



Revista eletrônica de ciências sociais aplicadas.

ISSN: 1980-0193

ARTIGOS COMPLETOS/COMPLETS ARTICLES

## CONFIANÇA NA TEORIA DOS CUSTOS DE TRANSAÇÃO E NOS ESTUDOS DE REDES SOCIAIS: APROXIMAÇÕES E DIFERENÇAS

Wagner Junior Ladeira<sup>(1)</sup>

Universidade Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS/RS

Diego Antonio Bittencourt Marconatto<sup>(2)</sup>

Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS/RS

### RESUMO

Os estudos organizacionais envolvem várias abordagens teóricas, que tentam explicar os fenômenos sociais. Duas dessas abordagens, historicamente, apresentam algumas similaridades e diferenças: a teoria dos custos de transação (TCT) e a abordagem das redes sociais. No âmbito dos estudos organizacionais, tanto a teoria dos custos de transação quanto a abordagem das redes sociais possuem aspectos importantes quando tratam do assunto confiança, que a *priori* desempenha papéis diferentes em cada uma das referidas abordagens. Nesse contexto, o presente artigo, de cunho teórico, teve por objetivo identificar as similaridades e contradições ligadas ao conceito de confiança, na teoria dos custos de transação e nos estudos de redes sociais. Os trabalhos de Williamson (1979, 1983, 1985, 1996) foram analisados como as principais contribuições da teoria dos custos de transação. Por outro lado, os trabalhos de Granovetter (1984, 1985, 1992), em sua perspectiva socioeconômica, foram considerados como o núcleo da abordagem das redes sociais. A análise dos pressupostos teóricos desenvolvidos por Williamson e Granovetter permitiu estabelecer algumas relações importantes no que tange ao conceito de confiança, sendo possível identificar três similaridades e três contradições. Por fim, as considerações finais trazem as limitações do estudo e indicação de estudos futuros.

**PALAVRAS CHAVE:** Confiança; Teoria dos custos de transação (TCT); Redes sociais.

## TRUST IN THE THEORY OF TRANSACTION COSTS AND IN STUDIES OF SOCIAL NETWORKS: APPROACHES AND CONTRADICTIONS

### ABSTRACT

Perspec. Contemp., Campo Mourão, v. 6, n. 2, p. 126-148, jul./dez. 2011.

ISSN: 1980-0193

Organizational studies involving various theoretical approaches that attempt to explain social phenomena. Two of these approaches historically have some similarities and differences: the transaction cost theory (TCT) and the approach of social networks. In the context of organizational studies, both the theory of transaction costs as the approach of social networking are important aspects when dealing with the subject confidence that the a priori plays different roles in each of these approaches. In this context, this article aims to identify the similarities and contradictions connected to the concept of trust in transaction cost theory and studies of social networks. The work of Williamson (1979, 1983, 1985, 1996) were analyzed as the main contributions to the theory of transaction costs. While the work of Granovetter (1984, 1985, 1992), in its economic sociological perspective, were considered as the core of the approach of social networks. The analysis of the theoretical assumptions developed by Granovetter and Williamson allowed to establish some important relationships regarding the concept of trust, it is possible to identify three similarities and three contradictions. Finally, the concluding remarks bring the limitations of the study and an indication of future studies.

**KEYWORDS:** Trust; Transaction costs theory; Social networks.

## 1 INTRODUÇÃO

O campo dos estudos organizacionais contempla várias abordagens teóricas, que tentam explicar diversos fenômenos. Duas dessas abordagens trazem aproximações e diferenças em seus estudos: a teoria dos custos de transação (TCT) e os estudos de redes sociais. A TCT originou-se a partir das teorias clássica e neoclássica da economia, recebendo contribuições importantes de Olivier Williamson. As formulações de Williamson (1979, 1983, 1985, 1996) formam o núcleo inicial de estudos da TCT. Já os estudos de redes sociais, podem ser entendidos como um recurso teórico e metodológico, que tem grande utilidade quando se procura entender as organizações como um conjunto de significados construídos nas suas relações. Essa abordagem recebe grandes contribuições no campo da sociologia econômica, do acadêmico Mark Granovetter.

Em ambas as abordagens, estão presentes discussões relacionadas à confiança, embora esta desempenhe papéis distintos em cada uma delas. Na abordagem da TCT, a confiança é associada ao oportunismo, um dos principais riscos presentes nas transações econômicas. Nos estudos de redes sociais, por sua vez, a confiança – ou a sua ausência – influencia outros aspectos que não apenas as transações econômicas e, de certa forma, modela a estrutura social como um todo (GRANOVETTER, 1985). A

obra de Granovetter (1983, 1985 e 2005) critica a dicotomia existente entre as visões econômicas e sociológicas “puras”, nas quais o homem é visto como “atomizado”, ou supersocializado, respectivamente, e advoga por uma visão conjunta de transações econômicas e estrutura social, fortemente sustentada nas redes sociais.

Por muitos anos, a confiança tem captado interesse de várias áreas de estudo (SVENSSON, 2001). Morgan e Hunt (1994), por exemplo, chamaram a confiança de principal determinante no comprometimento de um relacionamento. Tais autores consideram a confiança um elemento-chave pelo fato de encorajar os negociadores a: diminuir a incerteza na tomada de decisão e a resistirem às alternativas atrativas de curto-prazo (oportunismo) em prol dos benefícios de longo-prazo e a visualizarem as ações de alto-risco como sendo prudentes, devido à crença de que seus parceiros não agirão de modo oportunista (diminuição do risco percebido).

