

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

CAPITAL SOCIAL ORGANIZACIONAL: A "CONFIANÇA"  
NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DE BRASÍLIA

Autor: Gilson Zehetmeyer Borda

Brasília, 2007

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

CAPITAL SOCIAL ORGANIZACIONAL: A "CONFIANÇA"  
NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DE BRASÍLIA

Autor: Gilson Zehetmeyer Borda

Tese apresentada ao Departamento de Sociologia  
da Universidade de Brasília/UnB como parte dos  
requisitos para a obtenção do título de Doutor.

Brasília, junho de 2007

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

**TESE DE DOUTORADO**

CAPITAL SOCIAL ORGANIZACIONAL: A "CONFIANÇA"  
NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DE BRASÍLIA

Autor: Gilson Zehetmeyer Borda

Orientadora: Doutora Deis Elucy Siqueira (UnB)

Banca:

Professor Doutor Paulo Henrique Novaes Martins de Albuquerque (UFPE)

Professor Doutor Geraldo Sardinha Almeida (ADM/UnB),

Professora Doutora Lourdes Maria Bandeira (SOL/UnB),

Professor Doutor Caetano Ernesto Pereira de Araújo (SOL/UnB)

Professor Doutor Edson Silva de Farias (Suplente – SOL/UnB)

*Le Ciel m'ayant permis de réussir à faire la pierre philosophale, après avoir passé trente-sept ans à sa recherche, veillé au moins quinze cents nuits, éprouvé des malheurs sans nombre et des pertes irréparables, j'ai cru devoir offrir à la jeunesse, l'espérance de son pays, le tableau déchirant de ma vie.*

Hermès Dévoile, 1832

Tendo o Céu me concedido a graça de conseguir fazer a pedra filosofal, depois de ter passado trinta e sete anos à sua procura, pelo menos mil e quinhentas noites sem dormir, sofrido incontáveis infortúnios e perdas irreparáveis, pensei que seria minha obrigação oferecer aos jovens, esperança do nosso país, a imagem despedaçada da minha vida.

Hermès Dévoile, 1832 (tradução livre)

É muito útil para o marinheiro saber qual é o comprimento da sua linha, embora ele não possa com isso sondar todas as profundezas do oceano. É bom que ele saiba que ela é longa o suficiente para alcançar o fundo, em lugares onde se faz necessário orientar a sua viagem, e alertá-lo a respeito dos obstáculos que podem destruí-lo. A nossa tarefa aqui não é saber todas as coisas, mas aquelas que dizem respeito à nossa conduta. Se conseguirmos descobrir aquelas medidas de acordo com as quais uma criatura racional, colocada naquele estado em que o homem se encontra no mundo, pode e deve governar as suas opiniões e atitudes confiando nisso, não precisamos nos preocupar com algumas outras coisas que escapem ao nosso conhecimento.

Locke, *Ensaio sobre o entendimento humano*

À minha querida Adriana que me apoiou e estimulou em todos os momentos e à minha mãe pela confiança ensinada pelo exemplo.

## Agradecimentos

A Deus, que me deu forças para chegar até aqui.

À minha orientadora, Professora Deis Elucy Siqueira que me inspirou e impressionou pelo seu exemplo de correção, dedicação e profissionalismo e além disso por me dar a visão do caminho, demonstrando paciência, carinho e amizade.

À Professora Lourdes Maria Bandeira pelas contribuições perspicazes que, a partir da qualificação, me fizeram refletir e avançar em novos caminhos no trabalho bem como pela sua marca de persistência na consecução dos objetivos.

Ao Professor Geraldo Sardinha Almeida pelas ponderações equilibradas, na qualificação, que me permitiram aprofundar a análise do tema.

Ao Professor Paulo Henrique Novaes Martins de Albuquerque pelas reflexões obtidas em sua produção – centrais ao tema proposto – bem como por bondosamente reescalonar seus compromissos para participar da banca.

Ao Professor Caetano Ernesto Pereira de Araújo pela aceitação pronta da participação na Banca.

Ao Professor João Gabriel Lima Cruz Teixeira pela compreensão e apoio.

Ao Professor Domingos Sávio Spezia pelos conselhos nas horas de dificuldade e pela amizade.

Aos meus professores das disciplinas do Doutorado – de quem aprendi muito: Professor Roberto Sabato Moreira (que foi meu orientador), Professor Eurico Antônio Gonzalez Cursino dos Santos, Professora Fernanda Antônia da Fonseca Cabral, Profa. Maria Stela Grossi Porto e Profa. Ana Maria Fernandes.

Ao Professor Yves Chalout, de quem fui monitor, pela fineza e sabedoria.

Ao Professor Brasilmar Ferreira Nunes pela ajuda no processo de mudança de orientação.

Ao Evaldo, secretário da Pós-Graduação do SOL, pelo acompanhamento e auxílio incansável.

Aos amigos Edmundo Brandão Dantas e Sérgio César de Azevedo por seu estímulo e apoio ao longo de todo o processo.

Aos vários colegas que me ajudaram com sugestões bibliográficas e recorte do objeto.

Aos alunos, professores, funcionários e diretores das Instituições de Ensino Superior Privadas pesquisadas.

A todos que de alguma forma contribuíram na consecução deste trabalho.

## RESUMO

O trabalho busca refletir as questões: O que mantém as organizações vivas? Quais elementos são fundamentais para a perpetuação desses singulares agrupamentos sociais os quais têm crescido tanto em quantidade quanto em tamanho e poderio? As organizações fazem parte dos grupos sociais denominados “instituições”, que atuam no sistema social. Temos como principais eixos de análise teórica: A reflexão sobre o capital, inicialmente por meio de Weber e Marx – destaque do capital econômico. Daí, ancorados em Bourdieu, analisamos o capital cultural, principalmente em sua manifestação denominada capital intelectual. Seguimos com Putnam, Coleman e outros no crescimento e desenvolvimento do capital social, baseado em relacionamentos; já percebido, embora não com essa denominação, por Tocqueville, na primeira metade do século XIX, como fundamental para uma maior coesão social, a partir de normas de relacionamentos bem definidas, sistemas de participação social e confiança. Seguimos analisando o Capital Social Organizacional: a confiança, inicialmente a partir de Simmel e seu destaque de elementos racionais, tais como *boas razões* para confiar, bem como *um elemento adicional de socio-psicológica quase-religiosa fé*. Verificamos, ainda, o desenvolvimento do construto confiança na Sociologia e nas outras Ciências Sociais. Conclui-se enfatizando e refletindo-se (várias vertentes interpretativas) o conceito de confiança nas organizações, ancorados na pesquisa empírica aplicada em IESs privadas de Brasília. Realiza-se uma investigação, em vários autores, em torno da troca econômica e da troca social, além de uma análise mais ampla do conceito de interesse, revisitado pela Sociologia Econômica, bem como em Mauss e seu *Ensaio sobre a Dádiva*. A reflexão ancora-se na análise da importância de capitais fundados, sobretudo, socialmente, nas organizações lucrativas/firmas: o capital cultural/intelectual e o que denominamos Capital Social Organizacional, ou seja, a confiança organizacional. Sua origem social é fundamental para as organizações atuais, ainda que não incorporado/destacado nestes termos pela teoria organizacional. Enfatizam-se as relações entre os capitais, verificando-se empiricamente (duas IESs privadas de Brasília) a “imersão” (*embeddedness*) do econômico no social e seus desdobramentos. As conclusões do estudo parecem demonstrar que a Confiança pode ser lida como um capital de importância crescente nas organizações/firmas na atualidade e que as relações econômicas entre os atores parecem estar *imersas* no social, buscando, por meio da confiança, criar/atingir o laço social/vínculo (Mauss) de longo prazo entre os atores visando assim alcançar o principal objetivo organizacional: a perpetuação.

### *Palavras-chave:*

Confiança; Capital Social Organizacional; Capitais Organizacionais; Laço social;

## Abstract

The research seek to reflect about the questions: What sustain organizations alive? Which are the fundamental elements to perpetuate these singular social groups that are growing so much in size as in power? Organizations are included in the social groups category named “institutions”, acting inside the social system. As the theoretical analysis main axes we have: The reflection about the capital beginning with Weber e Marx – icons of economic capital. Following, anchored in Bourdieu, we have analysed cultural capital, mainly in its manifestation named intelectual capital. Continuing with Putnam, Coleman and others about growing and development of social capital, based in relationships; already noted, although not with this labeling, by Tocqueville, in nineteenth century first half, as basic to greater social coesion, beginning with well defined relationship norms, social participation systems and trust. We followed analysing Organizational Social Capital: trust, starting out with Simmel, and his remark of racional elements, such *good reasons* to trust, as well as a *further element of socio-psychological quasi-religious faith*. We have verified, yet, trust construct development in Sociology and in other Social Sciences. In conclusion we emphasize and reflect (various interpretative derivations) about the concept of trust in organizations, anchored in empirical research applied in Brasília's private Superior Educational Institutions – SEI. It is developed a research in several authors around economic exchange and social exchange, besides a wider analysis of interest concept, revisited through Economic Sociology, as well as in Mauss and his *The Gift*. The reflection anchors itself in the importance of (mainly) socially funded capitals analysis: cultural/intelectual capital and what we nominate Organizational Social Capital, in other words, organizational trust. Its social origin is fundamental to actual organizations, even when organizational theory does not remark/incorporate it in these terms. We emphasize the relations between the capitals, confirming empirically (two private SEI in Brasília) the embeddedness of economic phenomena in social relations and its unfolding. The study conclusions seem to demonstrate that Trust can be read as a growing capital in firms/organizations actually and that actors economic relations seem to be embedded in social relations searching, through trust, create/attain the long term social tie/ *vinculum* (Mauss) between the actors aiming to reach the main organizational goal: perpetuation.

Key words:

Trust; Organizational Social Capital; Organizational Capitals; Social tie;

## Resumé

Le travail cherche refléter les questions : Ce que maintient les organisations vivantes? Quels éléments sont fondamentaux pour la perpétuation de ces singuliers regroupements sociaux qui ont grandi de telle façon dans quantité combien dans dimension et puissance? Les organisations font partie des groupes sociaux appelés des "institutions", qui agissent dans le système social. Nous avons comme principaux axes d'analyse théorique: A réflexion sur le capital, initialement au moyen de Weber et de Marx - prééminence du capital économique. À partir de là, ancrés dans Bourdieu, nous analysons le capital culturel, principalement dans sa manifestation nommée capital intellectuel. Nous suivons avec Putnam, Coleman et autres dans la croissance et développement du capital social, basé sur des relations; déjà perçu, bien que non avec cette dénomination, par Tocqueville, dans la première moitié du siècle XIX, comme fondamental pour une plus grande cohésion sociale, à partir de normes de relations bien définies, systèmes de participation sociale et confiance. Nous suivons en analysant le Capital Social Organisationnel: la confiance, initialement à partir de Simmel, et de sa prééminence d'éléments rationnels, de tels comme de *bonnes raisons* pour confier, ainsi *qu'un élément supplémentaire de socio-psychologique presque-religieuse* foi. Nous vérifions, encore, le développement de la construite confiance dans la Sociologie et dans les autres Sciences Sociales. Il se conclut en soulignant et en se reflétant (plusieurs sources interprétatives) le concept de la confiance dans les organisations, ancrées dans la recherche empirique fait dans IESs (Institutions d'Éducation Supérieure) privée de Brasília. Se réalise une recherche, dans plusieurs auteurs, autour de l'échange économique et de l'échange social, outre une analyse plus suffisante du concept d'intérêt, revisité par la Sociologie Économique, ainsi que dans Mauss et son *Essai sur le Don*. La réflexion s'ancre dans l'analyse de l'importance de capitaux établis, surtout, socialement, dans les organisations lucratives/entreprises: le capital culturel/intellectuel et ce que nous appelons du Capital Social Organisationnel, c'est-à-dire, la confiance organisationnelle. Son origine sociale est fondamentale pour les organisations actuelles, malgré non incorporé/détaché dans ces termes par la théorie organisationnelle. Se soulignent les relations entre les capitaux, en se vérifiant empiriquement (deux IESs privées de Brasília) l'"immersion" (embeddedness) de l'économique dans social et leurs dédoublements. Les conclusions de l'étude semblent démontrer que la Confiance peut être lue comme un capital d'importance croissante dans les organisations/entreprises dans l'actualité et que les relations économiques entre les acteurs semblent être immergées dans le social, en cherchant, au moyen de la confiance, créer/atteindre l'alliance/le lien social/liens (Mauss) de long délai entre les acteurs en visant ainsi atteindre le principal objectif organisationnel : la perpétuation.

Mots - clé:

Confiance ; Capital Social Organisationnel ; Capitaux Organisationnels; Alliance/Lien social/liens;

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

### FIGURAS

Figura 1 – Capitalismo e outras formas de organizar o processo econômico e os interesses econômicos .....	14
Figura 2 – Distribuição de Respondentes por Instituição de Ensino do participante no Total da Amostra.....	160
Figura 3 – Distribuição de Respondentes por Curso do participante no Total da Amostra (Instituições A e B).....	162
Figura 4 – Instituição B – Distribuição de participantes por curso .....	163
Figura 5 – Instituição A - Distribuição de participantes por curso.....	164
Figura 6 – Distribuição de Respondentes por Semestre .....	165
Figura 7 – Distribuição de Respondentes por Ano.....	165
Figura 8 - Renda familiar dos respondentes por faixa – Instituições A e B.....	168
Figura 9 - Renda familiar dos respondentes por faixa – Instituição A.....	169
Figura 10 - Renda familiar dos respondentes por faixa – Instituição B .....	170
Figura 11 – Atrativo Qualificação e Titulação dos Professores – Instituições A e B .....	174
Figura 12 – Atratividade da Solidez Econômica das IESs - Geral (Instituições A e B) .....	176
Figura 13 - Atratividade da “Modernidade/Tecnologia” nas IESs - Geral (Instituições A e B) .....	178
Figura 14 - Atratividade da “Tradição” nas IESs - Geral (Instituições A e B) .....	180
Figura 15 - Atratividade da Tradição na Instituição A.....	181

Figura 16 - Atratividade da Tradição na Instituição B .....	182
Figura 17 - Atratividade da Comunicação/Propaganda em ambas as Instituições (A e B)..	184
Figura 18 Atratividade da Comunicação/Propaganda (Instituição A).....	185
Figura 19 – Atratividade da Comunicação/Propaganda (Instituição B).....	185
Figura 20 - Atratividade da Política de Preços em ambas as Instituições (A e B) .....	187
Figura 21 - Atratividade da Política de Preços na Instituição A .....	188
Figura 22 - Atratividade da Política de Preços na Instituição B.....	191
Figura 23 - Atratividade do Atendimento nas Instituições A e B .....	193
Figura 24 - Atratividade da Confiança na IES – Instituições A e B.....	195
Figura 25 - Atratividade da Confiança na IES - Instituição A .....	197
Figura 26 – Atratividade da Confiança na IES – Instituição B .....	197
Figura 27 - Atratividade da Localização – Instituições A e B.....	198
Figura 28 - Atratividade da Localização - Instituição A .....	199
Figura 29 – Atratividade da Localização – Instituição B .....	199
Figura 30 – Confiabilidade da IES – Instituição A e B.....	219
Figura 31 – Confiabilidade da IES – Instituição A .....	220
Figura 32 – Confiabilidade da IES – Instituição B.....	221
Figura 33 – Confiabilidade dos professores/funcionários da IES – Instituição A.....	223

Figura 34 – Confiabilidade dos professores/funcionários da IES – Instituição B.....	224
Figura 35 – Certeza professores/funcionários agirão de acordo com os interesses e necessidades do aluno – Instituição A.....	226
Figura 36 – Certeza professores/funcionários agirão de acordo com os interesses e necessidades do aluno – Instituição B.....	227
Figura 37 – Desconfiança/sentimento de traição caso qualidade do ensino dos professores e/ou do atendimento dos funcionários fosse abaixo das minhas expectativas – Instituição A.....	228
Figura 38 – Desconfiança/sentimento de traição caso qualidade do ensino dos professores e/ou do atendimento dos funcionários fosse abaixo das minhas expectativas – Instituição B.....	229
Figura 39 – Confiabilidade “geral” das IESs – Instituição A e Instituição B .....	233
Figura 40 – Confiabilidade “geral” da IES – Instituição A.....	234
Figura 41 – Confiabilidade “geral” da IES – Instituição B .....	235

## **GRÁFICOS**

Gráfico 1 - Crescimento do número de IES, 1980-2003 (Brasil).....	145
-------------------------------------------------------------------	-----

## **TABELAS**

Tabela 1 – Evasão no Ensino Superior.....	136
Tabela 2 – Distribuição Geral dos respondentes em relação a local de moradia .....	167
Tabela 3 – Ranking dos atrativos, ordenado pela média – Instituições A e B .....	201
Tabela 4 – Ranking dos atrativos ordenado pela media – IES A .....	203

Tabela 5 – Ranking dos atrativos ordenado pela media – IES B .....	203
Tabela 6 – Ranking dos atributos que inspiram confiança nas IESs – Geral (Instituições A E B) .....	214
Tabela 7 – Ranking dos atributos que inspiram confiança na IES – (Instituição A).....	215
Tabela 8 – Ranking dos atributos que inspiram confiança na IES – (Instituição B).....	216
Tabela 9 – Consistência estatística da Confiabilidade “Geral” das IESs A e B.....	232

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
1. INTRODUÇÃO.....	4
1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA.....	4
1.2. OBJETIVOS.....	4
1.2.1. Objetivo Geral.....	4
1.2.2. Objetivos Específicos.....	4
1.3. HIPÓTESES.....	4
2. CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS.....	4
2.1. CAPITAL E CAPITAL ECONÔMICO.....	4
2.2. CAPITAL INTELECTUAL.....	4
2.3. CAPITAL SOCIAL.....	4
2.4. CAPITAL SOCIAL ORGANIZACIONAL: A CONFIANÇA NAS ORGANIZAÇÕES.....	4
2.4.1. Confiança.....	4
2.4.2. Firms - As Organizações Capitalísticas e sua Leitura Sociológica, Econômica e Organizacional - (A Sociologia Econômica e as organizações capitalísticas).....	4
2.4.3. Troca Econômica e Troca Social.....	4
2.4.4. O Construto Capital Social Organizacional: Confiança.....	4
2.5. A EDUCAÇÃO SUPERIOR PRIVADA NO DISTRITO FEDERAL E A NOÇÃO DE CAMPO EM BOURDIEU.....	4
2.6. JUSTIFICATIVAS.....	4
3. PESQUISA EMPÍRICA: AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PRIVADAS DE BRASÍLIA - DF.....	4
3.1. O CAMPO DE PESQUISA.....	4
3.1.1. Instituições de Ensino Superior e Capital Social Organizacional: Confiança.....	4
3.1.2. Confiança e Instituições de Ensino Superior Privadas – no Brasil e no Distrito Federal.....	4
3.2. METODOLOGIA.....	4

3.2.1.	Perspectivas metodológicas da análise.....	4
3.2.2.	Passos da pesquisa.....	4
3.2.3.	Universo e Amostra.....	4
3.2.4.	Limitações da metodologia utilizada.....	4
3.3.	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	4
3.3.1.	Descrição da Amostra .....	4
3.3.2.	Variáveis Independentes – Variáveis Socioeconomicoculturais.....	4
	Figura 5 – Instituição A - Distribuição de participantes por curso.....	4
	Figura 10 - Renda familiar dos respondentes por faixa – Instituição B .....	4
3.3.3.	Variáveis dependentes – Variáveis relacionadas à confiança .....	4
4.	CONCLUSÕES .....	4
5.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	4
6.	ANEXOS .....	4
6.1.	ANEXO 1 – CARTA DE APRESENTAÇÃO.....	4
6.2.	ANEXO 2 – ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	4
6.3.	ANEXO 3 – MODELO DE QUESTIONÁRIO .....	4
6.4.	ANEXO 4 – ENTREVISTAS REALIZADAS (CARGOS DAS PESSOAS ENTREVISTADAS) .....	4
6.5.	ANEXO 5 – MODELOS DE CONFIANÇA .....	4
6.5.1.	Escala de Confiança de Larzelere & Huston.....	4
6.5.2.	Escala de Confiança de Cummings & Bromiley (1996) – Inventário de Confiança Organizacional – formulário resumido.....	4
6.5.3.	Escala de Confiança Organizacional de Zaheer et al. (1998): confiança interorganizacional e confiança interpessoal.....	4
6.6.	ANEXO 6 – VARIÁVEIS ESTUDADAS, CASOS VÁLIDOS E OMISSOS.....	4
6.6.1	Variáveis estudadas, casos válidos e omissos IESs A e B .....	4
6.6.2	Variáveis estudadas, casos válidos e omissos IES A .....	4
6.6.3	Variáveis estudadas, casos válidos e omissos IES B .....	4

6.7 ANEXO 7 – CORRELAÇÃO BIVARIADA DE PEARSON ENTRE OS ATRATIVOS E O AGREGADO DE CONFIANÇA .....	4
6.7.1 – Correlação bivariada de Pearson entre os atrativos e o agregado de Confiança IESs A e B.....	4
6.7.2 – Correlação bivariada de Pearson entre os atrativos e o agregado de Confiança IES A .....	4
6.7.3 – Correlação bivariada de Pearson entre os atrativos e o agregado de Confiança IES B4	

## APRESENTAÇÃO

### CONFIANÇA E PERPETUAÇÃO ORGANIZACIONAL

Uma das analogias mais utilizadas para descrever as organizações como seres sociais é aquela que as compara a seres vivos. Seres que nascem, desenvolvem-se e, eventualmente, morrem. As ciências biológicas, bem como as ciências da saúde, têm farta literatura sobre causas e motivos destes processos.

Quando se estuda as organizações como grupos sociais coloca-se a questão: O que mantém as organizações vivas? Que elementos são fundamentais para a perpetuação desses singulares agrupamentos sociais que nas últimas décadas têm crescido tanto em quantidade quanto em tamanho e poderio?

Ao se analisarem organizações, corporações, firmas, ou qualquer que seja a nomenclatura utilizada, pode-se perceber que elas fazem parte da categoria de grupos sociais denominada “instituições”, agentes que atuam no sistema social. Os atores, na sociedade, são guiados por uma variedade de interesses<sup>1</sup> – políticos, econômicos, legais, religiosos, etc. É importante focalizar a pluralidade dos interesses envolvidos desde que ela torna a análise mais realista e flexível.

Os interesses podem reforçar-se mutuamente, contrabalançar um ao outro, bloquear-se uns aos outros. São os interesses, com importância destacada, que dão a força do sistema social – o que faz milhões de pessoas levantar-se cada dia e ir trabalhar.

Mas, uma firma não existe a não ser que incluamos o capital da organização e os interesses a ele associados. Da mesma forma, uma família não existe a não ser que levemos em consideração as forças (interesses) que mantêm os membros unidos – sejam elas emocionais, sexuais e/ou econômicas. Porém, os interesses, em sua essência, são sempre definidos socialmente, e podem ser atingidos unicamente por meio das relações sociais (Nee & Swedberg, 2005).

As instituições, sequencialmente, podem ser conceituadas a partir de regras, modelos, mas o fato importante aqui é que são construções sociais. Para a visão desse trabalho, instituições são, sobretudo, “amalgamas de interesses e relações sociais” (Swedberg, 2003).

---

<sup>1</sup> O conceito de interesse vem sendo discutido nesse trabalho da perspectiva da Nova Sociologia Econômica, como socialmente imerso (embeddedness) para se contrapor ao interesse econômico puramente utilitário; esse conceito é melhor analisado no decorrer do trabalho.

E portanto, estaremos também nos ancorando na análise simmeliana das organizações, como associações de pessoas; ou citando Simmel (apud Vandenberghe, 2005, p.19), “a sociedade existe a partir do momento em que os indivíduos estão em interação, relacionam-se uns ‘com, para e contra os outros’ e têm consciência dessa ligação”. E é em suas associações, as quais se dão de várias formas, mas, em especial, nas instituições – nas quais as organizações, as firmas estão inseridas – , que encontra-se o *locus* das associações humanas.

Assim, Simmel resgata as organizações como instituições sociais fundamentais para o desenvolvimento do social. Para ele, não existe a sociedade sem a associação dos indivíduos. As relações dos indivíduos é que formam a sociedade. Ele chega a afirmar: “A sociedade como tal não existe” (Simmel, 1992, p.24). Portanto haveria somente indivíduos em interação. E complementa dizendo que as interações são condição necessária e suficiente da sociedade.

Necessária, pois “se suprimirmos todas elas pelo pensamento, não há mais sociedade”(Simmel, 1992, p.24).

E suficiente, desde que, a partir das ações recíprocas de vários indivíduos (Polanyi, 2000; Mauss, 2003) , já existe sociedade. É importante destacar que existe diferença entre um encontro/relação eventual e uma associação durável [relação de confiança; troca maussiana], no entanto, como ele via a sociedade de forma gradual, parece que para ele “a sociedade existe onde um número de indivíduos entra em interação” (Simmel, 1992, p.17).

Simmel não via a sociedade como apenas as “ações recíprocas duráveis”, especialmente aquelas institucionalizadas, como Igreja, corporações/firmas, estamentos, e outras. Ele percebia que sob o guarda-chuva dessas instituições e organizações mais amplas acontece um número quase infinito de ações recíprocas entre os indivíduos, ações de importância menor, até mesmo consideradas fúteis, mas que constroem o social (Vandenberghe, 2005). Como ele declara (Simmel, 1981, p.174): “Para um olhar que penetrasse o fundo das coisas, todo fenômeno que parece constituir acima dos indivíduos alguma unidade nova e independente se resolveria em ações recíprocas entre os indivíduos”.

Vandenberghe (2005, p.19), analisando o pensamento de Simmel, informa:

Porém, diferentemente de Husserl, Simmel, não reduz a sociabilidade à intersubjetividade. A sociedade necessita da intervenção de um elemento exterior à relação dual para estabilizar-se de forma perene. Ela não é constituída pelos indivíduos, mas é anterior, preexistente a eles. É ela que os constitui, socializando-os. De uma forma clara, explícita, Simmel considera a mediação da cultura e das instituições. Se as almas entram em comunicação, isso ocorre devido ao espírito objetivo.

E complementa (2005, p.19):

Nesse ponto, Simmel está próximo de Durkheim e ainda mais de Marcel Mauss, o célebre sobrinho que corrige o objetivismo do tio ao reintroduzir a contribuição constitutiva da consciência na constituição dos fatos sociais. Em uma página célebre do *Essai sur le Don*, Mauss mostrou que os “fatos sociais totais”, que mobilizam e colocam em movimento “a totalidade da sociedade”; ou pelo menos “um grande número de instituições”, deixam “perceber o essencial, o movimento do todo, o aspecto vivo, o instante fugidivo em que a sociedade ou os homens tomam consciência sentimental de si mesmos e de sua situação em face do outro”.

A partir da reflexão de Vandenberghe sobre a análise maussiana de “fato social total” (Mauss, 2003, p.309) e da análise simmeliana, segundo a qual as interações/relações entre os indivíduos são condição necessária e suficiente da sociedade, pode-se dizer que as relações entre os indivíduos e as organizações constituem-se “fatos sociais totais”; o que é corroborado pelo fato de que seja nas trocas sociais, mesmo que marcadas pela dimensão do econômico-financeiro, ou nas trocas econômicas as relações entre os atores (aluno & Instituição Educacional, por exemplo) estão socialmente “imersas” (Simmel, 1981, p.122). Ou, como complementa Mauss (2003, p.311): “O princípio e o fim da sociologia é perceber o grupo inteiro e seu comportamento inteiro”.

Ademais, essa reflexão impõe-se uma reflexão/análise detida sobre o conceito de capital, porque parece que o capital econômico não é suficiente. *Seria o capital cultural de Bourdieu, também denominado capital intelectual o novo capital que amplia a sobrevivência organizacional? Ou haveria outro capital de importância fundamental para a perpetuação organizacional?*

Analisando-se a sociedade da última metade do século passado, vários elementos de mudança podem ser identificados como geradores de insegurança, tais como tendência ao individualismo das pessoas que a compõem, análise utilitária, mudança constante, bipolarização política despontavam como geradores de mudança. É nesse período que uma característica aparece com importância crescente tanto como fator de troca quanto como perpetuador organizacional: o que nesse trabalho denomino capital social organizacional - a confiança.

Nos últimos anos, o tema confiança atraiu grande interesse nas Ciências Sociais. Misztal (1996, p.3) menciona que “o recente aumento da visibilidade do assunto confiança pode ser atribuído à emergência de uma ampla consciência de que as bases existentes para cooperação social, solidariedade e consenso erodiram e que é necessária a busca de novas alternativas”.

Em um momento onde determinadas correntes da sociedade valorizam o indivíduo e o individual, enquanto outras celebram o coletivo, uma reflexão sobre o social a partir da

compreensão simmeliana de um social formado a partir de relações entre indivíduos, mas não um *pax de deus*, informando a necessidade “de um terceiro elemento para se estabilizar e se institucionalizar de modo duradouro: (...)a mediação pela cultura e as instituições” (Vandenberghe, p.19) pode ser uma reflexão necessária. Neste caso, o capital social organizacional, ou seja, a confiança, destaca-se<sup>2</sup>.

Seligman (1997, p.160) argumenta que

A crescente preocupação com confiança é uma resposta ao fato de que, na atual situação, nós estamos mais dependentes da confiança (e menos da familiaridade) para suplementar aqueles pontos intersticiais onde a confiança sistêmica não é suficiente; ocorrendo essa situação ao mesmo tempo em que esses pontos se tornam mais numerosos com a sempre crescente diferenciação de papéis.

Os agentes sociais somente se conscientizam da importância da confiança quando ela se torna um problema. Neste caso, a recente ampliação do estudo da confiança pode ser ligada à virtualização das relações, à individualização e ao distanciamento entre as pessoas e a um crescimento da dependência em relação às organizações (Möllering, Bachmann & Lee, 2004).

Essas são algumas questões para se pensar, as quais ilustram os vários condicionantes e motivadores do tema confiança.

Nessa análise das ações e motivações dos agentes sociais é importante perceber que a “dinâmica social tem regras próprias não redutíveis às dimensões estatal e mercantil(...)”. A troca social, “obrigação mútua gerada pelos movimentos da dádiva (dar, receber e retribuir) (...) é a condição primeira da existência do vínculo social” (Martins, 2002, p.12).

Portanto, a confiança, analisada na sua relação com o vínculo social, é a problemática central dessa tese.

---

<sup>2</sup> As organizações, as firmas ou corporações utilizam valores, estimulam práticas, tais como confiança, solidariedade, espiritualidade de forma instrumentalizadora, no sentido da melhor reprodução do capital. Essa é uma importante análise, porém, a ênfase do trabalho não recai nesta perspectiva, a qual pode ser melhor desenvolvida em outra oportunidade.

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

Passa-se necessariamente pelo conceito de capital, ao se analisar o que mantém uma organização viva ou o que a diferencia de outras organizações. Capital como centro de sobrevivência, motor impulsionador e razão principal da continuidade de uma organização. Quando se fala em Instituições de Ensino Superior privadas não é diferente.

Ao se procurar entender o processo de desenvolvimento das Instituições de Ensino Superior Privadas de Brasília, sua trajetória e seus elementos fundantes, questiona-se: *por que existem as organizações? qual o elemento fundante de uma organização? qual a dinâmica motriz desse grupamento social denominado organização?*

Para Weber (1985, p.5) o conceito de capital é “o valor estimado dos meios materiais de produção utilizados para a aquisição na troca”; e sua origem, em Marx (2002, p.177):

A produção de mercadorias e o comércio, forma desenvolvida da circulação de mercadorias, constituem as condições históricas que dão origem ao Capital. Se pusermos de lado o conteúdo material da circulação das mercadorias, a troca dos diferentes valores-de-uso, para considerar apenas as formas econômicas engendradas por esse processo de circulação, encontraremos o dinheiro como produto final. Esse produto final da circulação das mercadorias é a primeira forma em que aparece o capital.

Parece que tanto para Weber quanto para Marx um dos fundamentos da organização capitalista é o capital econômico, que não está sozinho. Bordieu (1985, p.18) menciona que “é impossível, de fato, analisar a estrutura e o funcionamento do mundo social sem reintroduzir o capital em todas as suas formas e não somente na forma reconhecida pela teoria econômica”. Entretanto, na análise das organizações como grupos sociais é importante ir além da visão econômica tradicional do relacionamento entre capital econômico e desenvolvimento organizacional. Há que se avaliar a relação da organização com outros capitais.

Thurow (2001, p.16) comenta em "A Construção da Riqueza":

As antigas bases do sucesso se foram. Em toda a história humana, a fonte do sucesso foi o controle dos recursos naturais – terra, ouro, petróleo. Hodiernamente, a resposta é conhecimento. O conhecimento é a nova base da riqueza. Isto jamais aconteceu antes. No passado, quando os capitalistas falavam de suas riquezas, estavam falando da posse de fábricas, equipamentos e recursos naturais. No futuro, quando capitalistas falarem de suas riquezas, estarão falando de controle de conhecimento.

Stewart (1998, p.13) menciona:

A informação e o conhecimento são as armas termonucleares de nossa era. O conhecimento é mais valioso e poderoso do que os recursos naturais, grandes indústrias ou polpudas contas bancárias(...) O capital intelectual é a soma do conhecimento de todos em uma organização, o que lhe proporciona vantagem competitiva(...) O capital intelectual constitui a matéria intelectual – conhecimento, informação, propriedade intelectual, experiência – que pode ser utilizada para gerar riqueza.

Com o advento do capital intelectual - produção de bens imateriais como serviços, informações, símbolos, valores, estética - e o advento da sociedade pós-industrial, os produtores de idéias têm-se tornado o novo estrato social detentor de valor e poder, tornando as organizações muito mais dependentes desse tipo de trabalho para produção de riquezas (De Masi, 2001). A partir dessas novas leituras, coloca-se como uma das bases da organização capitalista moderna o capital intelectual, em adição ao capital econômico. – *Há ainda outro fator de destaque nas bases da organização capitalista na atualidade?*

Weber, ao falar sobre interesse expõe a importância dos interesses econômicos, mas destaca a importância, muitas vezes esquecida, dos interesses ideais, como ele denomina, interesses religiosos, interesses culturais, interesses jurídicos, ou seja, interesses de fundamentação social (Swedberg, 2005).

Bourdieu, em sua obra *La Distinction* (1979), utilizando-se de uma análise da diferenciação de interesses – não a partir de fatores econômicos, mas a partir de fatores sociais – fala da importância de variados capitais, utilizados tanto pelos indivíduos como pelos grupamentos sociais. É de acordo com esse contexto que centralizamos nesse estudo sobre organizações – grupamentos sociais diferenciados – o capital social organizacional, tipo de confiança específico que busca vincular a organização com outros atores sociais, a partir dos variados capitais mencionados por Bourdieu.

Coleman (1990) e Putnam (1993) também verificaram a importância de outros capitais ou fatores não-econômicos que explicam o sucesso de certos processos econômicos. E discutiram conceitos como confiança, participação na sociedade civil e redes sociais, que estão ligados e compõem o capital social de uma dada comunidade .

Se analisarmos autores como Polanyi e Mauss, veremos novamente uma reflexão sobre a importância de trocas com fundamento não apenas econômico, mas social. Polanyi (2000) atualiza comportamentos sociais e econômicos das sociedades primitivas e conclui que há aspectos relevantes das sociedades primitivas que têm muita semelhança com a sociedade atual.

Mauss (2003), no “Ensaio sobre a Dádiva”, faz perceber que seu conceito básico refere-se à “aliança” [laço social] como consequência da dádiva. A aliança entre diferentes grupamentos é feita a partir da troca física, material, financeira, simbólica ou pessoal.

Esse capital que Weber e Marx analisaram, inicialmente centrado na dimensão econômico-financeira, Bourdieu, Coleman, Putnam e Mauss analisaram e demonstraram pela multiplicidade de valores envolvidos em uma troca, outros valores mais genéricos e inerentes às relações sociais entre indivíduos e grupos, que não poderiam ser descritos apenas como econômicos. Haveria, segundo esses autores, portanto, um conjunto de capitais que estariam envolvidos numa troca.

Em sua obra, Mauss (2003) demonstra que o processo de troca, base para o conceito de capital econômico, está ligado a valores muito mais arraigados à natureza humana que a valores econômicos ou intelectuais. Pergunta-se qual regra estipula a retribuição e conclui que cada sociedade tem a sua.

Lévi-Strauss (2003) propôs haver algo de universal por trás da diversidade no nível dos fatos, formalizando o "princípio de reciprocidade". Mauss entende a generalidade da retribuição "por meio de um número de fatos" que demonstra a existência de contratos. A noção do contrato maussiano existe em várias sociedades e contrariamente aos contratualistas anglo-saxões concebe os contratos como não individuais. Não se trata de acordos entre indivíduos racionais, mas de regras da organização social primitiva (Lanna, 2000). Sua análise focaliza as regras dos grupos sociais, o que hoje pode ser transferido para organizações como grupos sociais.

Ao analisar trocas sociais, Mauss revisita a noção de contrato. Não a usa no sentido de contrato entre indivíduos, com conotações primordialmente econômicas. Exatamente esse contrato maussiano é substituído, conforme Lévi-Strauss pelo princípio de reciprocidade. Mauss também percebe a noção de mercado relacionado às trocas sociais, como fez Karl Polanyi (2000), outro estudioso das trocas arcaicas. Ambos supõem que a existência do mercado pode ser verificada em variadas sociedades – relacionada a trocas sociais; mas a atenção de Mauss (2003, p.188) recai na diversidade das formas de troca, buscando uma comparação que procura "atingir um duplo objetivo": entender de modo geral "a natureza das transações humanas" e verificar a origem de noções como "interesse individual" e mercado" – em especial o sistema de mercado ocidental.

Se Mauss percebe a noção de mercado de uma forma ampla, tem também consciência da importância de se pensar a especificidade do mercado ocidental. De forma similar a Polanyi, Mauss assume, como ligadas a diversas sociedades, as noções de mercado e contrato, mas

não o *homo æconomicus* ou as noções de "economia natural" e de estado de natureza (Mauss, 2003, p.190).

Discorrendo sobre a análise maussiana, Lanna (2000, p.179) escreve:

A antropologia maussiana diferencia-se das teorias dos economistas liberais, à medida que "não são indivíduos, mas coletividades que se obrigam mutuamente, trocam e contratam" (1974, p.44). As pessoas que trocam são "pessoas morais", não apenas indivíduos. Nessas trocas, os grupos podem ser representados por seus chefes (1974, p.45), mas somente no capitalismo de mercado a troca é, antes de tudo, entre indivíduos, as pessoas morais no sistema. A gênese desse fato distintivo da modernidade é uma das preocupações de Mauss, posteriormente desenvolvida por L. Dumont.

De acordo com Lanna, Mauss reflete sobre as trocas arcaicas e as compara às trocas atuais. E continua (Lanna, 2000, p.179):

Mauss especifica a contribuição de Durkheim de que a economia, em última análise, é regida pela religião, ou mais exatamente por "mecanismos espirituais (...) regras e idéias" (Mauss, 1974, p.48). A mais forte delas é a obrigação moral de retribuição. É fundamental a demonstração de Mauss de a troca poder gerar valores sociais e sua associação à rivalidade ser generalizada nas sociedades humanas, não só porque dar significa freqüentemente obter prestígio, mas porque a troca incorpora nela mesma algo da guerra.

Lanna (2000, p.181) conclui:

Para usar a terminologia da teoria da hierarquia de L. Dumont (1986), é como se o dar englobasse o receber (o oposto talvez defina o capitalismo e a troca mercantil, como definiu Marx, visando ao lucro em moeda). Trocando, crio uma relação positiva com meu parceiro. Se for bem sucedido, se der mais do que recebo, posso fazer dele, segundo uma metáfora melanésia, "um cachorro que vem lambe a mão do dono" (Mauss, 1974, p. 81).

Das reflexões de Lanna relativas às análises de Mauss, Dumont e Lévi-Strauss, vê-se serem fundamentais, além da dimensão monetária, outros fatores na troca. Portanto, parece que outro fator fundante da organização capitalista, na atualidade, é a confiança relacionada ao princípio da reciprocidade de Lévi-Strauss, na qual se baseiam as trocas entre organização & comprador, organização & funcionários, profissionais (colaboradores, parceiros–professores, p.ex.), organização & comunidade/sociedade.

Na moderna Sociologia Econômica, também, Swedberg e Granovetter explicam a importância dos interesses não econômicos e de valores gerados por eles. Ou como dito pelo próprio Weber (1946, p.212): "Interesses materiais e ideais governam diretamente o comportamento dos homens".

Devido a uma competitividade maior no capitalismo atual, mais globalizado, e à transformação da sociedade, à parte outros fatores, a relação da organização necessita tornar-se mais íntima e cúmplice dos funcionários e profissionais/parceiros – primeiro

público, os que produzem o capital intelectual; e procurar mais identificação com necessidades e desejos dos compradores – segundo público – numa sociedade onde há muitas organizações dispostas a atender os compradores buscando com eles relações de troca em longo prazo. A democratização possibilita maior visibilidade às organizações e maior cobrança pela comunidade/sociedade – terceiro público – do engajamento organizacional na solução dos problemas da sociedade também denominada pós-industrial, que premia o capital intelectual mas exclui os que não o possuem na forma solicitada.

Demonstra-se o relacionamento da organização com a sociedade em segmentos e sistemas formadores de opinião, o relacionamento da organização com os compradores (clientes) para trocas contínuas em longo prazo e o relacionamento da organização com pessoas que a formam e para ela produzem (profissionais, funcionários, os gradientes de verificação da possibilidade de sua sobrevivência longa, de sua competitividade e de seu sucesso). Se não houver o laço social, “relacionamento de confiança mútua” (Mauss, 2003, p.312) entre cada ator envolvido, a organização poderá ter sérios problemas de sobrevivência. Uma organização é sobretudo um grupamento social, um sistema social, uma instituição social (Swedberg, 2003; McKenna, 1992).

Para denominar a relação organização-grupos sociais utiliza-se o conceito de Capital Social Organizacional como relação de confiança desenvolvida pela organização relativamente a três grupos sociais:

- a) a relação de confiança entre a organização e o grupamento social formado por funcionários e profissionais (colaboradores e professores), detentores e produtores do capital intelectual;
- b) no caso das IESs, a relação de confiança entre a organização e o grupamento social formado por seus alunos, visando a desenvolver um relacionamento de longo prazo;
- c) a relação de confiança entre o grupamento social maior, a sociedade em que a organização está inserida com foco na comunidade local, na nacional ou na global, caso em que por suas ações sociais e sensibilidade a problemas a organização demonstra confiabilidade à sociedade, permitindo-lhe sobreviver por longo prazo, um dos principais objetivos organizacionais.

Fundamentado no anteriormente exposto, o estudo ressalta a relevância do Capital Social Organizacional para a extensa sobrevivência das organizações hodiernas, ladeando seu valor pelo capital econômico e pelo capital intelectual, sendo universo empírico as IESs privadas

de Brasília. A partir desse pressuposto, colocam-se questões que informam o problema em estudo:

*Por que algumas IESs particulares de Brasília atraem mais alunos que outras? Quais fatores constituem poder de atração e manutenção de alunos nessas IESs?*

## 1.2. OBJETIVOS

### 1.2.1. Objetivo Geral

Analisar a importância da confiança (Capital Social Organizacional) como fator da atração e da manutenção/retenção exercido pelas IESs de Brasília sobre os alunos, ao lado de outros capitais como capital intelectual e capital econômico.

### 1.2.2. Objetivos Específicos

- a) Compreender o desenvolvimento do Capital Social Organizacional (relação de confiança) em cada IES investigada.
- b) Oferecer elementos para melhor reflexão sobre as relações entre os capitais, a partir da investigação.

## 1.3. HIPÓTESES

Esta é uma pesquisa explicativa. Por isso, as formas que a organização usa para transmitir confiança são também objeto do trabalho. Sugere-se inicialmente que algumas formas são: a) primariamente: comunicação organizacional (propaganda, relações públicas, marketing direto, *merchandising*, ferramentas de comunicação integrada), solidez econômica, campus, corpo docente, tradição, contemporaneidade; b) secundariamente: localização, política de preços, outros.

A hipótese para a questão é que o Capital Social Organizacional – a confiança – na organização empresarial educacional é fundamental no conjunto de capitais (econômico, intelectual) que compõem a organização e diferenciam-na competitivamente. A hipótese secundária é que as IESs particulares de Brasília estimulam a confiança (Capital Social Organizacional) para conseguir ampliação e manutenção de alunos em longo prazo.

## 2. CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS

O propósito desse capítulo é apresentar a fundamentação teórica utilizada como base para o desenvolvimento do trabalho. Vários autores auxiliam na construção e reflexão a respeito do tema em estudo. Ou como Bourdieu (1990, p.66) menciona: “De minha parte, mantenho com os autores uma relação muito pragmática: recorro a eles como companheiros, no sentido da tradição artesanal, como alguém a quem se pode pedir uma mão nas situações difíceis”. Por essa visão a teoria fundamenta e direciona a pesquisa, porém é importante a busca das relações empíricas, desde que a partir do empírico pode-se rever conceitos e adequá-los a novas realidades diferenciando-se os resultados do inicialmente previsto (Sousa, 2003). Com relação a essa reflexão, é pertinente a idéia de Merton (1970, p.172):

a pesquisa empírica vai muito além do papel passivo de verificar e comprovar a teoria: faz mais que confirmar ou refutar hipóteses. A pesquisa desempenha um papel ativo: realiza pelo menos quatro funções importantes, que ajudam a dar forma ao desenvolvimento da teoria: inicia, reformula, desvia e clarifica a teoria.

Com um novo conceito a desenvolver-se na pesquisa empírica busca-se formar um diálogo teórico-empírico que possa enriquecer as reflexões do estudo.

### 2.1. CAPITAL E CAPITAL ECONÔMICO

Para se falar em capital, passa-se necessariamente pelo sistema econômico. Analisando o processo econômico como um todo pode-se, baseado na Sociologia e na Economia apresentar um modelo simples para o capitalismo, conforme Nee & Swedberg (2005). Os autores partiram de um conceito econômico usual que define a economia como consistindo de produção, distribuição e consumo. Conforme Samuelson (1970, p.4):

Economia é o estudo de como os homens e a sociedade acabam escolhendo, com ou sem o uso do dinheiro, empregar recursos produtivos escassos que poderiam ter usos alternativos, para produzir várias commodities e distribuí-las para o consumo, atualmente e no futuro, entre várias pessoas e grupos na sociedade.

Samuelson, nesse conceito, analisa o processo econômico – a economia como processo: iniciado na produção, continuado pela distribuição e finalizado no consumo. Weber utilizou duas categorias para demonstrar como os sistemas econômicos são organizados: “economia doméstica” (*Haushalten*) e “busca pelo lucro” (*Erwerben*): o que alguém produz é destinado para consumo ou para lucro (Weber, 1999a). Marx referiu-se ao mesmo fenômeno quando falou de “valor de uso” (*Gebrauchswert*) e “valor de troca” (*Tauschwert*) (Marx, 1926). Também Aristóteles, com sua famosa distinção entre *oekonomia* (administração da casa) e

*chremastistica* (geração de lucros – “fazer dinheiro”) (Finley, 1985). As economias podem ser organizadas em um *continuum* dessas duas formas fundamentalmente diferentes.

O foco da diferenciação dos sistemas econômicos, de sua forma de organização, portanto, não estaria concentrada nas formas de produção, mas nas formas de distribuição. Sendo distribuição entendida em seu conceito econômico, como a divisão do que foi produzido – não se concentrando nos diferentes mecanismos sociais por meio dos quais o que foi produzido é “passado adiante”. Nee & Swedberg (2005, p.7) buscam em Polanyi as principais formas de organização do sistema econômico:

- Polanyi, (2000) utiliza-se dos conceitos de redistribuição, reciprocidade e troca. De acordo com Polanyi, fica claro que uma forma de distribuir ou de passar adiante o que é produzido ocorre por meio da redistribuição. O agente que faz a redistribuição é tipicamente o Estado ou alguma autoridade política. O moderno Estado Social-Democrata exemplifica um sistema econômico primeiramente baseado em redistribuição. Na antigüidade – em especial nas sociedades arcaicas – pode-se verificar outras situações semelhantes. O que foi redistribuído é então consumido. Uma parte do que foi produzido é sempre separada para produção futura; o tamanho dessa parte é decidido pela autoridade política. Uma economia que é primeiramente baseada na redistribuição é capaz de crescer – mas seu principal objetivo não é o crescimento econômico em si. É um crescimento que certamente segue e baseia-se mais nas decisões políticas que numa lógica interna e independente.

- Uma outra forma de distribuição ou de passar adiante o que foi produzido, de acordo com Polanyi, é por meio da reciprocidade – muito utilizado nas sociedades arcaicas. É um sistema horizontal de distribuição, comum nas famílias ou nas economias baseadas em parentesco (ex.: clã). Também nesse sistema, uma parte da produção é separada para produção futura e o restante é consumido. Esse procedimento não favorece o estabelecimento de uma economia dinâmica. Economias baseadas na reciprocidade tendem ao tradicionalismo e a uma distribuição eqüitativa do produto econômico.

- Somente a última forma de distribuição mencionada por Polanyi (2000), ou de passar adiante a produção – por meio da troca – pode levar a um sistema econômico verdadeiramente dinâmico, com uma economia direcionada para o crescimento contínuo. A razão para isso é que o sistema é dirigido não apenas pelo eterno interesse humano em consumo, mas também pelo interesse do lucro. O que é único no capitalismo<sup>3</sup>, comparado a

---

<sup>3</sup> Em sua conceitualização do capitalismo, Weber destacou, pelo menos três tipos: capitalismo racional, capitalismo político e capitalismo comercial tradicional. Após essa tipologia inicial, autores como Schumpeter e outros, agregaram outras “variedades de capitalismo”, tais como: capitalismo industrial, capitalismo inicial,

outros sistemas econômicos baseados em redistribuição e reciprocidade, é que somente ele é precipuamente dirigido pelo motivo do lucro. Este último ativa as pessoas de uma forma bastante diferente em relação ao que a redistribuição ou reciprocidade fazem. Assim, os dois mecanismos sociais mais importantes no capitalismo são a troca e o feedback do lucro na produção (figura 1). E, assumindo-se que o lucro é reinvestido na produção, um sistema econômico focalizado no crescimento em si – capitalismo – começa a operar, levando à constante “destruição criativa” (Schumpeter, 1994).

A base da argumentação de Schumpeter era que o capitalismo permaneceria ou cairia com o empreendedorismo; e se novas oportunidades de lucro fossem geradas ou apresentadas ele se manteria. De outra forma o capitalismo morreria e seria substituído por algum tipo de burocracia e socialismo. Na análise schumpeteriana a “destruição criativa”, ou a substituição de velhos negócios por novos negócios, é a essência do processo capitalista (Schumpeter, 1994, p.81).

Nee & Swedberg (2005) ao refletirem sobre o sistema econômico percebem que, originalmente, o foco dos três sistemas é bastante diferenciado. Porém, com a maior complexidade do sistema econômico atual, sugerem que determinadas áreas/setores e atividades do sistema econômico atual utilizam - como forma principal, em alguns casos e em outros acessoriamente, das outras formas de distribuição descritas por Polanyi – redistribuição e reciprocidade.

Assim descrevem os autores (Nee & Swedberg, 2005, p.9):

Aparentemente, os três sistemas são bem distintos. Atualmente, porém, o capitalismo torna-se um sistema mais complexo quando se percebe que contém várias outras economias setoriais ou locais (ainda que interconectadas), baseadas em reciprocidade e redistribuição. O que é denominado economia do Estado, por exemplo, é baseado na redistribuição; a economia doméstica funda-se numa mistura de redistribuição e reciprocidade; a economia não lucrativa sustenta-se na troca sem o objetivo de lucro. Conseqüentemente, o único setor que é diretamente calcado na troca e no lucro é a economia corporativa, das firmas ou organizações capitalísticas, conforme descritas por Weber.

Fundados no modelo do processo econômico representado, podemos descrever as economias capitalistas da atualidade como compostas por redes de várias economias setoriais ou locais que se conectam, interligam e interpenetram.

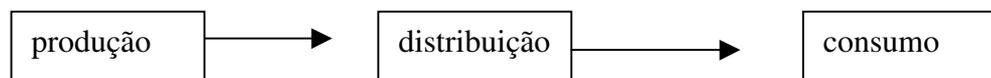
A seguir, a figura 1 resume as idéias aqui discutidas de forma esquemática, demonstrando as três formas principais de organização do processo econômico:

---

capitalismo intacto, fase moderna, capitalismo global, capitalismo ocidental avançado e (ultimamente) capitalismo pós-industrial, além de outros (Nee & Swedberg, 2005).

## Figura 1 – Capitalismo e outras formas de organizar o processo econômico e os interesses econômicos

A – O Processo Econômico



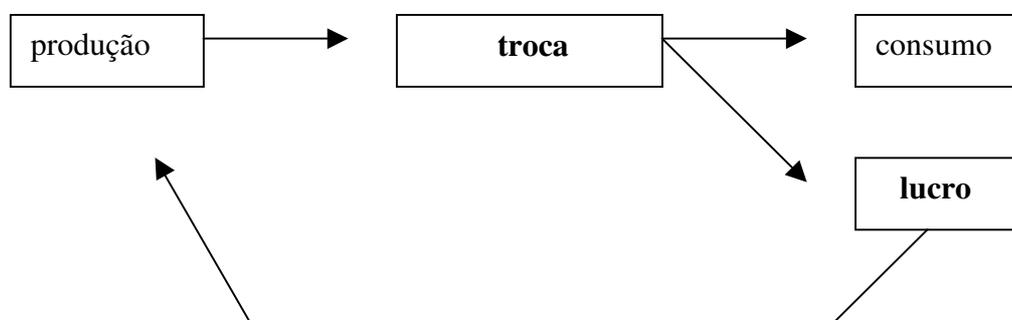
B – O Processo Econômico onde “Redistribuição” (Polanyi) é predominante



C – O Processo Econômico onde “Reciprocidade” (Polanyi) é predominante



D – O Processo Econômico onde a “Troca” (Polanyi) é predominante



(Fonte: Nee & Swedberg, 2005)

Um setor representativo nas economias atuais é o Estado, responsável – em muitas economias centrais – por 30-50% do PNB – Produto Nacional Bruto<sup>4</sup> e a nominada economia do Estado é primeiramente baseada em redistribuição. O setor não lucrativo – ligado a ONGs, sindicatos, associações civis e outros – vem crescendo de forma consistente e aumentando sua representatividade social e econômica. A economia doméstica – calcada em uma imbricação entre redistribuição e reciprocidade. E a economia das organizações

<sup>4</sup> No Brasil, com relação à participação da economia do Estado, na economia, menciona Martins (2004, p.75): “(...)o Estado não pode abrir mão da autonomia que lhe é assegurada pelo controle da economia pública, que, num país como o Brasil, representa mais de 35% do PIB”.

capitalísticas/firmas, onde a troca destaca-se. Além disso, temos os sistemas político, jurídico e cultural permeando todo o sistema econômico e atuando sobre ele. Portanto, a visão capitalista liberal ou neoliberal distancia-se bastante da realidade do sistema econômico atual que atua com essas várias economias operando sob interesses diversos entre os quais o lucro está incluído, mas não apenas por ele (Nee & Swedberg, 2005).

Em “A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo”, Max Weber indica características importantes da organização capitalista. Weber (1985, p.7-10) busca a origem do capitalismo em algo que ele denomina “O Espírito do Capitalismo” e algumas premissas básicas:

- a) O Ocidente, todavia, ao lado desse, veio a conhecer, na era moderna, um tipo completamente diverso e nunca antes encontrado de capitalismo: a organização capitalística racional assentada no trabalho livre (formalmente pelo menos).
- b) A organização industrial racional, orientada para um mercado real, e não para oportunidades políticas ou especulativas de lucro, não é, entretanto, a única criação peculiar do capitalismo ocidental. A moderna organização racional da empresa capitalista não teria sido viável sem a presença de dois importantes fatores de seu desenvolvimento: a separação da empresa da economia doméstica, que hodiernamente domina por completo a vida econômica, e, associado de perto a este, a criação de uma contabilidade racional.
- c) Seu significado atual, entretanto, só foi alcançado pelo capitalismo ocidental, com sua associação à organização capitalística do trabalho. Até o que se costuma chamar de *comercialização*, ou seja, o desenvolvimento dos títulos negociáveis e a racionalização da especulação, notadamente na Bolsa de Valores, dependem dela. Com efeito, sem a organização do trabalho em moldes capitalistas, tudo isso, mesmo que fosse possível, não teria seu atual significado. Principalmente no que diz respeito à estrutura social, e a todos os problemas contemporâneos especificamente ocidentais que dela decorrem.
- d) A forma peculiar do moderno capitalismo ocidental foi, à primeira vista, fortemente influenciada pelo desenvolvimento das possibilidades técnicas. Sua racionalidade decorre atualmente de maneira direta da calculabilidade precisa de seus fatores técnicos mais importantes. Implica isso principalmente numa dependência da ciência ocidental, notadamente das ciências, matemática e das experimentalmente exatas ciências da natureza. O desenvolvimento de tais ciências e das técnicas baseadas nelas, por sua vez, receberam e recebem importantes impulsos dos interesses capitalistas ligados à sua aplicação prática na economia.

De início Weber identifica “a organização capitalística<sup>5</sup> racional”. Vandenberghe (2005, p.83), falando sobre Simmel, escreve: “a sociologia formal tem por objeto não apenas as interações (*Wechselwirkungen*), mas analisa também, em um nível superior, as instituições e as organizações como interações de interações”. Desde uma pequena associação como a família passando por organizações privadas com grupamentos sociais de vários tamanhos e

complexidades até o Estado, organizações lidam com objetos sociológicos básicos: pessoas atuando nos grupos sociais e trabalho como forma básica de viabilizar os objetivos organizacionais.

Swedberg (2003, p.99) insere as organizações no conceito bourdieuniano de campo: “A economia constitui um tipo especial de campo, assim como a indústria e a organização/firma individual”. Embora a visão de campo em Bourdieu seja melhor discutida mais à frente<sup>6</sup>, Bourdieu & Wacquant (1992, p.97) demonstram seu conceito de campo: “Em termos analíticos, um campo pode ser definido como uma rede, ou uma configuração, de relações objetivas entre posições”. A partir dele pode-se perceber a infinitude de relações (sociais e econômicas) entre a organização e os atores sociais que se relacionam com ela.

A concatenação das idéias e sua seqüência lógica começam com uma análise histórica das chamadas três eras, ondas e/ou revoluções acontecidas da história humana, mencionadas por De Masi et al. (2001, p.11):

1ª) “a revolução agrícola, que(...)determinou o surgimento da civilização rural” era baseada nos inter-relacionamentos pessoais e na formação de grupos sociais voltados à sobrevivência e às necessidades básicas (Thorndike, 1932; Katona, 1940). A forma de atendimento das necessidades de sobrevivência do grupo, não satisfeitas internamente ao grupamento social, era compartilhada com outros grupamentos por meio da troca direta ou indireta de bens e serviços criados, executados e desenvolvidos pelos indivíduos componentes do grupamento social em referência.

2ª) o advento da revolução industrial, fim do século XVIII, “determinou o advento da produção e do consumo de massa” (De Masi *et al.*, 2001, p.11); as necessidades dos grupamentos sociais relacionadas à criação, produção, troca e substituição de bens e serviços contextualizaram a importância e a acumulação do capital econômico (Smith, 1986; Marx, 2002).

3ª) a terceira revolução se dá na chamada Sociedade Pós-Industrial, em que De Masi *et al.* (2001) demonstram a importância crescente do capital cultural/intelectual.

Analisando a revolução industrial e seu capital mais representativo, o capital econômico, Weber (1985, p.4 e 5) menciona:

---

<sup>5</sup> No original, *Rational-Kapitalistische Organisation*.(Weber, *Die protestantische Ethik und der Geist des Kapitalismus*, p. 8, 1999b).

<sup>6</sup> Ver o item 2.5 Educação Superior Privada no Distrito Federal e a noção de Campo em Bourdieu.

o capitalismo, na organização capitalista, permanente e racional, equivale à procura do lucro, de um lucro sempre renovado, da \*rentabilidade\*. Só pode ser assim. Dentro de uma ordem econômica totalmente capitalística, uma empresa individual que não se orientasse por esse princípio estaria condenada a desaparecer.

Definamos agora os nossos termos de uma maneira mais precisa do que geralmente ocorre. Chamaremos de ação econômica \*capitalista\* aquela que se basear na expectativa de lucro através da utilização das oportunidades de troca, isto é, nas possibilidades (formalmente) pacíficas de lucro. Em última análise, a apropriação (formal e atual) do lucro segue os seus preceitos específicos, e (conquanto não se possa proibi-lo) não convém colocá-la na mesma categoria da ação orientada para a possibilidade de benefício na troca, onde a apropriação capitalista é racionalmente calculada em termos de capital. Isto significa que ela se adapta a uma utilização planejada de recursos materiais ou pessoais, como meio de aquisição, de tal forma que, ao término de um período econômico, o balanço da empresa em termos monetários (ou, no caso de uma empresa permanente, a estimação periódica dos bens financeiramente alienáveis) exceda o capital (cada vez mais, no caso da empresa permanente), isto é, o valor estimado dos meios materiais de produção utilizados para a aquisição na troca.

Weber conceituou então capital como “valor estimado dos meios materiais de produção utilizados para a aquisição na troca” (1985, p.5) e o utilizou para capital econômico. Pode-se entender que um dos fundamentos da organização capitalista é o capital econômico.

Um fato importante a ser destacado é que Weber via o nascimento do capitalismo moderno como um processo gradual, com dimensões culturais e institucionais que veio se desenvolvendo por vários séculos; sendo que a influência do protestantismo ascético é apenas um dos fatores componentes, embora um fator muito interessante. Ele compreendia o surgimento do capitalismo moderno como um processo extremamente complexo, que engloba a construção do Estado, a criação de várias instituições econômicas novas, o surgimento de uma nova visão econômica, a introdução de tecnologia e demais inovações (Swedberg, 2005).

Outro importante componente é que, embora alguns autores considerem Weber como apólogo do capitalismo, ele demonstra contradições sérias do sistema econômico capitalista nos seguintes aspectos: o capitalismo pressupõe “*a batalha do homem contra o homem*”; e um comércio racional acontece “quando ambas as partes esperam lucrar com ele, mas também, quando uma parte está sob coação devido à sua própria necessidade ou ao poder econômico do outro” (Weber, 1978, p.73 e 93).

Max Weber percebia a economia empírica como uma arena onde há luta constante. Em realidade, a tentativa de mostrar esses conflitos é um dos grandes temas da Sociologia Econômica weberiana. Ele chega a declarar “aquela luta econômica pela existência,

insensível, e implacável(...) em que não milhões, mas centenas de milhões são física e espiritualmente mutilados ano após ano” (Weber, 1994, p.78).

Reflete ainda sobre a racionalidade formal, que gira em torno do cálculo e da racionalidade substantiva, relacionada a valores absolutos, completando que o que é responsável por grande parte do conflito entre a racionalidade formal e a substantiva na economia é a desigualdade da distribuição de renda. (Weber, 1978). Além disso, sustenta também o conceito de dominação como “a probabilidade de que uma ordem com um teor específico seja obedecida por um grupo de pessoas” (Weber, 1978, p.53). Afirma que todo o sistema político está calcado em algum tipo de dominação, e, que como o sistema econômico está ligado ao sistema político, há uma tendência que ele opere com o mesmo tipo de dominação política. Aqui é destacada a característica do sistema capitalista relativa a poder: sob o sistema capitalista foi que tivemos as guerras com conseqüências mais letais para a humanidade. Talvez alguém diga que a primeira e a segunda guerras estavam definindo poder em relação a outros sistemas econômicos e políticos, como o socialismo, o hitlerismo e stalinismo, mas com o processo de globalização deduz-se que essa contradição capitalista requer ainda bastante reflexão.

Polanyi (2000, p.93), discorrendo sobre fatores de produção no capitalismo descreve: “Uma economia de mercado deve compreender todos os componentes da indústria, incluindo trabalho, terra e dinheiro [moeda]”. É por meio da utilização desses recursos, transformando-os em capital que os objetivos organizacionais são atingidos.

O primeiro recurso descrito por Polanyi, a terra relaciona-se aos recursos naturais de toda espécie, a terra propriamente dita e as matérias-primas dela advindas. O segundo recurso/fator de produção, trabalho, é analisado por Marx (2002) e pode ser percebido como os esforços físicos e mentais das pessoas nas organizações. Seja diretamente, ou por meio da utilização da tecnologia, equipamentos e outros. Logo, máquinas e outros equipamentos de produção são incluídos no capital econômico.

Bourdieu (1979) percebeu que nós somos constrangidos por nossas disposições internalizadas (*habitus*), derivadas do meio no qual fomos socializados, o que influencia a visão de mundo, os valores, as expectativas para o futuro, e os gostos. Esses atributos são relacionados ao capital simbólico e/ou cultural de um grupo social.

Em uma sociedade estratificada, um valor maior está associado ao capital simbólico dos membros de setores dominantes, comparativamente aos menos dominantes e “controlados”

da sociedade. Por exemplo, as pessoas que vão a museus e gostam da arte abstrata estão expressando uma forma de capital simbólico que é mais valorizado que de alguém que raramente vai a museus ou que não gosta de arte abstrata. As pessoas pensam que é “apenas” uma questão de gosto, mas que pode ter conseqüências importantes, na escola, para as crianças que não foram expostas a várias formas de capital simbólico, por suas famílias. O que Bourdieu (1979) chamou de capital cultural inclui também o denominado capital intelectual.

## 2.2. CAPITAL INTELECTUAL

O surgimento do conceito de capital intelectual remonta a uma análise de Bourdieu, no século passado, quando criou o conceito de capital cultural, relacionando-o a todo o tipo de produção cultural ou intelectual decorrente de conhecimentos, técnicas e habilidades possuídos individualmente ou coletivamente por pessoas. Nesta tese, o conceito de capital intelectual de Stewart (“constitui a matéria intelectual – conhecimento, informação, propriedade intelectual, experiência que pode ser utilizada para gerar riqueza”) se correlaciona ao capital cultural. De acordo com Bourdieu (1979; 2002) o capital cultural pode ter os estados do tipo incorporado, do tipo objetivo e do institucionalizado.

No estado incorporado indivíduos acumulam capital cultural por meio de investimento pessoal, num trabalho de inculcação. Bourdieu (2002, p.197) comenta:

As sociedades desprovidas de escrita – circunstância que permite conservar e acumular, sob forma objetivada, os recursos culturais herdados do passado - e do sistema de ensino que dota os agentes de atitudes e disposições indispensáveis para terem a possibilidade de se reapropriarem simbolicamente deles só podem conservar seus recursos culturais no *estado incorporado*. Na seqüência, elas não podem assegurar a perpetuação dos recursos culturais destinados a desaparecer ao mesmo tempo em que os agentes seus portadores, senão mediante um trabalho de inculcação, que, conforme é demonstrado pelo caso dos bardos, pode ser tão longo como o tempo de utilização.

Capital cultural incorporado ou, conforme Stewart (1998, xvi) “ativos intelectuais” refere-se a técnicas diferenciadas aprendidas. E continua analisando a origem e a atualidade do capital cultural incorporado (1998, xvi):

A guilda medieval, uma das primeiras formas de organização/firma, representa uma forma de gerenciar os ativos do conhecimento – quando o conhecimento é escasso, o armazenamos, atribuindo-lhe uma aura de magia e mistério e barrando o santuário interno a todos, exceto alguns iniciantes. É a forma de gerenciar o conhecimento que sobrevive hoje em guildas e sacerdócios contemporâneos, como

a Medicina e o Direito, o Colégio dos Cardiais e, obviamente, o departamento de serviços de informática de uma organização.

Trabalhadores de todas as áreas, sejam braçais ou intelectuais – utilizando mais ou menos tempo – por meio do processo descrito por Bourdieu como inculcação (processo de internalização da técnica/do conhecimento) desenvolvem as técnicas específicas de sua profissão/área de trabalho. Seja ele herdado ou adquirido, é reconhecido como competência especializada. O valor de troca desse capital está ligada a sua necessidade mercadológica. Assim, o capital incorporado como habilidade profissional específica (digitação, por exemplo) tem um baixo valor de troca; enquanto programação de computadores (em linguagens novas e procuradas), dada sua baixa oferta, tem alto valor de troca. O estado objetivo do capital cultural refere-se a bens culturais. Conforme Bourdieu (2002, p.197) :

Da mesma forma que a riqueza econômica só pode funcionar como capital na relação com um aparelho econômico, assim também a competência cultural, sob todas as suas formas, só se constitui enquanto capital cultural nas relações objetivas que se estabelecem entre o sistema econômico de produção e o sistema de produção dos produtores (constituído, por sua vez, pela relação entre o sistema escolar e a família).

A objetivação do capital cultural, de acordo com Bourdieu, acontece em livros, filmes, peças teatrais, representação simbólica – material – do capital cultural incorporado. Ou como descreve Stewart (1998, xiii): “patentes e direitos autorais (...) o capital intelectual é intangível. É o conhecimento da força de trabalho”. E relacionando ao valor do mesmo para as organizações/firmas, continua (1998, xiii): “O capital intelectual é a soma do conhecimento de todos em uma empresa, o que lhe proporciona vantagem competitiva”. Ainda há mais uma forma de capital cultural para Bourdieu: o capital cultural no estado institucional. O estado institucional do capital cultural é definido pelas qualificações acadêmicas. Ou como Bourdieu ( 2002, p.197 e 198) explica:

A objetivação operada pelo diploma e, mais geralmente, por todas as formas de *poderes (credentials)*, no sentido de “prova escrita de qualificação que confere crédito e autoridade”, é inseparável daquela que garante o direito ao definir *posições permanentes* independentes dos indivíduos biológicos reivindicados por elas e suscetíveis de serem ocupadas por agentes biologicamente diferentes, embora intercambiáveis, em relação aos diplomas que deverão possuir. Desde então, as relações de poder e dependência deixam de se estabelecer diretamente entre pessoas, mas instauram-se, na própria objetividade, entre instituições, isto é, entre diplomas e cargos – garantidos e defindos, respectivamente, do ponto de vista social; e, através deles, entre os mecanismos sociais que produzem e garantem o valor social dos diplomas e cargos, por um lado e, por outro, a distribuição desses atributos sociais entre os indivíduos biológicos.

O autor continua demonstrando a relação do capital cultural institucionalizado com o capital econômico (Bourdieu, 2002, p.197): “os diplomas escolares são para o capital cultural o que a moeda é para o capital econômico”. Tendo assim, o seu possuidor acesso diferenciado ao mercado de trabalho e um salário correspondente à sua distinção.

Stewart (1998, xiv) relata:

Estamos deixando para trás um mundo econômico cujas principais fontes de riqueza eram físicas. O que comprávamos e vendíamos eram, realmente, *coisas*; podíamos tocá-las, cheirá-las, chutar seus pneus, bater suas portas ou ouvir um som agradável. A terra, recursos naturais como petróleo, minério e energia, e o trabalho humano e mecânico eram os ingredientes a partir dos quais se gerava riqueza. As organizações de negócios dessa era eram planejadas para atrair capital – capital econômico – a fim de desenvolver e gerenciar essas fontes de riqueza (...) Nessa nova era, a riqueza é produto do conhecimento (...) Hoje os ativos capitais necessários à criação da riqueza não são terra nem trabalho físico, tampouco ferramentas mecânicas e fábricas: ao contrário são os ativos baseados no conhecimento.

Conforme Stewart, o capital intelectual – o trabalho do conhecimento, assim como o conhecimento em si – é um produto cooperativo, propriedade conjunta, o indivíduo e o grupo que compartilhadamente produziu o capital são detentores dele; portanto, o grupo media sua avaliação econômica junto à organização. O capital intelectual – um capital de fundamentação social – é fonte de riqueza tanto para indivíduos como para organizações; e uma propriedade conjunta, quando realizado integradamente para a organização. Com base nessas novas realidades, o capital intelectual passa a ser um fundamento da organização capitalista atual ou pós-industrial. *Há outro fator destacável nas bases da organização capitalista atual?*

### 2.3. CAPITAL SOCIAL

Falar sobre capital social requer reportar-nos aos principais autores que sobre ele discorreram. Bourdieu (1982, p.99) foi o primeiro a conceituá-lo. Demonstrou que além dos valores de utilidade econômica percebidos por compradores em bens e serviços, havia valores intangíveis ligados a características sociais e psicológicas como percepção e apreciação individual ou coletiva que geravam valor nos bens, diferentemente do valor econômico, baseado nas identidades sociais dos indivíduos, gerando gosto individual díspar que produz nos indivíduos várias experiências, conseqüentemente um valor total do bem ou

serviço distinto do valor econômico, mas refletido nele, influenciando o valor econômico para mais ou para menos.

Ao capital gerado da diferenciação valorativa calcada no gosto social e na percepção e na apreciação individuais, Bourdieu denomina capital simbólico; e liga as diferenças de valoração relacionadas ao *habitus*<sup>7</sup>, vinculando-as a grupamentos e estratos sociais<sup>8</sup> (Bourdieu, 1982, p.101). Daí descreve tipos de capital simbólico, definindo capital social como “agregado de recursos, reais ou potenciais, ligados à posse de uma rede durável de relações, mais ou menos institucionalizadas, de reconhecimento mútuo” (Bourdieu, 1985, p.243). O conceito de Bourdieu é amplo e pode ser utilizado para o Estado, o indivíduo e em organizações. Genérico, permite diferentes visões.

Coleman (1990, p.98) fala de “recursos socioestruturais que constituem um ativo de capital para o indivíduo e facilitam certas ações de indivíduos que estão dentro dessa estrutura”. Analisa o capital social na relação indivíduo e estrutura social. Juntamente com Coleman, Putnam (1993, p.183) também considera o capital social como *a capacidade de interação dos indivíduos em uma comunidade*. Coleman e Putnam buscam conceituá-lo como a coerência cultural e social interna de uma sociedade, normas e valores que governam interações entre pessoas e instituições nas quais estão envolvidas.

No contexto, amplia-se a importância do papel das instituições, que funcionam como mediadoras da interação social, uma vez que propagam valores de integração entre homens e mulheres. Putnam (1993, p.170 e 171) considera confiança, normas e cadeias de relações sociais (redes sociais) como componentes básicos do capital social.

Um aspecto essencial para consolidar projetos coletivos – os que necessitam do engajamento de muitos em ações específicas – é o sentimento de confiança mútua que precisa existir (em maior ou menor escala) entre as pessoas. A construção dessa confiança

---

<sup>7</sup> Habitus: "sistemas de posições duráveis, estruturas estruturadas predispostas a funcionar como estruturas estruturantes, quer dizer, enquanto princípio de geração e de estruturação de práticas e de representações que podem ser objetivamente 'reguladas' e 'regulares', sem que, por isso, sejam o produto da obediência a regras objetivamente adaptadas a seu objetivo sem supor a visada consciente dos fins e o domínio expresso das operações necessárias para atingi-las; e por serem tudo isso coletivamente orquestradas, sem serem o produto da ação combinada de um maestro" (Bourdieu *apud* Miceli, 1987: XL). "(...) sistema de disposições duráveis e transferíveis que, integrando todas as experiências passadas, funciona a cada momento como uma matriz de percepções, apreciações e ações, e torna possível a realização de tarefas infinitamente diferenciadas, graças às transferências analógicas de esquemas que permitem resolver os problemas da mesma forma e graças às correções incessantes dos resultados obtidos, dialeticamente produzidas por estes resultados" (1987: XLI).

<sup>8</sup> Estratos sociais (Classe objetiva): “conjunto de agentes que se encontram situados em condições de existência homogêneas que impõem condicionamentos homogêneos e produzem sistemas de disposições homogêneas, apropriadas para gerar práticas semelhantes e que possuem um conjunto de propriedades comuns, propriedades *objetivadas*, às vezes garantidas juridicamente ou *incorporadas*, como os *habitus* de classe”.

está diretamente relacionada à capacidade relacional: de relacionamento mútuo, percepção mútua e inclusão em seu universo de referência.

Costa (2005, p.243) falando sobre a importância do capital social e da confiança a ele relacionada informa:

Esse tipo de inclusão ou integração diz respeito à atitude tão simples e por vezes tão esquecida que é justamente a de reconhecer, no outro, suas habilidades, competências, conhecimentos, hábitos(...) Quanto mais um indivíduo interage com outros, mais ele está apto a reconhecer comportamentos, intenções e valores que compõem seu meio. Inversamente, quanto menos alguém interage (ou interage apenas num meio restrito), menos tenderá a desenvolver plenamente esta habilidade fundamental que é a percepção do outro. Em outras palavras, reconhecer é a aptidão que um indivíduo desenvolve para perceber, detectar, localizar numa outra pessoa uma característica que não havia sido percebida antes e que, por isso mesmo, simplesmente não tinha existência no campo de sua percepção. Mas reconhecer é também, e ao mesmo tempo, dar valor a alguém, aceitá-lo em seu meio, integrá-lo como colega ou parceiro. Esta dinâmica do reconhecimento é com certeza uma das bases para a construção da confiança não apenas individual, mas coletiva. Redes sociais só podem ser construídas com base na confiança mútua disseminada entre os indivíduos. Isso pode se verificar em maior ou menor grau, mas de qualquer forma a confiança deve estar presente da forma a mais ampla possível.

O Capital Social, de acordo com Costa, só pode crescer e desenvolver-se por meio de redes de relacionamentos baseados na confiança, na reflexão sobre o outro e na aceitação mútua.

Buscando refletir sobre a confiança como um processo dinâmico bem como a respeito de sua característica social/cultural, Solomon & Flores (2002, p.31) escrevem:

A confiança é uma prática social, não um conjunto de crenças. É um aspecto da cultura e o produto de uma prática, não só questão de psicologia ou de atitude individual. O problema da confiança é prático: como criar e manter a confiança, como se mover da desconfiança para a confiança, de um abuso na confiança para a sua recuperação. A confiança é questão de relacionamentos recíprocos, não de previsão, de risco ou de dependência. A confiança é questão de tecer e manter compromissos, e o problema da confiança não é a perda da confiança, mas sim o fracasso em se cultivar o tecer de compromissos.

Para haver a coesão social, para a a consolidação de comunidades ou redes sociais a confiança como uma prática social precisa existir nessas comunidades/sociedades.

Unindo-se as reflexões de Costa (2005) e Solomon & Flores (2002) o reconhecimento individual e coletivo agregado à confiança como prática social pode fortalecer por meio do capital social a ação coletiva e a coletividade. Coletivos inteligentes só podem ser construídos fundados na confiança mútua disseminada entre indivíduos. Isso se pode

verificar em maior ou menor grau, mas, de qualquer forma, a confiança deve estar presente da forma mais ampla possível. Um importante fundamento do desenvolvimento e maturação social em um Estado ou em uma comunidade liga-se à criação e manutenção de instituições sociais sólidas baseadas em confiança.

Costa (2005, p.239 e 240) descreve:

Escolas, empresas, clubes, igrejas, famílias ainda funcionam como mediadoras da interação social, apesar das crises que estão enfrentando. Compreender seu papel e influência numa comunidade faz parte do processo de avaliação do capital social. Países arrasados por guerras civis ou invasões (Rwanda e Iraque, por exemplo) percebem uma degeneração acentuada de seu tecido social, causada justamente pela ausência do papel ativo das instituições. Reconstruí-las é o meio mais seguro para se restaurar parte do capital social perdido (que é, basicamente, a confiança perdida).

Há instituições decadentes ou obsoletas cujo destino é tornarem-se defensoras de valores desvinculados dos processos reais de mudança do social. Deixam de atuar como promotoras das inter-relações humanas e se tornam focos de conflitos e desagregação social (hospitais psiquiátricos remanescentes, reformatórios, presídios, arcaísmos religiosos etc.). O levantamento do capital social é um dos meios de se perguntar sobre o papel das instituições: *elas realmente funcionam como mediadoras? A falência ou a crise de umas e o surgimento de outras não apontaria para mudanças nas relações humanas? Dentre as mais recentes, algumas têm servido sobretudo de apoio ao controle da sociedade, em vez de trabalhar para seu fortalecimento (indústrias de segurança, de manipulação genética, de biotecnologia)?* (Costa, 2005)

Assim, a mensuração do capital social estaria fundada no levantamento do grau de interação de pessoas em comunidades, na maioria dos casos mediada por uma instituição. Daí o projeto conduzido por Grootaert (1998) propor levantar informações sobre o cotidiano das pessoas, saber se conversam com seus vizinhos, recebem telefonemas, freqüentam clubes, igrejas etc. Traduzindo para os três indicadores básicos do capital social de uma comunidade, é preciso saber a implicação dos indivíduos em associações locais e em redes (capital social estrutural), avaliar a confiança e a aderência às normas (capital social cognitivo) e analisar a ocorrência de ações coletivas (coesão social).

De acordo com Franco (2001), desses conceitos depreende-se existir algo (relacionado ao desenvolvimento/construção da riqueza) não possível de ser reduzido às formas conhecidas de capital propriamente dito nem de capital humano/intelectual (referente a

conhecimento, *know how* e à capacidade de criá-lo e recriá-lo). Franco (2001, p.50) enfatiza:

Envolve, portanto, saúde, alimentação, nutrição, educação, cultura, pesquisa e acima de todos, o empreendedorismo, a característica dos humanos dita às vezes imaginação criadora, que se revela como desejo, sonho e visão; desejo, e desejo de materializar o desejo; sonho, e capacidade de realizar o sonho; visão, e habilidade e competência para viabilizar a visão.

O autor continua destacando que pode-se constatar, empiricamente, na presença desse fator, em primeiro lugar (Franco, 2001, p.50 e 51):

- a) sociedades (ou partes) exploram melhor oportunidades a seu alcance;
- b) organizações são mais eficientes; “custos de transação” são reduzidos;
- c) instituições funcionam melhor;
- d) reduz-se a necessidade do uso de violência na regulação de conflitos;
- e) mais bens públicos e privados são produzidos;
- f) mais atores sociais são constituídos;
- g) a sociedade civil torna-se mais forte.

Em segundo lugar, quanto maior a presença (ou a “quantidade” – infere-se por analogia com outros fatores de desenvolvimento/construção da riqueza que podem ser quantificados) desse fator, mais rapidamente, intensamente ou duradouramente se manifestam os efeitos antes assinalados. Em terceiro lugar, o fator depende das relações sociais estáveis e duráveis estabelecidas entre pessoas e grupos numa sociedade. Infere-se, portanto, que esse fator é função do conjunto dessas relações.

Contemplando de forma sistêmica os resultados das constatações anteriores, supõe-se que podem ser atribuídas a este fator desconhecido: a – a qualidade de ser fator ou variável de desenvolvimento/construção de riqueza; b – a natureza de algo que pode ser produzido, acumulado e reproduzido (forma ou tipo de capital); c – uma origem social; algo produzido, acumulado e reproduzido socialmente em função do tipo de relações sociais estabelecidas ou seguindo a configuração do conjunto dessas relações.

Fundamentado nessas considerações resolve-se denominar o fator ou a variável do desenvolvimento/construção de riqueza, cuja natureza é a de uma forma ou tipo de capital cuja origem é social, de “capital social” (Franco, 2001, p.51).

A partir dos conceitos de capital social verificados e da importância da confiança nas relações entre os atores sociais, na sociedade ocidental percebe-se que as organizações tornaram-se focais no processo de desenvolvimento do capital social devido a seu papel crescente de participantes dos mais variados aspectos da vida dos indivíduos. Portanto, pode-se pensar num capital social organizacional.

## 2.4. CAPITAL SOCIAL ORGANIZACIONAL: A CONFIANÇA NAS ORGANIZAÇÕES

### 2.4.1. Confiança

Ao estudarmos confiança torna-se necessário o resgate de sua origem. De acordo com Möllering, Bachmann & Lee (2004, p.557):

O primeiro uso datado do vocábulo *confiança* vem do décimo terceiro século da era cristã e tem suas raízes etimológicas em antigas expressões denotando fidelidade e lealdade. O fenômeno confiança, porém, é provavelmente tão velho quanto as formas mais antigas de associação humana. Apenas para usar um exemplo, Confúcio (551-479 AC) já considerava confiança pré-condição e base para todas as relações sociais válidas (Hann, 1968). Escritores clássicos em Filosofia e Ciências Sociais mencionaram quão vital é a confiança na prevenção da vulnerabilidade social que paralisa a vida social. Cientistas políticos e filósofos como Hobbes, Locke e Hume (Dunn, 1988; Hollis, 1998) traçaram idéias básicas a respeito de confiança. Na Sociologia Durkheim ou Simmel, Freud na psicologia e outros mais em diversas áreas.

De acordo com os autores mencionados pode-se perceber que a confiança é ligada ao ser humano, no contexto das associações humanas, tendo assim uma característica relacional. Devido a essa característica da confiança ela conecta-se a variadas áreas das ciências, em especial às ciências sociais. A seguir analisamos a confiança na Teoria Sociológica.

#### 2.1.1.1 O desenvolvimento do conceito de confiança na Teoria Sociológica

Ao verificarmos as principais análises sociológicas envolvendo confiança nos deparamos, entre outras, com três linhas básicas (Kuan & Bock, 2005, p.3 e 4):

A primeira linha que destacamos é aquela denominada Teoria do Capital Social, relacionada ao item capital social anteriormente analisado. A explicação da ação social nessa teoria é ligada ao conceito de Capital Social que Coleman (1988) descreve como o valor de qualquer aspecto da organização social informal que constitui um recurso produtivo (confiança) para um ou mais atores. Continua, descrevendo as três formas de capital social que podem produzir confiança: obrigações e expectativas; canais de informação; e normas e sanções efetivas.

A segunda linha – Teoria das Redes Sociais (Granovetter, 1973) reflete sobre a estrutura das relações desenvolvidas entre os atores nas redes sociais bem como a força dos laços sociais desenvolvidos demonstrando que para que ocorram as redes sociais é fundamental a confiança. O seu desenvolvimento em nível microssocial por meio de relações de maior intimidade (*strong ties*) e relações de menor intimidade (*weak ties*) afeta as relações macrossociais que envolvem a comunidade/sociedade desde que a ação social integrada e coesa visando o enfrentamento dos problemas de uma comunidade/sociedade fundamenta-se na existência dos laços sociais desenvolvidos a partir da confiança entre os atores.

A terceira linha, a Teoria da Expectativa, Interpretação e Suspensão (Möllering, 2001) explanada a partir de Simmel e sua análise da confiança desenvolve o conceito de confiança como um processo mental constituído de três elementos: expectativa, interpretação e suspensão. O autor, analisando a obra de Simmel, bem como outros autores que refletiram sobre confiança a partir da análise simmeliana – tais como Luhmann, Frankel, Blau, Seligman, Fox, Lewis & Weigert, Lane, Giddens, Misztal – descreve a confiança como um processo no qual nossas interpretações são aceitas e a percepção do desconhecido, não-conhecível e não resolvido é “suspensa”. Assim se o objetivo da confiança é um estado de expectativa favorável, ela deve partir das experiências do mundo real por meio das quais nós interpretamos a realidade (razões racionais – “boas razões” – Simmel, 1990). A suspensão pode ser conceituada como um mecanismo que afasta a incerteza e ignorância tornando o conhecimento interpretativo em uma “certeza” momentânea e permitindo o “salto da fé” (Giddens, 1990) para a expectativa favorável. A maioria dos estudos sobre confiança tem se focado na parte cognitiva/racional da confiança enquanto essa abordagem reflete também sobre a parte “não racional”/emocional da confiança (a segurança e conforto advindos da relação com o outro ator/em quem se confia) que descreve a ação do ator no “salto da fé” em direção à expectativa favorável sobre a ação do outro ator. A interpretação (razões racionais para confiar) e a suspensão (razões “não racionais”/emocionais) para confiar, de acordo com Möllering (2001), sempre combinam. Sendo que o “salto de fé” da confiança não pode ser feito de qualquer lugar, mas precisa ser feito de onde a interpretação (“boas razões” – Simmel, 1990) guia o ator/quem confia. Aparentemente, o que acontece é que a parte cognitiva da confiança precede a parte “não racional”/emocional da confiança em direção à expectativa favorável (ou desfavorável) da ação do outro ator/em quem se confia.

Das linhas teóricas/abordagens descritas adotamos nesta tese a última - Teoria da Expectativa, Interpretação e Suspensão, desenvolvida por Guido Möllering em seu artigo

“The Nature of Trust: From Georg Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension” do qual destacamos os principais pontos (Möllering, 2001, p. 403 - 420):

Ao buscarmos os sociólogos que primeiro estudaram a confiança, advém Georg Simmel (1858 – 1918) que menciona (Simmel, 1990, p.179):

Confiança é uma mistura de uma forma fraca de conhecimento indutivo e um elemento adicional de socio-psicológica quase-religiosa fé que gera uma expectativa favorável em relação a ação de outras pessoas.

Comentando a importância do trabalho de Simmel, Misztal (1996, p.49 – 50) pontua:

Sua contribuição à conceptualização sociológica de confiança é significativa. Muitas de suas brilhantes análises da natureza dos relacionamentos de confiança foram posteriormente adotadas e desenvolvidas por teóricos como Luhmann e Giddens. A teoria da confiança de Simmel provê um aparato teórico para análise tanto da confiança pessoal como da confiança geral [ou im pessoal].

E Möllering (2001, p.403 e 404) agrega:

É valioso retornar a Simmel para mais que uma referência de passagem e lê-lo cuidadosamente, como base; uma fonte original, na qual pode-se encontrar não somente elementos essenciais de modelos atuais de confiança, mas também novas idéias.

A literatura sobre confiança reapareceu nos anos 90 popularizando o conceito e com vários estudos interessantes (Misztal, 1996; Seligman, 1997; Kramer & Tyler, 1996; Lane & Bachmann, 1998; e Sztompka, 1999). Alguns autores atuais referenciam o conceito em relação a confiança, que pode ser inicialmente um estado de expectativa favorável quanto às ações e intenções de outras pessoas (Möllering, 2001). Nesse conceito, a confiança é analisada como a base para o comportamento individual disposto a assumir risco (Coleman, 1990), cooperação (Gambetta, 1988), redução da complexidade social (Luhmann, 1979), ordem (Misztal, 1996), capital social (Coleman, 1988; Putnam, 1995) e assim por diante. Essa linha de pensamento já está presente no trabalho de Simmel.

Enquanto vários teóricos simplesmente tomam o conceito de confiança como pressuposto e preocupam-se somente com as suas conseqüências funcionais, outros estudam os fundamentos da confiança, tentando explicar como o estado de expectativa favorável é produzido.

Como ilustração, muitas tipologias da confiança fazem referência explícita à idéia de que a confiança pode ser produzida em várias formas analiticamente distintas, mas complementares, na prática. Por exemplo: confiança baseada no processo; confiança baseada nas características e confiança baseada nas instituições (Zucker, 1986); confiança baseada na cognição e confiança baseada no afeto (McAllister, 1995); ou, confiança baseada

no cálculo, confiança baseada no conhecimento e confiança baseada na identificação (Lewicki & Bunker, 1996).

Novamente, o trabalho de Simmel já contém pensamentos-chave em relação a essas bases da confiança; em particular, o reconhecimento do afeto além da razão, e a confiança sistêmica além da confiança pessoal. A primeira diferença fundamental que demonstra a originalidade do pensamento de Simmel sobre confiança em relação aos autores atuais é que, ao contrário da maioria desses, ele percebe uma ligação muito mais fraca entre as bases identificáveis da confiança e as expectativas atuais que os seres humanos têm quando alcançam o estado de confiança. Além disso, Simmel reconhece um misterioso elemento adicional, um tipo de “fé”, que é necessário para explicar a confiança e atingir sua natureza única.

