic Management Journal*, 23(8), 707-725.

Powell, W.W. (1987) Hybrid Organizational Arrangements: New Form or Transitional Development. *California Management Review*, 30(1), 67-87.

Powell, W.W, Koput, K.W. & Smith-Doerr, L. (1996) Interorganizational Collaboration and the Locus of Innovation: Networks of Learning in Biotechnology. *Administrative Science Quarterly*, 41, 116-145.

Rempel, J.K., Holmes, J.G. & Zanna, M.P. (1985) Trust in Close Relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 95-112.

Resnick. P. & Zeckhauser, R. (2002) Trust Among Strangers in Internet Transactions: Empirical Analysis of eBay's Reputation System. M.R. Baye (ed) *The Economics of the Internet and E-Commerce*. Vol.11. Adv. Applied Microeconomics. Amsterdam: Elsevier Science.

Reuer, J.J. & Arino, A. (2007) Strategic Alliance Contracts: Dimensions and Determinants of Contractual Complexity. *Strategic Management Journal*, 28, 313-330.

Robinson, S.L. (1996) Trust and Breach of the Psychological Contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574-599.

Robinson, S.L. & Rousseau, D.M. (1994) Violation the Psychological Contract : Nor the Exception but the Norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.

Roth, A. (1995) Bargaining Experiments in Alvin Roth and John Kagel (eds) *Handbook of Experimental Economics*, Princeton: Princeton University Press.

Rousseau, D.M., Sitkin, S.B., Burt, R.S. & Camerer, C. (1998) Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.

Sally, D (1995) Conversation and Cooperation in Social Dilemmas: A Meta-Analysis of Experiments from 1958 to 1992. *Rationality and Society*, 7, 58-92.

Sauaia, A.C.A & Zerrenner, S.A. (2009) Jogos de Empresa e Economia Experimental: Um Estudo da Racionalidade Organizacional na Tomada de Decisão. *Revista de Administração Contemporânea*, 13(2), 189-209.

Schlenker, B.R., Pontari, B.A. & Christopher, A.N. (2001) Excuses and Character: Personal and Social Implications of Excuses. *Personality and Social Psychology Review*, 5(1), 15-32.

Schoorman, F.D., Mayer, R.C. & Davis, J.H. (2007) An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present, and Future. *Academy of Management Review*, 32(2), 344-354.

Schweitzer, M.E., Hershey, J.C. & Bradlow, E.T. (2006) Promises and Lies: Restoring Violated Trust. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 101(1), 1-19.

Sell, J. & Wilson, R. (1991) Levels of Information and Contributions to Public Goods. *Social Forces*, 70(1), 107-124.

Shapiro, D.L. (1991) The Effects of Explanations on Negative Reactions to Deceit. *Administrative Science Quarterly*, 36(4), 614-630.

Shaw, J.C., Wild, E. & Colquitt, J.A. (2003) To Justify or Excuse? A Meta-Analytic Review of the Effects of Explanations. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 444-458.

Siegel, S. (1981) *Estatística Não-Paramétrica para as Ciências do Comportamento*. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil.

Sitkin, S.B. & Roth, N.L. (1993) Explaining the Limited Effectiveness of Legalistic Remedies For Trust/ Distrust. *Organization Science*, 4(3), 367-392.

Smith, V. L., Suchanek, G. L. & Williams, A. W. (1988). Bubbles, Crashes, and Endogenous Expectations in Experimental Spot Asset Markets. *Econometrica*, 56, 1119-1151.

Sobel, J. (2005) Interdependent Preferences and Reciprocity. *Journal of Economic Literature*, 43 (2), 392-436.

Starmer, C. (1999) Experimental Economics: Hard Science or Wasteful Thinkering? *The Economic Journal*, 109, F5-F15.

Stiff, C. (2008) Are They Bothered? How the Opportunity to Damage a Partner's Reputation Influences Giving Behavior in a Trust Game. *The Journal of Social Psychology*, 148(5), 609-629.

Takaku, S. (2001) The Effects of Apology and Perspective Taking on Interpersonal Forgiveness: A Dissonance-Attribution Model of Interpersonal Forgiveness. *The Journal of Social Psychology*, 141(4), 494-508.

Tenbrunsel, A.E. & Messick, D.M. (1999) Sanctioning Systems, Decision Frames, and Cooperation. *Administrative Science Quarterly*, 44(4), 684-707.

Tomlinson, E.C., Dineen, B.R. & Lewicki, R. J; (2004) The Road to Reconciliation: Antecedents of Victim Willingness to Reconcile Following a Broken Promise. *Journal of Management*, 30(2), 165-187.

Tomlinson, E.C. & Mayer, R.C. (2009) The Role of Causal Attribution Dimensions in Trust Repair. *Academy of Management Review*, 34(1), 85-104.

Uzzi, B. (1996) The Sources and Consequences of Embeddedness for the Economic Performance of Organizations: The Network Effect. *American Sociological Review*, 61(4), 674-698.

Van Lange, P.A.M, Otten, W., De Bruin, E.M.N. & Joireman, J.A. (1997) Development of Prosocial, Individualistic, and Competitive Orientations: Theory and Preliminary Evidence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(4), 733-746.

Van Lange, P.A.M., & Kuhlman, D.M. (1994). Social Value Orientations and Impressions of Partner's Honesty and Intelligence: A test of the Might Versus Morality Effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 126-141.

Weber, J. M., Malhotra, D. & Murnighan, J.K. (2005) Normal Acts of Irrational Trust: Motivated Attributions and the Trust Development Process. *Research in Organization Behavior*, 26, 75-101.

Weick, K.E. (1965) Laborator Experimentation with Organizations in J.G. March (Ed), *Handbook of Organizations*, 194-260, New York: Rand Mc Nally & Company.

Weiner, B., Amirkhan, J., Folkes, V.S. & Verette, J.A. (1987) An Attributional Analysis of Excuse Giving: Studies of a Naïve Theory of Emotions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 316-324.

Weiner, B., Figueroa-Munoz, A. & Kakihara, C. (1991) The Goals of Excuses and Communication Strategies Related to Causal Perceptions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17, 4-13.

Williamson, O. (1975) *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*. New York: Free Press.

Williamson, O. (1983) Credible Commitments Using Hostages to Support Exchange. *The American Economic Review*, 73(4), 519-540.

Williamson, O. (1985) *The Economic Institutions of Capitalism*. New York: Free Press.

Williamson, O. (1993) Calculativeness, Trust and Economic Organization. *Journal of Law and Economics*, 36, 453-458.

Williamson, O. (1996) Transaction Cost Economics. In O. Williamson (ed) *The Mechanisms of Governance*: 54-87. New York: Oxford University Press.

Woolthuis, R.K., Hillebrand, B. & Nooteboon, B. (2005) Trust, Contract and Relationship Development. *Organization Studies*, 26(6), 813-840.

Yamagishi, T., Cook, K.S. & Watabe, M. (1998) Uncertainty, Trust, and Commitment Formation in the United States and Japan. *American Journal of Sociology*, 104, 165-194.

Yamagishi, T. & Yamagishi, M. (1994) Trust and Commitment in the United States and Japan. *Motivation and Emotion*, 18, 129-166.

Zaheer, A., McEvily, B. & Perrone, V. (1998) Does Trust Matter? Exploring the Effects of Interorganizational and Interpersonal Trust on Performance, *Organization Science*, 9(2), 141-159.



Zasu, Y. (2007) Sanctions by Social Norms and the Law: Substitutes or Complements? *Journal of Legal Studies*, 36(2), 379-396.

Zenger, T.R., Lazzarini, S.G. & Poppo, L. (2002) Informal and Formal Organization in New Institutional Economics. In P. Ingram & B. Silverman (eds.) *The New Institutionalism in Strategic Management*: 275-303. XXX: Elsevier Science.

Zucker, L.G. (1986) Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1849-1920. *Research in Organizational Behavior*, 8, 53-111.

## APÊNDICES

### Apêndice A – Instruções ao Jogador

#### Instruções Sessão Comunicação

---

##### Boas Vindas

Bem-vindo e muito obrigado pela participação no experimento!

Este experimento, que você está participando, é sobre tomada de decisão, e durará aproximadamente de 40 a 50 minutos. Nesse tempo, será proposto um problema de decisão e será observado como cada participante se comporta. Não existem respostas certas ou erradas, mas apenas aquelas que você prefere. O experimento é bem simples e assim que ele começar de fato, você receberá instruções detalhadas do jogo. Obrigado!

Clique OK para continuar.

#### Instrumento de Medição de Orientação de Valor Social

##### Jogo de Bem Público

###### Tela: Boas Vindas e Instruções

As instruções do jogo são simples. Seguindo-as, você pode ganhar chocolates. Seus ganhos serão pagos em chocolates ao final do experimento. Isso será feito de forma individual. No experimento, os valores serão calculados em "moedas experimentais". Ao final do experimento, as moedas experimentais serão convertidas em chocolates. A taxa de conversão utilizada será de um (1) chocolate para cada 20 moedas experimentais.

O experimento consiste de duas partes.

Na primeira parte do experimento, você jogará um jogo por 13 rodadas. As 2 primeiras rodadas servirão apenas para você se familiarizar com o jogo. Desse modo, das 13 rodadas (incluindo as 2 rodadas-teste), apenas 11 rodadas são oficiais.

Na segunda parte do experimento, um outro jogo será proposto a você, que durará por mais uma rodada. Desse modo, ao fim da primeira parte do experimento - após 13 rodadas (incluindo as 12 rodadas-teste), - instruções adicionais serão dadas antes de continuarmos o experimento.

Você foi pareado aleatoriamente com um outro sujeito. Você permanecerá com este sujeito ao longo de todo o experimento.

Clique OK para continuar.

#### Tela: Instruções – Tomada de Decisão

##### A Tomada de Decisão

A cada rodada, você receberá uma dotação inicial de 20 moedas experimentais. Seu problema é decidir como dividir essas moedas em duas contas propostas: uma conta pessoal (P) e uma conta da dupla (D). Cada moeda que você colocar na conta pessoal (P) será revertida integralmente a você (e unicamente a você). Já cada moeda alocada na conta da dupla (D) será multiplicada por um fator de **1.6** e dividida igualmente entre você e seu parceiro. Da mesma forma, cada moeda, que seu parceiro colocar na conta de dupla (D), será multiplicada por **1.6** e dividida igualmente entre ele e você.

Por exemplo, se você contribuir 15 moedas na conta de dupla (D) e seu parceiro contribuir 20 moedas, a conta de dupla (D) renderá 28 moedas para cada jogador (soma das contribuições individuais multiplicada por **1.6** e dividida igualmente entre os dois jogadores da dupla). Com isso, você lucrará 33 moedas (28 da conta D e 5 da conta P) e seu parceiro lucrará 28 moedas (28 da conta D e 0 da conta P).

Portanto, seu ganho em cada rodada de decisão é a soma de:

- número de moedas que você colocar na conta pessoal (P);
- número de moedas alocadas por você e pelo seu parceiro na conta de dupla (D), que será multiplicado por 1.6 e dividido igualmente entre você e seu parceiro.

Clique OK para continuar

#### Tela: Instruções Adicionais

##### Informações Adicionais

A cada rodada, você será solicitado a tomar a decisão de quanto alocar das suas 20 moedas experimentais na conta de dupla (D).

O processo de decisão entre você e seu parceiro funcionará da seguinte maneira: a cada rodada, um dos jogadores da dupla (digamos, por exemplo, você) será o primeiro a decidir quanto quer alocar na conta de dupla (D). Depois disto, esta decisão será comunicada ao seu parceiro, que então decidirá quanto ele quer alocar na conta (D). Na rodada subsequente, a ordem de decisões será invertida, com seu parceiro sendo o primeiro a tomar a decisão e depois você. E essa alternância será feita rodada a rodada.

Você terá, no máximo, **40 segundos** para tomar a decisão. No topo do visor de tela, você poderá visualizar um cronômetro, que contará o tanto de tempo disponível para tomar a decisão. Pedimos que você não ultrapasse este tempo de decisão. Ao lado, você também verá o número da rodada que você está jogando. Quando você e seu parceiro tiverem finalizado suas escolhas, um painel de resultados será exibido por, no máximo, **40 segundos**, onde as seguintes informações serão fornecidas:

Sua contribuição para a conta de dupla (D);

A contribuição feita pelo seu parceiro para a conta de dupla (D);

Seu lucro (em moedas experimentais) na rodada;

Seu lucro acumulado até a rodada (**o lucro acumulado nas 2 primeiras rodadas-teste não são computados**)

Após a exibição dessas informações, uma nova rodada de decisão começará.

Informação Importante

**Das 11 rodadas oficiais previstas (exclui-se as duas primeiras rodadas-teste), da 9a à 11a rodada, há a possibilidade de um dos jogadores da dupla ser escolhido aleatoriamente para ter sua dotação diminuída em 40%, sem que o outro jogador seja informado. Em outras palavras, a partir da 9a rodada, para apenas algumas duplas escolhidas aleatoriamente, um dos jogadores da dupla pode ter sua dotação diminuída de 20 para 12 moedas experimentais, sem que seu parceiro seja notificado.**

Clique OK para continuar.

### Tela: Comunicação

#### Comunicação

Alguns participantes em experimentos como esse acreditam ser útil ter a oportunidade de discutir o problema de decisão que enfrentam. Dessa maneira, antes de iniciarmos o experimento, você e seu parceiro se reunirão e poderão discutir o problema de decisão. Você pode discutir qualquer coisa que você desejar durante o tempo de conversação, apenas com as seguintes restrições:

- Não é permitido que você discuta subornos;
- Não é permitido que você faça ameaças físicas ao seu parceiro.

Espera-se que o tempo de discussão dure, em média, **5 minutos**. Após esse tempo, você terá, no máximo, **40 segundos** para tomar a decisão de quanto alocar das suas 20 moedas experimentais na conta de dupla (D).

Procedimento para Tempo de Comunicação

Nesse momento, você terá a oportunidade de conversar com seu parceiro de dupla.

Vocês terão **3 minutos** para discutir.

Clique no botão OK para que o Instrutor de Sala te guie para o local em que você terá a oportunidade de discutir o problema de decisão com seu parceiro durante o tempo proposto.

#### Tela: Tempo de Comunicação

**Atenção: Depois dessa oportunidade de comunicação, nenhuma outra forma de comunicação será permitida entre os participantes durante o experimento.**

**Ao retornar do tempo de discussão, clique no botão CONTINUAR para prosseguir com o jogo**

**Atenção: Você deve clicar no botão CONTINUAR, apenas depois de ter retornado do tempo de comunicação.**

#### Tela: Prontidão

##### Dúvidas

Este é o fim das instruções. Quando todos estiverem prontos, começaremos o experimento. Neste momento, o Instrutor da Sala estará disponível para responder eventuais dúvidas finais dos participantes. Caso você não tenha entendido perfeitamente as instruções, levante a mão e o Instrutor da sala irá até você para esclarecer suas dúvidas. Quando nenhum participante tiver mais nenhuma pergunta, o instrutor de sala pedirá que os participantes cliquem no botão "Iniciar Jogo".