Ao analisar as duas abordagens e suas relações com a confiança, este artigo propõe aproximar as contribuições das obras de Oliver Williamson e Mark Granovetter para a literatura administrativa e, ao mesmo tempo, aprofundar os debates acadêmicos referentes ao tema confiança.

Desse modo, o presente artigo tem como objetivo identificar as aproximações e diferenças da TCT e dos estudos de redes sociais, no que tange à questão da confiança. Para tanto, foram estudados em profundidade os principais representantes de cada um desses arcabouços teóricos. Na abordagem TCT, os trabalhos de Williamson (1979, 1983, 1985, 1996) foram analisados com uma atenção especial à sua obra “*The mechanisms of governance*”, publicada em 1996. Nos estudos de redes sociais, a abordagem da sociologia econômica foi privilegiada através das leituras dos trabalhos de Granovetter (1984, 1985, 1992), em especial o artigo “*Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness*”, publicado na revista *The American Journal of Sociology*, no ano de 1985.

Para melhor atender ao objetivo da pesquisa, este artigo foi organizado em quatro partes, que foram desenvolvidas por meio de uma pesquisa bibliográfica. Em um primeiro momento, a confiança é abordada em seus aspectos gerais. Logo após, a TCT é analisada, tendo como foco central a questão da confiança, na obra de Oliver

Williamson. No terceiro capítulo, são analisados os estudos de redes sociais, no que tange à confiança, sob a ótica da obra de Mark Granovetter. No quarto capítulo, o presente artigo identifica as aproximações e diferenças da TCT e dos estudos de redes sociais, com relação à confiança. Neste mesmo capítulo, são apresentadas as considerações finais, limitações e indicações de pesquisas futuras.

## 2 ENTENDENDO O TERMO CONFIANÇA

Por muitos anos, o entendimento da confiança tem captado interesse de várias áreas de estudo. Nos anos cinquenta e sessenta, os pesquisadores descobriram a importância da confiança nos relacionamentos pessoais. Estudos estes que continuaram durante a década de setenta. Nos anos oitenta e noventa, foram publicados muitos estudos sobre o tema, nas mais diversas disciplinas (SVENSSON, 2001).

Durante esse processo histórico, a confiança demonstrou ser um conceito multidimensional. Isso é comprovado pelo largo espectro de publicações nas últimas cinco décadas, que propõem diferentes dimensões para a confiança. Nesse período, vários autores convergem suas constatações quanto à importância da confiança para o sucesso dos processos organizacionais e os relacionamentos interorganizacionais (SVENSSON, 2001).

Spekman *et al.* (1998) creditam importância à confiança ao ponto de interpretá-la como a base fundamental na parceria estratégica. Morgan e Hunt (1994) chamaram a confiança de principal determinante no comprometimento de um relacionamento. Esses dois autores consideram a confiança um elemento-chave, porque encoraja os negociadores a: (a) trabalharem na preservação dos investimentos de relacionamento, através da cooperação com os parceiros de negócio; (b) aumentarem a aquiescência mútua; (c) diminuïrem a propensão em abandonar o relacionamento; (d) aumentarem os conflitos funcionais e diminuïrem os conflitos deletérios; (e) diminuïrem a incerteza na tomada de decisão; (f) resistirem às alternativas atrativas de curto-prazo (oportunismo) em prol dos benefícios de longo-prazo; e (g)

visualizarem as ações de alto-risco como sendo prudentes, devido à crença de que seus parceiros não agirão de modo oportunista (MORGAN e HUNT, 1994; SPERKMAN *et al.*, 1998).

Diante dessa perspectiva, entende-se que, quando a confiança existe, produzem-se frutos que promovem eficiência, produtividade e efetividade. Em resumo, confiança tende a levar as partes que estão em transação a adotarem e manterem comportamentos cooperativos, que são os condutores para os relacionamentos de mercado de sucesso (SAHAY, 2003).

Doney e Cannon (1997) afirmam que altos níveis de confiança permitem aos parceiros de uma transação aumentar sua capacidade competitiva e reduzir seus custos de transação, mutuamente. Sahay (2003) afirma que a confiança desempenha um papel-chave nos relacionamentos entre empresas. O mesmo autor apresenta uma série de conceitos sobre confiança, que foram compilados segundo a perspectiva de diversos autores, como se pode visualizar no quadro 01:

**Quadro 1 – Conceitos de Confiança**

<b>Autores</b>	<b>Definição</b>
Giffin (1967)	Confiança é uma atitude mostrada em situações em que uma pessoa está tendo fé em outra; uma pessoa está arriscando algo de valor.
Schurr e Ozanne (1985)	Confiança é a crença de que a palavra ou promessa de uma parte é segura e que a parte cumprirá suas obrigações no relacionamento de troca.
Baier (1986)	Confiança é a vulnerabilidade aceita perante a possibilidade, mas não a crença de má-fé (ou falta de boa fé) da outra parte.
Bialaszewski e Giallourakis (1985)	Confiança é o grau através no qual o membro do canal está aberto a aceitar deslocamentos de curto prazo, porque ele está confiante que este deslocamento será nivelado em longo prazo.
Anderson e Weitz (1989)	Confiança é a crença de uma parte de que suas necessidades serão preenchidas no futuro pelas ações tomadas pela outra parte.
Anderson e Narus (1990)	Confiança é a crença de uma firma de que a outra companhia tomará ações que irão trazer retornos positivos para si e que esta não tomará ações inesperadas, que trarão retornos negativos para si.
Moorman et. al. (1992)	Confiança é a predisposição para se ter fé em um parceiro de troca.
Barney, Hansen, (1994)	Confiança é a mútua confiança de que nenhuma das partes explorará as vulnerabilidades da outra. Um parceiro de negócios que mereça confiança é aquele que não explorará as fraquezas da outra parte. Já o oportunismo é o oposto de confiança.
Govier (1994)	Confiança envolve a expectativa, não apenas a inexistência de má-fé, mas um elemento de boa fé da pessoa na qual se confia.
Morgan e Hunt (1994)	Confiança existe quando uma parte tem fé na integridade e confiabilidade de um parceiro de troca.

