

A Influência da Confiança do Decisor na Formação do Risco e na Tomada de Decisão: Uma Simulação do Mercado de Ações

Autoria: Ricardo Simm Costa, Henrique Mello Rodrigues de Freitas

Resumo: Decisões complexas, onde os fatores levados em consideração não são inteiramente conhecidos, colocam o decisor em um contexto de incerteza, abrindo margem para a manifestação de critérios subjetivos de decisão. Assim, a confiança em quem endossa uma determinada decisão pode mostrar-se um elemento importante na percepção do risco envolvido na decisão e na intenção de tomá-la (Horst, Kuttschreuter, & Gutteling, 2007; Kim, Ferrin, & Rao, 2008). Alguns teóricos enfatizam que situações de risco criam a necessidade de confiança, conforme pode ser visto em Deutch (1958), Schlenker, Helm and Tadeschi (1973) e Luhmann (1979,2005). Outros autores argumentam que o risco é um resultado da confiança (Kim, Ferrin, & Rao, 2008). Assim, parte-se do modelo baseado na *Theory of planned Behavior* (TPB) e incorporam-se os construtos risco e confiança, buscando propor um modelo de decisão que possa tornar mais clara essa relação. É objetivo deste artigo verificar se há influência da confiança do decisor na formação do risco percebido e na aceitação do risco de tomar uma determinada decisão, de modo a justificar a inclusão desta relação no modelo de comportamento baseado na TPB. Para verificação empírica, criou-se um jogo de investimentos no mercado de ações. No jogo, os 146 participantes qualificados foram submetidos a relatórios de três diferentes autores (com currículos que retratavam diferentes níveis de confiança), que endossavam a compra de ações de três diferentes empresas. Ao longo da sua participação, os participantes eram submetidos a questionários para avaliação da confiança, do risco percebido, e da intenção em comprar determinada ação. De modo a dar suporte à teoria da base, o comportamento era medido a partir da decisão em comprar a ação de uma das três empresas determinadas. Como resultado, observou-se que a confiança tem papel importante na formação do controle comportamental percebido. O risco, tido como um elemento central na tomada de decisão em contexto de incerteza, mostrou-se impactante no comportamento decisório, mas sua formação está intimamente relacionada com o controle comportamental percebido. Isso traz evidências empíricas de que a confiança pode atuar como substituta do controle nas relações (Das & Teng, 1998; Zaheer & Venkatraman, 2007), reduzindo a percepção de risco e trazendo maior segurança ao decisor. Os resultados preliminares apontam que o risco é afetado fortemente pelo grau de controle comportamental percebido, fato que corrobora o que Mayer, Davis e Shoorman (1995) levantam em seu estudo de que, no momento em que o indivíduo está disposto a se tornar vulnerável, os riscos percebidos na relação acabam tomando uma dimensão secundária na avaliação do comportamento. Ao final, discute-se sobre a aderência do modelo proposto ao comportamento verificado no jogo de investimentos e sugerem-se alguns encaminhamentos a partir dos resultados encontrados.

1. INTRODUÇÃO

Simon (1978) já sinalizava que o ser humano tem uma capacidade limitada de processamento e retenção. Atualmente, segundo a *International Data Corporation* (IDC), o volume de informações digitais circulando na internet foi multiplicado por 5 entre 2007 e 2010, indicando a impossibilidade de analisar todas as informações disponíveis envolvidas em uma decisão.

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

Confiança e risco frequentemente estão relacionados na literatura (Horst, Kuttschreuter & Gutteling, 2007; Kim, Ferrin & Rao, 2008; Leiserowitz, 2006; Wu & Chen, 2005; Pavlou & Fygenson, 2006). Contudo, sua relação não está esclarecida (Das & Teng, 2004). Alguns teóricos enfatizam que situações de risco criam a necessidade de confiança, conforme pode ser visto em Deutch (1958), Schlenker, Helm and Tadeschi (1973) e Luhmann (1979,2005). Na visão destes autores, a confiança surge em função de “a escolha feita por outros interferirem na concretização do resultado esperado pelo decisor” (Sitkin & Roth, 1993, p. 369). Outros autores argumentam que o risco é um resultado da confiança (Kim, Ferrin & Rao, 2008). Assim, parte-se da abordagem teórica de que há relação entre confiança e risco percebido e incorporam-se os construtos risco e confiança no modelo baseado na *Theory of planned Behavior* (TPB), bastante utilizado por diferentes áreas de conhecimento para estudar o comportamento e propõe-se um modelo de decisão baseado na percepção do risco e da confiança. É objetivo deste artigo verificar se há influência da confiança do decisor na formação do risco percebido e na aceitação do risco de tomar uma determinada decisão, de modo a justificar a inclusão desta relação em um modelo comportamental (a ser validado em etapa complementar).