Simmel não é comumente relacionado a confiança, talvez, porque suas reflexões específicas sobre a mesma podem ser encontradas em três passagens curtas de sua obra: uma em *Philosophie des Geldes* (1989[1900]) e duas em *Soziologie* (1992[1908]), que juntas não completam mais que dez páginas. Com relação à função social da confiança, ele demonstra sua grande importância quando observa que “sem a confiança geral que as pessoas têm umas nas outras, a sociedade se desintegraria” (1990, p.178) e a denomina “uma das mais importantes forças sintéticas que atuam dentro da sociedade” (Simmel, 1950, p.318).

Com relação ao ator/agente, o papel da confiança é de “uma hipótese com certeza suficiente para servir de base para a conduta prática” (1950, p.318).

Möllering (2001, p.405) complementa: “

Assim, a confiança para Simmel, representa uma força que atua para e por meio dos indivíduos, mas, conjuntamente, para e por meio da associação humana de modo mais geral. A função da confiança se manifesta em todos os níveis da sociedade.

Percebe-se pela reflexão de Möllering sobre a análise simmeliana que a confiança atua tanto nas relações entre atores individuais como em relação aos atores do macrosocial – perpassando as instituições. O autor ainda comenta que, além das considerações funcionais, as idéias de Simmel, em relação à natureza da confiança, isto é, os elementos que compõem essa “força”, não são tão claramente identificáveis, necessitam de um olhar mais próximo nos três principais trechos sobre confiança em seu trabalho. O extrato principal no *Philosophie des Geldes* está envolvido em uma discussão da transição da moeda material para a moeda a crédito. Simmel argumenta que essa transição “é menos radical que aparenta a princípio” desde que uma economia baseada na moeda material, de fato qualquer economia, já depende de “elementos de crédito” que representam a confiança (1990, p.179).

Tendo notado que a confiança necessita ser “tão forte como, ou mais forte que a prova racional ou a observação pessoal” para que as relações sociais permaneçam, Simmel comenta um tipo de confiança que “é somente uma forma fraca de conhecimento indutivo” (1990, p.179): a crença do fazendeiro de que a sua plantação irá crescer e frutificar e a crença do comerciante de que seus bens serão desejados. A particularidade importante é que Simmel vê esse elemento – o fraco conhecimento indutivo – como fundamental na confiança, mas não como a própria confiança (Giddens, 2002). Há um outro fator denominado por Simmel como um “elemento adicional de sóciopsicológica quase religiosa fé” na confiança, notavelmente no caso do crédito. Simmel a representa como segue (1990, p.179):

Acreditar em alguém, sem adicionar ou mesmo conceber o que se crê sobre ele é empregar um idioma muito sutil e profundo. Isto expressa o sentimento que existe entre nossa idéia de um ser e outro ser numa conexão definida e unidade, uma certa consistência em nossa concepção dele, uma segurança e perda de resistência na entrega do Ego a essa concepção que pode basear-se em razões pessoais, mas não é explicada por elas.

Möllering continua discorrendo sobre a forma como Simmel descreve a confiança como complexa e sujeita a variabilidade desde que o elemento adicional – uma quase religiosa “fé” – pode ser mais ou menos importante na relação de confiança, podendo variar em sua impulsão da vontade. Referenciando os diferentes níveis sociais Simmel (1990, p.179) destaca a confiança especialmente no nível institucional: “o sentimento de segurança pessoal que a posse de dinheiro dá é talvez a mais concentrada e pontual forma e manifestação de confiança na organização e ordem sociopolítica”.

Ao referenciar os diferentes grupos para os quais a confiança é importante Simmel, no capítulo sobre “O segredo e as Sociedades Secretas”(1950), de sua *Soziologie* (1992 [1908]), utiliza o grupo de interesse como extremo, puro exemplo de uma associação psicologicamente anônima e observa (1950, p.318): a “crescente objetificação de nossa cultura, cujos fenômenos consistem mais e mais de elementos impessoais e cada vez menos absorve a subjetiva totalidade do indivíduo”.

Aqui Simmel (1950, p.319) começa a delinear o que mais tarde Giddens chamaria de “confiança sistêmica”:

As tradições e instituições, o poder da opinião pública e a definição da posição que inescapavelmente define o indivíduo, têm se tornado tão sólidas e confiáveis que a pessoa precisa conhecer somente certos fatores externos sobre o outro para ter a confiança requerida para a ação comum. A questão não é mais alguma fundação de qualidades pessoais que poderiam (pelo menos a princípio) servir de base para uma modificação do comportamento dentro da relação: motivação e regulação desse comportamento tem se tornado tão objetificado que a confiança não mais precisa qualquer conhecimento propriamente pessoal.

Nessa reflexão Simmel percebe o trânsito da confiança nos diferentes níveis de complexidade social. Da confiança pessoal à “confiança sistêmica” (Giddens, 1990), sendo que para ele a confiança é uma “forma antecedente ou subsequente de conhecimento. (...)É um intermediário entre conhecimento e ignorância sobre o homem” (Simmel, 1950, p.318) O autor enfatiza a reflexão de que conhecimento completo em um extremo e total ignorância em outro eliminariam a necessidade/possibilidade da confiança. A mistura apropriada de conhecimento e ignorância varia de acordo com a situação. Möllering liga implicitamente esse conceito de confiança à noção de fraco conhecimento indutivo desenvolvida por Simmel no livro *Philosophie des Geldes*. Questiona e responde (Möllering, 2001, p.406):

Mas, e os requerimentos do “elemento adicional” que Simmel identifica além do conhecimento indutivo? – Simmel evidentemente luta para eliminar este “elemento adicional” de seu conceito. Ele insere uma nota de rodapé explicando que há “um outro tipo de confiança” que “permanece fora das categorias de conhecimento e ignorância” e “toca a presente discussão apenas indiretamente” (1950, p.318). O uso de uma nota de rodapé como essa é interessante e rara em Simmel e certamente feita para atrair a atenção do leitor. Nessa nota tenta antes dar a impressão de que o “elemento adicional” é essencialmente restrito a “fé” religiosa.

Ao analisar o “elemento adicional” componente da confiança Simmel (1950, p.318) chega à conclusão que essa “fé” pode não estar ligada apenas ao campo religioso:

Por outro lado, mesmo nas formas sociais de confiança, não importa quão exatamente e intelectualmente fundadas elas pareçam ser, pode haver ainda algum elemento afetivo adicional, mesmo místico, “fé” do homem no homem. Talvez o que foi caracterizado aqui é uma categoria fundamental da conduta humana, que volta ao senso metafísico de nossos relacionamentos e que é atingida em uma forma meramente empírica, acidental, fragmentária pelas razões conscientes e particulares para confiança.

Nesta passagem Simmel considera esse “elemento adicional” como afetivo, relacional, emocional, “não racional” destacando assim as características humanas “encobertas” pelo utilitarismo – e seu *homo oeconomicus* puramente racional (racionalidade econômica). E ao utilizar um conceito de confiança que combina fraco conhecimento indutivo com alguma “fé” misteriosa, não calculável ele focaliza duas facetas básicas do ser humano: racionalidade e “não racionalidade”/emocionalidade/afetividade.

Möllering (2001, p.407) aponta:

A outra fonte de confiança no trabalho de Simmel é em sua discussão da constituição das sociedades secretas (1950, p.345-348). Ele percebe que “a primeira relação interna típica da sociedade secreta é a confiança recíproca entre seus membros” (1950, p.345). Essa fonte difere das outras duas prévias desde que focaliza a reciprocidade e a qualidade relacional da confiança, quando as outras fontes consideravam a confiança principalmente como um estado individual da mente. Simmel focaliza o ponto que a confiança no secreto é altamente abstrata e necessita contínua renovação.

Essa observação de Möllering sobre reciprocidade é um dos aspectos que diferencia a análise simmeliana de outros autores que percebem a confiança como característica do ator e mais ligada a aspectos psicológicos individuais. Destacando *a qualidade relacional da confiança*, a “relação de confiança” – central nesta tese. O autor ainda pontua que a confiança necessita “constante renovação”, o que se relaciona ao que Zucker (1986) chama “confiança baseada no processo” – onde pelas experiências (*Erleben*) obtidas pelos atores nas trocas sociais (e econômicas) os atores mantêm e reforçam a confiança/”relação de confiança” (ou a finalizam). Em outra passagem de Simmel ele focaliza a confiança como uma forma especial de troca social (1950, p.348):

Pois na confiança de um homem no outro há tanto valor moral como no fato que a pessoa em quem se confia se demonstra digna da confiança depositada. Talvez é ainda mais livre e meritório, desde que a confiança que nós recebemos contém um poder quase compulsório e traí-la requer maldade completamente positiva. Por contraste, confiança é “dada”; não pode ser requerida da mesma forma em que se requer que nós a honremos, quando nós a recebemos.

Esse excerto contrapõe novamente a confiança simmeliana ao conceito de confiança como característica individual quando destaca que a confiança é “dada” – a dádiva inicia a relação de confiança e “funciona a partir de uma relação tripartite: dar, receber e retribuir” (Caillé, 1998; Nunes & Martins, 2001, p.18) – mas a partir de aceita, conforme Simmel “contém um poder quase compulsório”, ou seja, se a recebemos temos a “obrigação” de retribuí-la: estamos inseridos na”relação de confiança” – claramente ligada à troca social. Mas, além disso, parece que Simmel referencia nessa “relação de confiança” aquilo que Mauss mais tarde relaciona à “aliança” ou laço social (Mauss, 2003). Com relação ao “valor moral” destacado por Simmel nesse fragmento, Möllering (2001, p.407) destaca:

Mais uma vez Simmel não restringe sua idéia de confiança a uma predição simples, calculada. Uma conjectura tentadora poderia ser analisar o valor moral referido na citação anterior como uma aproximação do “elemento adicional de fé sociopsicológica quase religiosa” introduzido em *Philosophie des Geldes* (1990, p.179).

Möllering, a partir de Simmel, tenta caracterizar o “elemento adicional” simmeliano relacionando-o à ação weberiana baseada em valores (*Wertrationalität* – Weber, 1985) ou à “obrigação de dar” (Caillé, 1998, p.6)

Ao relacionar as três fontes de confiança em Simmel, Möllering (2001, p.407) informa:

Resumindo, as primeiras duas fontes a respeito de confiança no trabalho de Simmel (1990, p.179 e 1950, p.318-320) estão intimamente conectadas conceptualmente e, por último, são consistentes em analisar o conceito de confiança como uma desafiadora mistura de fraco conhecimento indutivo e “fé”. A terceira fonte (1950, p.347-348) inclui algumas idéias adicionais, particularmente sobre reciprocidade e obrigação moral. O ponto principal a se notar nesse estágio é a discrepância entre as

funções “duras” atribuídas à confiança (induzir comportamento, manter coesão social) e as bases suaves que ela parece ter na razão humana. É devido a essa discrepância que Simmel suspeita que deve haver algo mais na confiança: um elemento misterioso que ele assemelha à “fé” religiosa. Mais tarde em seu artigo, esse elemento é denominado suspensão e conceptualizado como mediando entre as bases reflexivas, interpretativas da confiança (“boas razões”) e certas expectativas momentâneas na confiança realizada. A combinação dos três elementos (expectativa, interpretação e suspensão) pode ser analisada como o modelo Simmeliano de confiança .

Nesse resumo das fontes de confiança em Simmel Möllering caracteriza os dois primeiros textos focando a confiança como “uma mistura de fraco conhecimento indutivo e “fé“. Aqui destacam-se os elementos que compõem a confiança – elementos racionais: fraco conhecimento indutivo/”boas razões” e elementos “não racionais”/emocionais/afetivos/um elemento misterioso que ele assemelha à “fé”; mais tarde denominado “suspensão” – conceptualizado como “mediando entre as bases reflexivas, interpretativas da confiança (“boas razões”) e certas expectativas momentâneas na confiança realizada”. Destaca na terceira fonte simmeliana sobre confiança a reciprocidade e a obrigação moral. Quando Möllering comenta as funções “duras “e as bases suaves da confiança parece fazer uma conexão com a liberdade/obrigação da dádiva maussiana (Mauss, 2003). E conclui o seu comentário com o que ele denomina “o modelo Simmeliano de confiança: a combinação dos três elementos – expectativa, interpretação e suspensão. Ou seja, a partir da interpretação da realidade – análise racional do ator/”boas razões” para confiar (ou desconfiar) o ator “suspende” o desconhecido e as “outras” razões assumindo/criando uma expectativa (confiança) favorável em relação ao outro ator social.

Um outro sociólogo que analisa a confiança é Luhmann. Ele adota a noção de confiança como “uma mistura de conhecimento e ignorância” (Luhmann, 1979, p.26), da visão Simmeliana (Simmel, 1950, p.318). Luhmann destaca na seqüência que “confiança sempre extrapola a evidência disponível”. Mas focado no “elemento “não racional” Möllering (2001, p.409) destaca: “Mais importante, Luhmann não aprofunda a preocupação de Simmel com o elemento adicional de *fé*, não calculável”. Luhmann começa detalhando as bases racionais para a ação fundadas na confiança como, acima de tudo, “um movimento em direção à indiferença: com a introdução da confiança, certas possibilidades de desenvolvimento podem ser excluídas de consideração (Luhmann, 1979, p.25). Luhmann expõe (1979, p.26):

Embora aquele que confia nunca deixa de ter razões para fazê-lo e é completamente capaz de relatar porque ele demonstra confiança nesse ou naquele caso, o objetivo de tais razões é realmente reforçar seu respeito próprio e justificá-lo socialmente.

Pode-se perceber em Luhmann a inspiração na análise simmeliana quando, ao iniciar com as “boas razões”, mostrando o lado racional da confiança ele registra que as razões racionais apenas “reforçam seu respeito próprio e o justificam socialmente”. Assim Luhmann deixa implícito que o principal impulso da confiança parece ser o “salto da fé” (Giddens, 1990) e menciona que o segredo da confiança referencia-se no fato que ela reduz a complexidade social pela generalização dentro dos sistemas: “O sistema substitui a certeza interna por certeza externa e assim fazendo aumenta sua tolerância à incerteza nos relacionamentos externos” (Luhmann, 1979, p.26-27).

Aparentemente Giddens (1990) inspirou-se nessa idéia de Luhmann para o conceito de confiança sistêmica, bastante utilizado na análise social da confiança na atualidade.

Parece que Luhmann não ficou satisfeito com uma análise mais funcional/racional da confiança. Relacionando o pensamento de Luhmann ao “elemento adicional de sociopsicológica quase religiosa fé” (Simmel, 1990, p.179), Möllering (2001, p.409) traz uma reflexão curiosa:

Luhmann (1979) esclarece que a confiança é claramente distinta da esperança, e também, implicitamente, da fé. Entretanto, sua conceptualização também contém elementos que indicam uma natureza, de alguma forma transcendental da confiança. Em especial, a análise de Luhmann inclui o termo subjetivo *Erleben* (experimentar) como seu ponto de início. Luhmann argumenta que “respostas bem-sucedidas ao problema da complexidade (...) tipicamente não eliminam a complexidade, mas certamente a reduzem; isto é, a tornam ‘aceitável’ ao mesmo tempo que, de alguma forma, a preservam”. Luhmann, nessa análise, segundo Poggi (1979, x) poderia ter utilizado a noção hegeliana de *Aufhebung*<sup>9</sup>: o princípio dialético da síntese transcendendo a tese e a antítese, embora simultaneamente preservando-a e confirmando-a.

Inicialmente, Möllering destaca a busca de clareza conceitual de Luhmann ao diferenciar a confiança da esperança e da fé. Mas destaca que ao utilizar como princípio da confiança o termo *Erleben* (experimentar) Luhmann aponta uma natureza transcendental da confiança e, a partir de Poggi, refere-se à noção hegeliana de *Aufhebung* conceituando suspensão como uma confirmação da idéia inicial mas deixando “guardadas” as contradições para serem testadas no futuro. Em relação à confiança, a suspensão não utiliza para a decisão imediata determinadas informações contraditórias à decisão de confiar consideradas pelo ator, no momento, como não importantes (podendo em algum momento futuro voltar a ser utilizadas). Para esclarecer melhor o conceito Möllering (2001) continua:

Luhmann argumenta que “os fundamentos internos da confiança que nós estamos buscando não podem basear-se na capacidade cognitiva, mas em um tipo de

---

<sup>9</sup> Traduzido como “suspensão” (Möllering, 2001).

suspensão (*Aufhebung*) interna ao sistema (Luhmann, 1979, p.32). Além disso, Luhmann, introduz o conceito de informação descartada (*überzogene information*, 1979, p.32) que é uma forma particular de seletividade. Declarações nesse contexto, tais como “confiança está baseada em ilusão”, ou “o ator deliberadamente não se importa com esse déficit de informação” indicam que Luhmann percebe a confiança como funcionalmente racional, mas epistemologicamente e ontologicamente transcendental. O que nos leva a concluir, mesmo que não provando de forma conclusiva, que Luhmann se baseia não somente na idéia de Simmel de uma “forma de fraco conhecimento indutivo”, mas também através de conceitos como *Erleben* (experimentar/vivenciar), *Überziehen* (descartar) e *Aufhebung* (suspender/suspensão) na idéia de que a natureza da confiança contém um elemento adicional, seja ele manifesto na “entrega do Ego” (Simmel, 1990, p.179) ou como “uma operação da vontade” (Luhmann, 1979, p.32). Se Luhmann tivesse usado a passagem em *Philosophie des Geldes* (Simmel, 1990, p.179) ou a nota de rodapé em *Soziologie* (Simmel, 1950, p.318), então a conexão subliminar a Simmel em relação às propriedades transcendentais da confiança poderiam ter sido explicitadas.

Nesse ponto da análise, de acordo com Möllering (2001) o conceito de *Aufhebung* (suspensão) inicialmente ligado a *Erleben* (experimentar) é unido a *Überziehen* (descartar) bem como a *überzogene information* (informação descartada) para mostrar que na visão de Luhmann (1979) o ator escolhe descartar determinadas informações a partir de sua experiência (ou experimentação) visando a redução da complexidade da decisão imediata de confiar. Porém a suspensão implica também que – como o desenvolvimento da confiança (ou da “relação de confiança”) leva tempo – essas informações (descartadas para a decisão imediata mas guardadas para decisões futuras) podem ir sendo confrontadas com a experiência (ou experiências) que vão se desenvolvendo no decorrer do tempo (ao longo do desenvolvimento da relação de confiança).

#### *Qual a visão de Frankel em relação à confiança?*

Herbert Frankel (1977, p.38), também a partir da visão simmeliana de confiança, menciona a conexão entre Simmel e Luhmann com relação ao conceito de mistura entre conhecimento e ignorância. É digno de nota que ele conecta Luhmann e Simmel no contexto da filosofia do dinheiro, isto é, em uma área onde Luhmann não realizou a conexão ele mesmo (e não utilizou a *Philosophie des Geldes* em primeiro lugar). Frankel está interessado em ambos; o elemento de conhecimento indutivo e o “elemento adicional” da confiança. Ele adota a distinção entre confiança pessoal e confiança generalizada e a visão de que a confiança se coloca “onde conhecimento mais exato não está disponível” (Frankel, 1977, p.36).

Outros autores que se inspiraram em Simmel também se preocuparam com o “elemento adicional”. Na seqüência, o desafio vai de Simmel para Luhmann, e daí para Frankel. É, então analisado por Lewis & Weigert (1985) que conhecem e usam o texto de Frankel (1977). A sua principal motivação é apresentar a confiança como um fenômeno sociológico,

mais que psicológico. Partindo de Simmel (e Luhmann), eles descrevem a confiança como segue (Lewis & Weigert, 1985, p.969):

Confiança é uma alternativa funcional à predição racional para a redução da complexidade. Na verdade, a confiança tem sucesso onde a predição racional sozinha falharia, porque confiar é viver como se certos futuros racionalmente possíveis não ocorrerão. Portanto, a confiança reduz a complexidade mais rapidamente, economicamente e completamente que a predição. A confiança permite que as interações sociais aconteçam em uma base simples e confiante, onde, na ausência da confiança a grande complexidade colocada por futuros contingentes voltaria novamente para paralisar a ação<sup>10</sup>.

Lewis & Weigert focalizam o “elemento adicional” e sua expressão “viver como se certos futuros racionalmente possíveis não ocorrerão” ilustra o fenômeno da suspensão. Com o objetivo de resolver o mistério da confiança como um fenômeno que “começa onde a predição acaba” (Lewis & Weigert, 1985, p.976), os autores distinguem entre uma base cognitiva e uma base emocional para a confiança (situacionalmente ativadas na confiança comportamental). Por isso adotam a noção de “mistura entre conhecimento e ignorância” e “boas razões” mas adicionam um elemento emocional sem o qual a confiança não ocorre de uma forma adequada: “Confiança, no dia-a-dia é uma composição de sentimento e pensamento racional” (Lewis & Weigert, 1985, p.972).

Möllering (2001, p.410) comenta a discussão do “elemento adicional”:

A compreensão da natureza da confiança pelos pesquisadores se espelha nas idéias de Simmel e oferece um novo passo à frente dando o extracognitivo “elemento adicional” denominado *emoção* (quase-fé). Ela é parte da “experiência unitária e do imperativo social” da confiança (Lewis & Weigert, 1985, p. 972). Essencial para o argumento geral, é nesse artigo que os autores reforçam o desafio de Simmel, combinando-o com as suas próprias idéias e as idéias de Luhmann e dirigindo-se para um agrupamento maior de elementos de conhecimento indutivo e “fé”.

Surge, destacado por Möllering uma descrição do “elemento adicional” como “emoção (quase-fé)” mencionando ainda que esse elemento é parte integrante da confiança e que Lewis & Weigert construíram suas idéias em consonância com Simmel e Luhmann.

O conceito de confiança básica surge com Giddens (1984; 2002) fundado em idéias de Erikson (1965) e Goffman (1963). Procurando diferenciar-se de Parsons e Luhmann, Giddens (1990) mais tarde também reflete a partir de Simmel e Luhmann focalizando o “fraco conhecimento indutivo” e distinguindo a confiança pessoal da confiança sistêmica. Giddens, preocupa-se com o intrigante “elemento quase-religioso” da confiança, chamando

---

<sup>10</sup> E aqui um contraponto. Uma análise interessante relacionada à falta de confiança, o medo, é feita pelo ganhador do Prêmio Nobel de Economia de 2002, o professor de psicologia da Princeton University, Daniel Kahneman (2004, p.47), que menciona “sentimos o medo, e a partir do medo sentimos o risco(...)Por medo as pessoas superestimam a baixa probabilidade. O medo do pior cenário tem muito mais força emotiva sustentando a perspectiva do pior cenário”.

a atenção para ele nos fragmentos da obra de Simmel. Sua análise destaca que a confiança, “especialmente a confiança em sistemas abstratos, baseia-se em uma compreensão vaga e parcial” (Möllering, 2001, p.411). Giddens escreve que a confiança “pressupõe um salto para o compromisso, uma qualidade de *fé* que é irredutível” (Giddens, 2002, p.24), demonstrando que apenas o fraco conhecimento indutivo não é suficiente para a confiança: é necessário o “salto da fé”.

Giddens diferencia a confiança na sociedade atual da confiança vivida nas sociedades tradicionais e no início das sociedades modernas focalizando que a relação de confiança estaria mais ligada ao hábito, ao costume e aos rituais aceitos pelo ator de uma forma passiva ao invés do ativo salto da “fé” (Giddens, 1990, p.90). Möllering (2001, p.411) comenta: “Isto sugere uma conexão entre o *elemento adicional* de Simmel e a noção de Giddens de segurança ontológica e confiança básica”. Pode-se perceber pelo comentário de Möllering que ele vê na união das idéias de Simmel e Giddens uma percepção desse elemento da confiança como algo imanente ao ser humano.

Diferentemente, nas sociedades modernas atuais “a confiança ativa” será buscada (Giddens, 1994, p.186-187), implicando em saltos de “fé” muito mais “livres”, centrados na decisão do ator. Giddens é rico na construção de conceitos; adiciona três novas construções de grande relevância: em primeiro lugar, a distinção entre confiança pessoal e confiança sistêmica – característica da sociedade da atualidade; em segundo lugar o conceito de “confiança ativa” onde o ator “busca” confiar, tem “intenção” de confiar; e o terceiro, relacionado à confiança ativa é o “salto da fé” – onde, partindo da “intenção” de confiar o ator “decide” exercer a confiança e, mesmo sem ter todos os elementos, dá o “salto”.

Möllering cita então vários autores atuais e sua relação com a visão simmeliana de confiança (2001, p.411):

Referenciando estudos mais recentes sobre confiança, alguns autores contemporâneos como Misztal (1996, p.49-54) têm interpretação da confiança similarmente a Giddens em vários aspectos. Ela enfatiza, especialmente, o elemento simmeliano da “fé” além das “boas razões”. Zucker (1986), Gambetta (1988) e Fukuyama (1995) têm a visão de confiança um pouco diferenciada de Simmel. Kramer & Tyler (1996) mencionam apenas uma citação da visão simmeliana (Meyerson *et al.*, 1996, p.180-181). Outros como (Lane & Bachmann, 1998) e Sztompka (1999, p.11 e 97) citam esporadicamente a visão simmeliana de confiança. Por isso nos concentramos mais nos estudos relacionados à visão simmeliana. O que se pode perceber é que a noção de confiança em Simmel está envolvida em três das mais importantes contribuições sobre confiança – Luhmann (1979), Lewis & Weigert (1985) e Giddens (1990, 2002) – e continua a influenciar a pesquisa atual sobre confiança, embora, de forma indireta e algumas vezes de forma equivocada.

O que pode-se depreender da explanação das vertentes atuais da confiança, é que, direta ou indiretamente, concordando ou contrapondo-se a Simmel, ele é fundante na análise da confiança – tanto nas sociedades arcaicas como nas sociedades atuais.

A atualidade do pensamento de Simmel (1979) destaca-se na sua percepção do papel central da confiança nas sociedades modernas, mesmo que as “boas razões” para a confiança sejam fracas. O “salto” está além do racional. Mencionada de forma reduzida mas ainda presente nos três textos supramencionados encontra-se a proposição de Simmel de que existe um “elemento adicional” de uma natureza transcendental, quase-religiosa que permite o “salto”. Com outras palavras Möllering (2001, p.411) define a fórmula simmelina de confiança *como a combinação de boas razões com “fé”*.

E reflete (Möllering, 2001, p.411 e 412):

É a preocupação com o último elemento em particular – o “não-conhecível” (Frankel, 1977, p.81) que é mais que um inconveniente residual – que necessita um retorno a Simmel como um fonte primária para que se consiga restaurar o conceito de confiança à sua completa natureza. Muita discussão e pesquisa foram desenvolvidas com o elemento da confiança: “fraco conhecimento indutivo” e o elemento “fé” se perdeu. O problema aqui é que sempre que se tem uma análise centrada em apenas um dos elementos (qualquer que seja), ela permanece com um viés que não permite a análise/compreensão adequada da confiança. Ambos os elementos são necessários para compreender como *um estado de expectativa favorável em relação às ações e intenções de outras pessoas* (o aspecto funcional da confiança) pode ser alcançado na realidade.

De acordo com a reflexão de Möllering, para restaurar o conceito de confiança, é necessário que seja entendido o que Simmel quer dizer quando menciona que confiança nos dá “uma hipótese com certeza suficiente para servir como base para a conduta prática” (1950, p.318) e “pode basear-se em razões particulares mas não é explicada por elas” (Simmel, 1990, p.179). A transição de “boas razões” para a expectativa favorável atual representa o proverbial “salto mental” da confiança e o elemento adicional que as teorias sobre confiança não devem desprezar. Portanto, somente com os dois elementos valorizados e integrados pode-se compreender mais amplamente a confiança.

Se a noção Simmeliana de confiança fosse colocada em um modelo simples, ele seria (Möllering, 2001): Expectativa<sup>11</sup> (favorável/confiança) = Interpretação + Suspensão.

Ou, de outra forma:

---

<sup>11</sup> Em determinados casos a expectativa favorável (confiança) pode se transforma em expectativa desfavorável (desconfiança). Ou seja, quando o ator encontra “boas razões” (interpretação) para desconfiar, ele não dá o salto, desde que a suspensão é coerente com a interpretação.

## Interpretação + Suspensão = Expectativa (confiança).

O autor utiliza uma ilustração visando dar maior inteligibilidade e limpidez ao construto conceitual (Möllering, 2001, p. 412):

Buscando-se clarificar os elementos desse conceito, a confiança pode ser imaginada como o processo mental de saltar da terra da interpretação – permitido pela suspensão – cruzando o abismo do desconhecido, para alcançar a terra da expectativa (o outro lado do abismo). A pesquisa atual sobre confiança, muito focada na terra da interpretação, assume que “boas razões” inevitavelmente produzirão confiança (sem um salto). Certamente essa visão é incompleta e não permite um bom entendimento do conceito de confiança.

O conceito de suspensão é introduzido para prover uma compreensão melhor do que o salto atual abrange e como ele se adéqua ao fenômeno da confiança, diferentemente, por exemplo, da escolha racional e da esperança cega. Se o destino da confiança é um estado de expectativa favorável (do qual várias conseqüências funcionais podem advir), então seu ponto de partida é a experiência (*Erleben*, ver Luhmann, 1979) de nosso dia-a-dia com a qual nós interpretamos a realidade à qual nossa confiança se relaciona. A abordagem aqui proposta abrange o leque de explicações oferecidas até hoje em relação a *porque* as pessoas confiam.

A ilustração do pesquisador, fortalece a importância de uma visão mais ampla da confiança, reforçando a imagem de que: a – tentar estudar a confiança apenas analisando seu conteúdo racional (boas razões) seria equivalente a ter justificativa para confiar mas não ter vontade clara de fazê-lo (a “chegada” ao outro lado poderia ser bastante prejudicada); b – que as razões racionais para confiar estão intimamente relacionadas com o “salto da fé” e ele só ocorre na mesma direção das “boas razões”, o que relaciona a experiência do ator ao “salto da fé”, pois é a partir dessa experiência que ele interpreta de onde saltar e onde é o outro lado; c – um ponto fundamental destacado nessa abordagem é que na grande maioria das pesquisas sobre confiança se fala sobre o que é a confiança, conseqüências da confiança, mas o porquê de as pessoas confiarem não tem sido incluído. Assim pode-se refletir melhor sobre o desenvolvimento do processo de confiança. Não apenas como uma ação, mas como um conjunto de avaliações, decisões e ações relacionadas à experiência e à característica humana (aparentemente intrínseca e transcendental – Simmel, 1979; Giddens, 1990) de desejar/ter a vontade de confiar.

Reforçando a busca da confiança em uma análise abordando a dualidade racionalidade x “não racionalidade”/emocionalidade do ser humano, Möllering (p.412 e 413) comenta:

Mesmo as mais determinísticas perspectivas a respeito de confiança, tais como a teoria da troca, custo da transação econômica ou teoria da escolha racional, há muito deixaram de lado a rigidez da perfeita racionalidade; permitindo que um conceito subjetivo de racionalidade buscasse refletir a diversidade de interpretações da realidade. É reconhecido, finalmente, que, em relação à confiança, a racionalidade é imperfeita (ou como diria Simmel, “fraca”). Entretanto, essa constatação não desafia a escolha do método racional.

E continua (p.413):

As idéias de Simon & March da “racionalidade socialmente condicionada” e “satisfação relativa” não impediram Williamson (1993) de explicar a confiança como calculável, porque o método indutivo é intencionalmente racional, mesmo se objetivamente fraco no caso da confiança (Coleman, 1990). Essa linha de pensamento culmina na observação perspicaz que para ser não racional, de uma certa forma, precisa-se ser decididamente racional como uma estratégia para lidar com os limites de sua própria racionalidade (Good, 1988). Entretanto, a natureza elusiva, fluida, da confiança (Gambetta, 1988) é reconhecida em vários modelos incorporando a idéia de que a confiança pode variar desde interpretações cognitivas/calculáveis até visões afetivas - emocional, intuitiva (Lewis & Weigert, 1985).

Dessa parte do texto pode-se depreender que essa aparente dicotomia entre racionalidade e “não racionalidade”/emocionalidade, ao menos no caso da confiança, pode ser vista mais como complementaridade do que como visões antagônicas. Essa discussão leva o autor a mudar o foco e trazer o conceito de que “a confiança é acima de tudo ‘razoável’ (Möllering, p.413):

Uma outra idéia adicional importante – implicando que a confiança se apóia em algo mais que a decisão racional – é a distinção entre confiança pessoal e confiança sistêmica. Essa idéia é encontrada em vários autores (Luhmann, 1979; Zucker, 1986; Giddens, 1990) e inclui o reconhecimento de uma dualidade de interesse individual e “imersão”<sup>12</sup> social/moral (Granovetter, 1985; Lyons & Mehta, 1997). Além de tudo, a abordagem dominante combina uma aceitação da “incrível lógica” da confiança (Bachmann, 1999) com uma convicção inabalável de que a confiança é acima de tudo “razoável” (Hollis, 1998). Em outras palavras, sejam nossas bases para a confiança mais calculativas ou mais intuitivas, mais abstratas ou mais idiossincráticas, o que importa no fim é que elas representam “boas razões” para a confiança.

Essa análise da confiança como ‘razoável’, de acordo com o autor, se adéqua à visão da ação econômica bourdieuniana (Bourdieu, 1997, p.61) O ator econômico de Bourdieu não age de uma forma *racional*, mas *razoável*.

Dos trabalhos científicos desenvolvidos sobre confiança, conforme Möllering (2001), a maioria foca-se apenas nas “boas razões” (p.413):

Muitos trabalhos atuais sobre confiança buscam identificar, classificar, validar e generalizar boas razões, resultando em uma riqueza de tipologias em escalas de medição para várias bases e tipos de confiança. O “Inventário sobre Confiança Organizacional” de Cummings & Bromiley (1996) é um exemplo disso. Ele começou com 273 itens que foram sendo gradualmente reduzidos para sessenta e dois e finalizaram em doze itens, por meio de um processo estatístico. O primeiro problema com essa visão é que, uma vez que a idéia de uma racionalidade generalizável para confiança é rejeitada, qualquer tipologia a partir daí se torna arbitrária. Certamente interpretações da realidade podem ser organizadas intersubjetivamente e tipificadas positivamente como, por exemplo, um indicador de confiabilidade como “competência” (Barber, 1983; Sako, 1992).

---

<sup>12</sup> Esse termo colocado como “imersão” é o que Granovetter (1985) menciona como *Embeddedness*, analisando que a ação econômica tem imersão social ou está socialmente imersa. Ou seja, o econômico está imerso no social, conforme utilizado por Abramovay (2005, p.430).

Quando são empiricamente pesquisados apenas os fatores racionais para a confiança, segundo o autor, buscando criar modelos para entender a confiança, aparentemente, a interpretação da realidade conseguida por essas análises, será, no mínimo, incompleta. Ou conforme Möllering (2001, p.414):

“Pode-se dizer que o tipo de pesquisa mencionada refere-se integralmente à interpretação (boas razões), buscando analisar várias formas de se chegar (mentalmente) à expectativa (Möllering, 2003). Assume-se implicitamente que os domínios da interpretação e da expectativa estão diretamente conectados (se não são um e o mesmo).

Nesse trecho Möllering reforça o destaque que os estudos que destacam a confiança com uma análise de racionalidade instrumental criam um “atalho” entre a interpretação e a expectativa que na verdade não existe pois para a compreensão adequada da confiança o “salto da fé” simmeliano torna-se fundante (Möllering, 2001, p.414):

De outra forma, de acordo com a noção simmeliana da confiança, há um abismo (ignorância, o desconhecido) entre interpretação e expectativa que requer um salto para que seja ultrapassado. Antes de tudo, o que torna a confiança um conceito importante e significativo é que ela permanece um processo no qual chega-se a um ponto onde nossas interpretações são aceitas e nossa percepção do desconhecido, não-conhecível e do não-resolvido, é suspensa (Giddens, 2002).

Na citação anterior o pesquisador reafirma que, contrariamente ao “atalho” entre a interpretação e a expectativa, existe o “abismo” da ignorância/desconhecido que só pode ser cruzado pelo “salto da fé” e aí clarifica a importância do processo de confiança no desenvolvimento da relação entre os atores de tal forma que ela se torna necessária e indispensável para que a relação continue; e o processo de confiança só pode continuar, a partir desse momento, se ocorrer o “salto da fé”, que Möllering denomina “suspensão”. Percebe-se, com fundamento nessa avaliação que a suspensão é imprescindível ao processo de confiança, e portanto ela precisa ser melhor clarificada (Möllering, 2001, p.414):

Essa suspensão (ou “fé quase-religiosa”, nas palavras de Simmel) torna a *fé* “ambos, mais e menos que o conhecimento” (Simmel, 1990, p. 179) mesmo permanecendo “fora das categorias de conhecimento e ignorância” (Simmel, 1950, p. 318). Pode-se perceber noções de suspensão empiricamente quando pessoas dizem: “tudo ficará bem”, “não se preocupe”, ou “vá em frente”. Frases como essas demonstram “uma perda da resistência na entrega do Ego” (Simmel, 1990, p. 179) e a noção de uma “operação da vontade” (Luhmann, 1979, p. 32). A suspensão capta o “como se” de Lewis & Weigert (1985, p. 969), a idéia de que “confiar é viver *como se* certos futuros racionalmente possíveis não fossem ocorrer”.

É importante destacar que – na confiança – a interpretação e a suspensão sempre *combinam*. Em outras palavras, o salto da confiança não pode ser feito de qualquer lugar, mas precisa ser feito de um dos lugares onde a interpretação nos dirige mas de cuja adequação não temos total certeza. A suspensão pode ser definida como o mecanismo que expulsa a incerteza e ignorância, tornando então o conhecimento interpretativo momentaneamente “seguro” e permitindo o salto para a expectativa favorável (ou desfavorável) (Giddens, 2002, p. 11).

Fundado em Simmel, Lewis & Weigert e Giddens, Möllering discorre sobre a suspensão, no final, conceituando suspensão como um mecanismo que torna a interpretação momentaneamente segura e permite o salto para a expectativa favorável. O autor fortalece a discussão (Möllering, 2001, p.414)

Se o conceito de suspensão enfatiza o caráter ilusório e indiferente da confiança, então ele é equilibrado pela natureza contínua e reflexiva da interpretação. Quando “uma hipótese segura o suficiente para a conduta prática” aparece, a complexidade, de acordo com Luhmann, é só *reduzida*, não *eliminada* (Poggi, 1979, x). Em um senso dinâmico a suspensão não restringe a interpretação ou descarta o “benefício da dúvida”. Usando mais uma vez a analogia do abismo, uma vez que o salto mental para uma expectativa favorável (ou desfavorável) é alcançado, o processo continua e a terra da expectativa se transforma na terra da interpretação de onde o abismo terá que ser cruzado novamente.

O autor demonstra que em cada decisão que temos que tomar o processo acontece todo novamente e o resultado da decisão anterior influencia na interpretação para a nova decisão de confiar. Buscando Simmel, Möllering (2001, p.414) fala:

Simmel (1990) referiu-se a um “elemento adicional” na confiança como um tipo de “fé”. Em comparação, a noção de suspensão aqui discutida é igualmente transcendental mas tem uma conotação mais forte de flexibilidade e dualidade (ela não pode existir independente da interpretação). A noção simmeliana de confiança identificada e desenvolvida difere em vários aspectos das teorias convencionais sobre confiança, nas quais ela abraça completamente a reflexiva dualidade conhecimento-ignorância, interpretação-suspensão. Assim é possível capturar o salto da confiança (que de outra forma é percebido como acontecendo automaticamente).

O pesquisador demonstra que somente com a suspensão, analisada com base no conceito simmeliano de confiança pode-se capturar e compreender mais completamente a confiança. E conclui (Möllering, 2001, p.415):

A condicionalidade mais profunda da expectativa é plenamente reconhecida. A confiança é inerentemente reflexiva, porque para cada “boa razão” favorável existe provavelmente outra “boa razão” desfavorável. O desafio é não apenas conseguir viver com o fraco conhecimento interpretativo de um tipo ou de outro, mas, da mesma forma, suspender as contradições e a ignorância.

Modelos determinísticos tais como a teoria da escolha racional ou custos econômicos da transação não podem lidar com o fato que, por fim, na confiança, interpretações não são traduzidas automaticamente em expectativas. Esse fato é devido à qualidade fundamental da experiência humana a qual realmente permanece na maioria dos casos “coberta” por nós – mesmo quando a confiança parece fácil de acontecer e a suspensão não parece problemática.

O autor fecha o artigo analisando o caráter reflexivo da confiança e mostrando que os modelos que levam em consideração apenas elementos racionais não percebem a profundidade da experiência humana. Portanto, nessa tese a linha adotada para explicitar a confiança é a visão simmeliana de confiança, da forma discutida anteriormente.

A partir da discussão sociológica sobre confiança – baseada na análise de Möllering (2001) – fundados em Simmel, passamos a outros estudos da Sociologia e demais Ciências Sociais buscando perceber a amplitude do conceito de confiança.

#### 2.1.1.2 – Estudos adicionais sobre o construto Confiança

##### Conceitos de Confiança nas várias disciplinas

“...Confiança é uma palavra com muitos significados” (Williamson, 1993, p.453). “Confiança é uma expressão para um conjunto de percepções” (White, 1992, p.174). Este vocábulo é utilizado em uma diversidade de formas e tem diferentes conotações no senso comum. Cientificamente, a conceptualização de confiança parece ter também grande complexidade dados os diferentes usos e as diferentes disciplinas que analisam confiança.

#### 2.4.1.3 O construto Confiança nas várias disciplinas

McKnight & Chervany (1996) analisando os diferentes significados de confiança em várias disciplinas destacam:

Teóricos e técnicos de várias disciplinas conhecem em profundidade a importância da confiança. A confiança faz que ambientes cooperativos aconteçam (Deutsch, 1973; Gambetta, 1988). É chave para relações interpessoais positivas em vários contextos (Fox, 1974; Lewis & Weigert, 1985) pois é central na forma de interação com outros (Berscheid, 1994; Golembiewski & McConkie, 1975). A confiança se torna ainda mais central e crítica em períodos de incerteza devidos a crises organizacionais (Mishra, 1996).

Deutsch e Gambetta analisam aspectos psicológicos e relacionais da confiança de uma perspectiva individual. Fox reflete sobre as relações entre poder e confiança – mais tarde também analisadas por Bourdieu (2003). Lewis & Weigert, como vimos, analisam sociologicamente os elementos da confiança, destacando a característica da ação “como se” determinadas condições não existissem. Berscheid, numa linha de psicologia social analisa as relações interpessoais (as trocas sociais) assim como Golembiewski & McConkie que destacam os processos desenvolvidos pelos grupos e a importância da confiança nesses processos (aproximando-se da visão de Zucker, 1986 – desenvolvimento da “relação de confiança” como um processo) e Mishra relaciona a confiança ao contexto organizacional respondendo às crises – tão frequentes nos sistemas organizacionais da atualidade.

Mishra (1996) destaca que na crise de “reestruturação” da década de 1990, a confiança

apareceu como um ativo estratégico chave para as organizações. Também na teoria organizacional Gabarro (1978) pontua a confiança como um componente central em relações de trabalho efetivas. Rackham, Friedman & Ruff (1996, p.75), desenvolvendo pesquisas em organizações, citam um testemunho: “...há muitos aspectos que envolvem uma parceria... mas confiança é verdadeiramente a chave. Todo o restante está baseado nela. Sem confiança, não há base para a realização de parcerias. É o fim da linha”.. E os mesmos autores dizem: “Nós ouvimos o mesmo sentimento muitas vezes”.

A centralidade da confiança nas relações sociais, organizacionais e pessoais atuais tem gerado pesquisas em várias disciplinas. A linha de Golembiewski & McConkie (1975) começou a buscar análises multidisciplinares; e Kramer & Tyler (1996) perceberam as complexas relações desenvolvidas entre os atores no contexto organizacional e a necessidade de estudos multidisciplinares para o seu desenvolvimento. Kuhn (1962) refletindo sobre o avanço da ciência, valoriza o consenso sobre os assuntos para que possa ocorrer a construção científica. Mas, no caso da confiança McNight & Chervany (1996, p. 1) destacam que isso parece não ter ocorrido: “

Contudo, concomitantemente à concordância em relação aos efeitos positivos da confiança (Kramer & Tyler, 1996), pouco consenso se formou quanto ao significado (conceito) de confiança (Kee & Knox, 1970; Taylor, 1989; Yamagishi & Yamagishi, 1994). Ao contrário, conceitos significativamente diferentes de confiança continuam a ser usados na pesquisa em diferentes áreas, bem como em pesquisa interdisciplinar.

Essa situação ocorre devido a contextualização nas várias ciências dos diferentes estudos empíricos que definem confiança de formas específicas. Wrightsman (1991, p.411) menciona: “o conceito geral de confiança merece muito mais análise teórica. A mensuração avançou mais rapidamente que a clarificação conceitual”. Assim como nas várias disciplinas e em estudos interdisciplinares, também nas Ciências Sociais há uma variedade de conceitos a respeito de confiança.

#### - O construto confiança em Ciências Sociais e Ciências Sociais Aplicadas

Uma situação comum relativamente aos estudos sobre confiança é a pouca clareza com relação à definição do conceito de confiança. Shapiro (1987, p.625) bem expôs essa situação, argumentando que – embora a confiança tenha sido objeto de numerosos esforços analíticos de conceptualização – “tem havido uma mistura confusa de definições aplicadas em variadas unidades e níveis de análise.

McAllister (1995, p. 709) e Andaleeb (1992, p.7) têm a mesma opinião, sendo que Andaleeb (1992, p.625) diz que “um exame da literatura sobre confiança na Ciência Social sugere que há alguma confusão conceitual em relação ao construto”. Essa falha de alinhamento tem sido responsável por vários problemas de ‘comunicação’ entre pesquisadores. Frequentemente, quando eles supõem estar se referindo ao mesmo construto, estão, na realidade, lidando com conceitos muito diferentes e tipos variados de confiança (McNight & Chervany, 1996).

As comparações acadêmicas tornam-se prejudicadas, porque diferentes objetos estão sendo estudados, causando interpretações diferentes, por vezes conflitantes. Autores da Ciência Econômica, analisam o significado estrito de confiança em transações econômicas (Williamson, 1993) referindo-se a subcategorias de confiança (especificamente ligadas a cálculo). Essas subcategorias estão muito distantes daquelas consideradas pelos pesquisadores que estudaram a importância do construto na área mais específica das relações sociais (Castaldo, 2002). A seguir, trataremos de forma resumida dos principais significados de confiança, para a possibilidade de melhor identificar os aspectos principais do construto.

Em um estudo sobre os significados de confiança nas áreas de Sociologia, Psicologia e Teoria Organizacional, Castaldo (2002) verificou os diferentes significados de confiança e quais os conceitos e palavras que apareciam ligadas a cada significado ou definição. Nas disciplinas mencionadas foram verificados 72 conceitos, emitidos em artigos científicos de 1969 a 1999. Por meio de uma análise de conteúdo e posterior análise estatística (análise fatorial) o pesquisador chegou a quatro grupos de conceitos e palavras relacionadas que colocamos a seguir. Primordialmente, em relação ao construto, a confiança foi concebida como expectativa, crença, vontade e atitude:

- a) As palavras relacionadas aos vários conceitos são<sup>13</sup>: Sujeito (ator, agente, outro, organização, cliente, firma, grupo, indivíduo, isso, um outro, parte, pessoas, pessoa, pessoa de vendas, alguém, alguém em quem se confia – *trustee*, alguém que confia – *trustor*); ação (ação, ato, comportamento, se comporta, comportamental); vontade; espera, expectativa, expectação; crença, acreditar; resultado, performance, atuação; esperar, depender, digno de dependência, dependência, certeza de que se pode depender (*reliability*), confiança, confiar, digno de confiança; confiança generalizada, confiante; desejoso, querer, desejar;

---

<sup>13</sup> As palavras mencionadas estão ordenadas em seqüência decrescente de vezes em que foram mencionadas; ou seja, as mais mencionadas primeiro, até as menos mencionadas, por último.

assumir, assumido, assumindo, aceitar, aceito, aceitável; risco, arriscado, arriscar; vulnerável, vulnerabilidade; relacionamento; troca; baseado; competente, competência, capacidades; positivo, seguro; cooperar, cooperação, coordenação; explorar, exploração; situação; decidir, decisão; cumprir, cumprido, cumprimento; manter; intenção, intencionalmente, pretender; envolver, envolvido, envolvimento, envolvendo; mútuo, mutuamente; palavra; faria.

Posteriormente são postos os sujeitos em quem a confiança é depositada; usualmente indivíduos, grupos, firmas, organizações, vendedores, e outros. Diferentes categorias de sujeitos (indivíduos, organizações e instituições sociais) são depositários de diferentes tipos de confiança (pessoal, inter-organizacional e institucional). Esses sujeitos são freqüentemente descritos em relação a diferentes características; nos conceitos analisados – competências específicas, capacidades, motivações não-oportunísticas, valores pessoais, propensão para confiar em outros, etc. Esses elementos têm sido percebidos como antecedentes cognitivos fundamentais da confiança (Busacca & Castaldo, 2001)

Em terceiro lugar, ações e comportamentos. O aspecto comportamental da confiança é mostrado por alguns autores (Moorman, Zaltman & Desphandê, 1992) como tendo valor analítico fundamental para os propósitos de reconhecimento do conceito de confiança. Quando um indivíduo confia, a sua confiança se transforma em ações, e o seu comportamento é consistente com a sua decisão de confiar. Da mesma forma, as ações da pessoa em quem a confiança é depositada (*trustee*) agirá de uma forma que se presume consistente com a consecução dos objetivos da pessoa que confia (*trustor*). O aspecto comportamental da confiança tem sido estudado, de forma especial, em trabalhos mostrando a sua natureza multidimensional (Cummings & Bromiley, 1996).

Por último, estão os resultados e os produtos/as conseqüências do comportamento. Presume-se que as ações da contraparte em quem a confiança é depositada sejam previsíveis; ou, ao menos, positivas em relação à pessoa que confia. A previsibilidade do comportamento do outro ator e o fato de que seu comportamento produz resultados e/ou conseqüências que são favoráveis aos objetivos do ator que confia são dois resultados típicos da confiança. Esses aspectos têm sido estudados, principalmente, em trabalhos que sugerem modelos desenhados para identificar as conseqüências da confiança (Busacca & Castaldo, 2001).

Há a destacar o risco da situação de decisão. A confiança só ocorre onde há uma situação de incerteza e risco; onde o ator que confia “deseja” (por sua própria vontade) colocar-se em uma posição de vulnerabilidade em relação ao outro ator (em quem a

confiança é depositada). Risco, incerteza e ambigüidade (Johannisson, 2001) são as pressuposições analíticas fundamentais da confiança ou, os elementos que descrevem as situações em que a confiança tem alguma importância para propósitos preditivos.

Com relação aos conceitos, importa ressaltar que algumas palavras se destacaram uniformemente em todos. Considerou-se como a base comum do conceito de confiança uma categoria de “sujeito” que aparece na maioria das definições, nos diferentes grupos. Afora isso, palavras como futuro (em todos os grupos), expectativa (grupos 2, 3 e 4), vontade (grupo 3), manutenção de promessas (grupo 4) e confiança generalizada (grupo 1) foram as mais citadas.

b) Os conceitos agrupados por similaridade foram:

1º grupo = 27,8% do total, definiram confiança predominantemente como **Crença a respeito de(ou sobre) ações futuras**. As palavras que se destacaram foram ligadas a conceitos de sujeito (essa categoria ocorre em 100% dos conceitos). Além disso, foram mais citadas: Futuro, Crença, Ação, Relacionamento e Confiança Generalizada. Neste grupo, portanto, a confiança foi definida predominantemente em termos de crença e confiança generalizada em um relacionamento e no comportamento futuro de outros. Interessa notar que nesse grupo os conceitos não mencionam expectativas, e apenas um dos conceitos mencionou Vontade.

2º grupo = 12,5% do total, conceituaram confiança como **Expectativa predominantemente baseada nas características pessoais da pessoa em quem se confia**. As palavras mais citadas foram: Expectativa, Características pessoais, Sujeito e Comprometimento. Neste caso, a confiança é quase exclusivamente concebida em termos de expectativas, diferentemente do primeiro grupo. Elas se baseiam principalmente nas características do sujeito em quem se confia e seu presumido esforço e envolvimento na relação. Nesse grupo há completa perda de referência em relação aos conceitos de Futuro, Dependência, Vontade e Confiança Generalizada.

3º grupo = com 38,9% do total, é o grupo mais representativo e conceitua confiança como quase exclusivamente baseada em **Vontade de assumir riscos**. O grupo menciona conceitos relacionados a: Sujeito, Assumir Riscos e Vontade. Nesse caso, a confiança coincide genericamente com a vontade de assumir riscos e expor-se a uma situação de vulnerabilidade. Dependência (Depender do outro, Confiança e Confiança Generalizada) em relação às ações de outros está ligada, em algumas definições do grupo, a características pessoais, e ao objetivo de obter um certo resultado. O conceito de expectativa não aparece neste grupo.

4º grupo = 20,8% do total definiram confiança como **uma expectativa que as ações futuras da outra pessoa produzirão resultados favoráveis em uma situação de risco e vulnerabilidade**. Esse grupo focou os conceitos de Sujeito e Expectativa (apareceram em 100% das definições do grupo), Ação, Produção de um Resultado, Futuro, Assumir Riscos e Manutenção de Promessas. Também ofereceu uma definição de confiança decisivamente baseada na expectativa que o sujeito (quem confia) tem quanto às ações, das quais espera (tem expectativa) um resultado positivo para si, expondo-se ao risco de comportamentos oportunistas do outro (o ator em quem ele confia). Os conceitos de Crença e Confiança Generalizada não estão ligados a esse grupo ou aparecem apenas de forma marginal.

Outro aspecto interessante sobre o estudo revelou que o conceito ligado ao primeiro grupo estava em definições mais antigas (anteriores a 1979); e que as definições mais recentes estavam ligadas aos grupos dois e três. Além disso, quanto às características das definições por disciplinas, as definições dos grupos dois e três estavam mais ligadas à Teoria Organizacional, enquanto as definições dos grupos um e quatro não tinham concentração específica numa disciplina. A partir desse estudo múltiplo em relação ao conceito de confiança perceberemos a análise das organizações em geral e das organizações capitalísticas de acordo com a visão sociológica, perpassando a Economia e a Teoria organizacional.

#### **2.4.2.Firmas - As Organizações Capitalísticas e sua Leitura Sociológica, Econômica e Organizacional <sup>14</sup>- (A Sociologia Econômica e as organizações capitalísticas)**

As organizações capitalísticas têm sido analisadas tanto por economistas como por sociólogos, buscando teorias que expliquem adequadamente o comportamento das organizações em seu ambiente. Porém, essas análises têm sido feitas de formas diferentes. Enquanto os economistas analisam as organizações, baseados na “teoria da firma”, analisando uma organização capitalística típica, os sociólogos estudam as organizações, no plural, e analisam também o seu ambiente.

Os economistas focam separadamente o tema “interesses”, enquanto os sociólogos contextualizam. Os economistas comentam muito pouco sobre as relações sociais das

organizações, contrariamente aos sociólogos e ainda assumem a existência de poucos atores típicos em um tipo específico de organização, enquanto os sociólogos distinguem diferentes grupos atuando dentro de diferentes tipos de organizações (Swedberg, 2003).

A teoria da firma, como é economicamente conhecida, originou-se no trabalho de Cornout, durante a década de 1830 (Blaug, 1980). Cornout basicamente conceituou a firma como buscando maximizar o lucro, sujeita às restrições da tecnologia e da demanda.

Swedberg (2003, p. 75) destaca:

Já no século XX, uma ferramenta básica para a análise da firma na Economia foi a assim denominada “função produção”, tipicamente definida como “uma relação técnica que demonstra a quantia máxima de saída capaz de ser produzida por cada conjunto de entradas específicas (ou fatores de produção); assim definida para um conjunto dado de conhecimento técnico” (Samuelson, 1970, p.516). Além disso, muita da informação que a firma necessita é conseguida via preços, de acordo com a moderna economia, e não por meio dos contatos e das relações sociais (Hayek, 1945).

De acordo com o autor a análise econômica via as relações entre a organização e as pessoas (mão-de-obra) bem como os restantes fatores de produção de uma forma puramente racional.

Ele continua (2003, p. 75):

Nas últimas décadas, entretanto, a teoria da firma, foi duramente criticada por suas falhas em tratar com a estrutura interna da organização. Putterman (1986, p.5) esclarece que “na teoria de preços, a firma é um átomo primitivo da economia, um agente com mente única, não individualizado, interagindo com consumidores não individualizados e fornecedores dos fatores de produção na economia de mercado”. Mesmo que alguns atores básicos sejam identificados na firma, sua estrutura interna, bem como o meio ambiente no qual ela está inserida, são tratados como uma caixa preta.

Swedberg destaca a visão econômica atomística das organizações na teoria da firma bem como as razões pelas quais ela tem sido criticada.

Ao analisar a firma, os economistas atuais referem-se a uma das teorias que compõem a “economia organizacional” ou tentam analisar a estrutura da firma com a ajuda da microeconomia. Essa é uma versão atualizada da tradicional teoria da firma, que nasceu nos anos 70 (Barnes & Ouchi, 1986). A Economia Organizacional consiste de vários tipos diferentes de análises, dos quais a análise de custo de transação e teoria da agência são as mais conhecidas. Além dessas, teoria dos jogos, teoria evolucionária, e Direito e Economia fazem também parte dela. As análises da Economia Organizacional misturam várias dessas teorias. Swedberg conclui a análise das teorias econômicas sobre as firmas (2003, p.79):

---

<sup>14</sup> Esse item relaciona-se ao tema já que o Capital Social Organizacional – a confiança – foi estudada em organizações dessa natureza.

O que une as teorias que fazem parte da Economia Organizacional é todas se centrarem no indivíduo e no seu interesse econômico individual. Diferentemente dos historiadores, os economistas organizacionais não começam estudando seus tópicos historicamente e desenvolvem um modelo analítico. Ao invés, constroem suas teorias primeiramente utilizando raciocínio analítico. E diferentemente dos sociólogos, os economistas organizacionais não partem da premissa de que as relações sociais são cruciais para a economia e que é necessário embasá-las empiricamente. Eles iniciam com o interesse econômico individual e introduzem as relações sociais ou instituições em um estágio posterior, buscando explicar porque é eficiente utilizar uma instituição ou como um interesse pode ser alcançado pela criação de certas relações sociais. Um argumento lógico é normalmente suficiente, e dados empíricos, freqüentemente estão ausentes.

De acordo com o autor, muitas das teorias econômicas referenciadas carecem de fundamentação empírica para sua comprovação, além de serem extremamente focadas nos interesses econômicos individuais, inserindo as relações sociais como meramente instrumentais. Após uma visão de algumas das principais teorias econômicas sobre a firma vamos à visão sociológica das organizações.

Organizações – Quando falamos em visão social das organizações, podemos analisar abordagens sociológicas que estudam organizações e buscam compreender suas interações sociais internas, interações com outras organizações e interações com o Estado, sindicatos, trabalhadores, comunidade, e outros atores sociais.

Como a importância das organizações, no grupo das instituições sociais, vem crescendo, também os estudos sociológicos sobre elas têm aumentado. Uma das linhas sociológicas que primeiramente buscou estudar as organizações como atores sociais foi a Sociologia Industrial, por volta da década de 1930. Suas análises normalmente incluíam a Sociologia do Trabalho e de que modo os atores individuais se relacionavam com o trabalho nas organizações.

Com o passar do tempo surgiu a Sociologia das Organizações, e, por volta da década de 1970, muitas das preocupações da Sociologia Industrial haviam sido absorvidas pela Sociologia das Organizações, que abordava relações dos trabalhadores, sindicatos e a vida diária nos escritórios e nas fábricas (Swedberg, 2003). Alguns estudos interessantes foram realizados analisando a importância das relações informais no local de trabalho, mostrando que pessoas em fábricas e escritórios tendem a formar pequenos grupos de trabalho e que esses grupos têm influência sobre assuntos importantes como produtividade e auto-estima (Hughes, 1971).

Também a Sociologia do Trabalho tem importantes contribuições ao estudo das organizações, que principalmente a partir da década de 1970 deu maior atenção a relações de gênero. Um estudo interessante é *Men and Women of the Corporation* (1977) de Rosabeth Moss Kanter, com a sua discussão de secretárias, mulheres de executivos e mulheres que buscavam fazer carreira no trabalho. Ela dizia que quando as mulheres são poucas em uma posição profissional, elas são vistas como representantes das “mulheres”, não como indivíduos. Outros estudos sobre o assunto parecem mostrar que muitas das dificuldades que as mulheres encontram no trabalho nas organizações estão relacionadas à diferenciação de *status* dos gêneros na sociedade em geral (Miller, 1988).

O assédio sexual é um caso em destaque, desde que está relacionado à posição (no geral assimétrica) de poder dos homens na sociedade e à forma que seus interesses sexuais têm permissão para se expressar. A posição das mulheres no trabalho também está conectada a sua posição em casa, especialmente com relação a sua responsabilidade desproporcional em relação a trabalho da casa e filhos<sup>15</sup>. A análise do uso do tempo em casa e no trabalho em relação a gênero é bem expressa por Siqueira & Bandeira (1988, p.11):

A mulher profissional tenta escapar do labirinto construído sobretudo pelo doméstico, mas se defronta com a subjugação do mensurável. Assim, ela “não tem tempo” para pensar seu ritmo, recuperar sua história em seu tempo mágico e construir seu extraordinário através de seus desejos, suas fantasias e seus sonhos. No salto não há ponte: o social lhe exige o cumprimento tanto do espaço doméstico, quanto o do profissional. Em lugar de suporte há ambigüidade social com relação ao que seria a nova mulher e sua nova identidade: em lugar de criação de serviços para a mulher que se ausenta de casa, há a cobrança de novas atribuições e novas expectativas são expressas.

Um parágrafo de destaque com relação à importância de gênero e confiança. Embora nosso estudo sobre confiança não esteja focado nas relações entre gênero e confiança, há estudos que demonstram que pode haver variação na forma como mulheres e homens lidam com a confiança (Brewer, 2005). Esse é um assunto que colocamos como de importância destacada para pesquisas posteriores sobre confiança.

A Sociologia das Organizações certamente tem dado importantes contribuições para o melhor entendimento das organizações como instituições e atores sociais. Porém, é importante ter-se em mente que ela pretende analisar o inteiro espectro das organizações e desenvolver teorias sobre organizações de forma geral, e não destaca as firmas/corporações – organizações capitalísticas - como uma categoria especial com suas características

---

<sup>15</sup> Em um estudo de Anne Shelton Beth (1992 p. 83) de nove atividades relacionadas à casa tais como preparar refeições, lavar pratos, compras, tarefas externas, pagamento de contas, etc. os homens tinham um

distintivas (Bernoux, 1995). Essa mesma tendência de considerar as organizações de forma geral deu-se, ao longo do século XX, na Teoria Organizacional.

Davis & McAdam (2000) mencionam que tem sido uma falha na Teoria Organizacional contemporânea não haver uma clara distinção entre organizações lucrativas – as típicas organizações capitalistas, também denominadas firmas, que podem ir de pequenas organizações individuais até as grandes corporações – e organizações com objetivos não lucrativos, como o Estado, ONGs, igrejas, sindicatos, associações civis, cooperativas, e várias outras. Essa pode ser umas das razões pelas quais há uma certa relutância entre os sociólogos organizacionais em estudar os interesses econômicos nas organizações.

No entanto, com o contínuo crescimento do número de organizações e crescentes especificidades diferenciais entre elas, uma análise que, se não as caracterizasse tipologicamente, ao menos as diferenciasse para reduzir o universo de estudo e destacar algumas características básicas, torna-se importante para o nosso trabalho. Portanto, vamos verificar na seqüência a análise social das firmas.

#### Firmas – Organizações Capitalísticas

Ao se pensar em organização capitalística, é importante ir a Weber, assim como a Marx, em *O Capital* (2002), além de Douglass North e Robert Paul Thomas em *The Rise of the Western World* (1973). Todos discutiram sobre o nascimento do capitalismo. Não obstante Marx tenha dado uma contribuição fundamental para a compreensão do capitalismo, Weber foi quem melhor, entre os clássicos, caracterizou a “organização capitalística” (firma), detacando-a em termos de sua ação social econômica e suas características específicas (Nee & Swedberg, 2005).

Nos primeiros capítulos de *Economia e Sociedade*, Weber (1978) cuidadosamente expõe a base de como conceptualizar a firma por uma perspectiva da ação social. As ações sociais que são orientadas uma em relação a outra constituem relações sociais; e quando elas continuam ao longo do tempo, elas podem se constituir numa *ordem*.

---

investimento de tempo, em média, de menos de 50% em relação às mulheres. E apenas em duas atividades: manutenção de veículos e tarefas externas os homens tinham mais investimento de tempo.

Uma organização é definida por Weber como uma relação social fechada ou restrita, que se tornou uma ordem e que é impulsionada por um indivíduo ou um *staff*. Relações são formadas porque as pessoas sentem que têm algo em comum (relações comunais ou comunitárias) ou porque têm interesses comuns (relações associativas<sup>16</sup>). As organizações econômicas são de natureza associativa e freqüentemente voluntária (Tocqueville, 2000). Algumas são envolvidas na economia apenas parcialmente, enquanto outras podem regular partes da economia - por exemplo, sindicatos; ou ser responsáveis por manter a ordem econômica geral: o Estado. Algumas organizações econômicas, entretanto, lidam primeiramente com a economia. A firma é uma delas.

Baseado na visão de Weber (1978), Swedberg (2003, p. 90) declara:

A firma, em uma sociedade capitalista, é orientada para a consecução de lucros, em oposição à administração da casa e ao consumo. A moderna firma racional faz uso da conta capital em sua contabilidade, que representa uma forma de estabelecer exatamente quanto de lucro ela obteve em um determinado período. Ela é dirigida por um empreendedor, e seus funcionários típicos incluem burocratas obedientes e eficientes, bem como disciplinados trabalhadores. A moderna firma se apropria das oportunidades de lucro de uma forma racional e pode operar efetivamente só se apoiada por um Estado racional e um sistema legal racional, porque demanda grande previsibilidade para operar eficientemente.

A partir da análise weberiana, Swedberg focaliza fatores componentes da firma, destacando, porém, que esse “tipo ideal” depende de condições “ideais” para funcionar eficientemente.

Relacionadas às características weberianas da moderna firma, pode-se destacar os seguintes aspectos distintivos da firma atual (Swedberg, 2003, p.98):

- Firms têm como principal objetivo a lucratividade, e isso influencia sua natureza e seu comportamento. Firms são criadas para obter lucro e são fechadas se não o conseguem de forma contínua.

- Firms são tratadas diferentemente de outras organizações pela lei, ou, pelo sistema jurídico. Há procedimentos especiais para sua abertura e para seu fechamento.

---

<sup>16</sup> É interessante destacar que essa relação associativa é destacada variadas vezes no trabalho de Tocqueville (2000), *Democracia na América*, mostrando a importância que tinham, na sua época, as relações associativas na sociedade americana (por exemplo, p. 131, 132, 135 e 141).

- Firms têm formas institucionais; e essas formas têm uma história diferente daquelas que caracterizam outras organizações.

- Muitos tipos diferentes de interesses econômicos têm um papel fundamental nas firmas e influenciam profundamente seu comportamento.

- De forma geral, mais empregados dependem (para sua sobrevivência) de firmas que de qualquer outro tipo de organização. Os investidores dependem das firmas para obter lucro. As firmas controlam mais recursos econômicos, sobre os quais têm poder para decidir como utilizar, do que qualquer outro tipo de organização.

- A luta em relação a quem controlará uma organização econômica é muito mais acirrada que a luta pelo controle em muitos outros tipos de organização.

Weber (1978) continua mencionando que a predecessora da firma moderna foi a *comenda*, um tipo de sociedade comercial de risco em que um sócio estava mais relacionado à produção e o outro à comercialização. Dada a característica da comenda, ela necessitava de uma conta capital que demonstrasse o investimento proporcional de cada sócio para calcular o valor da empresa antes e depois da venda.

Um outro aspecto importante para a formação da firma, segundo Weber, foi a separação da propriedade da firma em relação aos bens familiares dos proprietários, o que começou a acontecer na Itália medieval. A partir daí, segundo Weber (1981, p.228) “evoluiu o conceito de capital”.

É significativo que a forma organizacional da firma, descrita por Weber (1978, p.202) como *burocracia* significava que a administração, os burocratas e os trabalhadores funcionariam de forma sistêmica, sincronizada. Como “uma máquina”, ou seja, com precisão e velocidade. Na época, as máquinas eram vistas como símbolos da modernidade e do sucesso científico. Talvez por isso Weber tenha utilizado essa figura.

Swedberg (2003, p.89) menciona que “uma tarefa importante da Sociologia Econômica é reintroduzir os interesses econômicos na análise sociológica das firmas, enquanto aprofunda *insights* da Sociologia em relação à estrutura social das organizações”.

Quanto à ação social econômica das firmas, conforme Weber (1978, p. 4): “A ação é *social* na medida em que seu significado subjetivo leva em conta o comportamento dos

outros e, em função disso, é orientada em seu curso”. A partir daí, a ação (social econômica<sup>17</sup>), unidade básica da Sociologia Econômica weberiana, se diferencia da ação econômica, unidade básica da Teoria Econômica, no sentido de não ser movida só por interesses materiais nem dirigida apenas para a utilidade, mas também por levar em consideração o comportamento dos outros (Swedberg, 2003).

Ao se falar em interesses, Weber considerava que as Ciências Sociais, ou Culturais, tais como Sociologia, Teoria Econômica, História e Psicologia, estudam fenômenos constituídos por intermédio do significado que as pessoas lhes atribuem. Somente as ciências naturais podem estudar fenômenos sem levar em conta o significado. Logo, “para um interesse tornar-se um interesse, ele tem de ser investido de um significado distinto pelo agente” (Swedberg, 2005, p.15).

Weber categorizava os interesses em interesses materiais e interesses ideais, sendo que tanto um quanto o outro pode levar o agente à ação. Interesses ideais incluem nacionalismo, *status*, desejo de salvação religiosa e outros. Na esfera econômica, são os interesses econômicos que se destacam. Mas Weber buscava compreender também o que acontece quando as pessoas, buscando realizar interesses ideais, precisam cuidar de seus interesses materiais quando eles entram em conflito, se reforçam ou se bloqueiam.

Weber também cita que não apenas os interesses, mas também a tradição e as emoções impulsionam o comportamento do indivíduo, mostrando que as pessoas que dirigem, trabalham, prestam serviços ou negociam com as firmas capitalistas, não são *homo oeconomicus*, somente com uma dimensão econômica, nem também um típico *homo sociologicus*, conforme expressão criada na década de 50 por Ralf Dahrendorf, mas pessoas, com interesses ideais e econômicos e que levam em consideração o comportamento dos outros, portanto, com uma ação social econômica (Swedberg, 2005).

#### As Firms na atualidade

*Qual é a busca infundável das organizações capitalísticas?* Uma resposta clássica é: o lucro. No entanto, Fligstein (1997, p.38-41), em *Markets, Politics, and Globalization*,

---

<sup>17</sup> Weber utiliza o conceito de ação social econômica – focando três aspectos: Ação, como comportamento investido de sentido; econômica – como dirigida a interesses econômicos; e social – como ação orientada a algum outro ator (Swedberg, 2003, p. 15). “Quando é aplicada aos fenômenos sociais, a sociologia (econômica) considera o comportamento que é movido principalmente pelos interesses materiais e também orientado pelo comportamento dos outros” (Swedberg, 2005, p.17).

começa apresentando a teoria dos mercados, centrada na idéia de que as organizações capitalísticas modernas não buscam a competição, mas estabilidade, perpetuação; e a não-existência de surpresas em relação ao futuro. De acordo com Fligstein (1996), as organizações só podem operar eficientemente se forem apoiadas pela sociedade de diversas formas. Os trabalhadores precisam ser educados, é necessária adequada infra-estrutura, bem como um sistema legal que funcione. Tudo isso é pago pelos impostos de toda a sociedade, não apenas das organizações; e “isso significa que as pessoas e os governos têm o direito de cobrar reciprocidade das organizações” (1997, p.40).

Fligstein explicita que seu argumento vai muito além da idéia de direitos de *stakeholders* ou que não somente os acionistas e proprietários, mas muitos outros atores sociais, que são parte do contexto das organizações, têm direitos semelhantes – tais como, empregados, comunidades, clientes e fornecedores. A verdade é que a sociedade toda tem demandas em relação às organizações. Fligstein (1997, p.41) sugere que essas demandas incluem:

Deveria haver uma substituição ordenada de facilidades obsoletas. Os governos e as organizações deveriam trabalhar ativamente para retrainar os trabalhadores para trabalhos reais. Incentivos deveriam ser dados para empresas que mantivessem a produção local e promovessem serviços de alto valor agregado e trabalhos industriais. Deveria haver um corte nos subsídios de organizações que produzem no exterior e quaisquer proteções tarifárias remanescentes ou outras barreiras não tarifárias em relação a essas organizações deveriam ser removidas. Impostos e tarifas em relação a lucros enviados para o exterior e bens vindos do exterior são legítimos. Organizações estrangeiras não deveriam ser permitidas operar sob condições diferenciadas. *Stakeholders* como políticos e trabalhadores deveriam sentar-se nos comitês diretivos para assegurar que as decisões de investimentos sejam economicamente dirigidas.

Com relação à importância atual de uma relação maior das organizações com outros atores sociais, *stakeholders*, a comunidade e a sociedade em geral, Almeida (2002, p.3 e 4) assim coloca:

Entretanto, nos últimos anos, um novo conceito tem emergido. A necessidade de conciliar os propósitos da organização com os objetivos dos diversos segmentos que com ela interagem tem exigido dos executivos a adoção de um novo modelo de gestão, que contemple a participação efetiva dos principais atores nas decisões emanadas pela cúpula dirigente. Pensando a organização como uma entidade cuja existência se justifica pela busca da satisfação das necessidades das pessoas, esses segmentos, denominados *stakeholders*, seriam vistos como atores relevantes na identificação dos reais interesses da gestão das organizações. A visão descortinada por meio da teoria dos *stakeholders* é a de que as empresas devem ser administradas de acordo com o interesse público, e portanto, devem prestar contas a diversos outros grupos tais como empregados, fornecedores, clientes e comunidade em geral, sendo forte a cobrança por responsabilidade social e ambiental.

Percebe-se, portanto, que a ação social das firmas, relacionada à ação social econômica weberiana tem sido solicitada por outros atores sociais; e linhas da Teoria Organizacional percebem essa ação como relevante na relação da firma com outros atores sociais.

Assim como Weber (1978, p.164 -166) verificou que o capitalismo havia evoluído de formas mais tradicionais para uma forma mais racional, o que ele denominava “capitalismo racional moderno”, desde a década de 1980, a literatura tem demonstrado que há, na atualidade, chamada de sociedade pós-industrial, variadas formas de capitalismo (Kitschelt *et al.*, 1999; Hollingsworth & Boyer, 1997) que se diferenciam do capitalismo racional weberiano. Fica a questão: *Será que as firmas/corporações de hoje mantêm todas as características percebidas por Weber, há cerca de um século atrás?*

A partir da segunda guerra mundial, novas formas de capitalismo foram aparecendo. E com elas (Zelizer, 2005, p.290)

as firmas, os mercados, as amizades, as famílias os governos e as associações parecem estar se diferenciando cada vez mais rapidamente à medida que o capitalismo avança. Agora, novas formas de organização usam nomes como produção flexível, firma híbrida (PPP) e formas em rede.

Ou conforme DiMaggio (2001, p.19):

Por toda sua diversidade, as firmas para as quais os pesquisadores chamaram atenção partilhavam várias formas notáveis: maior flexibilidade e adaptabilidade que suas mais tradicionalmente burocráticas concorrentes, maior vontade de *confiar* [grifo nosso] nos empregados e parceiros de negócios, uma preferência por “contratos relacionais” de longo prazo em relação à troca de mercado no curto prazo para muitas transações, um comprometimento com a melhoria tecnológica contínua – e uma aparente renúncia das formas centrais do modelo weberiano (burocratização).

Conforme DiMaggio, Zelizer e outros estão percebendo, as firmas e o capitalismo podem estar mudando. No Brasil, em entrevista sobre a mudança nas relações entre firmas e atores sociais mais diretamente ligados a elas, em entrevista, Ricardo Abramovay (2005, p.430) menciona:

Fligstein mostra que a vida econômica não é um leilão permanente em que indivíduos atomizados estabelecem entre si relações efêmeras e se voltam a quem pagar melhor o que vendem e a quem cobrar menos pelo que compram. Ao contrário, a preocupação básica dos indivíduos e das empresas é estabilizar os *laços* [grifo nosso] com fornecedores e clientes de maneira a evitar os efeitos destrutivos que o funcionamento dos mecanismos de preços exerce sobre suas relações. É uma Sociologia que se apóia sobre uma ambiciosa teoria da ação. Não é apenas uma maquiagem da boa e velha economia política.

E continua, demonstrando algumas das novas opções de redução da desigualdade social e busca de solidariedade ligada a firmas e mercados (p.428):

Mercados não são apenas pontos de encontro entre oferta e demanda. São, antes de tudo, estruturas sociais, laços permanentes que envolvem dominação de indivíduos e grupos sociais. Na maior parte das vezes a pobreza e a opressão não se explicam

pela atuação das misteriosas “forças de mercado”, mas ao contrário, pela incapacidade de os grupos dominados participarem de mercados promissores, nos quais possam afirmar suas capacidades. As mais interessantes e consistentes experiências de transformação social que tenho visto a partir dos trabalhos de movimentos sociais — o Sistema de Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária (Cresol) no Sudoeste do Paraná, a fábrica de Sisal da Associação dos Produtores Familiares do Estado da Bahia (Apaeb), por exemplo — passam exatamente por aí, pela conquista daquilo que o sociólogo norte-americano Neil Fligstein chama de “habilidades sociais na construção de mercados promissores para os que estão em situação de pobreza”.

Ainda analisando solidariedade, economia solidária, sustentabilidade e as novas formas associativas no capitalismo da atualidade, Christiane Girard Ferreira Nunes (2004) comenta:

É importante observar que a sustentabilidade das pequenas e médias empresas (firmas) – que têm participação muito relevante na geração de emprego em qualquer parte do mundo – não decorre, necessariamente, da capacitação tecnológica/gerencial ou de crédito adequado, mas da solidariedade local, regional e territorial de agentes econômicos, políticos e sociais. É a solidariedade suprimindo a escassez de capital e criando o mercado interno. Essa abordagem amplia os conceitos de solidariedade, cooperação e autogestão das unidades econômicas.

Assim vemos a importância da solidariedade nas relações de organizações econômicas (firmas), na atualidade.

Ainda refletindo sobre as novas relações entre as organizações e outros atores sociais no denominado capitalismo pós-industrial, Abramovay conclui (p.433), falando sobre confiança, fidelidade e lealdade; sobre o laço social:

Numa fábrica de microfones, o empresário não vai comprar a cerâmica de quem vender melhor, mudando permanentemente de fornecedor conforme oscilam os preços. Ele tem um contrato, e este contrato não precisa ser formalizado, hierarquizado. Mudar de fornecedor por uma alteração de preços desestabiliza o horizonte de trabalho da própria empresa. Mark Granovetter inaugura a chamada “Nova Sociologia Econômica” com um texto crítico às idéias da nova economia institucional de Williamson, segundo as quais existe hierarquia nas relações contratuais, mas que o mercado concorrencial é formado por forças atomizadas e sem vínculos permanentes entre si. A partir daí a Sociologia Econômica difere, no plano teórico, da visão do mundo social, da economia institucional. Mesmo que não haja um contrato, que possa ser cobrado na Justiça, o que existe são *laços informais de fidelidade e de lealdade* [grifo nosso], que transformam a idéia do automatismo do mercado numa ficção. E o interessante é que por aí se resgata uma dimensão ética decisiva: os mercados não estão acima da vida social, não são uma esfera autônoma que pode funcionar segundo uma lógica que os imunize da influência social. Ao contrário, os mercados dependem inteiramente das forças sociais e da organização política, eles devem ser estudados sob um ângulo políticocultural. Se isso é verdade, então a sociedade e o Estado têm muito a dizer sobre a maneira como se organizam e as conseqüências de suas dinâmicas.

A partir da reflexão sobre a evolução das organizações e das firmas no denominado pós-industrialismo, percebe-se que, embora ainda haja organizações e firmas do tipo weberiano, novos tipos de capitalismo, novas relações entre firmas e outros atores sociais baseadas no laço social (Mauss, 2003) estão despontando a partir de várias situações; e, para Abramovay (2005), inclusive no Brasil, onde situações envolvendo o mercado e as organizações lucrativas começam a participar de atividades que podem propiciar uma redução da desigualdade social e aumentar a justiça social.

A seguir vamos analisar a troca no contexto organizacional tanto a troca econômica quanto a troca social. Inicialmente, a relação entre troca econômica e troca social conforme vista por Weber.

### **2.4.3. Troca Econômica e Troca Social**

As relações entre troca econômica e troca social se referenciam ao tema confiança desde que os capitais de cunho não econômico como a confiança estão envolvidos, além das trocas econômicas, nas trocas sociais – mais amplas e com uma riqueza de reflexão fundamental para o desenvolvimento do tema. Assim, insere-se a análise do conceito de interesse. Assunto abordado no seguimento.

#### **2.4.3.1 A Sociologia Econômica de Weber no contexto da troca econômica e sua relação com o social**

O Weber pai da análise que explica de forma racional e causal o capitalismo denominado capitalismo racional discute bastante a troca. Inicialmente, pode-se destacar até como curiosidade que em 1894 ele foi convidado (novamente) pela Universidade de Freiburg para ser professor de Economia (e aceitou); tendo lecionado as disciplinas “Teoria Econômica Geral”, “Economia Prática” e alguns cursos especiais como “Finanças” e “História do Pensamento Econômico”, tendo-se aposentado precocemente por doença em 1903 (Swedberg, 2005, p.323). A partir daí podemos entender o destaque de alguns teóricos em relação à troca econômica e a importância da economia na visão de mundo demonstrada por Weber.

No entanto, ao analisar-se melhor partes de seu trabalho pode-se verificar que embora ele se preocupasse mais com *o que é* do que com *o que deve ser*, ele teve *insights* interessantes que nos permitem novas reflexões sobre seu trabalho, demonstrando a

atualidade da análise weberiana mesmo na denominada nova modernidade ou sociedade pós-industrial.

Weber percebeu, por exemplo, que na Alemanha de então havia uma tendência geral de deixar os estudos econômicos ou a “forma econômica de ver as coisas” se transformarem em norma aceita, algo que significava que os juízos de valor implícitos na maior parte dos estudos econômicos eram aceitos sem reflexão”. Na sua visão, essa tendência partia “do valor exagerado que se atribui hoje ao econômico”, o que ele criticava fortemente. Pensar que é possível extrair valores diretamente de uma análise científica, disse Weber, é simplesmente uma “ilusão de ótica” (Swedberg, 2005, p.324). Em outras palavras, Weber mostrava que a análise econômica estava muito focada nos fatos econômicos, não sendo possível uma análise plena dos fatos sociais apenas com uma visão econômica.

Em uma outra parte de sua obra, Weber contrapõe a análise ainda aceita por alguns teóricos até hoje que, de forma geral, os fatos sociais são causados por fatos econômicos. Embora ele admita que isso possa acontecer, prega que a causalidade também pode atuar de forma inversa; ou seja, com certeza a economia pode influenciar os fatos sociais, mas os fenômenos não econômicos também podem influenciar a economia. Ele menciona (Weber apud Bendix & Roth, 1971, p.242):

Gostaria de discordar da afirmação de um dos oradores de que um fator isolado, seja ele a tecnologia ou a economia, possa ser a causa “última” ou “verdadeira” de outro. Quando examinamos as linhas causais, vemos, num certo momento, que elas partem das questões técnicas para as questões econômicas e políticas; em outro momento, que elas partem das questões técnicas para as questões políticas e religiosas, para as econômicas, etc. Não existe um ponto de referência fixo.

Nessa visão Weber demonstra que os fenômenos econômicos podem ser e, em muitas vezes são socialmente condicionados, ou socialmente “imersos” (*embedded*). Discorre sobre as relações associativas (1978, p.41):

Por mais calculistas e frias que sejam as razões que orientam essas relações [associativas] – como as que existem entre um comerciante e seus fregueses – é bem possível que envolvam valores emocionais que transcendem seu significado utilitário.

As observações de Weber, se relacionam, de uma certa forma com o conceito de “imersão” principalmente desenvolvido por Granovetter (Swedberg, 2005). A partir daí, pode-se perguntar: *A troca econômica poderia estar imersa em, ou relacionada com, alguma troca social maior (ou com trocas sociais maiores)?*

No capítulo 2 de *Economia e Sociedade*, em vários parágrafos Weber discute relações entre economia e política e destaca de forma marcante o papel do Estado na economia. Complementa que a eliminação do Estado, da análise dos fenômenos econômicos, pode ser adequada para a análise econômica teórica, mas é inadequada para a Sociologia Econômica.

Comentando a posição de Weber nesse assunto Parsons (1972, p.43) menciona:

Em contraste com a tradição utilitarista, é notável, em primeiro lugar, que Weber nunca trate de problemas econômicos sem uma atenção meticulosa a seu contexto político.

É importante adicionar, em Weber, que a política tem precedência sobre a economia, o que encontra-se claro em muitos de seus escritos, na aula inaugural que ministrou na Universidade de Freiburg e no panfleto referente à bolsa de valores (Swedberg, 2005). Com relação à tecnologia e a seu desenvolvimento, a análise weberiana mostra que embora os interesses econômicos tenham preponderância no seu desenvolvimento ao longo da história, outras forças tiveram seu grau de importância (Weber, 1978, p.67):

Os palpites e as cogitações de ideólogos pouco preocupados com interesses não mundanos, todo tipo de fantasias, problemas artísticos e várias outras motivações não econômicas desempenharam seus papéis.

Do que temos visto nessas passagens weberianas, em várias ocasiões ele demonstrou a importância do social (e do político) como fator condicionante do econômico na visão macro da sociedade. *Mas e nas trocas do dia-a-dia? Nos fatos sociais de grupos como organizações e individualmente, as trocas econômicas poderiam, conforme Weber, ser socialmente condicionadas?*

Zwedberg (2005) lembra que em *Economia e Sociedade* Weber (1978) menciona que tanto a ação econômica quanto a ação tecnológica dizem respeito aos *meios* da ação. Portanto, se a ação econômica (ou tecnológica) é um meio da ação, ela não é a causa da ação

nem o resultado dela. Com relação à ação econômica, Weber coloca a principal orientação baseada na escassez dos meios, mas assevera que pode haver escolha entre fins diferentes. Introduz a estrutura social em uma análise econômica baseada na ação individual, motivada principalmente por interesses. Porém, quando fala em ação social, focaliza a ação voltada para o comportamento dos outros. Embora não tenha construído modelos formais relativos a esse tipo de ação, desenvolveu uma série de categorias baseada na visão do comportamento voltado para o outro: luta, convenção, troca, organização, etc. Esses dois elementos: troca e organização são focados de uma forma mais detalhada nessa tese. Um aspecto importante na análise weberiana em relação ao agente individual denominado pela economia: *homo oeconomicus*. Weber menciona que a teoria econômica (Weber apud Swedberg, 2005, p. 327):

a - ignora, trata como se não estivessem presentes, todos aqueles motivos que têm influência sobre os homens reais e que são especificamente não econômicos, isto é, todos aqueles motivos que não são decorrentes da insatisfação com os meios materiais;

b – imputa, como realmente presentes nos homens qualidades particulares que não estão presentes, ou que só estão presentes de forma incompleta, quais sejam:

- compreensão total de uma determinada situação – conhecimento econômico perfeito;
- seleção exclusiva dos meios mais apropriados para um determinado fim – “racionalidade econômica” absoluta;
- dedicação exclusiva das próprias capacidades para a aquisição de bens econômicos – atividade econômica incessante. Portanto, argumenta com base em homens irrealis, análogos a um ideal matemático.

Desse modo, (a teoria econômica) postula uma pessoa irreal, análoga a um modelo matemático.

Destacando os principais aspectos da Sociologia Econômica de Weber, relevantes para o nosso estudo, Swedberg (2005, p.287) menciona:

1 – a unidade de análise é a ação social econômica, definida como ação motivada pelo interesse e que está orientada para a utilidade e também para o comportamento dos outros. Da mesma forma que na teoria econômica, a análise parte da ação individual orientada para a utilidade e motivada principalmente pelos interesses materiais. Mas, ao contrário da teoria econômica, a Sociologia Econômica weberiana vê a ação econômica

como ação orientada para o comportamento dos outros. Além disso, o hábito e as emoções podem influenciar a ação social econômica. Weber vê outros tipos de motivações e influências para a ação econômica, nem sempre de fundamento econômico, e, em alguns casos não fundamentados apenas na razão, citados como o *hábito* e as *emoções*.

2 – Pressupõe-se que a ação econômica é racional até que se prove em contrário. Na Sociologia, tende-se a pressupor inicialmente que toda ação analisada é racional. Se a realidade empírica não confirma o modelo racional, procura-se um outro tipo de explicação, com base na ação tradicional ou afetiva. Novamente, Weber abre a possibilidade para ações econômicas com outro fundamento que não o racional (utilitário). “Há, por exemplo, sua importante observação de que o que levava os trabalhadores alemães a se mudarem para as cidades não eram apenas razões materiais, mas também a “magia da liberdade” (Swedberg, 2005, p.322).

3 – A luta e a dominação são endêmicas na vida econômica. A luta impregna a vida econômica, em parte porque os agentes são motivados pelos interesses econômicos numa situação de escassez. A dominação caracteriza a maioria das organizações econômicas e também o sistema político no interior do qual existe economia capitalista.

4 – A Sociologia Econômica deve analisar o comportamento econômico, bem como o comportamento que é economicamente relevante e economicamente condicionado. A Sociologia Econômica não estuda somente os fenômenos econômicos, mas também os fenômenos que são influenciados por fenômenos não econômicos (“fenômenos economicamente relevantes”) e os fenômenos não econômicos que são influenciados por fenômenos econômicos (“fenômenos economicamente condicionados”).

5 – A Sociologia econômica deve procurar abordagens multidisciplinares, na busca de entender melhor os fenômenos econômicos bem como suas relações com o Estado, o ambiente geográfico, as instituições sociais e outros. Weber já tinha uma visão da importância da busca do entendimento via mais de uma abordagem, abordagens múltiplas, ou combinadas. Assim ele exemplifica mencionando, entre outros, a História Econômica, a Geografia Econômica e a teoria da população.

Quando Weber desenvolve os estudos sobre religião, pode-se destacar dois conceitos particularmente importantes para esse estudo: “esfera econômica” e “interesses ideais” em contraposição a “interesses materiais”. O conceito de “esfera econômica” aclara que as

atividades econômicas, ao longo da história, tendem a se separar de outros tipos de atividades humanas e de certa forma serem regidas por leis próprias, gerando certa tensão em relação a outras esferas da sociedade.