Doney e Cannon (1997)	Confiança é a credibilidade percebida e a benevolência de um alvo de união.
Blois (1999)	Confiança ocorre quando uma parte faz-se vulnerável ao comportamento da outra parte.
Handfield e Bechtel (2002)	Confiança é a característica central de um relacionamento comprador-fornecedor.

**Fonte:** adaptado de Sahay (2003)

Além desses autores, vários outros (KWON e SUH, 2004; SVENSSON, 2001; SAHAY, 2003; MORGAN e HUNT, 2004; DWYER e SCHURR, 1987; CHU e FANG, 1996) trabalham modelos teóricos ou teórico-empíricos que têm a confiança como construto central em relacionamentos interorganizacionais, interligado a outros importantes construtos, como, por exemplo: poder, comunicação, comprometimento, controle e risco. Esses estudos mostram que a confiança atualmente está sendo vista como um dos principais fatores no desenvolvimento e manutenção de relações de negócio. Conforme apontam Zineldin e Johnson (2000), quando há confiança os fornecedores tornam-se mais interessados em reduzir a extensão de contratos formais, facilitando a resolução de disputas.

No entanto, há de se considerar que a confiança, em contrapartida, produz riscos (BACHMANN, 1999). Em outras palavras, confiar necessariamente significa expor-se a determinado grau de risco, que pode ser de diferentes naturezas, de diferentes intensidades e que pode, portanto, gerar diferentes desdobramentos relacionais (DAS e TENG, 2001; BARNEY e HANSEN; 1994). A percepção desse risco está condicionada às características próprias das organizações que mantêm relação entre si, à sua propensão a assumir riscos ou a evitá-los; além de outros fatores, tanto internos a estas organizações como presentes no ambiente em que estão inseridas (DAS e TENG; 2001).

Assim, a natureza da confiança demonstra ser algo desafiador nos estudos organizacionais. Como uma parte não tem certeza de como a outra se comportará em relação à determinada situação, há a necessidade de que aquela se submeta a determinado grau de risco para que haja o estabelecimento da relação. Nesse contexto, para melhor entender a natureza do termo confiança, nos próximos dois

capítulos este tema será debatido frente às contribuições específicas de Oliver Williamson e Mark Granovetter.

### 3 TEORIA DOS CUSTOS DE TRANSAÇÃO (TCT)

A teoria dos custos de transação (TCT) se originou a partir de lacunas observadas nas teorias econômicas: clássica e neoclássica. Adam Smith (1904) apontava o mercado como um meio eficiente e de baixo custo para gerenciar as transações econômicas. Nessa lógica, a economia poderia ser totalmente coordenada por um sistema descentralizado de preços – a “*mão-invisível*”. Entretanto, obviamente nem todas as transações econômicas são reguladas pelo mercado, conforme Coase (1937) mostra em seu trabalho seminal: *The Nature of the Firm*. O objetivo de Coase foi elaborar uma teoria da firma, que representasse mais fielmente as características do sistema econômico. Ao observar que o mecanismo de preços não funciona como coordenador econômico universal, ele empreendeu esforços no sentido de buscar explicações para as diferentes formas de organização da produção, a partir de duas situações extremas: o mercado e a firma (organização).

Coase (1937) sustenta que a “ida ao mercado” não é a mesma para todas as organizações e que existem custos para fazer ou organizar as transações no mercado. Custos que, comparados aos necessários para organizar as transações dentro da empresa, determinam o grau de verticalização das organizações. Quando a organização decide externalizar parte de seus processos e atividades, na busca de um menor custo de transação, ela incorre no que se conceitua como terceirização.

Para Barney e Hesterley (2004), a mais importante contribuição de Coase foi colocar os custos de transação no centro da questão da existência das firmas e sugerir que mercados e organizações são formas alternativas para gerenciar as transações. Porém, Coase não identificou quais custos interferem nas transações. Essa questão veio a ser desenvolvida por outros autores, com destaque para os trabalhos de Oliver Williamson (1985) que, a partir de Coase, contribuiu para a formação do núcleo da chamada teoria dos custos de transação (BARNEY e HESTERLEY, 2004).

Williamson (1985) tem se destacado principalmente por dar um contorno teórico mais formalizado à participação das instituições nas transações econômicas e por ressaltar características da hierarquia que até então não participavam das análises econômicas mais tradicionais. Para o autor, essa forma organizacional proporciona melhor coordenação e resolução de conflitos. No entanto, os incentivos tendem a ser mais fracos que outros modos de organização e os custos burocráticos tendem a ser maiores. O autor introduz a noção de “forma híbrida”, que vem a ser um modo de governança alternativo ao mercado e à hierarquia (WILLIAMSON, 1985). As estruturas de governança híbridas surgem quando as organizações buscam a construção de um mecanismo de coordenação das transações que contenha elementos de mercado e de hierarquia.

A TCT é alicerçada em dois arcabouços principais: (a) os pressupostos comportamentais dos agentes, com ênfase para o oportunismo e a racionalidade limitada, e (b) os atributos das transações, que são a especificidade dos ativos, a frequência das transações e a incerteza que permeia as relações dos agentes econômicos (WILLIAMSON, 1979, 1983, 1985, 1996).