**Atenção: NÃO clicar no botão "Iniciar Jogo" até que o Instrutor de Sala diga que o experimento pode começar.**

#### Tela: Jogo Efetivo

##### Fim das Rodadas-Teste

Essas 2 primeiras rodadas foram teste. Elas serviram apenas para você se familiarizar com o jogo e, portanto, as moedas acumuladas não serão revertidas em chocolates.

Somente a partir de agora, as rodadas são efetivas e as moedas experimentais serão contabilizadas para troca por chocolates ao final do experimento.

Clique "Iniciar as 11 rodadas oficiais" para começar o jogo efetivo.

#### Tela: Diminuição de Dotação

##### Mudança de Dotação

Conforme instruções prévias, desta rodada (9a) até a 11a rodada, sua dotação passará de 20 para 12 moedas experimentais. Dessa forma, você deve decidir de agora em diante quanto das 12 moedas experimentais você quer alocar na conta de dupla (D).

Clique OK para continuar o jogo.

### **Instrumento de Medição de Confiabilidade**

#### **Investment Game**

Tela: Novo Jogo Instruções Trustor

Nova Decisão

A partir de agora, será proposta a você uma nova decisão.

As duplas permanecem as mesmas. Dessa maneira, você continua pareado com o jogador com o qual você interagiu nas rodadas anteriores.

Cada participante da dupla receberá 10 moedas experimentais. Seu parceiro de dupla manterá as 10 moedas com ele. Já você terá a oportunidade de decidir quanto deseja repassar para seu parceiro da sua dotação de 10 moedas. Você poderá decidir repassar tudo, algumas moedas ou nada para seu parceiro. Caso você opte por não repassar nenhuma moeda para seu parceiro, a rodada termina e cada um fica integralmente com sua dotação de 10 moedas. Porém, caso você opte por enviar algo ao seu parceiro, cada moeda enviada a ele será triplicada. Por exemplo, se você repassar 2 moedas para seu parceiro, ele receberá 6 moedas. Então, dessa quantia repassada e triplicada, seu parceiro deverá decidir quantas moedas ele gostaria de retornar para você e quanto ele quer manter das moedas com ele.

Dessa forma, seu ganho será:

- Sua dotação inicial (10 moedas) menos a quantia que você eventualmente repassar para seu parceiro mais a quantia que seu parceiro eventualmente retornar para você;

Para seu parceiro, seu ganho será:

- A dotação inicial dele (10 moedas) mais a quantia eventualmente repassada por você e triplicada menos a quantia que ele eventualmente retornar a você.

Clique OK para continuar

Tela: Novo Jogo Instruções Trustee

Nova Decisão

A partir de agora, será proposta a você uma nova decisão.

As duplas permanecem as mesmas. Dessa maneira, você continua pareado com o jogador com o qual você interagiu nas rodadas anteriores.

Cada participante da dupla receberá 10 moedas experimentais. Você manterá as 10 moedas consigo. Já seu parceiro terá a oportunidade de decidir quanto deseja repassar a você da sua dotação de 10 moedas. Seu parceiro poderá decidir repassar tudo, algumas moedas ou nada para seu parceiro. Caso ele opte por não repassar nenhuma moeda para você, a rodada termina e cada um fica integralmente com sua dotação de 10 moedas. Porém, caso ele opte por enviar algo a você, cada moeda enviada a você será triplicada. Por exemplo, se ele te repassar 2 moedas, você receberá 6 moedas. Então, dessa quantia repassada e triplicada, você deverá decidir quantas moedas gostaria de retornar para seu parceiro e quanto quer manter das moedas consigo.

Dessa forma, o ganho do seu parceiro será:

- A dotação inicial dele (10 moedas) menos a quantia que ele eventualmente decidir repassar a você mais a quantia que você eventualmente retornar para ele;

Para você, seu ganho será:

- Sua dotação inicial (10 moedas) mais a quantia eventualmente repassada por seu parceiro e triplicada menos a quantia que você eventualmente retornar ao seu parceiro.

Clique OK para continuar

### Tela: Prontidão

#### Dúvidas

Este é o fim das instruções. Quando todos estiverem prontos, iniciaremos esta rodada única. Neste momento, o Instrutor da Sala estará disponível para responder eventuais dúvidas finais dos participantes. Caso você não tenha entendido perfeitamente as instruções, levante a mão e o Instrutor da sala irá até você para esclarecer suas dúvidas.

Quando nenhum participante tiver mais nenhuma pergunta, o instrutor de sala pedirá que os participantes cliquem no botão "Iniciar Jogo".

### **Instruções Sessão Bônus**

---

#### **Boas Vindas**

Bem-vindo e muito obrigado pela participação no experimento!

Este experimento, que você está participando, é sobre tomada de decisão, e durará aproximadamente de 40 a 50 minutos. Nesse tempo, será proposto um problema de decisão e será observado como cada participante se comporta. Não existem respostas certas ou erradas, mas apenas aquelas que você prefere. O experimento é bem simples e assim que ele começar de fato, você receberá instruções detalhadas do jogo.

Obrigado!

Clique OK para continuar.

## **Instrumento de Medição de Orientação de Valor Social**

### **Jogo de Bem Público**

Tela: Boas Vindas e Instruções

Instruções Preliminares

As instruções do jogo são simples. Seguindo-as, você pode ganhar chocolates. Seus ganhos serão pagos em chocolates ao final do experimento. Isso será feito de forma individual. No experimento, os valores serão calculados em "moedas experimentais". Ao final do experimento, as moedas experimentais serão convertidas em chocolates. A taxa de conversão utilizada será de um (1) chocolate para cada 20 moedas experimentais.

O experimento consiste de duas partes.

Na primeira parte do experimento, você jogará um jogo por 13 rodadas. As 2 primeiras rodadas servirão apenas para você se familiarizar com o jogo. Desse modo, das 13 rodadas (incluindo as 2 rodadas-teste), apenas 11 rodadas são oficiais.

Na segunda parte do experimento, um outro jogo será proposto a você, que durará por mais uma rodada. Desse modo, ao fim da primeira parte do experimento - após 13 rodadas (incluindo as 12 rodadas-teste), - instruções adicionais serão dadas antes de continuarmos o experimento.

Você foi pareado aleatoriamente com um outro sujeito. Você permanecerá com este sujeito ao longo de todo o experimento.

Clique OK para continuar.

Tela: Instruções – Tomada de Decisão

A Tomada de Decisão

A cada rodada, você receberá uma dotação inicial de 20 moedas experimentais. Seu problema é decidir como dividir essas moedas em duas contas propostas: uma conta pessoal (P) e uma



conta da dupla (D). Cada moeda que você colocar na conta pessoal (P) será revertida integralmente a você (e unicamente a você). Já cada moeda alocada na conta da dupla (D) será multiplicada por um fator de **1.6** e dividida igualmente entre você e seu parceiro. Da mesma forma, cada moeda, que seu parceiro colocar na conta de dupla (D), será multiplicada por **1.6** e dividida igualmente entre ele e você.

A cada rodada, um bônus de 10 moedas experimentais poderá ser dado a cada jogador da dupla, sempre que a soma das contribuições na conta de dupla (D) for **igual ou maior** a um piso mínimo de contribuições  $D^* = 32$  moedas. Caso a soma das contribuições dos jogadores na conta de dupla (D) não atingir 32 moedas, cada jogador recebe apenas a soma do investimento feito na conta pessoal (P) mais a parte compartilhada igualmente da conta de dupla (D).

Por exemplo, se você contribuir 10 moedas na conta de dupla (D) e seu parceiro contribuir 20 moedas, a soma das contribuições na conta de dupla (D) será de 30 moedas, inferior ao piso mínimo  $D^* = 32$  e o bônus não será distribuído. Com isso, a conta de dupla (D) renderá 24 moedas para cada jogador (soma das contribuições individuais multiplicada por **1.6** e dividida igualmente entre os dois jogadores da dupla). Com isso, você lucrará 34 moedas (24 da conta D e 10 da conta P) e seu parceiro lucrará 24 moedas (24 da conta D e 0 da conta P).

Porém, se você contribuir 15 moedas na conta de dupla (D) e seu parceiro contribuir 20 moedas, a soma das contribuições na conta de dupla (D) será de 35 moedas, superior ao piso mínimo  $D^* = 32$ . Com isso, a conta de dupla (D) renderá 38 moedas para cada jogador (soma das contribuições individuais multiplicada por 1.6 e dividida igualmente entre os dois jogadores da dupla e o acréscimo do bônus de 10 moedas para cada jogador). Com isso, você lucrará 43 moedas (38 da conta D e 5 da conta P) e seu parceiro lucrará 38 moedas (38 da conta D e 0 da conta P).

Portanto, seu ganho em cada rodada de decisão é a soma de:

- número de moedas que você colocar na conta pessoal (P);
- número de moedas alocadas por você e pelo seu parceiro na conta de dupla (D), que será multiplicado por **1.6** e dividido igualmente entre você e seu parceiro;
- bônus de 10 moedas, sempre que a soma de contribuições na conta de dupla (D) for igual ou maior que o piso mínimo  $D^*$  de 32 moedas.

Clique OK para continuar

Tela: Instruções Adicionais

Informações Adicionais

A cada rodada, você será solicitado a tomar a decisão de quanto alocar das suas 20 moedas experimentais na conta de dupla (D).

O processo de decisão entre você e seu parceiro funcionará da seguinte maneira: a cada rodada, um dos jogadores da dupla (digamos, por exemplo, você) será o primeiro a decidir quanto quer alocar na conta de dupla (D). Depois disto, esta decisão será comunicada ao seu parceiro, que então decidirá quanto ele quer alocar na conta (D). Na rodada subsequente, a ordem de decisões será invertida, com seu parceiro sendo o primeiro a tomar a decisão e depois você. E essa alternância será feita rodada a rodada.

Você terá, no máximo, **40 segundos** para tomar a decisão. No topo do visor de tela, você poderá visualizar um cronômetro, que contará o tanto de tempo disponível para tomar a decisão. Pedimos que você não ultrapasse o tempo de decisão. Ao lado, você também verá o número da rodada que você está jogando. Quando você e seu parceiro tiverem finalizado suas escolhas, um painel de resultados será exibido por **40 segundos**, onde as seguintes informações serão fornecidas:

Sua contribuição para a conta de dupla (D);

A contribuição feita pelo seu parceiro para a conta de dupla (D);

Seu lucro (em moedas experimentais) na rodada;

Seu lucro acumulado até a rodada (**o lucro acumulado nas 2 primeiras rodadas-teste não são computados**).

Após a exibição dessas informações, uma nova rodada de decisão começará.

Informação Importante

**Das 11 rodadas oficiais previstas (exclui-se as duas primeiras rodadas-teste), da 9a à 11a rodada, há a possibilidade de um dos jogadores da dupla ter sua dotação diminuída em 40%, sem que o outro jogador seja informado. Em outras palavras, a partir da 9a rodada, para apenas algumas duplas, um dos jogadores da dupla pode ter sua dotação diminuída de 20 para 12 moedas experimentais, sem que seu parceiro seja notificado.**

Clique OK para continuar.

Tela: Prontidão

Dúvidas

Este é o fim das instruções. Quando todos estiverem prontos, começaremos o experimento. Neste momento, o Instrutor da Sala estará disponível para responder eventuais dúvidas finais dos participantes. Caso você não tenha entendido perfeitamente as instruções, levante a mão e o Instrutor da sala irá até você para esclarecer suas dúvidas.

Quando nenhum participante tiver mais nenhuma pergunta, o instrutor de sala pedirá que os participantes cliquem no botão "Iniciar Jogo".

**Atenção: NÃO clicar no botão "Iniciar Jogo" até que o Instrutor de Sala diga que o experimento pode começar.**

#### Tela: Jogo Efetivo

Fim das Rodadas-Teste

Essas 2 primeiras rodadas foram teste. Elas serviram apenas para você se familiarizar com o jogo e, portanto, as moedas acumuladas não serão revertidas em chocolates.

Somente a partir de agora, as rodadas são efetivas e as moedas experimentais serão contabilizadas para troca por chocolates ao final do experimento.

Clique "Iniciar as 11 rodadas oficiais" para começar o jogo efetivo.

#### Tela: Diminuição de Dotação

Mudança de Dotação

Conforme instruções prévias, desta rodada (9a) até a 11a rodada, sua dotação passará de 20 para 12 moedas experimentais. Dessa forma, você deve decidir de agora em diante quanto das 12 moedas experimentais você quer alocar na conta de dupla (D).

Clique OK para continuar o jogo.

### **Instrumento de Medição de Confiabilidade**

#### ***Investment Game***

Tela: Novo Jogo Instruções Trustor

Nova Decisão

A partir de agora, será proposta a você uma nova decisão.

As duplas permanecem as mesmas. Dessa maneira, você continua pareado com o jogador com o qual você interagiu nas rodadas anteriores.

Cada participante da dupla receberá 10 moedas experimentais. Seu parceiro de dupla manterá as 10 moedas com ele. Já você terá a oportunidade de decidir quanto deseja repassar para seu parceiro da sua dotação de 10 moedas. Você poderá decidir repassar tudo, algumas moedas ou nada para seu parceiro. Caso você opte por não repassar nenhuma moeda para seu parceiro, a rodada termina e cada um fica integralmente com sua dotação de 10 moedas. Porém, caso você opte por enviar algo ao seu parceiro, cada moeda enviada a ele será triplicada. Por

exemplo, se você repassar 2 moedas para seu parceiro, ele receberá 6 moedas. Então, dessa quantia repassada e triplicada, seu parceiro deverá decidir quantas moedas ele gostaria de retornar para você e quanto ele quer manter das moedas com ele.

Dessa forma, seu ganho será:

- Sua dotação inicial (10 moedas) menos a quantia que você eventualmente repassar para seu parceiro mais a quantia que seu parceiro eventualmente retornar para você;

Para seu parceiro, seu ganho será:

- A dotação inicial dele (10 moedas) mais a quantia eventualmente repassada por você e triplicada menos a quantia que ele eventualmente retornar a você.

Clique OK para continuar

Tela: Novo Jogo Instruções *Trustee*

Nova Decisão

A partir de agora, será proposta a você uma nova decisão.

As duplas permanecem as mesmas. Dessa maneira, você continua pareado com o jogador com o qual você interagiu nas rodadas anteriores.

Cada participante da dupla receberá 10 moedas experimentais. Você manterá as 10 moedas consigo. Já seu parceiro terá a oportunidade de decidir quanto deseja repassar a você da sua dotação de 10 moedas. Seu parceiro poderá decidir repassar tudo, algumas moedas ou nada para seu parceiro. Caso ele opte por não repassar nenhuma moeda para você, a rodada termina e cada um fica integralmente com sua dotação de 10 moedas. Porém, caso ele opte por enviar algo a você, cada moeda enviada a você será triplicada. Por exemplo, se ele te repassar 2 moedas, você receberá 6 moedas. Então, dessa quantia repassada e triplicada, você deverá decidir quantas moedas gostaria de retornar para seu parceiro e quanto quer manter das moedas consigo.

