

ANTÓNIO PAULO MENEZES DE CARVALHO FINURAS

**CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES
E VALORES CULTURAIS**

**ESTUDO INTERNACIONAL COMPARADO ENTRE
ANGOLA, CABO VERDE, MOÇAMBIQUE E PORTUGAL**

Orientador: Prof. Doutor Artur M. Parreira

Co-orientador: Prof. Doutor Aristides I. Ferreira

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

**Faculdade de Ciências Sociais,
Educação e Administração**

Lisboa

2013

ANTÓNIO PAULO MENEZES DE CARVALHO FINURAS

**CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES
E VALORES CULTURAIS**

**ESTUDO INTERNACIONAL COMPARADO ENTRE
ANGOLA, CABO VERDE, MOÇAMBIQUE E PORTUGAL**

Tese apresentada para a obtenção do Grau de
Doutor em Ciência Política no Curso de
Doutoramento em Ciência Política conferido
pela Universidade Lusófona de Humanidades e
Tecnologias

Orientador: Prof. Doutor Artur Parreira

Co-Orientador: Prof. Doutor Aristides Ferreira

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

**Faculdade de Ciências Sociais,
Educação e Administração**

**Lisboa
2013**

Pessoalmente, julgo que existe pelo menos um problema... que interessa a todos os homens que pensam: o problema de compreender o mundo, nós mesmos e o nosso conhecimento enquanto parte do mundo.

Karl Popper

Toda a realidade é unidade complexa
A.N. Whitehead

In these critical times an adequate knowledge of ourselves and the world is no longer a topic for academic discussion but an issue of deep public concern

Ervin Laszlo

A desconfiança generalizada numa sociedade impõe uma espécie de imposto que recai sobre todas as formas de atividades económicas e sociais, imposto esse que as sociedades de alta confiança não têm de pagar.

Francis Fukuyama

A racionalidade da confiança dentro das estruturas específicas das relações sociais e políticas é uma questão pertinente para o entendimento político, em qualquer sociedade do mundo moderno

John Dunn

O objecto do raciocínio é descobrir, a partir da consideração daquilo que já sabemos, alguma outra coisa que desconhecemos.

Charles S. Peirce

In progressive cultures, the radius of identification and trust extends beyond the family to the broader society. Societies with a narrow radius of identification and trust are more prone to corruption, tax evasion, and nepotism.

Mariano Grondona

Mesmo que, através da nossa inventividade, tenhamos aprendido tanto sobre o mundo, a nossa descrição da realidade será sempre uma obra inacabada. Querer aprender sempre mais reflete a nossa curiosidade. Acreditar poder saber tudo reflete apenas a nossa ilusão

M. Gleiser

Em ciência é muitas vezes assim: primeiro descreve-se, depois percebem-se as razões

Benoit B. Mandelbrot

Uma das tarefas mais importantes para todo o investigador sério parece residir no esforço para conhecer e dar a conhecer aos outros as suas valorizações, indicando-as explicitamente, esforço esse que o ajudará a atingir o máximo de objetividade subjetivamente acessível no momento em que escreve, e sobretudo, a outros investigadores que trabalhem numa perspectiva mais avançada e que permitam uma melhor compreensão da realidade, a utilização e a superação dos seus próprios trabalhos.

Lucien Goldman (in *Epistémologie et Philosophie Politique*)

Só o insuficiente é produtivo

H. Keyserling

À memória dos meus pais

Resumo

O presente estudo apresenta os resultados de uma investigação internacional comparada e realizada em quatro países de expressão lusófona: Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal.

Os seus objetivos foram, primeiro, situar o perfil cultural desses países nas 7 dimensões de Hofstede e Minkov e medir o grau de confiança dos cidadãos nas instituições e, segundo, analisar qual a relação entre os valores culturais e o nível de confiança nas instituições. Efectuou-se a revisão bibliográfica e teórica das principais abordagens e referenciais teóricos sobre a confiança nas suas múltiplas formas e dimensões e elaborou-se uma Escala de Confiança nas Instituições.

Em termos metodológicos fez-se uma análise extensiva, recorrendo a métodos qualitativos e quantitativos, incluindo análise fatorial e regressão linear simples. Os resultados sugerem ao nível da confiança nas instituições, importantes elementos no que torna parecidos e no que diferencia os quatro países estudados. Em Portugal identificou-se uma tendência para uma maior confiança dos cidadãos nas instituições de oferta pública, enquanto nos países africanos os cidadãos tendem a confiar mais nas instituições de oferta privada. Nos quatro países as instituições relacionadas com a esfera judicial e política da sociedade foram negativamente classificadas pelos respondentes de forma relativamente semelhante.

Palavras-chave

Confiança, Crença, Expectativas, Instituições, Valores Culturais.

Abstract

The present study shows the results of an international comparative research carried out in four Portuguese-speaking countries: Angola, Cape Verde, Mozambique and Portugal.

The purpose is, firstly, to find these countries cultural profile according to Hofstede/Minkov dimensions as well as to measure the citizens' level of trust in institutions and, secondly, to analyze the relation between cultural values and level of trust. A bibliographic and theoretical review has been made on the main theoretical references about trust as far as its multiple forms and dimensions are concerned. Then, a scale of confidence in institutions has been drawn.

An extensive analysis has been carried out, using qualitative and quantitative methods, including factorial analysis and simple linear regression. The results provide relevant information on what makes the four target countries very alike and on what differentiates them the most. In Portugal, a tendency towards a growing trust in institutions of public offering has been registered, whereas in the African countries, citizens tend to trust institutions of private offering more. All the institutions connected with the judicial and political sphere of society have been negatively qualified by the respondents in all countries, in a relatively similar way.

Key words:

Belief, Cultural Values, Expectations, Institutions, Trust

Abreviaturas, Siglas e Símbolos

A.F	Análise Fatorial
AnAF	Antes da Análise Fatorial
ApAF	Após Análise Fatorial
BM	Banco Mundial
Cf	Confiança
Cfi	Confiança nas Instituições/Confiança Institucional
CS	Capital Social
ECI	Escala de Confiança nas Instituições
ESS	European Social Survey
EXC	Exclusivismo
ICEI	Indicador de Confiança Específica nas Instituições
ICGI	Indicador de Confiança Global nas Instituições
IDV	Índice de Individualismo
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
INE	Instituto Nacional de Estatística
IVR	Indulgência <i>versus</i> Restrição
IPC	Índice de Percepção da Corrupção
MAS	Masculinidade vs Feminilidade
PDI	<i>Power Distance Index</i> – Índice de Distância ao Poder
PRC	<i>PEW Research Center</i>
UAI	<i>Uncertainty Avoidance Index</i> – Índice de Evitação da Incerteza
LTO	<i>Long Term Orientation</i> – Índice de Orientação no Longo Prazo
MECI09	Módulo da Escala de Confiança nas Instituições 2009
MON	Monumentalismo vs Auto-apagamento
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
WVS	World Value Survey
7D	Sete Dimensões
5D	Cinco Dimensões
VSM08	Value Survey Module 2008

	Índice Geral	Pág.
	Introdução	13
	Metodologia de investigação científica	18
Capítulo 1	Enquadramento teórico e revisão da literatura sobre a Confiança	30
1.1	Pertinência e interesse do tema	30
1.2	A dimensão política da Confiança	39
1.3	Principais teorias e estudos sobre a noção de Confiança	40
1.3.1	Teoria da Confiança enquanto Conhecimento e Crença	40
1.3.2	Teoria da Confiança enquanto Comportamento de Escolha Racional	46
1.3.3	Teoria da Confiança como um Bem Público	49
1.3.4	Teoria da Confiança enquanto Interesse Encapsulado	55
1.3.5	Teoria da Confiança Disposicional	64
1.4	Outras interpretações da noção de Confiança	67
1.4.1	Confiança e Confiabilidade	67
1.4.2	Confiança e Capital Social	74
1.4.3	Confiança e Segurança Ontológica	83
1.4.4	Confiança: risco, expectativa e fé	90
1.4.5	O valor da Confiança e o seu impacto na economia das transações	98
1.4.6	Valores culturais e confiança nas instituições	106
1.4.7	Os 10 paradoxos da Confiança	111
Capítulo 2	Confiança nas Instituições	114
2.1	Confiança social e institucional	115
2.2	Bases e formas de confiança nas instituições e em sistemas abstratos	125
2.3	Fragilidades e limites da Confiança nas Instituições	160
2.4	Falta de Confiança nas Instituições e dinâmica da suspeição	163
2.5	O declínio da Confiança social e nas Instituições	172
2.5.1	(Des) confiança nas instituições políticas em geral	188
2.5.2	(Des) confiança nas instituições políticas em Portugal	194
2.5.3	(Des) confiança, crime e corrupção	197
2.6	Resumo das principais teorias, interpretações e definições de Confiança	205
2.7	Contributo para o <i>constructo</i> do conceito da Confiança	212
Capítulo 3	A pesquisa empírica: investigação comparada sobre confiança nas instituições e valores culturais em Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal	220
3.1	Objetivos e questões da pesquisa efetuada	221
3.2	Hipóteses de investigação	222
3.3	O âmbito geográfico e internacional da pesquisa	226
3.4	Estudo prévio e reflexão falada dos itens	228
3.5	A amostra da pesquisa efetuada	228
3.6	Os instrumentos utilizados na investigação: VSM08 e ECI09	235
3.6.1	A finalidade do VSM08: comparação de amostras nacionais	236
3.6.2	Sobre o <i>Value Survey Module</i> (VSM) e a sua evolução	239
3.7	Fórmulas de cálculo dos índices de Valores Culturais no Modelo 7D	240
3.8	Validade do instrumento de recolha de dados VSM08	244
3.9	A Escala de Confiança nas Instituições (ECI09)	245

3.10	Análise fatorial para determinação da consistência e validade da ECI	247
3.11	Análise de regressão linear simples para determinação do impacto dos valores culturais na confiança institucional	251
3.12	A entrevista por questionário	254
Capítulo 4	Discussão e análise dos dados e resultados	255
4.1	Resultados e posicionamento relativo por país com o VSM08 no Modelo 7D	255
4.1.1	Posição relativa de Angola no modelo 7D	259
4.1.2	Posição relativa de Cabo Verde no modelo 7D	260
4.1.3	Posição relativa de Moçambique no modelo 7D	261
4.1.4	Posição relativa de Portugal no modelo 7D	262
4.1.5	Comparação entre os resultados de Portugal e a investigação de Hofstede	263
4.2	Confiança institucional comparada entre Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal	266
4.2.1	Resultados obtidos por país com a ECI09 antes da análise fatorial (AnAF)	267
4.2.1.1	Confiança dos cidadãos nas instituições em Angola (AnAF)	269
4.2.1.2	Confiança dos cidadãos nas instituições em Cabo Verde (AnAF)	272
4.2.1.3	Confiança dos cidadãos nas instituições em Moçambique (AnAF)	275
4.2.1.4	Confiança dos cidadãos nas instituições em Portugal (AnAF)	278
4.3	Confiança institucional comparada por país após análise fatorial (ApAF)	281
4.3.1	Confiança dos cidadãos nas instituições em Angola (ApAF)	283
4.3.2	Confiança dos cidadãos nas instituições em Cabo Verde (ApAF)	287
4.3.3	Confiança dos cidadãos nas instituições em Moçambique (ApAF)	290
4.3.4	Confiança dos cidadãos nas instituições em Portugal (ApAF)	294
4.3.5	Confiança nas Instituições e percepção da corrupção nos 4 países analisados (ApAF)	298
4.4	Testes das hipóteses e análise de resultados	300
Capítulo 5	Conclusões	309
5.1	Sugestões para a orientação de futuras investigações	314
	Bibliografia	315
	Glossário	366
	Índice Remissivo	375
	Apêndices	376
	Apêndice I - Inquérito Internacional sobre Valores e Escala de Confiança nas Instituições	377
	Apêndice II - Tratamento Estatístico do Módulo VSM08 por nacionalidade	383
	Apêndice III - Estatística descritiva da amostra global dos 4 países	387
	Apêndice IV - Estatística descritiva da amostra por Nacionalidade	389
	Apêndice V - Distribuição dos Graus de Confiança Específica nas Instituições (ICEI) por Nacionalidade (Após Análise Fatorial)	394
	Apêndice VI - Frequências dos Graus de Confiança Específica nas Instituições retiradas pela análise fatorial por Nacionalidade	410
	Apêndice VII - Estudo das correlações entre ICGI_22 e fatores demográficos da amostra global	418
	Apêndice VIII - Estudo das correlações entre ICGI_22 e fatores demográficos da amostra por nacionalidade	419
	Apêndice IX – Estudo das correlações entre o ICGI_22 e Valores Culturais para os 4 países	420
	Apêndice X – Estudo das correlações entre o ICGI_22 e Valores Culturais por Nacionalidade	421