Para entender a questão da confiança na TCT, faz-se necessário estudar dois tópicos específicos: estruturas de governança e oportunismo. As estruturas de governança são condicionadas aos atributos das transações e o oportunismo pode ser entendido como a limitação humana, que provoca incerteza nas relações comerciais.

Na TCT, a estrutura de governança é entendida como a matriz institucional na qual a transação é definida. Williamson (1985) caracteriza “matriz institucional” como o conjunto de regras, leis, contratos, normas formais e informais e regulamentos internos às organizações que governam institucionalmente uma transação. A variação das transações é causa fundamental da elaboração das estruturas de governança especializadas. A TCT considera que as características comportamentais dos agentes envolvidos nas transações podem afetar os tipos de contratos existentes e a decisão por um ou outro tipo de estrutura de governança utilizada.

Dentre as características dos agentes econômicos envolvidos nas transações econômicas, a TCT destaca o oportunismo como um dos pressupostos comportamentais mais importantes a ser considerado na análise econômica (WILLIAMSON, 1985; 1996). Enquanto vários economistas mencionam que os atores sociais comportam-se de forma “isenta”, a TCT assume que os atores podem buscar seu interesse próprio em detrimento das outras partes envolvidas em uma transação (BARNEY e HESTERLY, 2004). Para a TCT, quanto maior for o nível de investimento específico em uma transação, maior será a ameaça do oportunismo. Isso devido à assimetria de informação, pois é possível que uma das partes em negociação tome vantagem para si (WILLIAMSON, 1983, 1985), potencializando assim os estudos da confiança nas transações econômicas na TCT.

### 3.1 A Questão da Confiança na Teoria dos Custos de Transação

A TCT tem assumido um papel importante ao evidenciar a forma que alguns fenômenos sociais, como a confiança, afetam as transações econômicas (BARNEY e HESTERLY, 2004), mesmo que alguns autores, entre eles Granovetter (1985), ainda considerem insuficiente a absorção da realidade social pela Nova Economia Institucional.

Dentre todas as obras de Williamson (1979; 1983; 1985; 1996) estudadas nesse artigo, o termo confiança surge com mais destaque no capítulo 10, denominado “*Calculativeness, Trust and Organization Theory*”, do livro “*The mechanisms of governance*”, de 1996. Nesse capítulo, a confiança é entendida como termo pouco preciso e útil para a análise de trocas econômicas. Basicamente, Williamson (1996) separa três tipos de confiança: (a) confiança calculada, (b) confiança pessoal e (c) confiança nas instituições.

Nos dois primeiros tipos de confiança, observa-se uma ligação direta entre confiança e oportunismo, em que o ato de confiar pressupõe, ao mesmo tempo, um estímulo ao comportamento oportunista em uma transação. Na confiança calculada, um ator econômico confia apenas para obter vantagem econômica. Na confiança

peçoal, os atores econômicos podem ser facilmente explorados por agentes que não possuem essa qualidade (WILLIAMSON, 1996).

Já o terceiro tipo de confiança, relaciona-se diretamente à socialização dos atores econômicos, demonstrando que o risco inerente em uma transação depende não só dos atributos das transações, mas também do ambiente institucional. Esse terceiro tipo de confiança demonstra que os tipos de governança dependem sistematicamente do ambiente institucional em que as transações estão inseridas. Segundo Williamson (1996), as relações entre empresas que estão expostas ao oportunismo ficam ainda mais vulneráveis quando o ambiente institucional não é forte. Nessa linha de pensamento, o autor defende que empresas localizadas em ambientes institucionais tendem a optar por transações do tipo hierárquico.

No contexto da confiança nas instituições, Williamson (1996) menciona que há seis atributos do ambiente institucional para entender sua sistemática, que merecem atenção: (a) política, (b) cultura da sociedade, (c) cultura corporativa, (d) regulamentação, (e) profissionalização e (f) as redes. O quadro 02 apresenta uma síntese das ideias desses seis atributos, relacionadas ao termo confiança.

**Quadro 02:** Relação confiança e ambiente institucional

Atributos do ambiente institucional		Relação confiança e ambiente institucional
Política		Refere-se às sanções sociais e tende a limitar o comportamento oportunista. Desse modo, a política exerce controle sobre o oportunismo.
Cultura	Da Sociedade	Serve como controle sobre o oportunismo. Sanções sociais limitam o comportamento oportunista, gerando mais confiança entre os atores.
	Corporativa	Credibilidade na cultura corporativa pode aumentar a crença na segurança das relações comerciais, evitando o comportamento oportunista.
Regulamentação		É um fator que gera credibilidade, muitas vezes ensejando o aumento da confiança entre os atores. A confiança no sistema legal interfere nas transações, pois as empresas possuem a expectativa de poder contar com sanções legais contra um comportamento oportunista.
Profissionalização		Credibilidade em profissionais como advogados, professores e técnicos pode aumentar a crença na segurança dentro das relações.
Redes		Redes sociais podem criar mecanismos de sanções críveis para os atores econômicos.

**Adaptado:** Williamson (1996)

Nos três tipos de confiança, o agente pode ser considerado como sendo, a *priori*, oportunista, ou seja, não totalmente confiável; por isso, a ênfase está no contrato, um mecanismo de redução de risco que deve ser o mais bem elaborado e protegido possível. Desse modo, observa-se a ligação direta entre oportunismo e confiança no ambiente institucional, pois atores que eventualmente apresentem alta confiança no ambiente institucional podem mostrar baixo oportunismo e vice-versa. O nível de confiança, por sua vez, afetará o custo do sistema de monitoramento e, logo, do mecanismo de governança utilizado.