Este artigo está estruturado da seguinte forma: em um primeiro momento faz-se uma revisão teórica de modelos de comportamento decisório (utilizando-se teorias da psicologia social – em especial, a TPB). Em um segundo momento, apresentam-se os construtos confiança e risco percebido, evidenciando pontos onde se relacionam. Após evidenciar a relação entre confiança e risco percebido, retoma-se o modelo de comportamento definido na TPB, incorporando estes construtos. De modo a buscar sustentação empírica para a inclusão dos construtos confiança e risco percebido no modelo, faz-se uma verificação do impacto da confiança no risco percebido e na aceitação do risco (utilizando, para tanto, dados coletados em um jogo que simulava o processo de compra e venda de ações). Cabe destacar que o objetivo deste estudo específico foi verificar o impacto da confiança e do risco percebido no modelo da TPB, de modo a justificar a inclusão desses construtos. Assim, seu enfoque é restrito às relações entre os confiança-controle, controle-risco percebido e risco percebido-comportamento. O teste do modelo como um todo pressupõe outras validações, que serão foco de estudos complementares.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Considerando o comportamento tomado pelo indivíduo, Ajzen, Brown and Carvajal (2004) colocam que tanto a intenção em adotar determinado comportamento quanto o comportamento em si sofrem uma influência do controle sobre os resultados; em específico do controle sobre os meios que se tem para se chegar aos resultados pretendidos. Adicionalmente, Kim, Ferrin and Rao (2008) destacam que a confiança é relevante em situações onde um indivíduo corre riscos, mas não tem controle pleno sobre os resultados. Assim, percebe-se que a compreensão da confiança e do seu impacto pode trazer importantes contribuições ao estudo do comportamento. Levando em consideração as diversas influências sofridas pelos indivíduos envolvidos na decisão até a manifestação de seu comportamento, verifica-se que teorias da psicologia social podem auxiliar na compreensão deste comportamento, em especial, a *Theory of Planned Behavior* (TPB), que teve como base a *Theory of Reasoned Action* (TRA).

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

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

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

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

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

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

Ajzen e Fishbein formularam em 1980 a *Theory of Reasoned Action* (TRA) na tentativa de estimar a discrepância entre atitude, intenção e comportamento em um comportamento individual e voluntário. A TRA parte do princípio de que o indivíduo terá a intenção de comportar-se de uma determinada forma (no caso deste estudo, de tomar uma certa decisão) no momento em que conseguir enxergar os potenciais benefícios pessoais que pode ter. Ajzen (1987) apresenta dois construtos fundamentais que compõem esta teoria: Atitude e Normas subjetivas.

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

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

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

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

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

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

Em um estudo da TPB, Pavlou and Fygenon (2006) destacam que, desde a primeira divulgação do construto controle comportamental percebido há uma certa ambigüidade relacionada a sua natureza. Uma das críticas à TPB foi tecida no estudo de Wu and Chen (2005). Os autores destacam que a TPB não se aprofunda na compreensão da relação entre o comportamento e seus antecedentes (atitude, normas subjetivas e controle comportamental percebido), e apenas combina estes construtos em um construto unidimensional (intenção) que leva ao comportamento.

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

Na TPB, os construtos são definidos da seguinte forma:

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

Intenção: uma indicação de uma prontidão para tomar um determinado comportamento. A premissa de que a intenção é um antecedente imediato do comportamento é compartilhada por outros modelos sócio-psicológicos (Gollwitzer, 1993). Na TPB, assim como a intenção é um antecedente imediato do comportamento, ela tem como antecedentes imediatos a atitude em direção ao comportamento, as normas subjetivas e o controle comportamental percebido.

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

comportamento ocorre em função do contexto hipotético (formador da intenção) não ser o mesmo do contexto real (formador do comportamento).

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

Assim, ao focarem-se na relação entre intenção e comportamento, Ajzen, Brown and Carvajal (2004:1110) acrescentam a influência do controle comportamental percebido (originalmente ligado à intenção) também ao comportamento, justificando que “muitos comportamentos são difíceis de executar que podem limitar o controle voluntário, no momento em que as pessoas são realísticas nos seus julgamentos da dificuldade no comportamento”. O controle comportamental percebido pode, portanto, servir como um *proxy* do controle real e contribuir para a predição do comportamento em questão. Assim, o construto Controle Comportamental Percebido pode influenciar o comportamento indiretamente pela intenção e, diretamente, a partir da relação com o controle real. A figura 1, a seguir, ilustra as relações entre os construtos da TPB após revisão de Ajzen, Brown and Carvajal (2004).

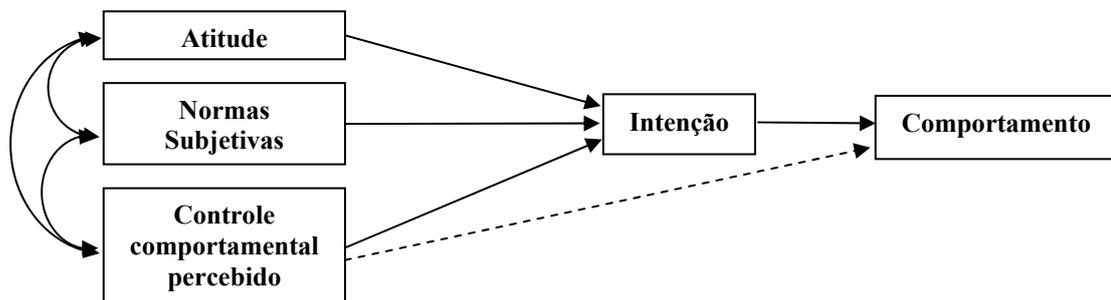


Figura 1: Relação entre os construtos da TPB
Fonte: Adaptada de Ajzen, Brown e Carvajal (2004)

A seguir apresentam-se os conceitos de risco percebido e confiança, buscando sua integração com a TPB.