Apêndice XI - Análise de Regressão Linear Simples	425
Apêndice XII - Comparação entre os resultados de Portugal no Inquérito Social Europeu 2010 (ESS2010) na rubrica <i>Confiança em Instituições</i> com os resultados da pesquisa PF2009/10	427
Anexos	
Anexo I – Evolução dos custos diretos de segurança aeroportuária com equipamento e pessoal em Cabo Verde resultante do impacto do 11 de setembro de 2001	429
Anexo II - Custos diretos de segurança com novas portas blindadas para a frota da Northwest Airlines resultante do impacto do 11 de setembro de 2001	430
Índice de Quadros	
Quadro N.º 1- Definição de confiança nas instituições no questionário da investigação	26
Quadro N.º 2 - Resumo das principais ideias e definições de confiança	206
Quadro N.º 3 - Hipóteses a Investigar	222
Quadro N.º 4 - Pontos de recolha das amostras e de aplicação dos questionários	226
Quadro N.º 5 - Números absolutos de respondentes das amostras por instituição e país	228
Quadro N.º 6 - Evolução do PIB <i>Per capita</i> em Portugal entre 1970-1990-2010	264
Quadro N.º 7 - Resumo do Estudo da dispersão dos «Raios de CF» nas Instituições nos 4 países	308
Índice de Gráficos	
Gráfico N.º 1 - Evolução dos estudos sobre a Confiança	31
Gráfico N.º 2 - Matriz da Confiança: Intenção <i>versus</i> Competência do Confiabilizado	70
Gráfico N.º 3 - Concordância com a afirmação "Pode confiar-se na maioria das pessoas"	110
Gráfico N.º 4 - Matriz de Orientações em Relação à Política e ao Sistema Político	122
Gráfico N.º 5 - Confiança Social: confiança nos Outros/Estranhos em geral	178
Gráfico N.º 6 - Confiança nos Líderes	179
Gráfico N.º 7 - Alteração nos níveis de confiança nos Líderes 2001-2009	180
Gráfico N.º 8 - Percentagem de Pessoas por Região a nível mundial que dizem ter Alguma/Bastante confiança no Governo (2009)	181
Gráfico N.º 9 - Percentagem de Pessoas que confiam em diversas instituições (2009)	182
Gráfico N.º 10 - O Mundo vai na direção certa? (Percentagem de pessoas que concordam)	183
Gráfico N.º 11- Confiança no Parlamento / Congresso para salvaguardar os interesses da sociedade	184
Gráfico N.º 12 - O mundo vai na direção certa? (Por região)	185
Gráfico N.º 13 - Confiança Interpessoal em Portugal	195
Gráfico N.º 14 - «Confiança nos Políticos» em Portugal	195
Gráfico N.º 15 - «Confiança na Assembleia da República» em Portugal	196
Gráfico N.º 16 - Confiança no Parlamento Europeu	196
Gráfico N.º 17 - Percentagem de Respostas à pergunta: a maioria das pessoas é confiável?	201
Gráfico N.º 18 - Relação entre Confiança Social e Preocupação com o Crime	202
Gráfico N.º 19 - Relação entre Confiança Social e Preocupação com a Corrupção dos Líderes	203
Gráfico n.º 20 - Amostras por Nacionalidade	230
Gráfico N.º 21 - Amostras por Género nos 4 países	231
Gráfico N.º 22 - Amostras por Classe Etária nos 4 países	232
Gráfico N.º 23 - Amostras por Anos de Escolaridade nos 4 países	233
Gráfico N.º 24 - Amostras por Tipo de Trabalho/Função nos 4 países	234
Gráfico N.º 25 - «Geometria do Software Mental» da Cultura Nacional de Angola	259
Gráfico N.º 26 - «Geometria do Software Mental» da Cultura Nacional de Cabo Verde	260

Gráfico N.º 27 - «Geometria do Software Mental» da Cultura Nacional de Moçambique	261
Gráfico N.º 28 - «Geometria do Software Mental» da Cultura Nacional de Portugal	262
Gráfico N.º 29 - Comparação Hofstede e Minkov (1970/2007) com esta investigação (2010)	265
Gráfico N.º 30 - Indicador de Confiança Global Institucional nos 4 Países (AnAF)	268
Gráfico N.º 31 - Ranking da Confiança Específica nas Instituições em Angola ICEI - 2010 (AnAF)	270
Gráfico N.º 32 - «Amplitude dos Raios de Confiança» nas Instituições em Angola 2010 (AnAF)	271
Gráfico N.º 33 - Ranking da Confiança Específica nas Instituições em Cabo Verde 2010 (AnAF)	273
Gráfico N.º 34 - «Amplitude dos Raios de Confiança» nas Instituições em Cabo Verde 2010 (AnAF)	274
Gráfico N.º 35 - Ranking de Confiança Específica nas Instituições em Moçambique 2010 (AnAF)	276
Gráfico N.º 36 - «Amplitude dos Raios de Confiança» nas Instituições em Moçambique 2010 (AnAF)	277
Gráfico N.º 37 - Ranking de Confiança Específica nas Instituições em Portugal - 2010 (AnAF)	279
Gráfico N.º 38 - «Amplitude dos Raios de Confiança» nas Instituições em Portugal 2010 (AnAF)	280
Gráfico N.º 39 - Indicador Final de Confiança nas Instituições para os 4 países após análise fatorial (ApAF)	282
Gráfico N.º 40 - AO 2010 - Ranking Confiança Instituições (ApAF)	285
Gráfico N.º 41 - «Amplitude final dos Raios de Confiança nas Instituições» em Angola (ApAF)	286
Gráfico N.º 42 - Ranking Final de Confiança nas Instituições em Cabo Verde (ApAF)	288
Gráfico N.º 43 - «Amplitude final dos Raios de Confiança» nas Instituições em Cabo Verde (ApAF)	289
Gráfico N.º 44 - Ranking Final de Confiança nas Instituições em Moçambique (ApAF)	292
Gráfico N.º 45 - «Amplitude final dos Raios de Confiança» nas Instituições em Moçambique (ApAF)	293
Gráfico N.º 46 - Ranking Final de Confiança nas Instituições em Portugal (ApAF)	295
Gráfico N.º 47 - «Amplitude final dos Raios de Confiança» nas Instituições em Portugal (ApAF)	296
Gráfico N.º 48 - Comparação das «amplitudes dos raios de confiança» nos 4 países (ApAF)	297
Índice de Figuras	
Figura N.º 1 - Composição Inicial do Índice de Confiança Global nas Instituições - ICGI - 2010	28
Figura N.º 2 - O processo de fixação da crença na base da Confiança	43
Figura N.º 3 - Impacto da confiança na economia das transações	102
Figura N.º 4 - Resumo do dilema da confiança e seus predicados: «circumplexidade» do conceito	212
Figura N.º 5 - A confiança como fenómeno social total numa perspetiva multidimensional	217
Figura N.º 6 - Composição Inicial do ICGI 2010 antes da análise fatorial (AnAF)	247
Figura N.º 7 - Itens/Instituições eliminadas do ICGI pela análise fatorial (A.F)	248
Figura N.º 8 - Composição final do ICGI após análise fatorial (ApAF)	249
Figura N.º 9 - Posição relativa dos 4 países nas 7 dimensões do atual modelo de Hofstede	258
Figura N.º 10 - Posição relativa dos ICGI para os 4 países na ECI 2010 (AnAF)	268
Figura N.º 11 - Posição relativa de Angola na Escala de Confiança Institucional (AnAF)	271
Figura N.º 12 - Posição relativa de Cabo Verde na Escala de Confiança Institucional (AnAF)	274
Figura N.º 13 - Posição relativa de Moçambique na Escala de Confiança Institucional (AnAF)	277
Figura N.º 14 - Posição relativa de Portugal na Escala de Confiança Institucional (AnAF)	280
Figura N.º 15 - Comparação das «amplitudes dos raios de Confiança» nas Instituições nos 4 países (AnAF)	281
Figura N.º 16 - Relações entre as variáveis culturais e o ICGI para os 4 países agregados	300
Figura N.º 17 - Representação das relações entre as variáveis culturais e o ICGI para Portugal	301
Figura N.º 18 - Representação das relações entre as variáveis culturais e o ICGI para Moçambique	301

Índice de Tabelas

Tabela N.º 1- Confiança nas Profissões como Instituições	186
Tabela N.º 2 - Evolução da Confiança Social entre 1991-2007 em países da Europa Ocidental e Leste	204
Tabela N.º 3 - Sumário da análise de regressão para as variáveis que predizem o ICGI tendo em conta as variáveis dos «valores culturais» de Hofstede (N= 519, Amostra com População Agregada)	252
Tabela N.º 4 - Sumário da análise de regressão para as variáveis que predizem o ICGI tendo em conta as variáveis dos «valores culturais» de Hofstede (N= 139, Amostra de Moçambique)	253
Tabela N.º 5 - Sumário da análise de regressão para as variáveis que predizem o ICGI tendo em conta as variáveis dos «valores culturais» de Hofstede (N= 156, Amostra de Portugal)	253
Tabela N.º 6 - Resultados para os 4 países nas 7 dimensões do atual modelo de Hofstede	255
Tabela N.º 7 - Comparação dos resultados de Portugal em 1970 no estudo de Hofstede e Minkov	265
Tabela N.º 8 - Posição em 2010 dos 4 países no Índice de Perceção da Corrupção (incluindo outros)	299
Tabela N.º 9 - Posição de Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal no IPC e ICGI 2010	299

Índice de Apêndices

APÊNDICE I - <i>Value Survey Module</i> - Inquérito Internacional sobre Valores (VSM08) e Escala de Confiança dos Cidadãos nas Instituições (ECI09)	377
APÊNDICE II - Tratamento Estatístico do VSM08 e Confiança dos Cidadãos por Nacionalidade	383
APÊNDICE III - Estatística descritiva da amostra global dos 4 países	387
APÊNDICE IV - Estatística descritiva da amostra por Nacionalidade	389
APÊNDICE V - Estatísticas Descritivas - Graus de Confiança Específica nas Instituições por Nacionalidade (Após Análise Fatorial)	394
APÊNDICE VI - Estatísticas Descritivas - Frequências dos Graus de Confiança Específica nas Instituições retiradas pela análise fatorial por Nacionalidade	410
APÊNDICE VII - Estudo das correlações entre ICGI_22 e os fatores demográficos da amostra	418
APÊNDICE VIII - Estudo das correlações entre ICGI_22 e os fatores demográficos por nacionalidade	419
APÊNDICE IX - Estudo das correlações entre o ICGI_22 e os Valores Culturais para os quatro países	420
APÊNDICE X - Estudo das correlações entre o ICGI_22 e os Valores Culturais por Nacionalidade	421
APÊNDICE XI - Análise de Regressão Linear Simples	425
Apêndice XII - Comparação dos indicadores de Confiança do ESS 2010/11 e Investigação PF 2009/10	427

Índice de Anexos

ANEXO I - Custos diretos de segurança aeroportuária em equipamento e pessoal em Cabo Verde resultantes do impacto do 11 de setembro de 2001	429
ANEXO II - Custos diretos de segurança com novas portas blindadas para a frota da <i>Northwest Airlines</i> resultante do impacto do 11 de setembro de 2001	430

Introdução

A confiança social e institucional tem sido bastante estudada (ainda que mais a primeira do que a última). Os valores culturais e a sua comparação entre sociedades têm também sido objeto de uma considerável produção científica. Porém, o impacto que os valores culturais têm sobre a confiança dos cidadãos nas instituições ou a que estas neles inspiram, tem sido alvo de menor atenção. Por este motivo apresento seguidamente, um estudo que identifica os valores culturais de quatro países lusófonos e mede o grau de confiança dos seus cidadãos nas instituições, por um lado e, por outro, estabelece uma relação entre estas variáveis.

Desde há séculos que o tema da confiança tem sido alvo de reflexões e debates tanto por cientistas sociais como por filósofos e políticos de diferentes quadrantes. Uma revisão da literatura permite perceber que já na Grécia antiga Sólon, (638 a.C. – 558 a.C.), estadista, legislador e jurista que ficou conhecido como um dos «Sete Sábios» da Grécia declarou: “(...) Confia mais na nobreza de caráter do que num juramento (...)”. Também o filósofo Aristóteles (384 a.C.- 322 a.C) propunha que os guerreiros e estadistas seguissem os 14 cânones da Ética a Nicómaco para aumentar a cooperação e a confiança na sociedade ateniense.

No entanto, a revisão da literatura, quer sobre o tema da confiança quer sobre o tema dos valores culturais, mostra que não existe nem um corpo teórico único, nem um conceito comum aos vários teóricos que sobre esta temática se têm debruçado, direta e indiretamente, nomeadamente, Simmel (1950), Deutsch (1962), Goffman (1971), Luhmann (1979), Hofstede (1980), Zucker (1986), Shapiro (1987), Wolfe (1991) Seligman (1992), Nooteboom (1992), Putnam (1993), Giddens (1994), Triandis (1995), Fukuyama (1996), Misztal (1996), Sztompka (1999), Uslaner (2002), O’Hara (2004), Hardin (2006), Møllering (2006), Inglehart (2007), Minkov, (2007) e Halpern (2009), entre outros.

A confiança é um tema sempre atual e em permanente debate, podendo dizer-se que a sua importância remonta ao aparecimento e à evolução do próprio Homem. Enquanto objeto de análise pelos cientistas sociais é, porém, relativamente recente, sendo a partir da segunda metade do século XX que se deu um aumento significativo do seu estudo (como veremos mais à frente).

Verificamos pela revisão da literatura que a confiança e o seu estudo têm também estado associadas a cada ramo das ciências sociais, pelo que a sua conceptualização tem sido diversa quer no foco de abordagem, quer no ângulo de análise ou na definição proposta.

Se os psicólogos abordam a confiança sobretudo enquanto característica individual (Rotter, 1967), os economistas, sociólogos e politólogos estudam-na enquanto fenómeno institucional e valor extrínseco com impactos na economia das transações. Já os antropólogos analisam a confiança enquanto fenómeno cultural (Uslaner, 2002) e inclusive os biólogos manifestam interesse pelo fenómeno do ponto de vista neuroquímico (Churchland, 2010).

A revisão da literatura aponta no sentido de a confiança não ser apenas um sentimento caloroso ou de afeto, mas também uma forma de regulação consciente da nossa dependência dos outros (Zand, 1971). Efetivamente, sugere-se que em situações de interdependência, a confiança permite a redução da incerteza (Rempel e Holmes, 1989; Luhman, 1979). A importância do estudo da confiança deriva também de a mesma ser um elemento sociocultural universal e imprescindível em todas as sociedades humanas. Por conseguinte constitui-se como um dos traços do seu capital social que está na base de todos os processos de interação numa sociedade. Isto permite que as instituições e a própria sociedade existam. Existam e funcionem!

Deste modo, afigura-se pertinente prosseguir na tentativa de compreender o fenómeno, a sua génese, os seus mecanismos e formas da sua dependência e dos seus padrões, pois esse conhecimento poderá induzir-nos acerca dos vários fatores que lhe estão associados e que influenciam a confiança dos cidadãos em geral e nas instituições em particular. Talvez isto nos ajude a compreender melhor os fenómenos de desenvolvimento político, económico e social e a descontextualização inerentes à modernidade das sociedades atuais e das democracias recentes de alguns países do espaço Lusófono como aqueles que são aqui estudados.