#### 4 ESTUDOS DAS REDES SOCIAIS

A perspectiva das redes sociais é um recurso teórico e metodológico que tem grande utilidade quando se procura entender as organizações como um conjunto de significados construídos nas relações existentes entre seus membros (KILDUFF e TSAI, 2003). Essa perspectiva pode auxiliar a compreender melhor a sociedade, os ambientes organizacionais e interorganizacionais, assim como as ações que ocorrem nestas esferas.

Redes sociais podem ser entendidas como arranjos possíveis de relações sociais de um conteúdo específico, que interligam atores em uma estrutura social maior (EMIRBAYER e GOODWIN, 1994). Granovetter (1992) menciona que as redes sociais podem ser definidas como um agrupamento de atores (pessoas ou organizações) ligados por relações sociais ou laços de tipos específicos. Também podem ser vistas com uma trajetória orientada a objetivos, termo descrito por Kilduff e Tsai (2003). As redes com trajetórias orientadas a objetivos desenvolvem-se a partir de objetivos específicos, compartilhados pelos atores. Em geral, essas redes possuem um responsável para planejar, coordenar e gerenciar as relações como um todo.

Na opinião de Kilduff e Tsai (2003), a definição de redes sociais é um desafio que se apresenta às teorias organizacionais, pois áreas de estudos como psicologia, biologia, matemática, antropologia, economia e linguística, tentam há quase um século agrupar características que definam esse termo. Independentemente de sua

definição, têm importância dentro das empresas (GRANOVETTER, 1985) e também em diversos outros tipos de organizações (GULATI e GAGIULO, 1999). O desenvolvimento dos estudos sobre redes sociais teve sua evolução histórica construída por três correntes de pensamento (KILDUFF e TSAI, 2003; SCOTT, 2003):

- a) Estudos sociométricos: desenvolvidos, em sua grande parte, pelos trabalhos de Jacob Moreno na década de trinta do século XX, apoiados pela psicologia gestáltica. Seus estudos utilizavam sociogramas que representavam agrupamentos em formas de pontos unidos por linhas. Essas linhas identificavam os relacionamentos em forma de redes de padrões de interações.
- b) Estudos desenvolvidos pela Universidade de Manchester: integrados, em grande parte, por antropólogos que tentavam aliar a teoria social com a matemática, na década de cinquenta do século XX.
- c) Estudos desenvolvidos por Harrison White: buscam alinhar a matemática com as estruturas sociais. Pesquisadores da Universidade de Harvard tentaram modelar e mensurar os papéis sociais. Esses estudos são datados da década de setenta do século XX.

Na década de setenta, os estudos de redes sociais começaram a receber contribuições no campo da teoria das organizações, através dos trabalhos de Williamson (1975; 1979). O foco desses trabalhos eram os relacionamentos interorganizacionais. Paralelamente, começaram a surgir contribuições da sociologia econômica, através dos trabalhos de Granovetter (1985). Esses trabalhos abordavam os estudos de redes sociais, através de pressupostos das teorias econômicas então em voga.

Nesse breve período de história, observa-se que a teoria das redes sociais evoluiu através de diversos autores, utilizando várias abordagens e técnicas, ajudando o crescimento de novas temáticas. Uma delas diz respeito à relação entre redes sociais e o nível de confiança entre os seus agentes participantes. A interação dentro das redes sociais pode privilegiar as ações econômicas, principalmente no que diz respeito ao seu nível de confiança (GRANOVETTER, 1992). Entender as estruturas sociais e como a confiança afeta e é afetada por elas, pode ajudar a explicar

a formação, a reprodução e a transformação das redes sociais. Nesse ponto, as redes são construídas não apenas internamente, mas também fora delas (GULATI e GARGIULO, 1999). Assim, se observa a necessidade de estudar a confiança no âmbito dos estudos de redes sociais.

#### 4.1 A Questão da Confiança nas Redes Sociais

Vários sociólogos tiveram um progresso considerável ao tentar explicar o comportamento das organizações em redes sociais (GULATI e GARGIULO, 1999). Entre estes pode-se citar Granovetter (1985; 1992), que tenta entender as relações entre a ação econômica e a formação de redes sociais. Em seus estudos, Granovetter (1985; 1992) tenta entender a questão da confiança nas redes sociais, respondendo a uma questão clássica da teoria social: como o comportamento e as instituições são afetados pela relação social? O autor tenta entender até que ponto a ação econômica está imersa nas estruturas de relações sociais. Grande parte da visão utilitarista, inclusive aquela em que se encontra a economia clássica e neoclássica, pressupõe um comportamento racional e de interesse pessoal minimamente afetado pelas relações sociais. Em outro ponto de vista, encontra-se o argumento da imersão (do inglês "*embedded*"), em que os comportamentos e as instituições a serem analisados são tão compelidos pelas contínuas relações sociais, que interpretá-los como sendo elementos independentes representa um grave mal-entendido (GRANOVETTER, 1992).

A abordagem da imersão para o problema da confiança se define, de acordo Granovetter (1985), em dois pontos centrais: da moralidade generalizada (conhecida como visão supersocializada, do inglês "*oversocialized*") e dos dispositivos institucionais impessoais conhecidos como visão subsocializada, do inglês "*undersocialized*"). A abordagem da imersão não produz previsões generalizáveis e, portanto, improváveis, mas sustenta que cada situação será determinada pelos detalhes da estrutura social.