O conceito de “interesses ideais”, para Weber, complementa o conceito de “interesses materiais”. Ele analisa essa relação comentando que as pessoas são tão motivadas pelo desejo de satisfazer seus interesses ideais – como desfrutar de benefícios religiosos, de honra, etc. – como pelos interesses materiais. E complementa: “Não são as idéias, mas os interesses materiais e ideais que governam diretamente a conduta dos homens” (Weber, 1946, p.280).

A seguir vamos analisar a dinâmica do interesse, sua evolução multidisciplinar e, sua abordagem ao longo da Teoria Sociológica clássica até os sociólogos contemporâneos.

#### 2.4.4 A troca econômica e a troca social na Sociologia Econômica: De Tocqueville a Bourdieu: A análise de interesse – Dos clássicos aos sociólogos contemporâneos

A análise do conceito de interesse tem intimidade com nosso tema desde que a relação entre confiança e dívida nas organizações, em especial as firmas, nos remetem a uma nova reflexão a respeito desse conceito.

##### - O conceito de interesse na Filosofia, Ciência Política, Psicologia e Economia

Desde John Locke [*filósofo inglês, 1632-1704*], Adam Smith [*filósofo e economista escocês, 1723-1790*] e Condorcet [*filósofo francês, 1743-1794*] a visão liberal trouxe o interesse econômico individual como um dos principais determinantes da ação dos indivíduos e das organizações. Na modernidade Keynes, assim como Ludwig von Mises, F. A. Hayek, Israel Kirzner, Gottfried Haberler e Murray Rothbard e outros, defenderam a importância do interesse econômico individual em relação ao interesse coletivo, principalmente em relação ao Estado. Nessa visão, a denominada análise de interesse tem se destacado (Swedberg, 2003).

A palavra interesse tem conceitos diversificados a partir do campo de utilização. Porém, de acordo com a etimologia (inter-esse = estar entre) é palavra de origem latina, expressando o papel de intermediário entre as necessidades do organismo (sujeito) e o meio (objeto)

estabelecendo um acordo entre os dois. Pode ser encontrada no Direito Romano e na economia ligado a juros (*interest*). Na Psicologia Contemporânea, Claparède conceitua ‘interesse’ como sendo equivalente ‘ao que importa’, ao que tem valor de ação. Portanto, o poder dinamogênico<sup>18</sup> do interesse não se deve somente à necessidade ou às qualidades concretas do objeto, mas ao objeto em relação com a necessidade: “é a essa síntese causal que damos o nome de interesse” (Claparède, 1940, p.76).

Assim, os objetos que nos importam e que se relacionam com uma necessidade, parecem ter o poder de suscitar energia, ao contrário dos que não nos importam, os quais parecem estancar nossas capacidades energéticas. Ou seja, a ‘reação de interesse’ ou a ‘reação dinamogênica’ acontece quando o excitante é capaz de satisfazer a necessidade do momento.

Claparède utiliza-se da metáfora da torneira para explicar a ‘reação de interesse’, isto é, o registro de cada torneira somente poderá ser aberto pela chave (o excitante) que corresponde ao seu dispositivo (a necessidade do momento). O conceito de reação de interesse equivale, então, ao processo de liberação de energia, ou seja, ao processo de dinamogênese pelas excitações que são capazes de provocar a reação. Entendendo que a atividade é sempre suscitada por uma necessidade, Claparède transpõe essa lei do plano biológico para o psicológico, partindo de uma concepção psicobiológica do interesse, e propõe o esquema “atividade-fim (interesse)”. Com isso ele pretende explicar que a atividade é sempre resultado do interesse, o qual é visto como o aspecto psicológico da necessidade e responsável pelo restabelecimento do equilíbrio orgânico, mental ou espiritual.

Afirma ainda que um objeto nunca é interessante *a priori*, mas sempre em função da disposição psicofisiológica do indivíduo que o considera. Nessa visão, o conceito ‘interesse’ pode se aplicar tanto ao objeto de interesse quanto ao estado psíquico despertado no sujeito pelo objeto, sugerindo diversas extensões do vocabulário: interesse-objeto (a Sociologia interessa muito a Maria); interesse-psicológico (Maria sente grande interesse pela Sociologia); interesse atributo (a Sociologia está cheia de interesse) e, por fim, o interesse-prático ou biológico (Maria tem interesse em estudar Sociologia) que denota um sentido útil do ponto de vista da conservação do organismo e do desenvolvimento da personalidade (Nassif & Campos, 2005).

---

<sup>18</sup> O conceito de poder dinamogênico (etimologicamente ‘gerador de força/ação’) refere-se à força de movimentação/impulsão do indivíduo à ação. Sua origem provém da Biologia: dinamogenia – processo de

No Direito Público, o conceito de interesse comum, ou interesse público, assim se coloca (Rebouças, 2006, p.45):

No entanto, a concepção de regulação dos serviços públicos não é um reflexo da doutrina liberal do Século XIX. Essa questão já havia sido discutida no Século IV, quando Santo Agostinho estabeleceu a interpretação do que os romanos chamavam de *verum pretium* - preço natural - e veio a ser chamado de preço justo – *justum pretium*.

Entretanto, no Século XIII, Santo Tomás de Aquino, reformulou a concepção de preço justo dizendo que a relação estabelecida deveria ser vantajosa para ambas as partes. Nesta perspectiva a esfera pública estabeleceu o conceito de interesse público. O conceito de interesse público é bastante complexo envolvendo variadas e contrastantes interpretações. Entretanto, o poder público pode usá-lo como um conceito de : 1) *balança* – em que o interesse público atende a vários interesses simultâneos; 2) *negociador* – de forma que todos os interessados entrem em um acordo; 3) *intercâmbio* – associação de interesses; 4) *objetivos nacionais ou sociais* – em que interesses particulares ficam em segundo plano e 5) *paternalista* – que ocorre quando é estabelecido por uma única autoridade (Rebouças, 2006).

Durante muito tempo o conceito de interesse foi restrito em seu significado e teve uma posição periférica. Essa situação mudou quando o conceito de interesse começou a ser utilizado na vida política. Por volta do século XVII, interesse tornou-se um conceito da moda, oscilando entre um sinônimo para sem escrúpulos, cruel, comportamento maquiavélico da parte dos governantes e simplesmente uma forma auxiliar de analisar o comportamento das pessoas. Nesse contexto, vários tipos de interesses são citados: interesses legais, interesses com respeito a terras, interesses de troca (Gunn, 1968).

Swedberg faz um histórico do desenvolvimento do conceito de interesse a partir do século XVII (2003, p. 2):

Durante o século XVII, em especial na filosofia moral francesa, um conceito psicológico de interesse foi desenvolvido por autores como La Rochefoucauld e Pascal. Pode-se entender um pouco da complexidade adicionada ao conceito pela máxima de La Rochefoucauld: “O interesse próprio cega alguns mas ilumina outros” (1959, p.42). Vários outros filósofos do século XVIII, sendo o principal David Hume, ficaram também fascinados pelo tema interesse nas atividades humanas. Hume trouxe a idéia que os interesses eram fixados, uma vez e para sempre, e eram produto da natureza humana e da biologia: “Embora os homens sejam governados pelo interesse, o interesse em si, e todas as atividades humanas, são inteiramente governados pela opinião” (1978, p.51). Nesse ponto ele diferiu do filósofo francês Hélietius, que, um pouco mais tarde, mencionou que “como o mundo físico é dirigido pelas leis do movimento, assim é o universo moral dirigido pelas leis do interesse” (apud Hirschman, 1977, p.43).

---

superativação da função de um órgão devida a uma excitação de qualquer natureza (Houaiss & Villar, 2001, p.

O autor demonstra que o conceito de interesse foi bastante discutido nos séculos XVII e XVIII passando a filosofia moral, a psicologia e até mesmo relacionando-se com a biologia.

No entanto, foi a Economia uma das áreas em que o conceito de interesse mais se difundiu, sendo que Adam Smith (1986) utilizou o conceito variadas vezes na “Riqueza das Nações”, sendo um dos mais conhecidos o seguinte (p.23):

Não é da benevolência do açougueiro, cervejeiro, ou padeiro, que esperamos nosso jantar, mas de sua preocupação por seu próprio interesse. Dirigimo-nos, não à sua humanidade, mas ao seu amor-próprio, e nunca lhe falamos de nossas necessidades, mas das vantagens deles.

Nesse excerto, o autor parece concluir que a busca pelos interesses individuais proporciona o alcance dos interesses do outro ou dos interesses coletivos. É nessa mesma obra (Smith, 1986, p.186) que ele dá a entender que, guiados por “uma mão invisível”, interesses individuais e coletivos se encontram e se aliam.

Entretanto, de alguma forma, Smith, contrapõe a idéia de que unicamente os interesses individuais dirigem a ação humana. Em seu livro “A Teoria dos Sentimentos Morais”, ele destaca (1976, p.47):

Não importa quão egoísta se suponha que o ser humano possa ser, há, evidentemente, alguns princípios em sua natureza, que dirigem o seu interesse no bem de outros, e fazem a felicidade dos outros necessária para ele, embora ele não obtenha nada dela, exceto o prazer de vê-la.

Percebe-se aqui uma clara alusão à necessidade humana de ligação a outros interesses que não apenas os econômicos individuais. Essa contraposição de interesses começou a ficar clara a partir do século XIX (Swedberg, 2003, p.3):

Durante o século XIX o conceito de interesse tornou possível um tipo flexível de análise social, com interesses opondo-se uns aos outros, bloqueando-se, reforçando-se. Os indivíduos tinham seus interesses e também os grupos; havia o *interesse público* e o *interesse comum*, vistos anteriormente nesse trabalho, assim como os interesses de cada cidadão. O conceito de interesse também tem uma posição-chave na análise de pensadores como John Stuart Mill e Tocqueville. Por volta do fim do século XIX, entretanto, alguns economistas começaram a restringir a utilização do conceito de interesse apenas para *interesses econômicos* e, algumas vezes, o substituíram por termos como utilidade e preferências.

Conforme o autor, nessa época, os economistas direcionaram o conceito de interesse para interesses econômicos, em alguns casos, relacionando-o a utilidade Caillé (2001, p.33) leciona que “o utilitarismo teórico repousa sobre a hipótese de que os homens são

efetivamente sujeitos egoístas, independentes e calculistas”. Ou como continua Swedberg (2003, p. 3):

Interesse econômico, a partir daí, tornou-se parte do *homo oeconomicus*, ou seja, do isolado, individualista, todo poderoso agente econômico maximizador. Ao invés de sugerir hipóteses a serem exploradas empiricamente, a análise começou e terminou somente nos interesses econômicos. Um tipo restrito de interesse, a princípio, começou a substituir a riqueza e a complexidade da análise de interesse que tinha sido desenvolvida nos séculos anteriores. No século XX, essa tendência se solidificou e ainda é a que prevalece na economia bem como, em boa medida, em uma grande parte das Ciências Sociais como um todo

Percebe-se, de acordo com o pesquisador, que o conceito de interesse a partir do século XIX foi restrito ao interesse econômico e consolidado no século XX.

De outra forma, foi desenvolvido um conceito sociológico de interesse, ao longo do final do século dezenove e princípio do século vinte, especialmente por Weber e Simmel. Às análises anteriores a respeito da visão simmeliana de confiança pode-se agregar a visão sociológica de interesse, de ambos, que será verificada mais à frente. Porém, “contrariamente ao que os modernos economistas pregam, é importante destacar que interesse pode ser conceituado, expresso e percebido somente em termos sociais e por meio das relações sociais” (Swedberg, 2003, p.3).

Da análise weberiana de interesse, conforme visto anteriormente, pode-se destacar uma das passagens mais conhecidas (Weber apud Swedberg, 2005, p.232 e 233):

Não idéias, mas interesse material e interesse ideal, governam diretamente a conduta humana. Embora, muito freqüentemente as *visões de mundo* que foram criadas por *idéias* determinaram, como um manobrista das vias férreas, por quais trilhos a ação seria levada pela dinâmica do interesse.

Baseado nessa citação, pode-se perceber que, segundo Weber, os interesses dirigem as ações dos indivíduos, mas o elemento social, no caso a religião, determina a expressão e direção dessas ações. Os interesses, como vimos anteriormente na análise weberiana, podem ser materiais ou ideais (sejam políticos, religiosos, culturais). Swedberg (2003, p.4) realça que “todos os interesses, no entanto, são sociais em dois aspectos: são parte da sociedade na qual o indivíduo nasceu; e o indivíduo precisa interagir com outros atores para atingir seus interesses”.

Um estudo mais amplo do conceito de interesse, bem como suas aplicações sociais, pode auxiliar numa análise sociológica de aspectos econômicos. Caillé (2001, p.36) considera que

no centro da própria ciência econômica, especialmente na seqüência dos trabalhos de Herbert Simon, a noção de racionalidade revela-se cada vez mais obscura, e ninguém, hoje, acredita verdadeiramente que seja possível deduzir as normas sociais dos cálculos instrumentais dos indivíduos.

Caillé afirma que a racionalidade utilitária baseada no interesse individual não consegue explicar os interesses coletivos e todas as nuances que estão ligadas ao conceito de interesse. E Swedberg (2003, p.5) conclui: “Existem muitos tipos diferentes de interesses, e eles podem combinar-se de variadas formas”. Depreende-se do que foi mencionado a necessidade de um estudo mais aprofundado dos vários tipos de interesses, o que será feito a seguir.

Swedberg em seu livro *Principles of Economic Sociology* revisita o conceito de interesse a partir da Nova Sociologia Econômica analisando variados autores a partir de Tocqueville, Marx e Weber. Refletimos sobre a investigação de Swedberg (2003, p.5-52) resumindo as variadas análises conectadas ao nosso tema:

Quando focamos o conceito de interesse na visão dos economistas e na visão sociológica, alguns aspectos precisam ser destacados:

- O conceito sociológico de interesse, é uma ferramenta analítica utilizada pelos cientistas sociais para estudar a realidade social (Schütz, 1971, p.6).

- Ao buscar seus interesses o ator se relaciona com outros atores sociais de várias formas, portanto a estrutura social faria parte da análise.

- Embora os economistas tenham restringido o conceito de interesse ligado ao interesse econômico que busca maximizar o ator econômico, a análise da Sociologia Econômica baseia-se na rica tradição de autores do passado que utilizaram o conceito de interesse num sentido bem mais amplo, mostrando que há vários outros tipos de interesse além dos interesses econômicos.

- Os economistas utilizam o conceito de interesse como um conceito circular, tautológico ou um pressuposto. E, na Sociologia Econômica esse tipo de visão deve ser reavaliada.

Resumindo, a importância do conceito sociológico de interesse é melhor analisar fenômenos de origem econômica, ou economicamente relacionados; permitir um maior diálogo com os economistas, posto que, desde Adam Smith, esse foi um conceito econômico central. Assim também, na ciência social econômica, o conceito de interesse, juntamente com a idéia da interação social, são fundamentos de vital importância.

- Autores relacionados à Sociologia Econômica e relação de fenômenos sociais e econômicos (análise sobre interesse)

Embora, só mais recentemente a Sociologia Econômica tenha tido maior divulgação, primeiro uso do termo “Sociologia Econômica”, ocorreu em 1879, com o economista Jevons. O termo foi então utilizado pelos sociólogos e pode ser encontrado nos trabalhos de Durkheim e Weber no período de 1890 a 1920 *Sociologie Économique*, *Wirtschaftssoziologie*. Foi também nessa época que a Sociologia Econômica clássica surgiu, em trabalhos como *Da Divisão do Trabalho Social* (1893) por Durkheim, *A filosofia do Dinheiro* (1900) por Simmel, e *Economia e Sociedade* (escrito entre 1908 e 1920) por Weber (Swedberg, 2003).

O que caracteriza a Sociologia Econômica clássica, é: em primeiro lugar, houve um consenso entre Weber e seu colegas de buscar a construção de um novo tipo de análise. Em segundo lugar, existiu um foco em questões fundamentais como: *Qual é o lugar da Economia na Sociedade? Como a análise sociológica da economia difere da análise dos economistas?* Além disso, buscou-se ampliar a análise do capitalismo e seu impacto na sociedade, também chamado por Polanyi (2000) de “A Grande Transformação”.

Há vários trabalhos anteriores ao período compreendido entre 1890 e 1920 que, de uma forma ou de outra, prefiguram algumas idéias relativas à Sociologia Econômica e a relação da troca social com a troca econômica. Por exemplo, reflexões importantes a respeito de troca e outros fenômenos econômicos podem ser encontrados no *Espírito das Leis* (1748) de Montesquieu, trabalho que também contém uma análise comparativa pioneira da forma como os fenômenos econômicos são influenciados por diferentes regimes políticos, tais como repúblicas, monarquias e estados despóticos (Montesquieu, 1989). O assunto do trabalho na sociedade é central no trabalho de Saint-Simon (1760-1825), que também ajudou a popularizar o termo “industrialização”.

No entanto, os principais autores a serem destacados nesse período são Tocqueville e Marx. Tocqueville é de especial interesse desde que sua análise dos fenômenos econômicos, incluindo a dimensão social, tem sido pouco destacada. O pensamento de Marx, por outro lado, é fundamental no século XIX, e elemento de grande importância na tradição que inspirou e criou a Sociologia Econômica.

#### - “Paixões comerciais” e organizações na análise de Tocqueville

Começamos a análise com Tocqueville (1805-1859). Seu principal interesse era a política, mas em sua análise, ele perpassava a sociedade e freqüentemente incluía assuntos econômicos. Como um de seus admiradores, Joseph Schumpeter (1954, p. 820) expressou:

Tocqueville “pintou uma considerável extensão em cores econômicas”. Os trabalhos mais importantes de Tocqueville, em relação a sua análise da economia, são seus dois maiores estudos: *Democracia na América (1835-1840)* e *O Antigo Regime e a Revolução Francesa (1856)*. Alguma informação adicional também pode ser encontrada em trabalhos menores como *Memórias sobre Pobreza (1835)*. Em *Democracia na América*, analisa a cultura econômica norte-americana, no início do século XIX e contrasta sociedades aristocráticas e democráticas.

Vindo de uma nação altamente regulada pelo Estado, Tocqueville, se admira da diferença da atitude em relação ao risco entre europeus e americanos, sendo os americanos muito mais tolerantes em relação a falhas econômicas e falências. Quando ele descreve a relação dos americanos com assuntos econômicos freqüentemente utiliza expressões que misturam interesses com emoções: *paixões comerciais, amor à riqueza*. Isso não significava que os americanos não eram racionais, mas que os interesses se manifestavam de variadas formas.

Em uma discussão ampla, denominada por ele “o princípio do interesse próprio corretamente compreendido”, Tocqueville menciona o pensamento dos americanos de que era seu interesse comportar-se moralmente e de acordo com a religião – e que isso lhes ensinava paciência bem como tornou-os metódicos e eficientes em assuntos econômicos: “supõe-se perceber enfim que o homem, ao servir a seus semelhantes, serve a si mesmo e que seu interesse particular está em fazer o bem” (Tocqueville, 2000, V. 2, p.147). Tocqueville freqüentemente refere-se a diferentes tipos de interesse em *A Democracia na América*, tais como interesse próprio, interesse público, interesse material. Ele também menciona que enquanto a família era a chave nas sociedades aristocráticas, nas sociedades democráticas o centro era o indivíduo e seus interesses.

Numa análise sobre as organizações e seu papel na sociedade americana, Tocqueville demonstrou-se fascinado pela diferença de liberdade de associação; em contraste com a França, onde o Estado controlava o direito de criar organizações. Em qualquer lugar onde ele viajava, encontrava organizações – organizações religiosas, organizações políticas, organizações econômicas. “Americanos de todas as idades, todas as condições e todas as disposições constantemente formam organizações” (1945, Vol. 2, p.114).

Tocqueville (2000) acreditava que as organizações/associações poderiam ter um papel fundamental em levar as sociedades democráticas a uma direção progressiva, sendo mediadoras entre o indivíduo isolado e o Estado. Ele também observou que por participarem em várias organizações/associações voluntárias, aparentemente sem resultados econômicos

individuais, os americanos adquiriram conhecimento útil que mais tarde poderiam utilizar quando quisessem iniciar uma organização econômica de sua propriedade.

Nesse ponto, Tocqueville está perto de alguns argumentos contemporâneos a respeito de Capital Social (Putnam, 1993). Pode-se perceber, a partir de Tocqueville, reflexos de tendências na sociedade e nas organizações da atualidade, tomando o indivíduo como célula social – substituindo a família das sociedades aristocráticas – bem como o desenvolvimento de organizações com fins não comerciais como as ONGs voltadas a necessidades sociais e ambientais.

Um outro aspecto correlacionado à sociedade atual foi a importância das redes, ligações e grupos sociais como mediadores entre o indivíduo e o Estado, e aí a importância crescente das organizações sejam elas sociais, religiosas, culturais ou econômicas (Swedberg, 2003). Tocqueville previu uma característica da sociedade moderna, que é a representatividade dos indivíduos, células-sociais atuais, e de seus interesses – sejam eles econômicos, culturais, religiosos – cada vez maior pelas organizações. Tendo sua representatividade social reduzida nas instituições sociais tradicionais, os indivíduos ampliam a importância das organizações como suas representantes nas complexas relações com Estados e Blocos Globais. Tocqueville (2000, V.2, p.135) informa:

Assim que certo número de habitantes dos Estados Unidos concebem um sentimento ou uma idéia que querem produzir no mundo, eles se procuram e, quando se encontram, se unem. A partir de então, não são mais homens isolados, mas uma força que se vê de longe e cujas ações servem de exemplo – que fala e que a gente escuta.

E continua (Tocqueville, 2000, V.2, p.135):

A meu ver, não há nada que mereça atrair mais nossa atenção do que as associações intelectuais e morais na América. As associações políticas e industriais dos americanos são facilmente perceptíveis para nós; mas as outras nos escapam e, se as descobrimos, as compreendemos mal, porque quase nunca vimos nada análogo. Devemos reconhecer, no entanto, que elas são tão necessárias quanto as primeiras para o povo americano, e talvez mais.

Nos países democráticos, a ciência da associação é a ciência-mãe; o progresso de todas as outras depende do progresso desta.

Dentre as leis que regem as sociedades humanas, há uma que parece mais precisa e mais clara do que todas as outras. Para que os homens permaneçam ou se tornem civilizados, é necessário que entre eles a arte de se associar se desenvolva e se aperfeiçoe.

Tocqueville percebeu que, quer associando-se para fins econômicos, ou puramente associações de cunho social, religioso, político – o social tem centralidade nas relações. A seguir vamos analisar as importantes contribuições de Marx, especialmente com relação a interesses coletivos e a visão do indivíduo em suas relações com a comunidade/sociedade.

- Marx, “indivíduos sociais” e interesses coletivos

Alguns aspectos importantes do trabalho de Marx podem ser destacados, tais como o aspecto de que criticou severamente a idéia de Adam Smith de que os interesses econômicos individuais, de alguma forma se unem em direção ao interesse geral da sociedade por “uma mão invisível”. É o caso, de acordo com Marx (1926, p.786) que as classes lutam umas com as outras com tal ferocidade que a história é escrita em “letras de sangue e fogo”. Nessa mesma linha, Marx (1973, p.84-85) criticou os economistas pelo uso do indivíduo isolado em suas análises; e algumas vezes falou de “indivíduos sociais” para clarificar que o indivíduo está sempre conectado a outras pessoas. Para ele, os interesses mais importantes são de natureza coletiva – o que Marx denomina “interesses de classe”. Esses interesses, no entanto, só serão efetivos se as pessoas se reconhecerem como pertencentes a uma certa classe (consciência em si e consciência para si).

De acordo com Marx (1970, p.21) a Economia, a Filosofia e o Direito não representam conhecimentos independentes buscando entender a sociedade humana, mas são parte da luta de classes e refletem o que acontece na economia. Seriam, segundo alguns autores, parte da “superestrutura” da sociedade, diferenciando-se do conceito de “infra-estrutura”. Positivo na visão de Marx é o seu realismo e sua percepção na compreensão da força com que as pessoas buscam seus interesses materiais, políticos e sociais ao longo da história. Ele também contribuiu na compreensão da forma pela qual grandes grupos de pessoas, com interesses econômicos semelhantes, tendem a unir-se sob determinadas circunstâncias buscando atingir seus interesses. Ao ligar o conceito de classe à estrutura da economia, transportou-se do trabalhador individual para o capitalismo como um todo. Marx teve uma grande ligação com a Economia e a ele deve ser creditada a visão de muitas áreas do comportamento social que são influenciadas pelos interesses econômicos. É importante destacar, porém, que, segundo alguns autores, Marx teria dado pouco destaque à importância de outros interesses não econômicos na vida econômica (Swedberg, 2003).

- Weber, as diferentes formas de ação social e os fenômenos economicamente relacionados

Assim como Marx, Weber tem importantes contribuições na análise de interesse relacionada à Sociologia Econômica. Foi ele quem primeiro sustentou o desenvolvimento de um Sociologia Econômica distinta – tanto no sentido dos seus fundamentos teóricos, como

no desenvolvimento de estudos empíricos para o seu desenvolvimento. Sua experiência como professor de economia por vários anos certamente foi agregadora nesses esforços. Também muito importante é a natureza econômica do principal objeto de pesquisa que ocupou a mente de Weber no decorrer de toda a sua carreira – a busca da compreensão da origem e natureza do moderno capitalismo. Em sua obra, Weber se concentrou na análise geral de interesse em sua época, a qual ele procurou ampliar, principalmente por buscar fazê-la mais sociológica.

A sua formação acadêmica era profunda, principalmente em Direito, com História do Direito sendo sua especialidade (Bendix, 1986). Ele escreveu duas dissertações, de acordo com o sistema da época, para qualificar-se a uma posição universitária na Alemanha; uma a respeito de organizações comerciais medievais e outra sobre a venda da terra na Roma antiga. Ambas as dissertações analisaram desenvolvimentos que foram cruciais para a ascensão do capitalismo: a invenção da firma, a organização econômica capitalística, e o surgimento da propriedade privada da terra.

A análise weberiana sobre interesse pode ser encontrada nos seguintes trabalhos: *Economia e Sociedade* (1922), *Sociologia da Religião (Collected Essays in the Sociology of Religion)* (1920-1921) e *A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo* (1920), seu mais importante estudo envolvendo o assunto.

Nesses trabalhos ele analisou como os interesses ideais e materiais dirigem as ações das pessoas, mas em trilhos colocados pelas idéias (Weber, 1987) e resume a forma na qual utiliza o conceito de interesse para compreender a religião. *A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo* é obra centrada em torno de uma análise de interesse desse tipo, e isso é o que dá ao estudo um sabor especial. O crente individual no protestantismo ascético é guiado por um desejo de ser salvo (um interesse religioso) e age de acordo com ele. Assim fazendo, ele segue “os trilhos” colocados pela visão de mundo de sua religião. Por várias razões, o indivíduo eventualmente passa a acreditar que o trabalho secular, executado de uma forma metódica, representa um meio de salvação, e quando isso acontece, seu interesse religioso combina-se com seu interesse econômico (Swedberg, 2003). O resultado da união desses dois interesses representa, de uma forma coletiva, uma concentração de energia humana imensamente poderosa, o que ajuda a entender o poder da religião tradicional sobre a vida das pessoas e compreender o espírito do moderno capitalismo.

Em seu artigo *A “objetividade” do conhecimento na ciência social e na ciência política* Weber (2001b) argumenta que a análise econômica não deveria cobrir “fenômenos econômicos” somente, mas também “fenômenos economicamente relevantes” e “fenômenos

economicamente condicionados”. Fenômenos econômicos consistem de normas e instituições econômicas, que são muitas vezes deliberadamente criados para fins econômicos e são primeiramente significativos em relação às pessoas por causa de seus aspectos econômicos. Os exemplos incluem corporações, bancos e bolsas de valores. Fenômenos economicamente relevantes são fenômenos não econômicos que podem ter impacto em fenômenos econômicos. Um exemplo paradigmático é o protestantismo ascético, como analisado na *Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo*. Fenômenos economicamente condicionados, finalmente, são fenômenos que em alguma extensão são influenciados por fenômenos econômicos. O tipo de religião que um grupo tende a adotar é, por exemplo, parcialmente dependente do tipo de trabalho que seus membros exercem. Enquanto a teoria econômica pode lidar com fenômenos econômicos (em sua versão racional), a história econômica e a Sociologia Econômica podem também abordar fenômenos economicamente condicionados e fenômenos economicamente relevantes (Swedberg, 2005).

Uma abordagem relativamente diferente, tanto em relação à Sociologia Econômica quanto em relação ao conceito de interesse pode ser encontrada em *Economia e Sociedade* (1922), especialmente em seu capítulo-chave a respeito de Sociologia Econômica teórica, que Weber escreveu entre 1919 e 1920.

*Economia e Sociedade* representa a primeira e principal tentativa de Weber para desenvolver uma abordagem nova e mais ampla para a Sociologia; e, especialmente dois conceitos que ele discute são teoricamente importantes na construção desse esforço: *ação social* e *ordem*. Seu desenvolvimento consiste de duas partes: *ação* que é conceituada como comportamento investido de significado, e *social*, significando que a ação é orientada em direção a algum outro ator.

Uma ordem vem para o ser social quando ações sociais são repetidas por um período de tempo e vem a ser percebidas como um objetivo. Ordens são freqüentemente circundadas por várias sanções, que lhes dão estabilidade e permanência. Os economistas estudam a ação econômica pura, que é uma ação exclusivamente dirigida por interesses econômicos – ou “desejo por utilidades” nas palavras de Weber (1978, p.63). Sociólogos econômicos, por outro lado, estudam a ação econômica *social*, ou a ação que é dirigida por interesses econômicos e orientada para outros atores. As ações econômicas sociais não são dirigidas somente pelo interesse econômico mas também pela tradição e emoções (Swedberg, 2003).

Weber (1978, p.29-36) informa que, se por um momento deixarmos de lado as ações individuais e focarmos nas uniformidades empíricas, é possível distinguir três tipos

diferentes de ação: aquelas inspiradas pelo *costume* (incluindo o *hábito*), *convenção* (norma) e *interesse*. As ações que são determinadas pelo interesse (*Interessenlage*) são conceituadas por Weber como instrumentais na sua natureza e orientadas para expectativas idênticas. Elas pressupõem, em outras palavras, uma cena social em que outros atores pensam da mesma forma instrumental. Um exemplo disso, seria o mercado moderno, onde cada ator é instrumentalmente racional e espera que todos os outros sejam racionais da mesma forma.

Mas Weber (1978, p.30) enfatiza fortemente que interesses são sempre percebidos subjetivamente. Não há interesses *objetivos* além do ator individual. Em uma sentença típica ele fala de “interesses dos atores como eles os percebem”. Weber também nota que quando vários indivíduos comportam-se de maneira instrumental, em relação a seus interesses individuais, isso resulta tipicamente em modelos coletivos de comportamento que são consideravelmente mais estáveis que quando as normas são impostas por uma autoridade. É difícil, por exemplo, fazer as pessoas agirem contra seus interesses econômicos.

De acordo com Weber (1978, p.38-43), ações econômicas de dois atores que estão orientados um para o outro constituem uma relação econômica. Essas relações podem ter várias expressões, incluindo conflito, competição e tentativas de imposição da vontade de um em relação ao outro (poder). Se dois ou mais atores são unidos por um senso de pertencimento, sua relação é de *comunhão*; e se eles são unidos pelo interesse, há *associação*.

As relações econômicas (assim como relações sociais) podem também ser abertas ou fechadas. A propriedade, por exemplo, representa uma forma especial de relação econômica fechada.

Organizações econômicas constituem outra forma importante de relações econômicas fechadas; e Weber introduz uma completa tipologia de diferentes organizações econômicas. Essa tipologia varia de organizações puramente econômicas àquelas que têm como sua tarefa principal regular atividades econômicas, tais como sindicatos comerciais. O autor dá grande importância em especial ao papel da firma/empresa (organização econômica) no capitalismo, que ele vê como uma força revolucionária (Swedberg, 2005).

Um mercado, tal como muitos outros fenômenos econômicos, é centrado ao redor de um conflito de interesses econômicos – nesse caso, primeiramente entre vendedores e compradores (Weber, 1978, p. 635-640). Porém, a troca não é tudo o que existe em relação a um mercado; de acordo com Weber, há competição. Competidores devem lutar primeiro para ver quem será o vendedor final e o comprador final (luta entre competidores). É

somente quando essa luta é decidida que o cenário está montado para a troca em si (luta em relação à troca).

Somente o capitalismo racional é centrado em torno do tipo moderno de mercado (Weber, 1978, p.164-166). No assim denominado capitalismo político a chave do lucro é que a autoridade política garanta favor ou de alguma outra forma apóie os interesses econômicos privados. O capitalismo comercial tradicional consiste em trocas em pequena escala, em dinheiro ou em mercadorias. O capitalismo racional, opondo-se às outras duas formas de capitalismo, emergiu somente no Ocidente. Após a análise de interesse e ação social em Weber, vejamos como Durkheim analisa as instituições sociais e a dicotomia entre interesse individual e geral.

- Instituições, egoísmo individual e interesse geral em Durkheim

Embora Durkheim não fosse *expert* em economia e não tenha lecionado economia, ele estudou muitos dos principais trabalhos do campo econômico, em autores como Adam Smith, Stuart Mill, Say, Sismondi, Schmoller, tendo assim, analisado a atividade econômica e sua relação com o social. Embora nenhum de seus trabalhos possa ser descrito como exclusivamente de Sociologia Econômica, permearam o tema. Especialmente *Da Divisão do Trabalho Social* (1893), e *Ética Profissional e Moral Cívica* (1950). Em um de seus artigos no L'Année Sociologique a respeito das atividades da Sociologia e seus vários subcampos, ele conceitua a Sociologia Econômica (Durkheim, 1994, p.80):

Finalmente há as instituições econômicas: instituições relacionadas à produção da riqueza (servidão, fazendas produtivas, organização corporativa, produção em fábricas, em moinhos, em casa, e assim por diante), instituições relacionadas à troca (organizações comerciais, mercados, bolsas de valores) instituições relacionadas à distribuição (aluguel, juros, salários). Elas formam o assunto da Sociologia Econômica.

Durkheim (1995), em seu livro *Da divisão do Trabalho Social* traz como argumento central que a sociedade ocidental passou do trabalho indiferenciado para uma avançada divisão do trabalho. Discorre que economistas como Adam Smith analisaram a divisão do trabalho como um fenômeno exclusivamente econômico, e ficaram fascinados com o aumento da produção que ela permitiu. O que os economistas deixaram de perceber, no entanto, é a dimensão social da divisão do trabalho – como ela ajuda a integrar a sociedade tornando-a coesa pela criação de um grande número de relações de dependência.

À medida que a sociedade avança em direção a uma mais sofisticada divisão do trabalho, o sistema legal também se modifica. Tendo sido predominantemente repressivo em

sua natureza, e tendo mergulhado na lei penal, ele agora se torna restitutivo e busca uma lei contratual. Ao discutir o contrato social, Durkheim aponta a ilusão de crer, como Herbert Spencer, que a sociedade pode funcionar adequadamente se todos os indivíduos buscarem simplesmente seus interesses privados e agirem em seus contratos de acordo com essa visão (Aron, 2000).

Durkheim (1995, p.164) percebe que “se o interesse mútuo aproxima os homens, não é por mais que uns poucos momentos. O interesse próprio é o menos constante no mundo”. Spencer também confunde a natureza do contrato, segundo ele. Um contrato, de acordo com Durkheim, não seria efetivo em uma sociedade em que os interesses individuais são permitidos agir a seu bel prazer, mas somente em uma sociedade onde o auto-interesse é restrito e subordinado à sociedade como um todo. “O contrato não é suficiente por si mesmo, mas somente é possível por causa da regulação de contratos, que é social na origem”. (Durkheim, 1995, p.172).

Durkheim (1995) se preocupava que a permissão do egoísmo individual, devido aos avanços econômicos em países como a França durante o fim do século XIX pudessem levar a sociedade à bancarrota. No trabalho de Durkheim esse problema é sempre visto em termos de interesses privados *versus* interesse coletivo. Ele menciona, por exemplo, que “a subordinação do interesse particular ao interesse geral é a fonte principal de toda atividade moral” (Durkheim, 1995, xii). No *Suicídio* (1897) Durkheim também nota que, a menos que o Estado ou alguma outra agência representando os interesses coletivos possa destacar-se e regular a vida econômica, o resultado será “anomia econômica” (Durkheim, 2000, p.501). E as situações anômicas ou anárquicas causam reações negativas nas pessoas. Tais como o suicídio, por exemplo, que não somente aumenta quando a economia repentinamente entra em crise, mas também quando ela cresce de forma abrupta.

Durkheim (2000, p.495) menciona ainda a importância da corporação<sup>19</sup> como mediadora entre os interesses individuais dos trabalhadores e os interesses coletivos do grupo social por eles formado bem como relacionando-se com o Estado. “Não há razão para que o interesse corporativo não adquira, aos olhos dos trabalhadores, o caráter respeitável e a supremacia que o interesse social sempre tem sobre os interesses privados numa sociedade bem constituída”.

---

<sup>19</sup> Corporação, da forma usada por Durkheim, refere-se a associações de artesãos, que, atualmente, podem ser representadas por associações de grupos profissionais/sindicatos. No restante do trabalho a palavra corporação é utilizada no sentido de firmas/empresas.

Em muitas das obras de Durkheim, incluindo-se *As Regras do Método Sociológico* (1895) pode-se encontrar críticas à economia tradicional. Por toda sua carreira acadêmica Durkheim firmemente acreditou que se a economia deveria tornar-se científica, deveria tornar-se um ramo da Sociologia. Ele criticava a idéia do *homo oeconomicus* baseado na visão de ser impossível separar o elemento econômico da vida social e ignorar o sentido da sociedade. Opondo-se ao homem econômico, ele escreve (Durkheim, 1994, p.49-50):

o homem real – o homem que nós todos conhecemos e que todos somos – é complexo de uma forma diferente: ele é de um tempo, de um país; tem uma família, uma cidade, uma pátria-mãe, uma fé política e religiosa; e todos esses fatores, além de muitos outros se misturam e combinam em milhares de formas, convergem e interagem sua influência sem ser possível dizer, em um primeira visão onde um começa e o outro termina.

Na visão de Durkheim (1887, p.39), o problema não é que os economistas fizeram uma abordagem abstrata, mas que utilizaram as abstrações erradas:

Não é o uso de abstrações uma ferramenta legítima dos economistas? Sem dúvida – é somente que nem todas as abstrações são igualmente corretas. Uma abstração consiste no isolamento de uma parte da realidade, não em fazê-la desaparecer.

A solução vista por Durkheim (1995, p.iii) para uma sociedade industrial harmoniosa e funcional é de que cada indústria deveria ser organizada em um determinado número de corporações, nas quais o indivíduo encontraria um verdadeiro lar. O indivíduo permaneceria por causa do calor que vem de ser um membro do grupo – “um calor que apressa ou dá vida plena para cada indivíduo, que fá-lo disposto a se unir ao grupo, afastando o egoísmo”.

Durkheim conhecia a importância do interesse na vida econômica, e nas *Formas Elementares da Vida Religiosa* (1912) ele menciona que “o principal incentivo para a atividade econômica sempre foi o interesse privado” (1965, p.390). Porém, isso não significa que a vida econômica é feita puramente de interesse próprio e afastada da moralidade: “Nós permanecemos (em nossas atividades econômicas) em relação com outros; os hábitos, as idéias e as tendências que a educação tem imprimido em nós e que normalmente dirigem nossas relações não podem estar totalmente ausentes”. Porém, para ele, o elemento social precisa ser preservado. E, se isso não acontecer a sociedade poderá fragmentar-se; bem como a economia (Swedberg, 2003). A seguir vamos analisar Simmel nas relações entre confiança, dádiva e competição.

- Competição, confiança e dádiva em Simmel

Embora tenha analisado muitos aspectos teóricos e seja considerado por alguns sociólogos como muito filosófico, Simmel tratou de problemas do cotidiano, como as atividades econômicas; e aí ele se aproxima do estudo da dádiva. “Deve-se lembrar particularmente as aproximações dos teóricos da dádiva com as preocupações de Georg Simmel em torno da fundação de uma disciplina inspirada no cotidiano” (Martins, 2002, p. 11).

Em sua obra *Soziologie (1908)* ele analisa o interesse. Sua reflexão focaliza como uma análise sociológica sobre interesse deveria ser e qual a sua importância para a Sociologia. Suas idéias focais são que os interesses levam as pessoas a formar relações sociais e que os interesses só se expressam por meio das relações sociais. Conforme Simmel (1992, p. 25):

A associação é o meio (percebido de várias formas diferentes) no qual os indivíduos crescem juntos em uma unidade e dentro da qual seus interesses são percebidos. E é na base de seus interesses – sensuais ou ideais, momentâneos ou perenes, conscientes ou inconscientes, causais ou teleológicos – que os indivíduos formam tais unidades.

Para Simmel (1992, p.27), ainda, os interesses, incluindo interesses econômicos, podem se expressar socialmente de várias formas:

Idênticos interesses podem aparecer em diferentes associações. O interesse econômico (por exemplo) é percebido tanto na competição e organização planejada dos produtores, isolando-se de outros grupos ou fundindo-se com eles.

Falando sobre competição, em uma análise relacionada ao número de atores na vida social, Simmel (1992) sugere, por exemplo, que a competição pode tomar a forma do terceiro que se beneficia. Nessa situação, que envolve três atores, o ator A explora em seu benefício o fato que o ator B e o ator C estão competindo – na compra ou venda de alguma coisa. A competição, nesse caso, é algo que interessa não apenas aos competidores (atores B e C); ela relaciona-se também ao ator A (o comprador/cliente). O autor ainda contrasta competição e conflito. Enquanto um conflito tipicamente significa uma confrontação direta entre dois atores, de acordo com Simmel, a competição implica em esforços paralelos, o que significa que a sociedade pode se beneficiar das ações de ambos os atores. Ao invés de destruir o oponente como se faz no conflito, na competição tenta-se fazer exatamente o que o competidor faz – somente de forma melhor. Simmel (1950, p.62) também enfatiza a ligação com o terceiro ator na análise e nota como o hábil competidor sempre tenta perceber o que o comprador/cliente quer, de forma a estar na frente de seus rivais:

Inumeráveis vezes a competição consegue o que usualmente somente o amor pode fazer: a divinização dos mais interiores desejos do outro, mesmo antes que ele mesmo os perceba. A tensão antagonística com o competidor aguça a percepção do homem de negócios em relação às tendências do público, até o ponto da clarividência, em respeito às mudanças futuras nos gostos, modas e interesses do público.

Em *Philosophie des Geldes* aparecem relações entre dinheiro e autoridade, valores, sentimentos e ação social. Para Simmel (1989, p.183-188), o valor do dinheiro tipicamente estende-se somente até a autoridade que o garante – ou somente dentro do “círculo econômico”. O dinheiro também é circundado por “sentimentos economicamente importantes”, tais como “esperança e medo”, “desejo e ansiedade” (Simmel, 1989, p.175). Argumenta que, sem confiança a sociedade poderia simplesmente não existir; e “da mesma forma, as transações financeiras, sem confiança, entrariam em colapso” (Simmel, p.183).

Em relação ao dinheiro, conforme Simmel, a confiança é composta de dois elementos. Devido a algo ter acontecido anteriormente, é possível que se repita no futuro. As pessoas que aceitam um certo tipo de dinheiro hoje, por exemplo, possivelmente o farão novamente no futuro. Esse tipo de confiança Simmel denomina “uma forma fraca de conhecimento indutivo”. Mas há também outro tipo de confiança, que não tem base na experiência e que pode ser caracterizada como uma crença não racional. Esse último tipo Simmel (1990, p.179) denomina “uma fé quase-religiosa” e ele nota que ela está presente tanto em transações a crédito como nas transações com dinheiro (Swedberg, 2003).

Caillé, comentando Simmel, menciona que ele também analisa a troca destacando a importância dos aspectos sociais nela envolvidos. Entre tantas outras coisas, uma era particularmente clara para Simmel: as relações econômicas de troca marcadas pela legalidade racional são insuficientes por si mesmas para estabelecer vínculos duradouros entre os homens. Não bastam, portanto, para constituir uma sociedade, entendida como rede de relações recíprocas sempre renovadas para além do seu impulso inicial. Nisso ele é no mínimo um representante desse "antiutilitarismo negativo" que, na sua recusa a reduzir a ordem social à ordem econômica e contratual, desenharia o terreno comum a toda a Sociologia Clássica (Caillé, 1998, p.16).

Caillé encontra esse traço tanto em Weber quanto em Pareto, em Tocqueville e "em Simmel, claro", como ele mesmo salienta. Ainda que de passagem, Simmel figura com destaque como um dos precursores de um movimento atual de recusa do paradigma da troca em nome de um paradigma da dádiva, cuja paternidade real fica reservada para Mauss (Cohn, 1998).

Logo, após a análise simmeliana abrangendo itens como fatores econômicos, ação social e confiança, e a dádiva, vamos ao autor que trouxe grande contribuição ao estudo da confiança ao criar o paradigma da dádiva e o laço social: Marcel Mauss.

- Mauss, a reciprocidade da dádiva e o conceito de interesse

Enquanto a Sociologia Econômica teve grande apoio dos clássicos em seu início, após 1920 decaiu e só retornou ao seu vigor inicial nos anos 80. Nesse período Mauss, com *Estudo sobre a Dádiva* (1925) revolucionou o pensamento social da época, trazendo uma importante contribuição para a análise social atual. Esse trabalho contém o famoso argumento de que uma dádiva não deve ser tomada como um ato unilateral de generosidade, mas implica numa obrigação de reciprocidade. Mauss (2003, p.306) também comenta a respeito da história do conceito de interesse e como o seu significado evoluiu ao longo do tempo:

A própria palavra *interesse* é recente, de origem técnica contábil: a palavra latina “interest”, em latim, que se escrevia nos livros de contabilidade referindo-se aos rendimentos a receber. Nas morais antigas mais epicurianas, é o bem e o prazer que se busca, e não a utilidade material. Foi preciso a vitória do racionalismo e do mercantilismo para que entrassem em vigor e fossem elevadas à altura de princípios, as noções de lucro e de indivíduo. Pode-se quase datar – depois de Mandeville (fábula das Abelhas) – o triunfo da noção de interesse individual. Só com muita dificuldade e por perífrase é possível traduzir essas últimas palavras em latim, em grego ou em árabe.

Sociólogos seguidores de Mauss fundaram na França, em 1981, o M.A.U.S.S. (*Mouvement Anti-Utilitariste dans les Sciences Sociales*) escola filiada à tradição teórica de Marcel Mauss, “que resgata a dádiva como figura sociológica central para a realização de uma crítica profunda ao utilitarismo em geral, e ao neoliberalismo, em particular” (Martins, 2002, p.7) representada por sociólogos como Alain Caillé, Jacques Godbout, Bruno Karsenti, Jean Luis Laville, Luc Boltanski, Frédéric Vandenberghe e outros; cuja vertente brasileira é representada por sociólogos como Paulo Henrique Martins, Brasilmar Ferreira Nunes, Marcos Lanna, Aécio Matos, além de outros. A análise maussiana com relação à dádiva tem grande importância para esta tese e se evidenciará em sua seqüência.

- Os interesses escusos e Veblen

Uma análise sociológica interessante do economista Thornstein Veblen (1857-1929) com relação à temática do interesse foi estudar o consumidor, o comportamento do consumidor e a análise do consumo conspícuo/visível, tão estimulado pelos meios de comunicação, na sociedade ocidental da atualidade. Mas sua análise de “interesses escusos”, que na formulação memorável de Veblen “são direitos mercadológicos de se obter algo em

troca de nada” (Veblen, 1919, p.100) é uma reflexão sobre “segundas intenções” e o fato de o agente, com uma visão extremada de interesses individuais, e, sem controle social, poder agir de forma completamente antiética.

- A análise social dos empreendedores e Schumpeter

Schumpeter, embora economista de formação, fez análises sociológicas interessantes. Uma delas é um artigo seu a respeito de classes sociais, importante até hoje, principalmente pela forma pela qual Schumpeter contrasta o uso do conceito de classe entre os economistas com o uso dos sociólogos. Enquanto os economistas percebem classe principalmente como uma categoria formal, ele menciona, os sociólogos percebem como uma realidade viva. Em *Capitalismo, Socialismo e Democracia (1942)* ele abrange assuntos como competição, monopólio e mudança econômica, à qual ele se refere como “destruição criativa”.

Schumpeter (1994) analisa o capitalismo como necessitando para sua sobrevivência daquilo que ele chama de “destruição criativa”: reorganização de recursos e atores sociais nas organizações, de acordo com a visão do empreendedor, produzindo novos bens e serviços de tal forma que as novas organizações vão substituindo as mais antigas, que não atendem mais as necessidades da sociedade, da comunidade ou dos mercados a que estavam ligadas.

Nesse foco, porém, uma análise muito rica, e pela qual o seu trabalho ficou conhecido em várias disciplinas, é sua teoria sobre empreendedorismo. Schumpeter liga a sua teoria econômica à análise sociológica usando sua teoria dos empreendedores para explicar a ascensão e queda de famílias burguesas. Como o empreendedorismo vai diminuindo, depois de uma ou duas gerações, assim também acontece com a riqueza e o status do empreendedor (Swedberg, 2005).

O coração de todo o trabalho de Schumpeter (1934) é o empreendedor e como suas ações afetam a economia. Não há dúvida que Schumpeter percebia a sua teoria sobre o empreendedorismo como parte da teoria econômica. Mais precisamente, ele a viu como uma tentativa de criação de um tipo totalmente novo de teoria econômica, embora muitas das idéias de Schumpeter sobre empreendedorismo sejam de natureza sociológica.

Uma de suas principais idéias - que o empreendedor pode ser definido como alguém que reúne em uma nova combinação recursos já existentes – pode ser facilmente analisada a partir de uma perspectiva sociológica (Thornton, 1999) assim como a idéia que os inimigos do empreendedor são as pessoas que valorizam a tradição e resistem à inovação ( Swedberg

2000). Um melhor entendimento sociológico do empreendedor possibilita uma melhor análise das firmas/corporações atuais, e a contribuição de Schumpeter para essa análise é decisiva.

A seguir vamos comentar um dos autores que fez uma brilhante análise crítica do capitalismo comparando-o com as sociedades pré-capitalísticas: Karl Polanyi.

- O mercado e o conceito de imersão<sup>20</sup> (embeddedness) em Polanyi

Embora Polanyi (1886-1964) não tivesse formação econômica, mas jurídica, sua atuação principal foi em economia, história econômica e antropologia econômica. De sua obra, *A Grande Transformação* (1944), escrita durante a Segunda Guerra Mundial, a principal idéia é que na Inglaterra do século XIX foi feita uma tentativa revolucionária para introduzir um tipo totalmente novo de economia, no qual todas as coisas estavam centradas ao redor do mercado: a busca do liberalismo econômico.

Nenhuma autoridade externa, política ou religiosa, deveria possuir qualquer poder em assuntos econômicos; tudo deveria ser decidido pelo mercado (“o mercado auto-regulador”). Um conjunto de leis foi introduzido, nas décadas de 1840 e 1850, buscando transformar a terra e o trabalho em *commodities* comuns, a serem compradas e vendidas. O controle do capital econômico foi tirado das mãos das autoridades políticas e colocado no mercado. Polanyi percebeu essa forma de agir como muito prejudicial e questionou (2000, p.51):

Que “moinho satânico” foi esse que triturou os homens transformando-os em massa? Quanto pode se atribuir às dependências econômicas, que funcionavam sob novas condições? Qual foi o mecanismo por cujo intermédio foi destruído o antigo tecido social e tentada, sem sucesso, uma nova integração homem-natureza?

É curioso perceber que Polanyi, na década de 1950, fez análise acurada dos problemas que a economia de mercado iria causar, tanto na sociedade inglesa da época quanto na idade atual (2000, p.95):

Despojados da cobertura protetora das instituições culturais, os seres humanos sucumbiriam sob os efeitos do abandono social; morreriam vítimas de um agudo transtorno social, através do vício, da perversão, do crime e da fome. A natureza seria reduzida a seus elementos mínimos, conspurcadas as paisagens e os arredores, poluídos os rios, a segurança militar ameaçada e destruído o poder de produzir alimentos e matérias-primas.

---

<sup>20</sup> Embeddedness tem sido traduzido como “imbricação”, envolvimento, submersão, etc. Utilizamos a palavra imersão conforme utilização do sociólogo Abramovay (2005) que consideramos um termo mais adequado para traduzir o conceito. A análise mais detalhada do conceito é feita a seguir: na reflexão sobre Granovetter).

Ele então reflete sobre interesses econômicos e sociais trazendo um conceito, mais tarde retomado por Granovetter (1985), a “imersão” (*embeddedness*) das relações econômicas nas relações sociais. Importa destacar que Polanyi usava o conceito de uma forma um pouco diferente da atual em que uma ação econômica é, em princípio, sempre “imersa”, de uma forma ou de outra, na estrutura social. De acordo com Polanyi, entretanto, essa imersão pode não acontecer; e, as ações econômicas tornam-se destrutivas quando não estão socialmente “imersas”, ou não são dirigidas por autoridades sociais ou conectadas a autoridades não econômicas (Swedberg, 2003).

O problema real com o capitalismo de sua época (especialmente em sua análise da Inglaterra do século XIX), ancorado no liberalismo econômico, seria que ao invés de permitir que a sociedade decidisse em relação à economia, era a economia que decidia em relação à sociedade: “Em vez de a economia estar embutida [imersa] nas relações sociais, são as relações sociais que estão embutidas [imersas] no sistema econômico” (2000, p.77).

Polanyi conclui, baseado em seus estudos históricos, que a economia precisava ser “re-imersa” e o controle político sobre a economia restabelecido (Polanyi, 2000, p.65):

A descoberta mais importante nas recentes pesquisas históricas e antropológicas é que a economia do homem, como regra, está submersa [imersa] em relações sociais. Ele não age desta forma para salvaguardar seu interesse individual na posse de bens materiais; ele age assim para salvaguardar sua situação social, suas exigências sociais, seu patrimônio social. Ele valoriza os bens na medida em que eles servem a seus propósitos. Nem o processo de produção, nem o de distribuição está ligado a interesses econômicos específicos relativos a posse de bens. Cada passo desse processo está atrelado a um certo número de interesses sociais, e são estes que asseguram a necessidade daquele passo. É natural que esses interesses sejam muito diferentes numa pequena comunidade de caçadores ou pescadores e numa ampla sociedade despótica, mas tanto numa como noutra o sistema econômico será dirigido por motivações não econômicas.

Quando os efeitos negativos das reformas do mercado começaram a aparecer, durante a segunda metade do século XIX, na Inglaterra, medidas contrárias foram tomadas (“o movimento duplo”). Elas, entretanto, somente ajudaram a desorganizar a sociedade ainda mais; e Polanyi, relacionando as mudanças sociais ao mercado, indicava que movimentos como o fascismo no século XX foram alimentados devido aos problemas gerados na Inglaterra do século XIX.

Um conjunto de três conceitos apresentando as formas de integração econômica propostas por Polanyi, discutidos no início de nosso trabalho, foram: **reciprocidade** = que toma lugar quando grupos simétricos como famílias, grupos de parentesco (*kinship groups*) e vizinhanças/comunidades; **redistribuição** = a alocação de bens de um centro na sociedade, tal como o Estado; e **troca** = distribuição de bens via mercados baseados em preço. Em cada

economia, Polanyi explica, há usualmente uma mistura dessas três formas com instituições correspondentes: a família, o Estado e o mercado (Granovetter & Yakubovich, 2000). Isso também ocorre no capitalismo; especialmente em um capitalismo complexo como o denominado pós-industrial.

Um conceito trazido por Mauss e recorrente em Polanyi - que é fundamental para nosso trabalho é o conceito de laço social. Polanyi (2000, p.66) menciona:

Por outro lado a manutenção dos laços sociais é crucial. Primeiro porque, infringindo o código estabelecido de honra ou generosidade, o indivíduo se afasta da comunidade e se torna um marginal; segundo porque, a longo prazo, todas as obrigações sociais são recíprocas e seu cumprimento serve melhor aos interesses individuais de dar-e-receber. ...O prêmio estipulado para a generosidade é tão importante, quando medido em termos de prestígio social, que não compensa ter outro comportamento senão o do esquecimento próprio.

Polanyi demonstra que o laço social nas sociedades pré capitalistas era fundamental para a realização das trocas econômicas que estavam imersas nas trocas sociais. E demonstra que além dessa imersão, a confiança era fundamental para ambas (2000, p.81-82):

Nos amplos sistemas antigos de redistribuição, os atos de permuta e os mercados locais eram uma constante, porém apenas em caráter subordinado. O mesmo se aplica onde a reciprocidade é a regra; aqui, os atos de permuta são geralmente inseridos em relações de longo alcance que implicam aceitação e *confiança* [grifo nosso], uma situação que tende a obliterar o caráter bilateral da transação.

E caracteriza um tipo específico de troca, que denomina “comércio silencioso” que ocorre nas selvas africanas, onde se evita o risco de combate por meio de uma combinação organizada com a qual se introduz na própria transação, com a devida circunspeção, um elemento de paz, aceitação e confiança” (Polanyi, 2000, p.80). Vemos também em Polanyi a importância da confiança na troca econômica imersa na troca social. Vamos ver a seguir o conceito de Imersão Social (*embeddedness*) de acordo com Granovetter.

Imersão (*embeddedness*) do Econômico no Social, na visão de Granovetter

Embora quem primeiro concebeu o conceito de imersão (*embeddedness*) seja Polanyi, ele só se tornou mais conhecido a partir do trabalho de Granovetter (1982 p.2 apud Swedberg, 2003) *Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness*:

Críticos que tentaram reformar os fundamentos da economia têm sido principalmente economistas. Seu ataque típico foi na *conceptualização da ação racional*. O meu argumento aqui é que há um outro aspecto fundamental da teoria econômica neoclássica que provê terreno mais fértil para o ataque: a assunção que os atores econômicos tomam decisões isolados uns dos outros – independentemente das conexões sociais: o que eu chamo de *assunção da decisão “atomizada”*.

Deve-se destacar, a análise sobre imersão no artigo de Granovetter difere em vários aspectos do conceito de Polanyi; esse destaca que as economias pré-capitalistas sempre foram imersas no social, enquanto as economias capitalistas nem sempre tinham essa imersão. Granovetter, por outro lado, menciona que todas as economias são imersas no social – embora essa imersão seja de uma forma menos profunda que Polanyi falava em relação às economias pré-capitalistas. Assim, há uma diferenciação de “posição de fraca imersão” em Granovetter, diferenciando-se de uma “posição de imersão profunda/forte” em Polanyi (Granovetter, 1985, p.482-483).

O conceito central na discussão de Granovetter são as redes. Ele menciona que a ação econômica está “imersa em sistemas concretos, crescentes, de relações sociais” (1985, p.487). E continua: “redes de relações sociais penetram irregularmente e em diferentes graduações, setores diferenciados da vida econômica” (1985, p.491).

Ele distingue as conexões imediatas do ator – imersão relacional (*relational embeddedness*), das conexões mais distantes – imersão estrutural (*structural embeddedness*). Granovetter menciona que instituições podem ser vistas como “redes congeladas” (1992, p.7 apud Swedberg, 2003); ou seja, as interações entre as pessoas gradualmente adquirem um caráter objetivo até que, em determinados casos, elas consideram as instituições como garantidas (*taken for granted*).

Ele expõe que o que é específico sobre instituições econômicas é que elas envolvem “a mobilização de recursos para a ação coletiva” (1992, p.6 apud Swedberg, 2003). Granovetter (1998, p.88-89) concebe a imersão “como um tipo de guarda-chuva sob o qual vários tipos de pesquisas diferentes e mais precisas podem ser realizadas em relação às formas nas quais as redes sociais afetam a direção da economia, comportamento econômico, ações econômicas e instituições econômicas”. Algumas críticas mencionam que sua análise não focaliza cultura, política e uma ligação com o nível macro (Zukin & DiMaggio, 1990). Os autores sugerem que uma solução seria não só pesquisar a “imersão estrutural”, mas também a imersão “política”, a “cultural” e a “cognitiva”.

Pode-se diferenciar, relacionando-se a interesse, entre o nível micro, o nível macro e o nível institucional. No nível institucional, como vimos anteriormente, Granovetter fala das instituições econômicas como mobilizadoras de recursos para a ação coletiva. No nível micro, ele menciona que “qualquer tipo de interação humana cuja explicação é limitada aos interesses individuais está abstraindo aspectos fundamentais da relação que caracterizam tanto a ação econômica como qualquer outra” (Granovetter, 2002, p.36). Sugere que a ação econômica nunca pode ser totalmente econômica, mas sempre inclui elementos não

econômicos. Todas as ações sociais, diz ele (incluindo as econômicas) são em alguma extensão infundidas por “motivos humanos centrais” como “sociabilidade, aprovação, *status* e poder” (1992, p.26 apud Swedberg, 2003). Além disso, as ações econômicas nunca são inspiradas exclusivamente por interesses econômicos, porque assim que o ator social começa a interagir com outros atores, outros interesses também começam a intervir, denominados interesses sociais (Swedberg, 2003).

Ao se analisar a importância do conceito de interesse, pode-se perceber que autores da Sociologia Clássica como Marx e Tocqueville discutiram o assunto. Weber, certamente refletiu bastante sobre o assunto. Mauss, Schumpeter e Polanyi também enriqueceram a discussão na análise de interesse, cuja articulação direta com a de confiança a torna central nesta tese. Polanyi cunhou o termo “*embeddedness*” (imersão) além de várias ferramentas conceituais, tais como as três formas de integração social. O trabalho de Schumpeter sobre empreendedorismo é bastante atual na visão sociológica das organizações. *Porém e os autores mais atuais?* Vamos analisar a seguir as importantes contribuições de Bourdieu.

Os variados capitais, o conceito de “campo” e Bourdieu

Antes de falar em Bourdieu, a contemporaneidade traz outros dois autores que têm grande representação, os quais trouxeram contribuições para a nossa análise. O primeiro é Jürgen Habermas (1984), que discutindo a sociedade moderna analisa que “o mundo” do indivíduo tem sido desconectado do “mundo sistêmico”, incluindo o subsistema econômico. Embora de forma ampla essa discussão relaciona interesses individuais e coletivos. Niklas Luhmann, também foi citado anteriormente em seu estudo sobre confiança. E na análise de confiança nas organizações os conceitos de Luhmann (1979) têm sido muito úteis.

No foco desse trabalho, contudo, a análise de Bourdieu (1979; 1985) com relação aos variados tipos de capital – econômico, social, cultural, simbólico permitiu-nos a análise do capital social organizacional: a confiança. A visão de campo, isto é, uma estrutura de relações atuais e potenciais (Bourdieu, 1997) – também utilizada mais a frente no trabalho, analisando as Instituições de Ensino Superior do Distrito Federal como um campo e as Instituições de Ensino Superior Privadas como um subcampo – é uma análise de Bourdieu que permite muita pesquisa. Uma área econômica, uma firma e muitos outros fenômenos econômicos podem ser vistos como um campo (Swedberg, 2003).

Bourdieu (1997, p.61) via a idéia do *homo oeconomicus* como “um tipo de monstro antropológico”. O ator econômico de Bourdieu não age de uma forma *racional*, mas *razoável*.

O conceito de interesse muito importa para Bourdieu. Interesse é o que leva o ator a participar de um campo. Para ele, “interesse é estar lá, participar, admitir que o jogo é digno de ser jogado e que as lutas criadas pelo e através do campo são dignas de serem conquistadas; isso é reconhecer o jogo e reconhecer suas lutas” (Bourdieu & Wacquant, 1992, p.115-117). Para Bourdieu, cada campo tem seu próprio interesse, mesmo que seja disfarçado como desinteresse.

Em *A Produção da Crença: contribuição para uma economia dos bens simbólicos* (2002) o autor faz uma abordagem inovadora buscando esclarecer o conceito de campo. No ensaio *O costureiro e sua grife: contribuição para uma teoria da magia* ele analisa o campo da alta costura e o conceito de interesse desinteressado. Ele menciona que, diferentemente do que os economistas pensam “a antropologia e a história comparativa mostram que a mágica própria das instituições pode constituir quase qualquer coisa como um interesse” (p.117). E posiciona o conceito de interesse relacionando a Sociologia e a Economia (Bourdieu, 1993, p.76):

a palavra *interesse* (...) é também muito perigosa porque é possível que sugira um utilitarismo que é o grau zero da Sociologia. Dito isso, a Sociologia não pode dispensar o axioma de interesse, compreendido como o *investimento específico* nas lutas, que é tanto a condição como o produto de ser membro de um campo.

Bourdieu (2002, p. 209-210) ainda busca em Mauss o *potlatch* e analisa a dádiva e o interesse desinteressado nas sociedades primitivas:

Parece que as condutas generosas, das quais o *potlatch* é apenas um caso limite, deixam na incerteza, por um lapso de tempo, a lei universal do interesse – toma lá, dá cá; nada se dá por nada – e instauram relações que contêm em si seu próprio fim: falar por falar – e não para dizer alguma coisa – dar por dar, e assim sucessivamente. (...) Forma exemplar de denegação: porque nos tornamos possuidores também no ato de doarmos (uma dádiva que não é restituída cria um vínculo duradouro, uma obrigação, limitando a liberdade do devedor que está condenado a uma atitude pacífica, cooperativa, prudente); porque na falta de qualquer garantia jurídica e de toda força de coerção externa, uma das únicas maneiras de “segurar alguém” de forma duradoura consiste em *fazer durar* uma relação assimétrica, tal como a dívida; porque a única posse reconhecida, legítima, é aquela de que nos assenhoreamos ao nos desapossarmos dela, isto é, a obrigação, o reconhecimento, o prestígio ou a fidelidade pessoal.

Bourdieu faz uma análise dialética em relação à dádiva e a relação interesse/desinteresse. Embora com um foco relacionado a poder e relações de dependência, mesmo assim ele demonstra a força do laço social criado pela dádiva. Mas deixa subliminar

em seu texto a representação simbólica da ação na dádiva; talvez, como disse Caillé (1998) a “principal análise de Mauss” (Caillé, 1998, p.9-10):

O que é próprio de Mauss, que estende o emprego da noção de símbolo para muito além dos signos lingüísticos ou pictóricos exclusivamente, é o fato de radicalizar esse conceito da natureza simbólica da relação social, e de tirar daí todas as implicações, negativas e positivas. "As palavras, as saudações, os presentes, solenemente trocados e recebidos, e obrigatoriamente retribuídos sob risco de guerra, o que são, senão símbolos?"

Essa análise maussiana, lembrada por Bourdieu e destacada por Caillé é fundante nessa tese. Desde que ela demonstra a importância das relações simbólicas e dos capitais simbólicos. E, conforme reflete Caillé (1998, p.9), por meio da visão da sociedade “como centralmente simbólica” que “a dádiva e a luta dos homens, como notou imediatamente Claude Lefort (1951)” refletem as relações dos campos bourdieunianos. Relações objetivas, mas também simbólicas, no seu todo. Portanto, as lutas dos campos passam a ser lutas simbólicas, busca de capitais simbólicos entre os variados atores sociais; sejam eles atores econômicos ou não. Aí pode-se perceber que as relações entre os atores sociais são simbólicas. Ou seja, se, conforme Mauss e Caillé, a ação humana é simbólica, sua motivação e seus resultados são simbólicos – de cunho social. Assim, mesmo as relações objetivas, e aparentemente movidas pelo mero interesse econômico, ou ações instrumentais (ou conforme a classificação weberiana - *zweckrationalität*) são, também simbólicas. Confirmando-se assim a importância da confiança nas firmas, organizações econômicas, como um capital organizacional simbólico, portanto fundamental para aquisição do laço social nas relações entre os atores: firmas e compradores, firmas e comunidade, firmas e sociedade. Seja de forma objetiva, nas trocas econômicas (objetivas mas também simbólicas) ou nas trocas sociais conforme analisadas inicialmente por Mauss e explicitadas por Caillé (1998).

Após analisarmos a importância e abrangência do conceito de interesse na Sociologia Econômica, suas relações com a dádiva, e em particular relacionando-o com as organizações/firmas, visto em vários sociólogos, desde os clássicos até os contemporâneos e concluindo a análise com Bourdieu, voltemos a Mauss, um autor de quem Bourdieu era um “atento leitor” (Setton, 2002, p.7).

#### 2.4.3.3 O Paradigma da Dádiva e a Troca Maussiana

Para falarmos em Capital Social Organizacional e sobre seu significado, lê-se em Mauss e na troca maussiana os fundamentos de seu desenvolvimento.

Mauss (2003, p.188), no *Ensaio sobre a Dádiva*, pesquisa a forma e a motivação, a razão central das trocas nas sociedades arcaicas, para atingir “um dos fundamentos humanos sob o qual são construídas nossas sociedades”. Correntes econômicas indicam que ações sociais giram em torno da troca econômica. A partir de problemas mais recentes de ordem econômica e social, questionamentos a respeito de verdades econômicas consagradas começaram a aflorar e têm-se avolumado, especialmente quanto à centralidade da troca econômica e do mercado como motivador dos atos e fatos sociais e centro das ações sociais.

Mauss (2003) se contrapõe à existência de uma “economia natural”, da “mão invisível” do mercado (Smith, 1986, p.186) que equilibra as demandas dos grupos sociais, atende necessidades de todos de forma positiva; rejeita também a compreensão da dádiva sob a figura do mercado. Focaliza que as relações sociais de troca não se simplificam a trocas de bens, trocas de riquezas e trocas de produtos num mercado de indivíduos, porque não são os indivíduos e sim as coletividades que se obrigam mutuamente, trocam e contratam. Além disso, o que trocam não são apenas objetos de utilidade econômica, mas gentilezas, danças, festas. Nesse todo, o mercado é apenas um dos momentos, e a circulação da riqueza material é só um dos termos de um contrato bem mais geral.

A análise maussiana da dádiva, conforme descrita, confere-lhe o caráter de fato social total. Em primeiro lugar, pelo engajamento da coletividade: “é todo o clã que contrata para todos, por tudo que possui e por tudo que faz, por intermédio do seu chefe”. Em segundo lugar, pelo fato social total ser um fenômeno que perpassa as esferas da prática: “são ao mesmo tempo jurídicas, econômicas, religiosas e mesmo estética, morfológica, etc” (Mauss, 2003, p.192). Em terceiro lugar, Camille Tarot (1996, p.96) acrescenta: trata-se de fato social total porque “aí aflora o fundamento do social”. Por último Olivier Schwartz (1993) constata outro sentido: um fenômeno é total quando abrange dimensão simultaneamente individual e coletiva.

Dos sentidos verificados, o segundo se destaca, por direcionar que a dimensão econômica não é autônoma, independente e principal, mas “imersa”, inter-relacionada com e interdependente de outras esferas da vida social, como característica dessas sociedades (França Filho & Dzimira, 2004).

Dos aspectos relacionados à dádiva, percebe-se em Mauss (2003, p.191) destaque para o *potlatch*, forma típica, “evoluída e relativamente rara destas prestações totais”, encontrada nas tribos Haida, Tsimshian e Kwakiutl, do nordeste americano. Descreve a vida da tribo Kwakiutl, com sendo de caçadores e pescadores. Embora não afeitos à agricultura, são “muito ricos... possuem as mais sólidas casas de todas as tribos americanas e uma indústria de cedro extremamente desenvolvida”. No verão dedicam-se “à caça, à colheita de raízes e de frutos suculentos das montanhas, à pesca fluvial do salmão”. Chegando o inverno, concentram-se nas aldeias. A vida social então cresce e chega a um “estado de efervescência: são visitas constantes de tribos a tribos inteiras, de clãs a clãs e de famílias a famílias”. É o período do *Potlatch*. “Existem *potlatches* em todas as direções respondendo a outros *potlatches* em todos os sentidos. É um constante “dar e receber”.

Mauss (2003, p.192) esclarece que o *potlatch* é focalizado no “princípio da rivalidade e do antagonismo que funda tudo”. E define *potlatches* como “prestações totais do tipo agonístico: chega-se até a batalha, até à morte de chefes e nobres que assim se enfrentam. Por outro lado, chega-se até à destruição puramente suntuária das riquezas acumuladas para eclipsar o chefe rival, que é ao mesmo tempo associado”.

Quando Mauss ressalta a forma agonística – “exacerbada” da dádiva – até como curiosidade, demonstra até onde ela pode ir em casos extremos, não sendo a única forma de dádiva. Na maioria dos casos, embora presente, ela “funda tudo” e parece estar relacionada e hierarquicamente dominada por lógicas diferenciadas, “amigáveis”. “As pesquisas mais aprofundadas revelam (...) formas intermediárias entre estas trocas de rivalidade exacerbada, com destruição de riquezas (...), e outras, a emulação mais moderada onde os contratantes rivalizam em presentes” (Mauss, 2003, p.193).

Dos tipos de prestações sociais totais, Mauss (2003, p.188) menciona “considerar apenas um de seus traços, profundo porém isolado: o caráter voluntário, pode-se dizer assim, aparentemente livre e gratuito, porém, estrangido e interessado”. Se focalizarmos por um instante o caráter obrigatório da dádiva, observaremos que o inverno, para os Kwakiutl, é período efervescente de “dar e receber” permanentes. Há uma característica essencial na dádiva: não é ato obrigatório isolado, ação contratual unitária; é constituída por uma tríade: as obrigações de dar, receber e retribuir constituem “três temas de um mesmo complexo”. Ou seja, a obrigação de dar está sempre relacionada com receber e retribuir; sem as quais a relação – o laço social – se rompe (França Filho & Dzimira, 2004).

Mauss (2003, p.188) questiona: “*Que força existe na coisa dada que faz que o donatário a retribua*”? Sua resposta, a partir da sabedoria maori é que o que obriga o recebedor a devolver é o espírito do doador contido no objeto doado, denominado *hau*, que torna o objeto inalienável. Assim, Mauss (2003, p.197 e 198) descreve o vínculo, o laço social:

O que no presente recebido, trocado, obriga, é que o objeto recebido não é inerte. Mesmo abandonado pelo doador, ele ainda conserva algo dele. Através do presente, o doador influencia o donatário(...) No fundo é o *hau* que quer retornar ao lugar do seu nascimento, ao santuário da floresta e do clã e ao proprietário(...) Em direito maori, o vínculo – laço – de direito, vínculo pelos objetos, é vínculo de alma, pois o objeto ele próprio tem uma alma(...) Animado(...) ele tende a retornar(...) ao seu lugar de origem.

Lévi-Strauss (2003) comenta essa passagem de Mauss e sugere que não é o *hau* a razão última da troca: é a forma consciente sob a qual homens de uma sociedade em que o problema tinha importância particular apreenderam como necessidade inconsciente, cuja razão está fora. Busca-se compreender a vida social como um sistema de relações.

Nas sociedades atuais o *hau* pode ser pensado como ligação de alma, ligação valorativa que as organizações desenvolvem com seus compradores/clientes (alunos). Exemplos na educação são ensinamentos técnicos, éticos e atitudinais desenvolvidos em universidades reconhecidas – em alguns países –, vistos não só como produtos, conjuntos de técnicas para se usar profissionalmente, mas conjuntos de conhecimentos, reflexões e valores que permitem ao aluno crescer como pessoa e transformar-se em alguém que na sua visão é uma pessoa melhor. A instituição exerce a dádiva, o aluno recebe-a, a retribuição vem às vezes anos mais tarde pelos filhos do ex-aluno na mesma universidade, por sucessivas gerações ou doações generosas que podem representar parte da receita da universidade, via agradecimentos (lembrar que leu algum artigo ou de uma frase inesquecível), abraços, presentes dados a um professor, ou de inúmeras outras formas. A relação de confiança gerada, o vínculo, a aliança, traz conseqüências positivas de longo prazo (Godbout & Caillé, 1999).

No conceito maussiano, dar alguma coisa a alguém representa dar alguma coisa de sua alma. A dádiva, é compreendida, nesse contexto, como um operador privilegiado da aliança, do vínculo entre as pessoas (França Filho & Dzimira, 2004). Mauss analisa e questiona a motivação da troca puramente econômica, levando-a a reflexões sobre a complexidade das trocas sociais. Vai mais adiante do que encontrar na dádiva e no *hau* a forma e a razão da troca, do contrato social arcaico. Explica: “Com a dádiva, atingimos o fundamento da vida social normal”. Não surpreende que a reencontremos inserida nas sociedades atuais. Se a

modernidade se baseia, em maior grau de cálculo e interesse utilitários, racionais, do que os Kwakiutl, as sociedades pós-industriais não são conduzidas apenas por esta razão utilitária e calculista empregada nas teorias de economistas neoclássicos e de boa parte de teóricos organizacionais.

Mauss (2003, p.307) completa:

Foram nossas sociedades ocidentais que, muito recentemente, fizeram do homem um ‘animal econômico’. Mas nem todos somos ainda seres deste gênero. Em nossas massas e em nossas elites, o dispêndio puro e irracional é de prática corrente; ele ainda é característico dos poucos fósseis de nossa nobreza. O *homo oeconomicus* não está atrás de nós; ele está adiante de nós.

Com relação à essa visão da economia clássica/neoclássica do “animal econômico” como o denomina Mauss, alguns economistas da atualidade – ligados à nova economia institucional – como Amartya Sen estão questionando esse modelo (Sen, 1999, p.32): “O egoísmo universal como uma realidade pode muito bem ser falso, mas o egoísmo universal como um requisito da racionalidade é patentemente um absurdo”. O economista Stefano Zamagni (1995:xv) reclama: “uma visão mais realista e compreensiva do comportamento individual e das instituições econômicas – uma visão que leve em conta o fato de que as pessoas podem preocupar-se não apenas com seu próprio bem-estar, mas também com o bem-estar dos outros”. Percebe-se que a contribuição de Mauss para o estudo das organizações/firmas da atualidade e suas relações com os atores sociais, analisados na Sociologia Econômica, é tão significativa que seguiremos aprofundando suas reflexões. Assim, após a análise da dádiva e suas relações com o laço social, analisaremos que relações a confiança e a dádiva partilham e ligadas a que tipos de contratos.

- Dádiva, Contrato e Confiança

Um aspecto importante da troca maussiana é a diferenciação em relação ao contrato social de Rousseau (2002). Os iluministas focavam no contrato social um acordo entre indivíduos racionais, isto é, motivados por seus interesses particulares, individuais. Essa compreensão contratual inscreve-se, portanto, numa visão, em boa medida, utilitarista. Diferentemente, Mauss (2003, p.301), analisa que “toda essa economia da dádiva está longe de entrar no quadro da economia dita natural, do utilitarismo”.

Sua caracterização da dádiva como forma contratual das sociedades arcaicas implicitamente pressupõe readequação do conceito de contrato, não necessariamente fora de uma visão utilitarista, mas de acordo com um paradigma mais amplo, que a envolve numa hierarquia. E aqui a importância da confiança: O contrato concreto pressupõe confiança entre as partes, para no passo seguinte iniciar as negociações interessadas, mercantis, duráveis: logo, a dádiva contém o mercado (França Filho & Dzimira, 2004), engloba-o, regula-o, desde que é a confiança dada e retribuída que torna possível a expressão canalizada de interesses. Ou como explicita Mauss (2003, p. 313-314):

Para começar foi preciso primeiro saber baixar as lanças... Só então as pessoas souberam criar e satisfazer interesses mútuos, e, finalmente, defendê-los sem precisar recorrer às armas(...) opor-se sem se massacrar, dando-se uns aos outros sem se sacrificar(...) Este é um dos segredos permanentes de sua sabedoria e de sua solidariedade.

Demonstra a subordinação da moral do mercado à moral da dádiva, “fundamento” da moral “eterna”. E conclui (2003, p.314): “Não existe outra moral, nem outra economia, nem outras práticas sociais a não ser essas”. Mauss via o espírito da dádiva como assunto contemporâneo (1999, p.271 e 272): “Os temas da dádiva, da liberdade e da obrigação, aquele da liberalidade e aquele do interesse que se tem a dar, vêm de novo como para reparar um motivo dominante muito longamente esquecido”. Assim fala sobre a confiança (2003, p. 312 e 313):

Em todas as sociedades que nos precederam imediatamente e ainda nos cercam, e mesmo em numerosos costumes de nossa moralidade popular, não há meio-termo: é confiar inteiramente ou desconfiar inteiramente; é depor armas e renunciar à própria magia, ou dar tudo(...) É em estados desse tipo que os homens renunciaram a sua autonomia e souberam dispor-se a dar e a retribuir.

É que eles não tinham escolha. Dois grupos de homens que se encontram podem apenas: ou se afastar – e, se reconhecem uma desconfiança ou lançam-se um desafio, combater – ou negociar.

A leitura esquecida por vários teóricos, ao fazerem análise reducionista das motivações e dos interesses que levam as pessoas ao mercado, é destacada em Mauss (2003), que baseado em que a dádiva constitui o fundamento da vida social normal, sendo característica do homem como tal, o *homo oeconomicus* é relevado a uma visão empobrecida e unilateral de uma realidade muito mais ampla, rica e humana.

Muito importa uma reflexão: da sociedade coletiva de Mauss à sociedade atual, fundamentada no individual, existe uma passagem. Há a recuperar em Mauss o que encontramos em nossa sociedade, os eventos mais societários de Mauss que nela

permanecem. Queremos é trazer esses elementos coletivos inseridos, mas não facilmente percebidos. Embora a sociedade seja supostamente alicerçada no individual, seus arquétipos são coletivos. As contribuições dos estudos de Mauss não desaparecem. Dádiva (além de “piedade” e “caridade”) continuam a ser dimensões cotidianas na sociedade atual.

#### A Dádiva como Vínculo (Laço Social)

Dadas suas características próprias, não marcadas pelo utilitarismo, a dádiva não é relação mercantil meramente econômica. Objetos doados, aceitos e devolvidos ou retribuídos, não são “trocados” por serem úteis ou economicamente equivalentes, mas por terem significado simbólico: vontade de construir vínculo ou relação (França Filho & Dzimira, 2004).

Enquanto na troca econômica o bem conta mais que o vínculo, na dádiva o vínculo/relação conta mais que o bem. A dádiva possui, fundamentalmente, valor de vínculo (Godbout & Caillé, 1992). Interessa, na dádiva, não o valor material – entendido a partir da utilidade dos bens para satisfação de necessidades – mas, sobretudo, o valor do vínculo com as pessoas. Ou como refletem França Filho & Dzimira (2004, p.156): “ Os bens ou objetos intercambiados não têm preço ou valor econômico predefinido, senão o inicialmente indeterminado pela honra, ou grandeza de quem dá ou contrariamente pela desonra e a vileza de quem, tendo aceito a dádiva, recusa-se a devolvê-la”.

A concepção maussiana da dádiva é simultaneamente (des)interessada, livre/obrigatória e favorece a crítica a todo tipo de reducionismo acerca dos motivos da ação das pessoas – sobremaneira o cálculo utilitário. Caillé (1993) sugere, na mesma linha de Mauss e Weber, uma tipologia de motivos ou motivações irreduzíveis, mas interrelacionáveis:

- a) interesse em: conforme Caillé, é relativo à instrumentalidade e à exterioridade de uma atividade; as pessoas não fazem algo nem se entregam a uma atividade por experimentarem prazer, mas por *interesse em* realizá-la.
- b) interesse por: é interesse por alguém ou por uma atividade; a ação acontece por si; é seu próprio fim, sua própria finalidade.
- c) a obrigação paradoxal de dar – no início do "Ensaio sobre a Dádiva", Mauss especifica a obrigação de dar, ligada a dever.

d) a espontaneidade – obrigação de ser espontâneo, como outro aspecto do mesmo conjunto de idéias.

Ao se relacionar a tipologia específica de Caillé com Weber, pode-se concluir que o *interesse em* liga-se à racionalidade instrumental (*Zweckrationalität*); a *obrigação* liga-se à racionalidade valorativa ou a agir conforme valores (*Wertrationalität*) e à ação tradicional; a *espontaneidade* relaciona-se à ação afetiva. Na tipologia weberiana, contudo, não existe a dimensão da ação por prazer, do *interesse por*. Embora com relação a tipo ideal, obrigação e dever para Caillé sejam bastante diferentes do *interesse em*, na visão weberiana a ação de acordo com valores pode ter dimensão instrumental, em que se vê a distinção indicada por Kant entre agir por dever e de acordo, conforme o dever (França Filho & Dzimira, 2004).

Portanto, dada sua complexidade e a variedade de relações nas quais se sustenta, a dádiva cria o laço social de variadas formas e por diferentes razões (Mauss, 2003).

Vamos verificar a seguir o construto Capital Social Organizacional a partir da perspectiva de que, com as mudanças do capitalismo na atualidade, denominado, entre outros, como pós industrial (do fim do século XX e do início do século XXI), têm-se revelado novas relações entre as organizações capitalistas e outros agentes sociais como seus compradores/clientes, funcionários, parceiros e a comunidade que podem ser comparadas/relacionadas ao que Mauss denominou de laço social (Abramovay, 2005).

#### **2.4.4.O Construto Capital Social Organizacional: Confiança**

Ao se analisar a confiança nas instituições, e em especial, nas organizações, pode-se questionar: *por que tem havido um crescente interesse na confiança como problema de pesquisa, tanto na Sociologia, quanto na Teoria Organizacional e nas Ciências Sociais de forma geral, bem como em estudos multidisciplinares?* Para se tentar responder a essa questão é importante começar lembrando um estudo feito por Putnam (1995) denominado *Bowling Alone*<sup>21</sup>, no qual ele analisa níveis decrescentes de confiança nas instituições e nas pessoas, nos Estados Unidos da América.

---

<sup>21</sup> A tradução seria *Jogando Boliche Sozinho* e faz referência à crescente individualização das pessoas nos Estados Unidos da América bem como a redução das relações pessoais e conseqüentemente um nível decrescente de confiança nas instituições: Estado, organizações, igreja, família; e também nas pessoas.

Bruhn (2002) esclarece que o INCH (*Index of National Civic Health*) que mede itens como participação política, confiança social e política, filiação a associações, integridade e estabilidade familiar e crime, em uma análise entre 1960 e 1996, teve queda nos índices de todos os itens, tendo tido nos últimos anos medidos uma pequena recuperação em relação aos anos anteriores. Mesmo assim, tem havido uma queda desde 1974, no Índice como um todo. Sendo que dois componentes do INCH, confiança no governo federal e confiança nos outros mostrou declínio massivo numa comparação entre 1960 e 2000 (Confiança no governo caiu de 80 pontos para 39 pontos e confiança nos outros caiu de 54 para 46 pontos<sup>22</sup>).

Em seu livro *Integrity* Stephen Carter (1996) menciona que tem havido um problema com o que as pessoas falam e o que elas realmente querem dizer, significando que as pessoas estão cada vez confiando menos umas nas outras. Valores como profissionalismo, confiança, integridade e comprometimento parecem estar diminuindo sua importância na sociedade americana. A integridade é fundamental para a confiança (Bennis, 2003).

De acordo com dados do General Social Survey 2000, pesquisa realizada regularmente desde 1972 pelo National Opinion Research Center, da Universidade de Chicago (Davis *et al.*, 2004), os jovens, pessoas entre 18 e 24 anos, estão confiando menos nas instituições sociais do que as gerações anteriores; somente 20,5% lêem e um jornal diariamente, comparados a 47% em 1973; 14% freqüentam a igreja semanalmente, comparados a 21% em 1973; 77,4% possuem filiação religiosa, comparados a 86,9% em 1973; 27,1% votaram para presidente, comparados a 46,9% em 1973; e 48,2% se indentificaram com algum partido político, comparados a 57,3% em 1973.

Bruhn, (2002, p.4) relata:

Um estudo do declínio de capital social entre os jovens, nos Estados Unidos da América, de 1976 a 1995 mostrou que a desconfiança entre os jovens de hoje está altamente conectada com mudança de valores sociais, especificamente, o crescimento da preocupação com valores materiais e uma erosão de valores das instituições tradicionais (Rahn & Transue, 1998). Os autores mencionam que o aumento da preocupação com os valores materiais está reduzindo a confiança nas outras pessoas.

O autor relaciona o descréscimo na confiança à mudança/erosão nos valores sociais.

---

<sup>22</sup> Confiança no governo foi descrita como o percentual de pessoas que confiavam que o governo, em Washington, fazia a coisa certa usualmente ou quase sempre; a confiança em outros foi descrita como o percentual de americanos que disseram que poder-se-ia confiar na maioria das pessoas a maior parte do tempo.

Referenciando uma situação brasileira – em especial, no Distrito Federal – Araújo em seu artigo “Entre o Holismo e o Individualismo” discorrendo sobre associativismo e confiança nas Instituições informa (2000, p.151):

A participação em sindicatos foi declarada por 22% dos entrevistados; a participação em associações de moradores por 16%. A participação mais ampla, contudo, foi em associações de caráter religioso, de tipo aparentemente mais tradicional, com 23%. O associativismo que indicaria uma visão política “pós-moderna”, a participação em movimentos sociais de tipo novo, sob a forma de Organizações Não-Governamentais (ONGs) ou não, revelou-se insignificante. Também aqui vemos carência de suporte à participação política em suas manifestações convencionais e situação de apatia política generalizada.

Pode-se perceber, a partir da análise de Araújo, que o problema de baixo associativismo e pouco interesse na participação política também se manifesta em nosso país.

Putnam (1995) demonstra que ao invés de investirem na construção de capital social buscando aumentar a confiança via relacionamentos, as pessoas, nos Estados Unidos da América, estão cada vez mais individualizadas e desconectadas da família, amigos, vizinhos e estruturas sociais. Segundo o autor as pessoas buscam as conseqüências do capital social, ou seu acesso, que é uma recompensa da atividade comunitária e participação comunitária. Sendo assim, os Estados Unidos da América se tornaram utilizadores, ao invés de construtores de capital social. A conseqüência perceptível é a redução da qualidade de vida e satisfação na sociedade.

Em um estudo de antropologia cultural, Naroll (1983) pesquisou a família e as conexões comunitárias, ou “redes morais” que ligam as pessoas, em diferentes culturas. De acordo com Naroll, fortes redes morais são construídas por profundas ligações sociais, ‘calor humano’ entre os membros da comunidade, apoio econômico e social em relação aos que estão passando dificuldades, e vários símbolos culturais e tradições que dão coesão social. Quando as redes morais são fracas, há mais crime, abuso de drogas e álcool, suicídio, violência doméstica e doenças mentais. Redes morais são um termo similar ao mais conhecido capital social, para descrever uma tendência de redução da confiança social nos Estados Unidos da América (Bruhn, 2002).

Charles Handy (1994, p.261) analisa a redução da confiança como uma conseqüência imprevista da sociedade organizacional. Declara:

Uma conseqüência imprevista da sociedade organizacional foi remover de muitos de nós a necessidade de pertencer a algum lugar além do local de trabalho. Como resultado, quando nós o deixamos, nós não temos nada. Nós substituímos, também, as comunidades heterogêneas, das antigas vizinhanças, pelas comunidades homogêneas, providas pelo local de trabalho. Nós trocamos

o lugar da comunidade pela comunidade dos interesses semelhantes. Quando se faz isso, não há mais nenhuma necessidade de sacrificar qualquer coisa pelo seu novo vizinho, pois ele está na mesma posição que você.

De acordo com Handy, algumas mudanças, aparentemente sutis, vão modificando o comportamento dos indivíduos e a malha social perde sua coesão.

Almond & Verba (1981), mostram que a falta de confiança interpessoal é responsável por problemas na formação do capital social e numa redução da participação social. Corroborando com Gibb (1978) que alerta para as consequências da redução da confiança na sociedade: medo, solidão, alienação e hostilidade. Fukuyama (1995) baseado em análise multiculturais na busca de princípios construtores da prosperidade social verificou que a cultura está imbricada em todas as relações sociais, que dependem de laços morais de confiança social – não escritos, não verbalizados, mas fundamentais para um desenvolvimento adequado da vida social e econômica.