Dessa forma, o ganho do seu parceiro será:

- A dotação inicial dele (10 moedas) menos a quantia que ele eventualmente decidir repassar a você mais a quantia que você eventualmente retornar para ele;

Para você, seu ganho será:

- Sua dotação inicial (10 moedas) mais a quantia eventualmente repassada por seu parceiro e triplicada menos a quantia que você eventualmente retornar ao seu parceiro.

Clique OK para continuar

Tela: Prontidão

### Dúvidas

Este é o fim das instruções. Quando todos estiverem prontos, iniciaremos esta rodada única. Neste momento, o Instrutor da Sala estará disponível para responder eventuais dúvidas finais dos participantes. Caso você não tenha entendido perfeitamente as instruções, levante a mão e o Instrutor da sala irá até você para esclarecer suas dúvidas.

Quando nenhum participante tiver mais nenhuma pergunta, o instrutor de sala pedirá que os participantes cliquem no botão "Iniciar Jogo".

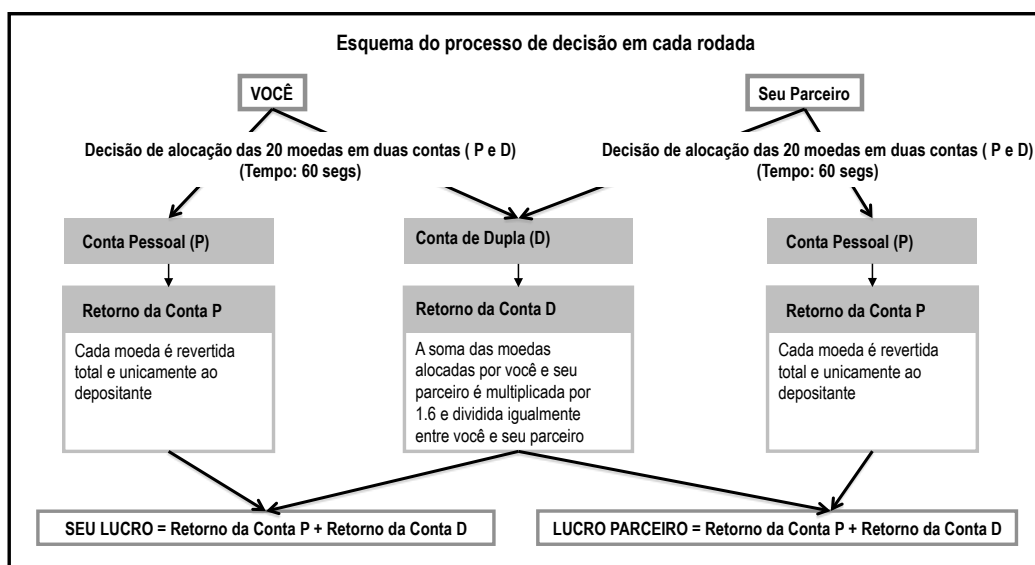
## Apêndice B – Resumo de Instruções das Rodadas

### Resumo Instruções Jogo de Provisão de Bem Público: Sessão Comunicação

#### Resumo de Rodadas 1-11

S3E2

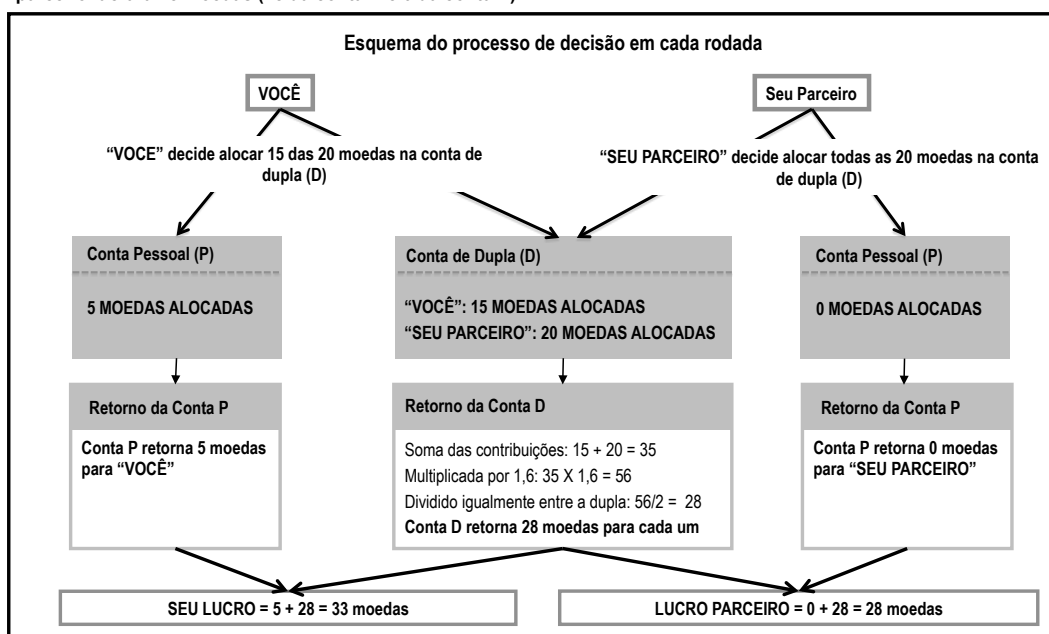
- Você foi alocado aleatoriamente com uma outra pessoa, que será seu parceiro durante todo o jogo;
- A cada rodada, você recebe uma dotação inicial de 20 moedas experimentais;
- A cada rodada, você deve decidir quanto alocar dos 20 moedas na conta de dupla (D). O restante será automaticamente alocado na conta pessoal (P);
- Da 9ª à 11ª rodada, um dos jogadores de ALGUMAS duplas poderão ter sua dotação diminuída de 20 para 12 moedas;
- Câmbio: 1 chocolate equivale a 20 moedas experimentais.



#### Resumo de Rodadas 1-11

S3E2

- **EXEMPLO:** se você contribuir 15 moedas na conta de dupla (D) e seu parceiro contribuir 20 moedas, a conta de dupla (D) renderá 28 moedas para cada jogador (soma das contribuições individuais multiplicada por 1,6 e dividida igualmente entre os dois jogadores da dupla). Com isso, você lucrará 33 moedas (28 da conta D e 5 da conta P) e seu parceiro lucrará 28 moedas (28 da conta D e 0 da conta P).

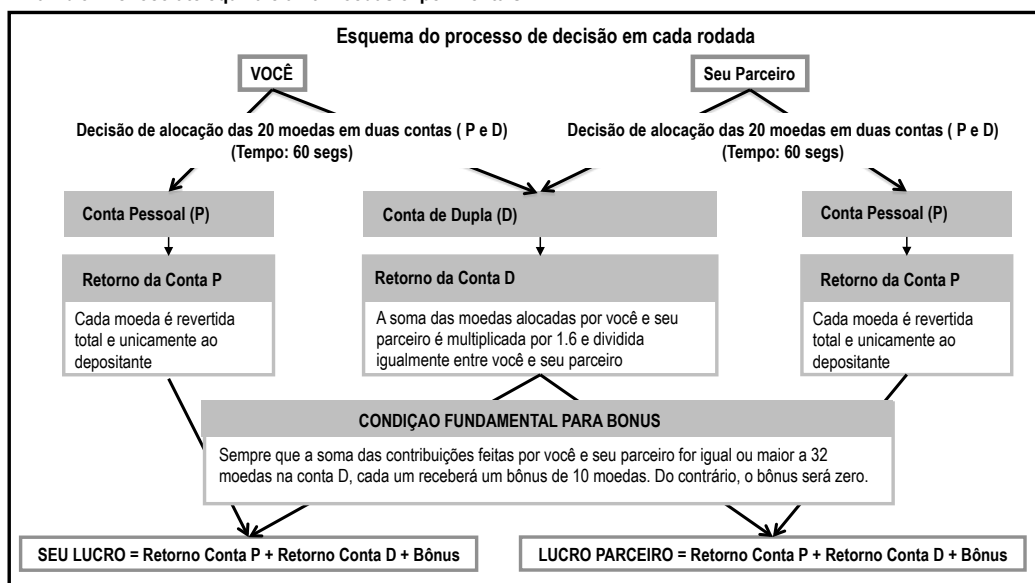


## Resumo Instruções Jogo de Provisão de Bem Público: Sessão Bônus

## Resumo de Rodadas 1-11

S4E2

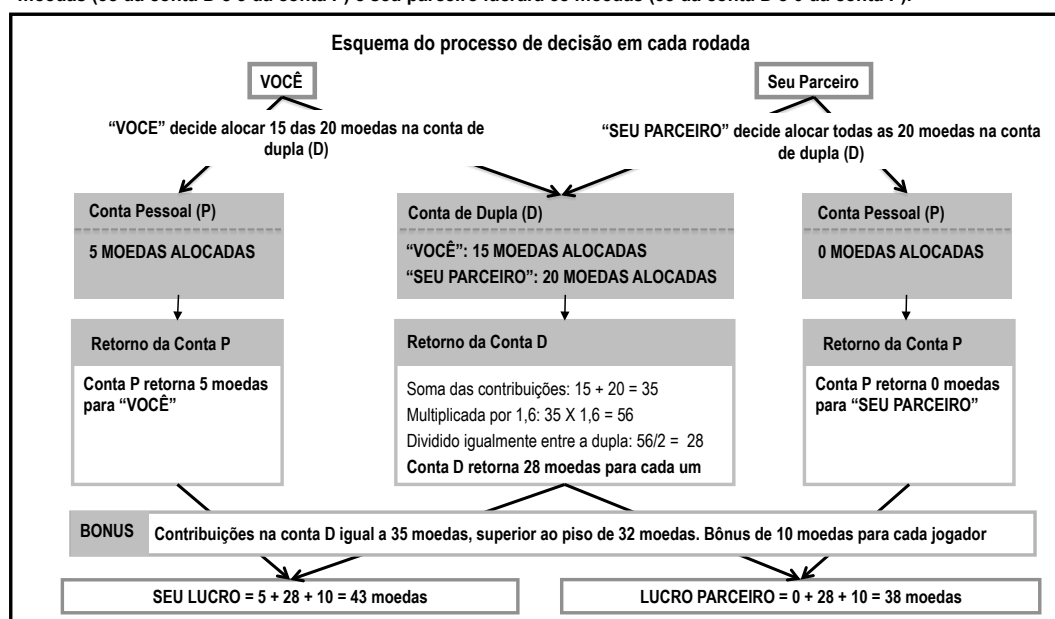
- Você foi alocado aleatoriamente com uma outra pessoa, que será seu parceiro durante todo o jogo;
- A cada rodada, você recebe uma dotação inicial de 20 moedas experimentais;
- A cada rodada, você deve decidir quanto alocar dos 20 moedas na conta de dupla (D). O restante será automaticamente alocado na conta pessoal (P);
- Da 9ª à 11ª rodada, um dos jogadores de ALGUMAS duplas poderão ter sua dotação diminuída de 20 para 12 moedas;
- Câmbio: 1 chocolate equivale a 20 moedas experimentais.



## Resumo de Rodadas 1-11

S4E2

- **EXEMPLO:** se você contribuir 15 moedas na conta de dupla (D) e seu parceiro contribuir 20 moedas, a soma das contribuições na conta de dupla (D) será de 35 moedas, superior ao piso mínimo  $D^* = 32$ . Com isso, a conta de dupla (D) renderá 38 moedas para cada jogador (soma das contribuições individuais multiplicada por 1.6 e dividida igualmente entre os dois jogadores da dupla e o acréscimo do bônus de 10 moedas para cada jogador). Com isso, você lucrará 43 moedas (38 da conta D e 5 da conta P) e seu parceiro lucrará 38 moedas (38 da conta D e 0 da conta P).

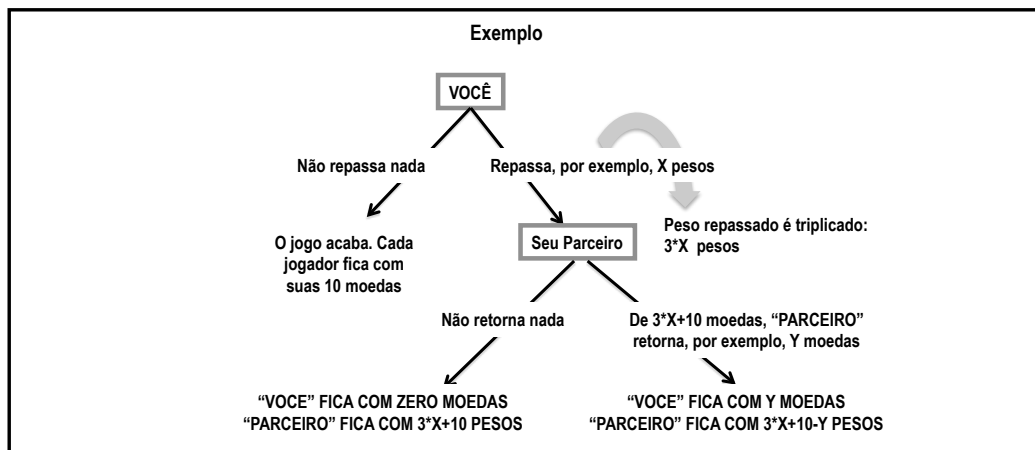


Resumo Instruções *Investment Game*

## Resumo de Rodada

S3E2

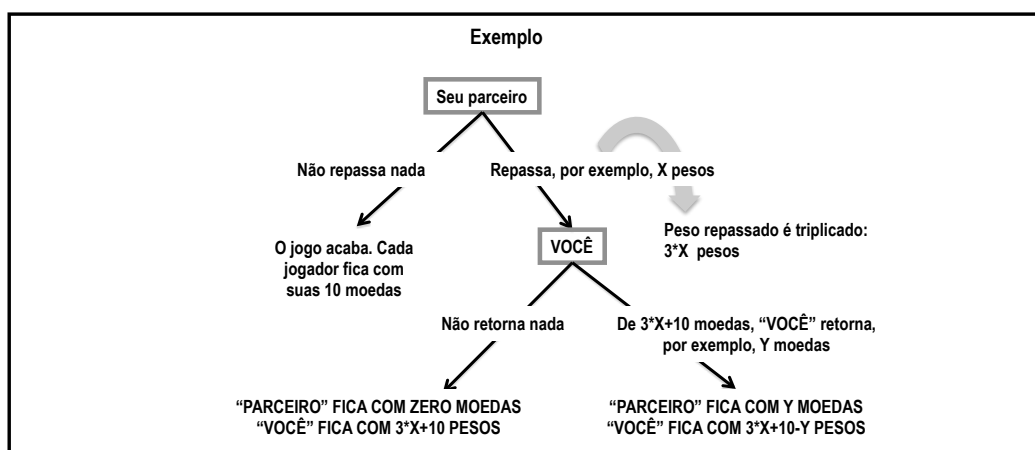
- Você continua alocado com o mesmo parceiro;
- Você recebe uma dotação inicial de 10 moedas experimentais e seu parceiro também recebe 10 moedas;
- Você deve decidir quanto repassar das 10 moedas para seu parceiro;
- Caso você opte por não repassar nada ao seu parceiro, o jogo acaba e cada um fica com as 10 moedas recebidas;
- Caso você opte por repassar algo, cada moeda, que você repassa, é triplicada ao seu parceiro;
- Depois disto, seu parceiro escolhe quantas moedas (das repassadas e triplicadas mais a dotação inicial dele de 10 moedas) ele quer retornar para você;
- Câmbio: 1 chocolate equivale a 20 moedas experimentais.