2.2 Risco percebido

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

Os primeiros estudos do risco percebido no contexto das decisões de compra foram desenvolvidos por Bauer (1960) e Cox (1967). Nestes estudos, as conseqüências eram definidas apenas como perdas. Mais recentemente, a abordagem do risco percebido passou a levar em consideração expectativas criadas pelos indivíduos envolvidos na decisão de compra bem como a importância atribuída por estes indivíduos às perdas envolvidas, que passaram a ser consideradas também a partir da diferença entre o esperado e o obtido (Slovic Finucane, Peters, & Macgregor, 2004; Mitchel, 1999; Loomes & Mehta, 2007). Na visão dos autores, o risco percebido relaciona-se com o propósito da decisão a ser tomada. O risco surge, portanto,

quando a percepção subjetiva do indivíduo envolvido em um processo decisório não assegura que a decisão tomada gerará resultados semelhantes aos resultados esperados ou quando o resultado só poderá ser aferido após a decisão tomada.

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

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

A abordagem bayesiana subjetivista à teoria da probabilidade (Jeffrey, 2004; Savage, 1972) trata probabilidade como crença, e não fatos. Probabilidades não podem ser derivadas de fatos por si só. Dois indivíduos podem legitimamente atribuir graus de probabilidades diferentes. Nesta linha, Caves, Fuchs and Schack (2007) chegam a adotar em seus estudos que toda avaliação advinda de modelos mentais é subjetiva. Na visão de Mandel (2008), a probabilidade subjetiva é determinada pela interação entre processos de representação e de avaliação. No nível da representação, os eventos são mapeados através de representações cognitivas, seja via percepção direta dos eventos ou via construção de estágios de descrição dos eventos a partir da interação. Assim, a forma como os eventos são descritos e a interação que o indivíduo terá com suas fontes irá influenciar representação.

Laroche, McDougall, Bergeron and Yang (2004) destacam que o risco possui múltiplas dimensões:

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

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

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

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

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

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

2.3 Confiança

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

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

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

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

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

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

Considerando os elementos formadores da confiança e os aspectos relacionados à percepção de risco, apresenta-se a seguir os pontos de ligação entre estes conceitos.

2.4 Relação entre confiança e risco percebido na intenção e no comportamento

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

Kim, Ferrin and Rao (2008) colocam que a confiança é relevante em situações onde um indivíduo precisa assumir um risco, mas tem um controle incompleto sobre os resultados. Outros teóricos argumentam que a confiança atua como substituta do controle nas relações (Das & Teng, 1998; Zaheer & Venkatraman, 2007). Adicionalmente, Pavlou (2003) destaca que a confiança reduz a incerteza do comportamento pois permite que o indivíduo perceba um maior controle da situação.

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

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

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

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

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

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

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

Com base no exposto, partindo da ótica da TPB (apresentada na seção 2.1), percebe-se que a inclusão da confiança e do risco percebido na relação entre os construtos da TPB (destacada na figura 1) podem contribuir na compreensão do comportamento (em específico, o comportamento de compra).

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

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

Assim, propõe-se o seguinte modelo, ilustrado na figura 2. As relações em destaque foram propostas a partir da incorporação da Confiança e do Risco percebido nos construtos da Theory of Planned Behavior.

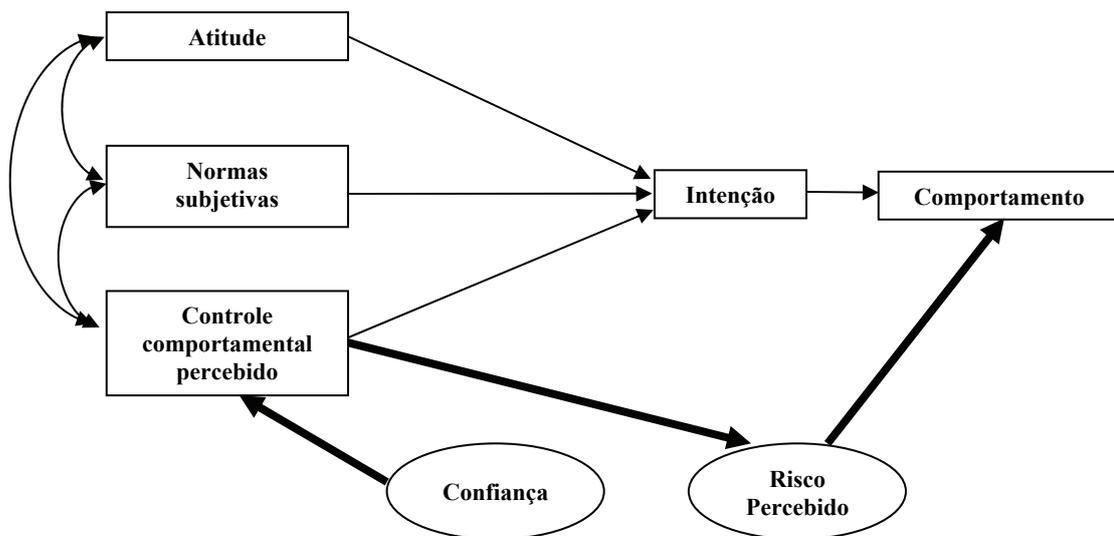


Figura 2: Risco percebido e confiança na relação entre intenção e comportamento

Fonte: Elaborada pelos autores

O foco deste estudo em específico é nas relações destacadas na figura 2 com setas mais grossas. Buscando uma corroborar a relação entre confiança, risco percebido e aceitação do risco descrita na revisão da literatura, parte-se para a etapa empírica onde, a seguir, são apresentados os procedimentos metodológicos.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Partindo-se do objetivo do estudo de verificar a influência da confiança do decisor na formação do risco percebido e na aceitação desse risco para tomar uma determinada decisão e considerando que o modelo precisaria ser testado em um contexto real (onde houvesse a percepção de perdas e ganhos) optou-se por desenvolver um jogo que envolvesse premiação e