Tocqueville (2000) foi um entusiasta das relações de confiança seja como associações civis ou econômicas ou por meio de relações comunitárias. E destacou a sua importância para a construção de sociedades mais dinâmicas e menos complexas. Segundo ele, o capital social, a partir de relações de confiança pode ter importância significativa na formação do próprio capital econômico. *E qual a relação que o desenvolvimento de organizações tem com a confiança?* – Com relação ao desenvolvimento das organizações em países como Estados Unidos, Japão e Alemanha, Fukuyama (1995, p. 311) menciona:

Não é por acidente que os Estados Unidos, Japão e Alemanha foram os primeiros países a desenvolver corporações grandes, modernas, organizadas racionalmente e dirigidas profissionalmente. Cada uma dessas culturas tinha certas características que permitiram às organizações de negócios crescer rapidamente, além da família; e criar uma variedade de grupos sociais novos, voluntários, que não eram baseados em estruturas tradicionais. Isso tornou-se possível porque em cada uma dessas sociedades havia um alto grau de confiança entre os indivíduos não relacionados, formando assim uma base sólida para o capital social.

Corroborando com Tocqueville (2000), Fukuyama afirma que “um alto grau de confiança” entre os atores sociais possibilita uma malha social mais forte e saudável.

De outra forma, o crescente individualismo da sociedade ocidental, em especial da sociedade americana pode ser conectado a variados fatores: *downsizing*, redução de mão de obra não especializada, fusões, individualismo baseado em direitos legais – ligado à teoria política e à Constituição americana, além de outros, participaram na redução da confiança (Bruhn, 2002).

- *Mas o que é confiança?*

No curso deste trabalho se percebe que o conceito de confiança tem nuances ou perspectivas analíticas, dependendo em relação a que/quem ele está construído, bem como em que tipo de relações – pessoais, organizacionais, comunitárias e outras – está contextualizado. Com relação à confiança entre pessoas, Gabarro (1978, p.295) mencionou um conceito interessante que pode nos ajudar na discussão:

O nível de abertura que existe entre duas pessoas, em um grau tal que uma pessoa sente-se segura que a outra não agirá de forma malevolente ou arbitrária, e a extensão em que uma pessoa pode esperar previsibilidade no comportamento de outros em termos do que é normalmente esperado de uma pessoa agindo de boa fé.

O autor relaciona a confiança a segurança e previsibilidade do comportamento do outro. A confiança relaciona-se à percepção de podermos ser nós mesmos na relação (Gibb, 1978). É interessante que a reflexão de Gibb está relacionada à “mistura de uma forma fraca de conhecimento indutivo e um elemento adicional de sociopsicológica quase religiosa fé”, de Simmel (1990, p.179).

A confiança geral/generalizada, conforme Seligman (2000) deve ser diferenciada da confiança cognitiva<sup>23</sup> (controle) que é o que se tem quando se sabe o que esperar da situação; a confiança é o que se precisa para manter a interação quando não se tem controle sobre ela. Avaliemos a seguir como a confiança se desenvolve.

- O desenvolvimento da Confiança

Bruhn (2002, p. 20) pontua: “A confiança pode ser criada. Ela é um aspecto dinâmico do relacionamento humano que precisa ser iniciado, mantido, algumas vezes restaurado e continuamente estimulado”. Flores & Solomon (1998) conceituam a confiança como o resultado de interações verbais e não verbais nos relacionamentos. Eles mencionam que (Flores & Solomon, 1998, p.219): “Há uma boa porção de confiança inserida simplesmente em nossa presença física de uns para com os outros, em nossos gestos, olhares, sorrisos, apertos de mão e toques”. Aqui os autores lembram Mauss (2003, p.191) e as trocas sociais:

---

<sup>23</sup> A confiança cognitiva, conforme Seligman, está relacionada ao conhecimento, experiência anterior e previsibilidade de comportamento.

“São antes de tudo, amabilidades, banquetes, ritos, (...)danças, festas”, demonstrando que tanto nas sociedades arcaicas como na atual a confiança é criada de forma semelhante.

A linguagem corporal e o comportamento não verbal, incluindo “ações de comprometimento pequenas mas significativas” também são muito importantes na criação da confiança (Flores & Solomon, 1998, p.222). Por meio da interação e na formação de relacionamentos a confiança pode ser aprendida. Eles sugerem que há diferentes formas de confiança; especificamente a confiança simples, a confiança cega e a confiança autêntica.

A confiança simples é ingênua, não questionada, como a “fé” de uma criança. A confiança cega é a confiança percebida como garantida – o ator tem certeza que algo vai acontecer de uma determinada forma. A confiança autêntica ou básica reflete também sobre a desconfiança, percebe vulnerabilidades e riscos envolvidos, compreendendo-os e aceitando-os. Os três tipos de confiança podem ser traídos. Porém, na confiança autêntica, o engano ou decepção pessoal são muito inferiores à confiança cega, ou à confiança simples (Bruhn, 2002).

Giddens (2002) adiciona à discussão a reflexão de que confiança é o que as pessoas podem questionar: idéia que relaciona-se ao que Flores & Solomon (1998) defendem quando mencionam que a confiança e desconfiança não são opostos exclusivos. Ambas são processos criados. Assim a dinâmica cultural se insere na percepção e entendimento da confiança e da desconfiança. Precisam ser contextualizadas à cultura e ao local em que ocorrem.

*Quando o ser humano/o ator social começa a confiar?.* A confiança é percebida pelo ator social a partir da infância – processo de socialização – e está relacionada à “segurança ontológica” (Giddens, 2002). De acordo com Erikson (1965) na primeira das oito idades de desenvolvimento do ser social principia a confiança básica. O autor destaca não apenas a confiança nos pais, mas também a confiança em si mesmo. É nos anos iniciais que o indivíduo desenvolve a denominada “atitude de confiança” (Lahno, 2001) – uma “atitude” em relação a si mesmo e “em relação ao mundo exterior”

A atitude de confiança é estimulada a partir do desenvolvimento cognitivo do ser humano, onde acreditamos que aspectos específicos da vida estão garantidos. O que Giddens (2002) denomina “casulo protetor”, cujos componentes são a família e os laços elementares de parentesco, vizinhança e amizade. A criança confia. E só deixará de fazê-lo quando sua confiança básica for abalada, ou até mesmo destruída. Podem surgir então angústia e ansiedade relacionadas à desconfiança

É a partir da experiência (Luhmann, 1979) que os atores confiam e desconfiam. São as relações entre os atores mais que as atitudes individuais que moldam a personalidade e geram atitudes e relações de confiança. É por isso que a confiança não pode ser considerada um “fenômeno de tudo ou nada”. Ela pode variar tanto em relação a diferentes contatos com o mesmo ator quanto a contatos com diferentes atores, variando de indivíduo para indivíduo e de situação para situação. O ator pode ingressar em uma relação com uma confiança quase ingênua ou com uma desconfiança quase patológica – na mesma situação. O que pode fazer uma grande diferença serão as situações de segurança e risco ligadas a sua experiência anterior.

Henslin (1972) confirma a importância da experiência individual na criação da confiança ou da desconfiança. Exemplifica com o caso de um motorista de táxi que, à medida que se relaciona com os passageiros, vai adquirindo experiência, e analisa os novos candidatos a passageiros de acordo com suas experiências passadas e sua percepção pessoal. Essas experiências podem gerar uma atitude de confiança ou desconfiança. No entanto, o autor destaca que os princípios envolvidos em nossa avaliação de outros atores são os mesmos.

A confiança, de acordo com Giddens (2000b), relaciona-se ao desenvolvimento do indivíduo a partir da família, onde ele se liberta de suas defesas, compreende suas necessidades e o mundo de uma forma melhor; tende a tornar-se mais aberto a um espectro mais amplo de demandas sociais e do ambiente que o rodeia. Essa propensão a confiar tem grande ligação com investimento intensivo, especialmente de outros, como os pais (Barber, 1983). Caso a socialização da criança, tenha sido deficiente, sua capacidade de confiar precisará ser estimulada posteriormente.

Como a capacidade de confiar pode variar entre os diversos indivíduos Hardin (1993), além de outros conecta a capacidade de confiar a nossas experiências, corroborando com Luhmann (1979). Coleman (1988) menciona a confiança como uma forma de capital humano. Giddens (2000b) defende a necessidade de investimento das pessoas ligadas à criança (família, amigos, escola) para que ela aprenda a confiar. A quantidade de capital social demonstrada na família, a natureza das relações entre agente e atores sociais - a criança e seus pais, assim como a habilidade da criança no uso do capital social de seus pais são fatores de grande importância na capacidade futura da criança para confiar.

No entanto, a confiança individual desenvolve-se relacionada a relações de confiança desenvolvidas entre duas ou mais pessoas. Hardin (1991) destaca três aspectos:

- 1 – as pessoas envolvidas necessitam ter algum grau de abertura em relação a tarefas, problemas e assuntos relacionados;
- 2 – as pessoas precisam ter expectativas, uma em relação à outra, que envolvem algum grau de obrigação;
- 3– as pessoas precisam sentir que há uma zona de conforto em relação a risco; a chave para a compreensão da confiança é que ela é recíproca, predizível, e os riscos são, na maior parte, conhecidos e controláveis. Giddens (2000b) discorre que o relacionamento puro entre dois atores depende de processos de confiança ativa - abertura de si mesmo para o outro. Há necessidade de franqueza para haver intimidade. O autor discorre que é importante que a ambos os atores tenham direitos e obrigações na relação. Quando há respeito e cada ator busca o melhor para o outro encontra-se o que Giddens denomina “relacionamento puro”. Ele é baseado na comunidade, de forma que a compreensão da visão do outro ator é essencial. A troca verbal - conversa ou diálogo – desenvolve a relação. A confiança mútua vai sendo desenvolvida, pois não basta a disposição inicial a confiar; é necessário investimento na confiança.

A confiança parece evoluir em vários passos ou fases (Gabarro, 1978):

- Primeiro, há um estágio de *causar boa impressão* ou *se adequar*. Isto requer um grau de abertura e franqueza.
- Em segundo lugar, há o estágio do *teste tácito*, um compartilhamento das experiências passadas e “o que seria se” em relação ao presente.
- Em terceiro lugar, após um grau de conforto em relação às expectativas mútuas ser atingido, um *contrato interpessoal* pode ser pactuado. Ele pode variar da forma de um consenso verbal com um aperto de mão até um acordo escrito.

Gabarro focaliza que a maneira como os atores se relacionam nessas fases possibilitará (ou não) o desenvolvimento da confiança e o prolongamento da relação. À medida que a confiança cresce, a relação se fortalece e níveis baixos de confiança inicial vão se ampliando. Bruhn (2002, p. 22) comenta:

O nível de confiança é aditivo; quanto mais bem sucedido e freqüente for seu relacionamento, menor a possibilidade das duas pessoas precisarem passar novamente por todos os estágios (ou, ao menos, na mesma intensidade). A forma como a confiança evolui, e também o nível de confiança experimentado, está

relacionada ao tempo. Pode haver pressões de tempo que não permitam que um grau suficiente de confiança seja atingido; ou, de outra forma, uma ou as duas partes podem perceber ou sentir alguma coisa sobre a interação que elas querem “checar”, e perceber a necessidade de encontrar-se novamente. As pressões de tempo podem tornar uma ou ambas as pessoas desconfortáveis em relação a poder e controle quando há insuficiente tempo ou informação para avaliar o grau de risco. Ou como Riker (1974) percebe, poder e confiança são alternativas, mas não alternativas exclusivas. A forma como as pessoas avaliam o risco dará alguma visão de qual será seu desempenho no processo de desenvolvimento da confiança.

De acordo com Bruhn a relação de tempo envolvida indica o caráter processual da confiança. E ainda destaca o caráter cultural e valorativo da confiança (Bruhn, 2002, p.23):

A confiança, em seu desenvolvimento, é multidimensional e inclui as dimensões interpessoal, cultural, emocional e cognitiva (Lewis & Weigert, 1985; Sztompka, 1999). A prática da confiança é contextual (Rousseau *et al.*, 1998). Earle & Cvetkovich (1995) descrevem a confiança como um assunto da cultura de mundos partilhados; nós confiamos nas pessoas que partilham de nossos valores culturais.

Lembrando o caráter racional e “não racional”/emocional da confiança em Simmel, Bruhn destaca a ligação da confiança aos valores culturais. Mas da mesma forma que a confiança é aprendida, a desconfiança também o é.

A confiança e a desconfiança não são mutuamente excludentes. Elas coexistem na maioria dos relacionamentos. O desenvolvimento de relações de longo prazo requer que os atores procurem criar confiança e saber lidar com desconfiança (Lewicki & Wiethoff, 2000). Ao longo do desenvolvimento dos indivíduos a desconfiança vai sendo conhecida, muitas vezes, ao mesmo tempo que a confiança. Exemplo pode ser os pais prometerem que se a criança realizar uma tarefa, ou for bem na escola, receberá um cachorro, uma bicicleta ou um videogame. Mas quando a criança realiza a sua parte do acordo, a família declara que mais tarde cumprirá sua parte e acaba não cumprindo, por esquecimento ou qualquer outro motivo. A criança, às vezes, muitos anos mais tarde, ainda lembra da traição da confiança.

Bruhn, 2002 (p.23) reflete:

Cada pessoa tem histórias de como a confiança e a desconfiança podem ser ensinadas e aprendidas. As pessoas aprendem que elas não podem contar com a confiança sempre. Algumas vezes esperamos confiança e encontramos desconfiança; ou ao contrário. Nós aprendemos a substituir pessoas e situações que nos deixam em dúvida. Nossas experiências com a ambigüidade em relação à confiança nos ensinam a suspeitar da confiança. Algumas vezes essas lições são dramáticas, cruéis e destrutivas, em muitos casos. A família, mas também os amigos, falsos ou verdadeiros, relacionamentos afetivos, relacionamentos na escola ou no trabalho, podem nos tornar pessoas confiantes e esperançosas, gostando de conhecer e confiar nas pessoas, ou tornar-nos desconfiados e reticentes.

Enquanto Bruhn comenta as relações entre confiança e desconfiança, Coleman (1990, p.99), falando sobre confiança, indica que “você calcula o que você pode ganhar e perder confiando em alguém, e sob certas circunstâncias você segue em frente e confia na pessoa”. Esse tipo de confiança se diferencia da confiança de Simmel (fraco conhecimento indutivo e um elemento adicional de “fé” sociopsicológica quase religiosa). Enquanto Simmel (1990) enfatiza o lado da confiança ligado à “crença/fé”, Coleman caracteriza a confiança como uma aposta consciente. Aparentemente, essa forma de compreender a confiança pode se adequar bem aos negócios, especialmente em relações de curto prazo; mesmo quando o ator confia nas pessoas, ele é cuidadoso/precauvido na sua confiança.

A seguir vamos analisar a confiança nas organizações, como ela tem sido construída e que tipo de confiança as organizações estão desenvolvendo.

#### 2.4.3.1 A Confiança nas Organizações ( na Sociologia, na Teoria Organizacional e na Economia)

As tendências de formação de blocos e globalização ocorridas nas últimas décadas, trouxeram mudanças ao mercado de trabalho gerando grandes modificações também nas relações de confiança entre as organizações, seus parceiros, compradores/clientes e empregados. No passado as pessoas tendiam a ter um emprego, ao longo de sua existência. As relações entre as firmas/corporações e seus funcionários eram construídas baseadas em horizontes de longo prazo. Porém devido à maior competitividade, crises organizacionais, problemas de gestão, as organizações começaram a fazer *mergers*, *downsizing*, reestruturações. As relações entre organizações e funcionários, bem como parceiros e compradores/clientes foram rediscutidas e fundadas em novas bases. Giddens (2002) configura de forma detalhada a fluidificação das relações entre organizações e outros atores sociais, principalmente funcionários. Para Giddens as relações de confiança foram profundamente alteradas.

Nessa nova lógica, as organizações buscaram trabalhar em rede, criaram novas formas mais flexíveis. Porém, com os novos mercados tecnológicos e a sociedade da informação, as organizações novamente estão em mudança. Conforme DiMaggio, em direção à confiança. Para se adaptar a essas mudanças sociais e mercadológicas, as firmas, e (2001, p.30)

os empreendedores do futuro, tais como empreendedores através da maior parte da história humana, vão depender de *redes de confiança* baseadas em parentesco, sistemas étnicos, proximidade real e/ou virtual e na cultura [organizacional].

Cada vez mais a confiança cresce na sua importância em relação às organizações. O tema confiança foi um tema por muito tempo esquecido na Teoria Organizacional. Alguns autores esporádicos o citaram mas não lhe deram um grande destaque. A partir de 1995, porém, vários periódicos científicos na área organizacional, bem como na Sociologia, na Economia, na Psicologia, começaram a dar destaque ao assunto. Artigos e livros de autores respeitados como Gambetta (1988), Kramer & Tyler (1996), Lane & Bachmann (1998), foram seguidos por outros mais recentes como Cook (2001) e Nooteboom & Six (2003).

Nesse período, estes e outros autores formaram um grupo de estudo sobre o tema confiança – o que demonstra a importância do assunto para a Teoria Organizacional – que precisa de maior discussão, melhor compreensão e focado no que seria desejável nas relações intra-organizações, nas relações interorganizações e nas relações entre outros atores sociais (compradores/clientes, parceiros, funcionários) e as organizações (Nooteboom & Six, 2003).

Ao analisar-se a confiança nas organizações podem se verificar variados problemas. Desde diferenças relacionadas ao significado de “confiança” entre diferentes organizações, colegas de trabalho, líderes e liderados, empregadores e empregados, ou entre a organização e seus alunos, por exemplo. O construto “confiança” necessita de delimitação sensível às características tanto dos sujeitos que confiam quanto dos objetos (organizações) em que se confia. Os resultados obtidos até agora são diferenciados uns dos outros e permitem apenas comparações limitadas entre diferentes análises (Möllering, Bachmann & Lee, 2004).

Em grande medida, no caso da Teoria Organizacional, a confiança é iniciada a partir de itens como imagem da organização, seu tempo de existência, produtos e/ou serviços antes desenvolvidos (McKenna, 1992), que se relacionam a informações anteriores ao relacionamento atual com a organização. Iniciando-se no relacionamento presente, organização e outros atores sociais – alunos, professores, funcionários e comunidade – fazem promessas entre si, ligações imateriais entre a exposição/propaganda do bem (material e/ou simbólico) e a efetiva transação (de diversas naturezas).

O conceito de promessas é enfatizado por Calonius (1988). Demonstra que à medida que a organização se relaciona com alunos, professores, funcionários e comunidade, por exemplo, concede promessas relativas a produtos e/ou serviços, soluções, formas de

administrar, engajamento social, posicionamento ambiental, política salarial e uma gama de comprometerimentos futuros. Alunos, professores e funcionários, e a comunidade concedem outro conjunto de promessas quanto a seu comprometimento na relação. Como consequência, as promessas precisam ser mantidas pelas partes, se quiserem que o relacionamento perdure e se desenvolva.

O conceito de promessa, como o de troca<sup>24</sup> – o que alunos, professores e funcionários e a comunidade recebem pelo que fornecem à organização – precisam ser reconhecidos por esses atores sociais como equivalentes ou adicionais ao que a organização recebe deles, desde que promessas sobre trocas a ocorrer são dadas mutuamente no relacionamento, e essas promessas são realizadas e cumpridas por meio dos vários tipos de trocas que ocorrem.

Quando os atores sociais envolvidos assumem que a organização lhes fez – via sistema de atendimento, professores, política de remuneração inadequada, comunicação na mídia, falta de engajamento social ou outra forma – promessas que não cumpriu, há a tendência para se romper a relação e procurar novo relacionamento com a concorrência. Caem por terra investimentos e esforços feitos pela organização para conquistá-los e mantê-los no relacionamento (Seiders & Berry, 1998).

A confiabilidade, capacidade de manter e cumprir promessas - que na organização está relacionada a prestar o serviço prometido de modo confiável e com precisão (Parasuraman *et al.*, 1985) – se desenvolve a partir da confirmação e/ou superação da confiança depositada pelos atores sociais na organização.

*- O que são organizações confiáveis?*

Organizações com altos níveis de confiança entre a liderança e os funcionários tendem a ser consideradas pelos compradores (clientes) como mais confiáveis, e isso acontece a partir de uma cultura de confiança. Uma cultura com um alto nível de confiança traz consigo valores sociais reconhecidos pelos participantes; tais como unidade, idealismo e pragmatismo. Assim, pode-se gerar criatividade, qualidade e empoderamento. De outra forma, numa cultura com baixos níveis de confiança deve haver mais controle, e não se pode distribuir poder para as pessoas pois o resultado será ações desconexas em variadas áreas (Covey, 1999).

Se a cultura organizacional é muito “burocrática” e há um grande número de controles, há uma tendência à redução da confiança e itens como criatividade e competência entre os

---

<sup>24</sup> Cita-se a troca econômica imersa (*embedded*) em todos os outros tipos de trocas sociais.

atores individuais e grupais, assim como na motivação pessoal. No entanto, se houver consenso que os controles não são excessivos, sendo necessários e justos, eles serão efetivos. Caso contrário, os atores internos, serão contrários, boicotarão os controles ou até mesmo ignorá-los-ão (Kramer & Tyler, 1996).

No atual resgate de valores sociais como solidariedade, ética e confiança percebe-se que nas culturas organizacionais onde a confiança é valorizada e validada busca-se coordenar interesses e solucionar conflitos criando consenso a respeito de regras e convenções bem como via objetivos e valores compartilhados (Fox, 1974). Ou como menciona Granovetter (1985) pelo fortalecimento de redes internas baseadas na confiança e no respeito compartilhado em relação às diferenças .

Granovetter (1985) ainda comenta que nas organizações confiáveis a comunicação entre os grupos forma redes sociais de longo prazo fundadas em cooperação, solidariedade e credibilidade. De outra forma, conforme Gamson (1968) a confiança entre a organização e os atores organizacionais não se apresenta sempre em níveis de excelência. É mais realista ver níveis ótimos de confiança percebida em que o desejado pelos compradores, parceiros e funcionários são níveis moderados, não extremos (Gamson, 1968); um nível médio de confiança. Covey (1999, p.23) complementa:

Organizações são orgânicas, não mecânicas. Elas vivem e crescem porque são compostas de pessoas vivas, em crescimento. Não se pode 'consertar' pessoas. Necessita-se nutri-las, como plantas. É necessário criar as condições e o clima certo para o crescimento. Não se pode apressar seu crescimento.

Complementando o organicismo e a mutabilidade nas relações entre os atores destacada por Covey, Polany (2000) destaca que com a percepção de seu papel social e a visão dos stakeholders internos e externos à organização, relações de solidariedade e confiança entre os vários atores relacionados à organização necessitam de constante cuidado e nutrição nas relações entre a organização e seus membros, parceiros e compradores/clientes.

#### *Como conceituarmos confiança organizacional?*

Bachmann (1998, p. 298) explicita:

Os principais problemas relacionados à análise da confiança nas organizações parece estarem ligados à compreensão do papel exercido pelo ambiente institucional no qual as relações de negócios estão imersas.

De acordo com o autor, percebe-se que a imersão institucional da organização dificultam a melhor compreensão da confiança organizacional, desde que estudos da teoria organizacional foca a cognição individual ou processos sociopsicológicos interpessoais, observando a importância do “ambiente” ou “contexto” (Kramer & Tyler, 1996). Estudos sociológicos da confiança nas organizações têm-se focado mais no sistema institucional atribuindo um papel quase marginal aos atores: quem confia, o sujeito; e a organização em quem se confia (Misztal, 1996), objeto da confiança.

Atores têm um papel fundamental na relação de confiança. Na teoria organizacional, Bradach & Eccles (1989, p.97) mencionam que “a pesquisa tem apontado a existência de relações estáveis de longo prazo entre parceiros independentes em uma troca”. Williamson (1975; 1985) demonstrou que a confiança é um mecanismo social – além do preço e da autoridade que torna o custo da transação mais realista.

Rousseau *et al.* (1998, p.395) nos trazem um conceito de confiança organizacional: “um estado psicológico visando a intenção de aceitar a vulnerabilidade baseada em expectativas positivas das intenções ou do comportamento de outro (a organização)”. A pessoa que confia (comprador/cliente) interage no sistema social com a organização (em quem se confia). A pessoa que confia fica vulnerável às ações da organização e não pode controlar seu comportamento posterior. A organização tem a liberdade de agir de uma forma que prejudica ou ajuda a pessoa que nela confia (Dasgupta, 1988).

Em que, ou até onde, o comprador/cliente pode ser prejudicado pela organização, depende da própria ação do comprador/cliente. Confiando, o comprador/cliente aumenta a sua vulnerabilidade em relação às potenciais ações negativas da organização (Baier, 1986).

Um outro conceito de confiança organizacional é o de Nickerson (2004, p.8), que denomina a confiança de “normas cooperativas de troca”. E continua,

essencialmente, elas são expectativas entre os atores da troca de que suas ações respectivas, servirão para prolongar o relacionamento mesmo quando um ou outro poderia derivar lucros de ter agido egoisticamente. Em outras palavras, normas cooperativas de troca são observadas quando uma parte não utiliza a oportunidade de tirar vantagem da outra parte agora, com a expectativa que ambos trocarão novamente no futuro, e a outra parte poderia devolver a ação egoística tirando vantagem em relação à primeira parte, na ação futura.

Nickerson destaca que embora normas cooperativas de troca sejam informais, elas são cruciais para que haja uma relação tranqüila entre as partes na troca – imagine-se a dificuldade de negociação se os pagamentos tivessem que ser feitos simultaneamente aos

recibos dos bens, ou se as organizações tivessem suas fichas cadastrais verificadas a cada transação. Portanto, além da estrutura, forma e do contrato, as normas cooperativas de troca são um dos mecanismos que governam as interações entre atores em uma troca econômica.

Um conceito compreensivo de confiança organizacional leva em consideração referências racionais, institucionais e processuais, o sistema social, que permite ocorrer o “salto da fé”<sup>25</sup> em relação a confiança. Assim, Möllering (2005, p.6) define confiança:

como um processo reflexivo de construção baseado na razão, rotina e reflexividade, suspendendo [“salto da fé”] a irredutível vulnerabilidade social e a incerteza como se elas estivessem resolvidas, e mantendo um estado de expectativa favorável em relação às intenções de outros mais ou menos específicos [organização].

A primeira parte desse conceito focaliza o elemento racional existente na confiança. Noutras palavras, a idéia de que a confiança é uma escolha prudente baseada em investigação/pesquisa da confiabilidade da organização (definida, por exemplo, pelos atributos *adequação às necessidades, benevolência, competência e/ou integridade*) que acontece em um momento específico no tempo e de uma determinada forma. A razão certamente tem um importante papel na confiança; porém Williamson (1993) analisa que teóricos da escolha racional como Coleman (1990) não deveriam usar o termo ‘confiança’ quando o que realmente estão descrevendo é ‘a capacidade de calcular’, isto é, a análise racional é apenas uma parte da confiança.

Como os aspectos não racionais da confiança (conforme Simmel, “uma fé sociopsicológica quase religiosa”) não podem ser descritos por teorias racionalistas (Nooteboom, 2002) como teoria dos jogos, teoria da escolha racional (teorias econômicas para explicação da confiança) vamos buscar a sua explicação na nova teoria sociológica institucional.

Möllering (2005, p.8) reflete que:

Uma análise de confiança organizacional que ignore o “salto da fé” perde o elemento essencial da confiança; poderia ser supérflua (replicando estudos anteriores sobre assunção de riscos ou condicionamento social) ou mesmo incompleta (sugerindo um nível irrealista de certeza ou invulnerabilidade). É importante destacar que uma forte ênfase precisa ser colocada no papel chave da “interpretação” dos atores e a “suspensão” da dúvida quando a confiança ocorre, porque o salto – “como se” determinadas condições de risco e incerteza não existissem – é dado pelo ator que confia – em relação à organização, não esquecendo que o importante elemento da agência está socialmente imerso.

---

<sup>25</sup> O “salto da fé” conforme explicitado nas p. 36, 37 e 40 deste trabalho, faz parte do conceito simmeliano de confiança (Simmel, 1990, p.179): “mistura de uma forma fraca de conhecimento indutivo e um elemento adicional de socio-psicológica quase-religiosa fé que gera uma expectativa favorável em relação a ação de outras pessoas”. E refere-se à escolha do ator de considerar “*como se* certos futuros racionalmente possíveis não fossem ocorrer” (Lewis & Weigert, 1985, p. 969). Quando isso ocorre, o ator dá o “salto da fé”/suspensão.

O autor reforça a vontade do ator/agente na ação de confiar. Mas é importante destacar que além da razão há outros fatores que podem ser explicados se analisarmos as instituições sociais e como “o salto” simmeliano pode ser feito baseado num ambiente institucional percebido como “conhecido”/esperado (sabe-se o que esperar, seja bom ou ruim). Zucker (1986, p.54) conceitua confiança como “um conjunto de expectativas partilhadas por todos os envolvidos em uma troca”, incluindo tanto “amplas regras sociais” como “processos ativados legitimamente”. Ou seja, se os atores envolvidos em uma troca partilham um conjunto de expectativas baseadas em processos legitimados socialmente e regras sociais, eles podem confiar um no outro esperando o cumprimento e a manutenção daquelas expectativas. Nessa mesma linha, os atores, aluno e Instituição de Ensino Superior privada, por exemplo, só podem confiar um no outro, ou em outros, quando partilham um conjunto semelhante de expectativas. Ou de outra forma, a confiança baseia-se na habilidade natural do ator de ter uma visão de mundo em comum com outros ancorando-se na confiança institucional<sup>26</sup>.

Zucker (1986) percebe que ao longo do final do século XIX e início do século XX, nos Unidos da América, as instituições foram crescendo em importância. Nessa visão a autora corrobora com a análise Tocquevilliana que destacou ao longo do século XIX a grande importância das instituições americanas no que ele considerava um sistema de confiança que facilitava o crescimento das organizações. Zucker conceitua a confiança como um conjunto de conhecimento compartilhado e expectativas constituídas, e analisa três formas centrais da produção de confiança:

- Em primeiro lugar, a ‘confiança baseada no processo’ é ligada a experiências passadas (Luhmann, 1979) ou troca de expectativas entre atores específicos diretamente ou pela reputação. Essas trocas tendem a ser personalísticas permitindo aos atores fundarem suas interações na relação anterior com o mesmo ator; porém não pode ser estendida além da sua relação/seu relacionamento específico, não podendo ser institucionalizada.

- Em segundo lugar, a ‘confiança baseada em características’ é baseada na similaridade social entre os atores, significando que há um laço entre pessoas que possuem certas características estáveis (por exemplo, parentesco, etnia, sexo) mas buscando um certo grau de generalização, desde que as características externas geram expectativas de compreensão comum dos fatos (identificação – Granovetter, 1985).

---

<sup>26</sup>Zucker adota uma perspectiva Garfinkeliana sobre confiança, que é baseada no trabalho fenomenológico de Alfred Schütz (1967).

- Em terceiro lugar, a ‘confiança com base institucional’ conceitua um conjunto de expectativas partilhadas a partir de estruturas sociais formais representadas, o que Bourdieu (2003, p.149) denomina “consagração oficial” por exemplo, por sinais de inclusão como membro de determinada profissão ou associação ou por mecanismos intermediários como sistema organizacional (organizações e firmas), sistema bancário e/ou sistema de regulação legal (instituições jurídicas), sistemas considerados “socialmente oficiais”.

Tocqueville (2000) fortalece a percepção que as instituições podem favorecer a confiança entre os atores e que essa confiança pode ser institucionalizada quando percebidas como independentes de tempo e espaço. Um outro ponto de destaque, também apontado por DiMaggio (1991), além de outros, é que as instituições como mecanismos intermediários não são vistas (primeiramente) como uma terceira parte que garante e reforça – como elas são vistas nas teorias racionalistas de confiança – mas como sistemas de regras e significado que provêem expectativas comuns e que posicionam os atores como participantes da malha social (Möllering, 2005).

Uma outra forma de manifestação de confiança é denominada isomorfismo institucional normativo, que parte do princípio geral de que a socialização inculca bases e legitimações cognitivas específicas nos atores a ela expostos (DiMaggio & Powell, 1983). Esse mecanismo favorece a idéia de que o ator percebe como natural confiar em determinados sistemas e normas sociais que lhe foram ensinados no processo de socialização/educação.

Assim a percepção pelo ator de que o quadro institucional lhe fornece parâmetros para desenvolver suas relações com outros atores favorece o seu comportamento de acordo com esses parâmetros/normas institucionais. Expectativas de papel a ser desempenhado são aprendidas e realizadas porque elas desenvolvem-se lado a lado com a auto-imagem ou identidade do ator e ‘aquilo que uma pessoa, nessa situação, deveria fazer’ (Giddens, 2002).

Se os atores internalizam as normas e aceitam os papéis como uma parte de ‘seu mundo’, eles desempenham esses papéis na maioria das vezes de forma implícita, mas, em determinadas situações, de forma explícita. O desenvolvimento dessa seqüência de ações sociais produz o isomorfismo institucional normativo, de forma que todos os atores que atuam com o mesmo papel institucionalizado, buscarão fazê-lo de uma forma padrão, reconhecida/legitimada institucionalmente (Möllering, 2005). Um exemplo disso é o fato de que a realização das aulas, na maioria das vezes, sempre acontece no ambiente da Universidade/IES. *Caso fosse em outro local a aula não seria tão boa?* Possivelmente não haveria diferença, ou poderia até ser melhor. Mas o local da aula, no *campus*, é reconhecido e legitimado institucionalmente, o que favorece o desenvolvimento da confiança. Essa

situação relaciona-se também ao conceito bourdieuniano de campo (Bourdieu, 2003) que demonstra que os atores que participam de um determinado campo comportam-se de acordo com as normas do campo.

A confiança, como isomorfismo institucional normativo, então significaria que os atores que foram socializados de forma a confiar ou honrar a confiança neles colocada, em certos tipos de situação, agirão de acordo com essa expectativa, porque agindo de outra forma eles iriam contra a sua própria natureza ou contra a realidade objetiva da sociedade (Zucker, 1986).

Ao mesmo tempo, essa conformidade significa que o ator é capaz de manter auto-respeito e integridade; isto é, uma auto-imagem ou identidade favorável. Essa visão de uma confiança isomórfica, não questionada (Möllering, 2005), pode explicar algumas manifestações de confiança que não podem ser explicadas pelas teorias que explicam a confiança como uma escolha relacionada a risco (o ator calcula o risco e escolhe confiar ou não; denominada confiança calculada).

A idéia de Zucker (1986) referente a ‘confiança baseada nas instituições’ é interessante; e, segundo ela, vital pois um ator pode confiar no outro sem o estabelecimento de uma ‘confiança baseada em processo’, numa relação pessoal. Sydow (1998) demonstra que esse tipo de confiança torna as instituições não apenas uma fonte de confiança, mas também objeto da confiança. Deve-se distinguir entre a influência que as instituições têm na relação entre os atores, e a confiança que os atores têm nas instituições (Bachmann, 1998). Essa noção de confiança em um sistema é muito utilizada atualmente tanto no nível organizacional como no político. Coleman (1990), Putnam (1995), Sztompka (1999), e outros fazem esse tipo de análise.

Analisando a confiança nas instituições, em especial nas Instituições Políticas – numa pesquisa sobre valores e comportamento político eleitoral – Araújo (2000, p.150) relata:

Ao lado da postura tradicional, uma atitude de clara desconfiança em relação ao sistema político formal, a afirmação de sua incapacidade de resolver de forma satisfatória os problemas da nação.

Por outro lado, os mais instruídos, mais propensos à participação em formas não-convencionais de política, mostraram-se mais confiantes na capacidade das instituições, favorecendo as opções de mudança gradual, no interior do marco legal.

De acordo com Araújo, a confiança nas Instituições – sistema político – teve dois comportamentos destacáveis relacionados à escolaridade (e participação no sistema político): em primeiro lugar os atores com menor escolaridade pela sua percepção de baixa resolutividade do sistema aos seus problemas, e, possivelmente menor entendimento do

funcionamento do sistema, bem como percepção de sua pouca influência sobre o sistema – atitude de desconfiança. De outra forma, os atores com maior escolaridade, talvez por entenderem, participarem e influenciarem mais o sistema, confiando mais na capacidade das instituições. Essa reflexão pode exemplificar a influência da educação ou do sistema educacional no desenvolvimento da confiança nas instituições.

Simmel (1990, p.179), na sua discussão sobre a transição do dinheiro/moeda material para o dinheiro/moeda a crédito, diz: “o sentimento de segurança pessoal que a posse do dinheiro dá é talvez a forma mais concentrada e clara da manifestação de confiança geral/ampla na organização e ordem sócio-política”, reforçando assim a importância da confiança institucional ou sistêmica.

De acordo com Luhmann (1979), a confiança sistêmica é construída por meio de experiências afirmativas, contínuas com o sistema. Ela cresce e persiste exatamente porque é impessoal, difusa e está baseada na generalização e indiferença. É interessante perceber que Luhmann sugere que sistemas abstratos deveriam ter controles embutidos que seriam mantidos por especialistas. Os atores não precisam confiar em um sistema impenetrável como um todo, mas, “somente” no funcionamento dos controles. Além disso, a confiança sistêmica também é baseada no fato de que o ator assume que os outros atores também confiam no sistema. Enquanto as confirmações dos especialistas e de outros permitem uma “segurança relativa”, a confiança sistêmica, acima de tudo, significa confiança geral/ampla em uma entidade inevitável, desinteressada e abstrata (Luhmann, 1988).

Giddens (1990) menciona como os atores podem desenvolver a confiança em sistemas abstratos. Ele descreve ‘pontos de acesso’ onde o ator experimenta o sistema interagindo com outros atores, tipicamente especialistas que representam o sistema. Pacientes, por exemplo, desenvolvem confiança (ou desconfiança) no sistema médico em uma grande extensão por meio de suas experiências com os médicos e outros profissionais da área médica como enfermeiras e auxiliares de enfermagem, que representam e ‘incorporam’ as instituições médicas (Parsons, 1978; McKneally *et al.*, 2004).

Assim, também, alunos desenvolvem a confiança no sistema educacional ou na instituição educacional em que estudam, em grande medida, por meio do contato com os professores, coordenadores, atendentes, diretores e outros profissionais da área educacional (Kochanek, 2003). Na visão de Giddens (1990), ainda, se a confiança sistêmica é “sem rosto”, e a confiança nas pessoas envolve uma relação “cara-a-cara” (pessoal), os sistemas se apresentam com uma “face”, em seus “pontos de acesso”, que apóia ou transforma os ‘compromissos sem face’ entre o ator e o sistema (organizações/instituições).

Confiança em uma organização/instituição significa confiança ampla/geral no seu funcionamento adequado, mas a confiança ampla/geral precisa ser baseada principalmente no funcionamento de controles visíveis ou no desempenho dos representantes da organização/instituição mais do que nas atividades internas (não visíveis) da organização/instituição como um todo. O sistema institucional pode ser visto como base, incentivador e objeto da confiança: a confiança entre atores (o aluno e a organização educacional, por exemplo) pode ser incentivada pela confiança nas instituições. Assim, a confiança pode ser institucionalizada e as instituições sociais só podem ser efetivas se os atores depositam sua confiança nelas (Child & Möllering, 2003).

Embora o sistema institucional seja importante e como vimos, muitas vezes possa ser a base ou estimular a confiança, ela, para se desenvolver, precisa do que Giddens (1994) denominou uma ‘confiança ativa’ por parte do ator social. Mesmo que o ator se utilize do sistema institucional como algo tangível para começar a confiar, precisa ter uma atitude ativa, escolhendo confiar. É pela “confiança ativa” que o ator/“quem confia” decide “ignorar” a incerteza e vulnerabilidade social irreduzíveis – suspensão<sup>27</sup> (Möllering, 2001).

Essa escolha pode parecer meio “cega” desde que muitas vezes ele tem poucas razões palpáveis para fazê-lo, porém, o outro ator social da relação – “em quem se confia”/organização– também se engaja ativamente num processo de conquista e desenvolvimento da confiança (do aluno, por exemplo). Entretanto, em ambos os casos, esse processo não se dá de uma forma “cega”, mas em de uma forma gradual, com vários passos (Möllering, 2005).

Aqui retorna o conceito de confiança ‘baseada no processo’ (Zucker, 1986) onde à medida que o aluno conhece mais a instituição educacional sua confiança cresce (ou em alguns casos pode diminuir). Ao passar o tempo, a confiança evolui com o relacionamento, idealmente, de uma forma auto-reforçadora, à medida que a familiaridade aumenta. É interessante perceber que nesse processo de desenvolvimento da confiança os atores podem produzir ativamente mútuas experiências com o objetivo de testar se o relacionamento de confiança é (ou não) possível, embora sua confiança inicial não lhes dê essa base experimental. Isso demonstra novamente a importância da habilidade do ator de “decidir confiar” e sobrepujar, pelo menos momentaneamente, a incerteza e vulnerabilidade social irreduzíveis envolvidas nas trocas sociais (Möllering, 2005).

---

<sup>27</sup> Para referência ao conceito de suspensão ver p. 39 dessa tese.

O conceito de confiança ativa deixa transparecer que a confiança pode ser vista como um processo contínuo de constituição reflexiva que requer abertura mútua e intensa comunicação (por exemplo, confiança aluno-professor). Vários autores identificam a confiança como uma escolha do ator em dadas circunstâncias. No entanto, o conceito de confiança ativa amplia essa noção identificando formas nas quais os atores ativamente influenciam as circunstâncias para suas escolhas em relação à confiança. Beckert (2005, p.20) menciona que há “um elemento criativo” na confiança.

O aspecto da confiança ser desenvolvida gradualmente é denominado por Luhmann (1979, p.41) “princípio da gradualidade”. A confiança é gerada e vai crescendo passo a passo, iniciando com passos relativamente pequenos. Esse fato implica que a construção da confiança requer tempo e acontece, muitas vezes, por um sistema de tentativa e erro.

Peter Blau já mencionava que a evolução e expansão gradativa da confiança se dá em consoante associações sociais, a partir das transações iniciais mais simples; ou nas suas palavras: “O processo de troca social conduz à confiança, necessária para sua realização, de uma forma autodirigida” (Blau, 1968, p.454).

Uma explicação possível para o mecanismo identificado, inicialmente, por Blau, é dada por Zand (1972, p.233), que apresenta um “modelo de reforço espiral da dinâmica da confiança”. Por esse modelo, uma confiança inicial alta, por exemplo, levará o ator A (organização) a aceitar a influência e reduzir o controle que o ator B (aluno) percebe como sinais positivos de confiabilidade, o que aumenta a confiança do ator B/aluno e induz uma abertura similar no seu comportamento. Isso reforça a confiança inicial de A/organização e então leva a uma ação de maior confiança, reforçando a confiança de B/o aluno e assim por diante. Em outras palavras, as expectativas de confiança e as ações resultantes seriam um exemplo de profecias autocumpridas.

Podemos então, baseados no que vimos anteriormente e reutilizando conceitos de Simmel (1990) e Mauss (2003) dizer que **“confiança organizacional” é um processo que se inicia com o ator/comprador/aluno utilizando-se, a partir da sua interpretação racional, de informações passadas ou expectativas futuras da ação (conhecimento indutivo, conforme Simmel, 1990) do outro ator/organização e encontra a) boas razões e b) um elemento adicional de sociopsicológica quase religiosa “fé” (Simmel, 1990) – baseado na decisão racional<sup>28</sup> (confiança ativa; Giddens, 1990) de agir como se a**

---

<sup>28</sup> Simmel (1990) denomina “fraca” racionalidade. Mas de acordo com Good (1988) para ser não racional, de uma certa forma, precisa-se ser decididamente racional como uma estratégia para lidar com os limites de sua própria racionalidade.

**incerteza e vulnerabilidade social irreduzíveis envolvidas nas trocas sociais (suspensão; Möllering, 2001) não existisse, bem como na confiança sistêmica (imersa institucionalmente) provida pelas instituições sociais (Zucker, 1986) – para ter uma expectativa positiva em relação à ação do outro ator/organização/IES. A partir dessa confiança inicial “quase cega” o ator/comprador/aluno, vai testando (Möllering, 2005) o outro ator/a organização – que, num processo ativo busca conquistar e desenvolver a confiança do ator/comprador – e, a partir de um processo (princípio da gradualidade; Luhmann, 1979) de trocas (econômicas, sociais) ao longo do tempo (espiral de confiança; Zand, 1972) percebe a confiabilidade da organização formando-se assim uma expectativa mútua de reciprocidade, ou seja, a geração do *laço social* (Mauss, 2003).**

Essa perspectiva de confiança baseada em experiência positiva confirma o conceito de confiança baseada no processo, antes visto, que “é ligado a trocas anteriores ou esperadas tais como confiança baseada na reputação ou na troca de presentes [dádiva]” e apoiada por informações sobre trocas anteriores, freqüentemente obtidas de outros ou por imputação de resultados de trocas anteriores” (Zucker, 1986, p.60). Os atores estabelecem uma história de trocas análoga à tradicional troca maussiana: dar, receber, retribuir (Mauss, 2003; Blau, 1964) que envolve um lapso de tempo indutor da confiança e uma formação de expectativas mútuas de reciprocidade (Möllering, 2005), confiança gerando laço social. A partir do conceito de confiança organizacional vamos analisar que tipo específico de confiança é o Capital Social Organizacional.

#### *2.4.4.2 Que tipo de confiança é o Capital Social Organizacional?*

A partir da reflexão sobre o laço social, a confiança nas suas diversas formas - e nascida das várias razões ou motivações da ação humana - surge a análise relativa ao Capital Social Organizacional como forma de confiança desenvolvida para/pela geração do laço social formado pela dádiva (Mauss, 2003). De acordo com o conceito de confiança organizacional os atores sociais (alunos, professores, funcionários e comunidade), a partir da análise racional de boas razões para confiar, bem como da sua escolha em decidir confiar baseada na sua decisão (confiança ativa) bem como na confiança sistêmica inculcada socialmente

(Bourdieu, 2002) iniciam um processo de confiança que se desenvolve à medida que testam a organização – que de forma ativa procura demonstrar sua confiabilidade, buscando conquistar e desenvolver a confiança dos atores, numa espiral de confiança que, a partir de trocas (econômicas e sociais) em um período de tempo vão gerar o laço social.

O que a organização busca é a percepção pelos atores/*stakeholders* da confiabilidade organizacional para a criação do laço social (troca maussiana) visando uma relação de confiança de longo prazo tendo como objetivo a perpetuação organizacional, ou seja, o Capital Social Organizacional. Em seguimento à confiança inicial, o processo de busca do laço social visa ao desenvolvimento de uma confiança de caráter cognitivo – pois vai se desenvolvendo enquanto os atores vão conhecendo melhor a organização; de uma forma afetiva – buscando desenvolver afeto entre os representantes da organização (professores e funcionários) e os alunos, por exemplo; e empática – buscando entender os interesses (ideais e materiais) dos atores e, colocando-se “como se estivesse no lugar deles”, para atendê-los adequadamente. Portanto, interpreta-se como outro fator fundante da organização capitalista pós-industrial, a relação em que se baseiam as trocas entre organização & comprador/cliente, organização & parceiros, organização & funcionários e organização & comunidade.

Para denominar a relação “organização – grupos” sociais utilizou-se o conceito de Capital Social Organizacional como a relação (relações) de confiança/confiança organizacional (processo de confiabilidade) desenvolvida(s) pela organização quanto a grupos sociais (trocas sociais e econômicas – socialmente imersas – formando o laço social):

- a) relação de confiança (confiabilidade) entre a organização e o grupamento social formado por funcionários/colaboradores e parceiros, detentores e produtores do capital intelectual;
- b) relação de confiança (confiabilidade) entre a organização e o grupamento social formado por compradores/clientes, para desenvolver relacionamentos de longo prazo;
- c) relação de confiança (confiabilidade) entre o grupamento social maior - sociedade na qual a organização se insere com foco nas comunidades local, nacional ou global - caso este em que por sensibilidade a problemas sociais a que tem acesso e por ações sociais (trocas sociais) a organização é reconhecida na sociedade, que lhe permite longa sobrevivência, o principal objetivo organizacional.

Com o objetivo de compreender o Capital Social Organizacional nas Instituições de Ensino Superior Privadas, realizou-se a pesquisa de campo em Brasília; buscou-se simultaneamente, refinar o construto teórico disponível, o qual fornece várias vertentes de possibilidades.

#### 2.4.4.3 Confiança e valor

Ao se analisarem as relações entre confiança e valor, pode-se conceituar valor, desde que o conceito de confiança já foi abordado sob várias óticas. Num sentido amplo, Weber (2001a, p.127) relaciona valor a cultura:

O conceito de cultura é um conceito de valor. A realidade empírica é “cultura” para nós porque e na medida em que a relacionamos com idéias de valor. Ela abrange aqueles e somente aqueles componentes da realidade que através desta relação tornam-se significativos para nós.

Em uma reflexão ampla, valor está culturalmente condicionado. Ou seja, não há sentido em falar-se em valor sem referir-se ao grupo sociocultural a que esse valor se refere. A análise socio-econômica de valor têm como um importante representante Marx, que em sua tipificação básica, divide-o em dois tipos. O primeiro, denominado *valor-de-uso*, onde utiliza um conceito de Locke (1977 apud Marx, 2002, p.58): “O valor natural de qualquer coisa consiste em sua capacidade de prover as necessidades ou de servir às comodidades da vida humana”. Complementa (Marx, 2002, p.58):

A utilidade de uma coisa faz dela um valor-de-uso.(...)Determinada pelas propriedades materialmente inerentes à mercadoria, só existe através delas.(...)O valor-de-uso só se realiza com a utilização ou consumo. Os valores-de-uso constituem o conteúdo material da riqueza, qualquer que seja a forma social dela. Na forma de sociedade que vamos estudar, os valores-de-uso são, ao mesmo tempo, os veículos materiais do valor-de-troca.

Ao conceituar valor-de-uso Marx se refere também à outra classificação de valor refletida por ele, valor-de-troca e indica (p.58) :

O valor-de-troca revela-se, de início, na relação quantitativa entre valores-de-uso de espécies diferentes, na proporção em que se trocam, relação que muda constantemente no tempo e no espaço. Por isso, o valor-de-troca parece algo casual e puramente relativo, e, portanto, uma contradição em termos, um valor-de-troca inerente, imanente à mercadoria.

E continua (Marx, 2002, p.60):

Como valores-de-uso, as mercadorias são, antes de mais nada, de qualidade diferente; como valores de troca, só podem diferir na quantidade, não contendo, portanto, nenhum átomo de valor-de-uso. Se prescindirmos do valor-de-uso da mercadoria, só lhe resta ainda uma propriedade, a de ser produto do trabalho. Mas, então, o produto do trabalho já terá passado por uma transmutação. Pondo de lado seu valor-de-uso, abstraímos, também, das formas e elementos materiais que fazem dele um valor-de-uso. Ele não é mais mesa, casa, fio ou qualquer outra coisa útil. Sumiram todas suas qualidades materiais. Também não é mais o produto do trabalho do marceneiro, do pedreiro, do fiandeiro ou de qualquer outra forma de trabalho produtivo. Ao desaparecer o caráter útil dos produtos do trabalho, também desaparece o caráter útil dos trabalhos neles corporificados; desvanecem-se, portanto, as diferentes formas de trabalho concreto, elas não mais se distinguem umas das outras, mas reduzem-se, todas, a uma única espécie de trabalho, o trabalho humano abstrato.

Ao analisar o valor-de-troca, Marx o classifica como “trabalho humano abstrato”. Na seqüência ele estuda valor “independentemente de sua forma” (2002, p.60); conceituando, então, valor como “um valor-de-uso ou um bem só possui, portanto, valor, porque nele está corporificado, materializado, trabalho humano abstrato”. E complementa (Marx, p.61):

O que determina a grandeza do valor, portanto, é a quantidade de trabalho socialmente necessária ou o tempo de trabalho socialmente necessário para a produção de um valor de uso. (...) Como valores, as mercadorias são apenas dimensões definidas do tempo de trabalho que nelas se cristaliza.

Em certa medida, ele diferencia, em relação a valor, o que hoje consideramos os diferentes tipos de capital, como o capital humano ou intelectual da sociedade moderna, mencionando “a força humana de trabalho em ação ou o trabalho humano cria valor, mas não é valor” (Marx, p.73). Assim, Marx traz uma importante reflexão sobre o conceito de valor relativa a seus componentes e tipologia. Não obstante toda a contribuição marxista de valor, o conceito de valor na Teoria Econômica pode ser percebido também a partir da reflexão de Mankiw (1999, p.597), que o relaciona a reserva de valor:

Uma reserva de valor é aquilo que as pessoas podem usar para transferir poder aquisitivo do presente para o futuro. Quando um vendedor aceita moeda hoje em troca de um bem ou serviço, este vendedor pode guardar o dinheiro e tornar-se comprador de um bem ou serviço mais adiante. Obviamente, a moeda não é a única reserva de valor da economia. Uma pessoa pode transferir poder aquisitivo do presente para o futuro guardando ações, títulos, objetos de arte(...) O termo riqueza se refere ao total de todas as reservas de valor, incluindo tanto moeda quanto ativos não monetários.

Portanto, de acordo com Mankiw, os capitais organizacionais, sejam eles econômico, intelectual, e outros compõem o que ele denomina de reserva de valor. Podem ser transformados em valor, geram valor, mas não são o valor organizacional.

Na Teoria Organizacional, Kotler (1998, p.29) menciona que valor “é a estimativa de cada produto satisfazer a seu (do comprador) conjunto de necessidades (relacionadas a interesses)”. O conceito de valor é aqui analisado do ponto de vista do comprador/cliente em uma troca. Como a busca da satisfação de uma ou mais necessidades, via troca econômica, envolve uma contraprestação econômica (custo), DeRose (1994, p.12), conceitua valor como “a satisfação das exigências do comprador/consumidor ao menor custo possível de aquisição, propriedade e uso”. Esse conceito da teoria organizacional está mais focado no valor econômico. No entanto, Kotler (1998, p.29) analisa também a troca social, que ele denomina transferência:

Presentes, subsídios e contribuições de caridade são todos transferência. (...) Tipicamente a transferência implica em certas expectativas de quem oferece um presente [dádiva] – por exemplo, gratidão ou boa receptividade de quem o recebe.

E continua (idem, 1998, p.30),

as empresas(...)tentam desenvolver *confiança e relacionamentos* [grifo nosso](...) a longo prazo com os compradores/consumidores, distribuidores, revendedores e fornecedores. Realizam isso prometendo e entregando alta qualidade, bons serviços e preços justos às outras partes no decorrer do tempo(...) resulta em fortes *vínculos* [grifo nosso] econômicos, técnicos e sociais entre as partes. Também reduz os custos de transação(...)

Do que foi citado, pode-se concluir que Kotler percebe a existência de trocas econômicas e trocas sociais relacionadas, e que entre os componentes que geram valor para o comprador/cliente está a confiança. Mas questiona (p.44):

As firmas estão fazendo um trabalho excelente para satisfazer aos desejos [interesses] dos consumidores [compradores], agindo, necessariamente, em seus interesses e no interesse da sociedade a longo prazo?

E prossegue mostrando que (Kotler, 1998, p.44):

a tarefa da organização é determinar as necessidades, desejos e interesses(...)e atender às satisfações desejadas mais eficaz e eficientemente que os concorrentes, de maneira a preservar ou ampliar o bem-estar dos compradores/clientes e da sociedade.

A partir da análise de Kotler (1998) vemos que o valor está relacionado a trocas econômicas e sociais bem como a capital econômico, intelectual e confiança, como componentes geradores de valor. Mauss (2003, p.302) busca a origem do valor econômico, nas sociedades pré-capitalistas, a partir do social, mais especificamente, de valores religiosos:

A noção de valor funciona nessas sociedades; excedentes muito grandes, em termos absolutos, são acumulados; eles são gastos em geral inutilmente, com um luxo relativamente enorme e que nada tem de mercantil; há signos de riqueza, espécies de moedas, que são intercambiados. Mas toda essa economia muito rica está cheia de elementos religiosos: a moeda tem ainda seu poder mágico e ainda está ligada ao clã ou ao indivíduo; as diversas atividades econômicas, por exemplo o mercado, ainda estão impregnadas de ritos e de mitos; conservam um caráter cerimonial, obrigatório, eficaz; estão repletas de ritos e de direitos. Desse ponto de vista, respondemos já à questão que Durkheim colocava a propósito da origem religiosa da noção de valor econômico.

Na seqüência da origem social/religiosa do valor econômico comentada por Mauss, vamos a Carrillo (2002), que conceitua valor, em um amplo sentido axiológico, como a inclusão de todos os critérios para determinar que opções são preferidas em relações às outras. Portanto, a geração de valor refere-se a um progresso reconhecível no atingimento de objetivos e propósitos específicos de um sistema individual (pessoal, organizacional, social).

Na teoria sociológica, Bourdieu (2002, p.20) discorre sobre valor ao analisar as trocas simbólicas, em especial as operações comerciais relativas à arte. E menciona:

Existe lugar para a acumulação do capital simbólico, como capital econômico ou político denegado, irreconhecido e reconhecido – portanto, legítimo –, crédito capaz de garantir sob certas condições e sempre a prazo, ganhos “econômicos”.

Nessa parte do texto, Bourdieu analisa a geração de capital econômico a partir de capital simbólico, havendo assim criação de valor econômico. E continua (2002, p.20):

Os produtores e vendedores de bens culturais, empenhados em operações do tipo comercial, condenam-se a si mesmos, e não somente de um ponto de vista ético ou estético, porque privam-se das possibilidades oferecidas àqueles que, por saberem reconhecer as exigências específicas do universo, ou, se quisermos, irreconhecer e fazer irreconhecer os interesses em jogo em sua prática, utilizam os meios de obter os ganhos do desinteresse. Em suma, quando o capital útil, eficiente, é o capital irreconhecido, reconhecido, legítimo, a que se dá o nome de “prestígio” ou “autoridade”, neste caso, o capital econômico pressuposto, quase sempre, pelos empreendimentos culturais só pode garantir os ganhos específicos produzidos pelo campo – e ao mesmo tempo, os ganhos “econômicos” que eles sempre implicam – se vier a converter-se em capital simbólico: a única acumulação legítima tanto para o autor quanto para o crítico, tanto para o *marchand* de quadros quanto para o editor ou diretor de teatro, consiste em adquirir um nome, um nome conhecido e reconhecido, capital de consagração que implica um poder de consagrar, além de objetos (é o efeito de grife ou assinatura) ou pessoas (pela publicação, exposição, etc), portanto, de dar valor e obter benefícios desta operação.

Bourdieu descreve o funcionamento das relações de trocas simbólicas mostrando que o valor econômico é gerado pelo capital simbólico, sendo portanto, um fator da análise de valor feita pelo comprador na troca de bens simbólicos – no caso, obras de arte. Na seqüência demonstra que a criação do valor depende não apenas do autor, mas do *marchand*

que o apresenta ao mercado, do crítico de arte, das exposições em galerias, “na relação com os clientes, que têm uma percepção mais ou menos nítida de sua *marca* e depositam nele um maior ou menor grau de confiança” (Bourdieu, 2002, p.24). E segue:

Entre aqueles que fazem a obra de arte, convém contar, por último, com os clientes que contribuem para fazer seu valor, apropriando-se dela materialmente (os colecionadores) ou simbolicamente (espectadores, leitores), além de identificarem subjetiva ou objetivamente uma parcela de seu valor com tais apropriações. Em suma, o que faz as reputações(...)” é “(...)o campo da produção como sistema de relações objetivas entre esses agentes ou instituições e espaço das lutas pelo monopólio do poder de consagração em que, continuamente, se engendram o valor das obras e a crença neste valor.

Portanto, o valor e a confiança ou crença nele aparecem como elementos distintos na troca de bens simbólicos sendo a confiança, juntamente com o capital cultural (ou intelectual) e os dispêndios econômicos (capital econômico), conjuntamente, criadores ou agregadores de valor. Pode-se dizer, que cada capital é gerador de uma parte do valor global atingido pela obra ou produto cultural ou simbólico utilizado na troca, sendo portanto um elemento na criação de valor e não o valor em si.

Dos autores mencionados, podemos concluir que a relação da confiança, como um capital, com o valor organizacional na troca (econômica e social) dá-se com a confiança, conjuntamente com o capital econômico e o capital intelectual gerando o valor para a organização, que consubstancia-se por meio do conjunto de capitais organizacionais.

De outra forma, percebe-se que à medida que o conjunto de capitais gera valor econômico à organização, esse valor precisa estar socialmente “imerso”; ou seja, a organização precisa gerar valor social; só dessa forma ela será considerada pelos atores sociais/stakeholders como necessária ao tecido social, conseguindo assim seu principal objetivo, a continuidade e perpetuação (Abramovay, 2005).

## 2.5. A EDUCAÇÃO SUPERIOR PRIVADA NO DISTRITO FEDERAL E A NOÇÃO DE CAMPO EM BOURDIEU

Bourdieu & Wacquant (1992, p.97) conceituam campo da seguinte forma:

Eu poderia, deformando a célebre fórmula de Hegel, dizer que o real é relacional: o que existe no mundo social são relações - não as interações ou os elos intersubjetivos entre os agentes, mas as relações objetivas que existem "independentemente das consciências ou das vontades individuais", como dizia Marx. Em termos analíticos, um campo pode ser definido como uma rede, ou uma configuração de relações objetivas entre as posições. Estas posições são definidas objetivamente na sua existência e nas determinações que elas impõem aos seus ocupantes, agentes ou instituições, pela sua situação (*situ*) atual e potencial na

estrutura de distribuição das diferentes espécies de poder (ou de capital) cuja posse comanda o acesso aos benefícios específicos que estão em jogo no campo, e, ao mesmo tempo, pelas suas relações objetivas com as outras posições (dominação, subordinação, homologia etc.). Nas sociedades altamente diferenciadas, o cosmos social é constituído pelo conjunto desses microcosmos relativamente autónomos, espaços de relações objetivas que são o lugar de uma lógica e de uma necessidade específicas e irreduzíveis àquelas que regem os outros campos.

Bourdieu assume como objeto de estudo o sistema de relações objetivas, as relações dialéticas entre as estruturas componentes do mesmo e as disposições duráveis dos atores por meio das quais as estruturas vão mudando e sendo modificadas. Para ele (Bourdieu, 1992, p.102),

as ‘teorias’ são programas de pesquisa que reclamam não o ‘debate teórico’, mas a aplicação prática capaz de refutá-las ou generalizá-las; ou melhor, de especificar e diferenciar sua pretensão à generalidade.

Com essa visão da *práxis*, o autor entende a percepção do mundo social desde duas perspectivas (Bourdieu, 2003, p.139-140):

do lado objetivo, ela está socialmente estruturada porque as autoridades atribuídas aos agentes ou às instituições não se oferecem à percepção de maneira independente, mas em combinações de probabilidade muito desigual(...)do lado subjetivo, ela está estruturada porque os esquemas de percepção e de apreciação, suscetíveis de serem utilizados no momento considerado, e sobretudo os que estão sedimentados na linguagem, são o produto das lutas simbólicas anteriores e exprimem, de forma mais ou menos transformada, o estado das relações de poder simbólico.

Ao analisar a relação do campo com o mundo social, Bourdieu analisa as práticas sociais como constituintes sincronizadas da efetivação do mesmo; levando em consideração tanto as necessidades dos agentes quanto os objetivos da sociedade. Resgatando a figura do agente social, Bourdieu estabelece que os agentes constroem a realidade social individual e coletivamente, por meio de categorias produzidas não apenas por eles, mas como resultado de um processo longo, lento e inconsciente de incorporação das estruturas objetivas, denominado inculcação (Bourdieu, 2002).

Grupos e estratos sociais, na visão de Bourdieu são portadores e disseminadores de mecanismos, convenções e valores socialmente compartilhados, que geram um sistema de disposições sociais, atualizado por determinado estilo de vida. Os atores, enquanto constroem a realidade social, se envolvem em lutas e transações, buscando a sedimentação de sua visão, a partir de interesses, pontos de vista e princípios que delimitam sua posição no espaço social. É assim que “a verdade do mundo social está em jogo nas lutas entre agentes que estão equipados de modo desigual para alcançar uma visão absoluta” (Bourdieu, 1990, p.164).

Bourdieu deduz que à medida que a complexidade social aumenta, maior é a sua diversificação nos vários campos – cultural, educacional, político, científico, artístico, filosófico – que atuam de acordo com especificidade e estrutura peculiares, assim estruturando a ação dos agentes. Em sua atuação dentro do “campo”, o agente busca atuar de acordo com o campo; ou seja, ajusta sua forma de agir, pensar ou perceber às regras e exigências do campo.

Considerando-se as Instituições de Ensino Superior do Distrito Federal como um campo, as IESs privadas podem ser consideradas um “sub-campo”, uma parte do campo. No entanto, Bourdieu (2003) demonstra que o sub-campo também é um campo, de acordo com as suas especificidades e lutas. Logo, consideramos simultaneamente as Instituições de Ensino Superior privadas do Distrito Federal, ao mesmo tempo, como um sub-campo do grupo de IESs do Distrito Federal, mas também como um campo em si. E assim será referido nesta tese.

Ao analisar-se a estrutura de poder do campo e um lugar de destaque alcançado por determinada instituição de ensino superior privada, em seu campo pode-se perceber como a credibilidade ou confiabilidade desenvolvida ao longo do tempo opera sobre os outros atores e agentes tais como alunos potenciais, alunos atuais da IES, a concorrência, além de outros atores, instituições e comunidade. Bourdieu (2003, p.238) afirma:

De fato, os esquemas de percepção e de apreciação que estão na origem da nossa construção do mundo social são produzidos por um trabalho histórico coletivo, mas a partir das próprias estruturas deste mundo: estruturas estruturadas, historicamente construídas, as nossas categorias de pensamento *contribuem* para produzir o mundo, mas dentro dos limites da sua correspondência com estruturas preexistentes. É na medida e só na medida em que os atos simbólicos de nomeação propõem princípios de visão e de divisão objetivamente ajustados às divisões preexistentes de que são produto, que tais atos têm toda a sua eficácia de enunciação criadora que, ao consagrar aquilo que enuncia, o coloca num grau de existência superior, plenamente realizado, que é o de instituição instituída. Por outras palavras, o efeito próprio, quer dizer, propriamente simbólico, das representações geradas segundo esquemas adequados às estruturas do mundo de que são produto, é o de consagrar a ordem estabelecida: a representação justa sanciona e santifica a visão dóxica<sup>29</sup> das divisões, manifestando-a na objetividade de uma ortodoxia por um verdadeiro ato de criação que, proclamando-a à vista de todos e em nome de todos, lhe confere a universalidade prática do oficial.

Assim, é que em estudo relativo à atratividade de IESs privadas, Perfeito et al. (2004, p.8-9) mencionam que os quatro itens colocados em primeiro lugar pelos alunos pesquisados foram, respectivamente: qualificação dos professores, principalmente, mestres e doutores;

---

<sup>29</sup> Para Bourdieu (1983, p. 91) a doxa refere-se a “tudo aquilo que constitui o próprio campo, o jogo, os objetos de disputas, todos os pressupostos que são tacitamente aceitos, mesmo sem que se saiba, pelo simples fato de jogar, de entrar no jogo”.

possibilidade de realização profissional; IES reconhecida pela qualidade de ensino; saber que a instituição possui uma boa conceituação perante o MEC, isto é, é fundamental na escolha a “consagração oficial” tal como o bom conceito perante o MEC e a IES reconhecida pela qualidade de ensino; e, em relação aos professores, a titulação – mestres e/ou doutores.

O segundo item destacado – a possibilidade de realização profissional – conforme mencionado pelos alunos, se destaca a partir da titulação acadêmica, conforme Bourdieu (2003, p.149 em nota de rodapé) cada vez mais ligada à retribuição, à realização profissional:

A entrada na profissão dotada de um título é cada vez mais estreitamente subordinada à posse de um título escolar, e é estreita a relação entre os títulos escolares e a retribuição profissional.

É assim que nas relações do campo – Instituições de Ensino Superior Privadas – a confiança é criada, desenvolvida e propalada a partir do próprio campo e de sua estruturação. Essa confiança é creditada à instituição por ocasião do ingresso do aluno e testada gradativamente em várias situações de troca (econômica e/ou social) na busca de comprovação da confiança e do reconhecimento inicialmente depositados pelo aluno na IES. Ou como coloca Bourdieu (2003, p.187-188):

capital simbólico, crédito firmado na crença e no reconhecimento ou, mais precisamente, nas inúmeras operações de crédito pelas quais os agentes conferem a uma pessoa – ou a um objeto [ou instituição] – os próprios poderes que eles lhes reconhecem. E a ambigüidade da *fides*, analisada por Benveniste (1969): força objetiva que pode ser objetivada nas coisas,(...)produto de atos subjetivos de reconhecimento e que, enquanto crédito e credibilidade, só existe na representação e pela representação, na confiança e pela confiança, na crença e pela crença(...)O poder simbólico é um poder que aquele que lhe está sujeito dá àquele que o exerce, um crédito com que ele o credita, uma *fides*, uma *auctoritas*, que ele lhe confia pondo nele sua confiança.

Tanto quanto a IES, o professor, se principal representante perante o aluno é depositário dessa *fides* do saber não somente em relação ao conhecimento mas a juízos de valor, valores socialmente compartilhados e transmitidos ao aluno num processo de inculcação e titulação (Bourdieu, 2002). Sendo assim o crescimento da confiança inicial é confirmado (ou não) pelas relações de saber e valores transmitidos nas trocas sociais (Mauss, 2003) estabelecidas com os alunos nas aulas, nas provas, no sistema de avaliação, nas conversas, nos apertos de mão. Analisando o campo do ensino superior e a confiança Bruhn (2002, vii), explica:

Trabalhando durante 35 anos em instituições de ensino superior como estudante, professor, pesquisador e administrador, trabalhei em diversas instituições de ensino, faculdades e universidades, tendo observado e experimentado um amplo espectro de confiança e desconfiança. Usualmente o foco era a liderança, que de acordo com a

literatura sobre liderança é quem define o estágio de confiança ou desconfiança no qual a organização se encontra. No entanto, percebi que líderes confiáveis nem sempre conseguiam mudar uma cultura organizacional de desconfiança, enquanto líderes com características semelhantes à cultura se adequavam bem a essas organizações. Por outro lado, quando líderes e organizações confiáveis se encontravam, a sinergia resultante criava alto moral, orgulho pela organização e alta produtividade, que se demonstrava pela alta permanência dos indivíduos na organização, por períodos de tempo mais longos, bem como altos níveis de lealdade à organização.

A maioria dos reitores, ou outro tipo de líderes, gosta de dizer que trabalha em uma organização confiável. Porém, organizações não são sempre confiáveis ou não confiáveis. Elas têm ciclos de vida que são influenciados por eventos externos que alteram o grau de confiança ou desconfiança na organização, ao longo do tempo.

À medida que a oferta de vagas nas IESs privadas do Distrito Federal chegaram a um ponto de crescimento quase vegetativo, uma certa estabilidade, se comparada a períodos anteriores (por exemplo, 1995 a 2001 e 2001 a 2003), as trocas sociais relacionadas à confiança tornaram-se fundamentais para a sobrevivência e posicionamento de liderança no campo de ensino superior privado do Distrito Federal.

É de se destacar que a sociedade vem cobrando, via reforma educacional, maior participação nos conselhos de gestão das IESs. Como menciona Rhodes (2004), em vários países os conselhos de gestão das universidades contam com a participação de membros da comunidade, como instrumento de articulação social com as sociedades que as permeiam. Sobral (2000, p.11) relata:

pode-se enfatizar a idéia inicial de que a concepção de educação muda através dos tempos e que, a sociedade contemporânea, considerada como sociedade do conhecimento, requer um repensar sobre a educação. Na década de 90, ela está sendo pensada como educação para competitividade (mais no nível médio e superior) e como educação para a cidadania social (mais no nível fundamental).

Porém, é importante destacar que uma única concepção de educação não pode dominar inteiramente, da mesma forma como se afirmou anteriormente que o novo modo de produção de conhecimento não pode excluir o antigo ou que se sugeriu um modelo misto de desenvolvimento científico e tecnológico.

No que se refere à educação, as dimensões social e econômica não são necessariamente excludentes. A visão utilitarista não pode eliminar a visão humanista.

A maior relação da educação proporcionada pelas IESs focada em ambas as dimensões: social e econômica, como menciona Sobral, necessita maior reflexão. Analisando os desafios do ensino superior brasileiro, Martins comenta (2006, p.1015):

Um dos desafios centrais do ensino superior brasileiro é repensar o tipo de formação acadêmica que vem sendo propiciada aos seus estudantes, procurando equilibrar a aquisição de conhecimentos numa determinada área profissional específica com uma formação intelectual mais generalista, de cunho humanístico, capacitando-os a analisar e situar-se diante do processo de mudanças das sociedades contemporâneas e de seus inerentes riscos, imprevistos e incertezas, que perpassam as esferas pessoais, sociais e profissionais.

E juntamente com as Instituições de Ensino Superior públicas, as Instituições de Ensino Superior privadas têm um papel fundamental nessa transformação, nessa busca por uma educação técnica, mas humanística.

Ou como informado por Paulo Henrique Martins (2004, p.71):

Acreditamos que as estruturas estatais, sobretudo nos países do Sul, estão sendo pressionadas para a realização de mudanças institucionais importantes, o que pode ser identificado, no Brasil, por exemplo, ao se analisar as mudanças estruturais na área da saúde. Estas mudanças ocorrem ainda em outras áreas e são observadas quando nos aproximamos das realidades municipais e verificamos as novas iniciativas públicas nos setores do trabalho, *da educação* [grifo nosso] e da organização das mulheres, entre outros. Em geral, as políticas de descentralização estão colocando novos desafios para a gestão estatal, implicando, igualmente, na necessidade de o Estado fazer *alianças* [grifo nosso] com associações não-governamentais e associações locais, contribuindo para estimular diversas mobilizações cívicas e autonomizantes.

A partir do que foi dito acima, um Estado que forneça uma base institucional que favoreça e premie a solidariedade e a confiança como valores institucionais e sociais, valores postos e instilados nas políticas educacionais tanto voltadas a Instituições de Ensino Superior Públicas como a Instituições de Ensino Superior Privadas, pode estimular uma mudança no processo educacional que traga em seu bojo mudança social. Pois cada vez mais, a educação é fundamental no desenvolvimento do capital simbólico que propiciará às gerações presentes e futuras trocas sociais de qualidade, começando com o aprofundamento da relação de confiança das Instituições de Ensino Superior Privadas com alunos, professores/parceiros, funcionários e a comunidade/sociedade.

Uma das conseqüências esperadas dessa reflexão e do estudo da confiança como um capital organizacional é que à medida que as organizações percebam de forma mais ampla itens intangíveis e diferenciados em sua constituição, de origem sociológica como capital intelectual/cultural (Bourdieu, 2002) e confiança (Simmel, 1979; Mauss, 2003) comparando-se em importância com o tradicional capital econômico – que para muitos teóricos organizacionais e economistas é o único que realmente importa – as relações existentes entre valores organizacionais e sociais possam ser repensadas de uma nova forma. Que se reveja, portanto, o papel das organizações.

Buscando uma visão geral do estudo até aqui, os principais eixos analisados foram:

A reflexão sobre o capital, inicialmente por meio das reflexões de Weber e Marx, com maior destaque para o capital econômico. A partir daí, ancorados em Bourdieu, analisamos o capital cultural, principalmente em sua manifestação denominada capital intelectual. Seguimos com Putnam, Coleman e outros no crescimento e desenvolvimento do capital social, um capital baseado em relacionamentos, já percebido, embora não com essa

nomenclatura, por Tocqueville, na primeira metade do século XIX, como fundamental para uma maior coesão social, a partir de normas de relacionamento bem definidas, sistemas de participação social e confiança.

Seguimos analisando o Capital Social Organizacional: a confiança, inicialmente a partir de Simmel, e seu destaque de elementos racionais, tais como “boas razões” para confiar, bem como “um elemento adicional de socio-psicológica quase-religiosa fé” (Simmel, 1979, p.179). Verificamos também o desenvolvimento do construto confiança na Sociologia e nas outras Ciências Sociais. Conclui-se com o conceito de confiança nas organizações e, especialmente buscando aprofundar-se, a partir das várias vertentes desse conceito, na pesquisa empírica em IESs privadas de Brasília, objetivando delimitar melhor o construto.

A partir daí fizemos uma análise nos vários autores com relação à troca econômica e à troca social, com ancoragem, além de outros autores, em Mauss e seu “Ensaio sobre a Dádiva”. Ligadas a esses eixos temáticos, houve variadas discussões visando melhor esclarecimento da linha teórica desenvolvida, sendo as principais:

- O conceito de interesse, inicialmente amplo, havia sido tomado pela economia, ligado ao *homo oeconomicus*, significando fundamentalmente interesses econômicos individuais. Nessa discussão vimos, a partir de clássicos como Tocqueville, Marx, Weber, Durkheim, Simmel, como também Mauss, Polanyi, Schumpeter, Veblen; além de sociólogos contemporâneos como Bourdieu, Swedberg, Granovetter e outros, que há interesses individuais e coletivos, bem como interesses econômicos e ideais (Weber, 1978); mas que, além dos interesses econômicos envolvidos em uma troca econômica, estão os interesses sociais e a troca social; assim, mesmo os interesses econômicos estão socialmente “imersos” (*embedded*).
- As firmas: a partir da análise weberiana que as denominava “organização capitalística racional” vimos, via análise de Fligstein, Granovetter, DiMaggio, Siqueira & Bandeira, Almeida, Abramovay e outros que com a evolução do capitalismo, ou dos vários capitalismo, que no denominado capitalismo pós-industrial valores como confiança, dádiva e laço social têm tido seu desenvolvimento. E ficou, dentre outras, a questão: *Será que o capitalismo atual mantém as mesmas características da época em que Weber fez suas análises?*
- A análise de confiança e valor em que inicialmente por meio da análise clássica de Marx, perpassando Mankiw, na teoria econômica, Kotler, na teoria organizacional, a análise maussiana de valor e concluindo com a análise bourdieuniana de valor, percebeu-se que os capitais organizacionais - econômico, cultural/intelectual, capital

social organizacional, ou seja, a “confiança” - são componentes do valor organizacional, geram valor para a organização, mas não são o valor em si. A partir do conjunto de capitais, como percebido pelos compradores/clientes vai se formar o valor organizacional. E esse valor não é apenas econômico, mas, certamente, também social.

- A troca maussiana (Mauss, 2003) fundamentada nos conceitos básicos de dar, receber e retribuir; mais recentemente analisados por Caillé, Godbout, Martins, Nunes, além de outros; conceitos esses que precisam de tempo para seu pleno desenvolvimento, e que, ao longo de seu ciclo, via confiança desenvolvida nas trocas sociais e trocas econômicas (socialmente “imersas” – *embedded*) vão gerar o laço social: uma relação de confiança e confiabilidade de longo prazo.

## 2.6. JUSTIFICATIVAS

Nesse sentido, vale destacar as contribuições de Gilson Schwartz (2006, p.39). Ele sugere que as condições e os instrumentos utilizados para o desenvolvimento no século passado tais como “a emissão desenfreada de papel-moeda local, o corte indiscriminado de gastos sociais em favor de investimentos militares ou a criação de capacidade produtiva à custa da destruição irreversível dos recursos naturais” já não funcionam mais para alavancar o desenvolvimento no século XXI. Aliás, segundo o autor, não há um desenvolvimento, mas vários (2006, p.39):

No contexto da globalização, cabem apenas os desenvolvimentos pós-ideológicos. Não há um fator de desenvolvimento que se deva considerar predominante (o Estado, o mercado, a nação) nem um pólo que se deva adotar como atrator (o moderno, o norte, o popular). Aliás, a própria noção de que o desenvolvimento deve ser medido apenas como processo econômico perde valor quando se adota a perspectiva pós-ideológica. Há não apenas vários fatores críticos para que ocorra desenvolvimento, mas também várias dimensões nem sempre convergentes ou compatíveis. Além da econômica, importam cada vez mais as dimensões humana, ambiental, tecnológica, regulatória ou institucional, criativa ou intangível. O valor material é inseparável de valores e ideais.

O autor recorre à pluralidade de desenvolvimentos e os liga/condiciona, mais do que ao valor material, a valores e ideais sociais. Continua, mostrando que o desenvolvimento na atualidade está ligado ao local, e muito mais que a índices e análises econômicas, a análises sociológicas e antropológicas (Schwartz, p.40):

Hoje essa abordagem é não apenas valorizada, como exige, mais que economistas, em muitos casos também [sociólogos e] antropólogos. *Nas práticas milenares de uma aldeia indígena [Mauss e a dádiva] pode haver uma sabedoria de sobrevivência no planeta que os modelos matemáticos de um economista jamais seriam capazes de receitar [grifo nosso].*

Considerando a multidisciplinaridade necessária, ele demonstra a importância destacada da educação (idem, p.39-40): “Crescer rápido destruindo o ambiente é o suicídio da espécie, embora pareça o milagre de uma geração. *Crescer muito, sem educação, é garantia de tropeços mais à frente* [grifo nosso]”. E encerra sua reflexão discorrendo sobre os fatores de sobrevivência organizacional e desenvolvimento nacional na sociedade da atualidade (Schwartz, p. 40):

Outros índices, como o DNA Brasil, são sugeridos, incorporando muitas variáveis. Indicadores de *educação* [grifo nosso], saúde, emprego, renda e inovação são costurados e complementados por indicadores locais de inteligência, imaginação, interatividade, inovação e, de modo geral, indicadores de *riquezas intangíveis* [grifo nosso] que todos são capazes de criar. Hospitalidade, *confiança* [grifo nosso], segurança, solidariedade, ginga ou emotividade, capitais sociais, inteligências emocionais e empreendedorismo são fatores de competitividade, chaves de sobrevivência num sistema socioeconômico global. Um desenvolvimento humano acompanhado pelo aumento na oferta de ativos intangíveis como a colaboração e a inventividade lembra fenômenos contemporâneos altamente inovadores e geradores de riqueza - e economias - como o software livre. É uma tecnologia competitiva, mas seu desenvolvimento espantoso em pouco tempo resultou de uma potente redescoberta global da *alegria humana de cooperar, compartilhar e colaborar* [Mauss e a dádiva].

Pode-se perceber, de acordo com o autor, que valores como confiança, solidariedade e outros são fundamentais para sobrevivência das organizações/firmas e da sociedade brasileira, em processos de troca econômica e social que fazem referência à dádiva maussiana e a “fatos sociais totais” (Mauss, 2003) tais como o software livre; e demonstram a importância cada vez maior da integração entre firmas, governo e sociedade num grande processo educacional de transformação cultural.

A partir daí a educação é vista como fundamental para os novos desenvolvimentos. Além disso, com o grande crescimento das Instituições de Ensino Superior privadas, nos últimos anos, em especial em Brasília/Distrito Federal, se justifica a escolha do *locus* desta tese: Instituições de Ensino Superior Privadas de Brasília – firmas e confiança.

Embora não de forma contínua, desde 2001 trabalho na área acadêmica - na Universidade de Brasília e em instituições particulares de ensino superior - tanto na graduação quanto na pós-graduação. Durante esse período, chamou-me a atenção *Por que determinadas instituições privadas atraíam mais alunos que outras?* A resposta inicial apontava para os valores de mensalidades e serviços. Porém, ao trabalhar em instituições com mensalidades diferenciadas, havia algumas com mensalidades de valor superior que tinham mais alunos que outras com valores inferiores. A segunda explicação possível focava-se na relação valor de mensalidades (e demais serviços) versus qualidade do ensino. Após mais observações empíricas, pareceu-me não ser essa a única causa-resposta do

problema. Comecei a perscrutar outras explicações fundamentalmente de ancoragem sociológica, aprofundá-las, buscando trazer respostas satisfatórias ao fenômeno.

Além dessas motivações, pareceu-me estarem envolvidas:

- a literatura específica de gestão e negócios, na teoria organizacional, não privilegiar a verificação do Capital Social Organizacional<sup>30</sup> e a relação de confiança e confiabilidade (laço social) buscada pelas IESs, sobretudo em relação a alunos, professores, funcionários, comunidade.
- a pertinência da análise social que busca refletir sobre como determinados grupamentos sociais percebem certa espécie de produtos educacionais em Brasília - cidade que espelha o país - em que muito se fala em valorização da educação e onde instituições denominadas de ensino superior vendem produtos que parecem ter, em maior número, características de mercado ligadas a necessidades de ascensão social.
- a percepção inicial, transformada em hipótese, de que o capital social organizacional (relação de confiança) é aparentemente fator determinante na escolha de estudantes, em relação à IES na qual estudam; essas IESs tentam utilizá-lo para atrair os alunos e mantê-los, sendo essa confiança refletida pelo Capital Social Organizacional. Sobre o Conceito de Capital Social Organizacional como relação de organizações com indivíduos, necessárias e fundamentais para a perpetuação organizacional, o tema é relevante, dada sua inédita abordagem no Brasil, em especial nas IESs privadas.

Pressupõe-se a existência de vários capitais nas Instituições de Ensino Superior privadas de Brasília. O objeto de estudo se constrói em torno à relação de confiança (Capital Social Organizacional) entre grupos sociais internos (empregados e professores), externos (alunos atuais) e a organização. Não foram objeto desse estudo as relações de confiança entre as IESs Privadas de Brasília e a comunidade envolvente (incluídos ex-alunos e futuros alunos), por sua complexidade empírica e as limitações postas pelo tempo delimitado com que se conta para a realização de uma tese de doutorado.

Em particular se investigou a questão da confiança (desenvolvimento da confiabilidade) nas IESs privadas de Brasília, como capital fundamental (juntamente a outros) para a perpetuação da organização como instituição – o sucesso organizacional. A partir dos

---

<sup>30</sup> O conceito de Capital Social Organizacional está desenvolvido na tese como conceito fundamental e inovador de estudo e análise. Como base e para facilitar seu entendimento, resume-se como relação de

resultados do estudo sugerem-se fundamentos utilizados pelas IESs particulares de Brasília para construção de seu diferencial competitivo.

*Por que IES privadas em Brasília<sup>31</sup>?*

1º – A única universidade pública<sup>32</sup> (UnB), gratuita, referência por sua qualidade de ensino, torna-se inacessível à grande maioria da população de Brasília e do entorno (mais de 2 milhões de habitantes).

2º – Em decorrência da escassez de vagas públicas, tem havido uma rápida proliferação de IESs privadas.

3º – O setor de serviços, em especial o educacional, privado é privilegiado para se estudar a relação de confiança e confiabilidade devido a:

a – o setor de serviços – relacionado a produtos intangíveis ou imateriais tais como fazer um seguro, envolve uma relação normalmente com um número maior de “pontos de acesso”, bem como mais longa no tempo que o setor de produtos como, por exemplo, comprar uma lata de óleo de soja.

b – o setor educacional – devido ao sistema de trocas econômicas e sociais envolver relacionamento continuado durante um período de tempo relativamente amplo (ao redor de quatro anos) e a confiança sistêmica (Luhmann, 1979) se desenvolver de acordo com o “princípio da gradualidade” por meio de experiências contínuas com o sistema em seus “pontos de acesso” (Giddens, 1990) – contatos com professores, coordenadores, pessoal de atendimento da secretaria do curso, tesouraria e outros.

c – privado: parto do pressuposto de que pareceu-nos que a riqueza das trocas econômicas e sociais (em especial o diálogo entre as trocas econômicas e sociais caracterizando a “imersão” – Abramovay, 2005 – do econômico no social) pode ser maior, dadas as características desse segmento envolver, normalmente, uma dimensão maior (quantitativa e qualitativa) de trocas econômicas comparativamente ao setor educacional público.

---

confiança entre organização, alunos, colaboradores, professores e comunidades com as quais a organização interage.

<sup>31</sup> No Centro-Oeste, de acordo com o INEP (2002), o crescimento de Instituições de Ensino Superior, na área privada, de 1995 a 2001, foi de 425%, enquanto o crescimento das Instituições de Ensino Superior Privadas no Brasil, foi de 76,6%. No Distrito Federal, no mesmo período o crescimento foi de 325%. Havia 11 IESs privadas em 1995 e 47 em 2001. Sendo que em 2003, havia 63 IESs privadas (INEP, 2004).

<sup>32</sup> Além da UnB, não como universidade, mas como IES pública no DF temos a Fepecs - Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde, ligada à Secretaria de Saúde do Governo do Distrito Federal.

Estamos certos de que há uma relação próxima de valores tais como dádiva, confiança e religiosidade/espiritualidade. Tanto assim que assiste-se na atualidade a uma crescente instrumentalização da espiritualidade no contexto de trabalho<sup>33</sup>. Entretanto, no escopo desta tese, essa articulação não será objeto de estudo.

Aqui, vamos em especial avançar na teoria relacionada à confiança, para entender melhor as relações sociais contemporâneas. A contribuição maior buscada nesse trabalho foi demonstrar as relações dos vários capitais, destacando a confiança (capital social organizacional) como componente fundamental da troca nas organizações, envolvendo tanto a troca social como a troca econômica. Sendo que a primeira mostrou-se bem mais ampla e complexa que a troca meramente econômica, mercantil ou utilitária.

---

<sup>33</sup> A investigação que vem sendo desenvolvida por Deis Siqueira, orientadora da tese, com apoio do CNPq, no Departamento de Sociologia da UnB, intitula-se *Religiosidade: atribuição de sentido e instrumentalização (espiritualidade no contexto do trabalho e literatura de auto-ajuda)*.

### 3. PESQUISA EMPÍRICA: AS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR PRIVADAS DE BRASÍLIA - DF

#### 3.1. O CAMPO DE PESQUISA

##### 3.1.1. Instituições de Ensino Superior e Capital Social Organizacional: Confiança

Em matéria de 15.01.07, o jornal “Folha de São Paulo” diz de um estudo sobre evasão no ensino superior brasileiro, realizado pelo Instituto Lobo para o Desenvolvimento da Educação, da Ciência e da Tecnologia, que demonstrou que a taxa de evasão média no Brasil, nos últimos cinco anos correspondeu a 22%. Enquanto, de 2004 para 2005, o número de matrículas no ensino superior aumentou em 290 mil, deixaram o sistema de ensino, em 2005, 750 mil alunos. A taxa é maior na rede privada (25%) do que na pública (12%).

**Tabela 1 – Evasão no Ensino Superior das IESs Públicas e Privadas: de 2000 a 2005**

Comparação entre as evasões totais nas IES do Brasil, por categoria administrativa							
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Média
Públicas	13%	14%	9%	10%	15%	12%	12%
Federais	9%	14%	11%	9%	14%	10%	11%
Estaduais	11%	12%	9%	10%	15%	11%	12%
Municipais	40%	18%	-2%	6%	19%	20%	17%
Privadas	22%	26%	27%	28%	28%	25%	26%
Particulares	9%	24%	27%	27%	29%	27%	24%
Comum. e Conf.	31%	28%	27%	28%	26%	24%	27%
Brasil	19%	22%	21%	22%	24%	22%	22%

Fonte: HOLANDA, Juliana. O desafio é ser atraente. Disponível em: Revista Ensino Superior 30.01.2007.

<http://www.revistaensinosuperior.com.br/textos.asp?codigo=11874>

Acesso:

12.02.2007.