## Resumo de Rodada

S3E2

- Você continua alocado com o mesmo parceiro;
- Você recebe uma dotação inicial de 10 moedas experimentais e seu parceiro também recebe 10 moedas;
- Seu parceiro deve decidir quanto repassar das 10 moedas para você;
- Caso seu parceiro opte por não repassar nada a você, o jogo acaba e cada um fica com as 10 moedas recebidas;
- Caso seu parceiro opte por repassar algo, cada moeda, que ele repassa, é triplicada a você;
- Depois disto, você escolhe quantas moedas (das repassadas e triplicadas mais sua dotação inicial de 10 moedas) quer retornar para seu parceiro;
- Câmbio: 1 chocolate equivale a 20 moedas experimentais.





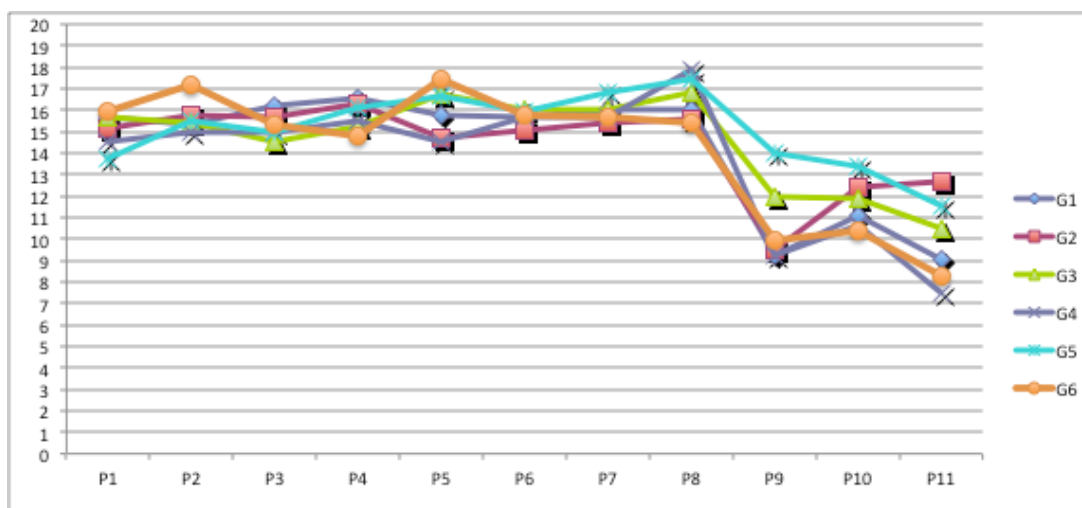
## Apêndice C – Resultados por Grupo

Para composição dos dados, seis grupos experimentais foram montados. Metade dos grupos jogou o tratamento de bônus (G1, G2 e G6) e a outra metade jogou o tratamento de comunicação (G3, G4 e G5).

Cada grupo contou com 20 participantes. A exceção foi o grupo G2, que teve 18 participantes, porque apenas estes foram os alunos recrutados que efetivamente estavam presentes para a sessão experimental no horário marcado.

Dos 118 participantes, usou-se os dados de 116 alunos. Dois participantes do grupo G4 foram excluídos, porque suspeitou-se que um deles conhecia o jogo e os incentivos manipulados no experimento. Com isto, este aluno e seu parceiro na dupla foram excluídos da análise final de dados.

No gráfico abaixo, tem-se as jogadas em cada período do PGG:



Como se observa no gráfico, dos seis grupos rodados, nas rodadas 1 a 8, as contribuições na conta D foram altas (em torno de 16 pesos), sinalizando que ambos os mecanismos (bônus e comunicação) alavancaram a cooperação entre as duplas. Nas rodadas 9 a 11, quando se inseriu a diminuição de dotação, houve queda de contribuição em todas as sessões,

sinalizando também que o mecanismo de diminuição de dotação foi efetivo para causar incerteza sobre o comportamento do parceiro entre as duplas.

Como explicado, os grupos G1, G2 e G6 foram submetidos ao tratamento de bônus. Como se vê no gráfico, os grupos G1 e G6 apresentaram padrão bastante similar nas rodadas 9 a 11, sofrendo forte impacto na cooperação pela diminuição de dotação de um dos jogadores. O grupo G2 apresentou níveis de cooperação um pouco acima dos outros dois grupos nas rodadas 10 e 11.

Os grupos G3, G4 e G5 foram submetidos ao tratamento de comunicação. Como se vê no gráfico, os grupos G3 e G5 apresentaram padrão bastante similar nas rodadas 9 a 11. Quanto ao grupo G4, o nível de cooperação nestas rodadas foi um pouco abaixo dos demais grupos.

Na tabela abaixo, observa-se as variações das médias de pesos contribuídos na conta D nas rodadas 1 a 8 e nas rodadas 9 a 11 e também os percentuais contribuídos da dotação nestas mesmas rodadas por grupo rodado.

<b>Grupo</b>	<b>Media Contr P1-8</b>	<b>%Contr P1-8</b>	<b>Media Contr P9-11</b>	<b>%Contr P9-11</b>
<b>G1-Bonus</b>	15,9	80%	9,80	63%
<b>G2-Bonus</b>	15,47	77%	11,52	75%
<b>G6-Bonus</b>	15,93	80%	9,53	61%
<b>MEDIA</b>	<b>15,77</b>	<b>79%</b>	<b>10,28</b>	<b>66%</b>
<b>G3-Comunic</b>	15,81	79%	11,45	74%
<b>G4-Comunic</b>	15,47	77%	9,11	60%
<b>G5-Comunic</b>	15,89	79%	12,97	84%
<b>MEDIA</b>	<b>15,72</b>	<b>79%</b>	<b>11,18</b>	<b>73%</b>

## Apêndice D – Testes de Pressupostos

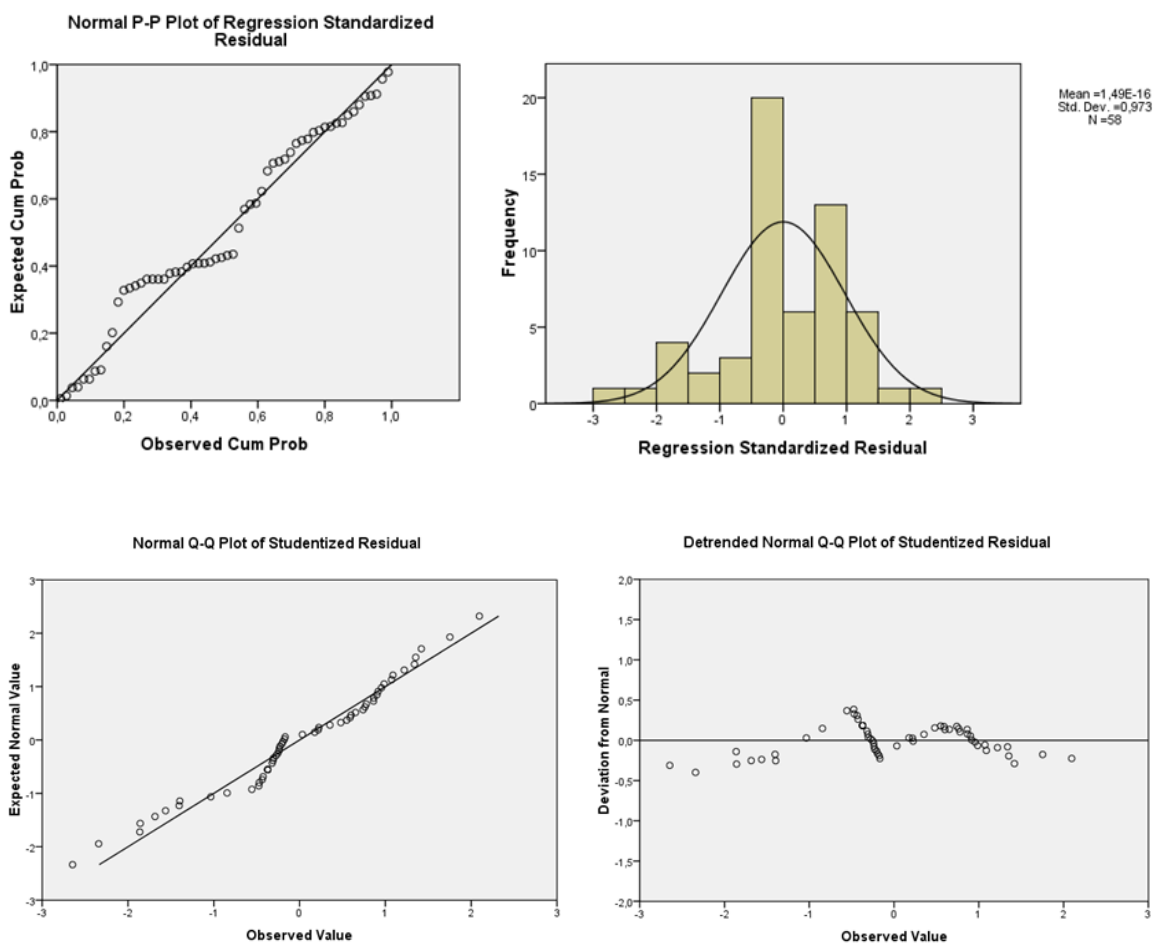
### Testes de Pressupostos para Regressão Linear

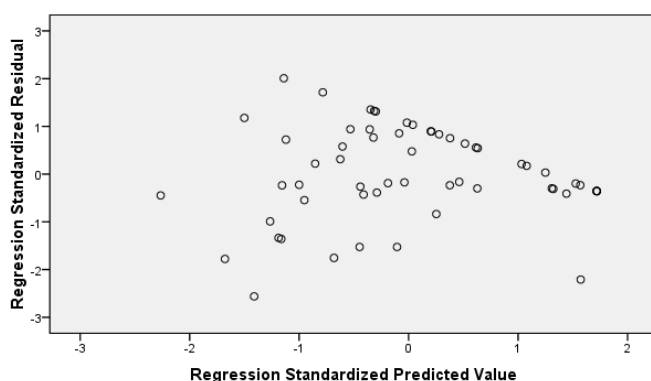
Para aplicação da regressão utilizada neste trabalho, algumas suposições necessárias ao modelo foram testadas:

- Variância constante dos termos de erro;
- Independência dos termos de erro;
- Normalidade da distribuição dos termos de erros.

As suposições foram analisadas por meio da análise gráfica de resíduos.

### Modelo 1 de Regressão (Variável Dependente: % Contribuído 9-11 Agente Infrator)





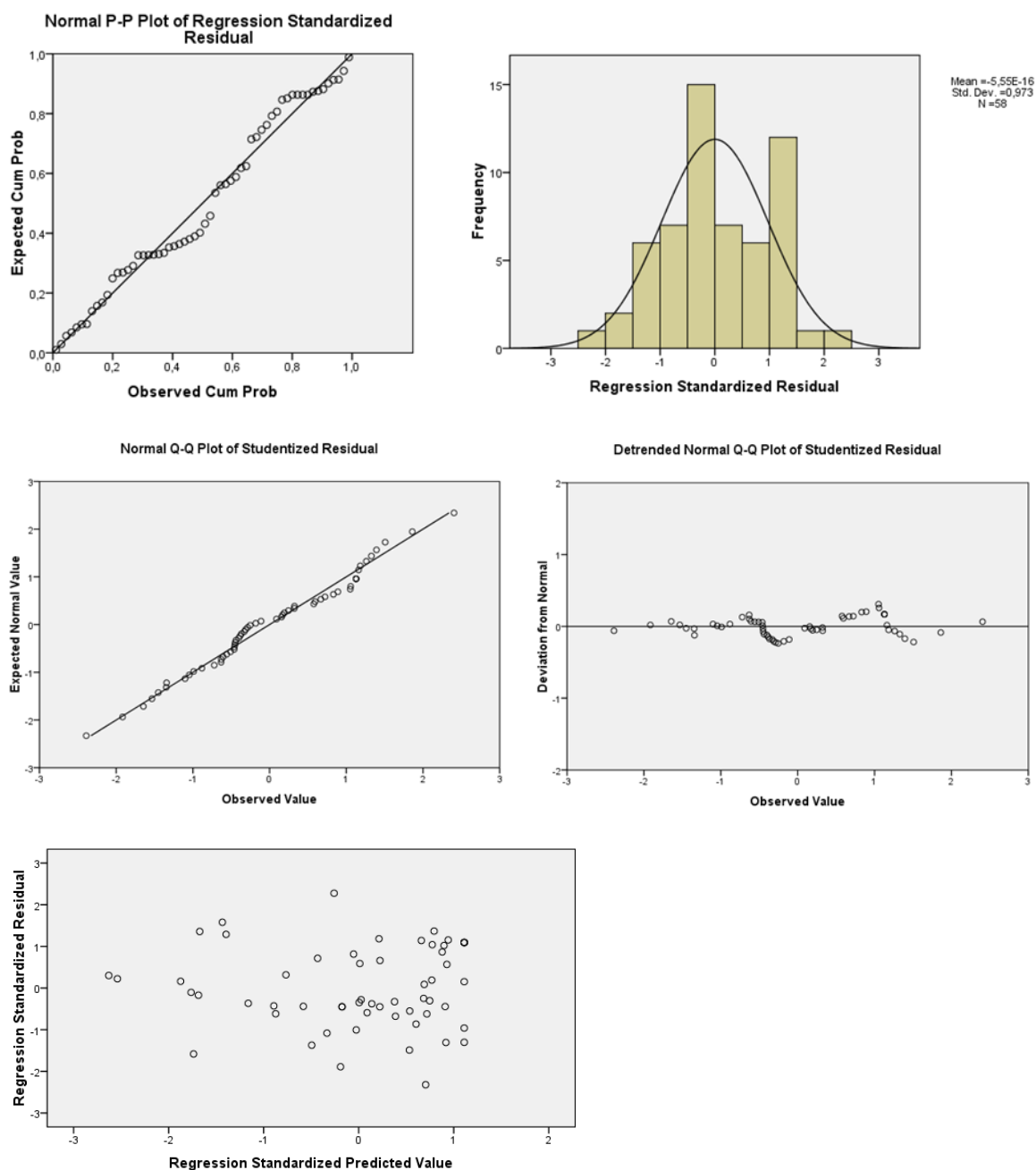
Para este modelo de regressão 1, aplicou-se o teste de Durbin Watson (1.927), valor este próximo de 2, o que sinaliza que não há violação da suposição de independência dos termos de erros. Aplicou-se também o teste Kolmogorov-Smirnov (1,007,  $p=0,263$ ), que indica normalidade da distribuição dos erros.