exposição pública do desempenho. De modo a se ter um contexto complexo (onde os decisores não teriam domínio pleno da informação), optou-se por criar um cenário envolvendo uma decisão de investimento em ações. Assim, foram elaborados três relatórios recomendando a compra de ações de três determinadas empresas (fictícias) que estariam lançando ações em bolsa (um relatório endossando a compra de cada empresa). Estes relatórios eram endossados por três diferentes autores (fictícios), cada um associado a um nível de confiança. O nível de confiança foi estabelecido no momento da apresentação do currículo do autor. Para a elaboração de currículos que permitissem ter diferentes níveis de confiança, trabalhou-se com os três antecedentes consolidados na literatura de confiança por Mayer, Davis and Schoorman (1995) e Gill et al(2005): “Habilidade”, “Benevolência” e “Integridade”.

A validação dos antecedentes da confiança foi realizada junto a 241 estudantes de graduação. A verificação de anormalidade dos dados foi realizada por meio do teste de Shapiro-Wilk, que não apresentou significância estatística ($p < 0,05$) para nenhum item. Nessa etapa, procedeu-se inicialmente com o cálculo do coeficiente de Alpha de Cronbach, que apresentou o valor de 0,941 para o instrumento completo. Posteriormente, realizou-se a análise fatorial exploratória (de modo a verificar se os fatores apresentados na literatura se mantinham no instrumento utilizado no jogo). A análise fatorial exploratória (utilizando rotação varimax e o método de normalização de Kaiser) indicou a presença de três fatores principais (que indicavam um percentual da variância explicada acumulado de 83,47%). Os componentes principais foram definidos com base no critério do auto valor, aceitando-se os componentes com auto valor acima de 1,00. Os seguintes auto valores foram obtidos: 8,15 para o componente Habilidade, 2,76 para o componente Benevolência e 1,24 para o componente Integridade. As cargas fatoriais são apresentadas na tabela 1. Obtiveram-se os seguintes valores para o coeficiente Alpha de Cronbach dos fatores: 0,931 para Habilidade, 0,888 para Benevolência e 0,893 para Integridade.

Variáveis	Fatores		
	1 Habilidade	2 Benevolência	3 Integridade
HAB1- Creio que este analista está capacitado para realizar boas análises	.865	.166	.125
HAB2- Este analista deve ser bem sucedido na realização de suas análises e previsões	.768	.214	.203
HAB3- Sinto confiança nas habilidades desse analista	.807	.200	.201
HAB4 - Sinto que este analista é especialista no que faz	.864	.195	.035
HAB5- Sinto que este analista é bem qualificado	.879	.182	.058
HAB6 - Sinto que este analista tem muito conhecimento sobre o mercado de ações	.809	.122	.146
BEN1- Sinto que este analista não pretende me prejudicar	.223	.719	.200
BE2- Sinto que este analista considera os meus interesses	.229	.801	.214
BEN3- Se eu precisasse de conselhos, sinto que este analista faria o melhor para me auxiliar	.321	.743	.262
BEN4- Sinto que este analista considera o que é importante para mim	.203	.827	.264
BEN5- Sinto que este analista está preocupado em melhorar a situação das pessoas que leem suas análises	.018	.685	.405

INT1- Sinto que este analista tem um forte senso de justiça	.043	.288	.802
INT2- Sinto que este analista se esforçaria para ser justo com os outros	.100	.334	.829
INT3- Este analista parece ter princípios e valores admiráveis	.099	.173	.851
INT4- Sinto que este analista mantém suas promessas e posicionamentos	.250	.210	.750
INT5- Eu sinto que este analista é verdadeiro em suas análises	.418	.497	.433
INT6- Sinto que esse analista é uma pessoa franca	.310	.397	.579

Tabela 1: Análise fatorial da escala de confiança

Fonte: Elaborada pelos autores

Em um segundo momento, buscando testar se, de fato, os currículos despertavam diferentes níveis de confiança, os currículos foram submetidos a 94 alunos de graduação (divididos em 3 grupos) que, após a leitura do currículo, preencheram o questionário contendo a escala de confiança. O grupo A, ao qual foi submetido o currículo elaborado para despertar o menor nível de confiança (currículo da Ana) era composto por 26 alunos; o grupo B, ao qual foi submetido o currículo elaborado para despertar um nível intermediário de confiança (currículo de Raul), era composto por 37 alunos; e o grupo C, ao qual foi submetido o currículo elaborado para despertar o maior nível de confiança (Currículo de Jorge), era composto por 31 alunos.