Nos últimos cinco anos, com relação à evasão geral (Brasil), tanto a taxa de evasão anual quanto a evasão em quatro anos ficaram estáveis. Oscar Hipólito, um dos autores do estudo coordenado pelo consultor (e ex-reitor da USP-SP) Roberto Lobo, comenta que as instituições de ensino superior precisam adotar novas estratégias para evitar que o aluno

deixe de estudar, em vez de apenas se preocuparem em atrair estudantes. Segundo Lobo (2007) a evasão representa, no setor público, recursos públicos investidos sem o devido retorno. No setor privado, importante perda de receita. Sendo que, tanto em um como em outro caso, a evasão gera ociosidade de professores, funcionários, equipamentos e espaço físico. Por isso, para o país, a desistência acarreta perdas sociais e econômicas importantes.

Lobo menciona que “do ponto de vista da instituição, não há maior fracasso no atendimento de sua missão do que o aluno que se evade”. E analisa como as IESs estão lidando com o problema (Lobo, 2007, p.17):

Enquanto, no setor privado, 2 a 6% das receitas são despendidos com marketing para atrair novos estudantes, nada parecido é investido para manter os alunos que já estão matriculados. No entanto, estudos internacionais indicam que o custo para manter um estudante é cerca de quatro vezes menor do que o necessário para atrair um novo aluno.

Lobo (2007) comenta que muito poucas IESs, no Brasil, têm um sistema de combate à evasão, e que nos EUA, onde esse problema vem sendo acompanhado há muito tempo o professor Vincent Tinto, da Universidade de Syracuse, considerado uma das maiores autoridades mundiais no assunto, fala que “as pesquisas mostram que a frequência e a qualidade da interação dos estudantes com os professores, funcionários e colegas é um dos principais indicadores não só da permanência, mas também do aproveitamento estudantil”.

Parece que a solidariedade e a relação de confiança, são fundamentais no combate a esse grave problema enfrentado pelas Instituições de Ensino Superior naquele país. A importância dos alunos estarem envolvidos não só com o aprendizado, mas com os próprios colegas, criou nos Estados Unidos da América, os denominados centros de aprendizagem. O Professor Corts, ex-presidente da Stamford University, compara o abandono do aluno com um caso de amor mal sucedido: os "estudantes não abandonam faculdades por grandes razões, mas por acúmulo de pequenas razões que destroem suas justificativas de escolha de uma instituição".

São “pequenas coisas” que vão minando a confiança na instituição, nos professores, nos funcionários e levam o aluno a abandonar a instituição ou a trocá-la por outra. Os primeiros semestres dos cursos são os períodos mais críticos para a ocorrência de evasão. Além disso, cursos menos concorridos têm mais probabilidade de ocorrência de evasão, desde que o aluno pode estar estudando nesse curso por não ter conseguido ingressar naquele de seu principal interesse. Por exemplo, o curso de Medicina teve uma evasão de apenas 4%, enquanto Educação Física, 35%.

O presidente do Conselho Nacional de Educação, Edson Nunes (apud Lobo, 2007,

p.17), relata:

Acho até surpreendente que a taxa de desistência não seja maior, já que muitos cursos têm a mesma cara que tinham no século 19 e não são atraentes para os jovens. São visões antigas de mundo, que oferecem pouco do ponto de vista de uma formação mais sólida.

Nunes destaca a falta de adequação de alguns cursos às realidades atuais. Por outro lado, continua: muitas de “nossas universidades oferecem, na verdade, apenas um ensino tecnológico metido a besta.” Aí vê-se a importância de uma educação que seja técnica, mas humanista e socialmente inserida. Lobo (2007) sugere algumas medidas para as IESs reduzirem a evasão:

-Especial atenção ao aluno ingressante, com programas de integração e nivelamento, seminários, tutorias, apoio na escolha de disciplinas, etc.

-Análise dos dados locais de evasão que identifique as épocas críticas e as principais causas e que resulte em estratégias especiais para os maiores candidatos à evasão;

-Programas permanentes de orientação e acompanhamento dos alunos;

-Envolvimento de toda a IES no combate à evasão. Ela não é um problema só do coordenador de curso ou do setor de apoio ao estudante, mas de todos os professores e funcionários, além da Administração Superior.

No entanto, algum grau de evasão sempre ocorrerá. O que Lobo (2007, p.17) destaca é que “os alunos não abandonem seus cursos por motivos que poderiam ser evitados”. Ao se falar sobre Instituições de Ensino Superior e confiança como um capital importante das organizações de ensino superior, reportamo-nos novamente ao autor que primeiramente mencionou a variedade de capitais que existem relacionados a atores e instituições sociais (Bourdieu, 1997). Ele analisa a estrutura social e o sujeito numa relação dialética, criando um modelo conceitual que procura compreender a produção das práticas dos agentes sociais. Como Durkheim, ele vê indivíduo e sociedade como conceitos fortemente articulados.

Elias (1994) também considera os indivíduos analogicamente como fios que compõem uma rede, demonstrando que cada um, isoladamente, não configura um valor próprio, necessitando unir-se a uma infinidade de outros fios para poder revelar-se, tanto em seu caráter singular como no todo de que faz parte. Da mesma forma, explícita como a rede, sozinha, não levando em consideração cada um dos fios, não demonstra seu valor real e destaca como o individual compõe a identidade do coletivo e o coletivo concorre para o individual (Sousa, 2003). Durkheim (1975b, p.41-42) destaca:

Em cada um de nós, já o vimos, pode-se dizer que existem dois seres. Um constituído de todos os estados mentais que não se relacionam senão conosco

mesmo e com os acontecimentos de nossa vida pessoal; é o que se poderia chamar de ser individual. O outro é um sistema de idéias, sentimentos e hábitos, que exprimem em nós, não a nossa individualidade, mas o grupo ou os grupos de que fazemos parte; tais são as crenças religiosas e as práticas morais, as tradições nacionais ou profissionais, as opiniões coletivas de toda espécie. Seu conjunto forma o ser social. Constituir esse ser em cada um de nós – tal é o fim da educação.

Assim como Elias e Bourdieu, Durkheim vê um diálogo necessário, sinérgico, de significado crescente para ambas as partes na relação entre indivíduo e sociedade – a interação do meio exterior com o indivíduo. Mais especificamente, a afirmação de Durkheim responsabiliza a escola em dupla função. De uma forma, busca desenvolver as potencialidades individuais; de outra, visa trazer à consciência do alunado um conjunto de valores e normas aos quais devem buscar conformidade na ação. Dessa forma, o indivíduo é delineado como tendo particularidades que traduzem a sua identidade e singularidade.

Dialeticamente, Elias (1994) discorre sobre o surgimento de uma visão de individualismo grandemente disseminada na sociedade moderna, mencionando que, a partir do século XV, ocorre um processo de mudança histórico-social em que a percepção da sociedade foi buscada por meio de um maior número de reflexões individualizadas. Processo aparente no Renascimento, na análise “científica” do social, na crescente comercialização, formação de Estados-nações, bem como ascensão das populações burguesas e urbanas.

A partir daí a individualização gera um processo de divisão entre o indivíduo e o outro (ou outros), parecendo haver um mundo interior inacessível ao outro; e outro mundo: o exterior, o social. Produz-se assim, conforme Elias (1994), uma idéia de conflito entre o indivíduo, com suas necessidades próprias, e a sociedade, dificultando a sua realização. Nessa visão, o social torna-se um inimigo, buscando impor padrões e valores aos quais o indivíduo reage tentando sair das redes e armadilhas do social valorizando unicamente seus “próprios” interesses e motivações como única forma de obtenção de satisfação. Sendo as convenções e valores sociais, vistas como obrigações que geram unicamente pesar.

Além disso, complementa Elias (1994, p.103), em adição ao processo histórico de valorização do indivíduo, o processo civilizador contribui na formação de uma cultura individualista: “O processo civilizador leva a um isolamento e encapsulação dos indivíduos pelo controle geral dos afetos, à negação e transformação dos instintos”. Deste modo, o indivíduo tende a fechar-se em si como uma concha, num movimento reflexo da coerção das forças sociais que buscam gerar a ação de acordo com os padrões convencionados, sendo sua espontaneidade restrita a seus pensamentos.

Dessa forma, sua individualidade aparenta ser um tesouro que deve ser resguardado a qualquer custo contra a pressão social. Tornou-se, além disso, o individualismo, uma forma de sobrevivência numa sociedade crescentemente centralizada, urbanizada e com uma divisão do trabalho baseada na especialização (Queirós, 1998). Essa última reflexão é bastante relevante no entendimento da influência e exigências do mercado de trabalho em relação aos profissionais em formação no processo educacional, em especial, na universidade, ao buscarem sua inserção profissional. A especialização, que na visão de Durkheim possibilitava uma maior solidariedade, a solidariedade orgânica, veio, na modernidade a fortalecer a individuação. A especialização profissional possibilita uma complexificação social trazendo em seu bojo a maior diferenciação dos indivíduos, tornando-se uma busca idealizada tanto por entrantes como por atuantes na competitividade social (Elias, 1994, p.118-119):

O orgulho e o respeito próprio representam sua identidade enquanto ser único. Assim, a individualidade passa a ser um valor superestimado na sociedade moderna. A luta por se destacar dos outros, por mostrar sua singularidade, pode, às vezes, garantir o aplauso e o amor da sociedade.

Nessa contextualização, o individualismo, enquanto valor social, torna-se um ideal a ser perseguido, de alguma maneira, algo socialmente compartilhado, em maior ou menor grau. Torna-se, então, a ação individualista, uma necessidade para que o indivíduo participe do coletivo. Ou de outra forma, para ser aceito socialmente, participando dos valores pregados por essa sociedade, o indivíduo precisa ter uma visão de mundo individualista. Elias, como num tipo ideal, o denomina *homo clausus* – indivíduo auto-encapsulado, valorizando em extremo o controle emocional, reprimindo a espontaneidade, vendo o mundo como exterior a si e reforçando a impressão de solidão.

Elias (1994) argumenta que a construção do sistema social, econômico, cultural, político é feita pelos indivíduos, não de forma unitária ou somatória, mas como grupos sociais, mesmo quando em conjunto suas ações sejam concluídas diferentemente do que individualmente foi planejado, a princípio. Portanto, as ações individuais não partem de referenciais aleatórios, mas fundamentadas em um contexto socio-histórico-cultural. Sendo assim, essa visão atomista da sociedade não se justifica, desde que os indivíduos têm ligação entre si. Pode-se dizer, uma dependência funcional, que se referencia às regularidades sociais a que o sujeito está exposto; ou como diria Bourdieu (1992), ao *habitus*. Embora aconteçam processos de dominação que procurem dissociar os indivíduos da sociedade, buscando torná-los mais vulneráveis, a sociedade exerce um papel básico e insubstituível na formação individual. A constituição da identidade (Giddens, 2002) só pode ocorrer por meio

de um processo de socialização experienciado pelo indivíduo. O pensamento, a ação, o sentimento, a forma como o indivíduo interioriza o ambiente social parte daquilo que a sociedade põe à sua disposição (Queirós, 1998).

A partir do que foi dito, o processo de educação torna-se fundamental, desde que as instituições educacionais assumem relevância na sociedade atual em termos de outorgar títulos socialmente garantidos que produzem uma legitimidade do capital cultural, ou intelectual, ligado à formação social em um sentido mais amplo. “Também, são sistematizadoras de conhecimentos e habilidades repassados de uma geração para outra – maneiras de falar, atuar, valores, estilos de vestuário, comportamentos” (Sousa, 2003, p.58-59) como influenciadoras da formação do *habitus* social de seus alunos.

É nessa posição que a importância de valores como solidariedade, confiança, visão crítica e outros se tornam fundamentais na perpetuação de uma base social sólida de comportamento numa sociedade onde meios de comunicação de massa têm participação importante na formação identitária dos indivíduos (Giddens, 2002).

A cidade, *locus* por excelência da educação na atualidade, reforça o papel das instituições educacionais fundamentais: família e escola/universidade; como menciona Bandeira (2001, p.359-360), comentando Peralva (2000):

A família como a escola continuam tendo papéis fundamentais e estratégicos, afirma a autora; a primeira, estruturada, garante a dinâmica de solidariedade, a redução dos conflitos e a ampliação dos afetos, importantes para a configuração da identidade individual de seus membros. A segunda, ainda garante os mecanismos de mobilidade social, embora não de emprego, mas de ruptura.

Ou como colocado por Nunes & Martins (2001, p.18):

Para o pensamento utilitarista, o comportamento racional, calculador e interessado dos agentes sociais deve ser considerado o valor prioritário da sociedade. Contra essa perspectiva utilitarista, os estudos sobre a “dívida” oferecem uma compreensão diferenciada da cidade, ao ressaltar o valor das interações diretas, das relações interpessoais. A dívida constitui o sistema de reciprocidades que tem como elementos estruturantes esses quatro elementos (obrigação x liberdade, interesse x desinteresse), e que funciona a partir de uma relação tripartite: dar, receber e retribuir (Caillé, 1998). Através desta, considera-se que a ação humana não advém de uma única motivação, mas de várias, com princípios irredutíveis uns aos outros. Em outros termos, as interações humanas, as intersubjetividades, escapam tanto da pura obrigação como do puro interesse, ao mesmo tempo em que estão impregnadas de ambos. Tais interações também são movidas pela liberdade e pelo desinteresse.

E complementam (Nunes & Martins, 2001, p.15-16):

Pode estar aqui uma das razões pelas quais a cidade é entendida como o espaço por excelência da modernidade, conforme sugerido por Georg Simmel. Este, na *Filosofia do Dinheiro*, elabora uma infinidade de nexos entre o desenvolvimento e a difusão de uma economia monetária e o impacto múltiplo e variado que esse tipo de desenvolvimento tem no mundo e na vida. Implícito e fragmentariamente, encontra-se naquelas reflexões um conceito econômico de *moderno*, diferente do conceito utilitarista, no sentido em que a abordagem simmeliana expressa a presença de

relações não monetarizadas em instâncias diferenciadas da vida urbana, e que se submetem a um jogo de relações extra econômicas. (...) Bourdieu (1994), por exemplo, enxerga na cidade algo mais amplo que uma economia de trocas mercantis, sendo este “algo” as trocas simbólicas. Para ele, a sociedade aparece como fenômeno que se objetiva e se incorpora nos indivíduos e classes através de certos dispositivos (crenças, valores, etc.) que explicam seus modos de funcionamento simbólico e econômico em coletividade. Mauss (1999), por outro lado, diria que a cidade é um “fato total”, no qual a atividade econômica constitui apenas uma das partes da troca geral e onde a troca de bens materiais vale tanto quanto a troca de gentilezas, festas, sorrisos, etc. Esses e outros autores nos conduzem assim, nos rastros de uma reflexão claramente formulada em Simmel, a nos darmos conta de que a história das cidades é também história das pessoas que aí habitam: de seus rituais, expectativas, emoções e estilos de vida.

Pode ser considerado o espaço urbano, portanto, o *locus* por excelência do encontro entre educação e valores fundamentais do ser humano como confiança e solidariedade.

### **3.1.2. Confiança e Instituições de Ensino Superior Privadas – no Brasil e no Distrito Federal**

Tem havido uma preocupação na Academia, nos últimos anos, em relação às mudanças nos objetivos de gestão das Instituições de Ensino Superior, especialmente nas instituições privadas, e particularmente com referência a uma “gestão capitalística” das Instituições de Ensino Superior privadas em detrimento da percepção de formação social, moral e científica da Universidade.

Várias mudanças têm ocorrido, ligadas a aumento na competição, redução na autonomia e erosão dos valores essenciais. Essas mudanças geraram a visão de alguns teóricos que chegaram a falar de um “capitalismo acadêmico”(Slaughter & Leslie, 1997), a “comercialização da educação superior” (Bok, 2003), ou de uma lógica inteiramente nova de relações entre as instituições de ensino superior e outros atores sociais.

Com os sistemas de ensino superior tendendo a ocupar uma posição estratégica de maior importância na atualidade, devido, entre outros fatores, a um aumento na valorização do conhecimento técnico e científico, bem como busca de democratização de oportunidades em vários contextos societários, uma das principais tendências do ensino superior para o século XXI, em nível internacional, refere-se à ampliação do acesso, fenômeno iniciado na segunda metade do século XX (Natrajan, 2001).

Fatores importantes como pressões por direitos sociais, transformações no conteúdo das profissões, procura de mobilidade social via sistema educacional, por parte dos estudantes e de suas famílias, necessidade da aquisição de competências técnicas para enfrentar um mercado de trabalho cada vez mais instável e seletivo, com o retorno à escola

de um grupo populacional já inserido em atividades profissionais, tem tido significativa contribuição nessa situação que gerou, em vinte anos (1975 a 1995) uma duplicação no número de estudantes em todo o mundo (Banco Mundial, 2000). Carlos Benedito Martins (2006, p.1002) comenta:

Inicialmente voltado para uma restrita clientela dotada de capital econômico e cultural, o ensino superior passou a incorporar gradativamente novos grupos sociais, que até então estavam às suas margens, em função de pressões sociais para sua democratização.

E continua (p.1003):

Paralelamente ao processo de ampliação de acesso ao ensino superior, tem ocorrido uma retração do financiamento público que, de modo geral, não tem acompanhado o ritmo da demanda, que tem assumido feições específicas em cada sociedade concreta. Algumas análises têm chamado a atenção para a emergência de um “capitalismo acadêmico”, no interior do qual passou a ocorrer um crescente engajamento das instituições de educação superior com empresas privadas, como uma estratégia de captação de recursos, para compensar a tendência de retração do aparelho estatal no financiamento de universidades sob a sua responsabilidade. Por outro lado, deve-se assinalar que várias agências multilaterais, que atuam no plano internacional têm delineado e promovido um modelo de ensino superior calcado num afastamento do Estado com relação ao financiamento público de suas instituições, incentivando-as a gerar seus próprios recursos por meio de cobrança de anuidades e/ou de parcerias com empresas, bem como impulsionando uma maior abertura para a participação de instituições privadas no conjunto do sistema.

Ou seja, à medida que começou a ocorrer um grande crescimento da quantidade de alunos no ensino superior, ocorreu um gradativo aumento da participação privada no sistema. Por dados do INEP (2003) a participação privada que era de 65,0% em 1995, passou a 80,0%, em 2002. Com o aumento da iniciativa privada, e a diversificação das demandas sociais e do mercado de trabalho, tais como maior intensificação da divisão e especialização do trabalho, maior diversidade nas expectativas de formação acadêmico-profissional que as novas gerações possuem com relação ao ensino superior, bem como com a tentativa dos gestores acadêmicos, públicos ou privados, de conectar essa diversidade de expectativas profissionais aos nichos mais específicos do mercado de trabalho, o campo acadêmico tem tido uma diversidade de formatos institucionais (Martins, 2006). As universidades representam apenas 8,8% do atual sistema educacional, enquanto, 75,5% são faculdades, escolas e institutos; 6,4%, faculdades integradas; 4,3%, centros universitários e os restantes 5,0%, centros de educação tecnológica (INEP, 2003).

Sendo atingido por esse conjunto diversificado de propostas e soluções para seu desejo de ascensão social, qualificação técnica e científica e melhoria econômica, o aluno percebe-se cada vez mais em dificuldade para comparar as diferentes relações de troca, econômicas e sociais, disponibilizadas pelas variadas Instituições de Ensino Superior. Certamente, o fato de que os sistemas de avaliação do ensino superior, com o tempo, tiveram diferentes

parâmetros, bem como, sistemas de avaliação mais institucionalizados foram desenvolvidos, de uma forma mais completa, apenas nos últimos anos, torna ainda mais difícil para o aluno, antes de entrar no sistema de ensino superior, identificar o que ele procura.

A expansão do setor de instituições de ensino privado no Brasil deu-se já a partir da década de 1960. Sendo que de 1960 a 1980 as matrículas em todo o sistema de ensino superior nacional (público e privado) cresceram 480,3%, enquanto no setor privado, o crescimento chegou a 843,7%. No final da década de 1970, 63% das matrículas eram referentes ao setor privado (Sampaio, 2000).

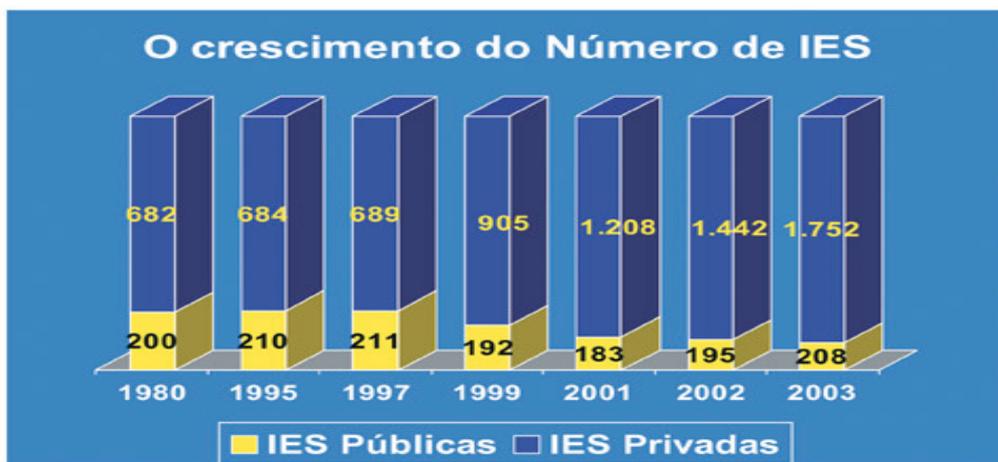
Durante a década de 1980, o Estado brasileiro limitou o processo de expansão das instituições de ensino superior privadas, tanto legalmente como economicamente, o que conduziu também a um processo de questionamento em relação à qualidade do ensino. Quando há processos de crescimento muito rápidos, problemas relacionados à qualidade podem acontecer com mais frequência. O ensino público buscou atender áreas que não eram tão interessantes para a esfera privada, proporcionando assim um acesso mais equânime ao sistema educacional superior. A redução da velocidade do crescimento e até queda em determinados anos (1980-1985) gerou uma visão de estabilidade na década de 80 sendo que o crescimento ocorrido na rede privada foi localizado principalmente nas regiões Norte e Nordeste e Centro-Oeste. No Sul e no Sudeste, o crescimento ocorrido foi mais no interior que nas capitais estaduais (Sousa, 2003).

Com o lançamento em 1995, pelo governo Fernando Henrique Cardoso, do Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado, houve um aparente estímulo para a entrada de novas instituições privadas nesse campo. O Plano (1995, p.24) mencionava “...devemos socializar com a iniciativa privada a responsabilidade de diminuir as mazelas provocadas pelo mercado”. O setor privado voltou a crescer e, em 2001, 69,0% das matrículas efetivaram-se nas Instituições de Ensino Superior privadas.

Em uma análise de 1980 a 2003 pode-se perceber o crescimento da quantidade de IESs privadas em relação às IESs públicas (Figura 2).

Em relação ao número de IESs privadas e públicas pode-se perceber que, no Brasil, em 1980 havia 682 instituições privadas (77,3% do total de IESs), enquanto em 2003 elas cresceram para 1752, um crescimento de 156,0%. As IESs públicas se mantiveram estáveis no período com um crescimento de apenas 4,0%. Em 2003, as IESs privadas representavam 89,4% do total.

**Gráfico 1 - Crescimento do número de IES, 1980-2003 (Brasil)**



Fonte: MONTEIRO, Carlos; & BRAGA, Ryon. A Bolha especulativa do ensino superior privado. Disponível em: [http://ww.aprendervirtual.com/ver\\_noticia.php?codigo=84](http://ww.aprendervirtual.com/ver_noticia.php?codigo=84). Acesso em 12.02.2007.

Analisando os dados do censo de 2005 (INEP, 2006), as IESs privadas aumentaram para 1934, com um crescimento de 10,4% sobre 2003. As IESs públicas cresceram para 231, representando crescimento de 11,1% sobre 2003. Nos dois últimos anos medidos, em relação à quantidade de instituições, a participação privada praticamente se manteve, embora com uma pequena queda, representando 89,3%.

Estudando-se não a quantidade de instituições, mas o número de matrículas, percebe-se que no Brasil, em 2005, a área privada representou 80,2% (1.346.723) do total de 1.678.088 matrículas, ficando a área pública com os 19,8% restantes.

Vamos analisar a seguir o crescimento das IESs Privadas no Distrito Federal:

Como já demonstrado anteriormente, o crescimento no Distrito Federal, em quantidade de Instituições de Ensino Superior privadas, tem sido vigoroso. Verificando-se um período de vinte anos: de 1995 a 2005 houve um crescimento percentual de 500%. Havia 11 IESs privadas em 1995 e 66 em 2005. Entretanto, quando analisamos apenas os últimos anos, após o crescimento acelerado, houve redução do crescimento. Em 2003, havia 63 IESs privadas e em 2005, 66. De 2001 a 2005 houve crescimento de 40,4%. De 2003 a 2005, porém, o crescimento da quantidade de IESs privadas foi de apenas 4,8% (INEP, 2004; 2006).

Em relação às matrículas no Distrito Federal, em 1995, as IESs privadas tiveram 25.875 matrículas. Em 2001, 61.702, representando um crescimento de 138,5% em relação a 1995. Em relação ao total de matrículas, de 79.329, a área privada representou 77,8% (61.702)

enquanto a área pública ficou com 22,2% (17.627). Em 2003, do total de 108.953 matrículas no Distrito Federal, a área privada foi responsável por 90.194, representando um percentual de 82,8%, contra 17,2% da área pública (INEP, 1998; 2002). Em 2004 (INEP, 2005), as instituições de ensino superior privadas no DF tiveram 92.006 matrículas (82,8%) de um total de 111.064, ficando as IESs públicas com 19.058 (17,2%). Já em 2005 (INEP, 2006), de um total de 115.840 matrículas, as IESs privadas matricularam 96.761 (83,5%); as IESs públicas, 19.079 (16,5%).

Percebe-se que, na área pública – devido ao pequeno aumento de oferta de vagas – as matrículas cresceram de 17.627 em 2001 para 19.079, em 2005, crescimento de 8,2% em 4 anos. Já na área privada as matrículas cresceram de 61.702, em 2001, para 96.761, em 2005. Um crescimento de 56,8%. É interessante perceber que de 2003 (90.194) para 2005 o crescimento foi quase vegetativo em relação à população, 7,3%, o que demonstra uma estabilidade nos últimos anos em relação ao grande crescimento, especialmente entre 1995 e 2003 (INEP, 1998, 2004; 2006).

O projeto da Universidade Nova, visando a um melhor aproveitamento de professores, funcionários e melhor distribuição de vagas nos cursos pretende aperfeiçoar a qualidade no ensino e propiciar uma maior oferta de vagas de acordo com as necessidades dos estudantes e da sociedade (Holanda, 2007b). Estabelece que as instituições devem manter interação permanente com a sociedade, por meio de sua inserção regional ou nacional, bem como interação com o mundo acadêmico internacional, por meio de intercâmbio de docentes e estudantes e da realização de projetos de pesquisa com instituições estrangeiras. Outro aspecto é relativo à gestão das IESs. O projeto menciona que as atividades acadêmicas das instituições devem ser geridas de forma democrática, através de organização colegiada, assegurando a participação de diversos segmentos que a integram. Essa maior participação da comunidade/sociedade poderia ajudar as IESs privadas a refletirem um pouco mais sobre seus rumos (Martins, 2006).

De outra perspectiva, o crescimento das matrículas nas instituições privadas dá sinais de esgotamento, e o grande afã pela abertura de novas IESs não é mais uma realidade. Logo, a própria sociedade tem demonstrado que o temido “capitalismo educacional” não tem condições de se manter no longo prazo dado que as necessidades da comunidade/sociedade, no mercado de trabalho – seja nas organizações públicas e/ou privadas – bem como as necessidades percebidas pelos próprios alunos só podem ser adequadamente atendidas com uma educação de qualidade que premie a formação mais do que apenas a informação (Holanda, 2007b).

A maior interação do ensino superior com diferentes grupos sociais, com o mundo do trabalho, com o setor produtivo, preservando simultaneamente uma atitude pluralista diante das demandas extra-acadêmicas, poderia ajudar a uma melhor compreensão de todo o sistema educacional (Martins, 2006). Aliando-se ao fato que o grande crescimento de IESs privadas não foi acompanhado de uma qualidade equivalente, torna-se cada vez mais importante para as IESs privadas nacionais, em especial no Distrito Federal, analisar seus capitais, principalmente a relação de confiança, desenvolvida via relação com corpo docente e o reconhecimento da qualidade e tradição da marca institucional, fixadas por meio de uma educação de qualidade reconhecida pela comunidade/sociedade.

Nesse contexto, percebe-se a importância do desenvolvimento da relação de confiança, uma confiabilidade percebida pela comunidade e pelos alunos potenciais como fundamental para a sobrevivência das IESs particulares nos próximos anos (Holanda 2007a). Ainda analisando o Distrito Federal:

Referentemente aos ingressos, em 2001 as IESs privadas tiveram 25.602 (81,4%), de um total de 31.453 ingressos, ficando as IESs públicas com ingressos de 5.851 (18,6%) alunos (INEP, 2002). Em 2003 (INEP, 2004), as IESs privadas tiveram ingressos de 33.995 (88,9%) alunos em um total de 38.217, ficando as IESs públicas com 4.222 alunos(11,1%). Em 2004, as IESs privadas tiveram ingressos de 39.270 alunos (86,6%), de um total de 45.375, sendo que as públicas tiveram ingressos de 6.105 =13,4% (INEP, 2005). Em 2005 as IESs privadas tiveram ingressos de 32.099 (89,0%) para um total de 36.065, ficando as IESs públicas com 4.066 (11,0%) ingressantes (INEP, 2006). Sousa (2003, p.191), em seu trabalho *O Ensino Superior Privado no Distrito Federal: Uma análise de sua recente expansão (1995-2001)* menciona:

Nesse jogo, há o reconhecimento de que o grande capital de uma instituição de ensino superior é a imagem de seriedade e de transparência que esta constrói junto à comunidade, motivo pelo qual todas ressaltaram a preocupação em primar pela qualidade, objetivando garantir um diferencial diante das demais(...) Por outro lado, várias enfatizaram que algumas concorrentes enfrentam maior dificuldade em construir suas marcas por lhes faltar uma visão de planejamento social, insuficiência que as leva a tornarem-se reféns da lógica de mercado.

É importante avaliar que a percepção inicial do aluno, muitas vezes, depende da forma que a IES privada está buscando para atraí-lo. Pereira & Gil, (2006, p.3) expõem:

Vale ressaltar que opinião dos alunos, principalmente aqueles que estão no primeiro contato com o ensino superior, não pode ser mais importante do que aquilo que a instituição definiu como prioridade de ensino. As escolas de educação superior têm seu reconhecimento advindo principalmente da tradição e solidez, imagem que não foi construída a partir apenas dos interesses dos alunos, que freqüentemente revelam preocupações pontuais e de curto prazo. Afinal, o cliente da instituição não é apenas

o aluno matriculado, é toda a sociedade em que ela está inserida. Cabe à instituição zelar por suas imagem e atender também às expectativas dessa sociedade.

Algumas instituições demonstram excessiva preocupação na colocação profissional de seu alunos numa visão tecnicista, compreendendo sua relação com a comunidade/sociedade apenas via mercado de trabalho. Entretanto, a formação de pessoas, cidadãos com visão crítica, e não apenas formação profissional possibilitará uma renovação do tecido social e a conseqüente mudança social (Castro *et al.*, 2005).

Após estas considerações sobre nosso objeto de estudo, passamos para a metodologia utilizada.

## 3.2. METODOLOGIA

Falando sobre a ciência, Prigogine & Stengers (1997, p.203) atestam:

Sem dúvida a ciência é uma arte de manipular a natureza. Mas é também um esforço para a compreender, para responder a algumas questões que, de geração em geração, alguns homens [e/ou mulheres] não cessaram de colocar a eles mesmos.

Prigogine & Stengers vêem toda a ciência como um esforço compreensivo; aí, se aproximando do método sociológico. Continuam mostrando que com a complexidade a diferenciação entre ciências da natureza e ciências humanas (muitas vezes tachadas como “pouco científicas”) desapareceu. A complexidade humana aparece em todas as ciências e na necessidade de interrelacionarem-se para solucionar (ou tentar solucionar) problemas humanos cada vez maiores, mais interdisciplinares e combinados que já não podem ser eliminados por uma só área científica sem uma referência genérica, ou por uma investigação bem mais ampla (p.214-215):

Trata-se de uma lição de sabedoria que é importante sublinhar: Com efeito, as ciências ditas “exatas” têm hoje por função sair dos laboratórios onde, pouco a pouco, apreenderam a necessidade de resistir ao fascínio de uma busca da verdade geral da natureza. Elas sabem, de ora em diante, que as situações idealizadas não lhes darão a chave universal, pelo que devem, enfim, tornar a ser “ciências da natureza”, confrontadas com a riqueza múltipla que, durante muito tempo, se acharam no direito de esquecer. Por isso, colocar-se-á para elas o problema do diálogo necessário com saberes preexistentes a respeito de situações familiares a cada um, problema esse a propósito do qual alguns quiseram estabelecer a singularidade das ciências humanas, quer para as elevar, quer para as rebaixar. Tal como as *ciências da sociedade* [grifo nosso], as ciências da natureza não poderão mais, agora, esquecer o enraizamento social e histórico que a familiaridade necessária à modelagem teórica de uma situação concreta supõe. (...)Na sua reflexão sobre a situação da sociologia, Merleau-Ponty havia já sublinhado essa urgência, a urgência de pensar aquilo a que chamava de “verdade na situação”: “Enquanto guardo em minha posse o ideal de um espectador absoluto, de um conhecimento sem ponto de vista, não posso ver em minha situação senão um princípio de erro. Mas, se reconheci uma vez que, por ela, estou inserido em toda ação e todo conhecimento que possa ter um sentido para mim, e que ela contém, pouco a pouco, tudo o que pode ser para mim, como o ponto de origem de toda a verdade, inclusive a da ciência, e, já que temos uma idéia da verdade, estamos nela e dela não podemos sair, não me resta mais do que definir uma verdade na situação”.

Assim a ciência se afirma hoje como ciência *humana*, ciência feita por homens [e/ou mulheres] e para homens [e/ou mulheres].

De acordo com a análise de Prigogine & Stengers, as ciências da natureza, que criam ter “maior rigor científico” que as ciências humanas e sociais perceberam que, com a

complexidade, não podem deixar de ir à empiria para complementar e aperfeiçoar seus modelos e construções teóricas.

Fundando-se em Prigogine & Stengers (1997) pode-se perceber que o método sociológico, de ciência compreensiva (buscando a confirmação teórica na análise empírica), na visão dos autores, deve ser ampliado para outras áreas da ciência. Portanto, nossa análise teórica foi buscar na realidade empírica sua maior riqueza de reflexão: um diálogo com a teoria (Merton, 1970).

Quanto ao plano de pesquisa, de acordo com Richardson *et al.* (1999), este estudo foi inicialmente exploratório (e sequencialmente descritivo e analítico), porque buscou apreender a existência e a importância da confiança (Capital Social Organizacional) em conjunto com o capital econômico e o capital intelectual nas IESs privadas de Brasília, campo novo do conhecimento, em exploração.

Com referência às fontes de informação, a pesquisa foi bibliográfica e de campo. No que toca à perspectiva de análise, a pesquisa tanto foi qualitativa, quanto quantitativa (Bruyne, 1991). Qualitativa porque, focada no estudo da confiança (Capital Social Organizacional) nas IESs de Brasília, foram realizadas entrevistas com Diretores, Coordenadores, Professores e Funcionários das referidas IESs e também associação livre com os alunos, perscrutando o lugar da confiança no conjunto dos capitais e verificando o lugar da confiança na atração dessas IESs, assim como na manutenção/retenção dos alunos. Foi quantitativa por procurar – via instrumentos de coleta: questionários semi-abertos – verificar com os atuais alunos dessas instituições suas percepções quanto à confiança que depositam na Instituição de Ensino, à confiabilidade que a IES lhes transmite, às promessas e como ocorreu e se mantém sua relação com a instituição. Optou-se por essa abordagem com base no entendimento de que a complementaridade entre os aspectos quantitativos e qualitativos nos permite melhor analisar o fenômeno estudado.

Com relação aos procedimentos de coleta, tratou-se de um levantamento (Glaser *et al.*, 2000). Buscaram-se informações diretamente com os grupos de interesse ligados às IESs em questão.

### **3.2.1. Perspectivas metodológicas da análise**

De forma geral, as pesquisas analisam a confiança via três abordagens metodológicas:

- A primeira abordagem (Deutsch, 1973), usa experimentos de laboratório, normalmente envolvendo algum tipo de variação do jogo de confiança (*trust game*) ou dilema do prisioneiro (*prisoner's dilemma*). A confiança é mensurada como um percentual das interações nas quais os participantes do experimento escolhem cooperar, em vez de desconfiar. Embora haja resultados interessantes em estudos que utilizaram essa metodologia, esse tipo de abordagem tem sido criticado tanto em relação à sua validade externa – dadas as condições artificiais de laboratório – como com relação à validade interna, desde que as escolhas de cooperação não implicam necessariamente um estado de confiança ou uma disposição cooperativa (Kee & Knox, 1970).

- A segunda abordagem metodológica, conhecida como *standard survey*, ou levantamento, é comum em pesquisas da área de Psicologia relativas a traços de personalidade (Wrightsman, 1991) e na Sociologia e Ciência Política, em pesquisas sobre capital social (Glaeser *et al.*, 2000). Pesquisas empíricas com essa metodologia utilizam questionários, buscando entender a predisposição geral do ator em relação à confiabilidade de outros. Como exemplo, o General Social Survey, nos Estados Unidos da América contém o seguinte item: *De forma geral, você diria que a maioria das pessoas é confiável ou que você deve ser muito cuidadoso nas relações com as pessoas?* O ITS (*International Trust Survey*) de Rotter (1967) atua de uma forma semelhante, porém com um número maior de itens. Essa abordagem foi utilizada nas questões fechadas e será melhor detalhada mais à frente.

- A terceira abordagem metodológica é baseada em que variadas pesquisas empíricas sobre confiança demonstraram que o construto é multisignificante e elusivo, mas que é importante compreender sua operacionalização em outros pesquisadores. Assim, utilizou-se a abordagem de Castaldo (2002), via associação livre, como a mais indicada para a análise.

A análise de confiança na teoria apresenta perspectivas metodológicas diferenciadas e procurou-se utilizar como base os principais teóricos referentes à metodologia de coleta e análise de dados em confiança, em especial, a confiança organizacional. Após pesquisa teórica, reuniu-se um grupo de autores atuantes no tema “confiança organizacional” adequando-se um modelo baseado nas principais características de cada autor que se adéquam à abordagem pretendida. Assim: Sally Atkinson (2004) aborda a confiança interpessoal nas relações com a administração superior; Nicole Gillespie & Leon Mann (2004) estudam a confiança interpessoal de membros do grupo (professores e funcionários) em relação aos líderes. Natalie Ferres & Travaglione (2003) verificam a confiança interpessoal em relação aos colegas de trabalho (outros professores e funcionários).

Nas pesquisas desses autores, indicadores relacionados a confiança organizacional foram recorrentes. Como exemplo de alguns, pode-se citar: competência, benevolência, integridade, e previsibilidade (como relacionados à confiabilidade da pessoa ou organização).

a – Quanto às entrevistas, os dados foram colhidos por meio de entrevistas semi-estruturadas, com base em oito perguntas. Devido à especificidade do tema, foram registradas pelo pesquisador, procurando atentar para a maior fidedignidade nas anotações. Posteriormente, os dados foram submetidos à análise de conteúdo (Bardin, 1977). A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, com finalidade de descrever, objetivamente, sistematicamente e qualitativamente, o conteúdo dessa comunicação. Estas técnicas auxiliam no detalhamento e na ordenação das etapas. Com elas se pode ver um rumo em meio ao caos que se forma, haja vista a grande quantidade de informações de que dispõe o pesquisador. Após a coleta dos dados, procedeu-se à organização das informações por meio de três pólos cronológicos: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados e a interpretação. Também para as questões relativas à relação de confiança da organização com os professores e funcionários, o roteiro de entrevista destacou as questões de confiança interpessoal em relação a líderes como representantes da organização e à própria organização de acordo com Gillespie & Mann (2004) e Natalie Ferres & Travaglione (2003).

b – Quanto às questões de associação livre, inicialmente, essa análise foi inspirada em Sally Atkinson (2004), que ao invés de iniciar a pesquisa com um conceito de confiança previamente determinado, solicitou aos respondentes que falassem/escrevessem sobre sua própria compreensão de confiança e percebeu que o significado de confiança difere dependendo da pessoa que se pergunta, em que época da vida ela está e que tipo de relacionamento está envolvida (pessoal ou profissional). Nas questões de associação livre, baseadas em metodologia qualitativa, com referência às palavras relacionadas à confiança, utilizou-se a análise de conteúdo (Bardin, 1977) baseada na análise de associação livre conforme Castaldo (2002).

O questionário teve perguntas fechadas, abertas e associação livre. As questões abertas foram inseridas procurando-se uma maior riqueza analítica, utilizando-se nelas a análise de conteúdo (Bardin, 1977).

c - com a metodologia quantitativa, em relação às questões fechadas e semi-abertas, baseou-se o estudo nos modelos de Cummings & Bromiley (1996) e Zaheer *et al.* (1998).

Para focalizar o tema confiança, utilizou-se a abordagem de McAllister (1995) analisando confiança baseada em afeto e cognição, para as questões relativas às relações de professores e funcionários com os alunos, e o Inventário de Confiança Organizacional (adaptado) de Cummings & Bromiley (1996); e para as questões relativas à confiabilidade da instituição, foi usado o questionário de Confiança Organizacional e Interpessoal de Zaheer *et al.* (1998). A seguir estão os modelos utilizados:

Cummings & Bromiley (1996):

Inventário de Confiança Organizacional (adaptado)

- 1 – A maioria das pessoas, mesmo as que não têm intimidade com a Instituição X, confiam na Instituição e a respeitam.
- 2 – Outros colegas que estudam na Instituição X consideram a Instituição confiável.
- 3 – Eu creio que as pessoas na Instituição X falam a verdade nas negociações.
- 4 – Penso que a Instituição X cumpre suas obrigações negociadas comigo (meus familiares).
- 5 – Em minha opinião, a Instituição X é confiável.
- 6 – Eu acho que as pessoas na Instituição X se apóiam mutuamente.
- 7 – Eu acho que a Instituição X tira vantagem de nossos problemas.
- 8 - Eu penso que a Instituição X negocia comigo honestamente.
- 9 – Eu acho que a Instituição X manterá sua palavra.
- 10 – Eu acho que a Instituição X não engana os alunos.
- 11 – Eu acho que a Instituição X tenta se livrar de seus compromissos.
- 12 – Eu percebo que a Instituição X negocia expectativas de ambos os lados de forma justa.
- 13 - Eu penso que a Instituição X tira vantagem das pessoas que estão vulneráveis.

Zaheer et al. (1998) (adaptado):

Confiança organizacional e interpessoal:

- 1 – A Instituição X tem sempre tido uma via de duas mãos em suas negociações comigo.
- 2 – A Instituição X pode usar oportunidades que apareçam para lucrar às custas dos alunos.
- 3 – Baseado em minha experiência passada, não posso confiar completamente nas promessas da Instituição X.
- 4 – Fico hesitante em negociar com as pessoas da Instituição X quando não está tudo por escrito e claramente especificado.
- 5 – A Instituição X é confiável.

- 6 – Os funcionários/professores que estão em contato comigo tem sido sempre equilibrados em suas negociações e solicitações.
- 7 – Eu sei como os funcionários/professores vão agir.
- 8 – Posso confiar que os professores/funcionários sempre agem da forma que eu esperaria que atuassem.
- 9 – Os professores/funcionários são confiáveis.
- 10 - Eu tenho fé que os professores/funcionários buscarão agir de acordo com meus interesses e necessidades mesmo quando for difícil para eles agirem dessa forma.
- 11 – Eu me sentiria traído se a qualidade do ensino dos professores e/ou do atendimento dos funcionários fosse abaixo das minhas expectativas.

### **3.2.2. Passos da pesquisa**

- a) Para verificar parâmetros visando à análise da relevância da confiança (Capital Social Organizacional) como fator da atração exercida pelas IES de Brasília sobre alunos, ao lado de outros capitais como capital intelectual e capital econômico, procurou-se conferir na análise documental os conteúdos expressos nas entrevistas. *Que conceitos são fundamentais?* Eficiência, lucro, convívio, confiança, solidariedade, marketing – formas de demonstrar/fortalecer essa relação de confiança.
- b) Sobre estratégias de investigação houve três etapas:
- (i) Pesquisa documental e observação assistemática;
- (ii) primeira esfera de informantes: entrevistas semi-abertas com os subgrupos diretores, coordenadores, professores e funcionários; e
- (iii) questionários com alunos:
- utilizaram-se questionários semi-abertos incluindo questões fechadas, abertas e associações livres. Nas associações livres, focou-se em especial no construto confiança em IESs privadas, desde que a sua delimitação fez parte do trabalho de identificação do Capital Social Organizacional – confiança como um capital importante para as organizações do século XXI. Para análise dos resultados qualitativos encontrados utilizou-se a análise de conteúdo de Bardin (1997). As questões fechadas foram aplicadas baseadas em três eixos temáticos relacionados a capital econômico, capital intelectual e capital social organizacional: a “confiança”. Com relação aos itens de atratividade, por exemplo, três itens, em

ordem aleatória entre os nove, relacionavam-se principalmente a capital econômico, e assim sucessivamente, num total de nove itens (destaca-se que, em maior ou menor grau, os itens tinham relações com os outros capitais). Esses itens foram testados com um grupo focal visando à análise semântica e à equalização de entendimento. O questionário aplicado encontra-se no anexo 3.

- fase analítica: análise integrada de documentos, entrevistas e questionários – questões fechadas, questões abertas e questões de associação livre<sup>34</sup>.

### 3.2.3. Universo e Amostra

#### a) Universo

Dada a estimativa do conjunto de elementos do estudo estar em aproximados 50 mil elementos, dispersos nas IESs particulares - amostra grande e fragmentada – e desejando maior aprofundamento da análise e maior detalhamento dos resultados, o universo da *pesquisa de campo* ficou restrito a gerentes/diretores, funcionários e alunos de duas IESs particulares, sendo a primeira (Instituição A) uma instituição recente, que tem tido um bom crescimento em número de alunos – detém por volta de 4.000 alunos – e se localiza numa cidade satélite. É mais popular em termos de custo, é emergente e tem pouco tempo de vida. A segunda (Instituição B), com a característica de ser tradicional – é uma das mais tradicionais IESs entre as privadas – elitizada e localizada no Plano Piloto (considerada uma das mais atrativas em Brasília), conta com mais de 12.000 alunos, tem um grande número de cursos e é classificada pelo MEC como Centro Universitário.

Fundando-se nas estratégias de comunicação verificadas no material de comunicação das IESs divulgado nos variados meios de comunicação (propagandas, sites, etc.), percebe-se que as duas IESs têm bases diferentes em suas estratégias: a Instituição A ativa a contemporaneidade, o custo acessível e a realização do sonho do título universitário; de outra forma, a Instituição B faz foco na tradição, valor do *curriculum* de seus professores e instalações físicas. São bases normalmente contrapostas na comunicação de ambas, o que permite análise comparativa mais rica. Portanto, dadas suas características diferenciadas, privilegiam-se para o estudo da confiança.

---

<sup>34</sup> Devido ao tempo não foi possível analisar detalhadamente as associações livres, ficando para um artigo posterior à tese.

b) Amostra<sup>35</sup>

Com relação a gestores (gerentes/diretores) e funcionários, incluíram-se na pesquisa aqueles com atividades de coordenação e gerência que sobretudo cuidam das atividades acadêmicas, implementam estratégias e políticas de atendimento, respondem por resultados e gestão de negócios. Também foram procurados aqueles que estão em contato mais direto com alunos (secretários/as de departamento, funcionários da área financeira, assessores da coordenação dos cursos).

Além destes, entrevistaram-se os principais parceiros da organização, aqueles que têm contato mais direto com o aluno – os docentes, desde que são eles que “entregam” ao aluno o principal conjunto de serviços que as IESs pretendem oferecer: educação.

Quanto aos alunos, na Instituição A foi autorizada a abordagem inicialmente no *hall* de entrada; o pesquisador abordava as pessoas e solicitava a sua participação. Porém, poucas pessoas se dispunham a participar, e após novo contato com a direção da Instituição foi possível a aplicação nas salas de aula (no período de intervalo entre as aulas). Na Instituição B, após negociação com a coordenação de um dos cursos e com alguns professores, conseguiu-se apresentar o questionário para os alunos logo após a entrada do professor na sala, sendo concedido um tempo adequado para o preenchimento das respostas. Nos outros cursos, aplicaram-se usando a mesma metodologia da Instituição A.

Os alunos respondentes (atuais) e os entrevistados (professores/gestores/funcionários) foram selecionados por critério de acessibilidade<sup>36</sup>: principalmente, dos professores para autorizar e auxiliar na motivação dos alunos ao preenchimento do questionário, e dos alunos quanto a desejarem participar da pesquisa. Quanto a cursos, na Instituição B, se procurou um maior número de alunos do curso de Direito, o mais tradicional, reconhecido e valorizado na Instituição, cuja comunicação aponta para a tradição. Também responderam à pesquisa alunos do curso de Comunicação Social, subdividido em Jornalismo; Publicidade e Propaganda; Propaganda e Marketing, cursos dos mais procurados<sup>37</sup>, porém com uma visão bem diferente da tradicionalidade do Direito: “modernidade”/atualidade. Essa escolha visava apreender, devido às características diferenciadas dos alunos de cada curso, se a percepção de confiança que o respondente tinha em relação à IES era diferente. Na Instituição A,

---

<sup>35</sup> Utilizou-se um nível de confiança de 95% e um erro de estimação de 8%.

<sup>36</sup> O critério de acessibilidade, também denominado conveniência utiliza sujeitos-tipo disponíveis no local e nos horários em que forem aplicados os questionários (salas de aula, locais de circulação dos *campi*, etc.)

<sup>37</sup> Tomando-se como exemplo a Universidade de Brasília, os cursos de Jornalismo e Publicidade têm uma grande procura, aproximando-se dos principais – Medicina e Direito.

mesmo com um número maior de cursos buscou-se utilizar a mesma estratégia de dicotomizar os respondentes em dois grupos. O primeiro grupo, do Direito – um curso onde a tradição é muito importante – numa IES com pouca tradição. E os outros cursos, Comunicação Social, com as subdivisões de Jornalismo e Publicidade e Propaganda, Turismo, Pedagogia e Tecnologia da Informação, em sua maioria, ligando-se mais à característica propalada pela Instituição: contemporaneidade/"modernidade". Procurou-se, dessa forma, ampliar os prismas de análise.

Com relação ao tamanho da amostra, a idéia inicial era de um número representativo de professores, funcionários e gestores, bem como de alunos – pretendia-se conseguir 200 alunos de cada IES. Após negociações, na IES A conseguiu-se aplicar os questionários em vários horários, negociando com os professores das turmas de forma informal, enquanto na IES B foi necessária a negociação formal, o que dificultou o trabalho. Também o número de questionários não respondidos ou incompletos foi maior na Instituição B. Foram distribuídos 226 questionários na Instituição A e 195 na Instituição B. Na Instituição A foram utilizados 194 questionários válidos, desde que os outros tinham um número excessivo de questões não respondidas, o que impossibilitou o seu uso na pesquisa. Na Instituição B, foram utilizados 149 questionários válidos. No total, portanto, a pesquisa coletou 343 questionários válidos. A amostra parece ser razoável devido a limites de tempo, bem como a não-utilização de apoio financeiro institucional para a realização da pesquisa.

Com relação às entrevistas, realizadas com o grupo de professores, funcionários e gestores, conseguiram-se 6, na instituição A e 8 na Instituição B, sendo assim distribuídas: na Instituição A, um informante da diretoria da Instituição, dois informantes coordenadores de cursos, um informante professor e dois informantes funcionários. Na Instituição B, se conseguiu um informante da diretoria da Instituição, um informante coordenador de curso, quatro informantes professores e dois informantes funcionários.

### c) Características da coleta e análise dos dados

Dadas as características do universo de pesquisa e do tema, utilizou-se pesquisa qualitativa e quantitativa, como já adiantado. Com relação ao grupo de diretores/as, coordenadores/as, professores/as e funcionários/as, de cada instituição, a pesquisa foi qualitativa, utilizando-se entrevistas<sup>38</sup>. Com relação ao grupo de alunos, nas questões fechadas, para análise estatística dos dados coletados e elaboração de gráficos ilustrativos, inclusive os antes apresentados,

utilizaram-se os aplicativos *SPSS – Statistical Package for the Social Sciences for Windows*, versão 12.0, e *Microsoft Excell 2003*. Dadas as características do formulário, utilizou-se a estatística descritiva para extrair a média aritmética ponderada de cada variável, pressupondo-lhe ser a medida de tendência central que melhor representa a percepção dos segmentos estudados, conforme sugerido por Pasquali (1997). Extraíu-se também o desvio-padrão de cada variável para se obter a distribuição de respondentes em torno do ponto central. Com intuito de identificar correlações entre determinantes de atração nas IESs, utilizou-se para um grupo de questões (questões 10-13) análise fatorial na amostra de alunos. Por meio de análise de regressão múltipla e correlação procurou-se constatar as relações entre componentes de Capital Social Organizacional (variáveis dependentes) e dados pessoais de alunos (variáveis independentes) bem como relações das variáveis dependentes entre si.

### **3.2.4.Limitações da metodologia utilizada**

Tendo-se em conta que:

- a quantidade de itens do questionário foi considerada grande durante o teste semântico;
- não considerou-se como de importância fundamental no atual momento da pesquisa do tema;
- a característica de pesquisa exploratória com referência ao construto confiança nas organizações educacionais de Brasília, desde que o construto confiança nas organizações não está suficientemente delimitado;
- o construto confiança ser multifacetado e envolver vários tipos de confiança, como confiança entre colegas de trabalho, confiança entre chefe e empregado, confiança entre amigos, confiança entre organizações e pessoas, além de outros;

não foram incluídos na pesquisa dados sociobiográficos como idade, gênero e número de pessoas que trabalham na família. Considera-se que para prosseguimento futuro da pesquisa no tema, esses tipos de análise podem enriquecer a pesquisa trazendo correlações e associações válidas e interessantes.

Outra limitação importante são as mensurações referentes ao agregado de confiança, as três assertivas relativas ao mesmo: “a instituição A é confiável”; “Posso confiar que os professores/funcionários sempre agem da forma que eu esperaria que atuassem”; “Eu tenho certeza de que os professores/funcionários buscarão agir de acordo com meus interesses e

---

<sup>38</sup> O roteiro de entrevista e a relação das entrevistas realizadas encontram-se nos anexos.

necessidades mesmo quando for difícil para eles agirem dessa forma”; bem como à questão relativa à falta de confiança “Eu me sentiria traído se a qualidade do ensino dos professores e/ou do atendimento dos funcionários fosse abaixo das minhas expectativas”; as quais utilizaram uma escala tipo Likert de 1 – 7, sendo que os graus inferiores representavam avaliação (Zaheer *et al.*, 1998). A validade empírica interna e externa dessa abordagem deve ser entendida como mensurando uma percepção subjetiva de momento do aluno em relação à confiabilidade da IES, bem como em relação à confiabilidade dos professores e funcionários, em um ponto determinado do tempo e no contexto dessas relações específicas.

### 3.3. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Inicialmente colocaram-se as análises relativas aos aspectos socioculturais do total da amostra de 343 alunos, bem como das duas Instituições de Ensino Superior pesquisadas (A e B).

#### 3.3.1. Descrição da Amostra

Participaram do estudo 343 estudantes de duas Instituições de Ensino Superior do Distrito Federal, sendo 56,4% (194 participantes) da Instituição A e 43,6% (149 participantes) da Instituição B.

**Figura 2 – Distribuição de Respondentes por Instituição de Ensino do participante no Total da Amostra**



A amostra teve um equilíbrio relativo, desde que os percentuais de cada IES foram próximos de 50%, embora com maior quantidade de respondentes da Instituição A.

Essas IESs foram escolhidas com intenção de se fazer uma análise comparativa entre o desenvolvimento da confiança pelos alunos em relação a cada Instituição e uma comparação entre a percepção da confiabilidade de cada instituição pelos alunos, abordando-se para tanto duas instituições com características diferentes:

A primeira, a Instituição A, criada em 2001, com apenas 6 anos, e, ainda em consolidação, oferece os cursos de Administração (Habilitações: Marketing e Análise de Sistemas Gerenciais); Comunicação (Habilitações: Jornalismo e Publicidade e Propaganda); Direito; Pedagogia; Sistemas de Informação; e Turismo, num total de seis cursos e oito habilitações (SiedSup/INEP, 2007). É uma Instituição mais voltada para cursos na área das Ciências Sociais Aplicadas.

A segunda, Instituição B, criada em 1968, inicialmente com três faculdades: Direito, Economia (Ciências Econômicas, Ciências Contábeis e Administração) e Filosofia (Pedagogia, Geografia, História e Letras) com um número inicial de 1.100 alunos (Péres, 1998), atualmente com 39 anos, hoje, com os seguintes cursos: Administração; Arquitetura e Urbanismo; Biologia; Biomedicina; Ciências Contábeis; Ciência da Computação; Comunicação (Habilitações: Jornalismo, Propaganda e Marketing e Publicidade e Propaganda); Direito; Educação Física; Enfermagem; Engenharia de Computação; Fisioterapia; Geografia; História; Letras (Habilitações: Português/Inglês e Respectivas Literaturas; e Português/Português); Matemática; Nutrição; Pedagogia; Psicologia (Habilitações: Formação de Psicólogos; e Psicologia), Relações Internacionais; e Turismo (SiedSup/Inep, 2007). Um total de 21 cursos e 25 habilitações, além de oferecer ainda o Curso Sequencial de Formação Específica em Análise de Sistemas (2 anos). Tem uma tradição na comunidade de Brasília, em especial com relação ao Curso de Direito (tendo sido, juntamente com a UnB, a única IES privada de Brasília a receber o Selo de Qualidade “OAB recomenda” em 2006).

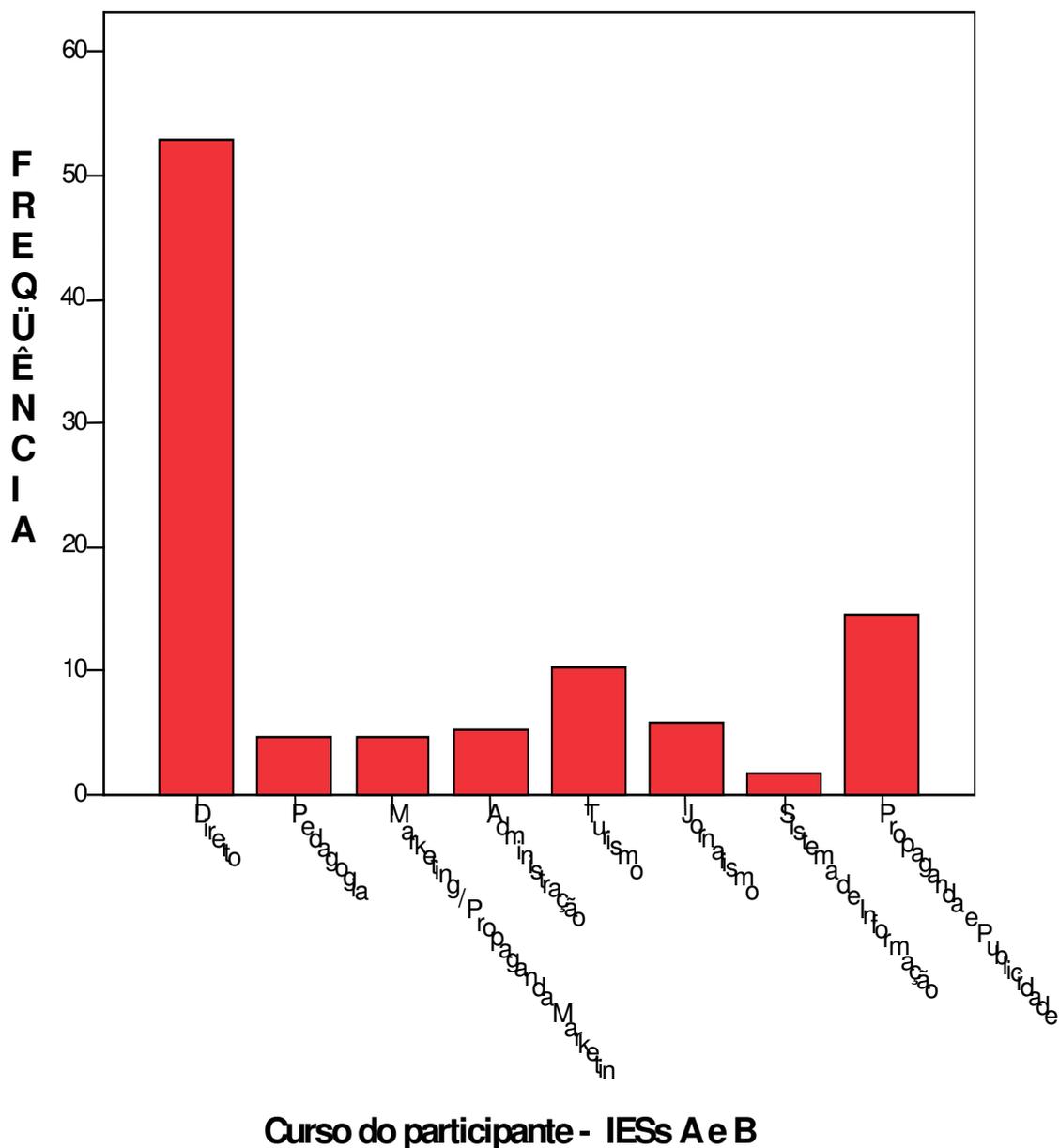
Essa escolha, sugerida pela banca de qualificação, visou o enriquecimento da análise para verificação se aspectos como tradição, infra-estrutura física, quantidade de alunos, estratégia de comunicação, reconhecimento na comunidade e outros influenciaram – e de que forma – no desenvolvimento da confiança dos alunos em relação à IES escolhida bem como na confiabilidade institucional percebida pelos alunos.

### **3.3.2. Variáveis Independentes – Variáveis Socioeconomicoculturais**

#### **Curso:**

Nas duas IESs, a maioria dos respondentes foi do curso de Direito (52,9%), sendo que os outros cursos ficaram com percentuais de participação bem menores: Propaganda e Publicidade (14,6%), Turismo (10,2%), Jornalismo (5,8%), Administração (5,3%), Pedagogia (4,7%), Marketing /Propaganda (4,7%) e Sistemas de Informação (1,8%).

**Figura 3 – Distribuição de Respondentes por Curso do participante no Total da Amostra (Instituições A e B)**



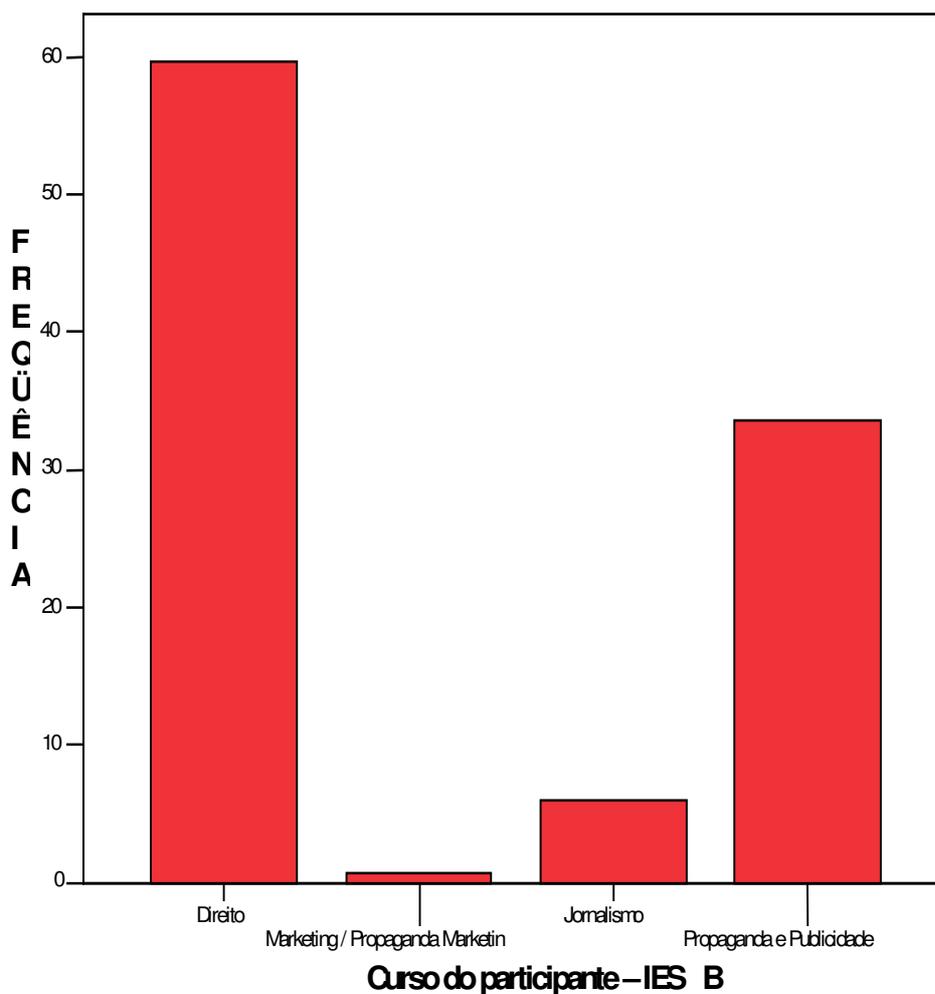
Na correlação entre confiança e o curso escolhido não houve variação significativa do nível de confiança depositada pelo aluno na Instituição Educacional; ou seja, a confiabilidade institucional percebida pelos alunos não variou significativamente (correlação bivariada de Pearson entre as variáveis confiança e curso resultou em um valor de 0,10, quando para ser significativa teria que ter um mínimo entre 0,20 e 0,30) em relação ao

curso. O que pode ser interpretado como o curso do participante não tendo influenciado o nível de confiança demonstrado por ele em relação à Instituição.

Na Instituição B, a distribuição por curso do participante assim se apresentou:

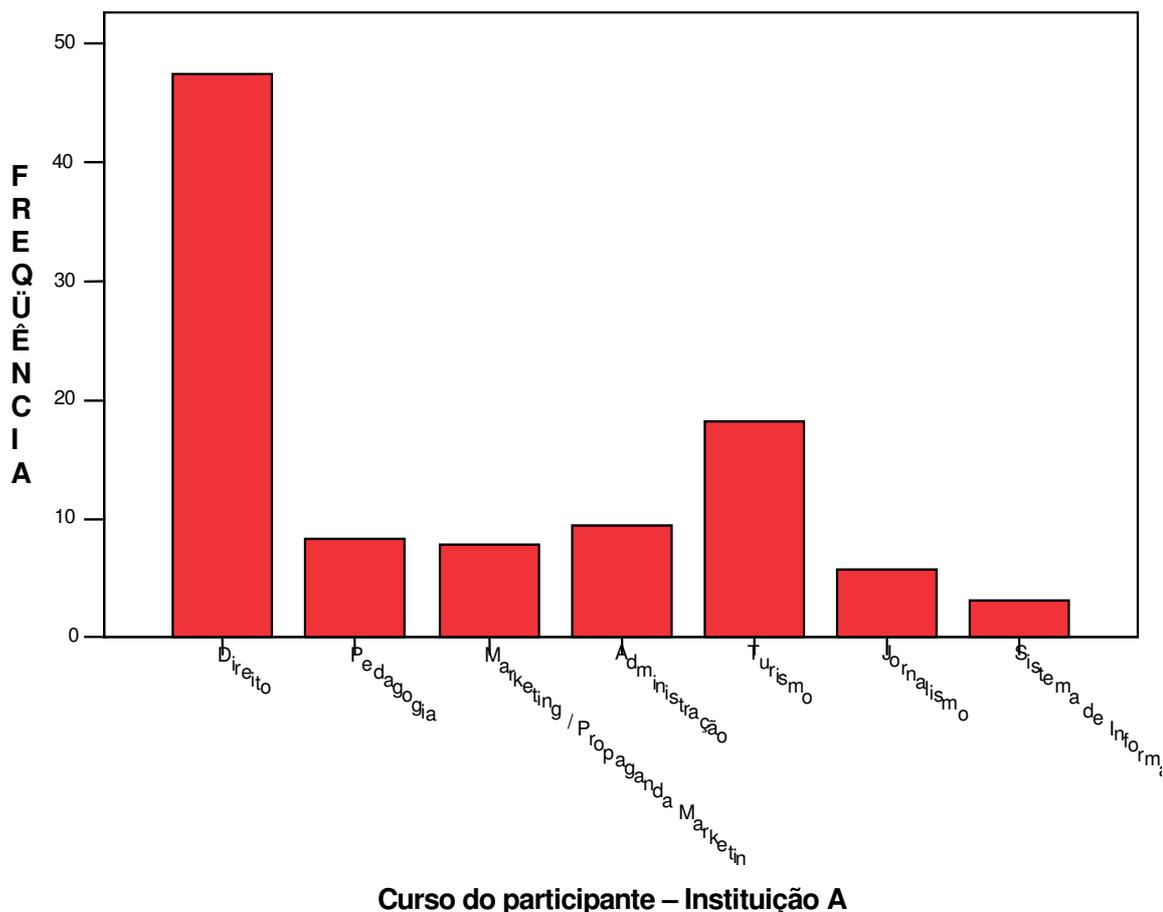
Do total de 149 participantes da Instituição B, o curso de Direito teve um total de alunos participantes que representou 59,7% da amostra; o curso de Comunicação – Habilitação Propaganda/Publicidade teve participação de 33,6%; Comunicação – Habilitação Jornalismo representou 6%; e Comunicação – Habilitação Propaganda e Marketing participou com 0,7% do total de respondentes. Percebe-se, no caso da Instituição B uma concentração dos participantes nos cursos de Direito; e, Comunicação – Habilitação Propaganda e Publicidade.

**Figura 4 – Instituição B – Distribuição de participantes por curso**



No caso da Instituição A, a distribuição de respondentes se concentrou nos cursos de Direito (47,4%) e Turismo (18,2%); sendo que os cursos restantes ficaram com as seguintes participações: Administração (9,4%); Pedagogia (8,3%); Administração - Habilitação Marketing (7,8%); Jornalismo (5,7%) e Sistemas de Informação (3,1%).

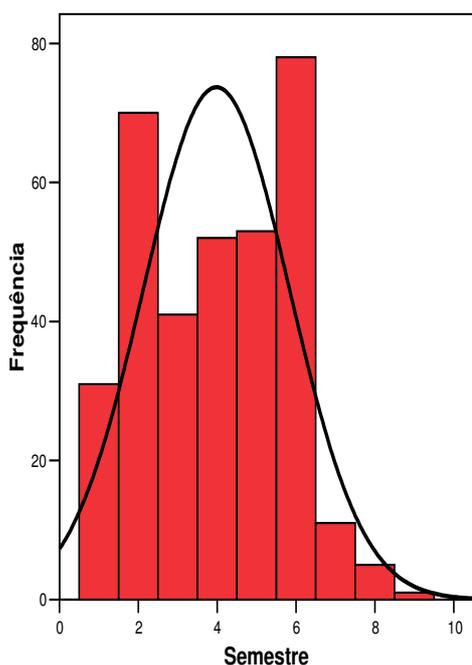
**Figura 5 – Instituição A - Distribuição de participantes por curso**



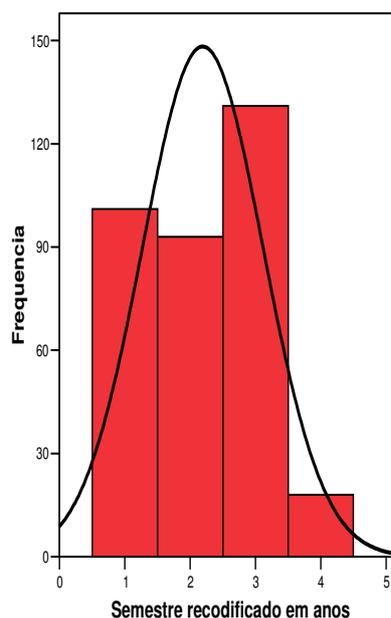
**Semestre:** Essa variável foi medida de forma contínua, obtendo a seguinte distribuição: Primeiro semestre (9,1%); segundo semestre (20,5%); terceiro semestre (12%); quarto semestre (15,2%); quinto semestre (15,5%); sexto semestre (22,8%); sétimo semestre (3,2%); oitavo semestre (1,5%) e nono semestre (0,3%). Para efeito das análises estatísticas, recodificou-se criando intervalos, quais sejam: primeiro ano: 29,4%, segundo ano: 27,1%, terceiro ano: 38,2% e do quarto ano em diante: 5,2%. Percebe-se uma distribuição relativamente equilibrada nos semestres, sendo que o sexto semestre teve a maior concentração de respondentes. Os primeiros e últimos semestres tiveram menos

respondentes, demonstrando a distribuição estar relativamente adequada a uma curva normal.

**Figura 6 – Distribuição de Respondentes por Semestre**



**Figura 7 – Distribuição de Respondentes por Ano**



A distribuição das respostas, com uma maior concentração no segundo (20,5%) e no sexto (22,8%) semestres nos possibilita a análise da confiança em dois momentos importantes da relação com cada uma das Instituições de Ensino. No segundo semestre o aluno pode fazer uma análise importante da relação de confiança com a Instituição de Ensino em que estuda, comparando-a com a sua percepção da confiabilidade institucional por ocasião de sua decisão de estudar na Instituição. Como informa Simmel (1990, p.179), no momento inicial - quando o aluno decidiu estudar na IES - sua confiança inicial era composta de “uma forma fraca de conhecimento indutivo”; ou “boas razões” (Simmel, 1990, p.179; Lewis & Weigert, 1985, p.972) – tais como informações de familiares e amigos sobre a Instituição Educacional, além de “um elemento adicional de socio-psicológica quase-religiosa fé que gera uma expectativa favorável em relação à ação de outras pessoas” (no caso, a Instituição de Ensino). Essa confiança, “aparentemente cega” (Möllering, 2005),

desenvolvida a partir da confiança sistêmica (Giddens, 1990) “imersa”(embedded) institucionalmente (Zucker, 1986) possibilita o “salto da fé” escolhido de forma ativa (confiança ativa – Giddens, 1994).

No segundo semestre, o aluno foi testando a relação de confiança com a Instituição de Ensino (Möllering, 2005) por meio da confiança “baseada no processo” (Zucker, 1986) e, caso a confiança do aluno esteja sendo correspondida pela IES, a confiança do aluno cresceu, ampliando-se assim a relação de confiança entre os dois atores (aluno e Instituição de Ensino).

De outra forma, uma boa quantidade de alunos da amostra (22,8%) cursava o sexto semestre, momento da relação entre o aluno e a organização onde já ocorreram variadas trocas econômicas e sociais, estando o aluno próximo ao término do curso, podendo-se assim avaliar esse momento como de maior maturidade na relação entre os atores e que possibilita, caso a organização educacional seja percebida pelo aluno como correspondendo à sua confiança, como mais confiável que no segundo semestre (“princípio da gradualidade” – Luhmann, 1979, p.41).

Essa distribuição favorece o estudo da confiança desde que, conforme o conceito de confiança ativa (Giddens, 2002), ela vai sendo testada ao longo do período de estudo do aluno, podendo entrar numa espiral de crescimento (espiral de confiança) ou de decréscimo (espiral de desconfiança) em virtude das várias trocas econômicas e sociais ocorridas no decurso da relação com a Instituição de Ensino, sendo, em decorrência, criado o laço social, vínculo que de acordo com Godbout & Caillé (1992), enquanto na troca econômica o bem conta mais que o vínculo, na dádiva o vínculo/relação conta mais que o bem.

Numa correlação entre o semestre do respondente e a confiança desenvolvida pelos alunos em relação às Instituições Educacionais, a confiabilidade institucional percebida pelos alunos variou significativamente embora não seja considerada forte (correlação bivariada de Pearson entre as variáveis confiança e semestre resultou em um valor de 0,26, quando para ser significativa teria que ter valores entre 0,20 – 0,30 - correlação fraca, ou acima de 0,30 - correlação forte). Esse fato pode ser analisado no aspecto que as Instituições não demonstraram a sua confiabilidade de uma forma tão completa como os alunos esperavam, mas, ainda assim, à medida que o aluno ia trocando tanto social como economicamente com a Instituição de Ensino, a sua confiança gradualmente aumentava (Luhmann, 1979).

**Cidade/Bairro:** O local de moradia dos alunos de ambas as Instituições de Ensino é descrito na tabela seguinte; sendo que se percebe uma distribuição pulverizada em todas as regiões administrativas do Distrito Federal, bem como em regiões do Entorno. A maior concentração ocorre em Taguatinga (21,1% da amostra) e Ceilândia (12,9%). Na seqüência, vêm Asa Norte, com 9,1%, Samambaia, com 7,3% e Asa Sul com 6,7%. Essa distribuição tem relação direta com a localização das Instituições; a Instituição A, no Pistão Sul – Taguatinga. E a Instituição B, na Asa Norte.

**Tabela 2 – Distribuição Geral dos respondentes em relação a local de moradia**

<b>Cidade</b>	<b>Frequência</b>	<b>% Válida</b>
Taguatinga	72	21,1
Ceilândia	44	12,9
Asa Norte	31	9.1
Samambaia	25	7.3
Asa Sul	23	6.7
Águas Claras	20	5.9
Guará	17	5
Lago Norte	11	3.2
Lago Sul	10	2.9
Brasília	10	2.9
Cruzeiro	9	2.6
Sudoeste	9	2.6
Recanto das Emas	7	2.1
Riacho Fundo	7	2.1
Park Way	7	2.1
Sobradinho	7	2.1
Gama	6	1.8
Vicente Pires	4	1.2
Octogonal	4	1.2
Candangolândia	3	0.9
Planaltina - DF	3	0.9
Valparaíso de Goiás	2	0.6
Núcleo Bandeirante	2	0.6
Santa Maria	2	0.6
Cidade Ocidental	1	0.3
Luziânia-GO	1	0.3
Santo Antônio do Descoberto - GO	1	0.3
Formosa - GO	1	0.3
Vila Planalto	1	0.3
São Sebastião	1	0.3

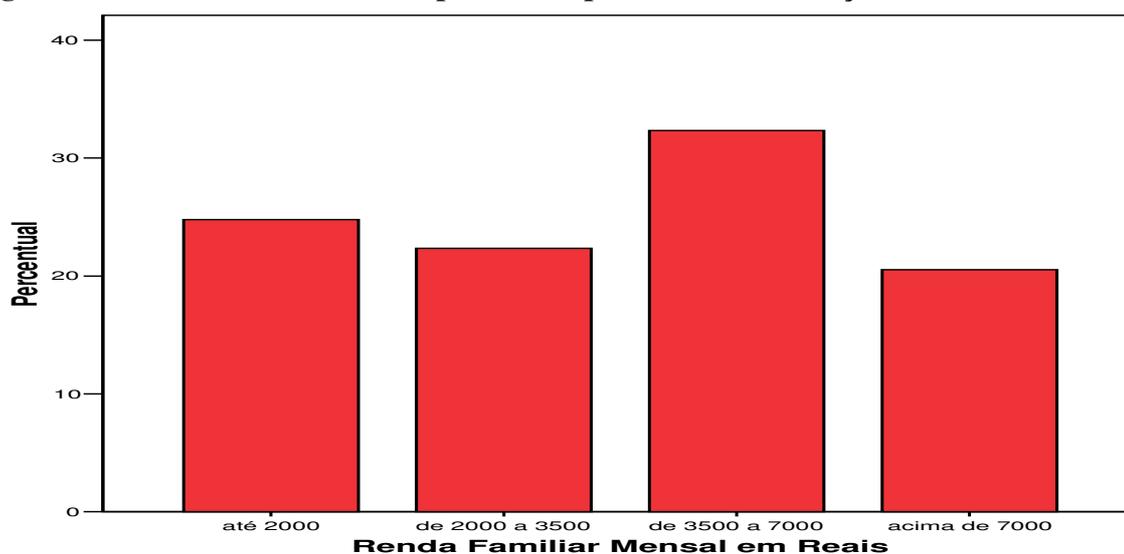
A correlação bivariada de Pearson entre as variáveis Cidade/Bairro (local de moradia) e a IES do aluno demonstrou uma forte correlação positiva de 0,64 (valores entre 0,20 – 0,30 - correlação fraca, ou acima de 0,30 - correlação forte). Essa correlação pode demonstrar que embora a proximidade de moradia não seja o fator mais importante na escolha da IES,

se o aluno, hipoteticamente, puder escolher entre duas IES de valor organizacional<sup>39</sup> semelhante, na sua avaliação, a distância da sua moradia para a Instituição Educacional é um fator de importância na escolha.

### **Trabalho e renda familiar:**

A maioria dos respondentes relatou ter algum tipo de trabalho (63,7%). Na Instituição A, quanto ao trabalho, há uma quantidade maior de estudantes que trabalham: 70,3% do total de respondentes; enquanto na Instituição B, com uma renda familiar média bem maior, o percentual de respondentes que declarou trabalhar foi de 55,7%. Uma explicação para essa situação estaria no fato que devido a sua maior renda familiar, os estudantes da Instituição B ingressam no mercado de trabalho mais tarde.

**Figura 8 - Renda familiar dos respondentes por faixa – Instituições A e B**



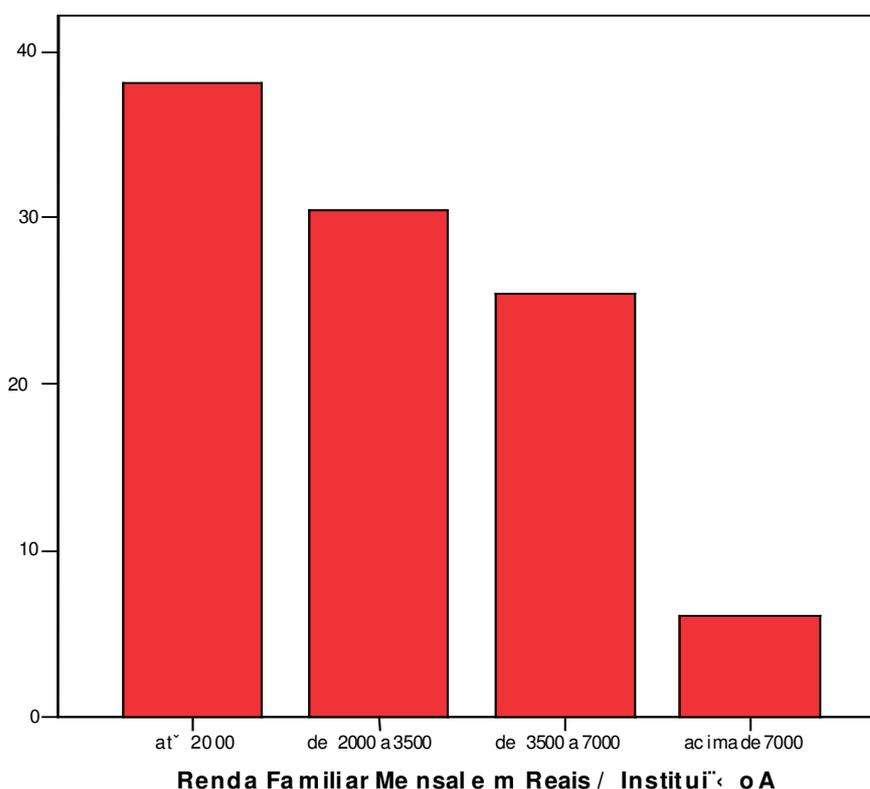
Em relação à renda familiar (Figura 8), no total da amostra 32,3% têm rendimentos mensais na faixa de R\$ 3.500,00 a R\$ 7.000,00, 24,8% com renda de até R\$ 2.000,00, 22,4% na faixa de R\$ 2.000,00 a R\$ 3.500,00 e 20,5% com renda familiar mensal superior a R\$ 7.000,00. Na amostra geral, há uma distribuição percentual relativamente próxima entre as faixas de renda, com uma concentração um pouco mais acentuada na terceira faixa (de R\$ 3.500,00 a R\$ 7.000,00). Porém, quando analisamos cada Instituição individualmente, a realidade é bastante diferenciada. Os estudantes das duas instituições são oriundos de

<sup>39</sup> Aqui considerado o conceito de valor organizacional como a percepção do aluno referente aos valores gerados pelo conjunto de capitais organizacionais – capital econômico, capital cultural/intelectual e capital social organizacional: a “confiança” - Kotler, 1998 – não deixando de destacar que conforme Abramovay - 2005, esse valor está socialmente “imerso”.

estratos socioeconômicos diferenciados, o que parece demonstrar o acerto na escolha das IESs incluídas na pesquisa.

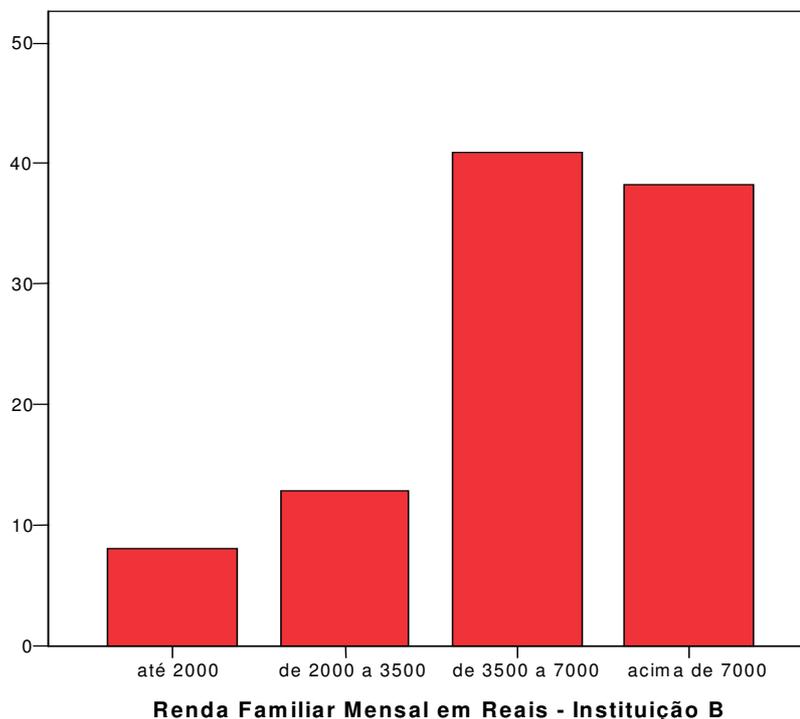
Na amostra de respondentes da Instituição A, no que tange à renda familiar, 38,1% com renda de até R\$ 2.000,00, 30,4% na faixa de R\$ 2.000,00 a R\$ 3.500,00, 25,4% têm rendimentos mensais na faixa de R\$ 3.500,00 a R\$ 7.000,00 e 6,1% com renda familiar mensal superior a R\$ 7.000,00. Nesse caso, a maior concentração de renda, quase 40%, encontra-se na primeira faixa (renda de até R\$ 2.000,00). E somando-se a faixa um e a faixa dois, obtém-se uma concentração de 68,5% de respondentes. Resultado bastante diverso da Instituição B.

**Figura 9 - Renda familiar dos respondentes por faixa – Instituição A**



Na Instituição B, a renda familiar dos respondentes ficou assim distribuída: 40,9% têm rendimentos mensais na faixa de R\$ 3.500,00 a R\$ 7.000,00; 38,3% com renda familiar mensal superior a R\$ 7.000,00; 12,8% na faixa de R\$ 2.000,00 a R\$ 3.500,00 e 8,1% com renda de até R\$ 2.000,00. Nesse caso, as faixas superiores, terceira e quarta faixas de renda, englobam juntas 79,2% dos respondentes.

**Figura 10 - Renda familiar dos respondentes por faixa – Instituição B**



É interessante destacar que embora os estudantes da Instituição B possuam, em sua maioria, uma renda familiar alta, demonstraram-se descontentes com os preços das mensalidades da Instituição em que estudam, avaliando o item preço como o último em atratividade entre todos os itens listados. O que pode demonstrar que aquilo que a Instituição tem percebido como valor entregue aos alunos (Kotler, 1998), o valor institucional gerado pelo conjunto de capitais organizacionais e oferecido aos alunos nas trocas econômicas e sociais (Mauss, 2003; Bourdieu, 2002), não tem sido percebido da mesma forma pela IES e pelos alunos.

De outra forma, na Instituição A, o item preço foi colocado como um dos principais em relação à atratividade da Instituição (segundo lugar). Embora o preço econômico da Instituição B seja bem inferior ao da Instituição A, a relação de valor de troca (Marx, 2002) parece estar percebida como bem mais adequada que na Instituição B. [Aqui se destacou a primeira percepção dos estudantes (boas razões – Simmel, 1990), ou seja, nas trocas iniciais, ou no início do processo de troca – no início de desenvolvimento do processo de confiança (confiança ativa – Giddens, 1990)]. Aqui começa a delinear-se algo que ficará mais claro na análise da política de preços das instituições. A inserção do econômico no social (Swedberg, 2003). Ou como diz Granovetter (1985, p.487):

Os atores não se comportam ou decidem como átomos fora de um contexto social, nem aderem de forma escravizada a um roteiro escrito para eles pela interseção

particular de categorias sociais que possam ocupar. Suas intenções na ação propositiva são, ao invés disso, imersas em sistemas concretos de relações sociais.

**Carro próprio:** Com relação a possuir carro próprio, um pouco mais da metade (51,9%) da amostra total declarou possuir carro próprio, sendo que na Instituição A, 44,5% possuem carro próprio e na Instituição B, 61,7% dos estudantes possuem carro próprio. Dos estudantes da Instituição B, conforme percebeu-se anteriormente, 55,7% declararam trabalhar, e, devido ao pequeno tempo de entrada no mercado de trabalho, um bom número não teria condições de adquirir um veículo com os rendimentos de seu próprio trabalho. Portanto, é importante destacar que uma parcela desses veículos pode estar inserida naquilo que Nicolas (2002) denomina de dom/dádiva ritual. Aqui um ritual de passagem, comum em vários grupos familiares de Brasília, de a família (ou a família ampliada) doar um carro ao aluno por ocasião de seu ingresso no nível superior. Ritual que busca demonstrar o reconhecimento da família ao esforço do aluno (membro familiar) em buscar a educação para ampliar ou manter o *status* social familiar (Weber, 1985), bem como outros valores tais como conhecimento (capital cultural/intelectual – Bourdieu, 1979), novas relações sociais (capital social, Coleman, 1990) e também melhoria econômica. Ou como informa Nicolas (2002, p.35):

Com efeito, o dom ritual não é um conjunto de atos residuais e pontuais. Seu domínio é considerável: coloca em circulação elevadas somas, pesa sobre o orçamento das empresas e dos particulares, comanda setores que constituem as molas propulsoras da economia.

Continua (2002, p.50-51):

O lar familiar, a família ampliada, constitui outro quadro de troca ritual contínua, oficialmente desinteressada e recíproca. Evoquemos o jogo(...)dos presentes entre pais e filhos que culminam por ocasião das festas de Natal, Dia das Mães, e às vezes, primeira comunhão. (...)as relações oblativas particulares entre avós e netos, entre padrinhos e madrinhas, por um lado, e, por outro, afilhados.