Além disto, pela análise gráfica dos resíduos, pode-se verificar a normalidade da distribuição, dado o razoável ajuste dos pontos na reta da normal, reforçando o resultado do teste de Kolmogorov-Smirnov. Nestes mesmos gráficos, ao se observar o comportamento dos pontos, tem-se que eles se distribuem de forma aleatória ao longo da reta de resíduo zero, reforçando o resultado do teste de Durbin-Watson.

Embora exista uma tendência de redução do erro cometido na estimação, à medida que se observa maiores percentuais contribuídos pelo agente infrator na conta D, os pontos se concentram ao longo da reta de resíduo zero, formando uma nuvem de “largura uniforme” entre -2 e 2, sinalizando que a evidência de heterocedasticidade não é muito forte.

A partir destes resultados, pode-se afirmar que as suposições deste modelo de regressão são satisfeitas.

## Modelo 2 de Regressão (Variável Dependente: % Contribuído 9-11 Agente Prejudicado)



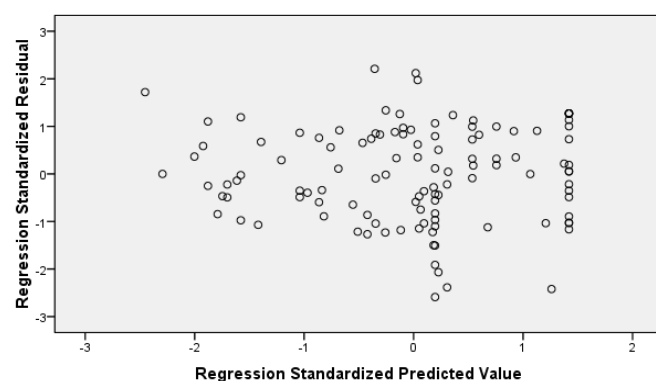
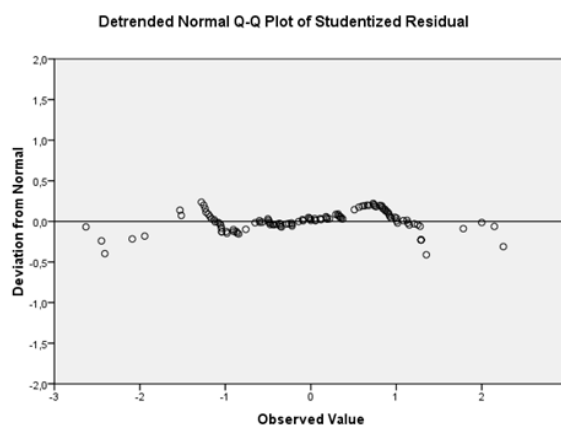
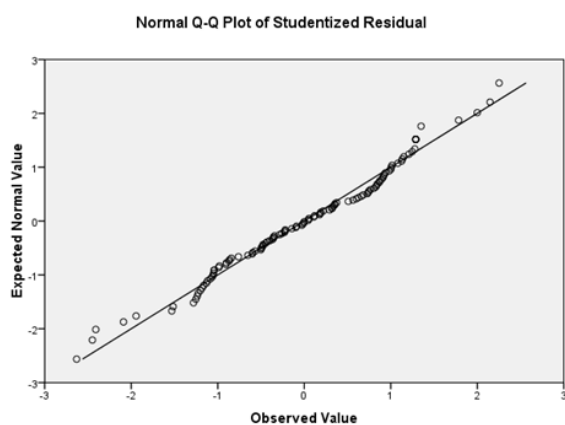
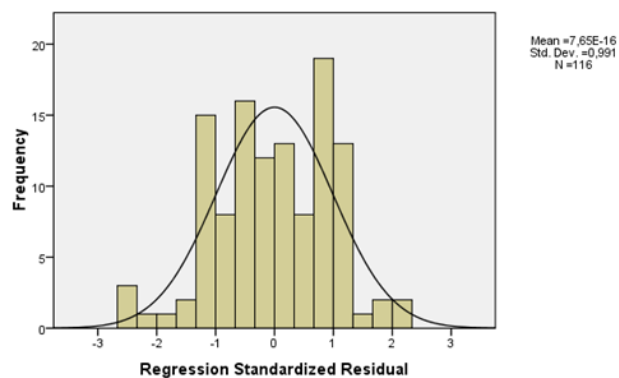
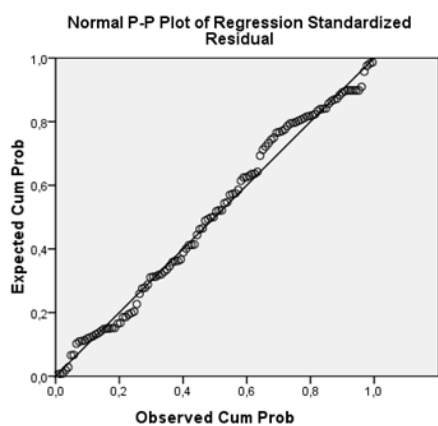
Para este modelo de regressão 2, aplicou-se o teste de Durbin Watson (1,715), valor este próximo de 2, o que sinaliza que não há violação da suposição de independência dos termos de erros. Aplicou-se também o teste Kolmogorov-Smirnov (0,766,  $p=0,600$ ), que indica normalidade da distribuição dos erros.

Além disto, pela análise gráfica dos resíduos, pode-se verificar a normalidade da distribuição, dado o razoável ajuste dos pontos na reta da normal, reforçando o resultado do teste de

Kolmogorov-Smirnov. Nestes mesmos gráficos, ao se observar o comportamento dos pontos, tem-se que eles se distribuem de forma aleatória ao longo da reta de resíduo zero, reforçando o resultado do teste de Durbin-Watson. Além disto, os pontos se concentram ao longo da reta de resíduo zero, formando uma nuvem de “largura uniforme”, sinalizando variância constante.

A partir destes resultados, pode-se afirmar que as suposições deste modelo de regressão são satisfeitas.

### Modelo 3 de Regressão (Variável Dependente: Confiabilidade Percebida)



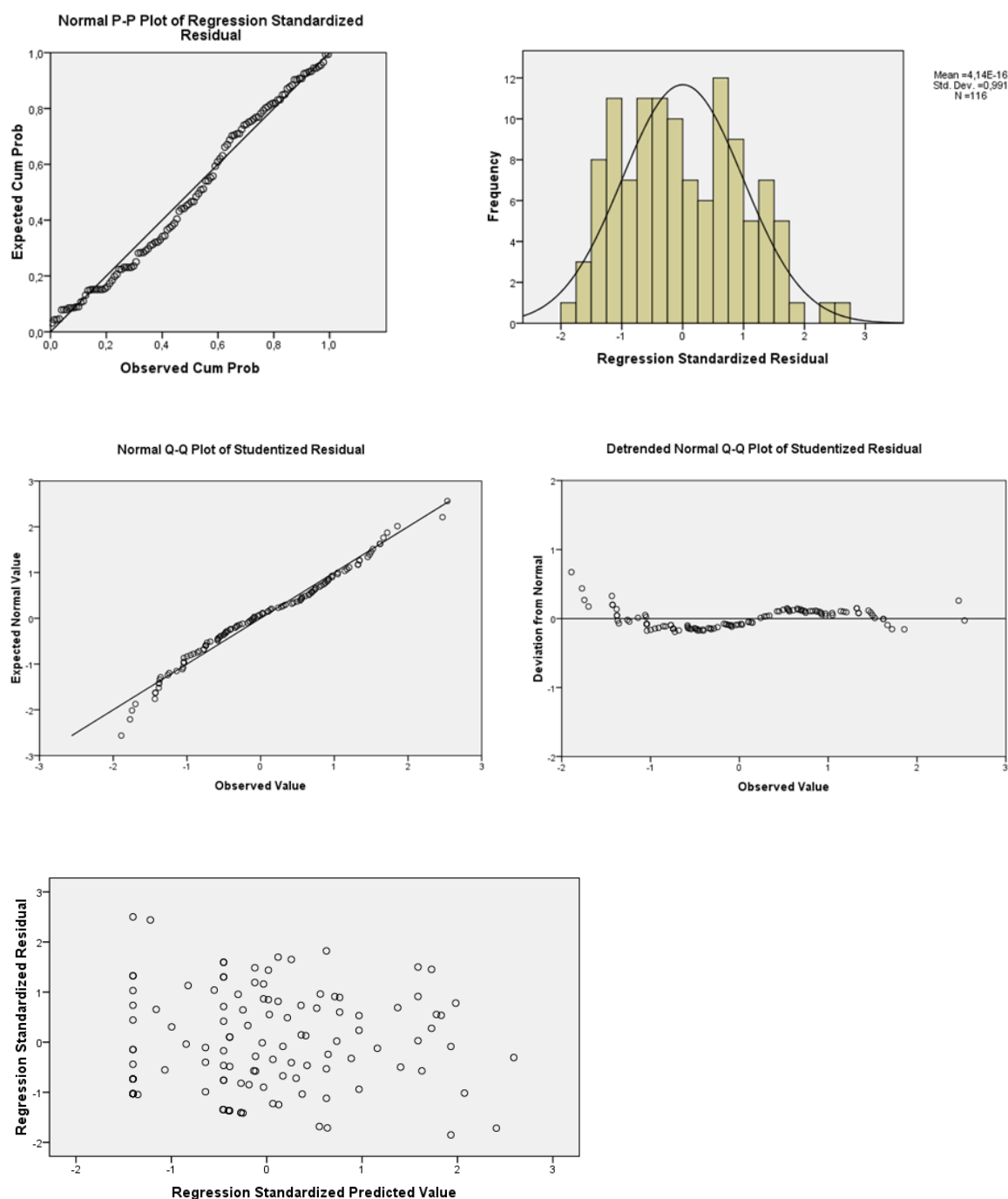
Para este modelo de regressão 3, aplicou-se o teste de Durbin Watson (1,864), valor este próximo de 2, o que sinaliza que não há violação da suposição de independência dos termos de erros. Aplicou-se também o teste Kolmogorov-Smirnov (0,823,  $p=0,507$ ), que indica normalidade da distribuição dos erros.

Além disto, pela análise gráfica dos resíduos, pode-se verificar a normalidade da distribuição, dado o bom ajuste dos pontos na reta da normal, reforçando o resultado do teste de Kolmogorov-Smirnov. Nestes mesmos gráficos, ao se observar o comportamento dos pontos, tem-se que eles se distribuem de forma aleatória ao longo da reta de resíduo zero, reforçando o resultado do teste de Durbin-Watson. Além disto, os pontos se concentram ao longo da reta de resíduo zero, formando uma nuvem de “largura uniforme”, sinalizando variância constante.

A partir destes resultados, pode-se afirmar que as suposições deste modelo de regressão são satisfeitas.



### Modelo 4 de Regressão (Variável Dependente: Atribuição Causal)

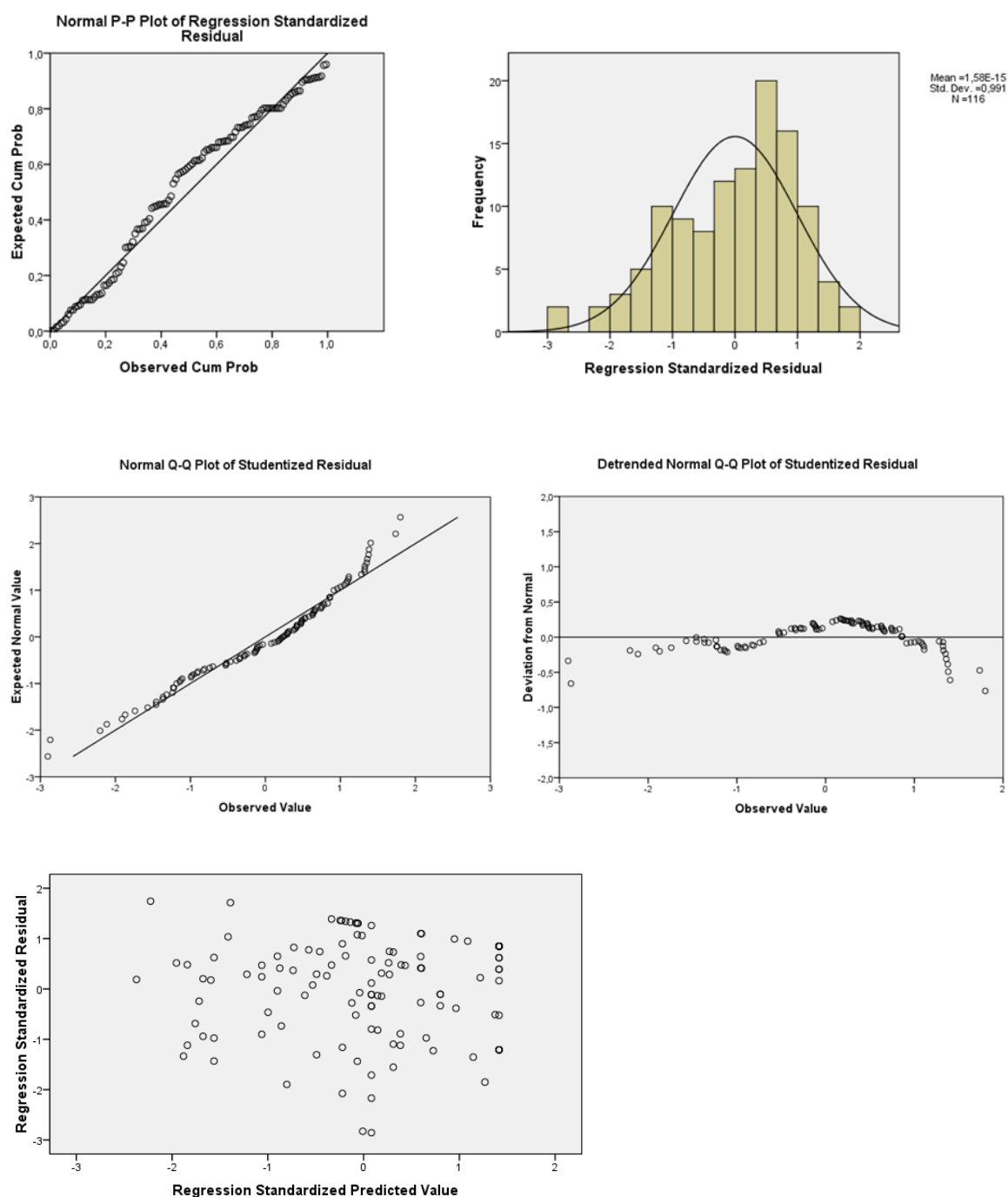


Para este modelo de regressão 4, aplicou-se o teste de Durbin Watson (2,018), valor este próximo de 2, o que sinaliza que não há violação da suposição de independência dos termos de erros. Aplicou-se também o teste Kolmogorov-Smirnov (0,756,  $p=0,617$ ), que indica normalidade da distribuição dos erros.