Com o intuito de verificar se os grupos avaliavam de forma distinta a confiança nos autores dos relatórios de recomendação de compra da ação, compararam-se os escores de cada fator entre os três grupos. A tabela 2, abaixo, mostra a diferença no nível de confiança entre os grupos. Após aplicação do teste t, os valores destacados em negrito apresentaram médias significativamente superiores e os valores sublinhados apresentaram médias significativamente inferiores ($p < 0,05$). Os valores foram calculados considerando as médias dos itens após a análise fatorial.

		Grupo A Ana	Grupo B Raul	Grupo C Jorge	Anova
Habilidade	Média	4,24	4,91	<u>5,19</u>	F=16,15 p<0,001
	Desvio-padrão	1,38	1,20	1,27	
Benevolência	Média	4,19	4,70	4,50	F=4,83 p<0,001
	Desvio-padrão	1,30	1,34	1,41	
Integridade	Média	4,24	4,46	4,75	F=4,85 p<0,001
	Desvio-padrão	1,19	1,23	1,30	

Tabela 2: Comparação dos grupos com relação à confiança no endossante da ação

Fonte: Elaborada pelos autores

Para assegurar que a percepção de risco era derivada da confiança do decisor no endossante da ação, verificou-se o nível de risco de cada relatório (esperando-se que os níveis de risco fossem semelhantes para os relatórios das três empresas). Para a verificação da semelhança no grau de risco percebido entre os três relatórios, submeteu-se cada um dos três relatórios como se estivessem sido desenvolvidos por um mesmo autor, isolando, assim, a interferência da confiança no autor (no caso, optou-se por utilizar em todos os relatórios o autor com currículo elaborado para despertar um nível intermediário de confiança). A escala de risco foi construída com base nos tipos de risco identificados na literatura (e explorados na sessão 2.2). A validação da escala de risco foi realizada junto a 241 estudantes de graduação e a verificação da normalidade na distribuição foi realizada por meio do teste de Shapiro Wilk, que não apresentou significância estatística ($p < 0,05$) para nenhum item. Nessa etapa,

procedeu-se inicialmente com o cálculo do coeficiente de Alpha de Cronbach da escala, que apresentou o valor de 0,884. Posteriormente, realizou-se a análise fatorial exploratória. A análise fatorial exploratória indicou a presença de dois fatores principais (que indicavam um percentual da variância explicada acumulado de 73,48%) e que apresentavam auto valor acima de 1. Os seguintes auto valores foram obtidos: 4,63 para o componente risco financeiro/performance e 1,98 para o componente risco psicológico. Obtiveram-se os seguintes valores para o Alpha de Cronbach: 0,894 e 0,917. A tabela 3 mostra os valores das cargas fatoriais.

Variáveis	Fatores	
	1 Risco financeiro/performance	2 Risco psicológico
FINPER1 - Se eu comprasse a ação recomendada ficaria preocupado se foi um investimento sábio	.818	.083
FINPER2- Me preocupo se essas ações se sairão tão bem quanto eu suponho	.836	.041
FINPER3- Se eu comprasse a ação recomendada ficaria preocupado se "valeu a pena"	.883	.152
FINPER4- Se eu comprasse essa ação ficaria preocupado se ela correspondeu às minhas expectativas	.863	.180
FINPER5- Comprar a ação recomendada pode envolver perdas financeiras significativas	.675	.225
FINPER6- A idéia de comprar essas ações me traz a preocupação sobre o quão confiável elas são	.725	.223
PSI1- A idéia de comprar essas ações me traz uma ansiedade indesejada	.252	.857
PSI2- A idéia de comprar essas ações me traz um desconforto psicológico	.120	.946
PSI3- A idéia de comprar essas ações me traz uma tensão desnecessária	.123	.923

Tabela 3: Análise fatorial da escala de risco percebido

Fonte: Elaborada pelos autores

A partir do procedimento inicial de verificação dos fatores, novamente foram formados três grupos (contendo alunos diferentes dos que compuseram os grupos de teste da confiança). Estes grupos foram submetidos a três relatórios diferentes (embora todos fossem de autoria do mesmo analista). O grupo D, composto por 20 alunos, foi submetido ao relatório da empresa fictícia denominada Telecommunit. O grupo E, composto por 17 alunos, foi submetido ao relatório da empresa fictícia denominada Comtel. O grupo F, composto por 37 alunos, foi submetido ao relatório da empresa fictícia denominada Globalcomm.

A tabela 4, abaixo, mostra a semelhança do nível de risco percebido entre os grupos. Nenhuma avaliação variou significativamente entre os grupos.