Nessa mesma lógica pode-se inserir uma parte dos veículos de estudantes da Instituição A, desde que não parece proporcional a existência de carro próprio de 44,5% dos respondentes na Instituição A, dado o menor poder aquisitivo (68,5% dos respondentes com renda familiar até R\$ 3.500,00). Pode-se inferir que, desde que boa parte dos estudantes da Instituição A iniciam o trabalho mais cedo, ou quem sabe, estejam em faixas etárias superiores, já tenham adquirido seu veículo próprio; mas, quer parecer que parte desses veículos possam estar também inseridos na classe de dons rituais – de pais e mães, avós, tios, padrinhos e madrinhas - que, embora tenham também funções instrumentais em relação a transporte para o trabalho e para a faculdade estejam ligados à passagem a uma nova fase da vida dos jovens (ritual de passagem – Mauss, 2003), com maior responsabilidade e com

tendência de busca de independência econômica e formação de novo grupamento familiar. Daí a importância dos dados que seguem.

### **Pessoas com quem vivem os estudantes-informantes:**

Com relação à moradia e relações pessoais, a maioria dos respondentes vive com pais/parentes (73,7%). Em segundo lugar estão as pessoas que vivem com o (a) cônjuge / namorado (a) (21,2%); estando em último lugar, com apenas 5,1% pessoas que vivem sozinhas ou com amigos/as.

Na Instituição A, 66,1% vive com pais/parentes. Essa variável foi recodificada em três grupos: sendo que o número de pessoas que declara viver com o cônjuge / namorado (a) é bem maior, em relação ao total da amostra, 27,5%. Declaram viver sozinhos ou com amigos somente 3,4% dos participantes.

A Instituição B é a que apresenta um maior número de estudantes que vive com pais/parentes (83,9%). Pessoas que indicam viver com o cônjuge / namorado (a) estão em percentual bem inferior, 12,8%, em relação à Instituição A. Informaram viver sozinhos ou com amigos/as 6,3%. Esse fato pode ser hipotetizado como, devido ao menor nível de renda das famílias de origem, os estudantes da Instituição A formam núcleos familiares – cônjuge/namorado (a) – mais cedo e iniciam sua vida independente mais cedo que os estudantes da Instituição B.

É instigante que contrariamente à análise utilitarista que percebe a célula social centrada no indivíduo, e à maior individualização na modernidade (Elias, 1994) menos de 7,0% em todos os casos declara morar sozinho (ou com amigos). Pode-se argumentar que esse fato deve-se ao alto custo de moradia em Brasília, o que leva as pessoas a dividirem com outros o espaço de moradia. Mas, em nossa percepção, também pode ser explicado, ao menos parcialmente, pela maior busca de convivência nas cidades (Nunes & Martins, 2001) em função da perda de sentido na modernidade (Simmel, 1990) baseada no utilitarismo. As pessoas da sociedade pós-industrial buscam não uma maior individualização, uma fuga do mundo social, mas um “franco envolvimento com ele” (Giddens, 2002, p.164). Estão sendo criadas novas formas de relações de gênero e parentesco. “Trata-se essencialmente de um processo maciço de reconstituição institucional – Famílias recombinadas” (2002, p.164). A seguir passaremos a analisar as variáveis relacionadas à confiança, nosso objeto de estudo privilegiado, sua criação e desenvolvimento.

### 3.3.3. Variáveis dependentes – Variáveis relacionadas à confiança

Essa tese teve entre os principais objetivos analisar os atrativos das Instituições de Ensino Superior Privadas de Brasília e como a “confiança” – capital social organizacional – é percebida nesse primeiro conjunto de trocas econômicas e sociais, em que o aluno começa a experimentar o sistema da IES em seus “pontos de acesso” (Giddens, 1990), via “representantes da instituição” que com ele se relacionam. Ou como classifica Kochanek (2003), os atendentes, coordenadores, diretores e outros profissionais da área educacional vão permitir ao estudante desenvolver uma confiança inicial (ou não) atraindo assim o aluno para a instituição. Confiança que mais tarde poderá ser aprofundada pelos professores, principalmente, além dos outros relacionamentos com as pessoas da organização educacional ao longo da vida acadêmica do estudante (Bourdieu, 2002; 2003).

#### 1. Atrativos das IESs

A questão colocada foi “Enumere de forma classificatória (1º lugar, 2º lugar, ... 10º lugar) o que mais lhe atraiu na Instituição de Ensino Superior”. Essa variável foi medida de forma ordinal, de sorte que os participantes tinham que hierarquizar os atributos de acordo com sua importância. Decidiu-se, como estratégia de interpretação desse dado, apresentar a distribuição das respostas. A forma de interpretação segue a ordem monotônica crescente, ou seja, quanto maior o número assinalado de 1 a 9, maior a importância dada ao atributo<sup>40</sup>.

#### Atrativo “qualificação e titulação de professores” [M = 7,03 e DP = 2,07]

Com relação a esse atributo, 86,6% dos participantes consideraram a qualificação e a titulação dos professores um dos cinco atrativos mais importantes para a escolha da IES, assim distribuídos: primeiro lugar (32,5%), segundo lugar (20,7%), terceiro lugar (13,6%), quarto lugar (9,3%) e quinto lugar (10,5%). Apenas 1,9% dos participantes marcou esse atributo em último lugar de importância.

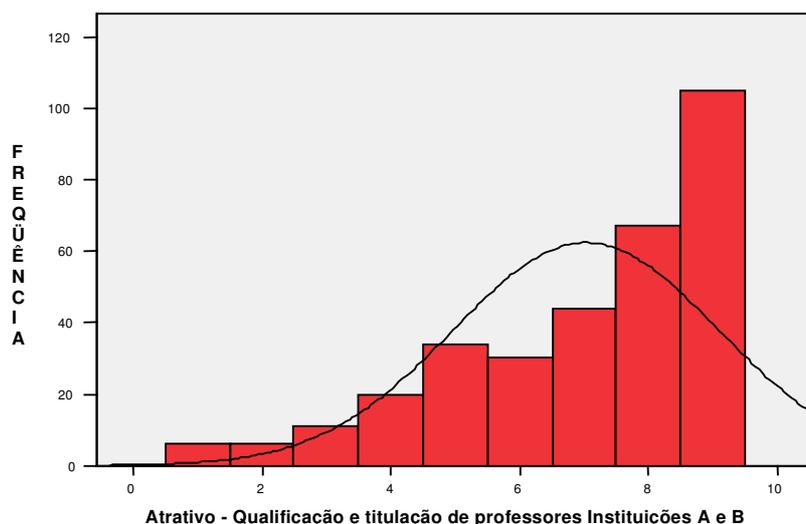
Na Instituição A, esse item ficou com [M = 6,93 e DP = 2,15]. Dos participantes, 84,5% consideram a qualificação e titulação dos professores um dos cinco atrativos mais importantes para a escolha da IES: primeiro lugar (32,0%), segundo lugar (21,7%), terceiro

---

<sup>40</sup> No questionário foi feito o inverso: solicitou-se ao respondente classificar por ordem de atratividade, sendo o mais atrativo o primeiro. A seguir, o segundo em atratividade, etc. (até o nono). Para fins de escala, referentes à média e ao desvio padrão (nas análises estatísticas, para facilitar o entendimento) se inverteu, dando o maior valor (9) ao item de maior atratividade, 8 ao segundo e sucessivamente.

lugar (9,7%), quarto lugar (9,1%) e quinto lugar (12%). Apenas 2,3% dos participantes marcaram este atributo em último lugar de importância.

**Figura 11 – Atrativo Qualificação e Titulação dos Professores – Instituições A e B**



Na Instituição B, esse item ficou com [M = 7,14 e DP = 1,97]. A distribuição foi: primeiro lugar (33,3%), segundo lugar (19%), terceiro lugar (18,4%), quarto lugar (9,5%), quinto lugar (8,8%), sexto lugar (4,1%), sétimo lugar (3,4%), oitavo lugar (2%) e nono lugar (1,4%).

Pode-se perceber que os estudantes deram muita importância a este item desde que a qualificação e titulação dos professores, ligada no primeiro momento a capital cultural/intelectual (Bourdieu, 1979; Stewart, 1998), é elemento fundamental no valor atribuído pelo aluno à Instituição Educacional, centrado principalmente no professor, mas que pode receber com a força da marca, da imagem institucional da IES, também maior credibilidade inicial. Ou como declara Bourdieu analisando o mercado de arte: a criação do valor depende não apenas do autor, mas do *marchand* que o apresenta ao mercado, do crítico de arte, das exposições em galerias, “na relação com os clientes, que têm uma percepção mais ou menos nítida de sua *marca* e depositam nele um maior ou menor grau de confiança” (Bourdieu, 2002, p.24). O *marchand* é aqui representado pela Instituição Educacional, que em um momento inicial, caso o aluno não conheça o professor, ou não tenha informação suficiente sobre ele, é quem pode validar o docente e sua formação.

De outra forma, algumas IESs disponibilizam o currículo resumido dos professores das disciplinas em sua página eletrônica (internet), visando aumentar a atratividade da Instituição na decisão dos prováveis alunos. Nesse aspecto é o professor, pelo seu bom currículo, que gera valor e atratividade para a Instituição. Especialmente quando estão desenvolvendo sua imagem institucional, é importante a divulgação de professores reconhecidos na comunidade, em seu quadro (Kochanek, 2003).

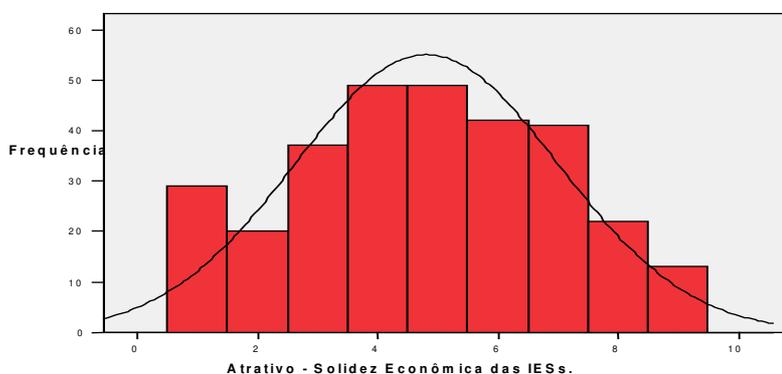
É de se destacar que a Instituição B, com maior tempo de existência em Brasília, e maior reconhecimento de sua marca, tenha uma média maior (7,14 contra 6,93 da Instituição A) e desvio padrão menor (1,97 contra 2,15) demonstrando que na Instituição B houve menos variação nas respostas em relação a esse item. Dado sua existência prolongada (39 anos) a Instituição B pode ter casos de pais, irmãos, tios, amigos e outros que estudaram com esses professores, criaram vínculo com os mesmos e informaram positivamente o aluno em relação a sua escolha da Instituição; relacionados a uma troca social, maussiana, baseada no vínculo social desenvolvido pela confiança na convivência aluno-professor (Mauss, 2003). Ou como menciona Godbout (2002, p.75) “o *verdadeiro* dom [dádiva] é aquele cujo sentido não é conformar-se com uma convenção social ou com uma regra, mas expressar o vínculo com a pessoa”. E continua (2002, p.77): “O ator de um sistema de dom/dádiva tende a manter o sistema em um estado de incerteza estrutural para permitir que a *confiança* [grifo nosso] se manifeste”. Aquela confiança gerada pelos professores em momentos passados, distantes ou mais próximos, pode ter gerado essa atratividade maior desses alunos relacionados por parentesco ou amizade àqueles que estudaram na Instituição B no passado.

#### **Atrativo “solidez econômica da empresa” [M = 4,81 e DP = 2,19]**

Ligou-se este atributo principalmente a capital econômico. Relacionava-se a quão atrativo era para o respondente a Instituição ser sólida economicamente; ter um baixo risco de fechar (e o aluno perder o seu investimento). 42,0% dos participantes atribuíram a esse aspecto da IES pesos de 3 a 7. Percebe-se maior concentração de atratividade mediana a esse atributo. Apenas 11,6% classificam-no em primeiro e segundo lugar. Os demais o classificam: terceiro lugar (13,6%), quarto lugar (13,9%), quinto e sexto lugares (16,2%) cada um, sétimo lugar (12,3%) e em último lugar consideram-no muito pouco importante (9,6%).

Na instituição A, a média e o desvio padrão ficaram próximos à análise geral: [M = 4,87 e DP = 2,32]. Sendo que 67,3% dos participantes atribuiu a esse aspecto da IES pesos de 3 a

**Figura 12 – Atratividade da Solidez Econômica das IESs - Geral (Instituições A e B)**



7. Mantém-se na Instituição A a atratividade mediana a esse atributo. 6,1% classificam esse atributo em primeiro; em segundo lugar (9,1%); Terceiro lugar (13,3%), Quarto lugar (10,3%), Quinto lugar (17%), Sexto lugar (15,2%), Sétimo lugar (11,5%), Oitavo lugar (6,7%) e em último lugar, considerando-o como muito pouco importante, (10,9%). Como a Instituição A é uma instituição mais nova (apenas seis anos) a percepção desse item como pouco atrativo – a possibilidade de um risco maior de não receber o diploma – não parece ser uma preocupação importante do aluno.

Na Instituição B, com 39 anos de existência, a média e o desvio padrão foram: [M = 4,73 e DP = 2,02]. A distribuição foi: 2,2% classificaram esse atributo em primeiro; em segundo lugar (5,1%); terceiro lugar (13,2%), quarto lugar (18,4%), quinto lugar (15,4%), sexto lugar (17,6%), sétimo lugar (13,2%), oitavo lugar (6,6%) e em último lugar, considerado muito pouco atrativo (8,1%). É interessante perceber que para o estudante da Instituição B, a atratividade desse item é menor que para o estudante da Instituição A (M = 4,87). Dois aspectos podem explicar o fato: o primeiro, que possivelmente a Instituição B não o destaca suficientemente como diferencial mercadológico. O segundo – ligado à avaliação geral do item bem como à sua avaliação na Instituição A e na Instituição B – é o aspecto destacado por Simmel (1990, p.179), da “manifestação de confiança geral/ampla na organização e na ordem sócio-política”, por Luhmann (1979) denominada de confiança institucional ou sistêmica.

Como todo o sistema educacional brasileiro está ligado ao controle e acompanhamento do Ministério da Educação e Cultura e não se tem ouvido falar de Instituições Educacionais que “quebraram”, e os alunos perderam as mensalidades pagas, aparentemente a pouca preocupação com a solidez econômica da organização educacional ou a relativamente baixa

valorização do item como um atrativo, especialmente na Instituição B, talvez esteja ligada à confiança sistêmica ou à confiança nas instituições (Zucker, 1986). Pois o que normalmente se ouve é uma Instituição Educacional maior adquirindo uma Instituição Educacional menor, e o quanto as Instituições Educacionais, especialmente as privadas, têm estado em crescimento. Portanto, a confiança no sistema educacional (Child & Möllering, 2003), em relação à capacidade econômica das instituições, parece pouco diferenciar uma Instituição com tradição de outra com menor tempo de existência.

Luhmann (1988) ainda complementa que o ator assume que os outros atores também confiam no sistema, o que permite uma ‘segurança relativa’. Sendo assim, a confiança sistêmica é, acima de tudo, uma confiança geral/ampla em uma entidade inevitável, desinteressada e abstrata: o sistema educacional brasileiro como que garante a solidez econômica das Instituições Educacionais.

Mais uma vez se pode notar o aspecto do econômico “imerso” no social (Granovetter, 1985). Aparentemente, o principal fator que garante a confiança que a Instituição Educacional não vai deixar de “entregar” o conjunto de elementos que prometeu ao aluno nas trocas econômicas e sociais, em consequência de dificuldades econômicas que a Instituição venha a enfrentar, é o sistema educacional dirigido pelo Estado, não ancorado no econômico, mas no social (Abramovay, 2005).

#### **Atrativo “*modernidade*<sup>41</sup> / tecnologia” [M = 5,50 e DP = 1,87].**

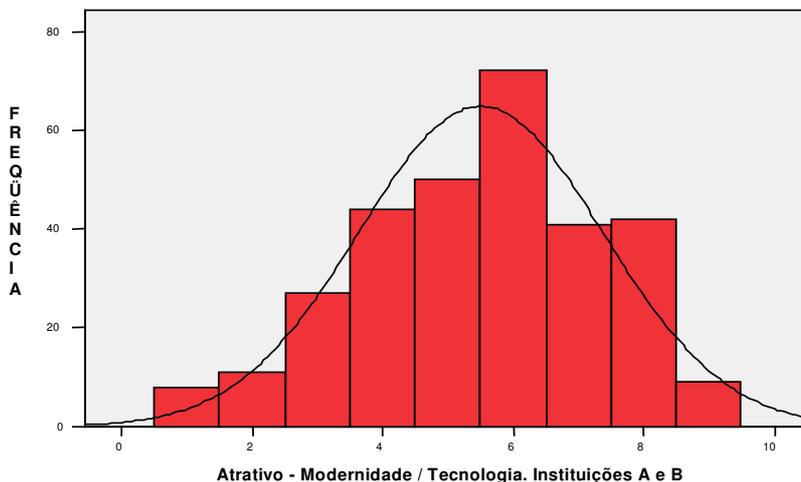
Na análise de cada instituição, individualmente, a maioria o classifica em quarto lugar (23,7%), embora no “ranking” comparativo dos atrativos esse item haja ficado em terceiro lugar, considerado muito atrativo. Destacando os percentuais relativos às posições de maior atratividade: primeiro lugar (3%), segundo lugar (13,8%), terceiro lugar (13,5%), quarto lugar (23,7%), quinto lugar (16,4%) e em último lugar (só 2,6%).

Na Instituição A, a média e o desvio padrão foram: [M = 5,43 e DP = 1,95]; muito próximos à média e ao desvio padrão da análise geral [M = 5,50 e DP = 1,87]. A maioria classifica em quarto lugar (23,6%). Descrição: primeiro lugar (3%), segundo lugar (12,1%), terceiro lugar (15,2%), quarto lugar (23,6%), quinto lugar (16,4%), sexto lugar (13,3%), sétimo lugar (7,9%), oitavo lugar (3,6%) e 4,8% em nono lugar.

---

<sup>41</sup> Nesse item, a palavra “modernidade” foi inserida a partir da análise semântica do senso comum, baseada no entendimento da maioria dos participantes, no sentido de contemporaneidade.

**Figura 13 - Atratividade da “Modernidade/Tecnologia” nas IESs - Geral (Instituições A e B)**



Na Instituição B, também, a média e o desvio-padrão foram muito próximos da análise geral e dos resultados da Instituição A, embora com uma valorização do item pouca coisa maior: [M = 5,61 e DP = 1,77]. A maioria classifica em quarto lugar (23,9%). Descrição: primeiro lugar (2,9%), segundo lugar (15,9%), terceiro lugar (11,7%), quarto lugar (23,9%), quinto lugar (16,7%), sexto lugar (15,9%), sétimo lugar (9,4%), oitavo lugar (3,6%); o último lugar não foi classificado.

Sua alta atratividade em relação a outros itens (terceiro lugar em atratividade) pode ser explicada desta forma: esse item foi inserido na pesquisa, tendo-se como base principalmente a relação tecnologia e “modernidade”/contemporaneidade com a ligação que o aluno percebe entre esse item e o capital cultural/intelectual da organização.

Neste caso há duas vertentes que podem ser analisadas. A schumpeteriana, da perspectiva empreendedora da educação, provoca uma “destruição criativa” do conhecimento (Schumpeter, 1994), trazendo inovação – “é preciso saber inovar” (Schwartz, 2006, p.40) – como a motivação básica da ciência: busca de novos conhecimentos – aí caracterizada principalmente pela pesquisa – movimento desenvolvido principalmente pela Universidade Pública no Brasil, que parece crescente em valorização pelos estudantes nos últimos anos. Em conseqüência, buscando-se mais recentemente, também nas Instituições de Ensino Superior Privadas. E uma visão mais instrumental e tecnicista da tecnologia como

ferramenta para maior produtividade – utilizada principalmente nas políticas educacionais da década de 1990 (Sobral, 2000) – e melhor posicionamento profissional do aluno, como também para diferenciar uma Instituição Educacional Privada de outra(s) no campo – “uma configuração de relações objetivas entre as posições” (Bourdieu & Wacquant, 1992, p.97).

Do ponto de vista do aluno, este item tem alta atratividade, pois analisando as duas vertentes anteriores é relacionado ao quanto a IES lhe “transfere” conhecimento diferenciado, e a inovação que ele pode criar profissionalmente e ter uma posição em seu campo de trabalho buscando melhoria comparativa entre (1992, p.97):

sua situação (*situ*) atual e potencial na estrutura de distribuição das diferentes espécies de poder (ou de capital) cuja possessão comanda o acesso aos benefícios específicos que estão em jogo no campo, e, ao mesmo tempo, pelas suas relações objetivas com as outras posições (dominação, subordinação, homologia, etc.).

De outra forma, a tecnologia demonstrada na “atualidade” dos laboratórios, quantidade de computadores e/ou outros equipamentos/infra-estrutura (projetores multimídia, biblioteca ampla e livros com autoria recente, acesso amplo e em alta velocidade à internet – tanto para utilização do professor em aula, quanto por alunos nos laboratórios e nas dependências do *campus*, conforto nas salas e outros) disponíveis possibilita o aprendizado de “técnicas e tecnologias” (confiança baseada no conhecimento - Lewicki & Bunker, 1996) específicas que lhe são instrumentalmente importantes no desenvolvimento de sua atividade profissional, além de transmitir uma imagem institucional comparativa (McKenna, 1992) positiva em relação a outras IESs.

**Atrativo “tradição”** [M = 5,10 e DP = 2,97].

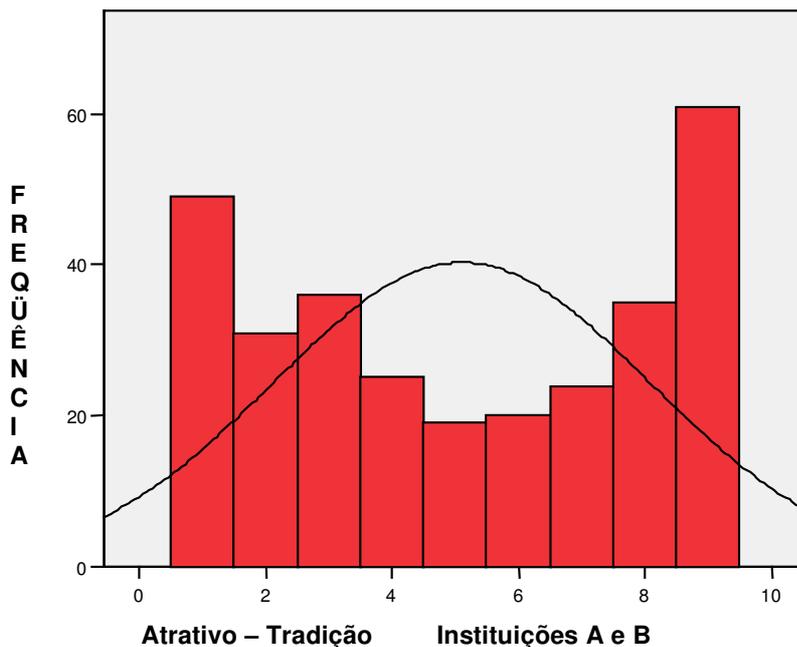
Em primeiro lugar na atratividade (20,3%), em segundo lugar (11,7%), terceiro lugar (8%), quarto lugar (6,7%), quinto lugar (6,3%), sexto lugar (8,3%), sétimo lugar (12,0%), oitavo lugar (10,3%) e em nono lugar (16,3%).

Neste quesito, a distribuição das respostas, embora pareça próxima a uma curva normal “invertida”, e com atratividade relativa considerável (M = 5,10), o desvio padrão, o segundo mais alto da análise geral (o primeiro foi Política de Preços com um desvio padrão de 3,05), sinaliza que esse item apresenta-se, na verdade, como uma ‘média entre desiguais’. Em decorrência disto, a análise explicativa foi feita relativamente a cada IES privada.

Na Instituição A, o atrativo - tradição teve a média mais baixa: [M = 3,03 e DP = 1,96]. A distribuição das respostas aponta também para a pouca atratividade atribuída à tradição da

IES. A maioria das respostas, 77,1%, se concentram nas quatro últimas notas em importância.

**Figura 14 - Atratividade da “Tradição” nas IESs - Geral (Instituições A e B)**

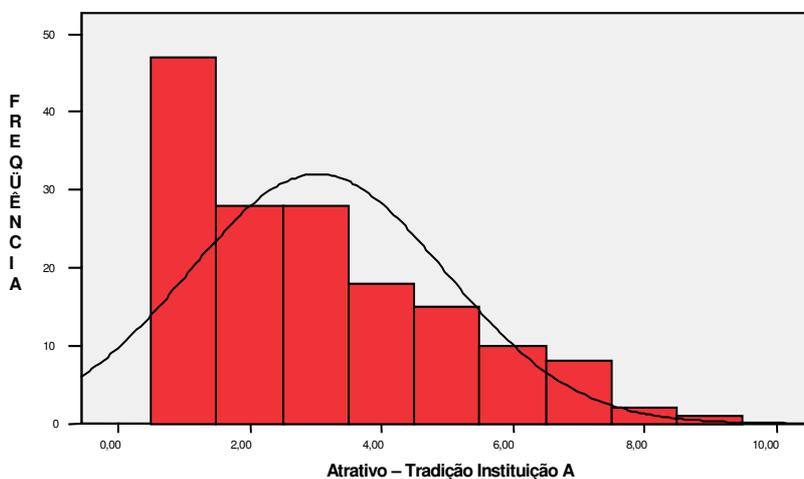


Descrição: Em primeiro lugar (0,6%), segundo lugar (1,3%), terceiro lugar (5,1%), quarto lugar (6,4%), quinto lugar (9,6%), sexto lugar (11,5%), sétimo lugar (17,8%), oitavo lugar (17,8%) e em último lugar como fator de atratividade (29,9%).

O desvio-padrão foi o segundo mais baixo (o desvio padrão mais baixo na Instituição A – entre os atrativos = 1,95) entre os atrativos, na Instituição A, o que significa que os alunos consideram, com poucas diferenças, que a Instituição A (seis anos de atividade) não tem uma tradição consolidada, não é uma Instituição Educacional reconhecida na comunidade em relação a este item. Mas, mesmo assim, eles escolheram essa instituição.

A explicação pode estar ligada aos outros atributos considerados de maior atratividade, como Qualificação e Titulação dos Professores, considerado o item mais atrativo pelos estudantes da Instituição A no momento de escolha da Instituição que iriam estudar. Além da Política de Preços, segundo lugar em atratividade; Localização, terceiro lugar em atratividade e “Modernidade”/Tecnologia, quarto fator de atratividade para os alunos da Instituição A.

**Figura 15 - Atratividade da Tradição na Instituição A**



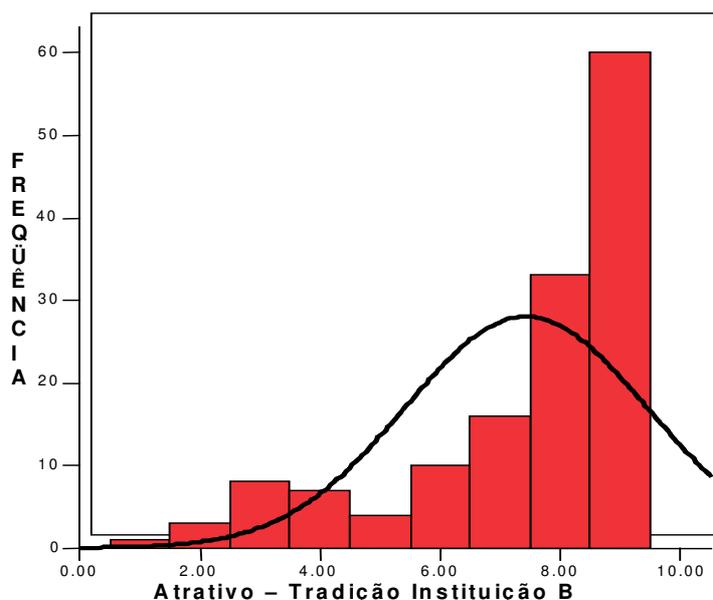
A baixa atratividade do fator tradição pode apontar para a redução da confiança na Instituição A, pouca confiança na organização educacional. A marca pode não ser reconhecida, a posição institucional no campo pode estar em desvantagem em relação a outras Instituições Educacionais, o que leva a uma questão: *Onde estaria ancorada a confiança dos alunos?* A consideração do item Qualificação e Titulação dos Professores como o mais atrativo da Instituição A pode nos levar a três caminhos. O primeiro, a ‘confiança baseada nas instituições’ (Zucker, 1986) pois um ator pode confiar no outro sem estabelecer uma ‘confiança baseada em processo’, numa relação pessoal (Misztal, 1996). Assim, por meio do currículo dos professores, onde foram formados, mesmo sem conhecê-los, o futuro aluno decide confiar na Instituição Educacional.

Em segundo lugar, a confiança sistêmica (Putnam, 1985; Luhmann, 1979), aqui referida a organização como um sistema – onde no momento do primeiro contato com a Instituição Educacional os alunos criaram uma confiança inicial nos atendentes, coordenadores, diretores, professores ou outros com quem dialogaram e que lhes deram as primeiras informações ou tiraram suas dúvidas sobre a organização (Brownlie & Howson, 2005).

Em terceiro lugar, devido a outros amigos, colegas ou familiares que já estudaram na Instituição, apesar de sua pouca tradição na cidade, que estudaram com determinados professores e criaram uma relação pessoal, ou o conhecimento de professores que lecionam

em outras Instituições Educacionais mais reconhecidas – confiança pessoal, ou confiança baseada no afeto (McAllister, 1995; Giddens, 2002).

**Figura 16 - Atratividade da Tradição na Instituição B**



Contrariamente à Instituição A, o atrativo tradição, na Instituição B, com a média mais alta da instituição [ $M = 7,43$  e  $DP = 2,02$ ] e considerado o fator com mais alta atratividade pelos estudantes da Instituição B, apresentou a maioria das respostas, 83,8%, concentradas nos quatro primeiros lugares. Descrição: Em primeiro lugar (42,3%), segundo lugar (23,3%), terceiro lugar (11,3%), quarto lugar (7%), quinto lugar (2,8%), sexto lugar (4,9%), sétimo lugar (5,6%), oitavo lugar (2,1%) e em último lugar de importância (0,7%).

De acordo com Pereira & Gil, (2006, p.3) “as escolas de educação superior têm seu reconhecimento advindo principalmente da tradição e da solidez”. Assim, aparentemente, um dos fatores importantes na criação da confiança na Instituição B é a tradição, relacionada inicialmente ao capital intelectual da organização – corpo de professores, sobretudo – mas também ao capital social organizacional: a “confiança”. Na análise maussiana, a troca social precisa de tempo, e é por meio dessa assimetria temporal que se forma, após sucessivas trocas – econômicas e sociais, o laço social (Mauss, 2003).

Dois aspectos interessantes relacionados ao item “tradição” são destacados por Sousa (2003, p.187): o primeiro é que a tradição apresenta-se como fator competitivo distintivo de algumas organizações que estão há mais tempo na cidade. O segundo é que, devido a um

foco excessivo na tradição, algumas instituições não se interessaram “em adequar-se às novas demandas do mercado apresentadas ao ensino superior local” e não buscaram “inovar em sua gestão”. Portanto, ao mesmo tempo que a permanência na cidade por vários anos pode aumentar o reconhecimento da Instituição Educacional e favorecer a criação do laço social (Caillé, 1998), de outra forma, caso a IES privada se acomode e considere a relação com o aluno ‘garantida’ ela pode perder posições no campo e enfraquecer a relação de confiança com o aluno (Kochanek, 2003).

**Atrativo “comunicação / propaganda” [M = 4,10 e DP = 2,21].**

Esse atributo é percebido pela maioria dos participantes como pouco atrativo. A maioria, 73,4%, avalia-o como um atributo com importância de peso 1 a 5, pouco atrativo (os valores mais atrativos são de 6 a 9). No *ranking* geral de atributos (englobando as duas IESs) este item ficou em penúltimo lugar como atrativo, só sendo superado negativamente pelo atendimento – considerado o item menos atrativo de todos. Giddens (2002, p.184) expõe que:

O consumo sob o domínio dos mercados de massa é essencialmente um fenômeno novo, que participa diretamente nos processos da contínua reformulação das condições da vida cotidiana. A experiência transmitida pela mídia é parte importante de tudo isso. Os meios de comunicação de massa rotineiramente apresentam modos de vida aos quais – deixam implícito – todos deveríamos aspirar.

Continua, informando que o indivíduo, ou ator social (Giddens, 2002, p.184):

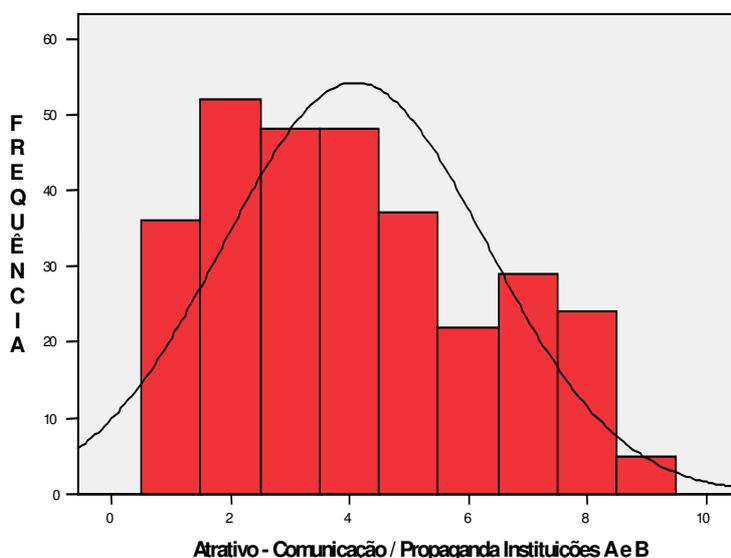
Reage criativa e interpretativamente a processos de mercantilização que interferem com sua vida. Isso é verdade tanto no campo da experiência via mídia quanto no do consumo direto. A resposta à experiência transmitida pela mídia não pode ser avaliada puramente em termos do conteúdo do que é difundido – os indivíduos discriminam ativamente entre tipos de informação disponível e também as interpretam em seus próprios termos.

Aparentemente, uma comunicação midiática divorciada da realidade é negativamente percebida pelo aluno e pode ter efeito inverso ao desejado pela IES. Conseqüentemente, a partir das afirmações de Giddens pode-se avaliar que a comunicação das Instituições Educacionais, sendo forte ou fraca em quantidade de anúncios ou em abrangência de tipos de mídia ou canais de comunicação, não transmitiu confiança suficiente para que o ator social, a quem essa comunicação estava direcionada, percebesse-a de forma positiva – como um chamamento a uma relação de confiança com as Instituições Educacionais.

Embora Giddens (2002, p.185) perceba que “um sistema de mercado, quase por definição, gera uma variedade de escolhas possíveis no consumo de bens e serviços”, o fato não foi positivamente percebido pelos alunos das Instituições estudadas, por ocasião de seus contatos iniciais com as IESs em referência, o que mais uma vez demonstra o econômico

sendo influenciado pelo social (Cohn, 1998), podendo estar relacionado ao que Fox (1974, p.249) destaca que “as pessoas confiam em objetivos e valores compartilhados” desde que a confiança é desenvolvida por meio de ligações valorativas.

**Figura 17 - Atratividade da Comunicação/Propaganda em ambas as Instituições (A e B)**

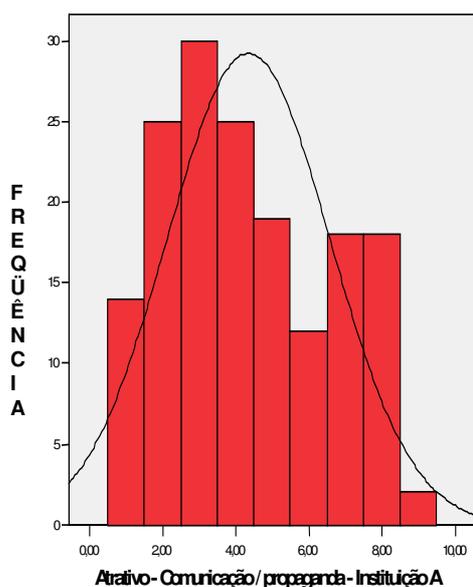


É um fato curioso o aspecto de que a propaganda/comunicação das instituições de ensino foram percebidas pelos alunos como a comunicação de massa. Francisco Madia de Souza, diretor-presidente da consultoria Madia Mundo Marketing (apud Santomauro, 2007) diz: “As instituições ainda se sentem inseguras na utilização de outras ferramentas além da mídia de massa, que na realidade tem um papel pequeno no processo de conquista de alunos”, corroborando à análise de Giddens (2002).

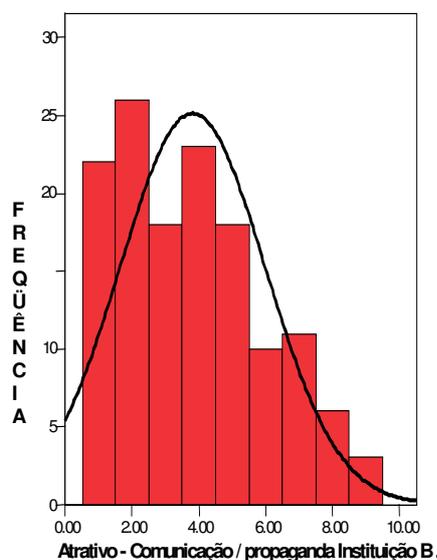
Hoje as estratégias de marketing das IESs premiam formas mais relacionais como visitas guiadas de alunos de segundo grau/cursinhos à IES – com o objetivo de criar uma imagem positiva e ativar a confiança inicial (Simmel, 1990, p.179) “boas razões” + “fé” “que gera uma expectativa favorável em relação a ação de outras pessoas [a IES]”. Eventos abertos à comunidade, com assuntos e palestrantes de interesse dos futuros alunos, autores conhecidos na mídia e/ou reconhecidos no seu campo, ações interativas na internet (como projetos onde um professor de destaque está disponível para “chat” com os alunos, por exemplo), são já utilizadas por algumas IESs na atração de alunos (Santomauro, 2007).

Possivelmente esse tipo de ação, se utilizada pelas IESs pesquisadas, não foi suficientemente destacado perante os alunos, para que eles as percebessem como propaganda/comunicação.

**Figura 18 Atratividade da Comunicação/Propaganda (Instituição A)**



**Figura 19 – Atratividade da Comunicação/Propaganda (Instituição B)**



Na Instituição A, a média [ $M = 4,35$  e  $DP = 2,23$ ] foi um pouco superior à média do conjunto das Instituições ( $M = 4,10$ ). A curva normal apresenta a distribuição das respostas com leve assimetria na direção da pouca atratividade atribuída. Descrição: Em primeiro lugar (1,2%), segundo lugar (11%), terceiro lugar (11%), quarto lugar (7,4%), quinto lugar (11,7%), sexto lugar (15,3%), sétimo lugar (18,3%), oitavo lugar (15,3%) e em último lugar de importância (8,6%). No *ranking* de atributos referentes à Instituição A, esse item ficou em sétimo lugar como atrativo (entre nove possíveis).

Na Instituição B o atrativo comunicação/propaganda teve média [ $M = 3,81$ ] e desvio-padrão [ $DP = 2,17$ ]. A distribuição foi assim descrita: Em primeiro lugar (2,2%), segundo lugar (4,4%), terceiro lugar (8%), quarto lugar (7,3%), quinto lugar (13,1%), sexto lugar (16,8%), sétimo lugar (13,1%), oitavo lugar (19%) e em último lugar de importância (16,1%).

Outra significativa análise está num estudo dos sociólogos Katz & Lazarsfeld (1955) que demonstra que nas decisões de consumo, especialmente decisões importantes (como onde

estudar), numa análise entre fatores para a decisão (relacionados à confiança) as pessoas decidiam mais baseadas em contatos pessoais que na comunicação/propaganda. Esse pode ser um outro fator explicativo da pouca atratividade ou significância da comunicação/propaganda na decisão de estudar nas Instituições de Ensino Superior Particulares pesquisadas. Fator relacionado à confiança. A diretora pedagógica da IES A comenta, referindo-se ao fator-chave de atratividade da Instituição: “Considerando que a maior parte vem por indicação eu compreendo que seja a qualidade”. Em decisões importantes, envolvam elas interesses ideais (Weber, 1985) ou econômicos (Smith, 1986), a opinião de alguém considerado confiável (confiança básica – Giddens, 2002; Simmel, 1990), alguém com quem o ator tenha o laço social (Mauss, 2003), é fundamental na decisão.

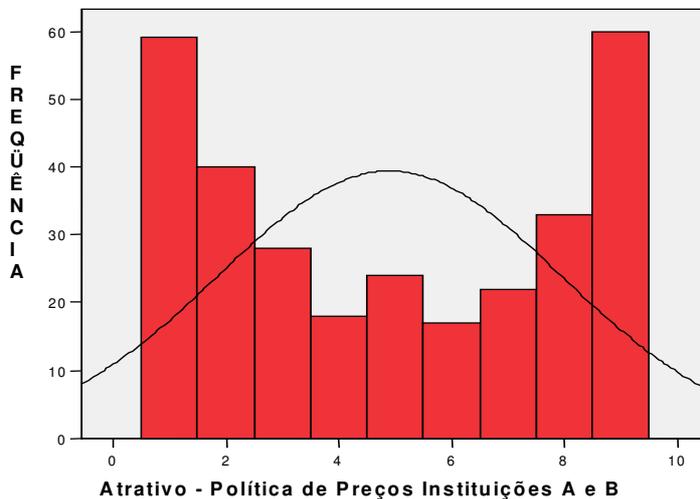
Ativando-se ainda a confiança, Maysa Simões, da IES Anhembi Morumbi, de São Paulo (apud Santomauro, 2007) acredita que um aluno satisfeito vale mais que qualquer propaganda. "A avaliação positiva de alguém diretamente envolvido com a instituição tem muito mais impacto que qualquer mensagem publicitária." Confirmando o descrito, o coordenador de um dos cursos da IES A declara: “Os alunos vêm por referência, por ouvir falar bem”. A informação positiva quanto à IES, vinda de um aluno em quem o “futuro aluno” confia reforça as conclusões de Katz & Lazerfeld (1955).

**Atrativo “política de preços”** [M = 4,90 e DP = 3,05].

A distribuição das respostas apresenta tendência contrária à normalidade. Em primeiro lugar (19,9%), segundo lugar (11%), terceiro lugar (7,3%), quarto lugar (5,6%), quinto lugar (8%), sexto lugar (6%), sétimo lugar (9,3%), oitavo lugar (13,3%) e em último lugar (19,6%). A distribuição das respostas desse item deixa claro que, como num item anterior, representa a união de duas percepções diferenciadas entre os alunos da Instituição A e da Instituição B. Por isso, comentaremos mais detalhadamente as análises individuais das duas Instituições.

Na Instituição A o atrativo – Política de Preços teve [M = 6,56 e DP = 2,62]. A maioria das respostas apontam para alta atribuição de importância = 52% atribuem as maiores notas neste quesito. Descrição: Em primeiro lugar (34,5%), segundo lugar (17,5%), terceiro lugar (9,4%), quarto lugar (8,2%), quinto lugar (4,7%), sexto lugar (5,8%), sétimo lugar (8,2%), oitavo lugar (7,6%) e em último lugar (4,1%). No *ranking* dos atrativos da Instituição A, os alunos colocaram a Política de Preços em segundo lugar de atratividade, atrás apenas de Qualificação e Titulação dos Professores.

**Figura 20 - Atratividade da Política de Preços em ambas as Instituições (A e B)**

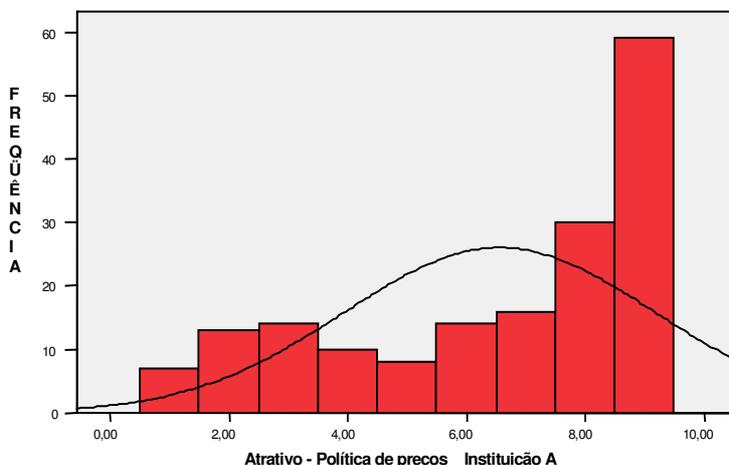


Assim para os alunos da Instituição A, a retribuição financeira que eles dão nas trocas econômicas e sociais com a Instituição A, aparentemente é inferior ao conjunto de valores econômicos e sociais (a partir do capital econômico, capital cultural/intelectual e capital social organizacional: a “confiança”) gerados pela organização e percebidos na composição do valor organizacional.

Embora isso não tenha sido item do questionário, pode-se hipotetizar que os alunos poderiam pagar um valor econômico superior, dadas as suas percepções sobre a política de preços em relação ao valor que recebem da organização. Interessa destacar, quando falamos em preço e troca econômica, que Simmel (1990) concentra a sua análise nas relações de troca. E analisa a troca econômica como uma relação objetiva entre os atores que se liga à sua subjetividade, desde que o processo econômico “acontece na cabeça dos sujeitos” e em todo intercâmbio [troca] econômico há uma percepção subjetiva de sacrifício ou de lucro na cabeça dos indivíduos” (Simmel, 1990 apud Cappellin & Giuliani, 2002, p.126).

E continua (Simmel, 1990) “o intercâmbio [troca] não está na base somente da economia, mas também da própria sociedade humana, já que toda interação humana é um intercâmbio [troca], como toda conversa, afeto, jogo ou olhar”. Assim, o aluno parece perceber que a troca econômica é apenas uma parte de todas as trocas sociais que sua interação com a instituição – o ator organizacional – lhe proporciona.

**Figura 21 - Atratividade da Política de Preços na Instituição A**



A análise da troca econômica socialmente condicionada envolvendo variadas trocas sociais, interliga as duas esferas. Zelizer (2005, p.290) a explora:

Embora teóricos, no passado, tenham freqüentemente permitido a coexistência da solidariedade do interesse próprio/individual, tanto advogados como críticos do capitalismo industrial adotaram um pressuposto arriscado: que a racionalidade capitalista expulsava a solidariedade, o sentimento e a intimidade dos mercados, firmas e economias nacionais (Hirschman, 1977; Tilly, 1984). Embora alguns fossem contra o avanço do capitalismo, outros, a seu favor, e outros o tratassem como um mal necessário, todos concordavam na idéia de contaminação: sentimento na esfera econômica gera favoritismo e ineficiência, enquanto a racionalidade na esfera dos sentimentos destrói a solidariedade.

A autora analisa que à medida que o capitalismo avançou (especialmente a partir da segunda metade do século XX), surgiram novas formas de capitalismo (2005, p.290) “onde firmas, mercados, amizades, famílias, governos e associações parecem estar se diferenciando cada vez mais”. A partir daí, Zelizer (2005, p.291) coloca a questão: “*Estariam as novas formas de fazer negócios eventualmente propensas à ineficiência, deficiências crônicas e corrupção, precisamente porque romperam os limites entre *Gemeinschaft* e *Gesellschaft*?*”.

Parte então para estudar o que denomina (2005, p.293) “*circuitos de comércio*, no sentido antigo da palavra, onde comércio significa conversação, intercâmbio, trocas sociais ou econômicas recíprocas e formação/ajuda mútua”. Nesse artigo ela analisa relações entre aspectos das relações de intimidade das pessoas que se conectam a atividades econômicas. Analisa aspectos ligados à sociedade tradicional melanésia da atualidade, onde, à medida que a expansão do capitalismo global alcançou essa economia tradicional, próxima às

economias arcaicas descritas por Mauss (2003) e Polanyi (2000), houve uma convivência entre as formas capitalistas de troca e as formas tradicionais. Citando Akin & Robbins (1999, p.1) a autora esclarece que as formas tradicionais não foram superadas pelas formas capitalistas, mas, inclusive:

surgiram muitos sistemas locais de troca em decorrência de sua ligação com a economia mundial, e a moeda do Estado e bens importados misturam-se com sistemas formais de troca fundamentais para a reprodução social. Distante de haver o advento do dinheiro transformado as moedas indígenas à irrelevância, os dois instrumentos de troca estão claramente em diálogo por toda a Melanésia.

A autora analisa a existência em várias culturas e países atuais como França, Alemanha, Estados Unidos da América [e mesmo em comunidades da internet] de moedas paralelas (*parallel monies*), tais como “cupons de troca, créditos escolares, moedas locais e *commodities* como cigarros utilizados como meio de troca. Cita então Blanc (2000, p.321) indicando que essas moedas paralelas:

Não são fenômenos residuais e arcaicos, que implicariam no seu desaparecimento com a crescente racionalização do dinheiro nas sociedades ocidentais; elas se relacionam e existem, especialmente, em economias desenvolvidas e financeiramente estáveis. À medida que se percebe o crescimento de um vasto número de moedas paralelas na última quarta parte do século XX, não podemos concluir que a modernidade social destruirá esses instrumentos.

Em seguimento à análise das moedas paralelas a autora parte então para analisar realidades da sociedade americana do século XXI, mostrando que essa mistura entre relações de intimidade e relações econômicas existe nas organizações econômicas – firmas – e conectadas a elas (Zelizer, 2005, p.296):

Circuitos de comércio, portanto, exercem claramente papéis significativos nas transações econômicas. Economistas, sociólogos e antropólogos que já viram a sua operação os trataram, muitas vezes, como mercados imperfeitos, como contextos institucionais para transações de mercado, ou como sistemas de troca não mercadológicos, mas não como estruturas sociais distintas com dinâmicas próprias. No entanto, pesquisadores ligados a estudos em corporações [firmas] capitalistas têm detectado circuitos operando *internamente* a essas hierarquias presumidamente racionalizadas – não somente mercados de trabalho internos e redes empresa-cliente com sua comunicação e compreensão próprias, mas também circuitos baseados em “times”, circuitos baseados em gênero, e circuitos separando “culturas” principais internas da firma.

A autora analisa esses mercados locais de trocas, mostrando que as moedas paralelas são utilizadas para trocas em mercados locais de vários países. E comenta (2005, p.297):

Desde os “green dollars” australianos, os franceses “grain de sel”, os italianos “Mishtòs”, o “Talent” alemão, o “Tlaloc” mexicano, os “créditos” argentinos, o “ecomoney” japonês, ou as “Seeds” de Mendocino – Califórnia, são marcas de moedas locais de circuitos de comércio geograficamente circunscritos.

Zelizer (2005, p.297-298) esclarece que essas moedas paralelas pertencem a grupos locais bem organizados que as utilizam para trocas de bens e serviços específicos. Os grupos têm uma ética interna e alguns deles só negociam o que o grupo considera moralmente, ambientalmente ou politicamente correto. Outros só permitem membros de terceira idade, deficientes e estrangeiros, por exemplo. Outros aumentam os circuitos de forma a incluir comunidades inteiras ou firmas. Porém, comparativamente às moedas tradicionais, ainda são radicalmente mais restritos. Alguns dos nomes dos grupos são: LETS – *local exchange and trading schemes* (câmbio local e sistemas de troca); SEL – *systemes d'échange local* (sistemas de troca local); Bdt - Banca del Tempo (Banco do Tempo); SRI – Sistema di Reciprocità Indiretta (sistema de reciprocidade indireta), *Tauschring* (Aliança de Troca) e HOURS (Banco de Horas). Segundo a autora, em 2000, havia 33 desses grupos nos Estados Unidos da América e por volta de 300 na Europa.

Porém, o mais interessante, relativamente a nosso comentário de preços e política de preços, é que alguns desses grupos são especializados em serviços pessoais, como cuidar de animais, ajudar nos trabalhos escolares, fabricar sorvetes, ser companhia para idosos, leitura em voz audível e outros. Os preços relativos a esses serviços não são relacionados ao mercado oficial. O grupo tem preços referenciados internamente que não são ligados a cálculo (capitalismo racional - Weber, 1985) mas estão ligados a avaliação das partes com referência ao seu relacionamento. Zelizer (2005, p.300) cita Perrot (1999, p.386): “A personalidade do ‘fornecedor’ do serviço e a dimensão afetiva das relações entre as pessoas participantes do sistema local de trocas (SEL) leva o ‘cliente’ a pagar um preço de amigo (*prix d’ami*) independente de cálculos econômicos estritos”.

A autora menciona Bayon (1999, p.80-81):

Nós não conferimos uns com os outros as horas de cuidados de crianças (baby-sitting) ou as horas utilizadas para a leitura de histórias para as crianças(...) Jean-Paul, meu vizinho, cuidou de minhas crianças ontem. Foi Hélène que veio ler “histórias incríveis” para meus filhos, etc. Na base dos SELs(...) nós encontramos redes de troca e solidariedade misturando-se e interconectando-se como laços invisíveis desenhando o bem comum. É Jacques que conta a Françoise que ele precisa de alguém para ajudá-lo no trabalho da casa, ou justamente Françoise conhece Pierre que foi ajudado por Luc, etc. São as pessoas que se reúnem para partilhar tarefas difíceis.

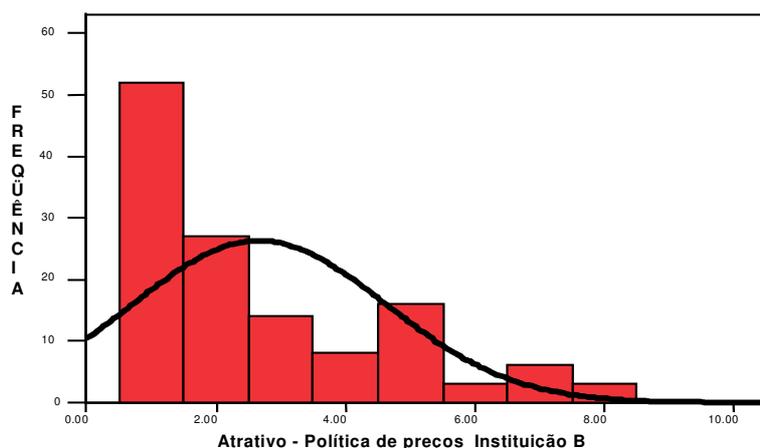
Em resultado, Bayon prossegue (p.81):

A estrutura de “preços” na moeda do SEL faria um economista comum gritar. (...)Um tênis “grande” [para quem comprou] comprado por engano pode custar 100 *grains* aqui, 150 em outro local.

Baseados nesse estudo de Zelizer, percebemos que a avaliação dos serviços, à medida que a relação desenvolve o laço social (Mauss, 2003), pode ser bastante diferenciada de valores econômicos; e os valores econômicos podem se tornar apenas referenciais em relação ao ‘valor real’ que a Instituição Educacional proporciona para o aluno. Essa pode ser uma explicação pela qual os alunos da Instituição A perceberam de forma bastante positiva o valor fornecido.

Na Instituição B, a atratividade da Política de Preços assim se dispõe: [M = 2,67 e DP = 1,96]. A maioria das respostas apontam para baixa atratividade do item (90,7% atribuíram as menores notas nesse quesito). Descrição: Em primeiro lugar (2,3%), segundo lugar (4,7%), terceiro lugar (2,3%), quarto lugar (12,4%), quinto lugar (6,2%), sexto lugar (10,9%), sétimo lugar (20,9%), oitavo lugar (40,3%) – não houve marcação para a nona posição.

**Figura 22 - Atratividade da Política de Preços na Instituição B**



Importa verificar que a relação de valor organizacional percebido na troca e buscado pelas pessoas, especialmente em determinados tipos de troca, como a obtenção de um nível superior está ligado a vários outros valores, denominados por Kotler (1998) de intangíveis e por Weber (1985) de valores ideais – tais como *status*, ascensão social e “conhecer as pessoas certas”.

A tradição desenvolvida por Instituições reconhecidas na comunidade como a Instituição B (ou, ícones como Sorbonne ou Harvard) está baseada em relações entre alunos e Instituição, que lhes dá reconhecimento social diferenciado em relação a outras instituições de ensino. Assim, por exemplo, os alunos de negócios de Harvard são conhecidos por serem

chamados por grandes firmas. *Por quê?* – Certamente o diferencial de conhecimento em relação a outras instituições existe. *Mas será que é tão grande?* Nos parece estar ligado a valores institucionais (confiança, solidariedade - mas também poder – maior disciplina, maior reflexividade), além de professores reconhecidos como os líderes de sua área e indicadores de tendências, com livros escritos, em posições profissionais e acadêmicas destacadas na comunidade. O aluno da Instituição A não parece esperar que a sua Instituição lhe dê isso. Porém, o aluno da Instituição B, até pelo seu curso principal – Direito –, utilizado tanto pela Instituição B como pelas referências sociais que os alunos consultam na hora de decidir (Katz & Lazarsfeld, 1955) busca esse tipo de situação e ele confia que a Instituição lhe pode proporcionar isso.

O aluno da Instituição B parece esperar que os contatos, as amizades, os professores, a marca da Instituição, possam abrir-lhes portas de liderança profissional. Afinal, vários ministros são professores da Instituição B e também pessoas que estão em altas posições no Estado, vieram da Instituição B. Esses anseios do aluno da Instituição B não são expressos verbalmente, talvez, e nem a Instituição promete isso em seu material de comunicação (embora um slogan ligado à marca institucional possa ser interpretado por alguns como tal – “Formando profissionais de verdade”. Seriam os profissionais de verdade os líderes de suas atividades, no STF ou nas maiores empresas de advogados de Brasília, por exemplo?). Mas são percepções implícitas que podem estar sendo esperadas pelos alunos e lhes parecem que foram prometidas (Calonius, 1988) e parece aos alunos não estarem sendo cumpridas (ao menos da forma que “lhes contaram” ou que eles “sonhavam”).

Parece que o nível de expectativa dos alunos da Instituição B em relação às trocas não apenas econômicas, mas principalmente sociais (amigos importantes, posições de liderança no Estado ou na sua área de atuação, “quem estuda lá conhece as pessoas” que lideram a cidade, por exemplo) pode estar gerando uma insatisfação, uma quebra de confiança (Giddens, 2002; Bruhn, 2002; Mauss, 2003) devido a trocas sociais subentendidas como prometidas e percebidas pelo aluno como não realizadas pela Instituição Educacional.

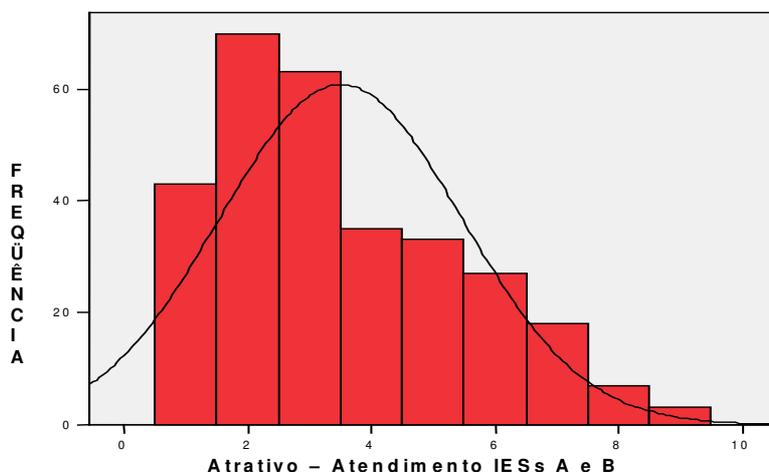
A partir desses esclarecimentos pode-se hipotetizar/concluir que o problema da insatisfação do alunado com a política de preços da Instituição B não é de cunho/origem econômica, mas social. São as promessas sociais que aparentemente não estão sendo adequadamente cumpridas – o que mais uma vez nos leva à “imersão” do econômico no social (Granovetter, 1985; Mauss, 2003). Fato que pode estar gerando erosão na confiança (confiança básica – Giddens, 2002; Simmel, 1990), e em alguns casos pode estar

enfraquecendo ou até rompendo o laço social (Mauss, 2003), buscado pela Instituição para sua perpetuação – principal objetivo organizacional.

**Atrativo “atendimento”**[M = 3,50 e DP = 1,96].

A maioria dos respondentes considera esse atributo pouco atrativo. 81,6% lhe atribuem pesos de 1 a 5, o que chama atenção para o tipo de atendimento prestado ao aluno nessas IESs. No *ranking* de atrativos, o atendimento ficou em último lugar. À medida que, por meio da comunicação institucional ou de algum amigo, parente ou conhecido o futuro aluno entrou em contato com a IES, o atendimento geral (em especial pelo telefone), em alguma secretaria de curso ou coordenação gerou a primeira impressão de atratividade começando a criar a confiança.

**Figura 23 - Atratividade do Atendimento nas Instituições A e B**



Aqui os professores, na generalidade dos casos, não estão envolvidos, pois estamos avaliando os primeiros contatos com a Instituição de Ensino. Seiders & Berry (1998) esclarecem que atendimento inadequado é uma importante forma de criação de desconfiança. Todo aquele trabalho feito via comunicação ou por meio de pessoas em quem o aluno confia (amigos, parentes, profissionais que estudaram na IES no passado) é bastante prejudicado e a confiança institucional é reduzida.

*Mas se o atendimento foi considerado tão deficiente, por que os alunos levaram adiante o processo de matrícula e continuam estudando nas duas Instituições?*

– O que parece estar acontecendo é que os outros atrativos listados preservaram a relação dos estudantes com as instituições. Numa relação entre dois atores, ambos precisam lidar com situações de confiança e desconfiança. Conseqüentemente, precisam criar a confiança e saber lidar com as situações de desconfiança (Lewicki & Wiethoff, 2000). Na pesquisa qualitativa, embora os gestores e a maioria dos professores e funcionários das IESs façam alusão a um bom atendimento, em algumas entrevistas ficou evidente o mesmo problema apresentado pelos alunos respondentes quanto a atendimento. Um dos entrevistados, professor da Instituição B, informou: “Há uma cultura de serviço público no atendimento”. Outro professor, de curso diferente da mesma Instituição, declarou: “O único ponto que faz uma desconfiança geral é o atendimento na secretaria, etc”. Quando inquirido com referência a que outros aspectos poderiam ser melhorados e fortaleceriam a relação de confiança com os alunos da IES B, a pessoa entrevistada completou: “Para mim, basicamente é a questão do atendimento”. De parte das IESs há a visão de que o atendimento dedicado ao aluno é bom. E enquanto na Instituição B há a percepção, ao menos de parte do corpo institucional entrevistado, de que é importante a melhoria no atendimento, na Instituição A se tem a impressão de que tanto gestores como professores e funcionários não notam esse problema.

Da parte dos alunos pesquisados pode-se analisar que baseado em “boas razões” (Simmel, 1990) – os outros atrativos que inspiraram e reforçaram a confiança, tais como qualificação e titulação dos professores, confiança na instituição, modernidade/tecnologia, tradição e atendimento – os alunos decidiram dar o “salto da fé” simmeliano, mencionado por Lewis & Weigert (1985, p.969) “como se” o atendimento com problemas e outros itens pouco atrativos não fossem mais acontecer, escolhendo, apesar dessa situação, fazer sua matrícula e estudar na Instituição de Ensino (Instituição A ou B).

Na Instituição A, o atrativo atendimento teve [ $M = 3,91$  e  $DP = 2,16$ ]. A maioria dos alunos pesquisados considerou esse atributo pouco atrativo. 72% atribuíram importância de peso 1 a 5 para esse atributo. Descrição: Em primeiro lugar (1,9%), segundo lugar (3,7%), terceiro lugar (9,3%), quarto lugar (13,0%), quinto lugar (9,3%), sexto lugar (12,4%), sétimo lugar (16,1%), oitavo lugar (21,7%) e em último lugar (12,4%).

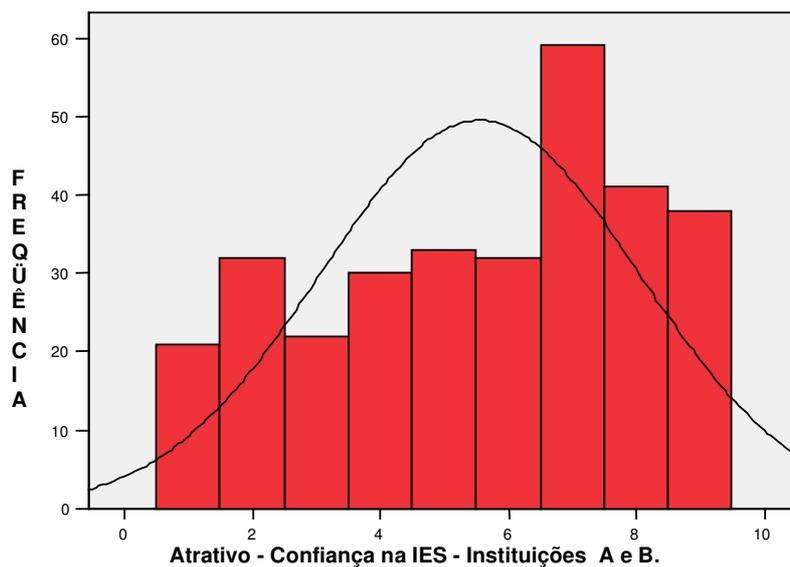
Na Instituição B, o atrativo atendimento apresentou [ $M = 3,02$  e  $DP = 1,57$ ], mas um percentual maior que na Instituição A considera esse atributo pouco atrativo. 80,3% atribuíram importância de peso 1 a 4 para esse atributo. Descrição: Em primeiro lugar não houve marcação pelos respondentes, segundo lugar (0,7%), terceiro lugar (2,2%), quarto lugar (4,4%), quinto lugar (12,4%), sexto lugar (10,9%), sétimo lugar (27%), oitavo lugar

(25,5%) e em último lugar (16,8%). O desvio-padrão também foi o mais baixo de todos os atrativos, demonstrando que a grande maioria dos alunos pesquisados pensa da mesma forma.

**Atrativo “confiança na Instituição”** [M = 5,56 e DP = 2,48].

Aproximadamente 65,9% dos participantes concedem importância considerável a esse atributo. Primeiro lugar (12,3%), segundo lugar (13,3%), terceiro lugar (19,2%), quarto lugar (10,4%), quinto lugar (10,7%), sexto lugar (9,7%), sétimo lugar (7,1%), oitavo lugar (10,4%) e em último lugar (6,8%). No *ranking* geral dos atrativos, a confiança na Instituição ficou em segundo lugar como atrativo, o que, em princípio/aparentemente, confirma a hipótese inicial dessa tese de que a confiança é um capital organizacional importante.

**Figura 24 - Atratividade da Confiança na IES – Instituições A e B**



É digno de atenção que no princípio da relação entre os atores a confiança está em desenvolvimento, tendo-se apenas uma confiança inicial, em parte desenvolvida como confiança institucional – incentivada pelo sistema institucional, pela confiança nas instituições (Child & Möllering, 2003), mas que sozinha não é suficiente para levar o ator a confiar. Conforme Giddens (1994) o aluno atua de forma “ativa” buscando confiar.

Embora essa escolha possa parecer meio “cega” desde que muitas vezes ele tem poucas razões palpáveis para fazê-lo, a IES – outro ator social da relação – também se engaja ativamente num processo de conquista e desenvolvimento da confiança do aluno. O processo ocorre não de forma “cega”, mas gradual, com vários passos (Möllering, 2005). Essa pode ser uma explicação para a confiança nas IESs estar em segundo lugar como atrativo. Além do que foi comentado, esse item variou sensivelmente entre as duas Instituições, o que será melhor analisado a seguir.

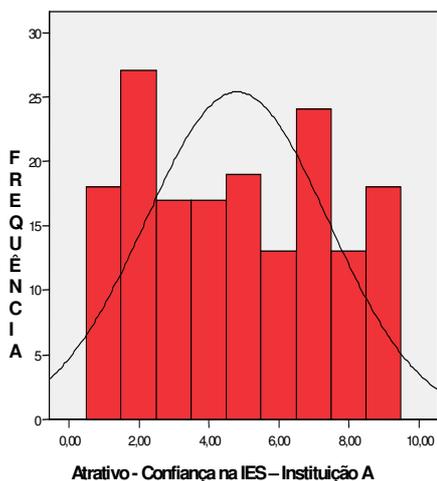
Na Instituição A, o atrativo “confiança na Instituição” assim se apresentou: [M = 4,81 e DP = 2,61]. Item pouco valorizado como atrativo e, de acordo com o desvio-padrão, com grande dispersão nas respostas. Descrição: Primeiro lugar (10,8%), segundo lugar (7,8%), terceiro lugar (14,5%), quarto lugar (7,8%), quinto lugar (11,4%), sexto lugar (10,2%), sétimo lugar (10,2%), oitavo lugar (16,3%) e 10,8% em último lugar. No *ranking* de atrativos referentes à Instituição A, esse item ficou em sexto lugar. Pode-se explicar esse resultado a partir do tempo de vida útil da Instituição A (seis anos), corroborado também pelo baixo desempenho do item tradição como atratividade (nessa instituição).

A imagem institucional da Instituição A (Kotler, 1998; McKenna, 1992) ainda não está suficientemente desenvolvida na comunidade. É instigante lembrar, como observado anteriormente, que no caso da Instituição A grande parte da confiança desenvolvida para que os alunos escolhessem a IES proveio da avaliação inicial referente aos professores, classificados em primeiro lugar como atratividade (essa análise foi melhor desenvolvida no primeiro item de atratividade: qualificação e titulação dos professores).

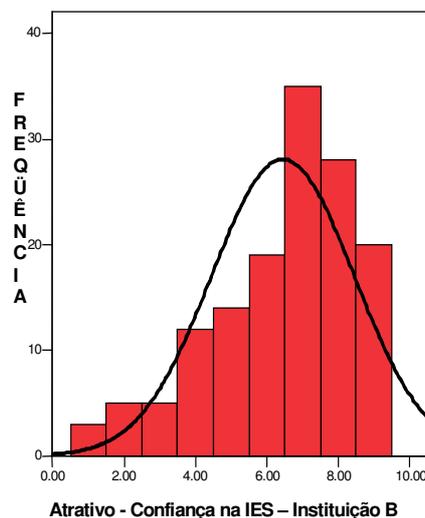
Com relação à Instituição B, o atrativo “confiança na instituição”: [M = 6,45 e DP = 2] ficou em segundo lugar no *ranking* dos atrativos relativos à IES B (da mesma forma que no geral das duas instituições). A maioria marcou nos quatro pontos mais altos da escala (72,4%). Descrição: Primeiro lugar (14,2%), segundo lugar (19,9%), terceiro lugar (24,8%), quarto lugar (13,5%), quinto lugar (9,9%), sexto lugar (8,5%), sétimo lugar (3,5%), oitavo lugar (3,5%) e 2,1% em último lugar.

No caso da Instituição B, demonstrou-se uma fraca correlação (0,20) entre a confiança na Instituição e a tradição. A IES B tem uma marca reconhecida na comunidade de Brasília (39 anos) e uma tradição de qualidade, o que agrega parte importante da confiança inicial do estudante na imagem institucional. Como vimos anteriormente (Kotler, 1998) a imagem organizacional, quando positiva, gera o *goodwill* (boa vontade – forma de mensuração da imagem organizacional na comunidade) que se traduz como uma visão positiva da comunidade em relação a fazer negócios com aquela organização.

**Figura 25 - Atratividade da  
Confiança na IES - Instituição A**



**Figura 26 – Atratividade da  
Confiança na IES – Instituição B**



**Atrativo “localização” [M = 5,03 e DP = 2,67]**

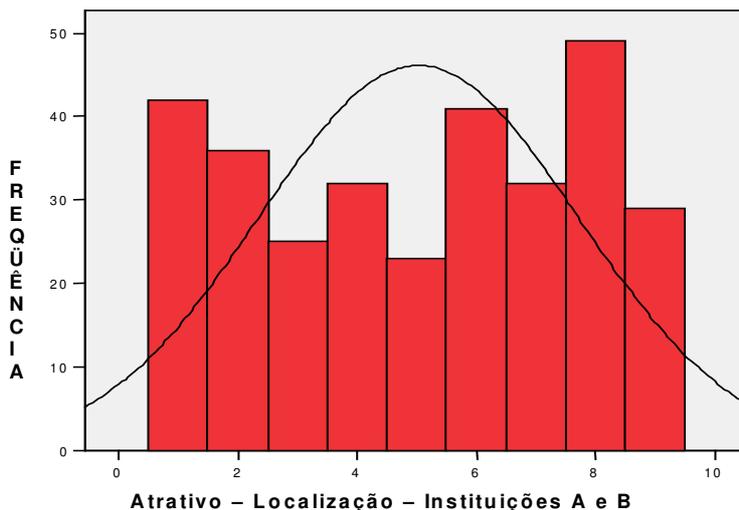
Primeiro lugar (9,4%), segundo lugar (15,9%), terceiro lugar (10,4%), quarto lugar (13,3%), quinto lugar (7,4%), sexto lugar (10,4%), sétimo lugar (8,1%), oitavo lugar (11,7%) e 13,6% em último lugar. Esse atrativo ficou em quinto lugar no *ranking* geral. A distribuição apresenta alta frequência nos extremos, o que corrobora com o desvio-padrão, demonstrando que a dispersão das respostas foi alta, isto é, as respostas tiveram grande variabilidade (figura 27). Na verdade, esse item é mais bem esclarecido pela análise individual de cada instituição.

Referente à Instituição A, o atrativo “localização” apresentou [M = 5,61 e DP = 2,74]. Primeiro lugar (14,1%), segundo lugar (20%), terceiro lugar (13,5%), quarto lugar (12,4%), quinto lugar (5,9%), sexto lugar (7,6%), sétimo lugar (5,3%), oitavo lugar (8,2%) e em último lugar (12,9%). No *ranking* geral dos atrativos – IES A – esse item apresentou terceiro lugar em atratividade, o que demonstra sua importância como fator de atração para os estudantes pesquisados da Instituição A.

A atratividade desse item para os alunos da IES A, conforme referenciado no item descritivo “local de moradia” (ver p.167 da tese), pode estar ligada – com referência a fatores de origem econômica – à renda familiar desde que a proximidade da Instituição reduz a despesa de transporte – em especial, combustível, supondo-se que a maioria possui veículo

próprio; mas pode também estar ligada a fatores de origem social, aos conceitos de *Gesellschaft* e *Gemeinschaft*.

**Figura 27 - Atratividade da Localização – Instituições A e B**



Embora essa não seja uma percepção generalizada, como se pode verificar pela figura 28, no caso dos alunos da Instituição A o conceito de *Gemeinschaft* – comunidade – de origem, a própria IES percebida como sendo parte da comunidade, sendo “nossa” (solidariedade mecânica – Durkheim, 1995), fica evidente nas questões abertas, onde uma grande parte dos alunos relacionou o nome da Instituição A a respeito. Além disso foi mencionado: “bem quista”, “nos dá firmeza para continuar”; “tem a sensibilidade de avaliar cada situação”. E algumas razões da escolha da IES: “Porque adorei”; “por estar satisfeito com a Instituição”. Parece haver uma noção de pertencimento, ligada a pessoas de “nossa comunidade”, “nosso grupo”. DiMaggio (2001, p.30) declara:

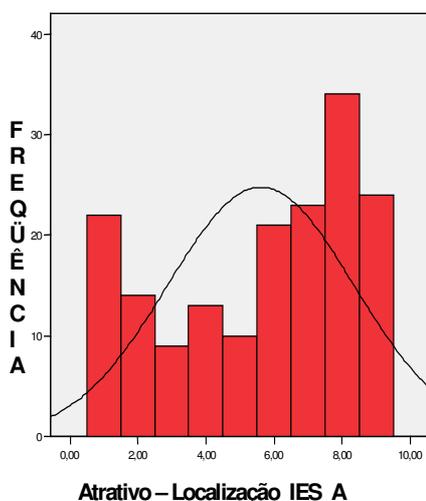
Os empreendedores do futuro, tais como empreendedores através da maior parte da história humana vão depender de redes de confiança baseadas em parentesco, sistemas étnicos, *proximidade real* [grifo nosso] e/ou virtual.

De acordo com DiMaggio, redes de confiança baseadas em proximidade real tendem a crescer, na sociedade da atualidade. De outra forma, na IES B, as redes de confiança parecem estar relacionadas a outros fatores que não a proximidade física.

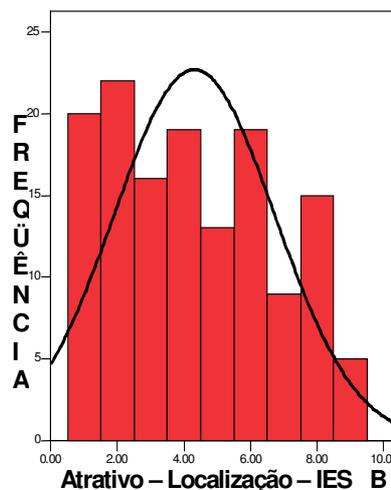
Com relação à Instituição B, o atrativo “localização” teve [M = 4,31 e DP = 2,42]. Primeiro lugar (3,6%), segundo lugar (10,9%), terceiro lugar (6,5%), quarto lugar (13,8%),

quinto lugar (9,4%), sexto lugar (13,8%), sétimo lugar (11,6%), oitavo lugar (15,9%) e em último lugar (14,5%). No ranking geral dos atrativos ficou em sexto lugar.

**Figura 28 - Atratividade da Localização - Instituição A**



**Figura 29 – Atratividade da Localização – Instituição B**



Na Instituição B, parece que as pessoas não têm tanta ligação com a comunidade e um senso menor de pertencimento, fator que é reduzido – em relação ao local, vizinhança, etc. de forma geral –, à medida que ocorre a mobilidade social e a participação em grupos de maior complexidade social (solidariedade orgânica – Durkheim, 1995). De outra forma, novas redes sociais (Putnam, 1995; Granovetter, 1985) são formadas baseadas em atividade profissional ou acadêmica, atividade política, grupos virtuais por perfil ideológico, filosófico ou de consumo, etc.

**Atrativo especificado “outros”**

A maioria dos respondentes não marcou esse atrativo, não chegando a ter representatividade quantitativa significativa (percentual de menos de 1%). Dentre os atributos da IES citados pelos participantes do estudo como atrativos se destacaram itens ligados a: relacionamento interpessoal (22,2%), curso/ currículo (22,2%), bolsa (16,7%), imagem institucional da IES (11,1%), forma de ingresso [vestibular] (8,3%), estrutura física / tecnologia / biblioteca (8,3%), localização (5,6%), facilidade e preço (2,8%) cada um.

Na Instituição A, relativo ao atrativo “outros” destacaram-se itens relacionados a: bolsa (26,1%), curso/currículo (21,7%), imagem institucional da IES (13%), localização, relacionamento interpessoal e estrutura física/tecnologia/biblioteca (8,7%) cada um, forma de ingresso [vestibular], facilidade e preço (4,3%) cada um.

Na Instituição B o atrativo “outros” focalizou itens conectados a: relacionamento interpessoal (46,2%), curso/currículo (23,1%), forma de ingresso (15,4%), estrutura física/tecnologia/biblioteca e imagem institucional (7,7%) cada um.

Mesmo que esse item tenha tido pouca representatividade quantitativa, é de destacar que “relacionamento interpessoal” ficou em primeiro lugar tanto no geral como na Instituição B, demonstrando que o início da relação de confiança que mais tarde vai gerar o laço social (Mauss, 2003; Caillé, 1998) é percebido como o item mais importante a ser destacado, além dos listados pelo formulário. Na instituição A, itens como bolsa estudantil (por critérios de merecimento), formato dos cursos e imagem institucional (começando a se formar), também foram destacados.

Após a reflexão sobre os atrativos, vamos verificar o *ranking* de atrativos, acompanhando aspectos que se destacaram e não foram ainda detalhados, dessa forma, na análise individual (tabela 2).

Resumindo o que foi analisado relativamente aos atrativos, percebeu-se que embora itens como qualificação e titulação dos professores sejam primeiramente ligados a capital cultural/intelectual, podem estar relacionados também à confiança institucional (Zucker, 1986) – no sistema de ensino como um todo (titulação – Bourdieu, 2003) e na instituição educacional (quando reconhecida socialmente).

Verificou-se também que mesmo tendo uma classificação relativa menor na Instituição A, o item “confiança na Instituição” ficou em segundo lugar na atratividade geral (das duas Instituições) e em terceiro lugar na atratividade relativamente à Instituição B.

Tendo ficado muito próximo, em terceiro lugar, na atratividade geral, o item “modernidade/tecnologia”, relacionado principalmente a capital cultural/intelectual, teve uma valorização alta pelos alunos desde que o diferencial schumpeteriano da inovação (“destruição criativa” – Schumpeter, 1994) relacionado à pesquisa e ao conhecimento técnico/instrumental específico da atividade profissional a ser desempenhada – nesse caso também relacionado à confiança técnica (Luhmann, 1988; Kochanek, 2003) esperada pelos alunos em relação aos professores serem profissionais reconhecidos no mercado e capacitados a lhes transmitirem técnicas e tecnologias inovadoras para o trabalho (especialistas que representam o sistema – Giddens, 1990).

**Tabela 3 – Ranking dos atrativos, ordenado pela média – Instituições A e B.** [Escala de 1 a 9, quanto maior a média, maior a atratividade do item para o respondente].

<b>Atrativos</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
Qualificação e titulação de professores .	7,03	2,07
Confiança na instituição .	5,56	2,48
Modernidade / tecnologia .	5,50	1,87
Tradição .	5,10	2,97
Localização .	5,03	2,67
Política de preços .	4,90	3,05
Solidez econômica da empresa .	4,81	2,19
Comunicação / propaganda .	4,10	2,22
Atendimento	3,51	1,96

O item “tradição” ficou em quarto lugar, na classificação geral (Instituições A e B) como uma média da avaliação das duas instituições. No caso da Instituição A, os alunos consideraram a tradição em último lugar na atratividade, considerando que a IES não tem marca reconhecida pela comunidade. Na instituição B, ao contrário, a tradição ficou em primeiro lugar, demonstrando o reconhecimento da marca da Instituição (Kotler, 1998), embora conforme Sousa (2003) se houver acomodação da IES pode haver perda de posições no campo e enfraquecimento da sua confiabilidade perante o aluno( Kochanek, 2003).

A localização foi classificada na quinta posição, sendo que os alunos da Instituição A consideraram o item de grande atratividade, enquanto os alunos da Instituição B não perceberam a localização como um fator muito atrativo. A explicação para essa situação relacionou-se a aspectos ligados à percepção de uma maior solidariedade mecânica (Durkheim, 1995) ligada à comunidade (*Gemeinschaft*) via proximidade física, enquanto na Instituição B uma maior solidariedade orgânica relacionada a uma percepção de relações fisicamente mais distantes (*Gesellschaft*).

O item “política de preços”, percebido na análise geral em sexto lugar, teve uma percepção bastante dicotomizada entre os alunos das duas IESs. Na IES A a percepção foi de que o item é o segundo em atratividade, só perdendo na classificação para o item “qualificação e titulação dos professores”. Essa valorização dos alunos da IES A pareceu estar ligada a fatores de fundamentação social como a percepção de que os valores recebidos via trocas sociais e econômicas são superiores aos valores pagos economicamente à IES. Ou

como Simmel (1990), declara “o intercâmbio [troca] não está na base somente da economia, mas também da própria sociedade humana, já que toda interação humana é um intercâmbio [troca], como toda conversa, afeto, jogo ou olhar”. Confirma-se a inserção do econômico no social (Granovetter, 1985), também verificada na explicação do item em relação aos alunos da IES B, desde que a sua classificação desse item em último lugar parece estar relacionada a promessas implícitas de distinção (Bourdieu, 1979) percebidas pelos alunos como não cumpridas pela IES B.

“Solidez econômica da empresa” foi percebido como um dos últimos em atratividade (sétimo lugar) no *ranking* global, e medianamente nos *rankings* individuais de cada IES. Aparentemente a explicação da pouca atratividade do item liga-se à “confiança nas instituições” (Zucker, 1986) relacionada ao sistema educacional brasileiro, que “garante” as IESs em funcionamento. A diferença de tempo de existência das duas Instituições: A (seis anos) e B (39 anos) poderia ter gerado resultados diferenciados entre as IESs. Mas, parece que os alunos da IES B não percebem esse fato como um diferencial significativo de segurança em relação ao futuro mais que os alunos da IES A.

O item “comunicação/propaganda” teve valorização baixa como atrativo (oitavo lugar) na classificação geral bem como nas duas IESs (sétimo lugar em cada uma), dando a entender que os alunos de ambas as Instituições não percebem a comunicação delas como um convite à relação de confiança para geração do laço social (Mauss, 2003), ao contrário, valorizam outras formas de comunicação como contatos pessoais (Katz & Lazarsfeld, 1955) e opiniões de pessoas consideradas confiáveis (confiança básica – Giddens, 2002; Simmel, 1990) que possam ajudar na decisão final de onde estudar.

O item classificado em nono lugar (atendimento) no *ranking* geral de atributos é classificado em oitavo lugar nas duas IESs (individualmente). De acordo com Seiders & Berry (1998) atendimento inadequado pode gerar desconfiança. O esforço de comunicação, convencimento ou informações de amigos, etc. é muito prejudicado pelo atendimento. Entretanto, nas duas IESs essa situação de desconfiança é aparentemente superada pela confiança gerada por meio dos outros itens considerados atrativos pelos alunos. O ator social desenvolve a confiança e aprende a lidar com situações de desconfiança (Lewicki & Wiethoff, 2000).

Na distribuição dos atrativos, relacionaram-se inicialmente três itens a cada tipo de capital, conforme descrito na metodologia: “qualificação e titulação dos professores”, “modernidade/tecnologia” e “atendimento” foram inicialmente relacionados a Capital Cultural/Intelectual. Foram relacionados a Capital Econômico os itens “política de preços”,

“solidez econômica da empresa” e “localização” e, relacionados ao Capital Social Organizacional: a confiança (organizacional) os itens “confiança na Instituição”, “tradição” e “comunicação/propaganda”.

**Tabela 4 – Ranking dos atrativos ordenado pela média – IES A**

[Escala de 1 a 9, quanto maior a média, maior a atratividade do item para o respondente].

<b>Atrativos IES A</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
Qualificação e titulação de professores	6,93	2,15
Política de preços	6,56	2,62
Localização	5,61	2,74
Modernidade / tecnologia	5,43	1,95
Solidez econômica da empresa	4,87	2,32
Confiança na instituição	4,81	2,61
Comunicação / propaganda	4,35	2,23
Atendimento	3,91	2,16
Tradição	3,03	1,96

**Tabela 5 – Ranking dos atrativos ordenado pela média – IES B**

[Escala de 1 a 9, quanto maior a média, maior a atratividade do item para o respondente].

<b>Atrativos – IES B</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>
Tradição	7,43	2,02
Qualificação e titulação de professores	7,14	1,97
Confiança na instituição	6,45	2,00
Modernidade / tecnologia	5,61	1,77
Solidez econômica da empresa	4,73	2,02
Localização	4,31	2,42
Comunicação / propaganda	3,81	2,17
Atendimento	3,02	1,57
Política de preços	2,67	1,96

Buscou-se clarificar a análise de que embora os itens possam ser percebidos inicialmente como possuindo maior ligação com um determinado Capital Organizacional (Cultural/Intelectual, Econômico ou Capital Social Organizacional = confiança) estão relacionados de variadas formas aos demais capitais analisados, em especial – conforme destacado na análise dos dados até aqui – relacionados à confiança: Capital Social Organizacional.

Após a análise dos atrativos percebidos pelos alunos no início de sua relação com a Instituição de Ensino e como a confiança está inserida neles e relacionada a eles, verificaremos a percepção dos alunos em relação ao desenvolvimento da relação de confiança e da importância dos capitais ao longo do período do curso, relação de longo prazo com variadas trocas econômicas e sociais entre os atores – aluno e IES, por meio dos “representantes” (Giddens, 1990) da organização/firma, que na maioria dos casos acontece em aproximadamente quatro a cinco anos.

**2. Hoje, qual dos itens anteriores lhe parece mais importante numa IES? (relacionado à questão sobre os atrativos):**

Essa questão analisa só o item principal, que parece mais atrativo para o aluno após a relação de confiança já estar em desenvolvimento e após muitas trocas econômicas e sociais com professores, atendentes da secretaria do curso ou da tesouraria, funcionários do audiovisual, coordenador de seu curso, com alguém da diretoria da IES. Portanto essa análise é muito mais apurada. Na análise geral (conjunto das duas IESs), os alunos colocaram a seguinte ordem de importância: em primeiro lugar a qualificação/ titulação dos professores (65,9%); em segundo lugar, a confiança na Instituição (10,6%); em terceiro lugar, a política de preços (8,8%), em quarto e quinto lugares, a *modernidade/tecnologia* e a tradição, (4,1%) cada uma; em sexto lugar, a localização (2,4%); em sétimo lugar, o atendimento (2,1%); em oitavo lugar, a solidez econômica da empresa (1,2%); e em nono lugar, a comunicação/propaganda, bem como outros itens, ligados a aprendizado dos alunos, qualificação dos professores e preço (0,3%) cada uma.

Na Instituição A, os atributos foram assim ordenados: em primeiro lugar, qualificação/ titulação dos professores (63,4%); em segundo lugar, política de preços (13,1%); em terceiro lugar, confiança na Instituição (11%); em quarto lugar, *modernidade/tecnologia* (4,2%); em quinto lugar, localização (3,1%); em sexto lugar, atendimento (2,6%); em sétimo lugar, solidez econômica da empresa (1,6%); em oitavo lugar, tradição, citada por apenas um respondente, representando 0,5%. Em “outros”, um respondente citou o atributo: “aprendizado dos alunos” (0,5%). O item comunicação/propaganda não foi citado.

Questionada sobre os principais fatores de atratividade da IES, a representante da Direção da Instituição A (diretora pedagógica) declara: “Fatores internos. Qualidade dos cursos, professores, currículo, estrutura pedagógica, localização e preço”. Aparentemente, a visão da diretoria da IES não está muito divorciada da realidade percebida pelos alunos, embora a ordem entre os fatores seja diferente. A qualidade do curso, mencionada pela dirigente, é uma avaliação geral baseada nos atributos; mas o primeiro atributo que ela mencionou foi “professores”. Aparentemente a IES desenvolve um trabalho junto a eles (professores).

Quando perguntada se a IES está em crescimento e quais os fatores que atraem alunos para a IES, a secretária das coordenações (IES A) destaca:

Pelo que vejo, a faculdade está crescendo. E estamos torcendo pelo crescimento. Pelo trabalho que está sendo feito. Atenção ao aluno, presença dos coordenadores, mesmo em sala de aula. Os alunos podem procurá-los que eles estão disponíveis para atendimento.

No depoimento da secretária transparece também um trabalho de confiança sendo desenvolvido na relação aluno/coordenação/professor.

O coordenador de um dos cursos da IES A relata, em relação aos fatores mais atrativos da IES: “Seriedade e profissionalismo. Espírito de equipe que existe nos ambientes administrativos, na direção, na coordenação e nos professores, também”. Quando questionado sobre o principal fator de atratividade, explica: “Os professores se sentem respeitados, ao contrário de outros lugares onde o professor se sente triste”.