Além disto, pela análise gráfica dos resíduos, pode-se verificar a normalidade da distribuição, dado o bom ajuste dos pontos na reta da normal, reforçando o resultado do teste de Kolmogorov-Smirnov. Nestes mesmos gráficos, ao se observar o comportamento dos pontos, tem-se que eles se distribuem de forma aleatória ao longo da reta de resíduo zero, reforçando o resultado do teste de Durbin-Watson. Além disto, os pontos se concentram ao longo da reta de resíduo zero, formando uma nuvem de “largura uniforme”, sinalizando variância constante.

A partir destes resultados, pode-se afirmar que as suposições deste modelo de regressão são satisfeitas.

### Modelo 5 de Regressão (Variável Dependente: Propensão a Conciliar)



Para este modelo de regressão 5, aplicou-se o teste de Durbin Watson (2,045), valor este próximo de 2, o que sinaliza que não há violação da suposição de independência dos termos de erros. Aplicou-se também o teste Kolmogorov-Smirnov (1,116,  $p=0,132$ ), que indica normalidade da distribuição dos erros.

Além disto, pela análise gráfica dos resíduos, pode-se verificar a normalidade da distribuição, dado o razoável ajuste dos pontos na reta da normal, reforçando o resultado do teste de Kolmogorov-Smirnov. Nestes mesmos gráficos, ao se observar o comportamento dos pontos, tem-se que eles se distribuem de forma aleatória ao longo da reta de resíduo zero, reforçando o resultado do teste de Durbin-Watson. Além disto, os pontos se concentram ao longo da reta de resíduo zero, formando uma nuvem de “largura uniforme”, sinalizando variância constante.

A partir destes resultados, pode-se afirmar que as suposições deste modelo de regressão são satisfeitas.

## Testes de Pressupostos para Utilização de Testes Paramétricos

Para a utilização dos testes paramétricos utilizados neste trabalho, algumas suposições foram testadas:

- As observações devem ser independentes;
- As observações pertencem a uma população, cuja variável resposta apresenta distribuição normal e variâncias iguais.

A suposição de normalidade foi analisada pelo teste não paramétrico de Kolmogorov-Smirnov. Uma análise de estatística descritiva das variáveis também foi realizada para verificar média, mediana e outras medidas, visto que esta análise contribui para verificação de suposição de normalidade. A suposição de variâncias iguais foi analisada pelo teste de Levene. E a suposição de independência das observações foi analisada pelo teste de Durbin Watson. Por fim, aplicou-se uma análise gráfica de valores esperados e observados de uma distribuição normal.

As seguintes variáveis foram analisadas pelos testes descritos acima:

- Média de contribuições das rodadas de 1 a 8 do jogo de bem público;
- Média de contribuições das rodadas 9 a 11 do jogo de bem público;
- Média das escalas de benevolência, integridade, confiabilidade, atribuição causal e propensão a conciliar a relação;
- Repasse de pesos pelo *trustor* (posição de risco);
- Retorno de pesos pelo *trustee*;

### Teste de Suposição de Igualdade de Variâncias

Para esta suposição, o teste de Levene aponta igualdade de variâncias para todas as variáveis, à exceção das variáveis “Média Contr. PGG 1-8”, “Média Contr. PGG 9-11”, “%Contribuído PGG1-8” e “%Contribuído PGG9-11”

<b>Teste de Homocedasticidade (Levene)</b>				
	<b>Levene Statistic</b>	<b>DF1</b>	<b>DF2</b>	<b>Sig.</b>
Benevolência	0.015	1	114	0.904
Integridade	1.506	1	114	0.222
Confiabilidade	0.717	1	114	0.399
Atribuição Causal	0.865	1	114	0.354
Propensão a Conciliar	0.225	1	114	0.636
Repasse Trustor	0.259	1	56	0.613
Retorno Trustee	0.043	1	56	0.837
Média Contr. PGG 1-8	47.770	1	114	0.000
Média Contr. PGG 9-11	6.805	1	114	0.010
% Contribuído PGG 1-8	47.770	1	114	0.000
% Contribuído PGG 9-11	4.077	1	114	0.046

Uma vez que estas variáveis não atenderam à suposição de igualdade de variâncias, sempre que elas foram usadas, além do teste ANOVA, aplicou-se o teste robusto de Welch, que considera esta desigualdade na estimação dos parâmetros.

#### Teste de Suposição de Normalidade de Distribuição

Para esta suposição, aplicou-se o teste de Kolmogorov-Smirnov, que aponta que a distribuição é normal para quase todas as variáveis.

<b>Teste de Normalidade (Kolmogorov-Smirnov)</b>		
	<b>Kolmogorov-Smirnov Z</b>	<b>Sig.</b>
Benevolência	1.220	0.102
Integridade	1.016	0.253
Confiabilidade	0.922	0.363
Atribuição Causal	1.114	0.167
Propensão a Conciliar	1.235	0.095
Repasse Trustor	2.363	0.000
Retorno Trustee	1.570	0,014
Média Contr. PGG 1-8	0.835	0.489
Média Contr. PGG 9-11	1.838	0.002
% Contribuído PGG 1-8	0.835	0.489
% Contribuído PGG 9-11	1.413	0.037

A exceção fica por conta das variáveis “Média Contr. PGG 9-11”, “%Contribuído PGG 9-11”, “Repasse *Trustor*” e “Retorno *Trustee*”.

Além disto, pela tabela de estatística descritiva abaixo, percebe-se que, à exceção das variáveis “Retorno *Trustee*”, e “Repasse *Trustor*” (justamente algumas das variáveis em que o teste Kolmogorov-Smirnov aponta não-normalidade), todas as outras variáveis apresentam médias e medianas bem próximas, ou seja, o ponto mais alto da distribuição (média) é também aquele que separa a metade superior da inferior na amostra (mediana), sinalizando tendência de normalidade da distribuição.

<b>Estatística Descritiva - Normalidade</b>				
	<b>Média</b>	<b>Mediana</b>	<b>Curtose</b>	<b>Assimetria</b>
<b>Benevolência</b>	<b>3,2</b>	<b>3,25</b>	<b>-0,63</b>	<b>-0,08</b>
<b>Integridade</b>	<b>3,29</b>	<b>3,20</b>	<b>-0,95</b>	<b>0,01</b>
<b>Confiabilidade</b>	<b>3,25</b>	<b>3,22</b>	<b>-0,87</b>	<b>0,06</b>
<b>Atribuição Causal</b>	<b>2,70</b>	<b>2,67</b>	<b>-1,09</b>	<b>0,13</b>
<b>Propensão a Conciliar</b>	<b>5,13</b>	<b>5,33</b>	<b>-0,33</b>	<b>-0,59</b>
<b>Repasse Trustor</b>	<b>7,6</b>	<b>9,00</b>	<b>-0,66</b>	<b>-0,66</b>
<b>Retorno Trustee (%)</b>	<b>42,03%</b>	<b>33,33%</b>	<b>0,31</b>	<b>0,49</b>
<b>Média Contr. PGG 1-8</b>	<b>15,75</b>	<b>15,88</b>	<b>0,38</b>	<b>-0,61</b>
<b>Média Contr. PGG 9-11</b>	<b>10,74</b>	<b>11,00</b>	<b>0,15</b>	<b>0,2</b>
<b>% Contribuído PGG 1-8</b>	<b>78,77%</b>	<b>69,52%</b>	<b>0,38</b>	<b>-0,61</b>
<b>% Contribuído PGG 9-11</b>	<b>69,52%</b>	<b>71,83%</b>	<b>-0,85</b>	<b>-0,46</b>

Pela tabela, é possível ainda observar que as variáveis, em que o teste Kolmogorov-Smirnov indica não-normalidade, são aquelas que apresentam maior assimetria (valores de um dos lados mais distantes da média), sinalizando que a cauda é mais pesada para um dos lados da distribuição.

#### Teste de Suposição de Independência das Observações

Para esta suposição, aplicou-se o teste de Durbin Watson para analisar a correlação de resíduos consecutivos.

<b>Teste de Independência (Durbin-Watson)</b>	
	<b>Durbin Watson</b>
<b>Benevolência</b>	<b>2,167</b>
<b>Integridade</b>	<b>2,263</b>
<b>Confiabilidade</b>	<b>2,227</b>
<b>Atribuição Causal</b>	<b>1,887</b>
<b>Propensão a Conciliar</b>	<b>2,103</b>
<b>Repasse Trustor</b>	<b>2,026</b>
<b>Retorno Trustee</b>	<b>1,989</b>
<b>Média Contr. PGG 1-8</b>	<b>1,963</b>
<b>Média Contr. PGG 9-11</b>	<b>2,066</b>
<b>% Contribuído PGG 1-8</b>	<b>1,963</b>
<b>% Contribuído PGG 9-11</b>	<b>1,976</b>

(\*) usando regressão simples com “Atribuição Causal” como dependente e “Benevolência” para dependente de “Atribuição Causal”.

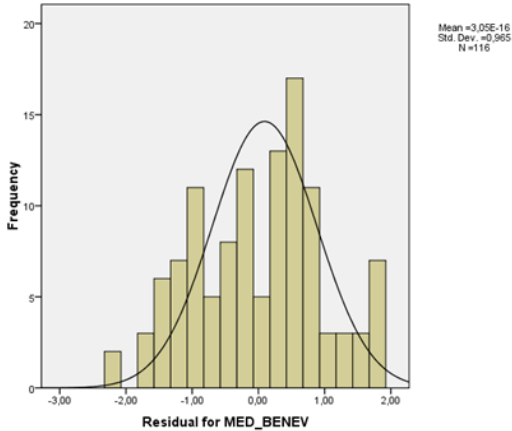
Como se observa na tabela, por este teste, os valores são todos próximos de 2, indicando que há independência entre os erros do modelo.

Por fim, pela análise gráfica das observações das variáveis da escala de confiabilidade (variáveis benevolência, integridade, confiabilidade, atribuição causal e propensão a conciliar), pode-se analisar a normalidade da distribuição, dado o bom ajuste dos pontos na reta da normal, reforçando os resultados do teste de Kolmogorov-Smirnov apresentados anteriormente. Além disto, as observações se concentram ao longo da reta de resíduo zero, formando uma nuvem de “largura uniforme”, sinalizando variância constante, reforçando os resultados do teste de Levene também apresentados anteriormente.

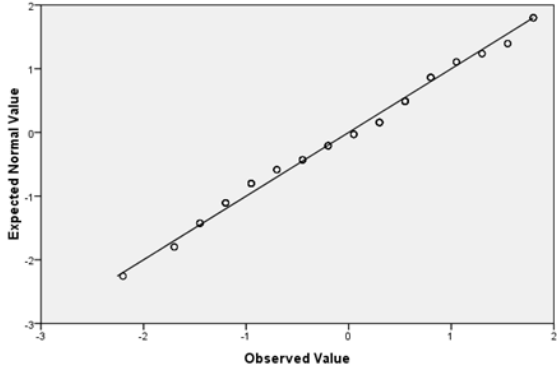
Ao se observar o comportamento das observações, é possível observar um certo padrão para todas as variáveis (à exceção de confiabilidade, que parece ter um comportamento mais aleatório de resíduos). Porém, como a variância é muito pequena, pode-se entender isto como um padrão leve e pouco relevante, de forma que se pode considerar que estas variáveis apresentam um comportamento aleatório ao longo da reta de resíduo zero, sinalizando que a condição de independência é satisfeita. Os resultados do teste de Durbin Watson reforçam ainda a independência.



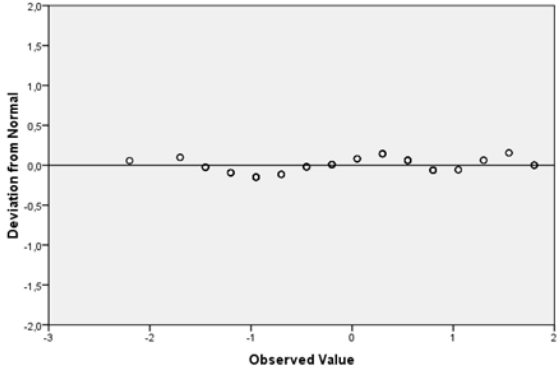
Análise Gráfica - Benevolência



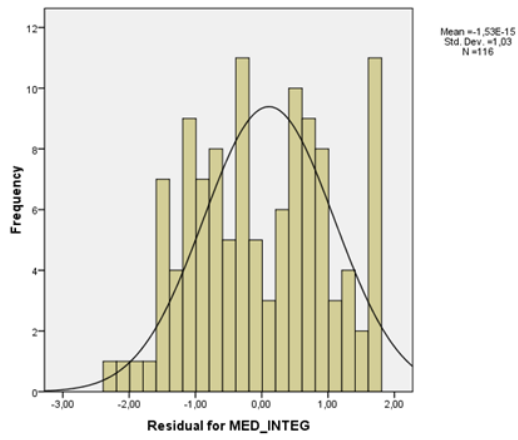
Normal Q-Q Plot of Residual for MED\_BENEV



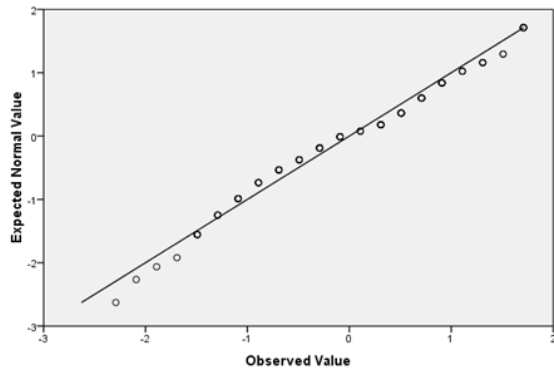
Detrended Normal Q-Q Plot of Residual for MED\_BENEV