Pela análise da extensa literatura revista e da principal investigação produzida e existente sobre o tema, verificamos que quando se aborda a problemática da Confiança, uma das principais dificuldades resulta do facto de não existir ainda um conhecimento e uma definição precisos do conceito nem um corpo teórico comum. É possível identificar muitas definições, dependendo também dos níveis de análise escolhidos. Um dos teóricos de referência neste domínio (Shapiro, 1992) menciona que persiste ainda muita confusão e ambiguidade acerca do conceito e, por isso, cada autor propõe uma definição, misturando por vezes conceitos diferentes como risco, incerteza, fiabilidade, fé, crédito, competência, vulnerabilidade, interesses, sinceridade, segurança, entre outros. Apesar de algumas tentativas de revisão do conceito (Quéré, 2003), persiste a ausência de uma definição e de um conhecimento comuns.

Não obstante, ainda que o «cidadão comum» não saiba definir cientificamente «confiança», ou possua uma definição muito pessoal, todos os indivíduos conseguem reconhecer

o problema. A confiança (e a sua ausência) é, seguramente um dos grandes temas do presente século e há mesmo quem afirme (Innerarity, 2011) que se vive na «era da desconfiança». Por isso este tema a todos devia interessar e a todos devia preocupar (quer cidadãos e instituições, quer governantes).

A literatura revista sobre o tema leva-nos a crer que a confiança, seja a que nível for (individual, organizacional, social ou institucional) é aquilo que permite a existência da sociedade em geral, a sua coesão social e o funcionamento das instituições mantendo-a unida. Sem ela, a sociedade humana seria (quase) impossível e as instituições (quase) não funcionariam. Muitas vezes não temos alternativa senão confiar, seja nos outros, seja nas instituições ou em sistemas abstratos ou periciais, baseados no conhecimento técnico. Por isso, de certa forma, toda a confiança é simultaneamente racional e incondicional, como veremos.

A confiança pode assumir múltiplas formas e resultar de diferentes situações, pois uma das suas principais propriedades é a contingencialidade. Pode ser pública ou privada, sub ou sobre-estimada, traduzir um compromisso moral, ser o resultado de um simples arranjo de circunstâncias ou conveniências; pode funcionar como uma «riqueza escondida» (Halpern, 2009) ou, na sua ausência, constituir-se como um «imposto invisível» (Fukuyama, 1996).

Uma das formas de compreender a confiança é procurar como a mesma tem sido tratada, definida e investigada. Neste domínio encontra-se um conjunto de diferentes perspetivas e definições. Hardin (2006) considera que existem muitas interpretações do termo confiança, pelo que aconselha a que, quando é abordada, se circunscreva, em primeiro lugar, o seu objeto, de modo a poder discuti-lo. Por outras palavras isto sugere que a confiança é também ubíqua e difícil de estudar em termos abstratos, na medida em que se interseja com muitos outros fenómenos sociais, económicos, filosóficos e psicológicos e possui (também) diversos níveis de análise. Por todas estas razões torna-se aconselhável procurar circunscrevê-la e analisá-la em contextos mais específicos.

A confiança temr também uma natureza instintiva (Bering, 2010) e enquanto fenômeno social desenvolveu-se de forma diversa nas diferentes sociedades e culturas e hoje, a sua ausência está na agenda dos países e em todo o lado se fala dela.

Segundo alguns autores importantes como Hofstede (1990), Uslaner, Johnson e Collin (2002), o fenômeno da confiança evidencia componentes e bases fortemente culturais. As sociedades com valores mais «individualistas» parecem ser mais confiantes do que as sociedades com valores mais coletivistas ou exclusivistas (Minkov, 2007, Hofstede 2010). As evidências e os estudos mostram que nos países com valores marcadamente mais coletivistas, o comportamento é mais caloroso na interação com membros do endogrupo e mais desconfiado e distante com elementos do exogrupo. Ao invés, nas sociedades e culturas com valores mais individualistas (ou universalistas), o tipo de interação entre os indivíduos tende a variar menos porque os «outros» são percebidos de forma mais «descategorizada». Segundo Uslaner, a correlação¹ entre Confiança e as medidas de Hofstede para o individualismo é de 0.617 e em Triandis é de 0.570 (Uslaner, 2002, p.253). E para outros investigadores (Oyserman e Kimmelmeier, 2002) a facilidade de interação com estranhos é um dos aspetos mais característicos da cultura de valores individualistas, onde a maioria das pessoas é considerada digna de confiança.

A investigação produzida, quer ao nível da ciência política, quer ao nível da sociologia, sugere, portanto, que o tema da confiança, em geral, e nas instituições em particular, continua presente e pertinente. Aliás, no atual quadro de modernidade em que a maioria das sociedades humanas vive, a questão da confiança dos cidadãos nas suas instituições deve ser, em si mesmo, algo mais do que um ato de fé ou de um «conhecimento indutivo fraco» (Simmel, 1950) no funcionamento e na fiabilidade dos chamados sistemas abstratos e técnicos ou periciais (Giddens 1990), assim designados, porque a transição do mundo tradicional para a modernidade produziu, simultaneamente, uma «desinserção» das relações sociais dos contextos locais de interação, reestruturando-os através de extensões indefinidas de espaço-tempo que também, ele próprio, entretanto, se alterou (Giddens, 1990).

Ao mesmo tempo, constata-se grandes variações coletivas e culturais na confiança nas instituições (Inglehart, 2006) e que os países e culturas nacionais que lhes estão associadas

¹ Por convenção (em ciências exatas) sugere-se que r menor que 0,2 indica uma associação linear muito baixa; entre 0,2 e 0,39 baixa; entre 0,4 e 0,69 moderada; entre 0,7 e 0,89 alta; e por fim entre 0,9 e 1 uma associação muito alta. A mesma lógica aplica-se para as correlações negativas (ver Glossário na entrada Correlação R de Pearson).

variam no grau de confiança quer social quer institucional. Este facto traduz outras duas propriedades da confiança: que a mesma é culturalmente variável e escalonável. Existem instituições que apoiam a confiança e, quando as mesmas não existem, esta terá de ser construída ou compensada com base nas relações e no conhecimento interpessoal e sem apoio institucional, o que pode ser difícil de conseguir, tornando-a, assim, mais frágil e impedindo as instituições de se transformarem, elas próprias, em veículos disseminadores da confiança.

Para que as instituições criem uma base para a confiança nas pessoas (instituição baseada na confiança), temos de confiar nessas mesmas instituições (confiança institucional). Nalgumas partes do mundo em que vivemos, a confiança pública é virtualmente inexistente, como, por exemplo, na Somália, no Afeganistão ou na República do Congo e também certos grupos, hoje ainda, não partilham praticamente nenhuma confiança entre si, como no caso não muito distante do genocídio entre Tutsi e Utus ou entre Israelitas e Palestínianos. Tudo isto são problemas sérios e com os quais é muito difícil de lidar mas que a todos dizem respeito.

De acordo com Uslaner (2002), porque a confiança também é cultural, tornou-se objeto de estudo da investigação comparada entre vários cientistas sociais. Neste trabalho retoma-se esta ideia norteadá pela hipotética relação do sistema de valores (entendido como cultura nacional) e a confiança que os cidadãos possuem nas instituições dos seus países, tomando como foco da investigação comparada, quatro nações de expressão lusófona (Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal). Esta ideia pressupõe a congruência entre os objetivos e expectativas dos indivíduos e as instituições (Uslaner, 2002). A congruência de valores refere-se ao grau em que existe uma correspondência entre os interesses do indivíduo e os das instituições e a confiança dos primeiros nas segundas.

Para isso efetuou-se, primeiro, um levantamento e uma revisão da bibliografia produzida quer no campo dos Sistemas de Valores Culturais, quer no campo da Confiança, em geral, e nas instituições, em particular, e procedeu-se a uma investigação empírica extensiva e comparada entre estes quatro países de expressão lusófona.

As perguntas fundamentais desta investigação foram as seguintes:

- a) Que diferenças e semelhanças culturais existem entre os países estudados em termos dos seus sistemas de valores e do seu posicionamento no Modelo 7D?;

- b) Quais as implicações do posicionamento cultural de cada país no grau de confiança institucional?
- c) De que modo as características culturais influenciam o grau de confiança nas instituições?
- d) Quais as principais diferenças nos graus de confiança nas instituições entre os diferentes países e em que instituições confiam mais e menos?
- e) Que relação existe entre a confiança institucional e os valores culturais em cada um dos países investigados?

O presente trabalho encontra-se organizado em cinco capítulos.

Os primeiros dois enquadram teoricamente o problema da confiança nas instituições e e sistematizam a revisão bibliográfica das principais teorias, abordagens, modelos e conceitos, quer no que se refere à problemática da «confiança institucional». Para além da revisão teórica efetuada apresenta-se uma síntese dos principais modelos, estudos e abordagens empíricas sobre a Confiança nas suas múltiplas formas e processos. Revê-se e analisam-se aqui as principais questões debatidas e estudadas, nomeadamente, as origens e as raízes da confiança, as suas características básicas, o seu objeto, as formas e modalidades e, ainda, a função e o valor da confiança para a sociedade humana em geral. Propõe-se, também, com base na revisão e análise teórica, uma definição de «confiança total» suficientemente universal e versátil capaz de abranger tanto o problema da confiança (específica) nas instituições, como o problema da confiança em qualquer dimensão da vida social. O terceiro capítulo apresenta a pesquisa empírica efetuada, a qual procurou identificar o sistema de valores dos quatro países (Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal) e o seu impacto na relação e no grau de confiança institucional. Assim, este capítulo faz o enquadramento dos objetivos da investigação internacional comparada que foi realizada nos quatro países de expressão lusófona e coloca as perguntas e as hipóteses que nortearam a mesma. O quarto capítulo apresenta e discute os resultados da investigação realizada e o quinto apresenta as conclusões sugerindo também algumas orientações possíveis para futuras pesquisas.

Metodologia de Investigação científica

Apresenta-se agora a metodologia adotada no presente estudo, especificando os objetivos e perguntas da investigação, o modelo, as normas, o nível, o método e as técnicas

utilizadas na mesma. Antes de mais, deve-se destacar que o estudo de algo tão complexo como a confiança nas instituições e o sistema de valores das culturas nacionais que lhe está subjacente tem sido objeto de alguns debates epistemológicos entre investigadores. No primeiro caso, nos estudos comparados entre sistemas de valores, ou estudos interculturais, verifica-se um intenso debate entre os proponentes da abordagem qualitativa *versus* abordagem quantitativa, nomeadamente no que se refere ao estudo dos sistemas de valores que constituem as culturas nacionais (Gherardi e Turner, 1987; Denison, 1996). A maioria dos trabalhos sobre os sistemas de valores da cultura nacional, tanto os que tratam a cultura como alguma coisa que o país “é”, quanto os realizados por adeptos do paradigma de que a cultura é alguma coisa que a nação “tem” (Smircich e Calas, 1987), consiste em estudos qualitativos que têm forte componente subjetiva. Deste modo, não se prestam à replicação e negligenciam os procedimentos apropriados de validação. Como tal, são criticáveis quanto à sua objetividade, comparabilidade e, sobretudo, possibilidade de generalização.

Em contraponto, os estudos qualitativos teriam a vantagem de melhor apreender a cultura encarada como uma totalidade, permitindo níveis de profundidade dificilmente obtidos apenas através de questionários com tratamento quantitativo. Os críticos argumentam que esse tipo de estudo (monografias) teria um resultado altamente subjetivo, uma vez que a investigação etnográfica considera que a objetividade na investigação cultural é um mito (Ott, 1989) e que a pessoa do investigador é, inevitavelmente, parte do processo interpretativo (Schultz, 1995).

Por seu turno, os estudos extensivos e quantitativos permitem a «cartografia» e o estudo de populações maiores e mais dispersas, que facilitam, até certo ponto, a identificação de padrões e tendências globais, e postulam que a cultura de uma nação ou sociedade humana é mais do que os indivíduos que a compõem e não se resume a eles.

Deste modo, o grande benefício da utilização da técnica de investigação com recurso ao questionário para estudar a cultura nacional reside no facto de que esse tipo de técnica pode ser aplicado a várias nações da mesma forma, fornecendo, assim, bases para comparações ou generalizações a partir de amostras funcionalmente coordenadas ou equivalentes (Hofstede 1984).

As principais críticas apontadas à maioria dos estudos sobre Confiança (Nooteboom, 1992, Putnam, 1993), devem-se a dois motivos: primeiro, a maioria desses estudos centra-se, essencialmente, na denominada confiança social (ou confiança generalizada nos Outros), algo que é considerado muito vago; em segundo lugar, esses mesmos estudos, em geral, também não

forneem (nas perguntas que colocam aos respondentes) uma definição prévia e clara do que significa «confiança», nem destringam entre «intenção» e «competência» do confiabilizado (*Trustee*), ou seja, aquele ou aquilo em quem ou em que se confia, deixando assim, este critério à interpretação livre de quem responde. Para estes autores isso pode fazer com que, face às mesmas perguntas, os respondentes estejam a dar respostas diferentes de acordo com a sua livre interpretação do conceito.

Qualquer que seja o caminho, deve considerar-se que na investigação científica a metodologia a seguir é apenas uma e o que varia são as técnicas utilizadas, as quais, no conjunto da sua aplicação, constituem o método, ou percurso a fazer para alcançar um determinado fim. Contudo, e como sugerem Alvesson e Skolberg (2000), devemos estar conscientes de que toda a investigação científica sofre influência não apenas da posição dos investigadores como da própria natureza e objeto de investigação e do público alvo da mesma.

Para além disto, a escolha final da estratégia de investigação e do método deve ser vista como um ponto culminante de um conjunto de assuntos ao nível do investigador e do paradigma da investigação, implicando as questões interligadas da «ontologia» (a natureza da realidade), da epistemologia (a relação entre o investigador e o conhecido) e da metodologia (como podemos conhecer o mundo, ou obter conhecimento deste).

Assim, neste trabalho apresenta-se a metodologia que foi adotada na investigação realizada no âmbito do Doutoramento em Ciência Política.