A partir do que foi explicitado, analisa-se que a importância que os alunos dão aos professores parece também relacionar-se à relação de confiança que a IES tem procurado desenvolver com os professores – principais agentes de desenvolvimento da relação de confiança entre o aluno e a IES. Covey (1999) relata que organizações nas quais a liderança, os parceiros [professores] e os funcionários desenvolvem altos níveis de confiança tendem a ser vistas pelos compradores/clientes [alunos] como mais confiáveis, o que acontece com base em uma cultura de confiança. Aqui, adiantamos um assunto que será discutido detalhadamente à frente – a relação de confiança da IES com os professores e funcionários.

O segundo principal atributo destacado pelos alunos da IES A refere-se ao item “política de preços”, que conforme verificado anteriormente em sua análise tem dois componentes: o primeiro, de cunho econômico, refere-se ao preço econômico mencionado tanto por alunos como por professores, funcionários e gestores da IES como “competitivo”. Uma funcionária da IES A comenta, em relação aos principais fatores de atratividade da Instituição: “Em primeiro lugar, o valor da matrícula, porque está sendo uma das faculdades com valor mais baixo; também, o valor do curso. O nome da faculdade está sendo muito citado aí fora por estar desenvolvendo um ótimo trabalho”.

Do conteúdo dessa fala pode-se perceber que a palavra valor é utilizada de duas formas. Inicialmente, como valor econômico (DeRose, 1994); porém, logo a seguir, como valor global (Mauss, 2003; Bourdieu, 2003), aí incluindo-se os três capitais geradores de valor (capital cultural/intelectual, capital econômico e capital social organizacional: a confiança). E continua falando sobre “o nome” da IES – sua marca (Kotler, 1998), ligada à confiança na Instituição (confiança baseada no processo – Zucker, 1986) desenvolvida pela confiabilidade demonstrada pela IES na sua existência. Pode-se ver que os alunos classificaram o item “confiança na Instituição”, no momento atual, em terceiro lugar na atratividade, quando por ocasião da escolha da IES haviam classificado o item “confiança na Instituição” em sexto lugar.

O que parece é que a relação de confiança que vem sendo desenvolvida no período em que os alunos estão estudando na IES tem-se desenvolvido gradativamente, sendo testada nas trocas econômicas e sociais entre os atores (princípio da gradualidade – Luhmann, 1979, p.41) gerando conforme Zand (1972, p.233) um “modelo de reforço espiral da dinâmica da confiança”. Zucker (1986, p.54) conceitua confiança como “um conjunto de expectativas partilhadas por todos os envolvidos em uma troca”, incluindo tanto “amplas regras sociais” como “processos ativados legitimamente”. O que pode estar acontecendo nesse processo é que as expectativas partilhadas estão aumentando e se confirmando gradativamente num processo crescente de confiança desde a entrada do aluno até o momento atual. Ou de outra forma, a confiança baseia-se na habilidade natural do ator de ter uma visão de mundo em comum com outros e manter-se nela. A visão de mundo em comum parece estar crescendo.

Na Instituição B, a distribuição ficou desta forma: em primeiro lugar qualificação/titulação dos professores (68,9%); em segundo lugar, confiança na Instituição (10,1%); em terceiro lugar, tradição (8,8%); em quarto lugar, *modernidade/tecnologia* (4,1%); em quinto lugar, política de preços (3,4%); em sexto e sétimo lugares, localização e atendimento (1,4% cada um); e solidez econômica da empresa e comunicação/propaganda (1,0%) cada um. Pode-se verificar que tanto na análise integrada das duas IESs, como também na IES A, o item “qualificação/titulação dos professores” vem em primeiro lugar. Numa das entrevistas, falando sobre a existência (ou não) de uma relação de confiança entre a IES e o aluno, uma funcionária da IES B, informa: “Acredito que existe e é baseada no corpo docente, formado por pessoas de renome na área jurídica, que têm destaque no cenário jurídico do DF e do Brasil”. A partir do que foi dito pela funcionária, parece que a importância dada aos professores, entre outros aspectos, está ligada ao desenvolvimento da relação de confiança entre a IES e o aluno – como anteriormente comentado na análise da IES A. Além disso, a qualidade do corpo docente, tangibilizada pelo aluno na titulação e reconhecimento, na “consagração oficial” – ou como dizia Bourdieu (2002), no capital cultural institucionalizado – aflora na declaração de uma professora (IES B): “A qualidade do ensino é que traz o diploma de qualidade. A maioria dos professores são mestres e doutores, o que diferencia de outras instituições; por isso, a qualidade do corpo docente é melhor”.

O segundo item em importância, julgado pelos alunos, foi “confiança na Instituição”, muito relacionado, como vimos, ao primeiro (qualificação/titulação dos professores e ao terceiro – tradição). Quando questionada sobre se os aspectos da organização aumentavam a relação de confiança com o aluno, uma professora respondeu: “O corpo docente qualificado,

preparado. O ser humano ainda é o centro das atenções”, fato que parece confirmar a profundidade da relação entre a qualificação/titulação dos professores e a confiabilidade da organização. Falando sobre os principais fatores atraentes de alunos, a professora complementa: “Primeiro: Credibilidade [confiabilidade] da Instituição”.

Quanto ao terceiro item, tradição, esse é um fator importante na motivação da ação humana. Swedberg (2003), refletindo sobre a ação tradicional (Weber, 1978) explica que as ações sociais econômicas não são dirigidas só pelo interesse econômico mas também pela tradição e pelas emoções. Comentando sobre o que atrai os alunos para a IES B, informa: “Tradição. Somente. Mesmo os elementos de qualidade, os alunos não conhecem tão bem”. Outra professora (IES B), destacando o que considera o principal fator de atratividade na IES, complementa: “Tradição. Os alunos que procuram uma Instituição de Ensino estão preocupados com o que a Instituição representa”. E um professor, de outro curso confirma: “Em primeiro, a tradição, a respeitabilidade da Instituição. São 38 anos de formação”. É verossímil pensar que esse item está muito arraigado na cultura organizacional da IES B. E é percebido como fundamental para a IES.

Surpreendentemente, em princípio, à medida que o aluno vai estudando e conhecendo a IES e sua relação de confiança se desenvolve no tempo, a importância deste item, para o estudante da IES B, vem decrescendo. Vimos anteriormente que os alunos da IES B, quando decidiram estudar na Instituição, consideraram como primeiro atrativo a tradição. No momento do questionário, após algum tempo de estudo, a importância da tradição cai para terceiro lugar em importância. Uma professora da Instituição A percebeu essa lógica do aluno: “Quem tem tradição de educação tem mais respeitabilidade, no início”.

Aparentemente, o conhecimento adquirido por meio dos professores, bem como a confiança na IES, tangibilizada pelos professores – além de outros fatores - está superando a importância para o aluno do fator tradição. Parece ocorrer, inicialmente, uma maior importância da confiança baseada nas instituições (Zucker, 1986) – sistema educacional – sendo gradualmente (Luhmann, 1979) substituída pela confiança baseada no processo, à medida que vai-se formando o laço social (Mauss, 2003).

### ***3. Qual é o seu primeiro desejo ao se formar/graduar?***

Na classificação geral (IES A e IES B), ficou em primeiro lugar o item “fazer concurso para área pública” (59,7%); em segundo lugar, “montar meu negócio” (17,9%); em terceiro, “trabalhar como empregado na área de formação em empresa privada” (14,4%); em quarto, “trabalhar como empregado em outra área em empresa privada” (3,2%); em quinto lugar

“trabalhar em negócios da família” (1,8%). Sendo que para as expectativas / desejos (outros, somando 3%) foram indicados apenas uma vez cada um: “somente obter diploma”, “expandir conhecimentos”, “alavancar negócio próprio”, “crescer no trabalho”, “ser profissional liberal”, “trabalhar na área”, “fazer pós-graduação”.

Na IES A, foram assim distribuídos: primeiro lugar, “fazer concurso para área pública” (59,5%); segundo lugar, “montar meu negócio” (18,9%); terceiro lugar, “trabalhar como empregado na área de formação em empresa privada” (14,2%); quarto lugar, “trabalhar como empregado em outra área em empresa privada” (2,6%); quinto lugar, “trabalhar em negócios da família” (1,1%). Para as expectativas / desejos (outros), citados uma única vez: “somente obter diploma”, “expandir conhecimentos”, “alavancar negócio próprio”, “crescer no trabalho”, “ser profissional liberal”, “trabalhar na área”, “fazer pós-graduação”, somando 3,5%.

E na IES B, a distribuição foi assim descrita: em primeiro lugar, “fazer concurso para área pública” (60,4%); em segundo lugar, “montar meu negócio” (16,8%); em terceiro lugar, “trabalhar como empregado na área de formação em empresa privada” (14,8%); em quarto lugar, “trabalhar como empregado em outra área em empresa privada” (3,4%); em quinto lugar, “trabalhar em negócios da família” (2,7%); em outros: “fazer pós-graduação” (2%).

Aparentemente, as IESs estimulam o sonho de *status* e melhoria econômica via aquisição de capital acadêmico – para Bourdieu (2003, p.197) capital cultural objetivo. E informa:

A competência cultural, sob todas as suas formas, só se constitui enquanto capital cultural nas relações objetivas que se estabelecem entre o sistema econômico de produção e o sistema de produção dos produtores (constituído, por sua vez, pela relação entre o sistema escolar e a família).

Continua (2003, p.199):

Mecanismos sociais que produzem e garantem o valor social dos diplomas e cargos, por um lado, e, por outro, a distribuição desses atributos sociais entre os indivíduos biológicos.

Assim, por meio de mecanismos de distinção (Bourdieu, 1979) é estimulado no aluno o desejo da aquisição do diploma, possibilitando-o inserir-se no mercado de trabalho com um *status* diferenciado e com uma renda, em princípio, melhor do que se não possuísse a titulação. Interessa avaliar que a grande maioria dos estudantes descreve, como sonho profissional, “fazer concurso para área pública” (59,7%). Parece-nos que, devido à característica da cidade – centro de poder político – as atividades da esfera pública possibilitando a entrada por mérito (concurso público) podem referenciar a confiança do

aluno na IES – confiança em sua capacidade de lhe prover conhecimento que o ajudará a atingir seu sonho (confiança sistêmica – Seligman, 1997).

Em relação ao próximo desejo: “montar meu negócio”, apontado em segundo lugar, só foi referenciado como “maior sonho” por um percentual proporcionalmente pequeno (17,9%). Esse grupo, de acordo com Franco (2001, p.50-51), busca o sonho na imagem schumpeteriana do empreendedor: a “imaginação criadora, que se revela como desejo, sonho e visão; desejo, e desejo de materializar o desejo; sonho, e capacidade de realizar o sonho; visão, e habilidade e competência para viabilizar a visão”. Destaca-se que em ambas as IESs, o percentual de alunos que escolheu o item foi muito próximo (IES A: 18,9%; IES B: 16,8%). Logo, o sonho de ser “dono”, que, pela observação assistemática, nas IESs pesquisadas, parece ser estimulado (Agência de Empreendedorismo, Incubadora de Empresas, e outros, em ambas as IESs), apresenta uma baixa resposta da parte dos alunos. Um fator explicativo pode ser a dificuldade para abrir e manter um negócio além da insegurança em sua operação, como também o fato de que vários dos cursos pesquisados formam profissionais liberais cuja atuação em Brasília é dificultada pela grande concorrência.

No caso do item avaliado em terceiro lugar: “trabalhar como empregado na área de formação em empresa privada” (14,4%), na IES A (14,2%), e também na IES B (14,8%) os percentuais foram bastante próximos. Este item contrapõe (em muitos casos) um menor *status*, mas uma possibilidade, em determinadas situações, de um maior ganho econômico/financeiro (interesse material). De acordo com as categorias weberianas – interesses materiais e interesses ideais – os interesses ideais incluem interesses políticos, *status*, desejo de salvação religiosa e outros (Weber, 1946). Uma explicação para a colocação desse item em terceiro lugar pode ser a existência de um número proporcionalmente menor de organizações privadas, no Distrito Federal, em relação a outros locais. A segunda explicação viável é que a falta de confiança do aluno numa relação de confiança de longo prazo com as firmas (Giddens, 2002) – recebida por informação de amigos/colegas que trabalham ou trabalharam em algumas organizações privadas e nelas não permaneceram (ou ficaram pouco tempo) – aliada à maior segurança em atividades concursadas na área pública podem justificar esta expectativa.

A próxima questão tem referência a esta e será analisada fundamentada nela.

***4. Em relação ao seu principal desejo, você acredita que o seu estudo/graduação aqui pode lhe proporcionar (faixas de porcentagem):***

Na averiguação conjunta de ambas as IESs (IES A e IES B) o item “de 60 a 80%” foi classificado em primeiro lugar (44,6%); o item “entre 40 e 60%” classificou-se em segundo lugar (24,9%); o item “de 90 a 100%” foi classificado em terceiro lugar (24%); e o item “menos de 40%” foi classificado em quarto lugar (6,6%).

Na IES A, o item “de 60 a 80%” ficou em primeiro lugar (43,5%); o item “de 90 a 100%” ficou em segundo lugar (31,7%); o item “entre 40 e 60%” ficou em terceiro lugar (21,5%); e o item “menos de 40%” ficou em quarto lugar (3,26%).

Na IES B as respostas foram: o item “de 60 a 80%” ficou em primeiro lugar (46,3%); o item “entre 40 e 60%” ficou em segundo lugar (29,3%); o item “de 90 a 100%” ficou em terceiro lugar (13,6%); e o item “menos de 40%” ficou em quarto lugar (10,9%).

Em relação à parte aberta da questão que perguntava “Por que?” as respostas foram divididas em dois grupos:

O primeiro, com alunos que responderam “de 60% a 80%” e “de 90% a 100%”. Algumas das respostas desse grupo foram as seguintes: “Pois minha área de atuação requer uma boa graduação”; “para chegar a 100% eu tenho que praticar dentro da empresa”; “se eu me dedicar”; “porque ainda faltam algumas coisas que possam completar meu curso”; “pela qualidade do ensino”; “terei boa formação”; “eficiência para atuar no mercado de trabalho”; “pois aprendo muito”; “pelo incentivo”.

O segundo, com alunos que responderam “menos de 40%” e “de 40% a 60%”. Algumas das respostas deste grupo foram as seguintes: “o que estudei aqui é só o primeiro passo para alcançar meu objetivo”; “qualidade dos professores, a diferença depende de mim”; “porque a Instituição é renomada”; “depende de meu interesse”; “porque além do curso superior, é vivendo o dia-a-dia que se aprende”; “existem faculdades com mais credibilidade; as públicas, por exemplo”.

Relacionando-se a questão anterior a esta pode-se verificar que no conjunto das IESs (IES A e IES B) a maioria (68,6%) responderam “entre 60 e 100%”. Essa situação pode ser analisada de duas formas: primeiro, a confiança institucional, desde que por meio do sistema educacional (ambiente institucional – Bachmann, 1998), durante grande parte da vida escolar/acadêmica do aluno, é propalada a importância de um curso superior para o sucesso profissional (isomorfismo institucional normativo - DiMaggio & Powell, 1983). Por meio

desse mecanismo o ator pode perceber como natural confiar em determinados sistemas e normas sociais que lhe foram ensinados no processo de socialização/educação (por exemplo, “cursar uma faculdade é a base do sucesso profissional”). Derivada dessa, parece que os alunos depositam muita confiança nas IESs em que estudam (confiança baseada no processo – Zucker, 1986) aqui ligada ao atingimento de seu sonho de ascensão social e econômica (Calonius, 1988). Este resultado corrobora com a hipótese de que a confiança é um capital importante para as IESs (analisadas como firmas/organizações).

A grande diferença entre os resultados das duas IESs é que no caso da IES A o item “de 90 a 100%” ficou em segundo lugar, com 31,7%. De outra forma, na IES B, o item “entre 40 e 60%” ficou em segundo lugar (29,3%). Aqui aparece uma grande diferença confirmada pelo teste T de correlação do “agregado de confiança”, que será analisado mais à frente, a qual demonstra que os estudantes da Instituição A ( $M = 5,14$ ) apresentam médias significativamente maiores quando comparados com os estudantes da Instituição B ( $M = 4,68$ ) – com valor de  $t = 3,32$  e  $p < 0,001$ . Ou seja, os estudantes da IES A confiam mais na IES que estudam do que os estudantes da IES B. As explicações que nos pareceram viáveis para o fato serão verificadas na questão correspondente.

### ***5. Se hoje você pudesse escolher novamente, qual IES privada escolheria?***

No conjunto das IESs (IES A e IES B) 76,8% escolheriam a mesma faculdade e apenas 23,2% mudariam. Na IES A: 71,1% escolheriam a mesma faculdade e apenas 28,9% mudariam. Na IES B as respostas foram: 83,9% escolheriam a mesma faculdade e apenas 16,1% mudariam. Essa questão está relacionada ao seguinte problema: após todas essas trocas sociais e econômicas com a IES, se você pudesse começar tudo de novo, onde escolheria estudar?

Percebe-se que de forma geral os estudantes confirmam a IES em que estudam., o que ratifica a hipótese inicial de que à medida que as IESs vão desenvolvendo as relações de confiança vai-se formando o laço social (Mauss, 2003).

Uma análise que se destaca nesta questão refere-se à diferença de resultado entre as duas IESs premiando a IES B, onde só 16,1% dos alunos, caso pudessem começar novamente, escolheriam outra IES, contra 28,9%, na IES A. Essa questão parece estar ligada ao fato de que a IES B, como vimos anteriormente, teve resultados bem melhores no item “confiança na IES” como fator de atratividade. Além disso, parece haver uma relação positiva entre os professores e os alunos. Portanto a IES B tem dois tipos de confiança a manter seus alunos: primeiramente, a confiança sistêmica (Luhmann, 1979) construída pela imagem anterior da

IES e, aparentemente, mantida ao longo do processo de trocas. A confiança em uma organização/instituição significa confiança ampla/geral no conjunto de suas ações. A confiança entre o aluno e a IES pode ser ampliada com base na confiança nas instituições. Dessa forma, a confiança pode ser institucionalizada e as instituições sociais só se tornam efetivas se os atores depositam sua confiança nelas (Child & Möllering, 2003).

Em segundo lugar, a confiança nos “representantes do sistema”, aqui principalmente os professores (como já verificamos e analisaremos à frente), é construída por meio de experiências afirmativas, contínuas com o sistema. Luhmann sugere que sistemas abstratos deveriam ter controles embutidos que seriam mantidos por especialistas. Os atores não precisam confiar em um sistema impenetrável como um todo, mas, “somente” no funcionamento dos controles. Os professores funcionam como “controles” do sistema proporcionando além disso confiança pessoal (Giddens, 1990) e permitindo uma “segurança relativa” (Luhmann, 1988).

A questão foi correlacionada com a seguinte, que, no caso de mudança perguntava a opção do aluno.

### ***5.1 Qual instituição escolheria (no caso de mudança)<sup>42</sup>?***

As mais citadas foram: UCB (35,5%), UnB (15,8%), UniCEUB (13,2%), IESB (9,2%), UniDF (6,6%), UPIS (5,3%), ICESP (3,9%). Na IES A, 53 participantes responderam à pergunta. As mais citadas foram: UCB (37,7%), UniCEUB (18,9%), UniDF e UnB (9,4% cada uma); UPIS (7,5%), IESB (5,7%), Qualquer outra que passasse no vestibular (5,7%), ICESP (3,8%) e Projeção (1,9%). Na IES B, 23 participantes responderam a essa pergunta. As mais citadas foram: UnB e UCB (30,4% cada uma), IESB (17,4%), UNIEURO, alguma faculdade de SP e ICESP foram citadas uma única vez (4,3% cada uma).

Na análise geral, bem como na IES A e na IES B, a UCB ficou em primeiro lugar. No caso da IES B, o resultado foi conjunto com a UnB, universidade pública. Porém, na análise geral e na IES A a UnB ficou respectivamente em segundo e terceiro lugares. Importa destacar que a questão foi “qual Instituição de ensino *privada* escolheria”. Os alunos que leram adequadamente a questão marcaram uma IES privada. A UnB, como universidade pública, não deveria ter sido incluída. Porém, parece-nos que, como ela está muito inserida no imaginário dos alunos, foi bastante citada. UniCEUB e IESB vieram logo em seguida

---

<sup>42</sup> Só responderam essa questão os alunos que pretendiam mudar de IES (um quantitativo bem reduzido em relação ao total da amostra).

(classificação geral). Vale lembrar aqui o que já foi destacado: a escolha da IES está mais ligada à indicação, comentários positivos e informações de pessoas em quem o ator confia que à comunicação/propaganda (Katz & Lazarsfeld, 1955; Santomauro, 2007). O resultado parece confirmar a análise teórica.

***6. Em que/quem você mais confia (o que lhe inspira mais confiança) na instituição? (marcar os três principais)***

Essa questão foi colocada visando relacionar os atributos à confiança. A partir da análise da tabela pode-se verificar que o item escolhido pelos alunos em primeiro lugar é “qualificação/titulação dos professores”. Este resultado – conectado ao segundo lugar “confiança na Instituição” – parece demonstrar que a relação de confiança com os professores é o principal fator que inspira/gera confiança dos alunos nas IESs, confirmando a análise feita referente ao atrativo “qualificação/titulação dos professores” (ver item). Também a análise de Giddens (1990) relativamente a ‘pontos de acesso’ de sistemas abstratos onde o ator testa o sistema fazendo trocas (sociais e econômicas) com a organização por meio de atores (professores), tipicamente especialistas que representam o sistema. Um aluno da IES A justificando por que escolheria a mesma IES, caso pudesse escolher novamente discorre: “Os professores são muito bons e a Instituição também está sempre melhorando”. A conclusão do aluno parece apontar os professores transmitindo a confiança na melhoria da IES, como elo de ligação entre a IES e o aluno.

Um professor da IES A comenta: “O capital intelectual é o mais importante para gerar a relação de confiança”. E continua: “Não no início. A partir do terceiro semestre.” O comentário do professor é curioso e permite uma reflexão interessante. Como vimos, o item “qualificação/titulação dos professores foi percebido pelos alunos como o atrativo principal da IES. Quando o aluno escolhe a IES, ele confia nos professores a partir da sua titulação, seu curriculum (disponibilizado por várias IESs) e após ingressar na IES, depois de um determinado tempo (o professor da IES A “calcula” o terceiro semestre) – no caso do professor, a partir das trocas sociais que ele tem com o aluno – desenvolve-se a relação de confiança e inicia-se a formação do laço social (Mauss, 2003; Martins, 2002).

Fazendo a ligação entre o aprendizado com os professores e a confiança na IES um aluno da IES A (em questão aberta) comenta: “Aprendo muito”, e conclui: “Estou satisfeito com a Instituição”. Outro aluno da mesma IES complementa: “Qualidade dos professores. A diferença depende de mim”. Fica aparente o vínculo entre a transmissão de

conhecimento/relação de confiança do professor para o aluno e a percepção positiva do aluno de sua relação de confiança com a IES.

**Tabela 6 – Ranking dos atributos que inspiram confiança nas IESs – Geral (Instituições A e B)**

**Ranking dos atributos que inspiram confiança nas IESs**

Atributos	Frequência		% Válida
	Total		
	Total	293	100
Qualificação / Titulação dos professores		90	26,8
Confiança na Instituição		50	18,4
Tradição da Instituição		36	13
Modernidade / tecnologia		30	10,6
Política de Preços		27	9,67
Localização		23	8,63
Solidez econômica da empresa		21	7,33
Atendimento		9	3,43
Comunicação / Propaganda		4	1,4
Em mim mesmo, na coordenação, nos colegas e em alguns professores.		3	0,73

O terceiro lugar no *ranking* corrobora com a análise feita no atrativo “política de preços” (ver item) onde a política de preços é percebida como positiva pelo valor gerado para o aluno tanto nas trocas econômicas como nas sociais, porém, principalmente nas sociais. Assim, a política de preços da IES A, originalmente de cunho econômico parece estar “imersa” no social.

Uma professora da IES B, discorrendo sobre os aspectos da cultura organizacional que se destacam no desenvolvimento da relação de confiança do aluno com a IES, comenta: “O corpo docente qualificado que traz a interdisciplinaridade. Temos profissionas de trabalho social, econômico, político, desenvolvimento sustentável. Isso permite um outro olhar que diferencia o aluno”.

Outro professor da mesma IES complementa: “Temos um corpo de professores legal”. Nessa fala o professor destaca a relação dos professores com os alunos caracterizando o

corpo de professores como “legal”; ou seja, desenvolvem bem a relação de confiança com o aluno.

**Tabela 7 – Ranking dos atributos que inspiram confiança na IES – (Instituição A)**

**Ranking dos atributos que inspiram confiança na IES.**

<b>Atributos</b>	<b>Frequência</b>	<b>% Válida</b>
Qualificação / Titulação dos professores	50	27
Política de Preços	25	16,33
Confiança na Instituição	24	16,09
Localização	18	12,15
Modernidade / tecnologia	17	11,17
Solidez econômica da empresa	13	7,75
Atendimento	7	4,37
Tradição da Instituição	4	2,19
Comunicação / Propaganda	3	1,87
Em mim mesmo, na coordenação, nos colegas e em alguns professores.	2	1,07
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>100</b>

Ou lembrando Giddens (1990) quando menciona que a confiança sistêmica (confiança organizacional, por exemplo) é “sem rosto”, e a confiança nas pessoas necessita de uma relação “cara-a-cara” (pessoal), corroborando novamente a hipótese de que os professores são as pessoas mais importantes no desenvolvimento da relação de confiança entre a IES e o aluno. Os sistemas se apresentam com uma “face”, em seus “pontos de acesso” (professores e funcionários) permitindo ao ator individual o desenvolvimento da confiança. Comentando sobre a atuação e qualificação técnica dos professores que geram a confiabilidade (Parasuraman *et al.*, 1985) transmitindo aos alunos o conhecimento técnico específico de sua área, o mesmo professor comenta: “Os professores são conhecidos no mercado. Também pela competência e reconhecimento no mercado profissional”. McKneally *et al.*(2004) explicam que os pacientes desenvolvem confiança (ou desconfiança) no sistema médico em grande extensão por meio de suas experiências com os médicos e outros profissionais da área médica como enfermeiras e auxiliares de enfermagem, que representam e ‘incorporam’ as instituições médicas . Após verificarmos as conexões entre o item ranqueado em primeiro lugar na IES B (“qualificação/titulação dos professores”) e o item ranqueado em terceiro lugar (“confiança na Instituição”) analisaremos o item classificado em segundo lugar: “tradição”.

**Tabela 8 – Ranking dos atributos que inspiram confiança na IES – (Instituição B)**

**Ranking dos atributos que inspiram confiança na IES - B.**

<b>Atributos</b>	<b>Frequência</b>	<b>% Válida</b>
Qualificação / titulação dos professores	39	27,63
Tradição	33	26,61
Confiança na instituição	26	21,49
Modernidade / tecnologia	12	9,74
Solidez econômica da empresa	9	6,93
Localização	5	4,24
Atendimento	3	2,25
Política de preços	2	1,11
Total	129	100

Uma professora da IES B declara: “Tradição. Somente. Mesmo os elementos de qualidade os alunos não conhecem tão bem”. E continua: “Os alunos que procuram uma Instituição de Ensino estão preocupados com o que a Instituição representa”. Outro professor da mesma IES menciona: “Tradição. Pelo nome. É bem conceituada porque já está muito tempo no mercado. Foi a primeira Instituição (privada). Hoje é uma Instituição bem conceituada”. Percebe-se que na IES B tanto os alunos como os professores visualizam uma relação íntima entre a tradição e a confiança. De outra forma, com relação ao item “política de preços” citado pelos alunos em último lugar um funcionário da IES, quando questionado sobre que aspectos poderiam melhorar a relação de confiança com o aluno, falou: “A questão do preço: ou um valor diferenciado, ou com desconto. Quem estuda no vespertino, que é onde há menos alunos, precisa ter um valor diferenciado para atrair. Acho que o preço é que pesa mais”. Essa afirmação fortalece a análise referente à IES B realizada no item “política de preços” em que, embora o funcionário esteja falando de preços, aparentemente o problema é de percepção de valor; ligado tanto a trocas sociais quanto econômicas, que no caso é percebido diferentemente pela IES e pelos alunos (bem como funcionários, como vimos).

***7. Dentre os aspectos abaixo indicados, com relação a uma IES qual é o aspecto mais importante para você?***

No conjunto das duas IESs a distribuição foi: Em primeiro lugar, “corpo de professores” (80,1%), em segundo lugar, “relação de confiança com a Instituição” (14,6%), em terceiro

lugar “situação física – prédios e tecnologia (4,7%). No item “outros” foram incluídos: “preço” (0,3%) e “relação de compromisso com a educação do aluno” (0,3%).

Na IES A os aspectos foram assim distribuídos: em primeiro lugar, o item “corpo de professores” (80,2%), em segundo lugar, o item “relação de confiança com a instituição” (15,6%), e em terceiro lugar o item “situação física – prédios e tecnologia” (4,2%).

E na IES B, a distribuição ficou: em primeiro lugar, o item “corpo de professores” (79,9%), em segundo lugar, o item “relação de confiança com a Instituição” (13,4%), em terceiro lugar, o item “situação física – prédios e tecnologia” (5,4%), Sendo que no item “outros” foram relacionados “preço” e “relação de compromisso com a educação do aluno” (0,7%) cada uma.

Mais uma vez fica claro que para os alunos de ambas as IESs a relação dos alunos com os professores. Nas questões anteriores estava destacada a “qualificação/titulação dos professores”, ligada, entre outros fatores, à qualidade técnica, algo conectado à futura carreira do aluno, em determinadas situações, um fator instrumental. Mas quando o aluno destaca o “corpo de professores”, premia a relação de confiança que vai se desenvolvendo durante o tempo de estudo na qual a organização, os colegas, mas em destaque os professores influenciam outras esferas da vida do aluno, como valores, modo de falar e outros conectados à formação social em um sentido mais amplo. Ou como descrito por Sousa, 2003, (p.58-59): “maneiras de falar, atuar, valores, estilos de vestuário, comportamentos”. Assim fortalece-se o desenvolvimento do vínculo ou laço social (Mauss, 2003).

#### **8. Se você tivesse que decidir continuar a estudar aqui ou mudar de instituição, você...**

Na análise geral, 85,7% relataram que continuariam na IES, sendo que 14,3% mudariam. Na IES A, 84,5% relataram que continuariam na Instituição e 15,5% mudariam. Na IES B, 87,9% relataram que continuariam na instituição e 12,1% mudariam.

Essa questão se diferencia da anterior, desde que a questão 6 se referia a uma simulação do momento de escolha da IES (se voltasse tudo novamente). Na questão 7, questiona-se a situação agora (no momento atual – por exemplo, sexto semestre). *O aluno trocaria de IES quase no fim do curso?* O motivo pelo qual 85,7% do total dos alunos (IESs A e B) não trocaria, contra 76,8% na questão 7, nos parece ser que devido à relação de confiança desenvolvida no período de convivência com a IES (trocas econômicas e sociais) bem como à maior dificuldade de troca de Instituição – devido às muitas adaptações e perdas de disciplinas – um número maior de estudantes considerou permanecer na IES.

**9. E qual seria o fator mais importante que justificaria sua escolha (relativa a mudar ou não de IES)?**

Na análise geral, distribui-se da seguinte forma: primeiro lugar, item “relação de confiança com a Instituição” (48,5%); segundo lugar, item “corpo de professores” (33,6%); terceiro lugar, item “situação física – prédios e tecnologia” (6,8%); e o item “outros”, subdividiu-se em: “reconhecimento da IES” (4,5%); “preço” (2,7%); “curso” (1,2%); “localização” (1,2%), “indiferente” (0,6%) e “bolsas”, “atendimento ruim”, “mudaria para IES pública” apenas (0,3%) cada. Na IES A: relação de confiança com a instituição (42,8%); corpo de professores (35,8%); situação física – prédios e tecnologia (9,6%); reconhecimento da IES (5,3%); preço (3,7%); curso (1,1%); localização (1,1%) e atendimento ruim (0,5%).

Na IES B: “relação de confiança com a instituição” (56,1%); “corpo de professores” (30,4%); “situação física – prédios e tecnologia”, e “reconhecimento da IES” (3,4%) cada uma; “preço”, “curso”, “localização” e “indiferente” (1,4%) cada uma; “bolsa” e “mudaria só se fosse para IES pública” (0,7%) cada uma.

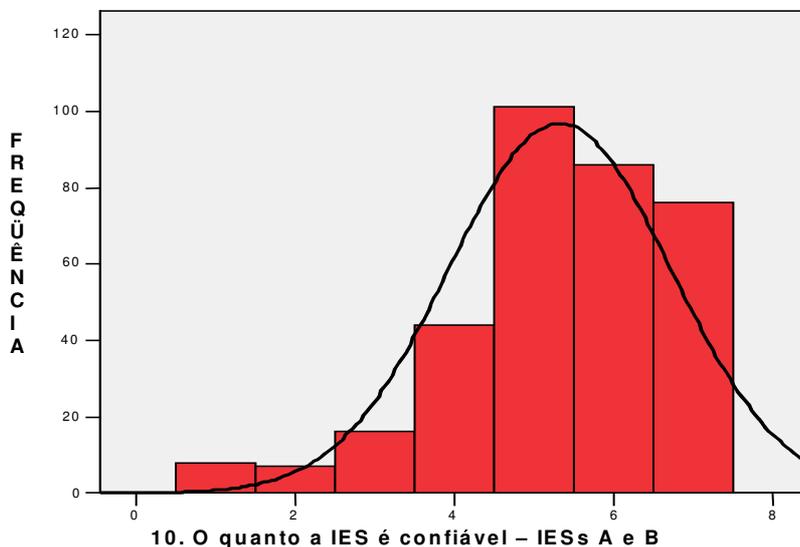
Esta questão, por um outro meio, destaca a confiança na IES, desenvolvida nos semestres de estudo como principal fator de manutenção da relação de permanência na IES. Na maioria dos casos, o que nos parece é que o laço social foi desenvolvido e a permanência na IES até o fim do curso bem como “possíveis indicações futuras” a amigos, colegas, e quem sabe, um pouco mais distante no tempo, a filhos, sobrinhos, netos e outros poderão acontecer.

***Com relação ao tema confiança na IES, em seus funcionários e professores responda (Assim 1 indica nada/nenhum/de forma alguma e 7 indica muitíssimo/altíssimo):***

**10. O quanto a IES é confiável: [M = 5,32 e DP = 1,39]**

Na análise global das duas IESs (IES A e IES B) 77,8% dos respondentes marcaram respostas que apontam para alta confiabilidade da IES. As respostas foram distribuídas da seguinte forma: Completamente confiável (22,5%), Muito confiável (25,4%), Confiável (29,9%), Medianamente confiável (13,0%), Pouco confiável (4,7%), Muito pouco confiável (2,1%) e Nada confiável (2,4%).

**Figura 30 – Confiabilidade da IES – Instituições A e B**



Na análise específica da IES A: [M = 5,40 e DP = 1,43]

79,7% dos respondentes marcaram respostas que apontam para alta confiabilidade da IES. As respostas foram distribuídas da seguinte forma: Completamente confiável (25%), Muito confiável (27,1%), Confiável (27,6%), Medianamente confiável (11,2%), Pouco confiável (4,3%), Muito pouco confiável (1,6%) e Nada confiável (3,2%).

Essa questão analisa a confiabilidade da IES, sua capacidade de manter e cumprir promessas, que na organização está relacionada a prestar o serviço prometido de modo confiável e com precisão. É desenvolvida a partir da confirmação e/ou superação da confiança depositada pelos atores sociais na organização (Parasuraman *et al.*, 1985, p.47) durante um determinado período de tempo.

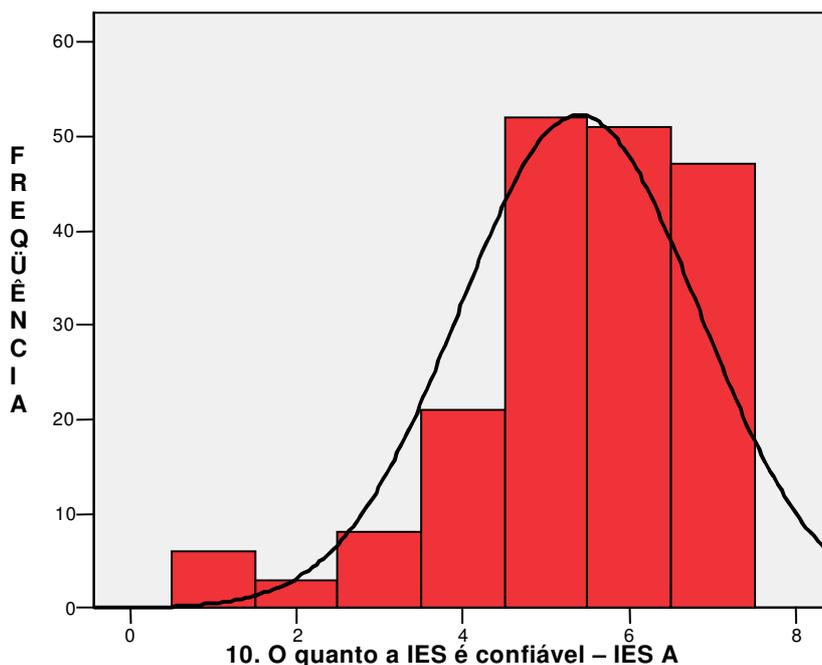
Diferentemente das questões anteriores, mais relacionadas à “confiança ativa” do ator (Giddens, 1994) essa questão se relaciona a como o ator/aluno percebe a ação do outro ator – a organização. Ou de outra forma: *As ações da organização ao longo do período de relação em que o aluno está com a organização tem sido consistentemente confiáveis? Ou em determinados momentos a organização não é digna da confiança que está sendo nela depositada e desenvolvida durante o espaço de tempo de “convivência mútua”?*

Simmel, escrevendo sobre a confiança no secreto informa (1950, p.348):

Pois na confiança de um homem no outro há tanto valor moral como no fato que a pessoa em quem se confia se demonstra digna da confiança depositada. Talvez é ainda mais livre e meritório, desde que a confiança que nós recebemos contém

um poder quase compulsório e traí-la requer maldade completamente positiva. Por contraste, confiança é “dada”; não pode ser requerida da mesma forma em que se requer que nós a honremos, quando nós a recebemos.

**Figura 31 – Confiabilidade da IES – Instituição A**



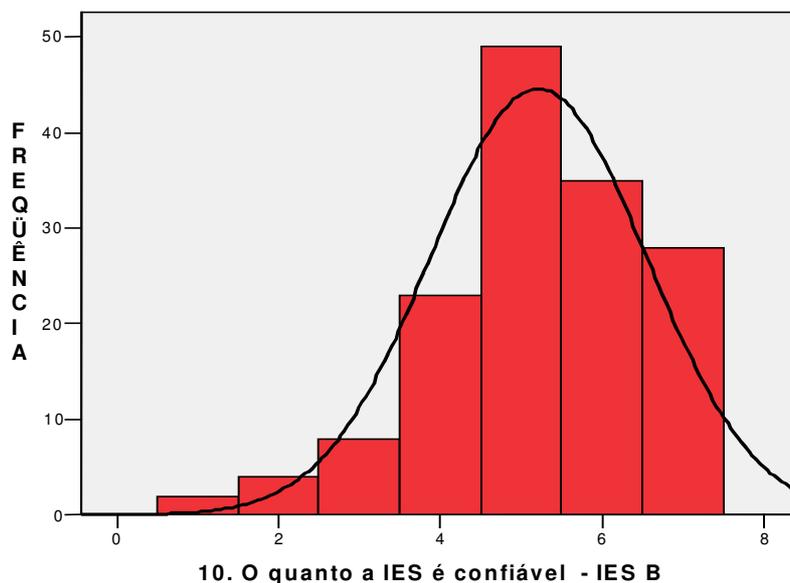
Na análise específica da IES B: [M = 5,21 e DP = 1,33]

75,2% dos respondentes marcaram respostas que apontam para alta confiabilidade da IES. As respostas foram distribuídas da seguinte forma: Completamente confiável (18,8%), Muito confiável (23,5%), Confiável (32,9%), Medianamente confiável (15,4%), Pouco confiável (5,4%), Muito pouco confiável (2,7%) e Nada confiável (1,3%).

Embora a confiança do aluno não possa ser requerida – a organização não pode “coagir” o aluno a confiar nela – o aluno pode esperar – e espera – que a organização seja confiável. Como Simmel indica: “digna da confiança depositada”.

Tanto no resultado geral (IESs A e B) quanto em cada IES separadamente, o desvio-padrão foi muito baixo (1,39 – geral; 1,43 – IES A; e 1,33 – IES B) o que demonstra unidade nas respostas. A média foi muito próxima e relativamente alta (5,32 – geral; 5,40 – IES A; e 5,21 – IES B) sendo que 77,8% dos participantes – na análise geral, 79,7% - na IES A e 75,2% - na IES B declararam respostas relacionadas a alta confiabilidade das IESs.

**Figura 32 – Confiabilidade da IES – Instituição B**



Parece que a confiança depositada pelo aluno é percebida por ele como sendo correspondida pela IES – na maioria das situações – o que corrobora a hipótese de que houve desenvolvimento do laço social (Mauss, 2003).

As duas próximas questões se relacionam a como os alunos percebem confiabilidade dos professores e funcionários das IESs.

**11. Posso confiar que os professores/funcionários sempre agem da forma que eu esperaria que atuassem. [M = 4,82 e DP = 1,59]**

64,4% dos respondentes marcaram respostas que apontam para alta confiabilidade dos professores/funcionários da IES. As respostas foram distribuídas desta forma: Completamente confiável (14,8%), Muito confiável (21,4%), Confiável (28,2%), Medianamente confiável (16%), Pouco confiável (11%), Muito pouco confiável (3,3%) e Nada confiável (5,3%). Nesta situação, o que o conjunto das duas IESs demonstra é uma média entre desiguais. Logo, analisaremos cada IES separadamente.

Na IES A: [M = 5,05 e DP = 1,67 ]

70,8% dos respondentes marcaram respostas que apontam para alta confiabilidade dos professores/funcionários da IES. As respostas foram distribuídas desta forma: Completamente confiável (20,2%), Muito confiável (26,1%), Confiável (24,5%), Medianamente confiável (13,3%), Pouco confiável (6,4%), Muito pouco confiável (3,2%) e Nada confiável (6,4%). Percebe-se claramente que os participantes da IES A confiam bem mais nos professores e funcionários que os da IES B (alta confiabilidade dos professores e funcionários de 70,8% para os respondentes da IES A contra 56,0% dos estudantes da IES B). Porém, fica uma questão: *Por que a confiabilidade da IES A (questão anterior) foi maior (79,7%) que a confiabilidade dos professores e funcionários?* – Nas questões anteriores verificou-se que o principal agente estimulador da confiança na IES é o professor, portanto, aparentemente a relação com os funcionários é que desviou o resultado para baixo.

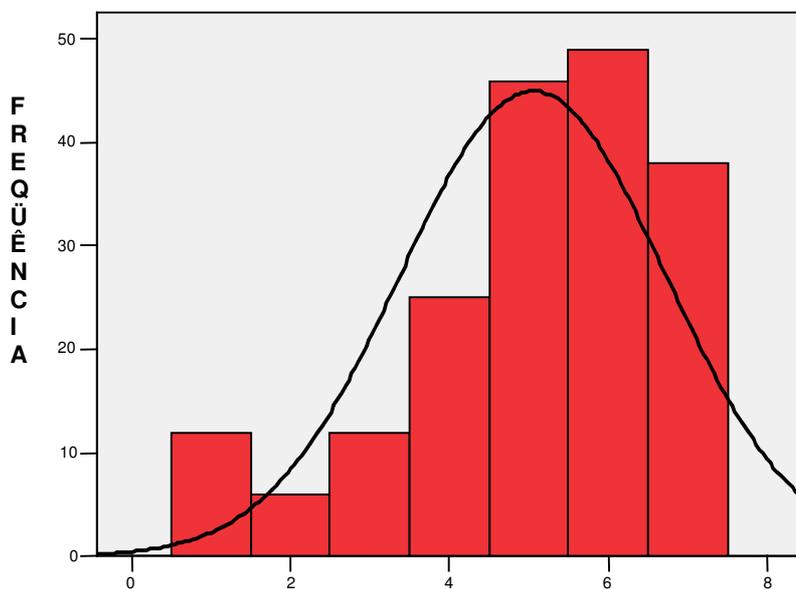
A seguir colocamos algumas declarações de alunos participantes da IES A em questões abertas e de associação livre que podem ajudar a explicar esse resultado inferior ao anterior: “Alguns funcionários não fazem questão de atender”; associação livre com o item “confiança nos professores e funcionários da IES A”: “não muito”; “isso é relativo”; “mudança de semestre”; “tenho parcialmente”; “deve melhorar”.

A primeira resposta é relativa especialmente aos funcionários. As demais referem-se a ambos – professores e funcionários.

Parece que, embora, de forma geral a IES A tenha tido uma boa performance nesse item, ou seja, a confiabilidade dos professores e funcionários é percebida pelos alunos como boa, conforme Covey (1999) organizações/IESs percebidas pelos compradores/alunos como confiáveis normalmente têm altos índices de confiança entre a organização, professores e funcionários. Conforme as respostas aqui destacadas, alguns alunos acham que a relação de confiança com o grupo de professores e funcionários “deve melhorar”.

Das entrevistas com professores, gestores e funcionários da IES A vimos em outras questões que a IES parece buscar uma boa relação de confiança com seus professores e funcionários. Um coordenador de curso da IES A declarou: “Toda a avaliação institucional tem dado resposta direta para os professores e funcionários. Os alunos reclamaram que os professores não usavam *Corel draw*; os professores receberam o curso gratuitamente. Na pesquisa interna os alunos reclamaram das provas. Foi dado um curso para os professores de como melhorar as provas. Todas as decisões são tomadas em conjunto com a direção, coordenação e professores”.

**Figura 33 – Confiabilidade dos professores/funcionários da IES – Instituição A**



**11. Posso confiar que os professores/funcionários sempre agem da forma que eu esperaria que atuassem – IES A**

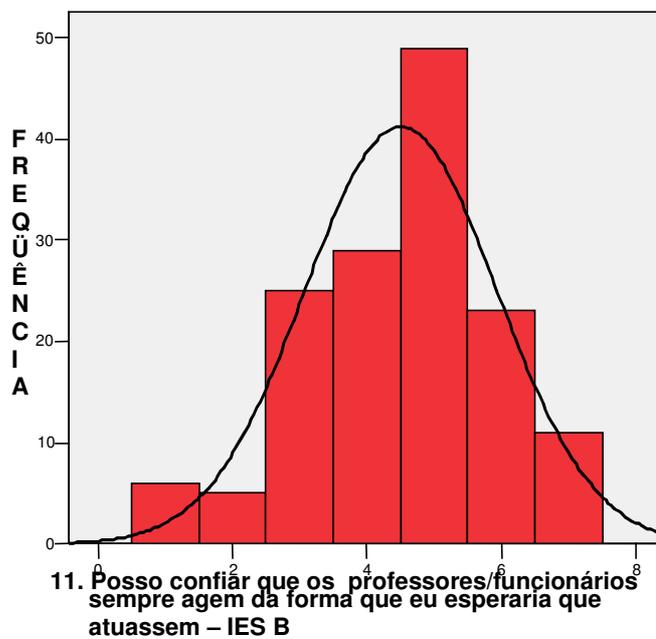
Uma professora da IES A quando perguntada se acreditava existir uma relação de confiança entre a IES e seus funcionários/professores mencionou: “Sim. Com os professores e funcionários. Funcionários têm muito respeito; a coordenação é extremamente respeitosa; o combinado é cumprido. Pontualidade recíproca. O professor com a presença e o cumprimento dos deveres e a faculdade com o pagamento, a carga horária, etc.”. Falando também sobre o mesmo assunto, um funcionário da IES A informou: “Sim. Pelo fato de valorizarem os funcionários”.

A partir das falas dos professores e funcionários da IES A parece haver uma boa relação de confiança. Em especial, destaca-se o treinamento dado aos professores pela IES que não foi mencionado em relação aos funcionários. Portanto, uma explicação para o que foi destacado por alguns alunos poderia estar na falta de treinamento de alguns funcionários.

Na IES B: [M = 4,51 e DP = 1,43 ].

56,0% dos respondentes marcaram respostas que apontam para alta confiabilidade dos professores/funcionários da IES. As respostas foram distribuídas assim: Completamente confiável (7,4%), Muito confiável (15,5%), Confiável (33,1%), Medianamente confiável (19,6%), Pouco confiável (16,9%), Muito pouco confiável (3,4%) e Nada confiável (4,1%).

**Figura 34 – Confiabilidade dos professores/funcionários da IES – Instituição B**



O resultado da IES B (56%) nesse item foi bem inferior ao resultado da IES A (70,8%), conseqüentemente o problema é mais acentuado na IES B. A seguir colocamos algumas declarações de alunos participantes da IES B em questões abertas e de associação livre que podem ajudar a explicar o resultado bastante inferior nesse item: “Funcionários deixam a desejar nas informações dadas”; “Desconfiança a respeito de informações dadas em diversos setores”; “ótimos professores x professores não tão bons”. As associações livres com o item “confiança nos professores e funcionários da IES A”: “média”; “alguns professores são excelentes”; “desinformação de alguns”; “funcionários médios” “mau atendimento”; “nem sempre”.

Quando perguntado sobre a existência de uma relação de confiança entre a IES B & os professores e funcionários, um professor da IES B informou: “Sim. Principalmente pela não interferência no trabalho do professor. Há (na IES) uma ‘lenda’ de interferência no trabalho do professor, mas eu nunca tive problema. Aqui se cumprem os direitos dos professores. Direitos trabalhistas. Há liberdade. Não há interferência no trabalho”. O mesmo professor, falando sobre o atendimento, explica: “Há uma cultura de serviço público no atendimento. O departamento X. Os alunos reclamam. Essa dificuldade de lidar com o público interno”. Um outro professor da IES falando sobre a confiança entre a IES, os professores e funcionários

demonstra uma aparente contradição: “Não. Já houve. Hoje em dia creio que há um certo medo. As pessoas não apresentam novas propostas porque temem o amanhã”. Falando sobre o mesmo assunto outra professora menciona: “Sim. No corpo docente eu acho que sim”. Ainda comentando a mesma questão uma funcionária da IES comenta: “É de confiança com certeza. A segurança e a solidez financeira com pagamento em dia e os benefícios oferecidos para os funcionários – as bolsas de estudo”. Relacionado às entrevistas com professores, gestores e funcionários da IES B já vimos em outras questões que a IES parece ter problemas de atendimento, mas existe uma relação de confiança com os professores e funcionários embora numa das falas tenha havido uma opinião discordante.

O que aparenta estar acontecendo na IES B, relativamente a esse item, são problemas no atendimento dos funcionários que podem estar ligados a treinamento, crescimento da IES com a não-percepção das mudanças em determinados departamentos ligados a atendimento e problemas na relação de confiança com alguns professores. O fato de haver funcionários há muito tempo na mesma atividade também pode gerar esse efeito caso não haja treinamento e renovação constante da relação de confiança entre os gestores e os funcionários.

Aparentemente houve momentos – no decorrer da história da IES que houve problemas na relação de confiança com os professores, refletidos em algumas falas. Os alunos percebem a situação, e embora a maioria confie nos professores e funcionários, citam problemas no atendimento com alguns funcionários e problemas com alguns professores. A diferenciação na percepção da IES e dos alunos sobre esses problemas pode ter ajudado a gerar esse resultado.

Falando sobre a cultura de confiança das organizações como fundamental para o desenvolvimento de uma boa relação de confiança com os alunos Covey (1999) explica que organizações com altos níveis de confiança entre a liderança, professores e funcionários tendem a ser consideradas mais confiáveis pelos clientes/alunos. Da mesma forma, organizações com culturas de baixa confiança são percebidas como menos confiáveis.

**12. Eu tenho certeza de que os professores/funcionários buscarão agir de acordo com meus interesses e necessidades mesmo quando for difícil para eles agirem dessa forma.**

[M = 4,66 e DP = 1,60].

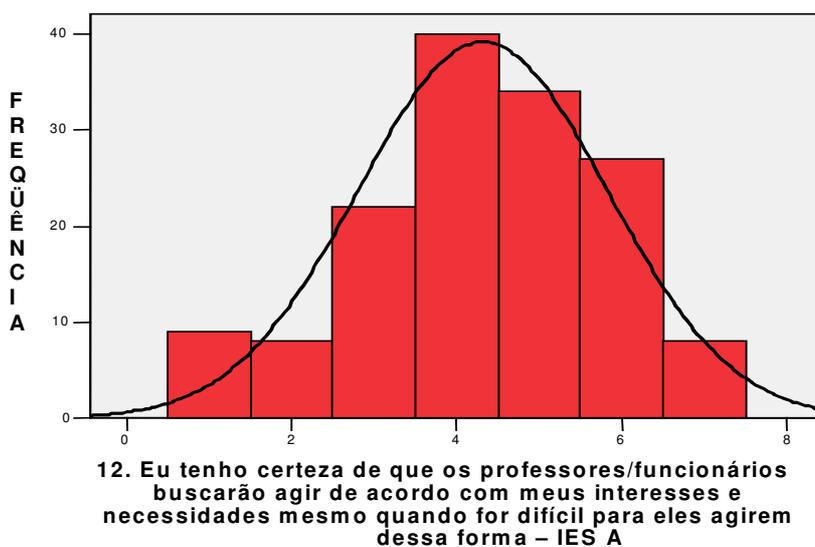
56,2% dos respondentes marcaram respostas que apontam para alta confiabilidade/certeza dos professores/funcionários da IES. A distribuição ficou: Sempre

(11,6%), Quase sempre (23,5%), Na maioria das vezes (21,1%), Às vezes (23,5%), Na minoria das vezes (9,8%), Quase nunca (4,5%) e Nunca (6%). Essa questão complementa a questão anterior e procura aprofundar a reflexão sobre a confiança nos professores e funcionários criando situações-limite.

Na IES A: [M = 4,94 e DP = 1,63]

64,2% dos respondentes marcaram respostas que apontam para alta confiabilidade/certeza dos professores/funcionários da IES. Foram distribuídos: Sempre (16,6%), Quase sempre (27,8%), Na maioria das vezes (19,8%), Às vezes (20,3%), Na minoria das vezes (5,9%), Quase nunca (3,7%) e Nunca (5,9%).

**Figura 35 – Certeza professores/funcionários agirão de acordo com os interesses e necessidades do aluno – Instituição A**

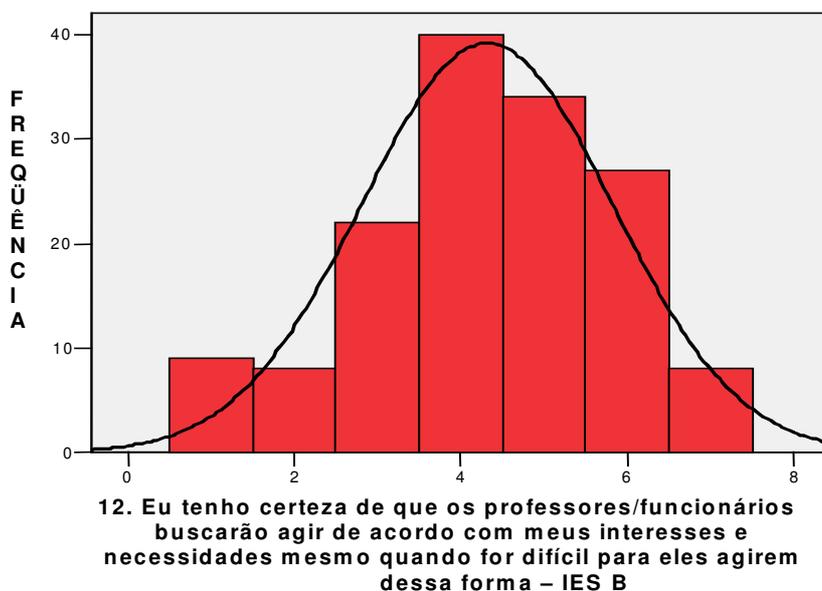


Na IES A, em relação à questão anterior houve uma queda de 70,8% para 64,2%. Como foi colocada uma situação-limite, uma situação de conflito entre o professor atender as necessidades do aluno ou seguir uma norma ou comportamento definido pela IES contrário ao aluno era de se esperar que houvesse uma redução. No entanto, levando-se em consideração o contexto da questão, a queda de confiabilidade dos professores e funcionários nessa situação extrema foi relativamente pequena, levando-nos a supor que a confiabilidade nos professores e funcionários da IES A em situações de emergência é considerável.

Na IES B: [M = 4,32 e DP = 1,51]

46,6% dos respondentes marcaram respostas que apontam para alta confiabilidade/certeza dos professores/funcionários da IES Sempre (5,4%), Quase sempre (18,2%), Na maioria das vezes (23%), Às vezes (27%), Na minoria das vezes (14,9%), Quase nunca (5,4%) e Nunca (6,1%).

**Figura 36 – Certeza professores/funcionários agirão de acordo com os interesses e necessidades do aluno – Instituição B**



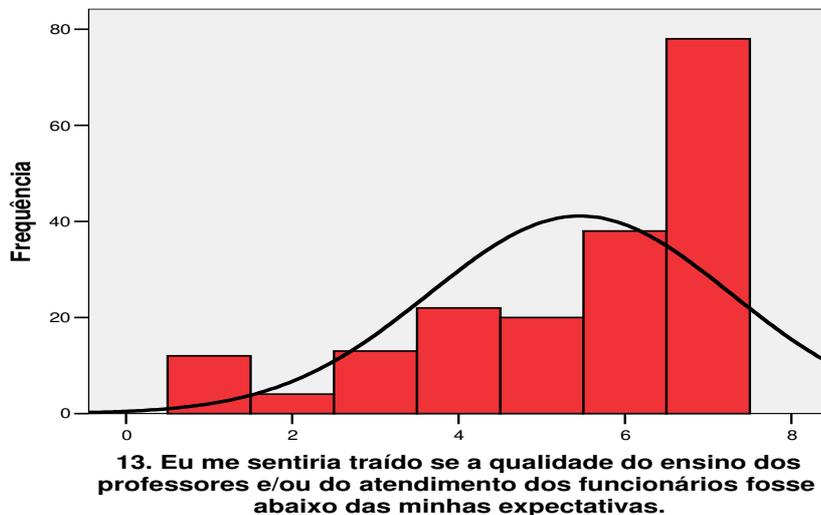
Na IES B, em relação à confiabilidade de professores e funcionários analisada na questão anterior houve uma queda de 56,0% para 46,6%. A queda foi maior tanto em percentual como efetivamente em relação à IES A. Baseados nos depoimentos de professores e alunos (em questões abertas e associações livres) nos parece que a confiabilidade dos professores e principalmente dos funcionários precisa ser reforçada junto aos alunos. A causa desse fato está aparentemente no que não foi dito mas ficou implícito nas falas de professores e funcionários, que dão a entender haver uma situação relativamente cômoda (de adaptação) dos funcionários e professores à cultura organizacional sem discuti-la muito, e também sem um maior comprometimento. Em alguns casos o que está afetando a confiabilidade deles perante os alunos.

**13. Eu me sentiria traído se a qualidade do ensino dos professores e/ou do atendimento dos funcionários fosse abaixo das minhas expectativas. [M = 5,50 e DP = 1,68]**

74,5% dos participantes marcaram respostas que apontam para alta desconfiança em relação à qualidade do ensino dos professores e/ou atendimento dos funcionários das IESs. Sempre (38,9%), Quase sempre (22,5%), Na maioria das vezes (13,1%), Às vezes (13,4%), Na minoria das vezes (6,2%), Quase nunca (2,1%) e Nunca (4,5%).

Na IES A: [M = 5,46 e DP = 1,81]

**Figura 37 – Desconfiança/sentimento de traição caso qualidade do ensino dos professores e/ou do atendimento dos funcionários fosse abaixo das minhas expectativas – Instituição A**



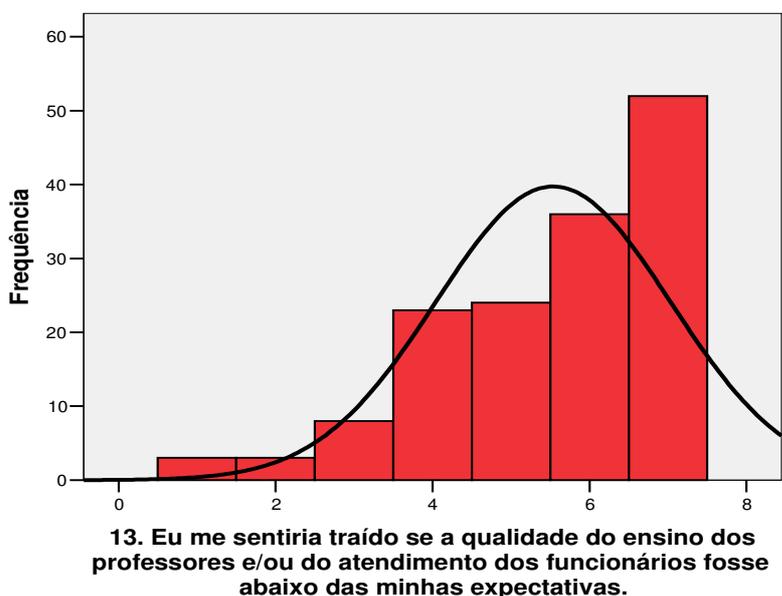
72,7% dos participantes marcaram respostas que apontam para alta desconfiança em relação à qualidade do ensino dos professores e/ou atendimento dos funcionários das IESs. Distribuição: Sempre (41,7%), Quase sempre (20,3%), Na maioria das vezes (10,7%), Às vezes (11,8%), Na minoria das vezes (7%), Quase nunca (2,1%) e Nunca (6,4%).

Na IES B: [M = 5,54 e DP = 1,50]

75,2% dos participantes marcaram respostas que apontam para alta desconfiança em relação a qualidade do ensino dos professores e/ou atendimento dos funcionários da IES.

Distribuição: Sempre (34,9%), Quase sempre (24,2%), Na maioria das vezes (16,1%), Às vezes (15,4%), Na minoria das vezes (5,4%), Quase nunca (2%) e Nunca (2%).

**Figura 38 – Desconfiança/sentimento de traição caso qualidade do ensino dos professores e/ou do atendimento dos funcionários fosse abaixo das minhas expectativas – Instituição B**



Esta questão está colocada como contraponto à confiança e à confiabilidade.

Em todo o desenvolvimento da pesquisa empírica buscou-se perceber a confiança do agente/quem confia/o aluno no outro ator/em quem se confia/a IES e sua análise das respostas e trocas sociais no processo, gerando sua percepção da confiabilidade da IES e também de seus agentes: professores, funcionários e gestores. *Mas agora, enquanto se analisa o desenvolvimento do laço social (Mauss, 2003) há lugar também para a desconfiança? O aluno ainda desconfia da organização, ou como dizem alguns, confia desconfiando?*

Embora essa hipótese não tenha sido testada – sendo um estudo interessante para o futuro – parece que quanto mais íntima a relação de confiança, mais o aluno se sente traído caso não haja correspondência da organização em determinado momento da relação. De acordo com a tipologia de Bruhn (2002) a confiança é dividida em três tipos básicos: o primeiro ele denomina confiança simples – que ele chama de “ingênua”, que é aquela que

não é questionada nem desafiada, e exemplifica com a “fé” de uma criança. O segundo tipo é denominado confiança cega, e entendida como uma confiança percebida como garantida (*taken for granted*) – segundo o autor, ela pode ser muito frustrante quando não confirmada. O terceiro tipo é a confiança autêntica ou básica - aquela onde os riscos e as vulnerabilidades são compreendidos e aceitos e a desconfiança é levada em consideração. Quando traída, não há engano ou decepção pessoal tão grande quanto na confiança cega, ou na confiança simples.

Uma reflexão que aparece nessa questão é: *Da tipologia de Bruhn (2002), que tipo de confiança está sendo exercida pelos alunos das IESs pesquisadas?* – Aparentemente os alunos das IESs pesquisadas estão exercendo a confiança autêntica ou básica, pois como vimos em questões anteriores alguns itens em que as IESs não corresponderam plenamente à confiança depositada foram minimizados e a confiança continuou seu desenvolvimento.

Flores & Solomon (1998) comentam que a confiança e a desconfiança não são mutuamente excludentes nem pode-se dizer que onde há uma não existe a outra. Esse parece ser o caso dessa questão. Enquanto nas três questões anteriores os alunos demonstraram sua visão de confiabilidade em relação às IESs e a seus professores e funcionários, nessa questão os alunos pesquisados demonstram claramente que caso sua confiança seja traída exercerão a desconfiança da mesma forma que têm exercido a confiança, na maioria dos casos.

Em relação à IES A, embora o percentual de respondentes de alta desconfiança (72,7%) seja menor que na IES B (75,2%), no subitem “sempre” a IES A teve 42,5% dos respondentes dessa questão contra 34,9% da IES B. Uma explicação possível é que devido a uma relação de confiança mais íntima/maior da IES A com o aluno, este se sente traído de forma mais intensa caso aconteça algum problema que gere a desconfiança que o aluno da IES B, onde a relação de confiança parece ser “um pouco menor” embora, a desconfiança demonstrada pelo aluno da IES B, mesmo maior, não seja significativamente maior. Falando sobre confiança e desconfiança Flores & Solomon (1998) expõem que tanto uma quanto a outra são processos criados e parte da dinâmica da relação de confiança. Acontecem num contexto cultural, sendo influenciadas pelo contexto (ambiente social) em que a relação ocorre. O próximo item refere-se a uma Confiabilidade “geral” das IESs a partir da união dos resultados das questões: 10 – “A IES é confiável”; 11 – “Posso confiar que os professores/funcionários sempre agem da forma que eu esperaria que atuassem” e 12 – “Eu tenho certeza de que os professores/funcionários buscarão agir de acordo com meus interesses e necessidades mesmo quando for difícil para eles agirem dessa forma”.

### **Confiabilidade “Geral” das IESs<sup>43</sup> [M = 4,94 e DP = 1,28]:**

Para melhor análise da questão da confiança e confiabilidade – desde que as últimas questões foram ligadas à confiabilidade (sendo a última, questão 13 – sobre desconfiança – uma contraposição às demais) buscou-se unir as questões 10, 11 e 12 – ligadas à confiabilidade das IESs, dos professores e dos funcionários – para analisar uma confiabilidade “geral”. Como a análise encontra consistência teórica, procuramos verificar se também era consistente estatisticamente. Na verificação da consistência estatística da Confiabilidade Total das IESs, o alfa de Crombach (índice de precisão) foi de 0,78, um índice considerado satisfatório segundo Pasquali (2006).

Para esse agregado (confiabilidade “global” das IESs) de justificativa teórica e estatística (ver correlação e análise da consistência interna na tabela 8) foi feito um escore a partir de três variáveis medidas separadamente (O quanto a IES é confiável; O quanto professores e funcionários são confiáveis para o cumprimento de minhas expectativas; e O professor e o funcionário como parceiros – de acordo com o interesse dos alunos). A média da Confiabilidade “geral” medida em relação às IESs A e B foi de 4,94 com desvio-padrão de 1,28 (A escala de medida foi uma escala tipo Likert de 7 pontos em que 1 = nada confiável, 4 = medianamente confiável e 7 = completamente confiável).

Na IES A [M = 5,13 e DP = 1,32] a confiabilidade “global” teve média 5,13 e desvio-padrão de 1,32. Na IES B [M = 4,68 e DP = 1,17]. Analisando-se a confiabilidade “global” das IESs a partir da análise de correlação (tabela 8) pode-se verificar que a percepção de confiabilidade da IES têm íntima relação com a confiabilidade percebida pelos alunos nos agentes da IES que estão em contato mais direto com o alunado: professores e funcionários. Como já verificamos em questões anteriores, de acordo com a análise teórica de Giddens (1990) a confiança sistêmica (na IES) é confirmada (ou desconfirmada) nos “pontos de acesso” (professores e funcionários). Portanto, a hipótese de que a relação de confiança com a organização é tangibilizada pela relação de confiança desenvolvida entre os alunos e professores (principalmente) e também com os funcionários, aparenta estar confirmada.

---

<sup>43</sup> A variável 13. “Eu me sentiria traído se a qualidade do ensino dos professores e/ou do atendimento dos funcionários fosse abaixo das minhas expectativas.” foi a que apresentou correlação mais fraca com as demais, sendo por esse motivo, excluída do agregado que representa a confiabilidade “geral”. Na análise da consistência interna percebe-se ainda uma melhora considerável no índice de fidedignidade [alfa de Crombach] após a retirada dessa variável.

**Tabela 9 – Consistência estatística da Confiabilidade “Geral” das IESs A e B**

**Correlação Bivariada de Pearson. N = 336.**

	<b>10. O quanto a IES é confiável</b>	<b>11. Posso confiar que os professores/funcionários...</b>	<b>12. Eu tenho certeza de que os professores/funcionários...</b>
<b>11. Posso confiar que os professores/funcionários...</b>	0,53**		
<b>12. Eu tenho certeza de que os professores/funcionários...</b>	0,48**	0,63**	
<b>13. Eu me sentiria traído se a qualidade do ensino...</b>	0,21**	0,16**	0,11**

P < 0,001

**Obs: A correlação entre as variáveis é considerada fraca quando o índice fica entre 0,20 e 0,30 e considerada forte quando o índice é superior a 0,30.**

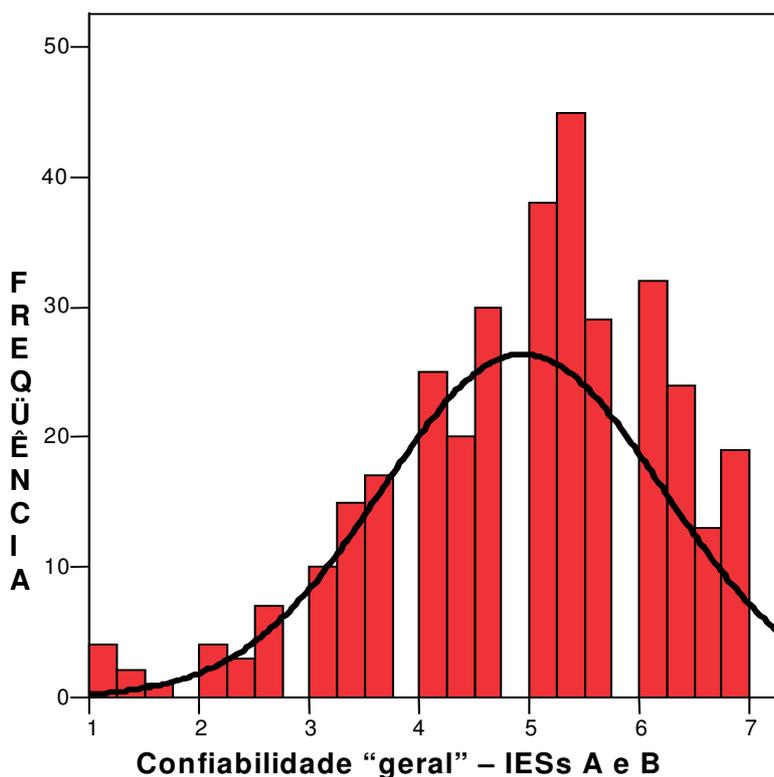
Com relação aos resultados de cada IES, o Teste T entre a Confiabilidade “geral” e a IES do participante demonstrou que os estudantes da IES A (M = 5,14) apresentam médias significativamente maiores quando comparados com os estudantes da IES B (M = 4,68). Com valor de t = 3,32 e p < 0,001. Fundados no resultado do Teste T bem como nas análises de confiabilidade e confiança corroboramos a análise das questões anteriores que indicavam uma relação de confiança mais estreita entre os alunos da IES A e a Instituição A que entre os alunos da IES B e a Instituição B.

Refletindo sobre os resultados dessa questão bem como sobre toda a pesquisa empírica pode-se concluir que:

A – Os resultados relacionados à confiança nas IESs que inicialmente se mostraram atrativos para que o aluno viesse a estudar em determinada IES (A ou B) pareceram crescer em intensidade ao longo da relação e à medida que trocas econômicas e sociais foram realizadas, percebendo-se nas questões finais que a formação do laço social tem forte ligação com professores (principalmente) e também com funcionários e gestores da IES. Na

essência como “pontos de acesso” ao sistema, confirmando (no caso desta pesquisa) a confiança inicialmente dada pelo aluno à IES.

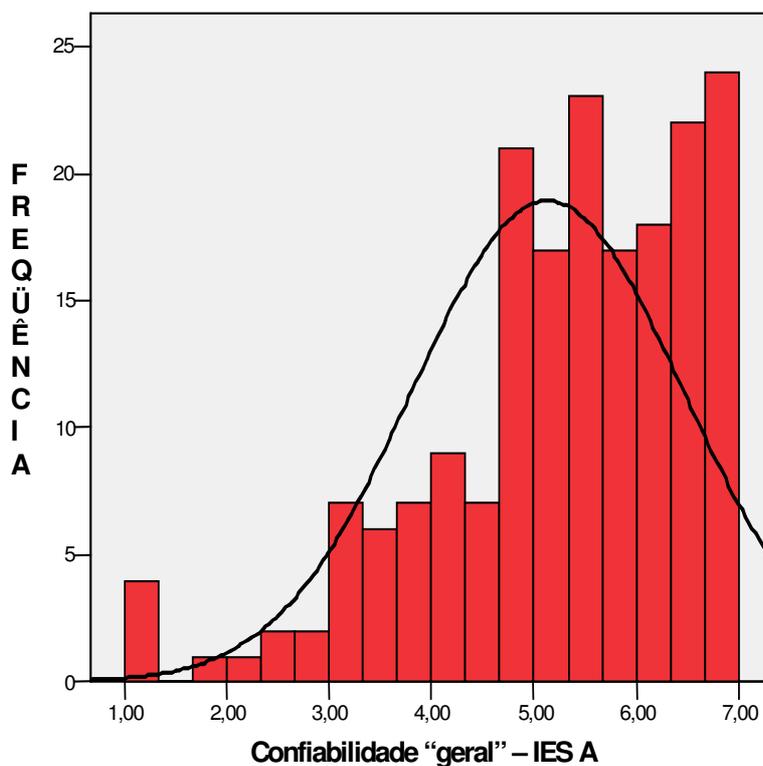
**Figura 39 – Confiabilidade “geral” das IESs – Instituição A e Instituição B**



B – Pode-se verificar também que os gestores, como representantes da cultura organizacional, transmitem e reforçam a maior ou menor confiança entre os atores. Das entrevistas, respostas dos questionários e associações livres (anexo 9) pode-se entender que a IES A tem uma cultura organizacional que busca desenvolver a confiança a partir de fatores afetivos e relacionais, principalmente, o que aparentemente ajudou a desenvolver uma relação de confiança mais íntima entre alunos e professores – principalmente – e entre alunos e funcionários e alunos e gestores. De outra forma, de acordo com a pesquisa empírica, embora haja uma relação de confiança também na IES B, parece que a cultura organizacional destaca aspectos como tradição e titulação para fundamentação da confiança o que pode levar os professores e alunos a uma relação de confiança menos íntima/mais distante.

C – Apesar da diferenciação na fundamentação racional da relação de confiança parece que as relações entre as pessoas – da parte da IES e do aluno – são fundadas também num elemento emocional/não racional fundamental para seu desenvolvimento que pode estar relacionado àquele descrito por Simmel (1990, p.179) como “um elemento adicional de sociopsicológica quase religiosa “fé”

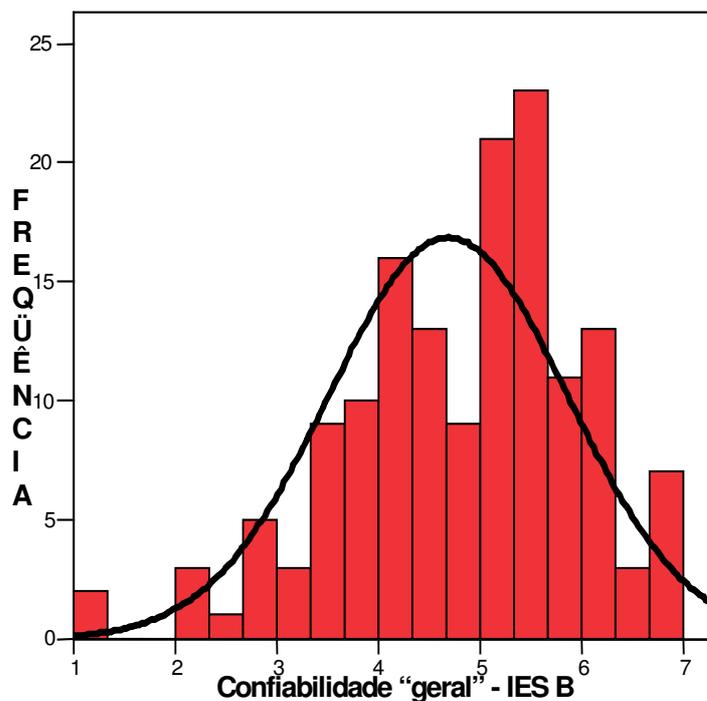
**Figura 40 – Confiabilidade “geral” da IES – Instituição A**



D – Que como um processo, não há só ações reforçadoras da relação de confiança por parte da IES – o que pode ser nitidamente percebido pelos resultados relacionados a atendimento, bastante criticados pelos alunos participantes de ambas as IESs.

E – Que as trocas econômicas estão intimamente relacionadas às trocas sociais. E, mais do que isso, parecem estar “imersas” (Granovetter, 1985; Abramovay, 2005) no social.

**Figura 41 – Confiabilidade “geral” da IES – Instituição B**



F – Que para que a relação de confiança seja desenvolvida, a confiança inicialmente depositada pelos alunos na IES precisa ser testada (em várias trocas sociais e econômicas) em um processo que demanda tempo – durante o desenvolvimento do curso.

G – Que fundado em vários elementos, dos quais a confiança destaca-se como privilegiada, forma-se o laço social (Mauss, 2003).

## 4. CONCLUSÕES

Ao refletirmos sobre o capital social organizacional: a confiança nas organizações, após a análise teórica verificada em vários sociólogos clássicos, contemporâneos e da atualidade, seguindo-se após uma breve explanação do objeto para os dados empíricos, resultantes da pesquisa de campo, podemos verificar que três ordens de fatores contribuíram para a configuração do fenômeno que foi aqui analisado:

- a) *o decréscimo da confiança nas relações sociais, sejam elas pessoais ou institucionais*: a partir da mudança nas relações de trabalho ocorrida nas últimas décadas do século passado, as relações de confiança entre as organizações e seus compradores/clientes, parceiros e funcionários fluidificaram-se; além disso, fatores como o crescimento do individualismo na sociedade ocidentalizada tenderam a reduzir a confiança entre os atores individuais.
- b) *o aumento na importância de capitais de origem social nas organizações*: com a verificação da existência de outros capitais, fundados socialmente, além do capital econômico, tais como capital cultural, principalmente em sua manifestação denominada capital intelectual e sua crescente importância nas organizações, a análise de novos capitais de fundamentação social ganha destaque.
- c) *o crescimento das IESs privadas – firmas/organizações econômicas - em Brasília e no Distrito Federal*: transformações no conteúdo das profissões, necessidade da aquisição de competências técnicas para enfrentar um mercado de trabalho cada vez mais instável e seletivo, o retorno à escola de um grupo populacional já inserido em atividades profissionais, além de outros fatores, geraram uma maior importância para a educação nas últimas décadas. Políticas estatais que favoreceram o desenvolvimento de Instituições de Ensino privadas, possibilitaram um grande crescimento das IESs privadas em Brasília.

Fundados nos autores pesquisados, articulados com a análise da pesquisa empírica, parece-nos que a atratividade e a permanência dos alunos nas IESs, está relacionada a fatores ligados aos capitais organizacionais – capital cultural/intelectual (Bourdieu, 1979), capital econômico (Marx, 2002; Weber, 1985) e ao capital social organizacional: a confiança nas organizações (Simmel, 1990; Mauss, 2003). Este último destacou-se entre eles.

Em relação aos objetivos propostos, o objetivo geral: “Analisar a importância da confiança (Capital Social Organizacional) como fator da atração e da manutenção/retenção

exercido pelas IESs de Brasília sobre os alunos, ao lado de outros capitais como capital intelectual e capital econômico” detalhado em suas duas vertentes específicas: “Compreender o desenvolvimento do Capital Social Organizacional (relação de confiança) em cada IES investigada”; e “Oferecer elementos para melhor reflexão sobre as relações entre os capitais, a partir da investigação”, foi perseguido ao longo de todo o trabalho.

Devido à abordagem do tema ser diferenciada, embora sociologicamente fundada, foram analisados conceitos multidisciplinares relacionados à Antropologia, Economia e Teoria Organizacional, além de Psicologia e Direito. Ademais, foi realizada uma pesquisa teórica entre os sociólogos clássicos, contemporâneos e da atualidade sempre centrada em torno do objeto de estudo.

Portanto, consideramos contribuições dessa tese:

A análise, fundada na sociologia econômica, das relações sociais entre as organizações fundamentalmente econômicas – as firmas, como construções sociais e fazendo parte/participantes dos grupamentos sociais denominados “instituições” – e outros atores sociais, principalmente em suas ações/relações com os compradores de seus serviços/produtos. As instituições são percebidas como agentes do sistema social e amálgamas de interesses e relações sociais (Swedberg, 2003).

A reflexão, considerada muito importante nessa tese, de que as relações econômicas estão inseridas, ou como dizem Granovetter (1985) e Abramovay (2005) – referenciados em Polanyi (2000) – “imersas” (*embedded*) no social. E a importância cada vez maior das redes sociais nas organizações econômicas (Granovetter, 2002; Zukin & DiMaggio, 1990; Granovetter, 1985). De outra forma, de acordo com Granovetter, todas as ações sociais (incluindo as econômicas) são em alguma extensão instiladas por “motivos humanos centrais” como “sociabilidade, aprovação, *status* e poder” (1992, p.26 apud Swedberg, 2003). Além disso, as ações econômicas nunca são inspiradas exclusivamente por interesses econômicos porque, assim que o ator social começa a interagir com outros atores, outros interesses também começam a intervir – os interesses sociais.

Correlacionando a imersão do econômico no social e o conceito de interesse revisitado analisaram-se as firmas/corporações – organizações capitalísticas/organizações econômicas – como atores sociais em suas relações com outros atores e verificou-se fundamentando-se em pesquisa teórica e empírica (Di Maggio, 2001; Almeida, 2003; Abramovay, 2005; Zelizer, 2005) que a ação econômica social (Weber, 1978; Swedberg, 2003) se desenvolve nas organizações econômicas, e que seu principal objetivo – analisado por muitos autores como o lucro – é a perpetuação organizacional (Fligstein, 1997), a qual pode conduzir a

ações recíprocas com outros atores sociais e a uma maior integração no social (Fligstein, 1996) – além da troca econômica tradicional. E que, no denominado capitalismo pós-industrial, valores como confiança, dádiva e laço social (Mauss, 2003) têm tido seu desenvolvimento.

Revisita-se, então, o conceito de interesse, diferenciando-o daquele da teoria econômica clássica e neoclássica. Essa, fundada no *homo oeconomicus*, centra-se numa visão utilitarista de interesse, pensando o ator social desde uma perspectiva atomística. Destaca-se que uma firma não pode ser compreendida sem a dimensão do capital da organização e os interesses a ele associados. Porém os interesses, em sua essência, são sempre definidos socialmente e podem ser atingidos unicamente por meio das relações sociais (Nee & Swedberg, 2005). As instituições podem ser conceituadas a partir de regras, modelos. Mas o que se destaca aqui são as construções sociais de suas estruturas (Abramovay, 2005).

Para melhor entender o novo conceito de interesse estudado nessa tese navegou-se pelos vários sociólogos, desde os precursores e clássicos, passando pelos modernos, e chegando àqueles da atualidade. Portanto, a importância do conceito de interesse pôde ser percebida desde que autores da Sociologia Clássica como Marx e Tocqueville discutiram o assunto. Weber refletiu bastante sobre interesse. Mauss, Schumpeter e Polanyi também enriqueceram a discussão na análise de interesse, cuja articulação direta com a de confiança a torna central nesta tese. Polanyi cunhou o termo “*embeddedness*” (imersão) além de ferramentas conceituais como as três formas de integração social. O trabalho de Schumpeter sobre empreendedorismo é bastante atual na visão sociológica das organizações. Além da visão bourdieuniana do ator econômico agindo de forma *razoável* – e não ação puramente *racional* (Bourdieu, 1997) reforça a mudança conceitual de interesse.

Buscou-se estudar Simmel, autor relativamente pouco explorado nas análises sociológicas do século passado, refletindo-se sobre a atualidade de seu pensamento na complexidade do século XXI, inicialmente via sua abordagem relacional – “a sociedade existe a partir do momento em que os indivíduos estão em interação, relacionam-se uns ‘com, para e contra os outros’ e têm consciência dessa ligação” (Simmel apud Vandenberghe, 2005, p.19) – mas também por sua profundidade na análise do conceito de confiança – central ao desenvolvimento de nosso estudo. A abordagem simmeliana busca analisar o todo social a partir do cotidiano e das relações entre os atores; ou seja, partindo do ambiente microssocial para analisar a sociedade em suas macrorrelações, permitiu análises diferenciadas daquelas normalmente focalizadas na sociologia tradicional possibilitando um outro olhar e novas reflexões.

A análise do conceito de confiança, citado por vários pesquisadores como elusivo e – como objeto de estudo – de difícil recorte teórico. Este conceito tem sido estudado por várias linhas teóricas nas Ciências Sociais e na Sociologia, buscando sua análise empírica fundamentada apenas nos elementos racionais do conceito – ou como diria Simmel (1990) “boas razões”. Porém, essa análise torna-se incompleta (Möllering, 2001) desde que não analisa os aspectos não racionais/emocionais do conceito – ou citando Simmel (1990, p.179): “um elemento adicional de sociopsicológica quase-religiosa fé” [Expectativa<sup>44</sup> (confiança) = Interpretação + Suspensão] ligados às relações entre os atores sociais. Conseqüentemente, é de vital importância na análise social do conceito, também denominado “salto da fé” (Giddens, 1990).

A busca de uma explicação, fundamentada teoricamente, para esse “salto da fé” permitido pelo modelo simmeliano de confiança, que parece permanecer em Simmel pouco esclarecido. Assim, buscaram-se na Nova Sociologia Institucional explicações que ajudassem a esclarecê-lo, o que foi clarificado pelo conceito de “confiança nas instituições” (Zucker, 1986) que analisa a importância do sistema institucional como agente que proporciona o que Bourdieu (*apud* Micelli, 1987) denomina *habitus* – que permite a suspensão (*Aufhebung*) de determinados fatores (Möllering, 2001) e a ação “como se” (Lewis & Weigert, 1985) eles não existissem – possibilitando ao ator o “salto da fé” e a decisão de confiar (confiança ativa – Giddens, 1994).

O destaque desta tese é a análise da existência, nas organizações/firmas, de um novo capital – o Capital Social Organizacional. Iniciando com a reflexão sobre o conceito de capital, principalmente focalizado como capital econômico – fundada em Marx (2002) e Weber (1985) – analisou-se uma variedade de outros capitais de fundamentação social refletidos nas organizações capitalísticas/firmas, capitais descritos e analisados por Bourdieu (1979; 2002; 2003); dos quais referenciamos, inicialmente, o capital cultural – principalmente em sua manifestação denominada capital intelectual. Seguimos com Putnam (1995), Coleman (1990) e outros no crescimento e desenvolvimento do capital social, baseado em relacionamentos; já percebido, embora não com essa denominação, por Tocqueville (2000), na primeira metade do século XIX, como fundamental para uma maior coesão social, a partir de normas de relacionamentos bem definidas, sistemas de participação social e confiança. Ampliando a análise no foco de nosso trabalho, o Capital Social Organizacional: a confiança, inicialmente a partir de Simmel, e seu destaque de elementos

---

<sup>44</sup> Modelo simmeliano de confiança (Möllering, 2001).

racionais, tais como “boas razões” para confiar, bem “como um elemento adicional de socio-psicológica quase religiosa fé”(Simmel, 1990, p.179).

Um aspecto importante a destacar é que, a partir de reflexões de nossa orientadora bem como de outros professores – ao longo das disciplinas estudadas durante o doutorado – vislumbrou-se uma ligação fundamental dos capitais de origem social, em especial do capital social organizacional, o tema – objeto de estudo –, à análise de Mauss e seu “Ensaio sobre a Dádiva” [1925]. No entanto, a construção teórica dessa conexão parecia muito complexa. Ao realizar-se uma busca teórica exaustiva entre os sociólogos, chegou-se a Caillé (1998) que, brilhantemente, deixa implícito em seu artigo “Nem Holismo nem Individualismo Metodológicos: Marcel Mauss e o paradigma da dádiva” que, entre outros autores que fundamentaram sua análise sociológica em Mauss, a análise bourdieuniana dos variados capitais fundados socialmente – capitais simbólicos – está fundamentada em Mauss, na sua análise das trocas sociais e econômicas (dar, receber e retribuir) e a percepção de Mauss (2003) do simbolismo como fundamental nas relações entre os atores sociais (considerado por Caillé – 1998 – como um dos principais avanços da sociologia maussiana). Essa reflexão permitiu uma nova abordagem das relações entre os atores enriquecendo particularmente nossa análise teórica e trazendo uma nova percepção do capital social organizacional como um capital simbólico (Bourdieu, 1979), por isso, com fundamentação original em Mauss.

A análise do Paradigma da Dádiva e a troca maussiana, muitas vezes referida para as relações da intimidade ou nas relações sociais em várias esferas, mas não para a esfera econômica, aqui utilizada adicionalmente na esfera econômica, onde a partir de sua “imersão” no social ocorrem também os “fatos sociais totais” maussianos. Ou como informa Caillé (1998, p.12-13):

É preciso reconhecer que essa hipótese de que um paradigma sociológico e antropológico positivo deve se basear na afirmação de *uma certa universalidade da tripla obrigação de dar, receber e retribuir* é extremamente ambiciosa. Se fosse confirmada, permitiria retomar em novos termos capítulos inteiros da história das religiões e da filosofia, e colocar sob uma nova perspectiva um número considerável de questões antropológicas, éticas e econômicas.

A análise das relações interesse/desinteresse, liberdade/obrigatoriedade ligadas a dádiva (Martins, 2002) é fundamental nesse trabalho, para entender as relações entre as IESs de Brasília, seus alunos, professores e funcionários bem como as relações entre as IESs e outros atores sociais. Nesse contexto, a dádiva (além de “piedade” e “caridade”) continuam a ser

dimensões cotidianas (Martins, 2002) na sociedade atual e tendem a se relacionar significativamente também à ação social econômica.