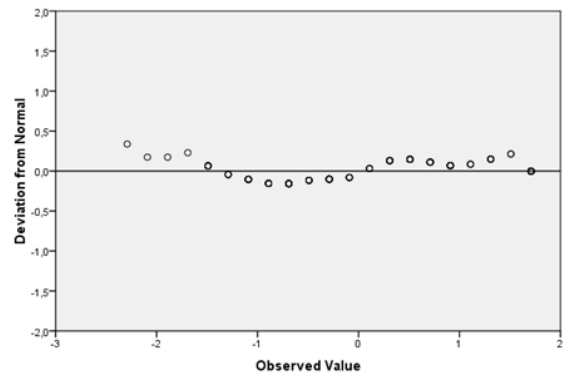
Análise Gráfica – Integridade



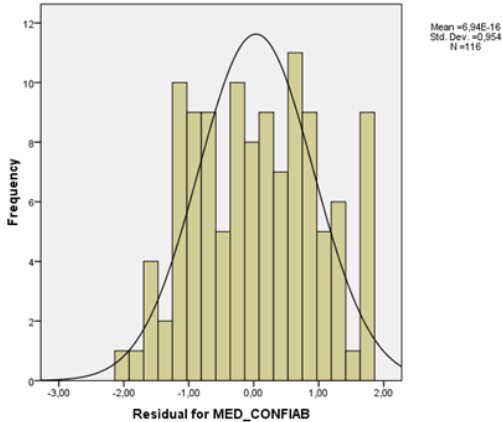
Normal Q-Q Plot of Residual for MED\_INTEG



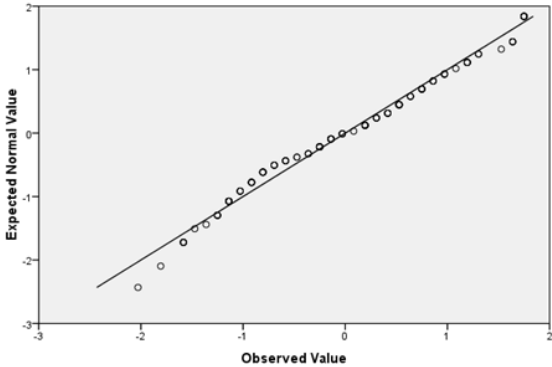
Detrended Normal Q-Q Plot of Residual for MED\_INTEG



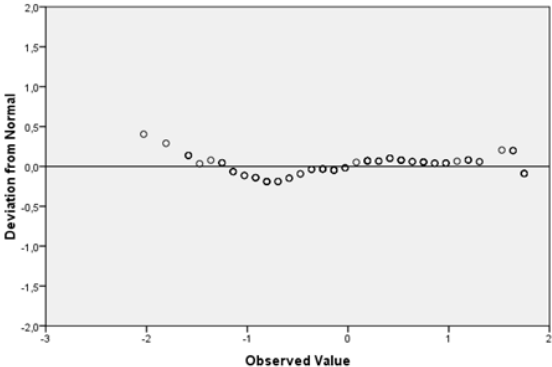
Análise Gráfica – Confiabilidade



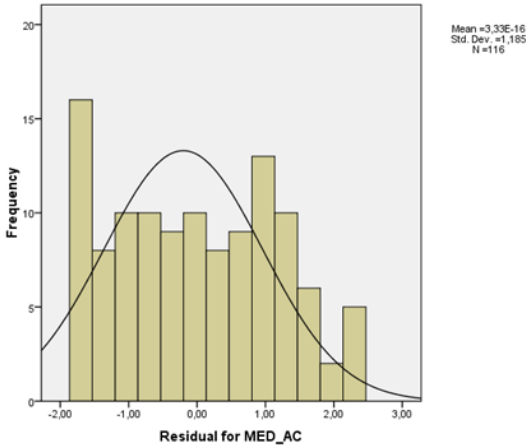
Normal Q-Q Plot of Residual for MED\_CONFIAB



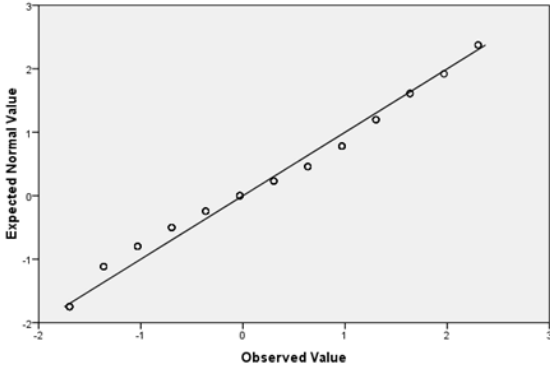
Detrended Normal Q-Q Plot of Residual for MED\_CONFIAB



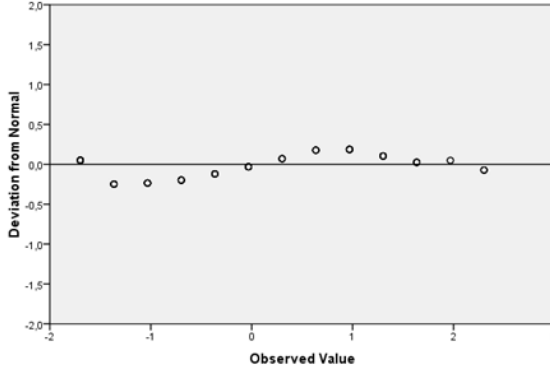
Análise Gráfica – Atribuição Causal



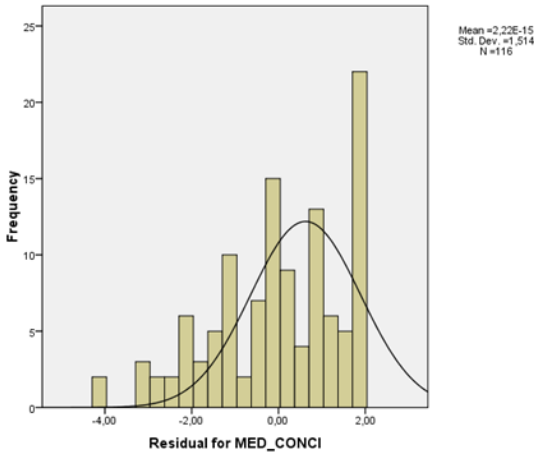
Normal Q-Q Plot of Residual for MED\_AC



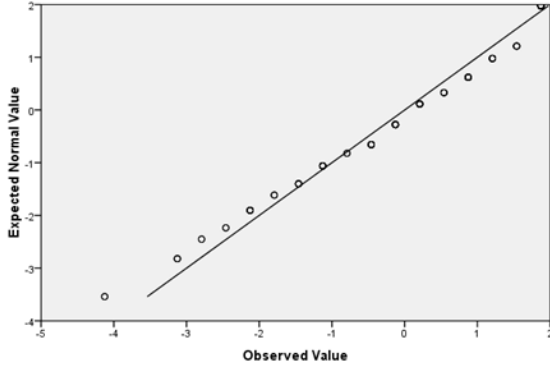
Detrended Normal Q-Q Plot of Residual for MED\_AC



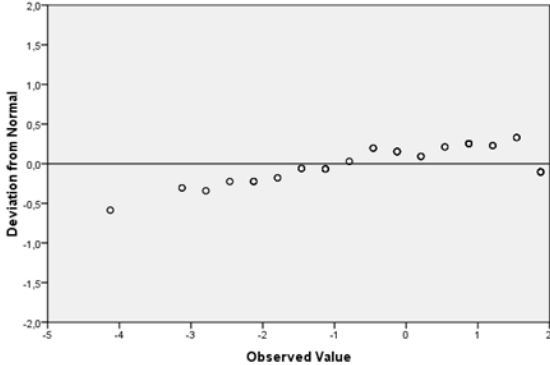
Análise Gráfica – Propensão a Conciliar



Normal Q-Q Plot of Residual for MED\_CONCI



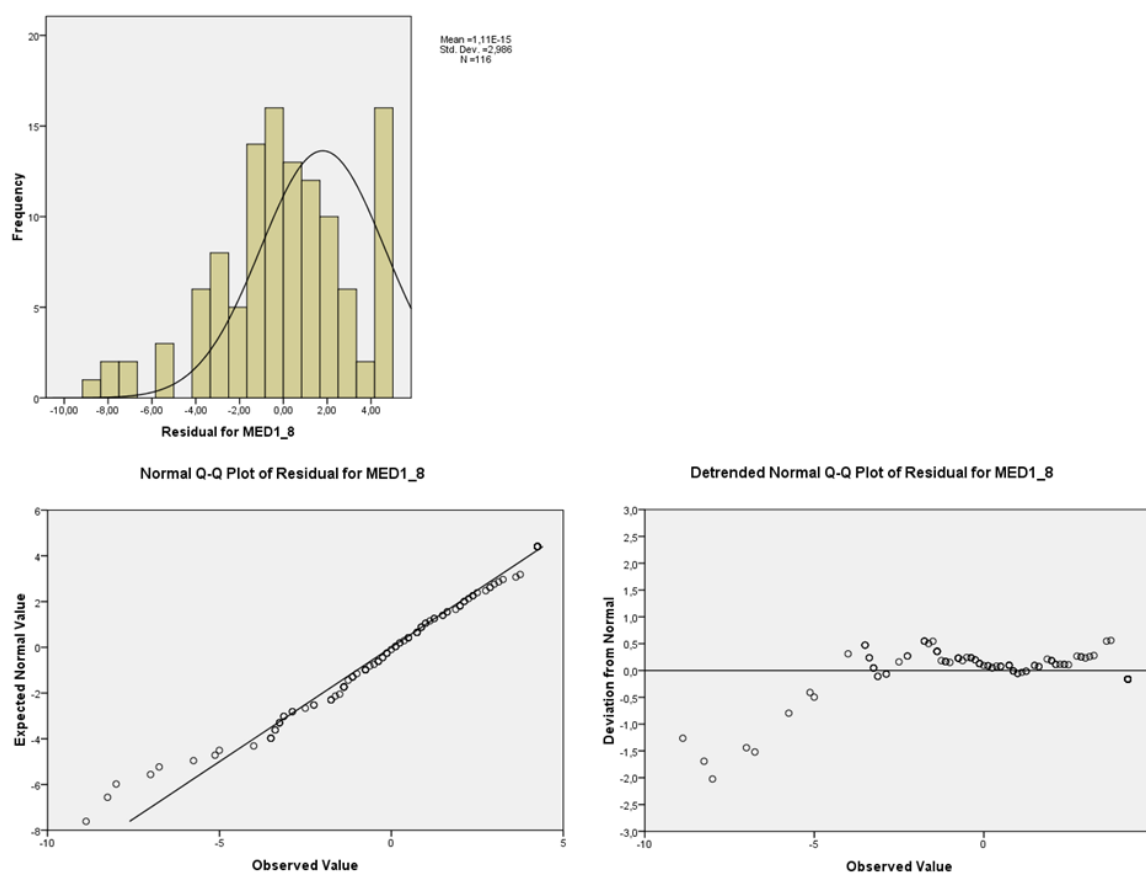
Detrended Normal Q-Q Plot of Residual for MED\_CONCI



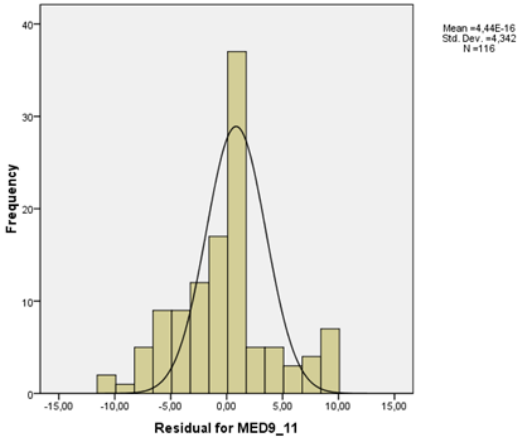
Pelos gráficos das variáveis “Média Contr. PGG 1-8”, “%Contribuído PGG 1-8”, “Média Contr. PGG 9-11” e “%Contribuído PGG 9-11”, percebe-se razoável ajuste dos pontos à reta da normal (ainda que menor para as variáveis relacionadas às rodadas 9 a 11). Além disto, observa-se um comportamento tendencialmente decrescente dos resíduos para a variável “Média Contr. PGG 1-8” e tendencialmente crescente para a variável “Média Contr. PGG 9-11”, indicando uma possível violação da condição de igualdade da variância, como o teste de Levene já havia indicado.

Sobre a suposição de independência, os gráficos sinalizam ora aleatoriedade nos pontos (“Média Contr. PGG 1-8” e “Média Contr. PGG 9-11”), ora apresentam certo padrão (“%Contribuído PGG 1-8” e “%Contribuído PGG 9-11”). Porém, quando o comportamento dos pontos se apresenta menos aleatório, novamente a variância é muito pequena, tornando qualquer dependência percebida pouco relevante.

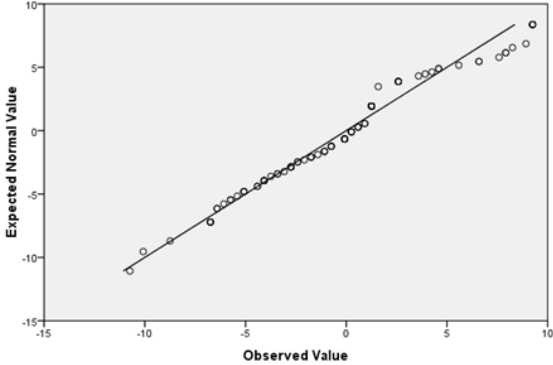
#### Análise Gráfica – Média de Contribuições PGG Rodadas 1 a 8



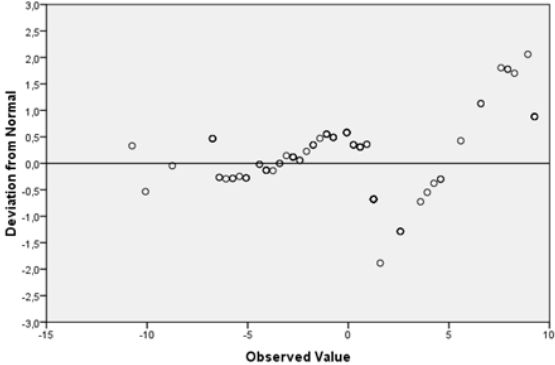
Análise Gráfica – Média de Contribuições PGG Rodadas 9 a 11



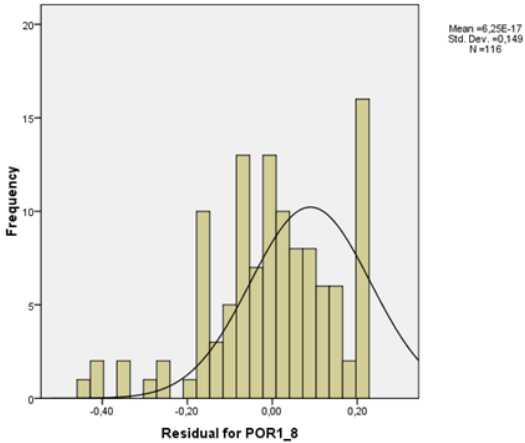
Normal Q-Q Plot of Residual for MED9\_11