		Grupo D Telecommunit	Grupo E Comtel	Grupo F Globalcomm	Anova
Risco financeiro/performance	Média	5,43	5,07	5,21	F=1,42 p=0,33
	Desvio-padrão	1,26	1,41	1,34	
Risco psicológico	Média	3,9	3,45	3,82	F=0,44 p=0,64
	Desvio-padrão	1,41	1,43	1,48	

Tabela 4: Comparação dos grupos com relação ao risco percebido na compra da ação

Fonte: Elaborada pelos autores

Após a verificação da diferença no nível de confiança entre os autores que endossavam o relatório sobre a compra da ação da empresa e da semelhança na avaliação do risco entre os relatórios das três empresas (desconsiderando o autor), construiu-se um jogo que permitisse verificar se a diferença na confiança afetava a formação do risco e a tomada de decisão. Para tanto, criou-se um jogo de simulação de compra e venda de ações, onde as ações do portfólio eram somente as ações das três empresas fictícias criadas. Para que os participantes pudessem realizar a sua avaliação, eram fornecidos relatórios de cada das empresas do portfólio (no caso, cada empresa era endossada por um autor diferente, considerando a variação no nível de confiança). A empresa Telecommunit foi endossada pelo autor A, cujo currículo foi desenhado para despertar um menor nível de confiança. A empresa Globalcomm foi endossada pelo autor B, cujo currículo foi desenhado para despertar um nível intermediário de confiança. A empresa Comtel foi endossada pelo autor C, cujo currículo foi desenhado para despertar o maior nível de confiança.

Os participantes do jogo precisavam avaliar cada uma das três empresas e decidir em qual investiriam. Foram disponibilizados 4 dias para que os participantes pudessem fazer a leitura e a análise dos relatórios disponibilizados.

Durante a etapa de leitura e análise, os participantes respondiam a um questionário. Esse questionário era composto pela escala de confiança, pela escala de risco percebido e uma escala para medir o grau de intenção em comprar a ação recomendada (baseada nos construtos da TPB), já validadas no Brasil (Costa, Terres, Koetz, Alves, Fehse 2008).

Após o período de análise, os participantes tomavam a decisão sobre qual empresa iriam investir. Ao longo do período de 8 dias após a seleção da empresa investida, as ações oscilavam de preço (e conseqüentemente o saldo dos jogadores variava em função dessa oscilação). Os jogadores com melhor desempenho ao final do jogo eram agraciados com premiação. Para manter o contexto real, distribuíram-se prêmios para os 10 primeiros colocados (uma menção honrosa publica) e os três primeiros também recebiam uma premiação em dinheiro (R\$ 1.000,00 para o primeiro colocado, R\$ 200,00 para o segundo colocado e R\$ 100,00 para o terceiro colocado). Um extrato diário era divulgado individualmente e os resultados finais foram divulgados para todos os participantes.

O cadastro dos participantes ocorreu por meio de convite lançado em 14 faculdades de Administração do Rio Grande do Sul (via e-mail e via convite dos professores em sala de aula) e por meio de divulgação no principal site de administração do País. Foram cadastrados 503 interessados em participar do jogo, mas somente 146 efetivamente completaram todas as atividades para disputar os prêmios (o que totaliza 438 questionários respondidos – 3 questionários para cada participante, um para cada relatório analisado).

5. RESULTADOS

A seguir são apresentados os resultados das relações destacadas na figura 2. Foram verificadas a relação entre confiança e controle comportamental percebido (seção 5.1), entre controle comportamental percebido e risco percebido (seção 5.2), e entre risco percebido e comportamento.

5.1 Impacto da confiança no controle comportamental percebido

Após a leitura de cada relatório (endossado por diferentes analistas), os participantes avaliavam a sua percepção sobre o controle comportamental caso decidissem por comprar a ação recomendada no relatório. Posteriormente, comparou-se o nível de controle comportamental percebido entre os relatórios dos diferentes analistas (a partir da constatação

de que os autores despertavam diferentes níveis de confiança). Verificou-se uma diferença significativa ($p < 0,05$) entre as médias de avaliação, como pode ser observado na tabela 5, o relatório de autoria do autor que despertava menor confiança despertou também menor controle comportamental percebido.

		Ana	Raul	Jorge	Anova
Controle Comportamental Percebido	Média	4,57	5,18	5,48	F=20,64
	Desvio-padrão	1,23	1,19	1,26	p<0,001

Tabela 5: Comparação dos grupos com relação ao risco percebido na compra da ação
Fonte: Elaborada pelos autores

5.2 Impacto do controle comportamental percebido no risco percebido

De modo a verificar o impacto do controle comportamental percebido no risco percebido, optou-se por realizar uma correlação entre o fator controle comportamental percebido e os fatores relacionados ao risco percebido. A partir do cálculo da Correlação de Pearson, observou-se uma clara correlação, indicando um impacto negativo da percepção de controle comportamental na percepção do risco. Os valores são apresentados na tabela 6.

Fator	Coefficiente de Correlação de Pearson	Covariância
Risco Financeiro/Performance	-0,740	1,632
Risco Psicológico	-0,841	1,650

Tabela 6: Correlação entre o controle comportamental e os componentes do risco percebido
Fonte: Elaborada pelos autores

5.3 Impacto do risco percebido no comportamento

De modo a verificar o impacto do risco percebido na decisão de compra de uma determinada ação, procedeu-se com uma análise discriminante. Considerando as variáveis de mensuração de cada fator do risco percebido e realizando a análise discriminante sobre a variável relacionada à ação investida, percebe-se um poder preditivo significativo. A função discriminante com maior auto valor apresentou correlação canônica de -0,674 explicando, portanto 45,4% da variância na discriminação ($p < 0,001$). A carga discriminante para o risco financeiro/performance foi de -0,875 e para o risco psicológico de -0,602. O percentual corretamente classificado foi de 82,4%, valor considerado satisfatório para Hair Jr *et al* (2005).