São objetivos desta investigação:

- 1.º) Rever e sistematizar o principal acervo bibliográfico e científico produzido sobre o tema da confiança e dos valores culturais de modo a conhecer o «estado da arte» neste domínio;
- 2.º) Identificar e medir os valores das culturas nacionais de Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal, utilizando os 7 Índices do Modelo de Hofstede e Minkov, através da aplicação do Values Survey Module 08 – VSM08, a saber:
 - 2.1) Distância ao Poder (PDI)
 - 2.2) Individualismo/Universalismo *versus* Coletivismo/Exclusivismo (IDV)
 - 2.3) Masculinidade *versus* Feminilidade (MAS)
 - 2.4) Evitação da Incerteza (UAI)
 - 2.5) Orientação a Longo Prazo *versus* Curto-prazo (LTO)
 - 2.6) Indulgência *versus* Contenção (IVR)
 - 2.7) Monumentalismo *versus* Auto-apagamento (MON)

O índice de «Distância ao Poder» define-se como a medida na qual os membros menos poderosos de instituições ou organizações de uma sociedade esperam e aceitam que a distribuição do poder seja desigual.

O Índice de “Individualismo cultural” foi definido por Hofstede (1980) como a medida da preocupação consigo próprio e com a sua família imediata, o enfoque na tarefa, na autonomia individual e na autorrealização bem como a tendência para o universalismo de tratamento e aplicação das regras. No pólo oposto, o «coletivismo» corresponde à preocupação com as relações sociais e à preponderância do grupo sobre o indivíduo, sendo que prevalece um conceito de família «extensa». Nas sociedades coletivistas há tendência para uma maior categorização, particularismo e diferenciação de tratamento entre o endogrupo («círculo moral») e o exogrupo.

O Índice de «Masculinidade» mede até que ponto, numa sociedade os papéis de cada género devem ser claramente distintos: dos homens espera-se que sejam afirmativos, duros e centrados no êxito material; das mulheres espera-se que sejam mais modestas, ternas e preocupadas com a qualidade de vida. No pólo oposto, a Feminilidade diz respeito a uma sociedade em que os papéis dos géneros se sobrepõem: espera-se, tanto dos homens como das mulheres, que sejam modestos, ternos e preocupados com a qualidade de vida.

A «Evitação da Incerteza» define-se como a medida em que os membros de instituições e organizações de uma sociedade se sentem ameaçados por situações incertas, desconhecidas, ambíguas ou não estruturadas.

O Índice de «Orientação para o Longo Prazo» é o oposto de «orientação para o curto prazo». O primeiro diz respeito a uma sociedade que promove características orientadas para recompensas futuras, especialmente a adaptação, a perseverança e a poupança. A segunda (orientação para o curto prazo) diz respeito a uma sociedade que promove características relacionadas com o passado e o presente, especialmente o respeito pela tradição, o «salvar a face» e o cumprimento de obrigações sociais.

Finalmente, o Índice de “Indulgência *versus* Contenção”, diz respeito a uma sociedade que admite uma gratificação relativamente livre de alguns desejos e sentimentos, especialmente os que têm que ver com lazer, divertimento com amigos, despesas, consumo e sexo. No pólo oposto, “contenção”, diz respeito a uma sociedade que controla formal e informalmente essa gratificação, e em que as pessoas se sentem menos capazes de gozar as suas vidas. Finalmente, o Índice de “Monumentalismo *versus* Auto-apagamento” diz respeito

a uma sociedade que recompensa aquelas pessoas que são, metaforicamente falando, como monumentos: orgulhosas e imutáveis. No pólo oposto, o auto-apagamento diz respeito a uma sociedade que recompensa a humildade e a flexibilidade.

3.º) Identificar e determinar o grau de confiança específico e global dos cidadãos nas principais instituições de cada país (ou confiança institucional) através da conceção e aplicação de um Módulo de investigação designado Escala de Confiança nas Instituições (MECI09) que possui 33 itens e que foi apresentado aos respondentes como um único questionário. Para isso assegurou-se que a população que serviu de base para a caracterização comparada do sistema de valores culturais entre os quatro países foi a mesma que serviu de base para determinar os graus de confiança institucional desses mesmos países.

4.º) Analisar a relação entre os valores culturais e o seu impacto no nível de confiança institucional em cada país.

Normas utilizadas

Para a elaboração deste trabalho e a sua estruturação foi utilizada a Norma APA, conforme previsto no Despacho Reitoral N.º 101/2009 que define as «Normas para a elaboração e apresentação de teses e dissertações».

Nível e Método de Investigação

A análise efetuada é do tipo extensivo apoiada no método quantitativo. Trata-se de uma investigação descritiva e correlacional. Descritiva, porque, pretendeu-se identificar, descrever e comparar a posição relativa dos valores das 4 culturas nacionais no modelo 7D de Hofstede e correlacional porque pretendeu-se mostrar qual a relação entre os valores culturais e o grau de confiança dos cidadãos nas Instituições dos seus países.

Técnicas de investigação utilizadas

Análise do acervo bibliográfico (revisão da literatura sobre o tema da diversidade cultural e do fenómeno da confiança em geral e nas instituições em particular); aplicação de questionário composto por dois módulos, a saber: Módulo VSM08 (*Values Survey Module*) de Hofstede e Minkov e Módulo ECI (Escala de Confiança nas Instituições) constituído por um questionário formulado e estruturado para este efeito sobre a confiança institucional em 33 instituições em cada um dos quatro países investigados.

Recorreu-se à técnica de entrevista por questionário fechado e aplicado a amostras populacionais coordenadas (ou funcionalmente equivalentes) nos quatro países, seguindo a metodologia utilizada e sugerida pelo VSM08 de Hofstede e tendo o seu modelo como principal suporte teórico, complementado pela criação e aplicação, em simultâneo e integrado no VSM08, de outro Módulo designado Escala de Confiança nas Instituições que foi, assim, aplicado à mesma população respondente dos quatro países. Procurou-se, deste modo, verificar até que ponto a nacionalidade, enquanto variável explicativa, justifica os diferentes resultados e posições obtidos pelas diferentes nações nos valores culturais e mostrar as relações que, eventualmente, existem entre esses valores e o grau de confiança nas instituições em cada um dos respetivos países.

O Módulo «Escala de Confiança nas Instituições – ECI09»

Para registar e medir o grau de confiança insitucional, ou seja, o grau de confiança dos cidadãos nas instituições em cada país junto da mesma amostra que serviu para caracterizar a cultura de cada um com o VSM08, foi concebido um outro módulo de sondagem constituído por uma escala de confiança e que se designou Módulo de Escala de Confiança nas Instituições, abreviadamente «MECI09». A finalidade deste Módulo é a de definir um indicador ou índice de confiança global nas instituições (ICGI) e um indicador de confiança específica em cada uma das 33 instituições selecionadas (ICEI).

De acordo com Frédéric Lebaron (2010), um indicador é um instrumento intelectual que permite medir um determinado fenómeno. Este procedimento exprime-se sob a forma de uma variável numérica ou categorizada. Distinguem-se indicadores sintéticos ou compósitos e indicadores simples. Por exemplo, o indicador do Desenvolvimento Humano (IDH) do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) é o exemplo de um indicador compósito, porque resulta de diversos subindicadores (ou «dimensões»): nível de vida, saúde, grau de escolarização e alfabetização, sendo estes, por seu turno, medidos através do recurso a outros indicadores simples (PIB *Per Capita*, Esperança de Vida à Nascimento, Taxa Bruta de Escolarização, Taxa de Alfabetização).

Segundo Alreck (1995), a forma prevalecente para a medição de atitudes, opiniões e outras variáveis em que o indivíduo responde escolhendo a sua posição num contínuo passa por fornecer aos sujeitos da investigação uma lista de frases ou de adjetivos e solicitar que respondam a cada uma dessas frases/adjetivos de acordo com os seus verdadeiros sentimentos/opiniões/expectativas. A essas listas costuma chamar-se *escalas*. Ainda segundo os

mesmos autores, as escalas devem ser usadas quando o investigador tem como objetivo obter respostas que possam ser comparáveis umas com as outras. As escalas mais comumente utilizadas são as de Thurstone e a de Likert (2005), sendo esta última a que serviu de opção e foi aplicada nesta investigação. O pressuposto foi o de que a atitude geral remete para as crenças sobre o objeto da atitude, para a força que mantém essas crenças e para os valores ligados ao objeto, neste caso, o grau de confiança.

No presente caso ainda, os respondentes, ao fazerem-no, indicaram o seu grau de confiança em cada uma das 33 instituições que lhe são apresentadas. A cada resposta foi atribuído um número que reflete a direção da atitude do respondente em relação a cada afirmação e o somatório das pontuações obtidas para cada afirmação é dado pela pontuação total da atitude de cada respondente. O procedimento consistiu na apresentação de uma escala de confiança para 33 instituições sendo solicitado aos respondentes que indicassem qual o seu grau de confiança face a cada uma, variando entre 1 (nada confiante) até 6 (totalmente confiante),

No presente trabalho, os indicadores encontrados, tanto para os valores das quatro culturas nacionais, como para o Indicador de Confiança Específica e Global nas Instituições, resultaram, no primeiro caso, da aplicação das fórmulas de Hofstede previstas no manual para a utilização do VSM08 e, no segundo caso, do tratamento estatístico do Módulo de Escala de Confiança nas Instituições, integrado e utilizado no inquérito aplicado em conjunto com o VSM08. A escala de Confiança nas instituições possui 33 itens correspondentes a Instituições existentes e percebidas nos quatro países objeto da investigação de forma inequívoca e unívoca. As trinta e três instituições escolhidas, inicialmente, para os quatro países foram:

1. Rádio (em geral)
2. Jornais (em geral)
3. Estações de Televisão Públicas (TPA, RTC, TM, RTP)
4. Jornalistas (em geral)
5. Bancos e Instituições Financeiras
6. Companhias Aéreas Nacionais/de Bandeira (TAAG, TACV, LAM e TAP)
7. Companhias de Seguros
8. Empresas Públicas (em geral)
9. Empresas Privadas (em geral)
10. Escolas do Ensino Oficial Público
11. Escolas do Ensino Privado
12. Universidades Públicas
13. Universidades Privadas
14. Professores (em geral)
15. Estado Central (Administração Pública e Ministérios em Geral)
16. Administração Local (Câmaras Municipais e/ou Governos Provinciais)
17. Correios Públicos/Serviços Postais
18. Segurança Social
19. Tribunais
20. Advogados (em geral)
21. Juízes (em geral)
22. Partidos Políticos
23. Governo (qualquer que seja)
24. Parlamento/Assembleia Nacional
25. Políticos (em geral)
26. Hospitais Públicos
27. Hospitais ou Clínicas Privadas
28. Médicos (em geral)
29. Polícia
30. Bombeiros/Proteção Civil
31. Forças Armadas
32. Família (mais próxima)
33. Presidente da República (quem quer que seja)

Escala de Confiança nas Instituições (ECI09)

A escala de confiança nas instituições (designada abreviadamente como ECI09), construída para servir de base a esta investigação, procurou medir o grau de confiança dos cidadãos que compunham a amostra dos quatro países, face a um conjunto de instituições de sentido unívoco e claro, as quais estão presentes nos quatro países estudados.

Medir a confiança é algo difícil (Nooteboom, 1994 e Hardin, 1998), particularmente, porque, muitas vezes, nomeadamente na maioria dos estudos sobre confiança social (confiança nos Outros ou nos Estranhos, em geral), não se sabe exatamente aquilo a que o respondente está a mostrar o seu acordo, porquanto a definição de confiança é complexa e multifacetada e nesses estudos apenas se questiona se o indivíduo confia ou não confia.

Considerando as várias críticas efetuadas a estudos sobre a confiança social (Kim e Son, 1994; Yamagishi, 1999), nomeadamente devido ao facto das perguntas sobre confiança não apresentarem uma definição da mesma aos respondentes dos inquéritos, e ainda devido à ideia emergente a partir da revisão teórica, segundo a qual a confiança, qualquer que seja o seu nível, assenta na questão da «intenção» e da «competência» daquele em quem se confia², procurou-se desde logo fornecer ao respondente uma definição do conceito de confiança nas instituições.

Assim, quando o respondente iniciava o questionário na parte da Confiança, era-lhe apresentado o seguinte texto:

Quadro N.º1

Definição de Confiança nas Instituições no Questionário da Investigação

Definindo a confiança do cidadão numa instituição como a expectativa, crença ou segurança que este tem de que essa instituição cumpre a sua função com correção de princípios e competência em relação ao cidadão, por favor, assinale agora com um X QUAL O SEU GRAU DE CONFIANÇA face às seguintes INSTITUIÇÕES no seu PAÍS: (Em cada afirmação assinale com um X, UMA ÚNICA RESPOSTA, utilizando a escala que se segue)

1	2	3	4	5	6
Nada Confiante	Pouco Confiante	Moderadamente Confiante	Confiante	Muito Confiante	Totalmente Confiante

Deste modo, procurou minimizar-se o desconhecimento sobre aquilo a que o respondente estava a escolher, fornecendo uma definição que, para facilidade de compreensão, substituiu o termo «intenção» por «correção» dado neste contexto querer dizer o mesmo e ser mais fácil de entender. Esta Escala de Confiança trata, no fundo, de medir a atitude dos

² O que significa que se pode confiar na «intenção» de alguém, mas não na «competência» e vice-versa.

respondentes face às instituições e à confiança que estas lhe inspiram. O conceito de atitude, complexo e de difícil definição, tem sido objeto da atenção de muitos investigadores em Psicologia e em Ciências Sociais, os quais, de forma mais ou menos consensual, consideram que a atitude pode ser definida como “uma predisposição ou uma emoção moderadamente intensa que predispõe um sujeito a responder consistentemente de forma favorável ou desfavorável quando confrontado com um determinado objeto, ideia ou situação” (Anderson, 1988)³. Para cada sujeito é obtido um resultado final calculando as suas respostas numa escala de 1 a 6, respetivamente.