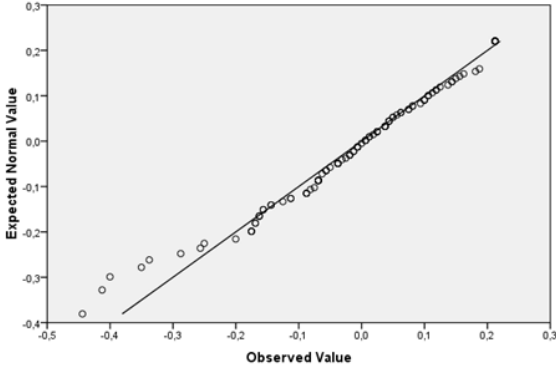
Detrended Normal Q-Q Plot of Residual for MED9\_11



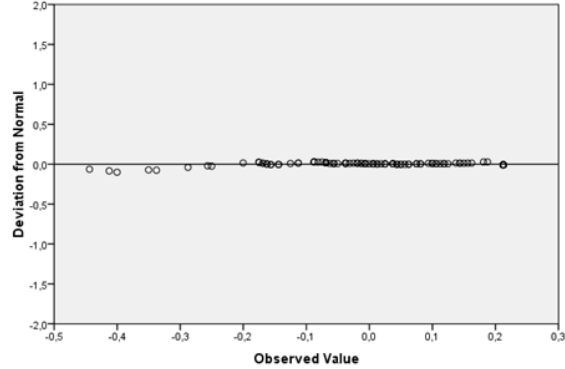
Análise Gráfica – Percentual Contribuído PGG 1 a 8



Normal Q-Q Plot of Residual for POR1\_8

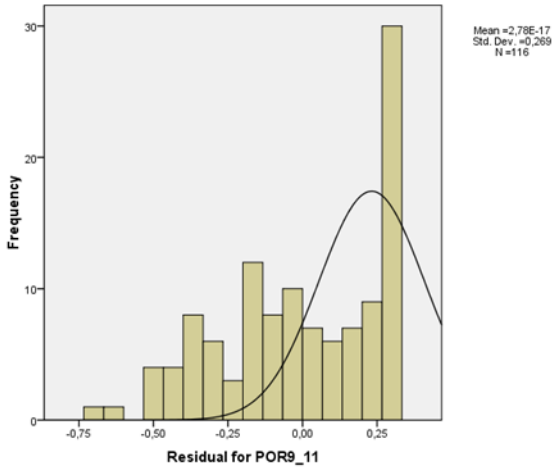


Detrended Normal Q-Q Plot of Residual for POR1\_8

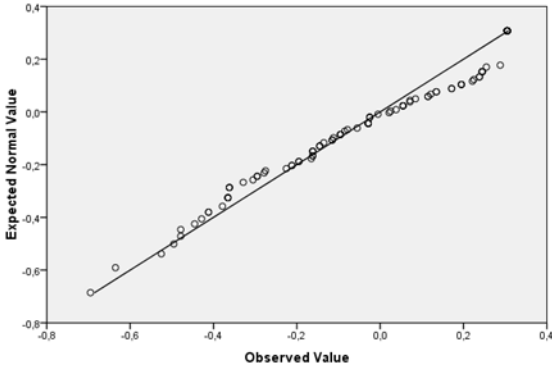




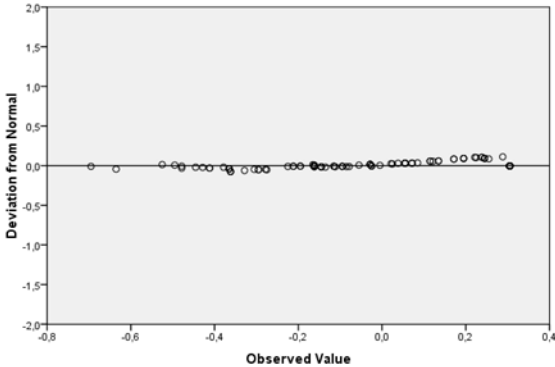
Análise Gráfica – Percentual Contribuído PGG 9 a 11



Normal Q-Q Plot of Residual for POR9\_11



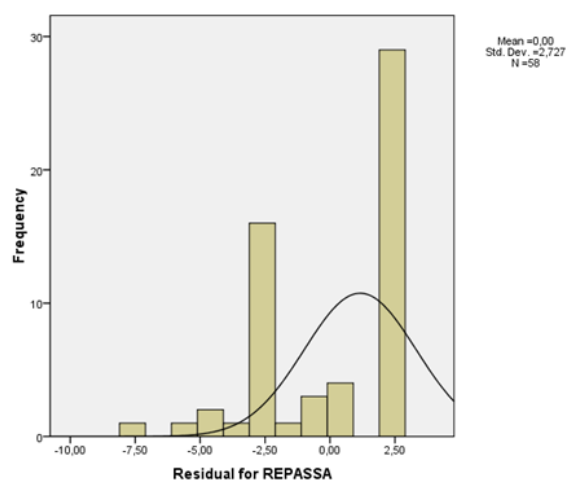
Detrended Normal Q-Q Plot of Residual for POR9\_11



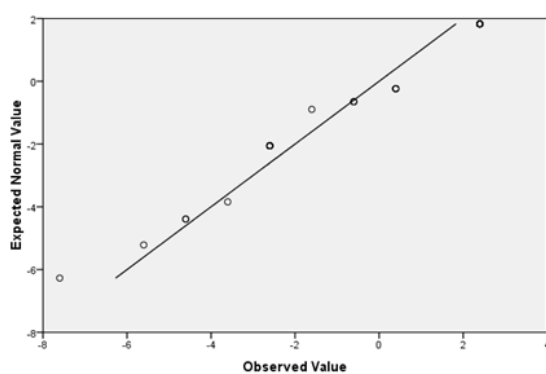
Pelos gráficos das variáveis “*Repasse Trustor*” e “*Retorno Trustee*”, percebe-se menor ajuste dos pontos à reta da normal para ambas as variáveis. Em relação à variância, observa-se concentração de pontos ao longo da reta de resíduo zero, formando uma nuvem de “largura uniforme”, sinalizando variância constante, reforçando os resultados do teste de Levene também apresentados anteriormente.

Em relação à condição de independência, ambas as variáveis apresenta maior aleatoriedade nos resíduos, indicando independência.

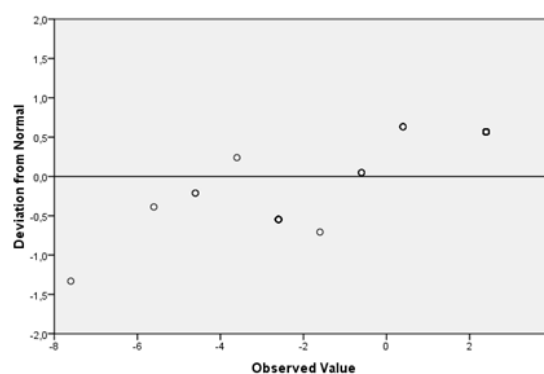
### Análise Gráfica – Repasse de Pesos *Trustor*



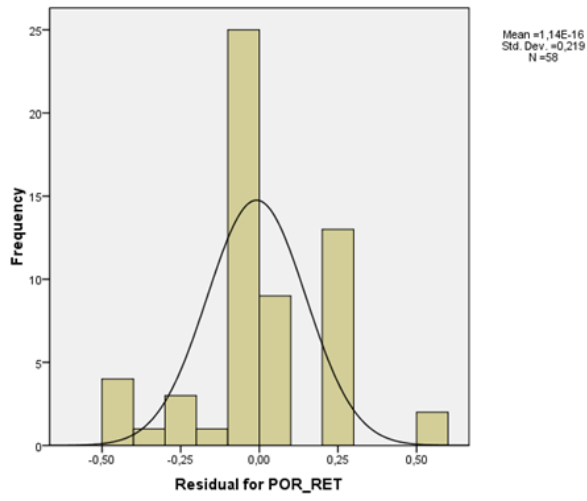
Normal Q-Q Plot of Residual for REPASSA



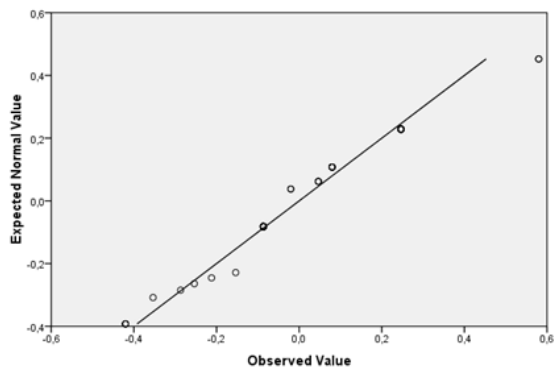
Detrended Normal Q-Q Plot of Residual for REPASSA



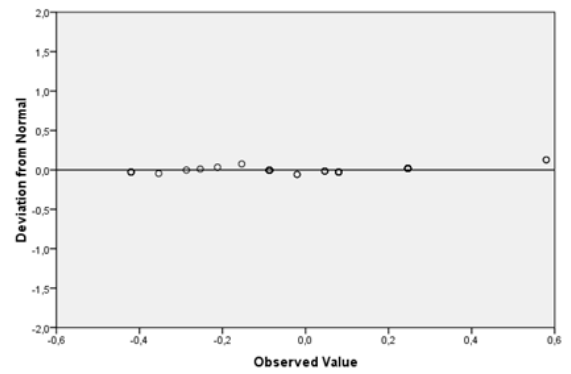
Análise Gráfica – Percentual de Retorno de Pesos *Trustee*



Normal Q-Q Plot of Residual for POR\_RET



Detrended Normal Q-Q Plot of Residual for POR\_RET



Desta forma, pode-se resumir a análise de pressupostos de uso de testes paramétricos, conforme tabela abaixo:

<b>Análise de Pressupostos para Uso de Testes Paramétricos</b>			
	<b>Normalidade</b>	<b>Homocedasticidade</b>	<b>Independência</b>
<b>Benevolência</b>	ok	ok	ok
<b>Integridade</b>	ok	ok	ok
<b>Confiabilidade</b>	ok	ok	ok
<b>Atribuição Causal</b>	ok	ok	ok
<b>Propensão a Conciliar</b>	ok	ok	ok
<b>Repasso Trustor</b>	<b>Não</b>	ok	ok
<b>Retorno Trustee (%)</b>	<b>Não</b>	ok	ok
<b>Média Contr. PGG 1-8</b>	ok	<b>Não</b>	ok
<b>Média Contr. PGG 9-11</b>	<b>Não</b>	<b>Não</b>	ok
<b>% Contribuído PGG 1-8</b>	ok	<b>Não</b>	ok
<b>% Contribuído PGG 9-11</b>	<b>Não</b>	<b>Não</b>	ok

Todas as variáveis relacionadas à escala de confiabilidade atenderam a todas as suposições de testes paramétricos e, portanto, a ANOVA foi aplicada para a análise destas variáveis.

Para as variáveis do *investment game* (*Repasso Trustor* e *Retorno Trustee*), uma vez que elas violaram a suposição de normalidade, dispensou-se o uso de testes paramétricos, substituindo-os por não-paramétricos.

Para as variáveis relacionadas às decisões do jogo de bem público, os resultados apontaram duas possíveis violações de suposições. Primeiro, tem-se um possível problema de heterocedasticidade para as quatro variáveis do PGG (conforme apontou os testes de Levene). Para lidar com esta violação, especificamente para as variáveis relacionadas às rodadas 1 a 8, ao se aplicar uma ANOVA, o teste robusto de Welch também foi usado.

No caso das variáveis relacionadas às rodadas 9 a 11, além do problema de heterocedasticidade, observou-se também uma possível violação da suposição de normalidade pelo teste de Kolmogorov-Smirnov. Porém, ao se comparar média e mediana, os valores são bem próximos (o que sinaliza normalidade). Assim, para dirimir incerteza sobre a confiabilidade dos resultados dos testes paramétricos, optou-se pelo seguinte procedimento

para as variáveis das rodadas 9 a 11 do PGG: rodou-se o teste paramétrico ANOVA e também seu teste não-paramétrico relacionado (no caso, Mann-Whitney).

<b>Resultados ANOVA e Mann-Whitney</b>				
<b>Comparação de Médias</b>	<b>ANOVA</b>	<b>Sig.</b>	<b>Mann-Whitney</b>	<b>Sig.</b>
PGG 1-8 Tratamento	0.006	0.938	- 0.290	0.772
PGG 9-11 Tratamento	1.563	0.214	- 1.003	0.316
DIF1-8 e 9-11 Tratamento	1.996	0.164	- 0.956	0.339
Benev-Infrator Tratamento	19.19	0.000	- 3.872	0.000
Benev-Prejudic Tratamento	6.712	0.012	- 2.820	0.005
Integr-Infrator Tratamento	7.712	0.007	- 2.638	0.008
Integr-Prejudic Tratamento	4.664	0.035	- 2.176	0.030
Confiab-Infrator Tratamento	13.661	0.000	- 3.283	0.001
Confiab-Prejudic Tratamento	6.450	0.014	- 2.559	0.011
AtCa-Infrator Tratamento	0.407	0.526	- 0.831	0.406
AtCa-Prejudic Tratamento	6.195	0.016	- 2.393	0.017
Benev Tratamento	23.08	0.000	- 4.663	0.000
Integr Tratamento	11.91	0.000	- 3.349	0.001
Confiab Tratamento	18.00	0.000	- 3.996	0.000
AtCa Tratamento	4.154	0.044	- 2.115	0.034
Concilia Tratamento	6.078	0.015	- 2.586	0.010

Como se observa na tabela acima, todos os resultados da ANOVA, que estão na seção de análise de dados deste trabalho, são muito similares aos resultados do teste Mann-Whitney apresentados neste apêndice. Com isto, tem-se que, independente do método de análise, os resultados não seriam alterados.

## Apêndice E – Ambiente de Laboratório



## Apêndice F – Interface do Z-Leaf com o Jogador

Rodada

1 de 11

Tempo disponível 27

NESTA RODADA, VOCÊ É O PRIMEIRO A DECIDIR

SUA DOTAÇÃO 20

SUA CONTRIBUIÇÃO NA CONTA DE DUPLA (D)

OK

Rodada

1 de 11

Tempo disponível 6

NESTA RODADA, VOCÊ É O SEGUNDO A DECIDIR

SUA DOTAÇÃO 20

CONTRIBUIÇÃO FEITA PELO OUTRO JOGADOR NA CONTA DE DUPLA (D) 12

SUA CONTRIBUIÇÃO NA CONTA DE DUPLA (D)

OK

Rodada

2 de 11

Tempo disponível 38

SUA PRÓPRIA CONTRIBUIÇÃO NA CONTA DE DUPLA (D)	18
A CONTRIBUIÇÃO DO SEU PARCEIRO NA CONTA DE DUPLA (D)	12
SEU LUCRO NO PERÍODO	26.0
SEU LUCRO ACUMULADO ATÉ O MOMENTO	56.4

Continuar