Os valores encontrados na análise discriminante apontam, portanto que o risco percebido tem razoável poder discriminante, mostrando-se inversamente relacionado com a alternativa selecionada.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando em consideração o ambiente complexo e a racionalidade limitada dos envolvidos em uma decisão, o risco percebido passa a ser um elemento importante na tomada de decisão. Ainda, neste contexto de incerteza, uma decisão é tomada considerando não apenas os impactos reais e mensuráveis, mas como o decisor percebe tais impactos. Assim, a utilidade do modelo proposto recai justamente na consideração da influência da confiança na percepção de risco e no comportamento decisório.

No que se refere à verificação empírica, observou-se que a confiança tem papel importante na formação do risco, pois afeta o controle comportamental percebido que, por sua vez, afeta o risco percebido. Isso traz evidências empíricas de que a confiança pode atuar como substituta do controle nas relações (Das & Teng, 1998; Zaheer & Venkatraman, 2007), reduzindo a percepção de risco.

Já foi enfatizado em estudos anteriores que uma situação de risco cria a necessidade de confiança (Deutsch, 1958) e que o risco é resultado da confiança (McCallister, 1995). É proposto neste artigo que risco e confiança são conceitos indissociáveis em um contexto onde o decisor não tem conhecimento pleno do objeto da decisão nem percebe ter controle completo do impacto do seu comportamento. O impacto do risco percebido na seleção da alternativa mostra que a relação entre controle comportamental percebido e comportamento proposta pela TPB pode se der de forma indireta (Ajzen, 2004).

Os resultados empíricos desse estudo representam um esforço inicial de validação do modelo proposto (para justificar a inclusão da confiança e do risco percebido na relação entre o construto controle comportamental percebido da TPB e o comportamento). Partindo da verificação apresentada, a direção e a intensidade da relação desses construtos com o modelo completo (que, por sua vez já possui relações estabelecidas) poderá ser medida por meio de outros procedimentos metodológicos. A aplicação de técnicas de modelagem (considerando todo o modelo proposto) permitirá validar todas as relações propostas e fica aqui apresentada como uma oportunidade de estudo futuro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A Theory of planned Behavior. In J. Kuhl, j. Beckman (Orgs.). *Action-control: From cognition to behavior* (pp. 11-39). Heidelberg: Springer.
- Ajzen, I. (1987). Attitudes, traits, and actions: Dispositional prediction of behavior in personality and social psychology. *Advances in Experimental Social Psychology*, 20(2), 1-63.
- Ajzen, I. (1989). Attitude Structure and Behavior. In A. R. Pratkanis, S. J. Breckler, A. G. Greenwald (Orgs.). *Attitude Structure and Function* (pp. 241-274). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Ajzen, I. (1991). The *Theory of planned Behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50 (2), 179-211.
- Ajzen, I.; Brown, T. C.; Carvajal, F. (2004). Explaining the Discrepancy between Intentions and Actions: The Case of Hypothetical Bias in Contingent Valuation. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30 (1), 1108-1121.
- Barney, J. B.; Hansen, M. H. (1994). Trustworthiness as a source of competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 15 (2), 175-216.
- Bauer, R. A. Consumer behavior as risk taking (1960). In: *Proceedings of the 43rd Conference of the American Marketing Association*, p. 389-398.
- Caves, C. M.; Fuchs, C. A. ; Schack, R. (2007). Subjective probability and quantum certainty. *Studies in History and Philosophy of Modern Physics*, 38 (1), 255-274.
- Coleman, J. S. (1990). *Foundation of Social Theory*. Cambridge: Harvard University Press.
- Costa, R. S. (2007). *Processo de Compra Corporativa de Software: um Estudo Exploratório dos atributos que Influenciam na Decisão*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Costa, R. S.; Terres, M. S.; KOETZ, C. I.; Alves, D. A.; Fehse, F. B. (2008, Maio). A Influência da Confiança na Marca na Intenção de Adoção de uma Nova Tecnologia. *Anais do Encontro de Marketing da ANPAD*, Curitiba, PR, Brasil, 3.
- Cox, D. (1967). *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*. Boston: Harvard University Press.
- Crosby, L. A. Evans, K. R., Cowles, D. (1990). Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective. *Journal of Marketing*, 54(1), 68-81.
- Cummings, L.; Bromiley L. (1996). Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust (pp. 302-330). In R. M. Kramer, T. R. Tyler (Orgs). Thousand Oaks: Sage Publications.