Antigamente, a visão dominante dos sociólogos, antropólogos, cientistas políticos e historiadores era a de que os comportamentos se encontravam profundamente imersos nas relações sociais. Em sociedades pré-mercantis, os indivíduos se tornaram mais autônomos. Essa visão interpreta a economia como diferenciada e cada vez mais separada na sociedade moderna, com transações econômicas não mais definidas por obrigações sociais ou de parentesco, mas por cálculos racionais de ganho individual. Na concepção de Granovetter (1985; 1992), dentro da visão supersocializada, às vezes chega a se entender que a situação tradicional foi invertida: em vez de a vida econômica estar submersa nas relações sociais, essas relações se tornaram um fenômeno do mercado. Granovetter (1985) assume que o nível de imersão do comportamento econômico é mais baixo em sociedades não reguladas pelo mercado e que esse nível mudou menos com o processo de modernização. Desse modo, o autor desenvolve uma elaboração teórica do conceito de imersão, cujo valor é, então, ilustrado por um problema da sociedade moderna, atualmente considerado pela nova economia institucional: quais transações na sociedade capitalista moderna têm lugar no mercado? E quais estão confinadas a empresas hierarquicamente organizadas? Na verdade, essa questão foi levantada por Williamson (1979) e a tentativa de resposta foi dada no trabalho de Granovetter (1985).

Na visão de Granovetter (1985), os pressupostos de Williamson (1979) são sustentados, pois as instituições e os arranjos sociais são considerados como o resultado casual de forças legais, históricas, sociais ou políticas. Então os pressupostos podem ser interpretados como sendo soluções eficientes para determinados problemas econômicos. Nessa concepção, qualquer problema econômico requer uma instituição social que o resolva. E nessas instituições não se produz confiança.

Por outro lado, na visão subsocializada, o argumento da imersão, levantado por Granovetter (1985) enfatiza o papel das relações pessoais concretas na origem da confiança e no desencorajamento da má-fé. A preferência dominante em fazer transações com indivíduos de reputação conhecida implica que poucos estão

realmente dispostos a confiar na moralidade generalizada ou nos dispositivos institucionais para evitar problemas. Granovetter (1985) sustenta que as relações sociais, mais do que dispositivos institucionais, são as principais responsáveis pela produção de confiança na vida econômica. Apesar das relações sociais de fato poderem ser uma condição necessária para a confiança, elas não constituem garantia suficiente e podem até gerar o conflito em uma escala mais ampla do que em sua ausência (GRANOVETTER, 1985; 1992), devido a três motivos básicos:

- a) A confiança originada pelas relações pessoais apresenta, por sua própria existência, uma oportunidade maior para a má-fé;
- b) A força e a fraude são utilizadas com mais proveito por grupos. Esquemas elaborados de subornos raramente podem ser executados por indivíduos que trabalham sozinhos, e, quando essa atividade é revelada, costuma ser notável o fato de ter sido mantida em segredo por um número tão grande de pessoas envolvidas; e
- c) A dimensão da desordem resultante da força e da fraude depende em muito de como a rede de relações sociais está estruturada.

Granovetter (1984; 1985) sustenta, com base no seu pressuposto, que a maior parte do comportamento está profundamente imersa em redes de relações interpessoais, e que sua abordagem evita os extremos das visões subsocializadas e supersocializada da ação humana. Apesar das descrições neoclássicas costumarem fornecer uma explicação subsocializada, os economistas reformistas que tentam recuperar as estruturas sociais o fazem de maneira supersocializada. As descrições subsocializadas e supersocializadas são paradoxalmente similares ao negligenciar as estruturas contínuas das relações sociais, e um relato sofisticado da ação econômica deve considerar sua imersão nessas estruturas. Nesse contexto, Granovetter (1985) assume que os processos de mercado são passíveis de análise sociológica e que essas análises revelam elementos centrais, principalmente no foco dos problemas relativos à confiança.

## 5 APROXIMAÇÕES E DIFERENÇAS COM RELAÇÃO À CONFIANÇA

Os pressupostos desenvolvidos por Oliver Williamson e Mark Granovetter sobre as transações, permitem estabelecer algumas relações entre modelos econômico-institucionais e modelos de redes sociais. Dentro dessas duas abordagens, podem-se observar aproximações e diferenças, no que diz respeito ao entendimento da confiança nas relações de negócios.

A *primeira diferença* diz respeito ao fato de a *confiança estar relacionada, na TCT, ao oportunismo e, nos estudos de redes sociais, à estrutura social*. A falta de confiança nas relações entre as organizações e o seu ambiente gera a possibilidade do comportamento oportunista por parte de alguns agentes, representando a questão central na geração dos custos de transação. Na concepção da TCT, as relações sociais muitas vezes são vistas como um fenômeno do mercado. Nos estudos de redes sociais, as transações econômicas, contrariamente à visão atomística, estão inseridas no tecido social. Essas transações influenciam diretamente o processo histórico da formação das relações sociais. Nesse contexto, dimensões das transações, como a especificidade dos ativos e a incerteza, não determinariam por si só os arranjos de governança existentes. Amigos íntimos podem trocar ativos sem a criação de uma estrutura hierárquica, pois confiam uns nos outros. Nos estudos de redes sociais, contrariamente, a confiança está ligada diretamente à estrutura das redes sociais.

Uma *segunda diferença* encontrada entre essas duas abordagens, diz respeito ao fato de as *relações sociais terem a capacidade de diminuir o oportunismo e produzir a confiança*. Os estudos das relações sociais, diferentemente da TCT, relatam que as relações sociais influenciam diretamente as transações e também a confiança entre os atores sociais. Granovetter (1992) assume que as transações, contrariamente à visão racional da TCT, estão inseridas nas redes de relações sociais e que as relações desenvolvidas pelos atores podem eliminar ou diminuir o oportunismo existente. Já para Williamson (1985), a confiança está associada ao oportunismo, não dependendo diretamente das relações sociais.