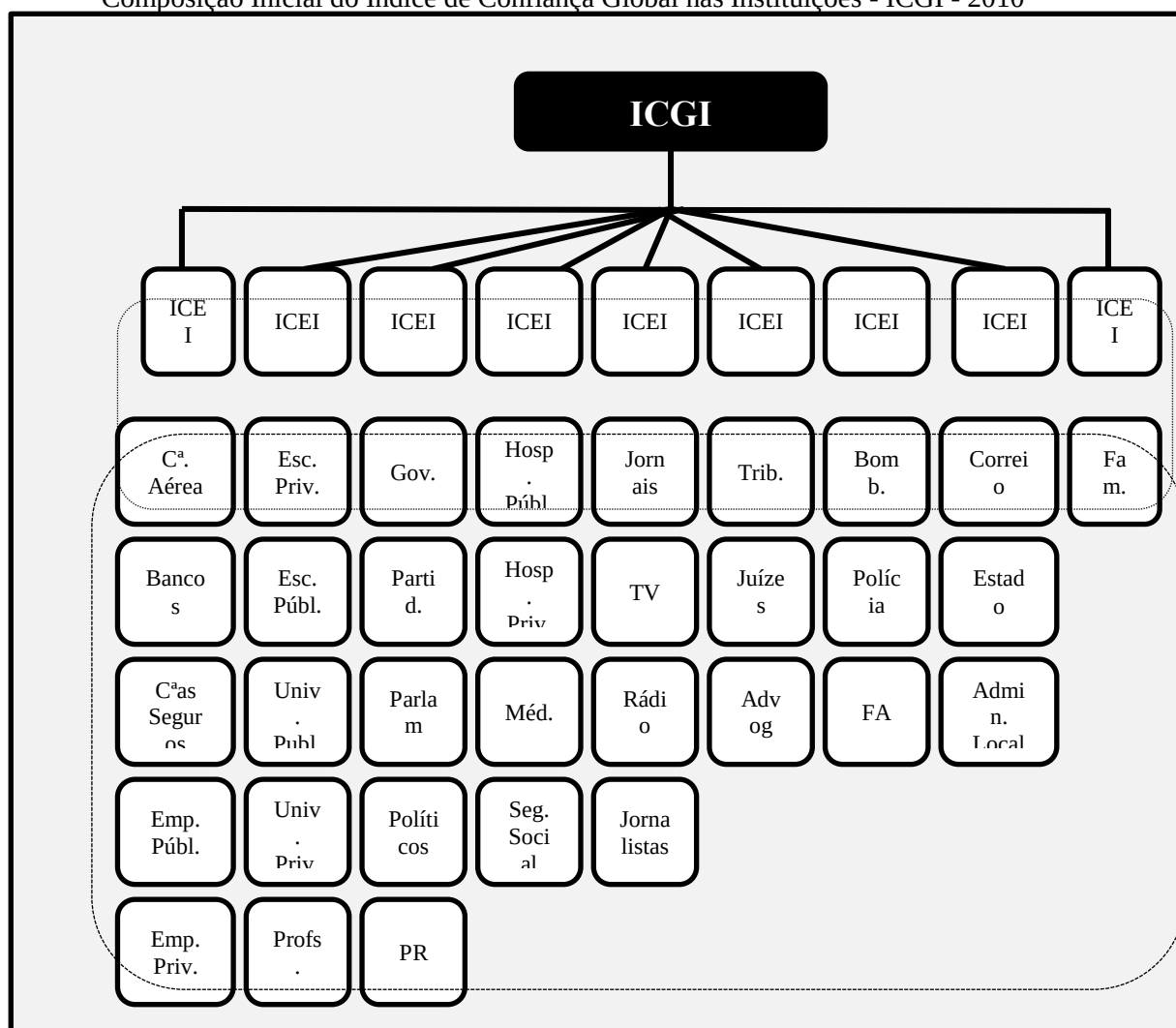
O Indicador de Confiança Específica nas Instituições (designado ICEI) para cada país e instituição foi obtido somando todas as respostas de todos os indivíduos e dividindo o resultado pelo número total de respondentes. O Indicador de Confiança Global nas Instituições (denominado ICGI), para cada país, foi obtido através da soma de todos os resultados dos «ICEI» dividida pelo número de itens/instituições, obtendo-se assim um indicador de confiança global para cada país investigado (ver Figura N.º1)

Em qualquer das operações de cálculo do ICEI foram excluídos os “valores perdidos”, ou seja, excluiu-se as respostas consideradas não válidas (nomeadamente quando o respondente escolhia mais do que um grau ou simplesmente quando não respondeu).

No que se refere especificamente à cultura nacional, esta é definida por Hofstede (1980), como a programação mental coletiva que distingue os membros de um grupo ou categoria de pessoas de outro grupo ou categoria, e é composta por quatro níveis: 1º) símbolos, 2º) heróis, 3º) rituais e, 4º) valores. Os três primeiros níveis são visíveis pelas práticas e o último (valores), o fundamental, constitui o núcleo de uma cultura nacional e é invisível de forma imediata.

³Na opinião de Anderson (1988) esta definição contém as cinco características identificadoras do conceito de atitude, a saber: 1) emoção - a atitude tem a ver com os sentimentos e emoções das pessoas; 2) Consistência - a atitude distingue-se da simples reação afetiva a um objeto ou situação externa, por ser uma característica afetiva consistente que tem a ver com as concepções internas do sujeito; 3) Alvo - a atitude está relacionada com um determinado objeto, situação, ideia ou experiência; 4) Direção - face ao alvo, a atitude induz a pessoa a aproximar-se ou a afastar-se dela. A direção tem a ver com a orientação positiva ou negativa das emoções e, 5) Intensidade - a atitude mede-se em função do grau ou força das emoções ou sentimentos (Anderson, 1988, p 423).

Figura N.º 1
Composição Inicial do Índice de Confiança Global nas Instituições - ICGI - 2010



De acordo com Hofstede (2001), os «programas mentais» não são diretamente observáveis; aquilo que podemos constatar é o comportamento, as palavras e as ações. Quando observamos o comportamento, inferimos do mesmo a existência da programação mental, portanto, os programas mentais são intangíveis e os termos que utilizamos para descrevê-los designam-se por *constructos*, os quais não existem em termos absolutos, mas são definidos pelo investigador. Assim sendo, os *constructos* contêm um elemento de subjetividade.

Para Hofstede (2001), o que de facto fazemos quando tentamos entender a realidade social é recorrer a modelos, que são formas simplificadas de visualizar a complexidade social de modo a tentar torná-la inteligível e, é nesse processo de simplificação e redução que a nossa subjetividade entra no processo.

A transferência da programação coletiva da mente humana é um fenómeno social que deve tentar ser socialmente explicado. As sociedades, organizações e grupos têm formas de conservar e transmitir os programas mentais de geração em geração com uma obstinação que muitas vezes é subestimada (Hofstede, 2001).

Cultura, para Hofstede (2001), pressupõe a noção de coletividade e não de abordagem individual, embora a recolha de dados seja feita ao nível individual, o que explica a opção por matrizes ecológicas para o estudo da cultura nacional, ou seja, por matrizes em que os dados individuais são agregados utilizando-se a média de cada variável, de modo a passar do nível individual para o social.

Os valores determinam a nossa definição subjetiva de racionalidade; os nossos valores relacionam-se mutuamente formando sistemas de valores ou hierarquias. Todavia, esses sistemas não precisam necessariamente de estar em harmonia. A maioria das pessoas pode ter mesmo vários valores conflitantes. Deste modo, os conflitos de valores internos tornam-se uma das fontes de incerteza nos sistemas sociais.

Os valores possuem tanto intensidade, quanto direção, ou seja, matematicamente eles têm um sinal e um tamanho: por exemplo, ter dinheiro pode ser muito importante para nós (intensidade) e podemos-lo considerar como alguma coisa boa ou má (direção), ou ambas.

O estudo de algo tão complexo como os Valores Culturais e a sua influência política na sociedade civil já foi objeto de intensos debates epistemológicos entre investigadores. De resto este amplo debate sobre as vantagens das abordagens qualitativas e quantitativas da cultura nacional foi já descrito por vários autores (Gherardi e Turner, 1987; Denison, 1996).

A utilização de amostras funcionalmente equivalentes tem sido uma das formas mais eficazes de efetuar estudos interculturais. Consideram-se amostras funcionalmente equivalentes (ou coordenadas), aquelas que são compostas por um conjunto de respondentes iguais em todos os parâmetros da sua caracterização (género, intervalo de idades, anos de escolaridade, tipo e conteúdo dos processos de trabalho que desempenham e contexto de atividade da organização onde trabalham), excetuando a «nacionalidade».

Assume-se, portanto, que a variável «nacionalidade» funcionará como variável explicativa que pretende fundamentar as diferenças culturais nas respostas entre os quatro países estudados e os resultados globais em termos do seu posicionamento relativo no modelo 7D e também a relação de influência com o grau de confiança dos cidadãos face às instituições em cada país, ou confiança institucional (variável dependente).

Capítulo 1 Enquadramento teórico e revisão da principal literatura sobre a Confiança

1.1 Pertinência e interesse do tema

É da nossa experiência comum que a confiança é um problema central na nossa existência e no funcionamento social, económico e político das sociedades humanas. Talvez por tudo isto se verifica que o tema da confiança, nas suas múltiplas formas e vertentes, tem suscitado um interesse crescente por parte dos investigadores e estudiosos, sobretudo, nos últimos quarenta anos (ver Gráfico N.º1). Este interesse tem sido alimentado pelo acumular de evidências resultantes de estudos que sugerem que a confiança é geradora de bastantes benefícios para as instituições, os cidadãos, a economia e a sociedade no global. Um dos objetivos principais desta parte do trabalho é, portanto, rever e analisar o estado desta literatura em rápido crescimento.

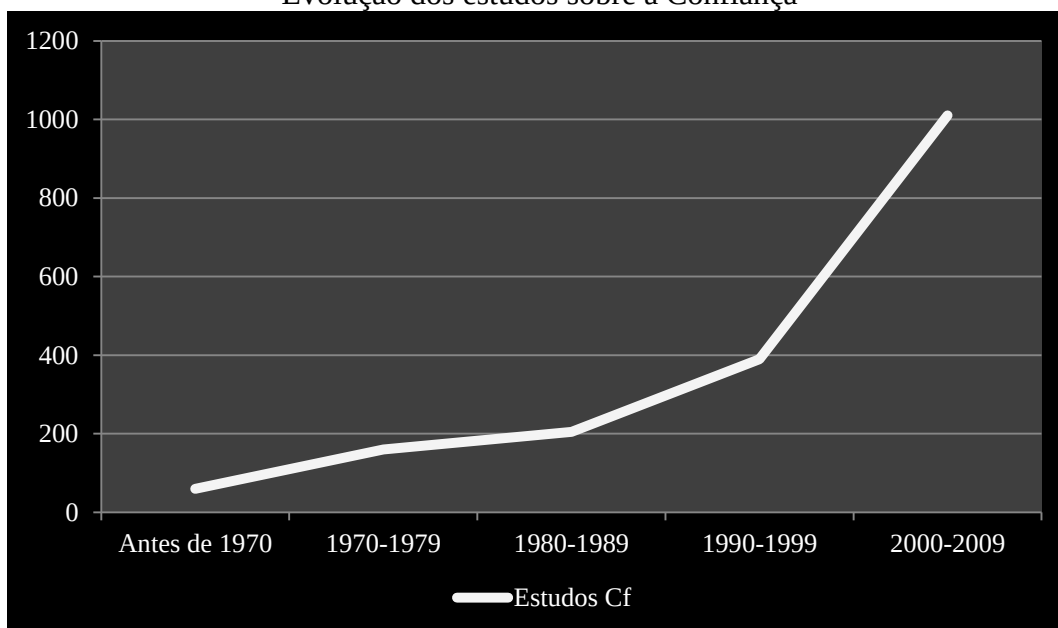
Para além da produção científica que sobre o tema tem sido realizada, podemos ainda verificar que quando se introduz o termo «Confiança» no motor de busca Google (em 2010) aparece-nos a seguinte informação: cerca de 10.400.000 resultados em 0,09 segundos e, se estreitarmos a busca para a expressão «Confiança nas Instituições», os resultados são, ainda assim, cerca de 1 060 000 em apenas 0,37 segundos.

Por que motivo é a confiança tão pertinente e importante? Talvez porque, como referem vários autores, a mesma retire os indivíduos, desde logo, de um estado de incerteza radical (Nooteboom, 2002), permita definir um «futuro possível» (Simmel, 1950), ou mesmo prever o futuro (O'Hara, 2004), aumente a previsibilidade (Luhmann, 2000), incremente as nossas possibilidades de sobrevivência e adaptação (Tomasello, 2009), e baixe os custos de transação económica (Williamson, 1993; Fukuyama, 1996) aumentando a velocidade dos acontecimentos e das interações.

Pela revisão da extensa bibliografia produzida sobre o tema verifica-se também que a confiança assume muitas formas. Desde a confiança pessoal, interpessoal, social (ou nos outros em geral), até à confiança baseada no conhecimento e nas relações, em rotinas e papéis à confiança baseada nas instituições. Qualquer que seja a faceta da confiança é um fenómeno que perpassa a sociedade e as relações sociais, económicas e políticas com reflexos na funcionalidade e no bem-estar das mesmas.

Este capítulo analisa os recentes progressos na conceptualização da confiança (e da falta dela), seja na vertente social e interpessoal em geral e, em particular, nas instituições, apresentando as várias dimensões desta problemática e a miríade de formas de confiança e das condições que a produzem conferindo-lhe uma natureza que considere designar por «circumplexa» (circunstancial e complexa)!

Gráfico N.º1
Evolução dos estudos sobre a Confiança



Fonte: PsycInfo 2011 (www.psycinfo.org)

A revisão bibliográfica mostra-nos que o conceito de *confiança* emergiu primeiro na área da teoria sociológica através de obras filosóficas e políticas, não se tendo nunca constituído, contudo, num foco absolutamente central ou específico da teoria sociológica ou da ciência política. Embora incorporada em muitos modelos de relações sociais, a confiança raramente foi questionada ou estudada de modo explícito. A sua presença (silenciosa ou implícita) pode ser detetada nos principais trabalhos sociológicos, a começar com as assunções da teoria clássica sobre as mudanças com base na confiança, que ocorreram no processo de transição da sociedade pré-moderna para a sociedade moderna, a partir da confiança baseada no parentesco, na comunidade e na tradição para a confiança impessoal da funcionalidade independente da sociedade moderna e dos seus «sistemas abstratos» (Giddens, 1990).