Outra contribuição diz respeito ao *construto capital social organizacional* – a “confiança” nas organizações. Na verdade, uma relação (ou relações) de confiança/confiabilidade (confiança organizacional) desenvolvida(s) entre a organização e outros atores sociais (alunos, professores, funcionários e a comunidade/sociedade) buscando a perpetuação organizacional. O processo de confiança (“confiança organizacional”) se inicia quando o ator/comprador/aluno (professor/funcionário e outros) utiliza-se, a partir da sua interpretação racional, de informações passadas ou expectativas futuras da ação (conhecimento indutivo, conforme Simmel, 1990) do outro ator/organização e encontra a) *boas razões* e b) um elemento adicional de sociopsicológica quase religiosa “fé” (Simmel, 1990) – baseado na decisão *racional*<sup>45</sup> (confiança ativa; Giddens, 1990) de agir *como se* a incerteza e a vulnerabilidade social irredutíveis envolvidas nas trocas sociais (suspensão; Möllering, 2001) não existissem, bem como na confiança sistêmica (imersa institucionalmente) provida pelas instituições sociais (Zucker, 1986) – para ter uma expectativa positiva em relação à ação do outro ator/organização/IES. A partir dessa confiança inicial “quase cega” o ator/comprador/aluno vai testando (Möllering, 2005) o outro ator/a organização – que, num processo ativo busca conquistar e desenvolver a confiança do ator/comprador – e, a partir de um processo (princípio da gradualidade; Luhmann, 1979) de trocas (econômicas, sociais) ao longo do tempo (espiral de confiança; Zand, 1972) percebe a confiabilidade da organização/IES formando-se assim uma expectativa mútua de reciprocidade, ou seja, a geração do *laço social* (Mauss, 2003).

Assim pode-se refletir a partir do conceito de Capital Social Organizacional. Um capital de origem social, simbólico, e conforme a pesquisa empírica, central para as organizações da atualidade.

E complementa-se a partir de uma reflexão de Caillé analisada por Cohn (1998, p.41):

Caillé encontra esse traço tanto em Weber quanto em Pareto, em Tocqueville e "em Simmel, claro", como ele mesmo salienta. Ainda que de passagem, Simmel figura com destaque como um dos precursores de um movimento atual de recusa do paradigma da troca em nome de um paradigma da dádiva, cuja paternidade real fica reservada para Mauss.

---

<sup>45</sup> De acordo com Simmel (1990): “fraca” racionalidade.

Ou seja, as verificações, nesses vários autores, de que as relações econômicas não são suficientes para estabelecerem vínculos duradouros entre os atores sociais – o laço social. Por isso é fundamental a análise dos capitais fundados socialmente, dos quais destaca-se o capital social organizacional: a confiança, como geradora privilegiada do vínculo, laço social (Mauss, 2003; Martins, 2002; Abramovay, 2005).

No que toca aos resultados da pesquisa empírica, as principais âncoras foram:

Como vimos, o estudo foi desenvolvido em duas IESs privadas, uma localizada em cidade satélite, mais nova, e com um número menor de alunos, denominada, para fins do estudo, Instituição A; e outra, localizada em Brasília, mais tradicional e com o triplo dos alunos da IES A, denominada Instituição B.

Duas questões foram centrais à pesquisa:

*1 - Por que algumas IESs particulares de Brasília atraem mais alunos que outras?*

*2 - Quais fatores constituem poder de atração e manutenção de alunos nessas IESs?*

Partindo-se das considerações teóricas, os fatores de atratividade das IESs estão relacionados aos três capitais analisados no estudo: capital cultural/intelectual, capital econômico e capital social organizacional: a confiança organizacional. Destacaram-se como principais fatores de atratividade os itens “qualificação e titulação dos professores” que, embora primeiramente ligado a capital intelectual, pode estar relacionado também à confiança institucional (Zucker, 1986) – no sistema de ensino como um todo (titulação – Bourdieu, 2003) e na instituição educacional (quando reconhecida socialmente); “confiança na Instituição”, confirmando assim a hipótese inicial da importância da confiança como fator de atratividade e “Modernidade/Tecnologia”, conectado principalmente a capital cultural/intelectual, com a primeira vertente da inovação (“destruição criativa” – Schumpeter, 1994) relacionada à pesquisa, e a segunda vertente do conhecimento técnico/instrumental específico da atividade profissional a ser desempenhada – neste caso também relacionado à confiança técnica (Luhmann, 1988; Kochanek, 2003).

Sendo que ao se comparar a atratividade dos mesmos itens “hoje”, “qualificação e titulação dos professores” e “confiança institucional”, mantiveram-se respectivamente, como primeiro e segundo fatores de atratividade, sendo que o item “política de preços” encontrou-se como terceiro fator de atratividade. Aqui confirma-se a “imersão” do econômico no social (Granovetter, 1985; Abramovay, 2005).

Relativamente à manutenção dos alunos visando a formação do laço social colocaram-se as questões seguintes:

Quando questionados sobre seu principal desejo e o quanto (%) o estudo/graduação na IES pode lhe proporcionar, 59,7% responderam “fazer concurso para área pública”; 17,9% marcaram o item “montar meu negócio” e 14,4% escolheram “trabalhar como empregado na área de formação em empresa privada”. E relativamente a “que percentual desse desejo as IESs podem proporcionar”, a maioria (68,6%) respondeu “entre 60 e 100%”, o que parece indicar que os alunos depositam muita confiança nas IESs em que estudam, aqui ligada ao atingimento de seu sonho de ascensão social e econômica. Este resultado corrobora com a hipótese de que a confiança é um capital importante para as IESs (analisadas como firmas/organizações).

Quando perguntados sobre os principais fatores que lhes inspiravam confiança nas IESs, os alunos marcaram o item “qualificação/titulação dos professores” (26,8%), “confiança na Instituição” (18,4%) “tradição da Instituição” (13,0%). Reforça-se a relação do item “qualificação/titulação dos professores” – inicialmente conectado ao capital cultural/intelectual – com a confiança; ou seja, os professores como “representantes” da organização (IES) são os principais agentes no desenvolvimento da confiança, fato que pode demonstrar a importância cada vez maior da confiança como capital organizacional. Essa ligação deixa mais clara a contribuição maior buscada nesta pesquisa, que foi demonstrar as relações dos vários capitais, destacando a confiança (capital social organizacional) como componente fundamental da troca nas organizações, envolvendo tanto troca social como troca econômica (Mauss, 2003; Swedberg, 2005).

Quando solicitados a escolher dentre “corpo de professores” (80,1%), “relação de confiança com a Instituição” (14,6%), e “situação física – prédios e tecnologia” (4,7%) qual era o mais importante, verificou-se que a grande maioria escolheu o item “corpo de professores”, vindo o item “confiança nas IESs” em segundo lugar. Novamente se percebe que a relação de confiança com a Instituição tem como principal fator de ligação/agente o professor, o que demonstra a importância da relação de confiança que a IES precisa ter com o professor. Caso ele esteja insatisfeito ou troque de IES, a relação de confiança com o aluno pode ser muito abalada.

Quando questionados, caso pudessem trocar de IES se o fariam, a grande maioria (84,5%) mencionou que permaneceria na mesma IES, e quando perguntados sobre qual o fator mais importante que justificaria a escolha a maioria (48,5%) indicou a relação de confiança com a IES e 33,6% informaram: o corpo de professores. Pode-se perceber nestas questões que aparentemente de forma gradual (princípio da gradualidade; Luhmann, 1979) por meio de trocas (econômicas, sociais) ao longo do tempo vai-se formando a espiral de

confiança (Zand, 1972) e à medida que o aluno percebe a confiabilidade da IES vai-se formando uma expectativa mútua de reciprocidade, ou seja, a geração do laço social (Mauss, 2003).

Em uma questão sobre a confiabilidade das IESs, 77,8% dos respondentes marcaram respostas que apontam para alta confiança na IES. Esse resultado corrobora para a confirmação da hipótese de que a partir da relação de confiança forma-se o laço social.

Em três questões relacionando a confiança aos professores e funcionários, os níveis de confiança foram bem mais baixos; respectivamente 54%, 64,4% e 56,2%. Pelas respostas dadas nas três questões bem como por observação pessoal, percebeu-se que nas duas IESs, mas de forma mais destacada na IES B há uma grande diferença nas relações de confiança entre alunos e professores e entre alunos e funcionários, sendo que a relação com os funcionários tem um nível de confiança mais baixo. Essa análise leva-nos à aparente conclusão que entre a IES (gestores) e os professores há uma relação de confiança diferenciada da relação entre a IES e os funcionários, sendo que entre os funcionários e a IES parece haver menos confiança.

Verificou-se ainda que embora os alunos de ambas as IESs as considerem confiáveis, os estudantes da Instituição A ( $M = 5,14$ ) apresentam médias significativamente maiores quando comparados com os estudantes da Instituição B ( $M = 4,68$ ).

Fundados nos resultados da pesquisa empírica verificou-se:

A hipótese para a questão foi que o Capital Social Organizacional – a confiança – na organização empresarial educacional é fundamental no conjunto de capitais (econômico, intelectual) que compõem a organização e diferenciam-na competitivamente. A hipótese secundária é que as IESs particulares de Brasília estimulam a confiança (Capital Social Organizacional) para conseguir ampliação e manutenção de alunos em longo prazo.

A confirmação da hipótese principal; isto é, de acordo com as pesquisas quantitativa e qualitativa com alunos, professores e funcionários das IESs A e B, dos itens pesquisados como atrativos para as IESs, o item “confiança na Instituição”, no início da relação de confiança, ficou em segundo lugar no conjunto das duas IESs. E à medida que os alunos foram estudando nas IESs a sua confiança foi aumentando, percebendo-se o crescimento da relação de confiança e a formação do laço social (Mauss, 2003). Comprova-se também a hipótese secundária de que as IESs estimulam a confiança por meio principalmente da relação de confiança com os professores (muito mais que por meio dos funcionários)

procurando estimular o fortalecimento da relação de confiança entre professores e alunos visando à formação do laço social com a IES, buscando a perpetuação organizacional.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS<sup>46</sup>

- ABRAMOVAY, Ricardo. Entrevista Abramovay. In: *Conversas com Sociólogos Brasileiros*. São Paulo, ed. 34, p.425 – 436, 2005.
- ADIZES, Ichak. *Gerenciando as mudanças: o poder da confiança e do respeito mútuos na vida pessoal, familiar, nos negócios e na sociedade*. São Paulo: Pioneira, 1993.
- ADLER, Paul S. & KWON, Seok-Woo. Social capital: Prospects for a new concept. In: *Academy of Management*. The Academy of Management Review. Briarcliff Manor: V. 27, n. 1, p.17, Jan., 2002.
- AKIN, David & ROBBINS, Joel. (Eds.) *Money and Modernity: State and Local Currencies in Melanesia*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press, 1999.
- ALMEIDA, Geraldo Sardinha. *Marketing para a Sustentabilidade: uma filosofia de negócios*. Tese de Doutorado. Brasília: CDS, UnB, 2002.
- ALMOND, G. e VERBA, S. (eds.). *The civic culture revisited*. Newbury Park, CA: Sage Publications, 1981.
- ANDALEEB, S. S. The Trust Concept: Research Issues for Channel of Distribution. In: J. N. SHETH (ed.) *Research in Marketing*. Jai Press Inc, V. 11, p.1-34, 1992.
- ARAÚJO, Caetano E. P. de. Entre o Holismo e o Individualismo: Tipos Morais e Cultura Política no Brasil. In: ARAÚJO, Caetano E. P. de; SANTOS, Eurico G. C. dos; SOUZA, Jessé & COELHO, Maria F. P. Organizadores. *Política e Valores*. Brasília: Universidade de Brasília, p.117-167, 2000.
- ARGYRIS, Chris & SCHÖN, Donald. *Organizational learning II*. New York: Addison-Wesley, 1996.
- ARON, Raymond. *As Etapas do Pensamento Sociológico*. 5. ed., São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- ARROW, Kenneth J. *The Limits of Organization*. New York: Norton, 1974.
- ATKINSON, Sally. Senior management relationships and trust: an exploratory study. In: *Journal of Managerial Psychology*, V. 19, n. 6, p.571-587, 2004.
- BACHMANN, R. Conclusion: Trust – Conceptual Aspects of a Complex Phenomenon. In: LANE, Christel & BACHMANN, Reinhard (eds.), *Trust Within and Between Organizations*. Oxford: Oxford University Press, p.298–322, 1998.
- \_\_\_\_\_. *Trust, Power and Control in Trans-organizational Relations*. Working Paper No. 129, ESRC Centre for Business Research, University of Cambridge, 1999.
- BAIER, A. Trust and antitrust. In: *Ethics*. V. 96 n. 2, p.231 - 260, 1986.
- BANCO MUNDIAL. *The task force on higher education society: peril and promise*. Washington, DC: 2000.
- BANDEIRA, Lourdes. Violência e Democracia: O paradoxo brasileiro. In: *Sociedade e Estado*. Brasília: V. XVI, n.1/2, p.357-366, Jan/Dez., 2001.

---

<sup>46</sup> Algumas obras que aparecem aqui elencadas e não constam do texto foram pesquisadas e permeiam a argumentação de forma geral mas não específica e cumprem a tarefa de demonstrar que fontes de inspiração serviram como base para o trabalho.

- BARBER, B. *The Logic and Limits of Trust*. New Brunswick: Rutgers University Press, 1983.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Rio de Janeiro: Edições 70, 1977.
- BARNES, Jay & OUCHI, William. *Organizational Economics*. San Francisco: Jossey Bass, 1986.
- BARNEY, J. B. Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. In: *Journal of Management*, V.17, n.1, p.99-120, 1991.
- BAYON, Denis. *Les S.E.L., systèmes d'échanges locaux, pour un vrai débat*. Levallois-Perret: Yves Michel, 1999.
- BECK, Ulrich. *Risk society. Towards a new modernity*. New York: Sage, 2002.
- BECKERT, Jens. *Trust and the Performative Construction of Markets*. MPIfG Discussion Paper 05/8. Cologne: Max Planck Institute for the Study of Societies, 2005.
- BENDIX, Reinhard & ROTH, Guenther. *Scholarship & Partisanship: Essays on Max Weber*. Berkeley: University of California Press, 1971.
- BENDIX, Reinhard. *Max Weber, um perfil intelectual*. Brasília: UnB, 1986.
- BENNIS, Warren. *On Becoming a Leader*. Cambridge: Perseus Books, 2003.
- BENVENISTE, Émile. *Le Vocabulaire des institutions indo-européennes*. T. 2. Paris: Minuit, 1969.
- BERNOUX, Philippe. *Sociologie des Entreprises*. Paris: Points-Seuil, 1995.
- BERSCHIED, E. Interpersonal relationships. In: *Annual Review of Psychology*. N. 45, p.79-129, 1994.
- BERTALANFFY, Ludwig von. *Teoria dos sistemas*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1976.
- BETH, Anne Shelton. *Women, Men and Time: Gender Differences in Paid Work, Housework and Leisure*. New York: Greenwood Press, 1992.
- BLANC, Jérôme. *Les monnaies parallèles*. Paris: L'Harmattan, 2000.
- BLAU, Peter M. Interaction: Social Exchange. In: SILLS, David L. (Ed.). *International Encyclopedia of the Social Sciences*. New York: Macmillan, p.452-458, 1968.
- BLAUG, Mark. The Theory of the Firm. In: *The Methodology of Economics*. Cambridge: Cambridge University Press, p.175-186, 1980.
- BOK, D. *University in the marketplace: the commercialization of the higher education*. New Jersey: Princeton University, 2003.
- BOURDIEU, Pierre & WACQUANT, Louïc. *An Invitation to Reflexive Sociology*. Chicago: University of Chicago Press, 1992.
- BOURDIEU, Pierre; CHAMBOREDON, Jean-Claude & PASSERON, Jean-Claude. *A Profissão de Sociólogo: preliminares epistemológicas*. Petrópolis: Vozes, 2000.
- BOURDIEU, Pierre. *A economia das trocas simbólicas*. São Paulo: Perspectiva, 1987.
- \_\_\_\_\_. *A Produção da Crença: contribuição para uma economia dos bens simbólicos*. São Paulo: Zouk, 2002.

- \_\_\_\_\_ . *Coisas ditas*. São Paulo: Brasiliense, 1990.
- \_\_\_\_\_ . *La distinción. Criterio y bases sociales del gusto*. Madrid: Taurus, 1982.
- \_\_\_\_\_ . *La distinction. Critique sociale du jugement*. Paris: Les éditions de minuit, 1979.
- \_\_\_\_\_ . Le Champs Économique. In: *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*. n. 119, p.48-66, 1997.
- \_\_\_\_\_ . *O Poder Simbólico*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.
- \_\_\_\_\_ . *Questões de Sociologia*. Rio de Janeiro: Marco Zero, 1983.
- \_\_\_\_\_ . *Raisons pratiques: sur la théorie de l'action*. Paris, Seuil, 1994.
- \_\_\_\_\_ . *Réponses: pour une anthropologie réflexive*. Paris, Éditions du Seuil, 1992.
- \_\_\_\_\_ . *Sociology in Question*. London: Sage, 1993.
- \_\_\_\_\_ . The Forms of Capital. In: Richardson, J. (ed.) *Handbook of theory and research for the sociology of education*. p.241-258. New York: Greenwood Press, 1985.
- BRADACH, Jeffrey e ECCLES, Robert. Price, authority and trust: from ideal types to plural forms. In: *Annual Review of Sociology*. n. 15, p.97-188, 1989.
- BRASIL. Ministério da Administração e Reforma de Estado. *Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado*. Brasília: MARE, 1995.
- BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos Pedagógicos. *Sinopse Estatística da Educação Superior: graduação 1995*. Brasília: 1998.
- \_\_\_\_\_ . *Sinopse Estatística da Educação Superior: censo 2001*. Brasília: 2002.
- \_\_\_\_\_ . *Sinopse Estatística da Educação Superior: censo 2002*. Brasília: 2003.
- \_\_\_\_\_ . *Sinopse Estatística da Educação Superior: censo 2003*. Brasília: 2004.
- \_\_\_\_\_ . *Sinopse Estatística da Educação Superior: censo 2004*. Brasília: 2005.
- \_\_\_\_\_ . *Sinopse Estatística da Educação Superior: censo 2005*. Brasília: 2006.
- BREWER, Marilyn. Who do you trust? Man and women answer that Differently. In: <http://www.physorg.com>. Publicado em 06.07.2005. Consultado em 10.03.2006.
- BROWNLIE, Julie & HOWSON, Alexandra. Leaps of Faith and MMR: An Empirical Study of Trust. In: *Sociology*. V. 39, n. 2, p.221-239, 2005.
- BRUHN, J. G. *Trust and the Health of Organizations*. Heidelberg: Springer, 2002.
- BRUYNE, P. de. *Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os pólos da pratica metodológica*. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1991.
- BURT, R. S. *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Cambridge: Harvard University Press, 1995.
- BUSACCA, B. & CASTALDO, S. Trust in Market Relationship: An Interpretative Model. In: *Workshop on Trust within & between Organizations*. Vrije Universiteit Amsterdam, The Netherlands, 29-30 November, 2001.

- CAILLÉ, Alain. *La démission des clercs – Les sciences sociales et l’oubli du politique*. Paris: La Découverte, 1993.
- \_\_\_\_\_. Nem Holismo nem Individualismo Metodológicos: Marcel Mauss e o paradigma da dádiva. In: *Revista Brasileira de Ciências Sociais*. São Paulo. V.13, n. 38, p.5-37, Out., 1998.
- \_\_\_\_\_. O princípio da razão, o utilitarismo e o antiutilitarismo. In: *Sociedade e Estado*. Brasília: V. XVI, n. 1/2, p.9-22, Jan/Dez., 2001.
- CALONIUS, H. A buying process model. In: Blois, K. & PARKINSON, S. orgs., *Innovative Marketing - A European Perspective*. 18<sup>a</sup> European Marketing Academy Annual Conference, Bradford University, England, 1988.
- CAPPELLIN, Paola & GIULIANI, Gian Mario. A racionalidade, a cultura e o espírito empresarial. In: *Sociedade e Estado*. V. XVII, n. 1, Jan-Jun., 2002.
- CARNEVALE, David G. *Trustworthy Government: Leadership and Management Strategies for Building Trust and High Performance*. San Francisco: Jossey-Pass, 1995.
- CARRILLO, Francisco J. Capital systems: Implications for a global knowledge agenda. In: *Journal of Knowledge Management*. Kempston: V. 6, n. 4; p.379-400, 2002.
- CARTER, Stephen. *Integrity*. New York: HarperCollins, 1996.
- CASTALDO, Sandro. Meanings of Trust: a meta-analysis of trust definitions. In: *EURAM*. Stockholm, 9-12 May, 2002.
- CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.
- CASTRO, C. C.; DIAS, M. C.; PEREIRA, L. L.; ECKSTEIN, L. C. In: *XIV ENANGRAD*, Belo Horizonte: 2005. Disponível em: [http://www.angrad.org.br/cientifica/artigos/artigos\\_enangrad/pdfs/xiv\\_enangrad/Entre\\_a\\_Qualidade\\_e\\_a\\_Satisfacao\\_Armadilhas\\_e\\_Oportunidades\\_na\\_Avaliacao\\_de\\_Cursos.pdf](http://www.angrad.org.br/cientifica/artigos/artigos_enangrad/pdfs/xiv_enangrad/Entre_a_Qualidade_e_a_Satisfacao_Armadilhas_e_Oportunidades_na_Avaliacao_de_Cursos.pdf) Consultado em 12.02.07
- CASTRO, Marcus Faro de. Latin América and the Future of International Development Assistance. In: *Review (A Journal of the Fernand Braudel Center for the Study of Economies, Historical Systems and Civilizations)*. Binghamton, New York: V. 23, n. 4, p.503-532, 2000.
- CHILD, John & MÖLLERING, Guido. Contextual Confidence and Active Trust Development in the Chinese Business Environment. In: *Organization Science*. V. 14, n. 1, p.69–80, Jan–Feb, 2003.
- CHURCHMAN, C. West. *Introdução à teoria dos sistemas*. 2. ed., Petrópolis: Vozes, 1972.
- CLAPARÈDE, É. *A educação funcional*. (J.B. Damasco Penna, Trad.). 2<sup>a</sup> ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1940.
- COHEN, Don & PRUSAK, Laurence. *In Good Company: how social capital makes organizations work*. Boston: Harvard Business School Press, 2001.
- COHN, G. As diferenças finais: De Simmel a Luhmann. In: *Revista Brasileira de Ciências Sociais*. São Paulo. V. 13, n. 38, p.39–51, Out., 1998.
- \_\_\_\_\_. *Max Weber: Sociologia*. São Paulo: Ática, 1982.

- COLEMAN, James S. *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Harvard University Press, 1990.
- \_\_\_\_\_. Social Capital in the Creation of Human Capital. In: *American Journal of Sociology*. n. 94, p.95-120, 1988.
- COOK, K. S. *Trust in Society*. New York: Russell Sage Foundation, 2001.
- COSTA, Rogério. Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva/On a new community concept: social networks, personal communities, collective intelligence. In: *Interface comunic., saúde, educ.* V. 9, n. 17, p.235-248, mar.-ago., 2005.
- COVEY, Stephen R. *Living the seven habits: Stories of courage and inspiration*. New York: Simon and Schuster, 1999.
- CUMMINGS, L. L. & BROMILEY, P. The Organizational Trust Inventory (OTI): Development and Validation. In: KRAMER, R. M. & TYLER, T.R. (eds.), *Trust in Organizations*. Thousand Oaks: Sage, p.302–330, 1996.
- CUNNINGHAM, Ian. Developing human and social capital in organisations. In: *Industrial and Commercial Training*. Guildsborough: V. 34, n. 3, p.89-95, 2002.
- DANDURAND, Pierre. La question sociale. Réflexions en marge d'un ouvrage de Pierre Rosanvallon. In: *Sociologie et sociétés*. V. 28, n. 2, p.189-198, automne, 1996.
- DASGUPTA, P. Trust as a commodity. In: GAMBETTA, D. ed. *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Basil Blackwell, p.49-71, 1988.
- DAVENPORT, Thomas O. *O Capital Humano: o que é e por que as pessoas investem nele*. São Paulo: Nobel, 2001.
- DAVIS, Gerald & McADAM, Douglas. Corporations, Classes, and Social Movement after Managerialism. In: *Research in Organizational Behavior*. n. 22 p.195–238, 2000.
- DAVIS, James Allan, SMITH, Tom W. & MARSDEN, Peter V. *General Social Survey 2000* [codebook file]. C.PANDA ed. Princeton, NJ: Cultural Policy and the Arts National Data Archive [producer and distributor], 2004.
- DE MASI, Domenico, RUSSEL, Bertrand & LAFARGUE, Paul. *A Economia do Ócio*. Rio de Janeiro: Ed. Sextante, 2001.
- DE ROSA, Fernando. *Canais de atendimento eletrônico e satisfação, retenção e rentabilidade de clientes*. Tese de Doutorado. São Paulo: USP, 2001.
- DeROSE. Louis. *The Value Network*. New York: Amacom, 1994.
- DEUTSCH, M. *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven: Yale University Press, 1973.
- DiMAGGIO, Paul J. & POWELL, Walter W. The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. In: *American Sociological Review*. V. 48, n. 2, p.147–160, 1983.
- DiMAGGIO, Paul J. Introduction. In: POWELL, Walter W. & DiMAGGIO, Paul J. (eds.). *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago: University of Chicago Press, p.1–38, 1991.

- \_\_\_\_\_ . Introduction: Making Sense of the Contemporary Firm and Prefiguring Its Future. In: *The Twenty-First-Century Firm: Changing Economic Organization in International Perspective*. Princeton: Princeton University Press, p.3-30, 2001.
- DOBB, M. *A Evolução do Capitalismo*. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.
- DUMONT, L. *Essays on individualism: Modern ideology in anthropological perspective*. Chicago: The University of Chicago Press, 1986.
- DUNN, J. Trust and political agency. In: GAMBETTA, D. *Trust: Making and Breaking Co-operative Relations*. Oxford: Basil Blackwell, p.73-93, 1988.
- DURKHEIM, Émile. *A Ciência Social e a Acção*. São Paulo: DIFEL, 1975a.
- \_\_\_\_\_ . *As Regras do Método Sociológico*. São Paulo: Martin Claret, 2001.
- \_\_\_\_\_ . *Da Divisão do Trabalho Social*. São Paulo: Martins Fontes, 1995.
- \_\_\_\_\_ . *Educação e Sociologia*. São Paulo: Melhoramentos, 1975b.
- \_\_\_\_\_ . La Science Positive de la Morale en Allemagne. In: *Revue Philosophique*. n.24, p.33-58; 113-142; 275-284, 1887. [http://classiques.uqac.ca/classiques/Durkheim\\_emile/textes\\_1/textes\\_1\\_12/sc\\_positive\\_a\\_llemagne.html](http://classiques.uqac.ca/classiques/Durkheim_emile/textes_1/textes_1_12/sc_positive_a_llemagne.html) Consultado em 19.09.2006.
- \_\_\_\_\_ . *On Institutional Analysis*. Chicago: University of Chicago, 1994.
- \_\_\_\_\_ . *The Elementary Forms of Religious Life*. New York: Free Press, 1965.
- \_\_\_\_\_ . *O Suicídio: estudo de sociologia*. São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- EARLE T. & CVETKOVICH, G.T. *Social Trust: Toward a Cosmopolitan Society*. New York: Praeger, 1995.
- ECO, Humberto. *Como se faz uma tese*. 16 ed., São Paulo: Perspectiva, 2001.
- EDMONDSON, Amy C. Three faces of Eden: The persistence of competing theories and multiple diagnoses in organizational intervention research. In: *Human Relations*. V. 49, n. 5, p.571-584, May, 1996.
- ELIAS, Norbert. *A sociedade dos indivíduos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994.
- ENGEL, James, BLACKWELL, Roger & MINIARD, Paul. *Consumer Behavior*. Hinsdale: The Dryden Press, 1995.
- ERIKSON, E. H. *Childhood and Society*. Hammondsworth: Pengouin, 1965.
- FAIRHOLM, G. W. *Leadership and the Culture of Trust*. Westport: Praeger, 1994.
- FERRES, Natalie & TRAVAGLIONE, Tony. The Development and Validation of the Workplace Trust Survey (WTS): Combining Qualitative and Quantitative Methodologies In: *APROS: Emotions, Attitudes and Culture Stream*. Mexico, 2003.
- FINLEY, M. I. *The Ancient Economy*. London: Hogarth Press, 1985.
- FLIGSTEIN, Neil. Markets as Politics: A Political-Cultural Approach to Market Institutions. In: *American Sociological Review*. n. 61, p.656-673, 1996.
- \_\_\_\_\_ . *Markets, Politics, and Globalization*. Stockholm: Almquist and Wiksell International, 1997.

- \_\_\_\_\_ . *The Architecture of Markets: an economic sociology of twenty-first-century capitalist societies*. Princeton: Princeton University Press, 2002.
- FLORES, F. & SOLOMON, R. C. Creating Trust. In: *Business Ethics Quarterly*, V. 8, n.2, p.205-232, 1998.
- FORNELL, C., JOHNSON, M. D., ANDERSON, E. W., CHA, J. & BRYANT, E. The american customer satisfaction index: Nature, Purpose, and Findings. In: *Journal of Marketing*. V. 60, n. 4, p.7-18, October, 1996.
- FOX, A. *Beyond contract: Work, power and trust relations*. London: Faber, 1974.
- FRANÇA FILHO, Genauto Carvalho & DZIMIRA, Sylvain. Dádiva e economia solidária. In: MARTINS, Paulo Henrique & NUNES, Brasilmar Ferreira. Orgs. *A Nova Ordem Social: Perspectivas da solidariedade contemporânea*. Brasília: Paralelo 15, 2004.
- FRANCO, Augusto de. *Capital Social: Leituras de Tocqueville, Jacobs, Putnam, Fukuyama, Maturana, Castells e Levy*. Brasília: Millennium, 2001.
- FRANKEL, S.H. *Money: Two Philosophies*. Oxford: Basil Blackwell, 1977.
- FUKUYAMA, F. *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. London: Hamish Hamilton, 1995.
- GABARRO, J. J. The development of trust, influence, and expectations. In: ATHOS, A. G. & GABARRO, J. J. (Eds.). *Interpersonal behavior: Communication and understanding in relationships*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, p. 290–303, 1978.
- GAMBETTA, D. (ed.). *Trust: Making and Breaking Co-operative Relations*. Oxford: Basil Blackwell, 1988.
- GAMSON, W. A. *Power and discontent*. Homewood: Dorsey Press, 1968.
- GARFINKEL, Harold. *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1963.
- GEHLEN, A. *Der Mensch. Seine Natur und seine Stellung in der Welt*. Berlin: Junker und Dünnhaupt, 1940.
- GIBB, J. R. *Trust: a new view of personal and organizational development*. Los Angeles: The Guild of Tutors Press, 1978.
- GIDDENS, Anthony & TURNER, Jonathan. Organizadores. *Teoria Social Hoje*. São Paulo: UNESP, 1999.
- GIDDENS, Anthony. *Capitalismo e moderna teoria social*. 5. ed., Lisboa: Presença, 2000a.
- \_\_\_\_\_. Família. In: \_\_\_\_\_. O mundo em descontrolo: o que a globalização está fazendo de nós. Tradução de Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Record, 2000b. p.61-75.
- \_\_\_\_\_. *Modernidade e Identidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2002.
- \_\_\_\_\_. Risk, Trust, Reflexivity. In: BECK, Ulrich; GIDDENS, Anthony & LASH, Scott (Eds.). *Reflexive Modernization*. Cambridge: Polity Press, p.184-197, 1994.
- \_\_\_\_\_. *Sociologia*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2001.
- \_\_\_\_\_. *The Consequences of Modernity*. Cambridge: Polity Press, 1990.

- \_\_\_\_\_ . *The constitution of Society*. Cambridge: Polity Press, 1984.
- GILLESPIE, Nicole & MANN, Leon. The building blocks of trust: The role of transformational leadership and shared values in predicting team members' trust in their leaders. In: *Journal of Managerial Psychology*. V. 19, n.6, p.588-607, Sep., 2004.
- GLAESER, E., LAIBSON, D., SCHEINKMAN, J. & SOUTTER, C. Measuring Trust. In: *Quarterly Journal of Economics*. n. 65, p.811-846, august, 2000.
- GLENN, Charles L. *The ambiguous embrace. Government and faith-based schools and social agencies*. Princeton: Princeton University Press, 2000.
- GODBOUT, Jacques & CAILLÉ, Alain. *L'Esprit du Don*. Paris: La Découverte, 1992.
- \_\_\_\_\_ . *O Espírito da Dádiva*. Rio de Janeiro: FGV, 1999.
- GODBOUT, Jacques T. Homo Donator versus Homo Oeconomicus. In: MARTINS, Paulo Henrique. Org. *A Dádiva entre os Modernos*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- \_\_\_\_\_ . Introdução à dádiva. In: *Revista Brasileira da Ciencia Sociológica*. São Paulo, V. 13, n.38, Outubro, 1998.
- GOFFMAN, E. *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York: Free Press, 1963.
- GOLEMBIEWSKI, R. T. & McCONKIE, M. The centrality of interpersonal trust in group processes. In: COOPER, G. L. (Ed.). *Theories of group processes*. London: John Wiley & Sons, p.131-185, 1975.
- GONZALEZ, Wânia R. C. *Educação e desencantamento do mundo: contribuições de Max Weber para a Sociologia da Educação*. Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: UFRJ, 2000.
- GOOD, D. Individuals, Interpersonal Relations and Trust. In: GAMBETTA, D. (ed.), *Trust: Making and Breaking Co-operative Relations*. Oxford: Basil Blackwell, p.31-48, 1988.
- GRANOVETTER, Mark & YAKUBOVICH, Vassily. *Conversations on Polanyi with the author*. January 10, 2000.
- GRANOVETTER, Mark. A. Theoretical agenda for Economic Sociology. In: GUILLÉN, M; COLLINS, R.; ENGLAND, P. & MEYER, M. *The New Economic Sociology: developments in an emerging field*. New York: Russel Sage Foundation, p.35-60, 2002.
- \_\_\_\_\_ . Economic Action and Social Structure: A Theory of Embeddedness. In: *American Journal of Sociology*. n. 91, p.481-510, 1985.
- \_\_\_\_\_ . NET-Society: Mark Granovetter on Network, Embeddedness and Trust. In: *Sosiologi idag (Norway)*. n. 4, p.87-113, 1998.
- \_\_\_\_\_ . *The Strength of Weak Ties*. The American Journal of Sociology. V. 78 n.6, p.1360 - 1380, 1973.
- GROOTAERT, Christiaan. *Social Capital: The Missing Link?* Washington DC: WorldBank. Social Development Family. Environmentally and Socially Sustainable Development Network, 1988.
- GUNN, J. A. W. Interest Will Not Lie: a Seventeenth Century Political Maxim. In: *Journal of the History of Ideas*. n. 29. p.551-564, 1968.

- HABERMAS, Jürgen. *The Theory of Communicative Action*. 2 vols. Cambridge: MIT Press, 1984.
- HALL, Stuart. *A Identidade Cultural na Pós-Modernidade*. 7. ed, São Paulo: DP&A, 2002.
- \_\_\_\_\_. The question of cultural identity. In: HALL, Stuart et al. *Modernity and Its Futures*. Cambridge: Polity Press, 1992.
- HANDY, C. *The Age of Paradox*. Cambridge: Harvard Business School, 1994.
- HANN, M. S. Die Idee des Vertrauens bei Confucius. In: Schwartländer, J. *Verstehen und Vertrauen*. Stuttgart: Kohlhammer, p.27-38, 1968.
- HARDIN, R. The street-level epistemology of trust. In: *Politics & Sociology*. V. 21, n. 4, p.505–529, 1993.
- \_\_\_\_\_. Trusting Persons, Trusting Institutions. In: Zeckhauser, R. J. (ed.) *Strategy and Choice*. Cambridge: MIT Press, 1991.
- HAYEK, Friedrich von. The Use of Knowledge in Society. *American Economic Review*. n.35, p.519-530, 1945.
- HENSLIN, J.M. Studying deviance in four settings: Research experiences with cabbies, suicides, drug users and abortionees. In: DOUGLAS, J.D., ed. *Research on Deviance*. New York: Random House, p.35–70, 1972.
- HERTZBERG, L. On the attitude of trust. In: *Inquiry*. n. 31, p.307–322, 1988.
- HIRSCHMAN, Albert O. *The Passions and the Interests: Arguments for Capitalism Before Its Triumph*. Princeton: Princeton University Press, 1977.
- HOLANDA, Juliana. *O desafio é ser atraente*. 2007a. Disponível em: Revista Ensino Superior 30.01.2007. <http://www.revistaensinosuperior.com.br/textos.asp?codigo=11874> Acesso: 12.02.2007.
- \_\_\_\_\_. *Opção pela mudança*. 2007b. Disponível em: Revista Ensino Superior 30.01.2007. <http://www.revistaensinosuperior.com.br/textos.asp?codigo=11874> Acesso: 12.02.2007.
- HOLLINGSWORTH, J. Rogers & BOYER, Robert. eds. *Contemporary Capitalism: The Embeddedness of Institutions*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.
- HOLLIS, M. *Trust within Reason*. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
- HOLZNER, B. Sociological reflections on trust. In: *Humanitas*. n. 9, p.333-347, 1973.
- HOUAISS, A. & VILLAR, M. S. *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 2001.
- HUGHES, Everett C. *The Sociological Eye*. Chicago: Aldine-Atherton, 1971.
- HUME, David. *A Treatise on Human Nature*. Oxford: Oxford University Press, 1978.
- JOHANNISSON, B. Trust between Organizations: State of the Art and Challenges for Future Research. In: *Workshop on Trust within & between Organisations*. Vrije Universiteit Amsterdam, The Netherlands, 29-30 november, 2001.
- KAHNEMAN, Daniel. Como nascem os erros. In: *HSMmanagement*. A. 8, V. 3, n. 44, p.46-50, 2004.

- KANTER, Rosabeth Moss. *Men and Women of the Corporation*. New York: Basic Books, 1977.
- KATONA, George. *Organizing and Memorizing: Studies in the Psychology of Learning and Teaching*. New York: Columbia University Press, 1940.
- \_\_\_\_\_. How expectations are really formed. In: *Challenge*, V. 23, n. 5, p.32-37, November/December, 1980.
- \_\_\_\_\_. Rational behavior and economic behavior. In: *Psychological Review*. V. 60, p.307-318, September, 1953.
- KATZ, Elihu & LAZARFELD, Paul. *Personal Influence: the Part Played by People in the Flow of Mass Communications*. Glencoe: Free Press, 1955.
- KEE, H. W. & KNOX, R. E. Conceptual and methodological considerations in the study of trust and suspicion. In: *Journal of Conflict Resolution*. n. 14, p.357-366, 1970.
- KING, G., KEOHANE, R. O. e VERBA, S., *Designing Social Inquiry – scientific inference in qualitative research*. Princeton, NJ: Princeton University Press, 1994, cap. 1: “The Science in Social Science”.
- KITSCHOLT, Herbert; LANGE, Peter; MARKS, Gary & STEPHENS, John D. *Continuity and Change in Contemporary Capitalism*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.
- KOCHANEK, Julie Reed. *Building Trust: The Process of Developing Relationships in Elementary Schools*. PhD. Dissertation. Department of Sociology. Chicago: University of Chicago, 2003.
- KOTLER, Philip. *Administração de Marketing*. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- KRAMER, R. M. & TYLER, T.R. (eds.). *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*. Thousand Oaks: Sage, 1996.
- KUAN, H. H. & BOCK, G. W. The Collective Reality of Trust: An Investigation of Social Relations and Networks on Trust in Multi-Channel Retailers. In: *Proceedings of the 13th European Conference on Information Systems*. Germany, 26-28 May, 2005.
- KUHN, T. S. *The structure of scientific revolutions*. Chicago: University of Chicago Press, 1962.
- LA ROCHEFOUCAULD, François, Duc de. *Maxims*. London: Penguin, 1959.
- LAHNO, B. On the Emotional Character of Trust. In: *Ethical Theory and Moral Practice*. V. 4, n. 2, p.171–189, Jun., 2001.
- LAMERTZ, Kai. The social construction of fairness: Social influence and sense making in organizations. In: *Journal of Organizational Behavior*. Chichester: V. 23, n.1, p.19-23, February, 2002.
- LANE, C. & BACHMANN, R. *Trust Within and Between Organizations*. Oxford: Oxford University Press, 1998.
- LANNA, Marcos. Nota sobre Marcel Mauss e o Ensaio sobre a dádiva. In: *Revista de Sociologia e Política*. n. 14, p.173-194, 2000.

- LARZELERE, R. E. & HUSTON, T. L. The dyadic trust scale: toward understanding interpersonal trust in close relationships. In: *Journal of Marriage and the Family*. V. 42 n. 3, p.596-604, 1980.
- LASCH, Christopher. *A cultura do Narcisismo: a vida americana numa era de esperanças em declínio*. Rio de Janeiro: Imago, 1983.
- LEFORT, Claude. *A Troca e a Luta dos Homens*. 1951
- LÉVI-STRAUSS, Claude. Introdução à Obra de Marcel Mauss In: MAUSS, Marcel. *Sociologia e Antropologia*. São Paulo: Cosac & Naify, 2003.
- LEWICKI, R. J. & WIETHOFF, C. Trust, trust development and trust repair. In: DEUTCH, M. & COLEMAN, P. T. *The handbook of conflict resolution: Theory and Practice*. San-Francisco: Jussey Bass Publishers, p.86-108, 2000.
- LEWICKI, R. J. & BUNKER, B. B. Developing and Maintaining Trust in Work Relationships. In: KRAMER, R. M. & TYLER, T. R. (eds.). *Trust in Organizations*. Thousand Oaks: Sage, 1996.
- LEWIS, J. D. & WEIGERT, A. Trust as a Social Reality. In: *Social Forces*. n. 63, p.967-985, 1985.
- LOBO, Roberto. *Evasão no ensino superior: causas e remédios*. Folha de São Paulo, p.17, Jan., 15, 2007.
- LUHMANN, Niklas. Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. In: GAMBETTA, Diego (ed.). *Trust: Making and Breaking Co-operative Relations*. Oxford: Basil Blackwell, p.94-107, 1988.
- \_\_\_\_\_. *Trust and Power: Two Works by Niklas Luhmann*. Translation of German originals Vertrauen[1968] and Macht[1975].Chichester: John Wiley, 1979.
- LYONS, B. & METHA, J. Contracts, Opportunism and Trust: Self-interest and Social Orientation. In: *Cambridge Journal of Economics*. n. 21, p.239 -257, 1997.
- MANKIW, N. Gregory. *Introdução à economia: princípios de micro e macroeconomia*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- MARTINS, Carlos Benedito. Uma reforma necessária. In: *Educação & Sociedade*. Campinas, V. 27, n. 96 - Especial, p.1001-1020, out. 2006. Disponível em <http://www.cedes.unicamp.br> Consultado em 02.02.2007.
- MARTINS, Paulo Henrique. O Estado e a redistribuição dos bens da cidadania no contexto pós-nacional. In: MARTINS, Paulo Henrique & NUNES, Brasilmar Ferreira (Orgs). *A Nova Ordem Social: Perspectivas da solidariedade contemporânea*. Brasília: Paralelo 15, p.71-88, 2004.
- \_\_\_\_\_. Org. *A Dádiva entre os Modernos*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- \_\_\_\_\_. Prefácio. In: MARTINS, Paulo Henrique. Org. *A Dádiva entre os Modernos*. Petrópolis: Vozes, p.7-15, 2002.
- MARX, Karl & ENGELS, Friedrich. *Manifesto do Partido Comunista*. 2. ed, São Paulo: Cortez, 1998.
- MARX, Karl. *A Contribution to the Critique of Political Economy*. New York: International Publishers, 1970.

- \_\_\_\_\_ . *Capital: a critique of Political Economy, Vol.1 & 2*. Chicago: Charles H. Kerr & Co., 1926.
- \_\_\_\_\_ . *Grundrisse: Foundations of the Critique of Political Economy*. New York: Vintage, 1973.
- \_\_\_\_\_ . *O Capital.Vol.1*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.
- MAUSS, M. Ensaio sobre a dádiva. Forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. In : MAUSS, M. *Sociologia e Antropologia*. V. II. São Paulo: Edusp, 1974.
- \_\_\_\_\_ . Ensaio sobre a dádiva. Forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. In : MAUSS, M. *Sociologia e Antropologia*. São Paulo: Cosac & Naify, 2003.
- \_\_\_\_\_ . Essai sur le don: forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques. In: MAUSS, M. *Sociologie et Anthropologie*. Paris: PUF, 1999.
- MAYER, R. C., DAVIS, J. H., & SCHOORMAN, F. D. An integrative model of organizational trust. In: *Academy of Management Review*. n. 20, p.709-734, 1995.
- McALLISTER, D. J. Affect and Cognition-based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, V. 38, p.24-59, 1995.
- McKENNA, Regis . *Marketing de relacionamento. Estratégias bem-sucedidas para a era do cliente*. Rio de Janeiro: Campus, 1992.
- McKNEALLY, Martin F. *et al.* The Leap to Trust: Perspective of Cholecystectomy Patients on Informed Decision Making and Consent. In: *Journal of the American College of Surgeons*. V. 199 n. 1, p.51–57, 2004.
- McKNIGHT, Harrison & CHERVANY, Norman L. *The Meanings of Trust*. Working Paper. Minneapolis: University of Minesotta, 1996.
- MERLEAU-PONTY, M. Le Philosophe et La Sociologie. In: *Éloge de la Philosophie*. Collection Idées. Paris: Gallimard, p.136 –137, 1960.
- MERTON, Robert K. *Sociologia: teoria e estrutura*. São Paulo: Mestre Jou, 1970.
- MEYERSON, D.; WEICK, K. E. & KRAMER, R. M. Swift Trust and Temporary Groups. In: KRAMER. M. & TYLER, T. R. (eds.), *Trust in Organizations*. Thousand Oaks: Sage, p.166–195, 1996.
- MICELI, Sérgio. A força do sentido. In: MICELI, S. Org. *Pierre Bourdieu: a economia das trocas simbólicas*. São Paulo: Perspectiva, p.I-LXI, 1987.
- MILLER, Joanne. Jobs and Work. In: *Handbook of Sociology*. London: SAGE, 1988.
- MISHRA, A. K. Organizational responses to crisis: The centrality of trust. In: KRAMER, R. M. & TYLER, T. R. (Eds.). *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. Thousand Oaks, CA: Sage, p.261-287, 1996.
- MISZTAL, B.A. *Trust in Modern Societies*. Cambridge: Polity Press, 1996.
- MÖLLERING, Guido. The Nature of Trust: From Georg Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension. In: *Sociology*. V. 35, n. 2, p.403-420, 2001.
- \_\_\_\_\_ . *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*. Oxford: Elsevier, 2006.

- \_\_\_\_\_ . *Understanding Trust from the Perspective of Sociological Neoinstitutionalism: The Interplay of Institutions and Agency*. MPIfG Discussion Paper 05/13. Cologne: Max Planck Institute for the Study of Societies, December, 2005.
- MÖLLERING, Guido; BACHMANN, Reinhard & LEE, Soo Hee. Understanding organizational trust – foundations, constellations, and issues of operationalisation. In: *Journal of Managerial Psychology* V. 19, n. 6, p.556-570, 2004.
- MONTEIRO, Carlos; & BRAGA, Ryon. *A Bolha especulativa do ensino superior privado*. Disponível em: [http://ww.aprendervirtual.com/ver\\_noticia.php?codigo=84](http://ww.aprendervirtual.com/ver_noticia.php?codigo=84). Acesso em 12/02/2007.
- MONTESQUIEU, Charles de Secondat. *The Spirit of the Laws*. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.
- MOORMAN, C.; ZALTMAN, G. & DESHPANDÈ, R. Relationship Between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust Within and Between Organizations. In: *Journal of Marketing Research*. n. 29, p.314-329, August, 1992.
- MUTTI, A. La fiducia. Un concetto fragile, una solida realtà. In: *Rassegna italiana di sociologia*. n. 2, april-june, p.223-247, 1987.
- NAROLL, R. *The Moral Order*. Beverly Hills: Sage, 1983.
- NASSIF, L.E. & CAMPOS, R.H.F. Edouard Claparède (1873-1940): interesse, afetividade e inteligência na concepção da psicologia funcional. In: *Memorandum*. n. 9, p.91-104, 2005. <http://www.fafich.ufmg.br/~memorandum/a09/nassifcampos01.pdf>. Acessado em 25.08.2006.
- NATRAJAN. R. The nature and scope of internationalization of higher education. In: POWAR, K.B. (Org.). *Internationalization of Indian education*. New Delhi: Association of Indian Universities, 2001.
- NEE, Victor & SWEDBERG, Richard. *The Economic Sociology of Capitalism*. Princeton: Princeton University Press, 2005.
- NICKERSON, Jackson. The Antecedents and Performance Implications of Cooperative Exchange Norms. In: *Strategic Management Research Center Review*. V. 7, n. 1, Nov., 2004.
- NICOLAS, Guy. O dom ritual, face velada da modernidade. In: MARTINS, Paulo Henrique. Org. *A Dádiva entre os Modernos*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- NOOTEBOOM, B. & SIX, F. *The Trust Process in Organizations: Empirical Studies of the Determinants and the Process of Trust Development*. Cheltenham: Edward Elgar, 2003.
- \_\_\_\_\_ . *Trust: Forms, Foundations, Functions, Failures and Figures*. Cheltenham: Edward Elgar, 2002.
- NORTH, Douglass & THOMAS, Robert Paul. *The Rise of the Western World*. Cambridge: Cambridge University Press, 1973.
- NUNES, Brasilmar Ferreira & MARTINS, Paulo Henrique. Dádivas e Solidariedades Urbanas. In: *Sociedade e Estado*. Brasília: V. XVI, n. 1/2, p.9-22, Jan/Dez., 2001.
- NUNES, Christiane Girard Ferreira. Os elos horizontais da Economia Solidária: Desafios e perspectivas. In: MARTINS, Paulo Henrique & NUNES, Brasilmar Ferreira

- (Orgs). *A Nova Ordem Social: Perspectivas da solidariedade contemporânea*. Brasília: Paralelo 15, p.192-214, 2004.
- PARASURAMAN, A, ZEITHAML, Valarie & BERRY, Leonard. A conceptual model of service quality and its implications for future research. In: *Journal of Marketing*. New York: V. 49, n. 4, p.41-50, Fall, 1985.
  - PARSONS, Talcott. *Action Theory and the Human Condition*. New York: Free Press, 1978.
  - \_\_\_\_\_. *The Structure of Social Action*. 2 Vols. New York: Free Press, 1968.
  - \_\_\_\_\_. Value-freedom and Objectivity. In: STAMMER, Otto (Org.) *Max Weber and Sociology Today*. New York: Harper Torchbacks, 1972.
  - PASQUALI, Luiz. *Psicometria: Teoria e Aplicações*. Brasília: UnB, 1997.
  - \_\_\_\_\_. *Análise Fatorial para Pesquisadores*. Brasília: LabPam/UnB, 2006.
  - PERALVA, Angelina. *Violência e Democracia: O paradoxo brasileiro*. São Paulo: Paz e Terra, 2000.
  - PEREIRA, Beatriz de Castro Sebastião & GIL, Camila. *A Satisfação dos Alunos de Escolas de Administração*. In: [www.ead.fea.usp.br/Semead/9semead/resultado\\_semead/trabalhosPDF/57](http://www.ead.fea.usp.br/Semead/9semead/resultado_semead/trabalhosPDF/57), 2006. Consultado em 12.02.2007.
  - PÉRES, Alberto. *A História do Centro de Ensino Unificado de Brasília: CEUB*. Brasília: Quicé, 1998.
  - PERFEITO, Juarez; BECKER, Márcio; SILVEIRA, Amélia & FORNONI, Mariel. Marketing em Instituições Privadas de Ensino Superior: Fatores Influenciadores na Atratividade dos Cursos de Administração. In: *IV Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul*. Florianópolis, 8-10, dez, 2004.
  - PERROT, Étienne. La compensation des dettes de SEL. In: *Exclusion et liens financiers*. Paris: Économica, p.384–391, 1999.
  - PERUZZO, Juliane Feix. *Reestruturação produtiva e Proteção Social*. In: <http://www.pucrs.Br/textos/edicao01/politicasocial3.htm>, consultado em 16.02.2003.
  - PEYREFITTE, Alain. *A sociedade de confiança: ensaio sobre as origens e a natureza do desenvolvimento*. Rio de Janeiro: Topbooks, 2003.
  - POGGI, G. Introduction. In: LUHMANN, N. *Trust and Power*. Chichester: John Wiley, p.vii-xix, 1979.
  - POLANYI, Karl. *A Grande Transformação: as origens da nossa época*. 6. ed., São Paulo: Campus, 2000.
  - \_\_\_\_\_. *The Livelihood of Man*. New York: Academic Press, 1977.
  - PORTER, Michael E. *Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência*. Rio de Janeiro: Campus, 1989.
  - PRADO JÚNIOR, Caio. *Formação do Brasil contemporâneo. Colônia*. 22. ed., São Paulo: Brasiliense, 1992.
  - PRIGOGINE, Ilya & STENGERS, Isabelle. *A Nova Aliança*. Brasília: UnB, 1997.

- PUTNAM, Robert. Bowling Alone: America's Declining Social Capital. In: *Journal of Democracy* n. 6, p.65-78, 1995.
- PUTNAM, Robert. *Making Democracy Work: civic traditions in modern Italy*. Princeton NJ: Princeton University Press: 1993.
- PUTTERMAN, Louis. *The Economic Nature of the Firm: A Reader*. Cambridge: Cambridge University Press, 1986.
- QUEIRÓS, Danielli dos Santos. O processo educacional e a relação entre indivíduo e sociedade. In: *Pós – Revista Brasiliense de Pós-Graduação em Ciências Sociais. Edição Temática*. Brasília: V. 2, n. 1, p.65-87, 1998.
- RACKMAN, N.; FRIEDMAN, L. & RUFF, R. *Getting partnering right: How market leaders are creating long term competitive advantage*. New York: McGraw-Hill, 1996.
- RAHN, W. M. & TRANSUE, J. E. Social Trust and Value Change: The Decline of Social Capital in American Youth, 1976-1995. *Political Psychology*. V. 19, n. 3, p.545-566, 1998.
- REBOUÇAS, E. Políticas públicas: os direitos à comunicação e o regime de propriedade intelectual. In: MARQUES DE MELO, J.; GOBBI, M. C.; SATHLER, L. (Org.). *Mapa da Mídia Cidadã: Brasil, século XXI*. São Paulo: Metodista/Unesco/Wacc, 2006.
- REIS, Adriana Valle dos. *Religião e Ensino Privado: estudo comparado das concepções de Educação de Pré-Escolas religiosas e da sua clientela*. Tese de Doutorado. Brasília: UnB, 1999.
- RHODES. F. Governance of U.S. universities and colleges. In: DUDERSTADT, J. (Org.). *Reinventing the research university*. Paris: Economica, 2004.
- RIBEIRO, Darcy. *O povo brasileiro*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
- RICHARDSON, Roberto Jarry, PERES, José Augusto de Souza, WANDERLEY, José Carlos Vieira, CORREIA, Lindoya Martins & PERES, Maria de Holanda de Melo. *Pesquisa Social, Métodos e Técnicas*. São Paulo: Atlas, 1999.
- RIKER, W. The Nature of Trust. In: TEDESCHI, J. (Ed.) *Perspectives on Social Power*. Chicago: Aldine p.53-81, 1974.
- ROSANVALLON, Pierre. A hora da Solidariedade. In: <http://www.primeiras.edicoes.expresso.pt/ed1355/i321.asp>, consultado em 19.01.2003.
- \_\_\_\_\_. *A Nova Questão Social: repensando o Estado Providência*. Brasília: Instituto Teotônio Vilela, 1998.
- ROTTER, Julian B. A New Scale for the Measurement of Interpersonal Trust. In: *Journal of Personality*. V.35, p.651-665, 1967.
- ROUSSEAU, D. M.; SITKIN, S.; BURT, R. S. & CAMERER, C. Not so different after all: A cross-discipline view of trust. In: *Academy of Management Review*. V. 23, n. 3, p.393-404, 1998.
- ROUSSEAU, Jean-Jacques. *Do Contrato Social ou Princípios do Direito Político*. São Paulo, Martin Claret, 2002.
- SAKO, M. *Prices, Quality, and Trust: Inter-firm Relations in Britain and Japan*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

- SAMPAIO, Helena. *O Ensino Superior no Brasil: o setor privado*. São Paulo: FAPESP, 2000.
- SAMUELSON, Paul. *Economics*. New York: McGraw-Hill, 1970.
- SANTOMAURO, Antonio Carlos. O meio de chegar lá. In: *Revista Ensino Superior*. Ed. 102, abril, 2007. <http://revistaensinosuperior.uol.com.br/revista.asp>. Acessado em 02.04.07.
- SANTOS, B. de S. *Introdução a uma Ciência Pós-Moderna*. Rio de Janeiro: Graal, 1989.
- SANTOS, Mariza Veloso Motta & MADEIRA, Maria Angélica. *Leituras brasileiras: itinerários no pensamento social e na literatura*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- SCHUMPETER, Joseph. *Capitalism, Socialism and Democracy*. London: Routledge, ([1942] 1994).
- \_\_\_\_\_. *History of Economic Analysis*. London: Allen and Unwin, 1954.
- \_\_\_\_\_. *The Theory of Economic Development*. Cambridge: Harvard University Press, 1934.
- SCHÜTZ, Alfred. Common-Sense and Scientific Interpretation of Human Action. In: *Collected Papers. I. The problem of Social Reality*. The Hague: Martinus Nijhoff, p.3-47, 1971.
- \_\_\_\_\_. *The Phenomenology of the Social World*. Evanston: Northwestern University Press, 1967.
- SCHWARTZ, Gilson. É possível reviver o desenvolvimentismo? In: *Revista Época*. n. 444, Nov, 18, p.38-40, 2006. Disponível em: <http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,EDG75750-6009-444-2,00.html> Consultado em 20, Nov, 2006.
- SCHWARTZ, Olivier. L'empirisme irréductible, In: ANDERS, N. "Postfácio" a *Le Hobbo, sociologie du sans abris*. Paris: Nathan, 1993.
- SCHWARZ, Roberto. As idéias fora do lugar. In: *Cultura e política*. São Paulo: Paz e Terra, 2001.
- SEIDERS, Kathleen & BERRY, Leonard. Service fairness: what it is and why it matters. In: *The Academy of Management Executive*. Ada: V. 12, n. 2, p.8-22, May, 1998.
- SELIGMAN, Adam. *The Problem of Trust*. Princeton, NJ: Princeton University Press, 1997.
- \_\_\_\_\_. Trust and civil society. In: F. Tonkiss and A. Passey (eds). *Trust and Civil Society*. Basingstoke: Macmillan, 2000.
- SEN, Amartya. Comportamento econômico e sentimentos morais. In: *Sobre Ética e Economia*. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.
- SETTON, Maria da Graça Jacinto. Apresentação. In: BOURDIEU, Pierre. *A Produção da Crença: contribuição para uma economia dos bens simbólicos*. São Paulo: Zouk, 2002.

- SEVERIANO, Maria de Fátima Vieira. *Narcisimo e Publicidade: uma análise psicossocial dos ideais do consumo na contemporaneidade*. São Paulo: Annablume, 2001.
- SHAPIRO, S. P. The Social Control of Impersonal Trust. In: *American Journal of Sociology*. V. 93, n.3, p.623-658, 1987.
- SIEDSUP/INEP. *Educação Superior: Cursos e Instituições*. Brasília, 2007. Disponível em <http://www.educacaosuperior.inep.gov.br>. Acessado em 15.03.2007.
- SIISIÄINEN, Martti. Two Concepts of Social Capital: Bourdieu vs. Putnam. In: *ISTR Fourth International Conference*. Dublin, July 5-8, 2000.
- SIMMEL, Georg. 2 ed. *The Philosophy of Money*. London: Routledge. [German original, 1900.], 1990.
- \_\_\_\_\_. *Philosophie des Geldes*. Ed. by D. P. Frisby & K.C.Köhnke. Frankfurt: Suhrkamp. Leipzig: Duncker & Humblot [1900], 1989.
- \_\_\_\_\_. *Sociologie et épistémologie*. Paris, PUF, 1981.
- \_\_\_\_\_. *Soziologie: Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*. Ed. by O.Rammstedt, Frankfurt: Suhrkamp. Leipzig: Duncker & Humblot [1908], 1992.
- \_\_\_\_\_. *The Sociology of Georg Simmel*. Transl., ed. & intr. by K.H.Wolff. New York: Free Press.[German original,1908.], 1950.
- SIQUEIRA, Deis & BANDEIRA, Lourdes. A construção do tempo feminino: Da (im)possibilidade do extraordinário. In: *XII Encontro Anual da ANPOCS*. Águas de São Pedro, 1988.
- SLAUGHTER, S. & LESLIE, L. *Academic capitalism: politics, policies and the entrepreneurial university*. Baltimore: Johns Hopkins University, 1997.
- SMITH, Adam. *The Theory of Moral Sentiments*. Indianapolis: Liberty Classics, 1976.
- \_\_\_\_\_. *Uma Investigação sobre a Natureza e Causas da Riqueza das Nações*. Rio de Janeiro: Ediouro, 1986.
- SMITH, Wendell R. Product differentiation and market segmentation as alternative marketing strategies. In: *Journal of Marketing*. V. 21, p.3-8, July, 1956.
- SOBRAL, Fernanda A. da Fonseca. Educação para a competitividade ou para a cidadania social? In: *São Paulo em Perspectiva*. São Paulo, v. 14, n. 1, p.3–11, 2000. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392000000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392000000100002&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 01.Fev, 2007.
- SOLOMON, R. & FLORES, F. *Construa confiança*. São Paulo: Record, 2002.
- SOUSA, José Vieira de. *O Ensino Superior Privado no Distrito Federal: Uma análise de sua recente expansão (1995-2001)*. Tese de Doutorado. Brasília: UnB, 2003.
- STEWART, Thomas A. *Capital Intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- SWEDBERG, Richard. *Max Weber e a idéia da sociologia econômica*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ; São Paulo: Beca Produções Culturais, 2005.
- \_\_\_\_\_. *Principles of Economic Sociology*. Princeton, NJ: Princeton University Press, 2003.

- \_\_\_\_\_ . The Social Science View of Entrepreneurship. In: *Entrepreneurship: The Social Science View*. Oxford: Oxford University Press, 2000.
- SYDOW, Jörg. Understanding the Constitution of Inter-Organizational Trust. In: LANE, Christel & BACHMANN, Reinhard (eds.). *Trust Within and Between Organizations*. Oxford: Oxford University Press, p.31-63, 1998.
- SZTOMPKA, P. *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.
- TAROT, Camille. Du fait social de Durkheim au fait social total de Mauss. In: *La Revue du Mauss*, V. 8, p.68-102, 1996.
- TAYLOR, R. G. The role of trust in labor-management relations. In: *Organization Development Journal*. p.85-89, summer, 1989.
- THORNDIKE, E. L. *The fundamentals of learning*. New York: Teachers College Press, 1932.
- THORNTON, Patrícia. The sociology of Entrepreneurship. In: *Annual Review of Sociology*. n. 25, p.19-46, 1999.
- THUROW, Lester C. *A construção da riqueza: as novas regras para indivíduos, empresas e nações numa economia baseada no conhecimento*. Rio de Janeiro: Rocco, 2001.
- TILLY, Charles. *Big Structures, Large Processes: Huge Comparisons*. New York: Russel Sage, 1984.
- TOCQUEVILLE, Alexis de. *Democracia na América. 2 Vol* . São Paulo: Martins Fontes, 2000.
- \_\_\_\_\_ . *Democracy in América. 2Vol*. New York: Vintage, 1945.
- ULRICH, D. & LAKE, D. Organizational Capability: Creating Competitive Advantage. In: *Academy of Management Executive*, V. 5, n. 1, p.77 –93, 1991.
- UZZI, Brian. Social Structure and Competition in Interfirm Networks: The Paradox of Embeddedness. In: *Administrative Science Quarterly*. n. 42, p.35–67, 1997.
- VANDENBERGHE, Frédéric. *As Sociologias de Georg Simmel*. Bauru: Edusc; Belém: EDUPFA, 2005.
- WEBER, Max. *The Vested Interests and the State of Industrial Arts*. New York, N.Y.: B. W. Huebsch, 1919. In: <http://de.geocities.com/veblenite/txt/vested.txt>. Consultado em 20.06.2006.
- WALLERSTEIN, I. (pres.), *A Comissão Gulbenkian para a Reestruturação das Ciências Sociais* – Para abrir as Ciências Sociais. São Paulo: Cortez, 1996.
- WEBER, Max. *A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo*. 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1985.
- \_\_\_\_\_ . Between Two Laws. In: *Political Writings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1994.
- \_\_\_\_\_ . *Die protestantische Ethik und der Geist des Kapitalismus*. Potsdam: Institut für Pädagogik der Universität Potsdam, 1999b.
- \_\_\_\_\_ . *Economia e Sociedade. Vol.2*. Brasília: Universidade de Brasília, 1999a.

- \_\_\_\_\_ . *Economy and Society: an outline of interpretative sociology*. 2 vols. Berkeley: University of California Press, 1978.
- \_\_\_\_\_ . *Ensayos sobre Sociología de la Religión. I y II*. Taurus Ediciones, Madrid, 1987.
- \_\_\_\_\_ . *From Max Weber*. Ed. Hans Gerth & C. Wright Mills. New York: Oxford University Press, 1946.
- \_\_\_\_\_ . *General Economic History*. New Brunswick: Transaction, 1981.
- \_\_\_\_\_ . Historia Econômica General, Ed. FCE, 1956. In: Weber, Max. *Metodologia das Ciências Sociais*, Parte 1. 4. ed, São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2001a.
- \_\_\_\_\_ . *Metodologia das Ciências Sociais*, Parte 2. 4. ed, São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2001b.
- \_\_\_\_\_ *The Sociology of Religion*. Beacon Press, Boston, 1963.
- WELLS, Stephen. The role of analysis in qualitative research. In: *Journal of the Market Research Society*. V. 33, n. 1, p.39-44, 1991.
- WHITE, H. *Identity and Control: a Structural Theory of Social Action*. Princeton: Princeton University Press, 1992.
- WHITNEY, J.O. *The Economics of Trust - Liberating profits and restoring Corporate Vitality*. USA: McGraw-Hill, 1996.
- WILLIAMSON, Oliver E. Calculativeness, Trust, and Economic Organization. In: *Journal of Law and Economics*. V. 36, n.2, p.453-486, 1993.
- \_\_\_\_\_ . *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*. New York: Free Press, 1975.
- \_\_\_\_\_ . *The Economic Institutions of Capitalism*. New York: The Free Press, 1985.
- WRIGHTSMAN, L. S. Interpersonal trust and attitudes toward human nature. In: ROBINSON, J. P., SHAVER, P. R., & WRIGHTSMAN, L. S. (Eds.), *Measures of personality and social psychological attitudes*. Vol. 1: Measures of social psychological attitudes. San Diego: Academic Press, p.373-412, 1991.
- YAMAGISHI, T. & YAMAGISHI, M. Trust and commitment in the United States and Japan. In: *Motivation and Emotion*. V. 18, n.2, p.129-166, 1994.
- YIN, Robert K. *Case Study Research*. Newbury Park: SAGE Publications, 1989.
- ZAHEER, A., McEVILY, B. & PERRONE, V. Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance. In: *Organization Science*. V. 9 n. 2, p.141-159, 1998.
- ZAMAGNI, Stefano. Introduction. In: ZAMAGNI, Stefano (Org.) *The economics of altruism*. The International Library of Critical Writings in Economics – 48 – An Elgar Reference Collection, p.xv-xxiii, 1995.
- ZAND, Dale E. Trust and Managerial Problem Solving. In: *Administrative Science Quarterly* . V. 17, n. 2, p.229-239, 1972.

- ZELIZER, Viviana A. Circuits within Capitalism. In: NEE, Victor & SWEDBERG, Richard. *The Economic Sociology of Capitalism*. Princeton: Princeton University Press, 2005.
- ZUCKER, L.G. Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure: 1840–1920 In: STAW, B. M. & CUMMINGS, L. L. (eds.) *Research in Organizational Behavior*. V. 8, p. 53-111, 1986.
- ZUKIN, S. & DiMAGGIO, P., eds. *Structures of Capital: The Social Organization of the Economy*. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.

## 6. ANEXOS

### 6.1. ANEXO 1 – CARTA DE APRESENTAÇÃO



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

#### AUTORIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Doutorando: Gilson Zehetmeyer Borda  
Orientadora: Profa. Dra. Deis Elucy Siqueira

Ilma. Sra.  
Profa. XXXXXXXXX  
Diretoria Pedagógica da Instituição A

Prezada Profa. XXXXXXXXXX:

Venho respeitosamente, através da presente, solicitar vossa autorização para realização de pesquisa, junto aos alunos (duzentas pesquisas), professores e funcionários dos Cursos de Administração e Comunicação (máximo de 10 - professores e funcionários) dessa instituição, durante o segundo semestre do Corrente Ano, que será desenvolvida por mim, para a Tese de Doutorado da Pós Graduação em Sociologia – Doutorado, intitulada: “Capital Social Organizacional: A importância da confiança nas Instituições de Ensino Superior Privadas no Distrito Federal”.

O objetivo desse estudo é analisar a importância da Confiança como um capital organizacional ao lado do Capital Econômico e do Capital Intelectual como fatores de diferenciação e vantagem competitiva das Instituições de Ensino Superior privadas de Brasília e entorno.

Essa pesquisa será desenvolvida por meio de questionários e entrevistas semi-estruturadas, gravadas ou anotadas, com o consentimento livre e esclarecido de cada participante. Para tanto, assumo o compromisso ético de resguardar todos os sujeitos envolvidos no trabalho, assim como a Instituição Educacional.

Certo da atenção que vossa senhoria irá dispensar ao presente e colocando-me à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários, aproveito a oportunidade para apresentar protestos de estima e consideração.

---

Profa. Dra. Deis Elucy Siqueira

---

Gilson Zehetmeyer Borda

## 6.2. ANEXO 2 – ROTEIRO DE ENTREVISTA

- a) Em um mercado competitivo como o atual, como o senhor / a senhora vê a Universidade/o Curso? Em crescimento? Estável? Em decréscimo? Por que?
- b) Quais os principais fatores, em sua visão, atraem mais alunos para a Instituição?
- c) Destes, qual o/a senhor(a) considera o fator-chave? Por que?
- d) O/A senhor(a) acredita que existe uma relação de confiança entre a Instituição e o aluno? Baseada em que aspectos da cultura organizacional?
- e) O/A senhor(a) acredita que existe uma relação de confiança entre a Instituição e seus funcionários / professores? Quais os pontos/itens principais?
- f) Que aspectos da organização o/a senhor/a acredita que criam/aumentam a relação de confiança com o aluno?
- g) Que outros aspectos que, na sua visão, poderiam ser melhorados, o/a senhor(a) considera que fortaleceriam a relação de confiança com seus alunos?
- h) Qual dos três itens é mais importante: a relação de confiança com o aluno, a situação física (prédios e tecnologia) ou o capital intelectual (conhecimento dos professores) da organização? Qual o item menos importante? Por que?

### 6.3. ANEXO 3 – MODELO DE QUESTIONÁRIO

#### QUESTIONÁRIO

Brasília, Outubro de 2006

Prezado/a Estudante da Instituição A/B:

Estou fazendo o doutorado em Sociologia, na UnB, e para realização da minha tese, necessito que você preencha o questionário que segue. Suas informações são fundamentais para o meu trabalho. Eu ficarei muito grato e prometo retornar a quem se interessar uma cópia da tese e, para tanto, é só me informar seu e.mail, no questionário. Agradeço desde já o tempo e a atenção. Gilson.

Obs.: NÃO É NECESSÁRIO COLOCAR O NOME, PORQUE OS DADOS SÃO SIGILOSOS.

A – Curso \_\_\_\_\_ Semestre \_\_\_\_\_

B – Local onde mora BAIRRO/CIDADE \_\_\_\_\_

C – Você trabalha? ( ) Sim ( ) Não

D – Renda familiar ( ) até 2.000,00 ( ) de 2.000,00 a 3.500,00 ( ) de 3.500,00 a 7.000,00  
( ) acima de 7.000,00

E – Possui carro próprio ( ) Sim ( ) Não

E - Vive com os pais/parentes ( ) Com a/o namorado/a companheiro/a esposo/a ( )  
Sozinho/a ( ) Outro. Especifique \_\_\_\_\_

1 – Enumere de forma classificatória (1º lugar, 2º lugar, ... 10º lugar) o que mais lhe atraiu na Instituição de Ensino Superior

a – qualificação/titulação professores ( ) b – solidez econômica da empresa ( )  
c – modernidade/tecnologia ( ) d – tradição ( ) e - comunicação/propaganda ( )  
f – política de preços ( ) g - atendimento ( ) h – confiança na Instituição ( )  
i – localização ( ) j - outros ( ) especifique \_\_\_\_\_

2 – Hoje, qual dos itens anteriores lhe parece o mais importante numa Instituição de Ensino Superior?

a – qualificação/titulação professores ( ) b – solidez econômica da empresa ( )  
c – modernidade/tecnologia ( ) d – tradição ( ) e - comunicação/propaganda ( )  
f – política de preços ( ) g - atendimento ( ) h – confiança na Instituição ( )  
i – localização ( ) j - outros ( ) especifique \_\_\_\_\_

3 - Qual é o seu primeiro desejo ao se formar/graduar

a – fazer concurso para área pública

b – trabalhar como empregado na área de formação em empresa privada

c – trabalhar como empregado em outra área em empresa privada

d – montar meu negócio

e – trabalhar em negócio da família

f – Outro. Qual \_\_\_\_\_

4 – Em relação ao seu principal desejo, você acredita que o seu estudo/graduação aqui pode  
lhe proporcionar

a – menos de 40%    b – entre 40% e 60%    c – de 60% a 80%    d – de 90 a 100%

Por que? \_\_\_\_\_

5 – Se hoje você pudesse escolher novamente, qual instituição de ensino privada escolheria?

Por que?

a – A mesma

b – Outra. Qual? \_\_\_\_\_

c – Por que? \_\_\_\_\_

6 – Em que/quem você mais confia (o que lhe inspira mais confiança) na Instituição?

(marcar os três principais)

a – qualificação/titulação professores ( )    b – solidez econômica da empresa ( )

c – modernidade/tecnologia ( )    d – tradição ( )    e - comunicação/propaganda ( )

f – política de preços ( )    g - atendimento ( )    h – confiança na Instituição ( )

i – localização ( )    j - outros ( ) especifique \_\_\_\_\_

7 – Dentre os aspectos abaixo indicados, com relação a uma Instituição de Ensino Superior qual é o aspecto mais importante para você? Marque apenas um.

a – Situação Física (Prédios e Tecnologia) da Instituição de Ensino

b – Corpo de Professores da Instituição de Ensino

c – Relação de Confiança com a Instituição de Ensino

d – Outro. Especifique \_\_\_\_\_

8- Se você tivesse que decidir continuar a estudar aqui ou mudar de instituição, você

( ) continuaria nela

( ) mudaria

9 – E qual seria o fator mais importante (marque apenas uma resposta) que justificaria essa sua escolha.

a – Situação física da Instituição A/B (prédios e tecnologia)

b – Conhecimento dos Professores da Instituição A/B

c – Relação de Confiança (confiabilidade que professores e funcionários demonstram e resultados passados da Instituição no mercado)

d – Outro . Especifique \_\_\_\_\_

Com relação ao tema confiança na Instituição A/B, em seus funcionários e professores responda ( Assim 1 indica nada/nenhum/de forma alguma e 7 indicaria muitíssimo/altíssimo):

10 – A Instituição A/B é confiável      1 2 3 4 5 6 7

11 - Posso confiar que os professores/funcionários sempre agem da forma que eu esperaria que atuassem.      1 2 3 4 5 6 7

12 - Eu tenho certeza de que os professores/funcionários buscarão agir de acordo com meus interesses e necessidades mesmo quando for difícil para eles agirem dessa forma.

1 2 3 4 5 6 7

13 – Eu me sentiria traído se a qualidade do ensino dos professores e/ou do atendimento dos funcionários fosse abaixo das minhas expectativas.

1 2 3 4 5 6 7

Escreva as três primeiras palavras ou frases que surgirem em sua cabeça. Não pense muito. Respeite sua percepção/intuição:

14- CONFIANÇA

A –

B –

C –

15 – INSTITUIÇÃO A/B

A –

B –

C –

16 – CONFIANÇA NOS PROFESSORES E FUNCIONÁRIOS DA INSTITUIÇÃO A/B

A –

B –

C –

17 – Para você, o que é confiança em uma Instituição de Ensino Superior (descreva sucintamente)?

---

---

#### 6.4. ANEXO 4 – ENTREVISTAS REALIZADAS (CARGOS DAS PESSOAS ENTREVISTADAS)

1. Diretora Pedagógica da Instituição A
2. Coordenador de Curso A da Instituição A (Turismo)
3. Coordenador de Curso B da Instituição A (Direito)
4. Professora do Curso A da Instituição A (Turismo)
5. Funcionária de Coordenação de Curso da Instituição A (Todos os Cursos)
6. Funcionário da Tesouraria da Instituição A
7. Diretora de Comunicação da Instituição B
8. Coordenador de Curso da Instituição B (Direito)
9. Professora de Curso da Instituição B (Direito)
10. Professora de Curso da Instituição B (Comunicação)
11. Professor de Curso da Instituição B (Comunicação)
12. Professora de Curso da Instituição B (Comunicação)
13. Funcionária da Coordenação de Curso da Instituição B (Direito)
14. Funcionária do departamento de monografias da Instituição B (Direito)

## 6.5. ANEXO 5 – MODELOS DE CONFIANÇA

### **6.5.1. Escala de Confiança de Larzelere & Huston**

Larzelere and Huston (1980): escala diática de confiança

Meu/minha parceiro/a está primeiramente interessado em seu próprio bem estar

Há momentos quando meu/minha parceiro/a não é confiável

Meu/minha parceiro/a é perfeitamente honesto/a e fiel comigo

Eu sinto que posso confiar em meu/minha parceiro/a completamente

Meu/minha parceiro/a é verdadeiramente sincero/a em suas promessas

Eu sinto que meu/minha parceiro/a não demonstra suficiente consideração para comigo

Meu/minha parceiro/a me trata de forma correta e justa

Eu sinto que posso contar com meu/minha parceiro/a para ajudar-me

### **6.5.2. Escala de Confiança de Cummings & Bromiley (1996) – Inventário de Confiança Organizacional – formulário resumido**

Nós achamos que as pessoas na organização A falam a verdade nas negociações

Nós pensamos que a organização A se responsabiliza por suas obrigações negociadas com nosso departamento.

Em nossa opinião, a organização A é confiável

Nós achamos que as pessoas na organização A têm sucesso usando outras pessoas como degraus

Nós sentimos que a organização A tenta nos explorar ao máximo

Nós pensamos que a organização A tira vantagem de nossos problemas

Nós sentimos que a organização A negocia conosco com honestidade

Nós sentimos que a organização A manterá sua palavra

Nós pensamos que a organização A não nos engana

Nós sentimos que a organização A tenta não cumprir seus compromissos

Nós achamos que a organização A negocia expectativas conjuntas de forma justa

Nós sentimos que a organização A leva vantagem em relação a pessoas que são vulneráveis

### **6.5.3. Escala de Confiança Organizacional de Zaheer et al. (1998): confiança interorganizacional e confiança interpessoal**

A organização X tem sido sempre equilibrada em suas negociações conosco

A organização X pode usar oportunidades que apareçam para lucrar às nossas custas

Baseados em nossa experiência passada, nós não podemos confiar completamente que a organização X manterá suas promessas feitas a nós

Nós ficamos hesitantes em realizar uma transação com a organização X quando as especificações são vagas

A organização X é confiável

Meu contato pessoal, na organização X, tem tido uma relação de mão dupla em suas relações comigo

Eu sei como meu contato pessoal vai agir

Pode-se confiar que ele/a sempre agirá como eu espero

Meu contato pessoal é confiável

Eu tenho fé que meu contato pessoal buscará meus interesses mesmo quando for difícil para ele agir dessa forma

Eu me sentiria traído se o comportamento de meu contato pessoal agisse abaixo das minhas expectativas

## 6.6. ANEXO 6 – VARIÁVEIS ESTUDADAS, CASOS VÁLIDOS E OMISSOS

### 6.6.1 Variáveis estudadas, casos válidos e omissos IESs A e B

#### IESs A e B - Variáveis estudadas, casos válidos e omissos

	Casos Válidos	Casos Omissos
<b>Sócio-demográficas</b>		
Universidade do participante	342	1
Curso do participante	342	1
Semestre	342	1
Semestre recodificado em anos	342	1
Cidade / Bairro	341	2
Trabalha?	342	1
Renda Familiar	331	12
Possui carro?	341	2
Pessoas com quem vive	339	4
Pessoas com quem vive (recodificado)	339	4
<b>Atrativos</b>		
Qualificação / titulação do professor	323	20
Solidez econômica da empresa	302	41
Modernidade/tecnologia	304	39
Tradição	300	43
Comunicação/propaganda	301	42
Política de preços	301	42
Atendimento	299	44
Confiança na Instituição	308	35
Localização	309	34
<b>Outras Variáveis descritivas</b>		
Hoje, qual dos itens anteriores lhe parece mais importante numa IES? (relacionado à questão sobre os atrativos)	340	3
Qual é o seu primeiro desejo ao se formar/graduar?	340	3
Em relação ao seu principal desejo, você acredita que o seu estudo/graduação aqui pode lhe proporcionar (faixas de porcentagem)	334	9
Se hoje você pudesse escolher novamente, qual IES privada escolheria?	340	3
Qual instituição escolheria (no caso de mudança)	76	267
Dentre os aspectos abaixo indicados, com relação a uma IES qual é o aspecto mais importante para você?	342	1
Se você tivesse que decidir continuar a estudar aqui ou mudar de instituição, você....	341	2
E qual seria o fator mais importante que justificaria sua escolha (relativa a mudar ou não de IES)	336	7
Eu me sentiria traído se a qualidade do ensino dos professores e/ou do atendimento dos funcionários Fosse abaixo das minhas expectativas.	337	6
<b>Atributos que inspiram confiança</b>		

(Em que/quem você mais confia na instituição?)		
Atributo que inspira confiança na IES1	335	8
Atributo que inspira confiança na IES2	277	66
Atributo que inspira confiança na IES3	268	75
Agregado de confiança		
O quanto a IES é confiável	338	5
Posso confiar que os professores/funcionários sempre agem da forma que eu esperaria que atuassem	337	6
Eu tenho certeza de que os professores/funcionários buscarão agir de acordo com meus interesses e necessidades		
Mesmo quando for difícil para eles agirem dessa forma.	336	7
Agregado de Confiança	338	5

## 6.6.2 Variáveis estudadas, casos válidos e omissos IES A

### IES A - Variáveis estudadas, casos válidos e omissos

	Casos Válidos	Casos Omissos
Sócio-demográficas		
Universidade do participante	193	0
Curso do participante	192	1
Semestre	192	1
semestre recodificado em anos	193	0
Cidade / Bairro	191	2
Trabalha?	192	1
Renda Familiar	181	12
Possui carro?	191	2
Pessoas com quem vive	189	4
Pessoas com quem vive recodificado		
Atrativos		
Qualificação / titulação do professor	175	18
Solidez econômica da empresa	165	28
Modernidade/tecnologia	165	28
Tradição	157	36
Comunicação/propaganda	163	30
Política de preços	171	22
Atendimento	161	32
Confiança na Instituição	166	27

Localização	170	23
<b>Outras Variáveis descritivas</b>		
Hoje, qual dos itens anteriores lhe parece mais importante numa IES? (relacionado à questão sobre os atrativos)	191	2
Qual é o seu primeiro desejo ao se formar/graduar?	190	3
Em relação ao seu principal desejo, você acredita que o seu estudo/graduação aqui pode lhe proporcionar (faixas de porcentagem)	186	7
Se hoje você pudesse escolher novamente, qual IES privada escolheria?	190	3
Qual instituição escolheria (no caso de mudança)	53	140
Dentre os aspectos abaixo indicados, com relação a uma IES qual é o aspecto mais importante para você?	192	1
Se você tivesse que decidir continuar a estudar aqui ou mudar de instituição, você....	191	2
E qual seria o fator mais importante que justificaria sua escolha (relativa a mudar ou não de IES)	187	6
Eu me sentiria traído se a qualidade do ensino dos professores e/ou do atendimento dos funcionários fosse abaixo das minhas expectativas.	187	6
<b>Atributos que inspiram confiança</b> (Em que/quem você mais confia na instituição?)		
Atributo que inspira confiança na IES1	187	6
Atributo que inspira confiança na IES2	153	40
Atributo que inspira confiança na IES3	149	44
<b>Agregado de confiança</b>		
O quanto a IES é confiável	188	5
Posso confiar que os professores/funcionários sempre agem da forma que eu esperaria que atuassem	188	5
Eu tenho certeza de que os professores/funcionários buscarão agir de acordo com meus interesses e necessidades		
Mesmo quando for difícil para eles agirem dessa forma.	187	6
Agregado de Confiança	188	5

### 6.6.3 Variáveis estudadas, casos válidos e omissos IES B

#### IES B - Variáveis estudadas, casos válidos e omissos

	Casos Válidos	Casos Omissos
<b>Sócio-demográficas</b>		
Universidade do participante	149	0
Curso do participante	149	0
Semestre	149	0
semestre recodificado em anos	149	0
Cidade / Bairro	149	0
Trabalha?	149	0
Renda Familiar	149	0
Possui carro?	149	0
Pessoas com quem vive	149	0
Pessoas com quem vive recodificado	149	0
<b>Atrativos</b>		
Qualificação / titulação do professor	147	2
Solidez econômica da empresa	136	13
Modernidade/tecnologia	138	11
Tradição	142	7
Comunicação/propaganda	137	12
Política de preços	129	20
Atendimento	137	12
Confiança na Instituição	141	8
Localização	138	11
<b>Outras Variáveis descritivas</b>		
Hoje, qual dos itens anteriores lhe parece mais importante numa IES? (relacionado à questão sobre os atrativos)	148	1
Qual é o seu primeiro desejo ao se formar/graduar?	149	0
Em relação ao seu principal desejo, você acredita que o seu estudo/graduação aqui pode lhe proporcionar (faixas de porcentagem)	147	2
Se hoje você pudesse escolher novamente, qual IES privada escolheria?	149	0
Qual instituição escolheria (no caso de mudança)	23	126
Dentre os aspectos abaixo indicados, com relação a uma IES qual é o aspecto mais importante para você?	149	0
Se você tivesse que decidir continuar a estudar aqui ou mudar de instituição, você....	149	0
E qual seria o fator mais importante que justificaria sua escolha (relativa a mudar ou não de IES)	148	1
Eu me sentiria traído se a qualidade do ensino dos professores e/ou do atendimento dos funcionários		
Fosse abaixo das minhas expectativas.	149	0
<b>Atributos que inspiram confiança</b> (Em que/quem você mais confia na instituição?)		
Atributo que inspira confiança na IES1	147	2
Atributo que inspira confiança na IES2	123	26
Atributo que inspira confiança na IES3	118	31
<b>Agregado de confiança</b>		

O quanto a IES é confiável	149	0
Posso confiar que os professores/funcionários sempre agem da forma que eu esperaria que atuassem	148	1
Eu tenho certeza de que os professores/funcionários buscarão agir de acordo com meus interesses e necessidades		
Mesmo quando for difícil para eles agirem dessa forma.	148	1
Agregado de Confiança	149	0

---

## 6.7 ANEXO 7 – CORRELAÇÃO BIVARIADA DE PEARSON ENTRE OS ATRATIVOS E O AGREGADO DE CONFIANÇA

### 6.7.1 – Correlação bivariada de Pearson entre os atrativos e o agregado de Confiança IESs A e B

Correlação bivariada de Pearson entre os atrativos e o agregado de Confiança. (N = 343).

	Agregado de Confiança	Qualificação / titulação de professores	Solidez econômica da empresa	Modernidade / tecnologia	Tradição	Comunicação / propaganda	Política de preços	Atendimento	Confiança na instituição
Qualificação/titulação de professores	<b>0,21**</b>								
Solidez econômica da empresa	0,06	0,12*							
Modernidade / tecnologia	-0,01	0,12*	-0,10						
Tradição	-0,15*	0,03	0,03	-0,02					
Comunicação / propaganda	-0,05	<b>-0,26**</b>	-0,06	-0,12*	0,10*				
Política de preços	0,02	-0,18**	-0,17**	-0,08	<b>0,63*</b>	0,01			
Atendimento	0,06	-0,13*	-0,16**	-0,07	<b>0,32*</b>	-0,07	0,10		
Confiança na instituição	0,12*	-0,03	<b>-0,20**</b>	-0,11	0,25*	<b>-0,23**</b>	-	<b>0,37**</b>	-0,14*
Localização	-0,10	<b>-0,34**</b>	<b>-0,25**</b>	<b>-0,27**</b>	<b>0,33*</b>	-0,06	0,19**	0,00	-0,17**

\*\*p<0,01 e \* p<0,05.

### 6.7.2 – Correlação bivariada de Pearson entre os atrativos e o agregado de Confiança IES A

Correlação bivariada de Pearson entre os atrativos e o agregado de Confiança (N=193).

	Agregado de Confiança	Qualificação / titulação de professores	Solidez econômica da empresa	Modernidade de / tecnologia	Tradição	Comunicação / propaganda	Política de preços	Atendimento	Confiança na instituição
Qualificação/titulação de professores	<b>0,26**</b>								
Solidez econômica da empresa	0,06	<b>0,28**</b>							
Modernidade / tecnologia	0,03	<b>0,25**</b>	-0,01						
Tradição	-0,03	0,05	0,03	0,14					
Comunicação / propaganda	-0,14	<b>-0,33**</b>	-0,09	-0,14	-0,04				
Política de preços	-0,12	<b>-0,31**</b>	<b>-0,20*</b>	-0,13	<b>0,34*</b>	*	0,08		
Atendimento	0,01	-0,17*	<b>-0,26**</b>	<b>-0,21**</b>	-0,07	-0,13	-0,11		
Confiança na instituição	<b>0,21**</b>	-0,09	<b>-0,23**</b>	-0,13	-0,18*	<b>-0,21**</b>	<b>0,22**</b>	0,03	
Localização	-0,13	<b>-0,35**</b>	<b>-0,31**</b>	<b>-0,37**</b>	*	-0,08	0,09	0,00	-0,03

\*\*p<0,01 e \* p<0,05.

### 6.7.3 – Correlação bivariada de Pearson entre os atrativos e o agregado de Confiança IES B

Correlação bivariada de Pearson entre os atrativos e o agregado de Confiança (N=149).

	Agregado de Confiança	Qualificação / titulação de professores	Solidez econômica da empresa	Modernidade de / tecnologia	Tradição	Comunicação / propaganda	Política de preços	Atendimento	Confiança na instituição
Qualificação/titulação de professores	0,17*								
Solidez econômica da empresa	0,02	-0,11							
Modernidade / tecnologia	-0,05	-0,06	<b>-0,23**</b>						
Tradição	-0,03	-0,10	0,12	<b>-0,35**</b>					
Comunicação / propaganda	0,03	-0,16	-0,02	-0,09	0,01				
Política de preços	-0,08	0,04	<b>-0,30**</b>	0,11	<b>0,31*</b>	*	<b>-0,37**</b>		
Atendimento	0,05	-0,05	-0,02	<b>0,20*</b>	<b>0,45*</b>	*	0,09		
Confiança na instituição	0,16	0,00	-0,15	-0,16	<b>0,20*</b>	-0,18*	-0,16	<b>-0,25*</b>	
Localização	-0,17	<b>-0,33**</b>	<b>-0,20*</b>	-0,10	-0,15	-0,10	-0,06	-0,16	<b>-0,21*</b>

\*\*p<0,01 e \* p<0,05.