A *terceira diferença* encontrada remete ao fato de que o *entendimento das estruturas das redes sociais introduz um significado não totalmente mecânico ou instrumental, afetando assim a confiança entre os atores*. A TCT adota preceitos de que a ação econômica influencia diretamente nas transações e, portanto, na confiança, fazendo com que esta seja ligada ao oportunismo, caracterizado por um comportamento racional. Já a abordagem relacional das redes sociais traz argumentos explicativos nas transações entre atores econômicos, como a confiança, o poder, as normas de reciprocidade, entre outros; e apresenta uma postura que não nega a estrutura, mas permite algum espaço fora da lógica estritamente instrumental. Ao mesmo tempo, essa abordagem oferece um significado não mecânico às redes sociais.

Como *primeira aproximação* entre as duas abordagens, observa-se que *tanto a TCT como os estudos de redes sociais consideram a existência da ação econômica no tecido social, gerando, assim, um espaço para o entendimento da confiança*. A TCT e os estudos de redes sociais são capazes de explicar o comportamento não oportunista, através das relações repetitivas, que incentivam a manutenção das relações sociais. Porém, Williamson (1985) considera a confiança como espécie de 'anomalia' e não como um componente básico de seu modelo econômico, como menciona Granovetter (1985).

A *segunda aproximação* diz respeito à *visão subsocializada, que aborda a confiança como um estímulo ao oportunismo, semelhante à TCT*. A visão subsocializada da ação humana é referenciada nos estudos neoclássicos, tendo uma abordagem análoga na TCT, na qual as estruturas das relações sociais são fortemente negligenciadas. Dentro da visão subsocializada, a confiança parece um estímulo ao oportunismo, similar ao argumento utilizado na TCT.

Por fim, a *interferência dos dispositivos institucionais na confiança* pode ser considerada como *terceira aproximação* entre essas duas correntes. Observa-se que a origem da confiança está no papel das relações sociais, de acordo com Granovetter (1985). Para esse autor, há uma preferência por se fazer transações com indivíduos ou organizações de reputação conhecidas. Para Williamson (1996), atributos do

ambiente institucional (terceiro tipo de confiança) ajudam a desenvolver a confiança, como a credibilidade na cultura corporativa. Nesse caso, a reputação da cultura corporativa pode aumentar a crença nas relações comerciais, evitando o comportamento oportunista. Granovetter (1985) menciona que os dispositivos institucionais mencionados por Williamson (1992) são os principais responsáveis pela produção da confiança. Ao contrário, Williamson (1985) argumenta que estes dispositivos podem influenciar a confiança, mas muito provavelmente com a presença do oportunismo.

### **5.1 Considerações Finais**

Este artigo aponta aproximações e diferenças existentes entre a TCT e a abordagem das redes sociais. Vale ressaltar que as referidas aproximações e diferenças foram estudadas com base na comparação da obra de dois autores, considerados centrais na economia e na sociologia econômica, ao abordar a questão da confiança. Muitas outras aproximações e diferenças podem ser evidenciadas trabalhando outras questões, como aliança estratégica, formação de redes, cooperação, poder, entre outros. Este estudo procurou contribuir para um melhor entendimento dessas abordagens e da confiança para os estudos organizacionais. Observou-se, diretamente, que a TCT assume que os indivíduos agem de acordo com os seus interesses próprios. E nessa abordagem, o principal é ação econômica, sendo a confiança uma “variável” de importância secundária. Para Granovetter (1985), as transações econômicas estão presentes nas relações sociais, implicando que a confiança está ligada mais ao tecido social como um todo do que apenas às relações econômicas.

Alguns questionamentos precisam ser respondidos por estudos futuros. Um deles é: como a TCT e a teoria de redes sociais estão sendo aplicadas nas pesquisas atuais sobre confiança? E isso pode ser feito através da análise e discussão de artigos que utilizam as abordagens em sua análise? Além disso, estudos futuros podem

auxiliar na identificação de teorias organizacionais que contribuam com a TCT e a abordagem de redes sociais na explicação das lacunas teóricas existentes.

## REFERÊNCIAS

ANDERSON, E.; WEITZ, B. Determinants of Continuity in Conventional Industrial Channel Dyads. **Marketing Science**, Vol. 8, N.4, p. 310-325, 1989.

ANDERSON, J. C.; NARUS, J. A. A model of distributor firm and manufacturer firm working partnerships. **Journal of Marketing**, vol. 54, n. 1, p.178-194, 1990.

BACHMANN, R. Trust, Power and control in trans-organizational relations. Technical University Hamburg. SASE-conference. Madison/Wiscosin, USA, **Anais.....**, 1999.

BAIER, A. Trust and antitrust. **Ethics**, Vol. 96, p. 231-260, 1986.

BARNEY, J. B.; HANSEN, M. H. Trustworthiness as a source of competitive advantage. **Strategic Management Journal**, Vol. 15, p.175-190 1994.

BARNEY, Jay B.; HESTERLY, W. Economia das organizações: entendendo a relação entre organizações e a análise econômica. In: Nota técnica In: CLEGG, S.; HARDY, C;

NORD, D. (Orgs.) **Handbook de estudos organizacionais**. São Paulo: Atlas, Vol.3, p.131-179, 2004

BIALASZEWSKI, D.; GIALLOURASKIS, M. Perceived Communication Skills and Resultant Trust Perceptions within the Channel of Distribution. **Journal of the Academy of Marketing Science**, Vol. 29, N. 462-473, 1985.

BLOIS, K. J. Trust in business to business relationships: an evaluation of its status. **Journal of Management Studies**, Vol. 36, p.197-211, 1999.