Apesar de temas como a confiança, a traição e a suspeição serem, desde há muito, assunto de estudo por parte de filósofos e políticos, o seu estudo sistematizado, por parte dos

cientistas sociais, é relativamente recente. No final dos anos cinquenta do século XX e início da década de sessenta, esse estudo expandiu-se, em parte devido à escalada do clima de suspeição resultante da Guerra Fria e também devido ao otimismo reinante de que a Ciência poderia encontrar uma solução para a perigosa e dispendiosa corrida ao armamento que daí resultou (Deutsch, 1958). Posteriormente, nos finais dos anos sessenta, em resposta a uma geração de jovens «desconfiados e desiludidos» com as instituições e as autoridades contemporâneas, o estudo da confiança centrou-se num foco mais individual, no qual a mesma foi concetualizada essencialmente como um traço de personalidade (Rotter, 1967).

Por volta dos anos oitenta, com o aumento da taxa de divórcios e a mudança na família, a pesquisa sobre a confiança voltou-se para as relações interpessoais (Larzelere e Huston, 1980; Johnson-George e Swap; 1982; Rempel e Holmes, 1985).

Na década de noventa, com as diversas alterações na sociedade e na tecnologia, a confiança emergiu novamente como objeto de estudo da sociologia (Coleman, 1990), da ciência política (Fukuyama, 1996) e da ciência organizacional (Kramer e Tyler; 1996; Sitkin, Burt, e Camerer, 1998).

A confiança tornou-se assim cada vez mais reconhecida como um elemento vital no bom funcionamento das organizações e das instituições. Ela é facilitadora e potenciadora da cooperação e necessária à comunicação eficaz para a base de relacionamentos coesos e produtivos nas organizações (Baier, 1986; Parsons, 1960). A confiança é percebida como um «lubrificante», facilitando o caminho para operações eficientes quando as pessoas têm confiança nas ações e palavras das outras pessoas (Arrow, 1974). Reduz as complexidades muito mais rápida e economicamente do que outros modos de lidar com a vida organizacional e aumenta a previsibilidade (Luhmaan, 1988; Williamson; 1993; Powell, 1996).

Já no debate sobre a base moral da nova ordem económica, política e social, a literatura sugere-nos que se podem distinguir duas posições no papel da confiança e no seu debate. Na primeira, assume-se a confiança como um recurso com valor, mas escasso, que podia minimizar o individualismo atomista da sociedade moderna. A segunda, defende e define que na sociedade moderna, com a sua complexa divisão do trabalho, há a necessidade de *economizar* na confiança nas pessoas e, em seu lugar, confiar nas instituições, tornando estas o elemento propagador e disseminador da própria confiança. Quando a sociologia abandonou a sua primeira vertente mais «moralista», a noção de obrigação moral, como as de confiança e solidariedade, tornou-se irrelevante. Em consequência disto, e até há relativamente pouco tempo, em ambas as teorias

políticas (que debatem os meios de criar e sustentar estruturas organizacionais para proporcionar a cooperação entre agentes políticos) e as teorias sociológicas (que procuram mecanismos de integração), o foco era “a maior ou menor procura de interesses” (Dunn, 1993, p.641). De modo semelhante, na teoria económica, os pressupostos que fundamentam o processo de mercado assentavam na perceção dos agentes individuais como seres egoístas racionais.

Em geral, pode dizer-se que as modernas ciências sociais não contribuíram significativamente para a nossa compreensão do conceito de confiança e para as condições sob as quais as relações de confiança vingam. Contudo, nas últimas décadas, o conceito de confiança caracterizou-se por uma crescente frequência e destaque na teorização da sociedade moderna. Por outro lado, desta vez, o interesse na confiança não se limitou à discussão sobre como confiar nas instituições, mas relacionou-se com debates sobre como projetar qualidades de confiança e cooperação no Estado e no mercado. A confiança deixou de ser encarada como um mecanismo regulador e passou a ser vista como um bem público: estas teorias não afastam a confiança interpessoal mas analisam o seu papel em mutação.

A utilização profícua e mais recente do termo confiança coloca-o em relação com as mudanças nas condições da modernidade⁴ e apresenta a importância da mesma no contexto de características específicas das sociedades modernas, tais como a sua reflexividade, globalização e nível de risco (Giddens, 1990). Defende-se que a racionalidade da sociedade moderna, que exige a consideração da possibilidade de futuros danos como consequência das nossas ações, e o correr de riscos, tanto quanto os outros estiverem envolvidos, exige confiança (Beck, 1992).

Detetamos ainda a partir da revisão teórica que a noção de confiança está também a ser cada vez mais utilizada por investigadores sociais, numa tentativa de explicarem as diferenças empíricas nos níveis de cooperação em vários ambientes sociais, políticos e culturais. Estes estudam a confiança ora como um suplemento ora como um substituto dos laços contratuais e burocráticos, defendendo que a confiança «lubrifica» a cooperação e é, por conseguinte, do interesse coletivo (Gambetta, 1988). A confiança é encarada deste modo não só como condição prévia necessária para o desenvolvimento de economias locais flexivelmente especializadas, mas também “como um produto deste género de desenvolvimento” (Sabel, 1993, pp.45-32).

⁴ Segundo Giddens, a modernidade refere-se a modos de vida e de organização social que apareceram na Europa a partir do século XVII tendo adquirido, subsequentemente, uma influência relativamente universal e é acompanhada pela «reflexividade» que, segundo o autor, é uma característica que define toda a ação humana, pois o elemento essencial de tudo o que os seres humanos fazem é o permanente contacto e reflexão sobre os seus fundamentos. É isto que o autor designa por «controlo reflexivo da ação» (Giddens, 1990).

O conceito de confiança também entrou no debate sociológico sob o título de «sociedade civil», apesar de menos explicitamente (Keane, 1988; Wolfe, 1991; Seligman, 1992), na procura de caminhos nos quais as exigências de individualidade se podem conciliar com as da orientação levada pela comunidade para a revitalização da ideia de sociedade civil, no centro da qual a confiança e as obrigações mútuas estão colocadas. O mesmo debate ressurge na filosofia política contemporânea como uma escola completamente nova, afirmando que a necessidade de estar presente na comunidade é vista como baseada nas obrigações mútuas e na confiança, ao lado da liberdade e da igualdade (Walzer, 1983; Kymlicka, 1989; Mulhall e Swift 1992).

No momento presente, existe também um interesse crescente no estudo da confiança personalizada que se baseia nas relações deliberadamente cultivadas num registo «face a face» com amigos, entes queridos e família (Giddens, 1991). Além disso, o aumento da pesquisa sobre a motivação (que vai para além do «interesse próprio»), na qual os pontos de vista empíricos e normativos estão frequentemente misturados, contribuiu para uma nova compreensão do comportamento coletivo (Olson, 1996). Por sua vez, a revisão, por parte de psicólogos e economistas do modelo adversário (e da vertente da escolha racional dentro desta) veio ao encontro da necessidade de uma nova abordagem incorporando valores culturais e normas (Margolis, 1987; Ostrom, 1990; Uslaner, 2002). Também se encontram respostas empíricas à questão de saber «em quem confiamos?» em numerosos estudos sobre os valores sociais e as culturas políticas (Ashford e Timms 1992; Anderson, 1993; Dalton, 1999). Neste tipo de estudos, contudo, a confiança não é apresentada (ainda) a um alto nível de conceptualização ou de abstração.

Esta pesquisa à recente literatura sociológica revela não só a popularidade como a incidência cada vez maior da ideia de confiança em muitas subdisciplinas da sociologia e na própria ciência política. Os vários estudos sobre o papel renovado da confiança, em constante mudança no seio da sociedade moderna, reforçam a pertinência do tema e da questão. Impõe-se então a pergunta: por que razão o conceito de confiança se torna cada vez mais popular em tantas áreas das ciências sociais e até mesmo na biologia?

O recente aumento da visibilidade do tema da confiança pode, talvez, atribuir-se por um lado à emergência de uma consciência difundida de que as bases existentes para a cooperação social, a solidariedade e o consenso tendem a diluir-se e, por outro à necessidade de procurar novas alternativas. Defende-se muitas vezes que vivemos numa época confusa e incerta e mesmo naquilo que alguns autores apelidam de «era da desconfiança» (Innerarity, 2009) na qual

perdemos os símbolos ou as ideologias capazes de representar o significado da integração, donde, a atual procura de novas bases para a mesma. Esta nova necessidade de se voltar a debater as alternativas às bases tradicionais de cooperação reacende, deste modo, a preocupação com a confiança, vista como um ativo valioso que se desenvolve na interação mutuamente formativa das instituições públicas e individuais.

A consciência do caráter transformacional da atual sociedade ocidental é amplamente reconhecida nas ciências sociais e é rotulada de muitos modos diferentes: alguns investigadores escrevem sobre a «pós-modernidade», outros sobre a sociedade «pós-industrial» e ainda outros sobre a sociedade da «informação e/ou da sociedade global». Dada a centralidade da confiança para a vida social, quando nem as certezas tradicionais nem as modernas probabilidades se mantêm coesas (Hart, 1988), o interesse renovado da questão da confiança em estudos recentes pode, talvez, ser explicado pelo caráter de transição da nossa condição presente. Parece, portanto, que uma das principais características do atual estágio de transição é a tendência para “a descentralização de algumas das nossas mais importantes instituições” (Wolfe, 1991; p. 462).

Restam poucas dúvidas que um dos mais importantes desenvolvimentos nas modernas sociedades ocidentais no século XX foi a expansão dos direitos de cidadania - civis, políticos e sociais. O Estado do bem-estar *keynesiano* (ou *Welfare-state*) no Ocidente, e a presença de estados unipartidários centralizados na Europa de Leste e na Europa Central garantiram algum *low profile* para as questões de coesão social na era pós-guerra. Além do mais, o consenso nacional, no tempo da Guerra Fria, foi facilitado pela perceção de uma ameaça militar mútua e dissuasão recíproca e mantido pelas condições económicas favoráveis. Contudo, a década de oitenta do século XX, com a sua desregularização e privatização e a sua dependência da cultura «individualista» demonstrou não só que a cidadania social não estava firmemente fundada nos direitos civis e políticos (Marquand, 1991), mas também que o antigo consenso e a anterior solidariedade já não existiam (Galbraith, 1992). Com a diminuição de recursos e o processo de globalização em curso, para além do colapso do comunismo, as modernas nações industrializadas terão sido forçadas a redefinir e articular novos valores coletivos e novas aspirações.

Para Wolfe (1991), a vida pessoal dos cidadãos tem sido afetada exigindo-lhes uma redefinição das regras pelas quais estruturam a sua existência. Até novos padrões de «normalidade» emergirem, os quais restaurarão a confiança e a previsibilidade nos nossos arranjos sociais, políticos e económicos, “as coisas que antes tomávamos como um dado adquirido serão cada vez mais sujeitas a negociações complexas e difíceis” (Wolfe, 1991, p.468).

Este desmoronar dos padrões tradicionais em redor de questões como a família, o trabalho, a disciplina, o declínio de identidades industriais e de classe, o aumento de identidades culturalmente específicas (étnicas, raciais, territoriais), o enfraquecimento do Estado Social e do bem-estar e o declínio e a supressão de fronteiras nacionais, todos estes fatores levantam uma questão incontornável para a sociedade moderna: saber em que ponto nos encontramos para procurar as bases de confiança para a solidariedade social, a cooperação e o consenso? Consequentemente, o modo como se produz a confiança social e que géneros de confiança social melhoram o desempenho económico e governamental, tornam-se cada vez mais um conjunto central de questões teóricas nas ciências sociais em geral e na Ciência Política em particular (Levi 1992). A procura de novas bases de coesão social e de cooperação ocupa não apenas os cientistas sociais mas anima também os debates e as agendas dos políticos e as discussões que invadem o mundo mediático. Uma das respostas mais conhecidas e mais populares às questões de uma nova base aponta para a integração e para a necessidade de reestruturar as microfundações da nossa vida. Em particular, realça a necessidade de uma nova base cultural para apoiar o sistema económico. Esta perspetiva começa por perguntar quais são as causas dos nossos principais fracassos (isto é, o desemprego e o lento e anémico crescimento económico)?

Com a «implosão» do sistema soviético em 1989, o debate sobre que características culturais são necessárias para manter o crescimento económico foi enriquecido e ganhou importância (Harrison, 1996; Huntington, 2000). De certa forma, foi advogado que o falhanço deste sistema era a «prova» de que a fraqueza dos Estados não democráticos reside na sua falta de confiança social. Uma das questões arrastadas com esta controvérsia é a de saber se poderá um sistema económico, baseado na desconfiança e na desinformação, manter um crescimento económico a longo prazo. Este tipo de debate foi retomado e está patente numa ampla gama de publicações, desde os jornais aos estudos académicos.

Autores como o cientista político Fukuyama (1996) consideram que este novo «estado de coisas» não significa o «fim da história» mas, antes, dá início a uma nova e confusa procura da combinação adequada de cultura, política e economia para o mundo novo. As respostas diferentes à questão das bases de uma nova integração e coesão social vêm de dois campos ideológicos tradicionais. Apesar de a Esquerda e a Direita diferirem nas suas alternativas propostas para os arranjos económicos e políticos existentes (mais Estado ou mais Mercado, respetivamente), ambas as perspetivas reivindicavam um papel crucial da confiança. Cada uma delas reconhece a necessidade de confiança como um «bem público» ou como «capital social». Para Marquand, “a

ordem do mercado dependerá de certos bens públicos, nomeadamente civilidade, honestidade, integridade, confiança mútua, equilíbrio da comunidade, os quais o mercado em si não pode proporcionar” (Marquand, 1991, p.337). Por outro lado, de acordo com os críticos da democracia liberal, que postulam a democratização não só da vida política mas também da económica e que, por isso, recomendam um Estado intervencionista e poderoso, a solução baseada no Estado dependerá da legitimidade do governo. Esta solução, consequentemente, leva à necessidade, de dar ainda maior atenção aos modos como a ação do Estado se pode tornar mais democraticamente responsável (Pierson, 2004). Mais uma vez o elemento central a este argumento é o papel da confiança no seio da comunidade e da confiabilidade governamental, ambas vistas como condição essencial para a existência de instituições representativas, eficientes e responsáveis. Também Seligman (1992) questiona quais as fontes atuais de confiança comparando com o «passado» em que a confiança era entendida como um valioso bem público, fornecido pela tradição, pela comunidade e pela Igreja. A resposta a esta questão, apresentada por várias perspectivas, aponta para o conceito de sociedade civil (Seligman, 1992). Assim, colocar a sociedade civil no cerne da questão da integração constitui um desafio interessante para a teoria sociológica e para a ciência política. Aliás, vários sociólogos e politólogos (Wolfe, 1989; Seligman 1992; O’Hara, 2004), deixaram bastante claro que as questões da sociedade civil devem ser vistas, também, como um problema de construção da confiança na própria sociedade.