- Das, T. K.; Teng, B. (1998). Between trust and control: Developing confidence in partner cooperation in alliances. *Academy of Management Review*, 23(3), 491-512.
- Das, T. K.; Teng, B. (2004). The Risk-Based View of Trust: a Conceptual Framework. *Journal of Business and Psychology*, 19(1), 85-116.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion, *Journal of Conflict Resolution*, 2(4), 265-279.
- Dowling, G. R. (1986). Perceived Risk: The Concept and Its Measurement. *Psychology & Marketing*, 1(3), 193-210.
- Featherman, M.; Savlou, P. (2003). A. Predicting E-services adoption: a perceived risk facts perceptive. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(1), 451– 474.
- Gabarro, J. J. The development of trust, influence, and expectations. In A. Athos, J. J. Gabarro (Orgs). *Interpersonal behavior: Communication and understanding in relationships* (pp. 290-303). Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Gill, H., Boies, K., Finegan, J. E., McNally, J. (2005). Antecedents of Trust: Establishing a Boundary Condition for the Relation Between Propensity To Trust and Intention to Trust. *Journal of Business and Psychology*, 19(3), 287-302.
- Gens, F. (2010) *IDC Predictions for 2011: Welcome to the New Mainstream*. Framingham: IDC. 2010. Recuperado em 3 de janeiro de 2011, de: <http://www.idc.com/research/viewdocsynopsis.jsp?containerId=225878§ionId=null&elementId=null&pageType=SYNOPSIS>.
- Gollwitzer, P. M. (1993). Goal achievement: The role of intentions. *European Review of Social Psychology*. 4(1), 141-185.
- Hair Jr, J F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., Black, W.C. (2005) *Análise multivariada de dados*. Porto Alegre: Bookman. 5.ed.
- Hagen, J. M., Choe, S. (1998). Trust in Japanese Interfirm Relations: Institutional Sanctions Matter. *Academy of Management Review*, 23(3), 589-600.
- Horst, M.; Kuttschreuter, M.; Gutteling, J. M. (2007). Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 23(1), 1838-1852.
- Jeffrey, R. *Subjective probability. The real thing*. Cambridge: Cambridge University Press, 2004.
- Karahanna, E.; Straub, D. W.; Chervany, N. L. (1999). Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs. *Management Information Systems Quarterly (MISQ)*, 23(2), 183-213.
- Kim, D. J.; Ferrin, D. L.; Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems*, 44(1), 544-564.
- Laroche, M.; McDougall, G.; Bergeron, J.; Yang, Z. (2004). Exploring How Intangibility Affects Perceived Risk. *Journal of Service Research*, 6(4), 373-389.
- Lewis, J. D., Weigert, A. (1985). Trust as a social Reality. *Social Forces*, 63(4), 967-985.
- Lin, W. B. (2008). Investigation on the model of consumers' perceived risk—integrated viewpoint. *Expert Systems with Applications*, 34(1), 977-988.
- Loomes, G.; Mehta, J. (2007). The sensitivity of subjective probability to time and elicitation method. *Journal of Risk Uncertainty*, 34(1), 201-216.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*. New York: Wiley.
- Luhmann, N. (2005). *Risk: A Sociological Theory*. New York: Walter de Gruyter.
- Madhok, A. (1995). Revisiting multinational firms' tolerance for joint ventures: A trustbased approach. *Journal of International Business Studies*, 26(1), 117-137.
- Mandel, D. R. (2008). Violations of coherence in subjective probability: A representational and assessment processes account, *Cognition*, 106(1), 2008, 130–156.

- Mathieson, K. (1991). Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior. *Information Systems Research*, 2 (3), 173-191.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The 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(1), 24-59.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust. In R. M. Kramer, T. R. Tyler (Orgs). *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research* (pp. 261-287). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Mitchell, V. W. (1999). Consumer Perceived Risk: Conceptualisations and Models. *European Journal of Marketing*, 33(1), 163-195.
- Molm, L. D., Takahashi, N., Peterson, G. (2000). Risk and Trust in Social Exchange: An Experimental Test of Classic Proposition. *American Journal of Sociology*, 105(5), 1397-427.
- Morgan, R. M.; Hunt, S. D. (1995). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(2), 20-38.
- Pavlou, P. A.; Fygenson, M. (2006). Understanding and Predicting Electronic Commerce Adoption: An Extension of the Theory of planned Behavior. *Management Information Systems Quarterly (MISQ)*, 30(1), 115-143.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101–134.
- 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.
- Rotter, J. B. (1967). A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust, *Journal of Personality*, 35(1), 651-665.
- Savage, L. J. (1972). *The foundations of statistics*. New York: Dover.
- Schlenker, B. R.; Helm, B., Tedeschi, J. T. (1973). The effects of personality and situational variables on behavioral trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, 25(1), 419-427.
- Simon, H. (1978). Rationality as a process and as a product of thought. *American Economic Review*, 68(1), 1-15.
- Sitkin, S. B.; Roth, N. L. (1993). Explaining the limited effectiveness of legalistic “remedies” for trust/distrust. *Organization Science*, 4(1), 367-392.
- Slovic, P.; Finucane, M. L. Peters, E.; Macgregor, D. G. (2004). Risk as Analysis and Risk as Feelings: Some Thoughts about Affect, Reason, Risk, and Rationality. *Risk Analysis*, 24(2), 311-322.
- Weick, K. E.; Sutcliffe, K. M.; Obstfeld, D. (2005). Organizing and the Process of Sensemaking. *Organization Science*, 16(4), 409-421.
- Williamson, O. E. (1993). Calculativeness, trust, and economic organization. *Journal of Law and Economics*, 36(1), 453-486.
- Wu, I. L.; Chen, J. L. (2005). An extension of Trust and TAM model with TPB in the initial adoption of on-line tax: An empirical study. *Human-Computer Studies*, 62(1), 784-808.
- Zand, D. E. (1972). Trust and Managerial Problem Solving. *Administrative Science Quarterly*, 17(1), 229-239.
- Zaheer, A.; Venkatraman, N. (2007). Relational governance as an interorganizational strategy: An empirical test of the role of trust in economic exchange. *Strategic Management Journal*, 16(5), 373-392.