CHU, S. Y.; FANG, W. C. Exploring the Relationships of Trust and commitment in Supply Chain Management. **Journal of American Academy of Business**, Vol. 9, N. 1, p.224-228, 2006.

COASE, R.H. The Nature of the Firm. **Econômica**, N.4, nov. 1937.

DAS, T. K.; TENG, B. S. Trust, control, and risk in strategic alliances: an integrated framework. **Organization Studies**, vol.22, N.2, p.251-283, 2001.

DONEY, P. M.; CANNON, J. P. An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships. **Journal of Marketing**, Vol. 61, N. 2., p.35-51, 1997.

DWYER, F. R.; SCHURR, P. H; OH, S. Developing buyer-seller relationships. **Journal of Marketing**, Vol. 51, N. 2., p.11-27, 1987.

EMIRBAYER, Mustafa; GOODWIN, Jeff. Network analysis, culture and the problem of agency. **American Journal of Sociology**, Vol. 99, N.6, p.1411-1454, 1994.

GIFFIN, K. The contribution of studies of source credibility to a theory of interpersonal trust in the communication process. **Psychological Bulletin**, Vol. 68, N.2, p. 104-120, 1967.

GOVIER, T. Is It a Jungle Out There? Trust, Distrust and the Construction of Social Reality. **Dialogue**, Vol. 33, N. 2, p. 237-252, 1994.

GRANOVETTER, Mark. Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. **The American Journal of Sociology**, Vol. 91, N. 3, p. 481-510, 1985.

\_\_\_\_\_. Economic institutions as social constructions: a framework for analysis. **Acta Sociologica**, N.35, p.3-11, 1992.

\_\_\_\_\_. Small is bountiful: labor markets and establishment size. **American Sociological Review**, Vol. 49, N. 3, p. 323-334, 1984.

GULATI, Ranjay e GAGIULO, Martin. Where do interorganizational networks come from? **American Journal of Sociology**, Vol. 104, N.5, p. 1439-1493, 1999.

HANDFIELD, R. B.; NICHOLS, E. **Supply Chain Redesign**. New York: Prentice-Hall, 2002.

KWON, I. W.; SUH, T. Trust, commitment and relationships in supply chain management: a path analysis. **Supply Chain Management**, Vol. 10, N.1, p. 26-32, 2004.

KILDUFF, Martin e TSAI, Wenpin. **Social networks and organizations**. Londres: Sage, 2003.

MORGAN, R. M.; HUNT, S. D. The commitment-trust theory of relationship marketing. **Journal of Marketing**, Vol. 58, N. 3, p.20-38, 1994.

MOORMAN, C.; ZALTMAN, G; DESHPANDE, R. Relationships between providers and users of market research: the dynamics of trust within and between organizations. **Journal of Marketing Research**, Vol. 29, N. 3, p. 314-329, 1992.

SAHAY, B. S. Understanding trust in supply chain management relationships. **Industrial Management & Data Systems**, Vol.103, N.8, p. 97-110, 2003

SCHURR, P.H.; OZAME, J.L. Influences on exchange processes: buyers' preconceptions of a seller's trustworthiness and bargaining toughness. **Journal of Consumer Research**, Vol. 11, p. 939-53, 1985.

SCOTT, John. Networks of corporate power: a comparative assessment. **Annual Review of Sociology**, Vol.17, p: 181-203, 1991.

SMITH, A. **An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations**. London: Methuen & Co., Ltd. 1904.

SVENSSON, G. Perceived trust towards suppliers and customers in supply chains of the Swedish automotive industry. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**, Vol. 31, N. 9, p. 647-662, 2001.

SPEKMAN, R. E.; KAMAUFF, J. W.; MYHR, N. An empirical investigation into supply chain management: a perspective on partnerships. **Supply Chain Management**, Vol. 3, N. 2, p. 53-67, 1998.

SVENSSON, G. Perceived trust towards suppliers and customers in supply chains of the Swedish automotive industry. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**, Vol. 31, N. 9, p.647-662, 2001.

ZINELDIN, M. e JOHNSON, P. An examination of the main factors affecting trust/commitment in supplier-dealer relationships: an empirical study of the Swedish wood industry. **The TQM**, Vol. 12, N. 4, p. 45-266, 2000.

WILLIAMSON, Olivier E. Transaction-cost economics: the governance of contractual relations. **Journal of Law and Economics**, Vol. 22, N. 2, p. 233-261, 1979.

\_\_\_\_\_. **Markets and hierarchies, analysis and antitrust implications**. New York: The Free Press, 1983.

\_\_\_\_\_. **The Economic Institutions of Capitalism**. The Free Press, New York, 1985.

\_\_\_\_\_. **The mechanisms of governance**. Oxford: Oxford University, 1996.

## NOTAS

<sup>(1)</sup> Doutor em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS); Professor da Universidade Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS); Tem mais de sessenta artigos publicados em periódicos e congressos nacionais e internacionais e experiência na área de Administração, atuando principalmente nos seguintes temas de pesquisa: pesquisa quantitativa, gestão estratégica, marketing, gestão da tecnologia e produção, projeto de pesquisa, finanças e administração de serviços. Endereço: Avenida Unisinos, 950; Bairro Cristo Rei; CEP: 93.022-000; São Leopoldo - RS.

<sup>(2)</sup> Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM); Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) Interesses de Pesquisa: microcrédito, relações interorganizacionais, institucionalismo; Endereço: Rua Washington Luiz, 855. Centro. CEP: 90010-460. Porto Alegre/ RS.

*Enviado: 08/03/2011*

*Aceito: 23/03/2012*

*Publicado: 16/08/2012*