Uma das consequências desta preocupação sociológica e política com a sociedade civil tem sido a importância decrescente do marxismo, que excluía a confiança e baseava a ordem social no conflito de classes, rejeitando, pelo mesmo símbolo, a importância da sociedade civil. A compreensão de que nem todas as formas de relações sociais se podem classificar em redor do conflito e da ação calculista, que as pessoas em relações interdependentes podem, por vezes, renunciar ao conflito e cooperar, que o comportamento egoísta só por si não pode contar para a ordem social, parecem, assim, estar no âmago de um novo pensamento. A reinvenção da sociedade civil, o renascer da importância dos laços pessoais e a adaptação dos esquemas pós-modernos e pós-industriais, como características do desenvolvimento ocidental, parecem, portanto, relacionar-se com tentativas sociológicas de encontrar um equilíbrio entre a natureza competitiva dos diferentes valores.

A sociologia, graças, em grande parte, à tradição de Durkheim e de Weber, parece capaz de reconhecer a importância de afiliações particulares sem rejeitar a racionalidade formal da nossa época moderna. Parece que a maioria das estratégias sociológicas coloca uma forte ênfase

na moderação, preferindo a solução otimizada do que num modo racional tentar combinar elementos positivos de várias perspetivas. Rejeita a visão de soma zero da sociedade e tem por objetivo a minimização do risco e a estabilidade crescente. Esta abordagem moderada e equilibrada assume que nem o conflito nem a libertação, mas antes o ajustamento mútuo e o autocontrolo nos assegurarão um futuro melhor. Por isso, uma nova política crítica, como alguns autores defendem (Offe, 1999; Pierson, 2004,) será uma política reflexiva de autocontrolo e de autolimitação.

As pressões exercidas pelas mudanças globais sobre a coesão dos eleitorados nacionais, sobre a autonomia das economias nacionais e na dimensão das desigualdades económicas, seja entre classes ou regiões, tornam a produção de confiança cada vez mais problemática.

A confiança não pode ser vista como um simples subproduto económico de processos macrossociais ou macroeconómicos, mas antes precisa de ser percebida como uma realização política ativa. Por outro lado, qualquer tentativa de integrar a sociedade como sistema de relações de confiança é encarada com novas tensões entre o «universalismo» e o «particularismo», os deveres e os direitos, a autonomia e a comunidade, o mercado e o Estado, a integração e a fragmentação, o local e o global.

A procura de um novo equilíbrio entre estas tensões reabriu o debate sobre o destino da modernidade e o significado de progresso, sobre os princípios da integração, sobre a liberdade individual e a responsabilidade coletiva, sobre a moderna identidade política e a construção do Eu moderno. Verifica-se, portanto, que o conceito de confiança, envolto na ideia de sociedade civil, joga um duplo papel nesta noção.

Muitos projetos para uma nova base de sociedade civil democrática empregam o conceito de confiança de maneiras bastante circulares. Primeiro, a confiança (como uma das fontes importantes de cooperação) é vista como um objetivo socialmente desejável. Segundo, defende-se que, para o alcançar, teremos de proceder de um modo digno de confiança. É este significado duplo e ambíguo que contribui também para que o conceito de confiança seja difícil de analisar, sendo contudo simultaneamente atrativo de usar. Por conseguinte, embora o conceito de confiança seja tão frequentemente empregue, as respostas fornecidas com a ajuda desta noção não são sempre soluções suficientes, mas por vezes reformulações de problemas na linguagem «moral». Além disso, esta «reemergência» do argumento de Tocqueville de que a participação cívica, que depende da confiança entre os membros da sociedade, é o único meio efetivo de

formar cidadãos responsáveis e dignos de confiança preparados para a liberdade (Hall, 1992) surge quando é difícil identificar claramente o próprio conceito de sociedade.

Embora, como referiu Tocqueville, não seja “uma tarefa fácil juntar cidadãos que viveram, durante muitos séculos, indiferentes ou mesmo hostis uns aos outros e ensiná-los a cooperar nos seus próprios assuntos” (Tocqueville, 1955, p.107), criar a confiança num espaço cada vez mais indiferenciado para a «sociedade» parece quase impossível. O conceito de «sociedade digna de confiança» não pode ser definido se não tivermos uma resposta clara à questão de saber se a «sociedade» deveria ser investida em nações, em pequenos grupos ou em associações mais vastas. Torna-se assim claro que os problemas da confiança estão diretamente ligados às mais urgentes e importantes questões do mundo moderno. Para se conseguir abordar estes problemas, precisamos de conhecer mais sobre a confiança e as suas propriedades, formas, modalidades, bases e processos.

Muitos especialistas defendem que o papel da confiança na sociedade moderna é significativo e está a aumentar (Inglehart, 2000; O’Hara, 2004; Halpern, 2009). A importância cada vez maior desta ideia é o resultado das principais mudanças estruturais específicas do atual estágio de transição das sociedades ocidentais. O renascimento da sociedade civil e da cidadania ativa é visto como um meio de garantir cooperação, autorrealização, solidariedade e liberdade e coloca a confiança no centro de uma compreensão das sociedades modernas e das suas políticas. Emerge assim a perspectiva de que a confiança se torna uma preocupação mais urgente e central no contexto atual marcado pela incerteza e pelas condições globais.

Para criar uma nova qualidade de relações sociais, cooperação social, solidariedade e tolerância, precisamos de dedicar mais atenção às relações entre as pessoas e ao relacionamento entre os indivíduos e os decisores, porque a experiência de como as sociedades cooperam aponta para a conclusão de que são as relações que nos mantêm unidos. A confiança e as condições que facilitam as relações dignas de confiança deverão estar, portanto, no centro da atenção pública. Tudo isto marca a importância e a pertinência cada vez maior do tema Confiança nos nossos dias.

1.2 A dimensão política da confiança

Vários autores destacam o papel da confiança na promoção do crescimento económico e no desenvolvimento social e humano (Putnam, 1993; Fukuyama, 1996; Uslaner, 2002), e diversos autores sugerem mesmo a sua importância quer para a solução de problemas de ação

coletiva (Levi, 1998; Uslaner, 2002), para a estabilidade democrática (Sztomzka, 1996; Inglehart, 1997), quer mesmo para a participação política dos cidadãos (Knack & Keefer, 1997). Nesse sentido, a confiança remete para a coesão social considerada indispensável ao funcionamento das sociedades modernas, complexas e diferenciadas e, portanto, emerge como uma variável política relevante particularmente no que se refere à qualidade da democracia.

O tema da «confiança» tornou-se num dos objetos mais apreciados da investigação nos últimos tempos em diversas áreas das ciências sociais e mesmo nos debates políticos, e o conceito tem sido incluído numa vasta gama de disciplinas académicas.

No campo da ciência política (nomeadamente nas teorias sobre capital social e sobre cultura cívica) bem como no da economia, esta variável (confiança) tem sido considerada como um aspeto chave para a compreensão do funcionamento da sociedade devido ao carácter benéfico da confiança generalizada enquanto «lubrificante» de inúmeros tipos de interações e processos sociais (Fukuyama, 1996). Talvez por esta razão, a queda nos níveis de confiança entre os cidadãos seja um fenómeno que precisa de ser melhor analisado e compreendido, em si mesmo e nas suas implicações.

A literatura e a investigação produzidas no domínio da ciência política sugerem que o tema da confiança institucional continua a ser atual e pertinente e, no quadro de modernidade em que a maioria das sociedades humanas vive, a questão da confiança dos cidadãos nas suas instituições parece ser, em si mesmo, um ato de fé (no funcionamento) dos chamados «sistemas abstratos» (Giddens, 2000).

1.3 Principais teorias e estudos sobre a noção de Confiança

1.3.1 Teoria da confiança enquanto conhecimento e crença

Um dos problemas mais interessantes nas nossas relações sociais com os outros, é o de aceitarmos correr riscos com eles quando não temos fundamento algum ou, pelo menos, suficiente, para confiar nos mesmos. Segundo Annette Baier (1985), que apelida esta perspetiva como «visão das expectativas escassas», temos maior confiança quanto menos esperamos que os outros cumpram a nossa confiança. Superficialmente isto poderá soar certo pela razão segundo a qual as nossas motivações estão especial e nitidamente focadas num caso que é muito diferente da nossa experiência normal ao lidar com associados próximos e sobre os quais temos

expectativas muito claras e fundamentadas. Porém, a «visão das expectativas escassas» é implausível, mesmo como noção da linguagem vulgar.

Nesta visão, o que parece importante é o ato de «confiar» apesar da falta de expectativas adequadas de cumprimento para justificar que se corram riscos relevantes. O ato eventualmente seguir-se-á a muitas motivações. Por exemplo, poder-se-á agir como se se esperasse o cumprimento, a fim de dar ao «confiabilizado» um impulso moral, ou dar-lhe a oportunidade de estabelecer uma relação cooperativa. Quem insiste que esta é uma das possibilidades para a utilização do termo «confiança» estará, provavelmente, certo. Porém, infelizmente, este modo de falar sobre confiança ofusca qualquer distinção entre a avaliação de confiabilidade e o ato de «confiar» em alguém. Esta indefinição é típica na linguagem vulgar, porém, atravessa-se no caminho da explicação do comportamento. Por isso, alguns autores mantêm a confiança na categoria do conhecimento e da crença em vez de na categoria da ação e do comportamento. Mesmo na teoria da confiança enquanto «escolha racional», encontramos implícito o fenómeno da crença. De resto, a importância da crença no estudo da confiança revela-se implicitamente em várias teorias ainda que por vezes de forma indireta. Mas parece relativamente claro, a partir dos estudos e das evidências, que toda a confiança implica a crença ainda que não se reduza a ela. Qual então a relação entre a «crença» e a «confiança» ou a «confiança enquanto crença» (Ver Figura N.º 2). A crença, de uma forma geral, caracteriza-se por ser tanto um estado como um processo mental. A crença funda-se nas práticas e possui componentes tanto cognitivas como afetivas e volitivas. A fixação e a transmissão das crenças têm sido um objeto de atenção nas ciências sociais desde, pelo menos, Durkheim, que lhe conferia uma significação profunda na vida coletiva. Segundo este autor, as crenças são o equivalente ao cimento temporal e simbólico das sociedades, uma vez que são elas que fornecem coerência aos sistemas de representações coletivos e à sua transmissão. É assim que, para Durkheim, se assegura a memória do presente permanente onde se ergue qualquer sociedade e a sua ligação com o passado.

A confiança parece implicar sempre alguma forma de crença por que esta anula o desconforto da dúvida e preenche a natural necessidade de controlar ou reduzir a incerteza. Mais, parece mesmo que não basta crer; é necessário «crer naquilo que se crê». A capacidade humana de «crer» e toda a mecânica mental da crença parece resultar de um instinto adaptativo (Jones, 2004; Okasha, 2006; Casler e Kelemen, 2008; Bering, 2010) e da nossa evolução cognitiva que é exclusiva da nossa espécie. Ao confiar porque crê, o indivíduo não faz mais do que fixar uma

crença e ao fazê-lo, do ponto de vista da escolha racional, o indivíduo evita o estado de dúvida ou incerteza.

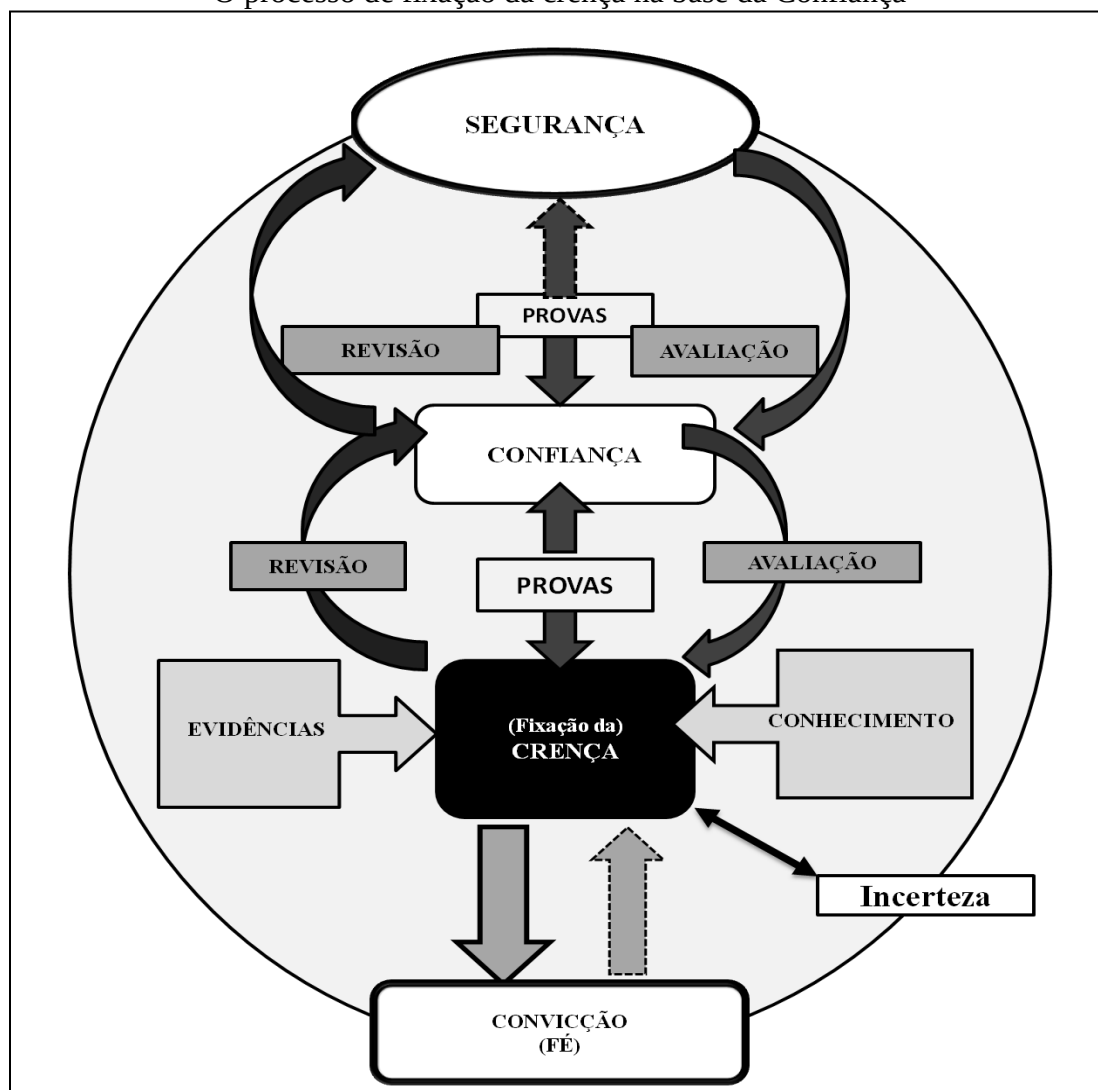
Efetivamente, a investigação sugere que a propensão natural para a crença nos seres humanos é parte integrante dos seus instintos adaptativos (Kelemen, 2008; Bering, 2010) uma vez que permite reduzir a incerteza, o desconhecido, a ambiguidade e a dúvida. Esta perspetiva assenta na ideia de que a crença, qualquer que seja, é em si mesma, uma escolha racional, uma vez que desencadeia a ação (certa ou errada) de confiar

Contudo, parece também claro que a confiança ainda que tenha a «crença» no seu nervo, não se reduz a ela. Por outras palavras, a crença pode ser de tal forma robusta que resista à sua própria revisão e à avaliação das provas ou do conhecimento que a sustentam e na qual se edificou (passando, assim, à categoria de «convicção profunda» ou fé), enquanto a «confiança» exige provas para se manter. A crença, quando profunda, por seu turno, pode resistir a elas. A confiança supõe reciprocidade, a crença não necessariamente. Em suma, os estudos citados apontam no sentido de que a mente humana é naturalmente crente e confiante, como resposta adaptativa. As evidências da experiência mostram que os indivíduos conseguem acreditar e manter uma crença ou fé indestrutível sobre qualquer questão quando a mesma é defendida e sustentada por uma comunidade de outros indivíduos que pensam do mesmo modo e acreditam na mesma proposição sobretudo quando um padrão é detetado (ou assim se julga).

Existem razões que se prendem com a evolução que explicam esta nossa propensão para procurar padrões e a partir daí formar e fixar crenças. Possuímos e desenvolvemos uma «caçadeira mental» (Kahneman, 2012) que procura constantemente indícios que revelem padrões, o que num antigo ambiente primitivo terá fomentado determinado tipo de sensibilidades, capacidades e vantagens adaptativas. De facto, a nossa mente não se limita a coligir informação. Processa-a, elabora-a, e procura determinados tipos de associações. Tornámo-nos, assim, eficazes a identificar padrões em grupos de informação, e quando um padrão é reconhecido, isso permite a substituição do todo por uma rápida síntese. Se é verdade, contudo, que estas sínteses foram e são-nos úteis, também é verdade, de resto, que esta propensão dos seres humanos para encontrar padrões, com significado ou não, é o que está na base da formação das crenças e das teorias da «conspiração», mas pode originar dois tipos de erros. O erro de tipo 1, chamado «falso-positivo», que acontece quando julgamos e acreditamos que um padrão é real e significativo, e não o é; e o erro de tipo 2, chamado «falso-negativo», que acontece quando não reconhecemos ou acreditamos num padrão, mas ele na verdade existe. Esta capacidade não só nos concedeu

vantagens evolutivas como nos deu (e continua a dar) a sensação de controlo da realidade (Shermer, 2011).

Figura N.º 2
O processo de fixação da crença na base da Confiança



Fonte: compilação do autor

Tal como a crença, quando sustentada em provas consistentes se transforma em confiança, quando a confiança resiste às provas porque as mesmas são consistentes, tende a passar a um estado de segurança, o que acontece em relação às instituições remetendo a crença para a confiança nas pessoas e a segurança para a confiança nos sistemas (abstratos ou técnicos e os processos que lhes estão associados).

Baier (1985) argumenta que confiar em alguém é sempre, naturalmente, uma crença e um risco «dada a parcial opacidade, para nós, do raciocínio e da motivação daqueles em quem confiamos

e com quem cooperamos.» Existe um «ganho esperado que vem de um clima de confiança» - portanto, ao confiar, substituímos a nossa segurança parcial por uma segurança maior. Segundo esta autora, porém, não é confiar que é arriscado, mas sim agir com base na confiança. Confiar é usar apenas um pouco de informação e conhecimento, contudo, a informação pode ser insuficiente e o conhecimento falível. As afirmações comuns de que se *escolhe* confiar erradamente implicam que o confiar é uma questão do agir. Arrow (1974) fala do «acordo em confiar um no outro». Dunn (1988) diz que a confiança é «uma política mais ou menos escolhida para manipular a liberdade de outros agentes humanos». Por sua vez, Baier (1986) fala de «confiança consciente que o *confiante* escolheu para defender e cultivar». Já Luhmann (1979) diz, como outros antes o disseram também (Held, 1968), que a confiança é, como um investimento de aposta, arriscado, mas também afirma que se pode ser obrigado a confiar. Por outro lado, Miller (1992), Messick e Kramer (1996), e muitos outros, falam sobre a decisão de confiar em alguém. Tudo isto demonstra a possibilidade de coexistência de múltiplas perspectivas e entendimentos da mesma teoria assente na noção de confiança enquanto conhecimento e enquanto comportamento.

Normalmente, alguém confia ou não confia até certo ponto, dependendo das provas que possui. Não se escolhe confiar numa situação imediata, não se corre o risco. São somente as ações que se escolhem — por exemplo, agir como faria se, *de facto*, *confiasse*, para ter a oportunidade do alguém ser digno de confiança, para lá de todas as provas que se tem de que o seu incentivo é ser digno de confiança. Além disso, quando não se tem a certeza da motivação do outro em relação a quem confia ou pretende confiar sobre as prováveis ações daquele em quem se confia (potencialmente), claro que não se pode ser obrigado a confiar, pois seria reconhecer o que as provas negam. Plausivelmente, nenhum destes autores manteria que alguém escolhe ou decide confiar ou desconfiar (em vez de apenas confiar ou desconfiar) depois de uma experiência relevante. Luhmann (1979) diz sobre isto que a confiança não é um meio que se possa escolher para um fim particular. As afirmações que dizem o contrário são meros movimentos em linguagem vernácula, livre, segundo o autor.

Uma das leituras dos níveis aparentemente variados da chamada «confiança generalizada» é a de que algumas pessoas têm uma maior disposição psicológica para confiar nos outros que outras. Os estudos sobre a confiança, por conseguinte, dividem muitas vezes os sujeitos nos que são *confiantes* «altos» e nos que são «baixos» (Yamagishi, 1998). Autores, como Hardin (1998), defendem que esses níveis variantes de aparente confiança podem ser, simplesmente, graus variantes de tomada de risco ou de aprendizagem sobre os outros. Como o referem outras contribuições de outros autores (Bacharach, 1979; Gambetta 1988; Messick e Kramer, 1996; Yamagishi, 1998), por vezes, tratam a confiança como algo parcial ou essencialmente disposicional, embora nem sempre de

modo explícito. Se for fundamental como compromisso moral (como referem Kramer e Tyler, 1996, p. 112), a *confiabilidade* seria, em grande parte, disposicional. Um outro modo de alguém «ler» as disposições do outro é avaliar se esse outro tem probabilidade de ser suficientemente orientado para o futuro quanto a ser cooperativo agora, por razões de futuras perspetivas de colaboração com quem confia. Porém, esta disposição também tem que ver com uma propensão psicológica para se ser digno de confiança, em vez de uma propensão psicológica para confiar.

Tyler (1996), por exemplo, fala de «confiança não instrumental social». Esta não é estritamente a confiança social — ou geral — que se tornou ideia padrão nalguma literatura⁵. A «confiança social» surge em contextos de identidade de grupo ou identificação e validação (Hardin 1995). Uma vez que até a noção padrão de confiança social é implausível como categoria absoluta (no sentido de confiar sempre em alguém), a restrição de Tyler da sua confiança social para um grupo étnico específico ou outro grupo é semelhante ao que tem de acontecer na confiança social padrão que é, supostamente, generalizada. Tal como é verdade em muitas relações normais, como as escolhas de casamento ou encontros de parceiros, tem muitas vezes de supor-se que há mais probabilidade de compreender e de ser compreendido por alguém com um *background* semelhante ao nosso, ou seja, essa pessoa tem mais probabilidade de partilhar connosco os nossos valores e por aí adiante (porque se gere uma confiança baseada na identificação e na semelhança). Concebivelmente, se pudéssemos medir a confiança social de Tyler, veríamos que é definida por algo como esta questão epistemológica que é, no essencial, o conforto de lidar com um tipo familiar de pessoa ou com quem se possui «afinidades eletivas».

⁵ Segundo alguns dos mais importantes teóricos e investigadores neste domínio já citados (nomeadamente Hardin, Inglehart, Putnam, Sztopka e Uslaner), a confiança social (ou generalizada/nos Outros) é comumente entendida como referindo-se às pessoas em geral na sociedade onde se vive. Nesta perspetiva, a confiança social é diferente da confiança específica (i.e. a confiança focalizada numa instituição ou grupo concreto). Para estes autores, quando alguém responde a questionários padronizados sobre confiança social, isso pode ser interpretado como a expressão do seu grau de avaliação do padrão moral global ou da atmosfera social numa dada sociedade (Delhey e Newton, 2004).

1.3.2 Teoria da confiança enquanto comportamento de escolha racional

Um dos principais paradigmas que alberga várias teorias e correntes sobre a confiança é o designado «paradigma da confiança enquanto escolha e comportamento racional», também designado de forma mais simples por «paradigma da escolha racional».

A perspetiva da escolha racional é importada largamente quer da teoria sociológica (Coleman, 1990), quer da teoria económica, (Williamson, 1993) quer ainda da ciência política, (Hardin, 1992).

Vários investigadores (Arrow, 1974; Kreps, 1990; Miller, 1992) defenderam a necessidade de conceptualizar a confiança em termos de escolha individual de comportamento em vários géneros de situações de dilema de confiança. Uma das vantagens de conceptualizar a confiança em termos de escolha racional é a de que as decisões são comportamentos observáveis. Outra vantagem é os teóricos organizacionais possuírem uma argumentação conceptual bem desenvolvida para perseguir as implicações teóricas e empíricas da «confiança-enquanto-escolha» (March, 1994). Nesta literatura existem duas imagens contrastantes de escolha que ganharam particular proeminência; uma que interpreta a escolha em termos relativamente racionais e planificáveis e outra que concede mais peso à sustentação social e relacional da escolha nas situações de dilema de confiança.

No quadro desta teoria, é habitual distinguir (Nooteboom, 1992) a confiança na competência (a capacidade de agir conforme as expectativas), da confiança nas intenções (capacidade e interesse em agir de boa-fé segundo o melhor das competências e de acordo com a correção de princípios expectável, seja pela norma, pelo hábito, pela rotina ou pelo papel). A competência inclui capacidade técnica e cognitiva. A confiança nas intenções do *confiabilizado* exige o seu compromisso, isto é, a atenção a possíveis contratempos e ausência de oportunismo. Isto pressupõe, desde logo, uma das primeiras formas de encarar a confiança como uma escolha racional que analiticamente decompõe o *confiabilizado* em duas dimensões merecedoras ou não de crédito (vd. Gráfico N.º 2 - A Matriz da Confiança).

Na perspetiva da teoria da escolha racional, as decisões sobre a confiança são semelhantes a outras formas de escolha de risco; pressupõe-se que os indivíduos sejam motivados a fazer escolhas racionais e eficazes (isto é, a maximizar os ganhos esperados e a minimizar perdas esperadas das suas transações). Tais modelos dizem que, como Schelling (1960) observou,

a escolha é motivada por “um cálculo consciente das vantagens, cálculo esse que é baseado num sistema de valores explícito e internamente consistente” (Schelling, 1960, p.44).

A literatura sobre a «escolha racional» sugere-nos também que existe alguma “confusão” conceptual acerca da designação e que a sua apropriação, parece sofrer do «princípio do terceiro excluído». Na origem de tal situação, parecem estar três razões. Primeiro, devido ao facto de, tal como a noção de confiança, também o termo «racional», possuir uma natureza «proteana» ou seja, diferentes autores parecem utilizar o mesmo conceito referindo-se, no entanto, a coisas diferentes. Segundo, a escolha racional tende a ser associada tanto à «escolha acertada» como a um comportamento «consciente» e, terceiro, transparece a ideia de que a noção de «racional» é oposta à de «emocional» o que, como a mais recente investigação na área das neurociências indica (Damásio, 2000; Churchland, 2011) não parece corresponder à realidade. É meu entendimento, da revisão feita, que a «escolha racional» não significa, necessariamente, uma separação entre «razão» e «emoção» dado que ambas estão entrelaçadas (Damásio, 2000; Nooteboom, 2002). O facto de haver decisões (como a de confiar em algo ou alguém), que podem ser entendidas como o resultado de uma escolha racional, não significa que as pessoas sejam sempre, e em todas as circunstâncias, racionais. De resto, os trabalhos de vários autores, como Kahneman e Tversky (2000), e as suas experiências (em que mostraram que as pessoas fazem escolhas diferentes da mesma realidade, dependendo de como as escolhas são apresentadas), passando por Ori e Brafman (2008) sobre as causas da irracionalidade (como a «aversão à perda», a «busca do elo perdido» ou a «atribuição errada de valor»), até às investigações do economista comportamental, Ariely (2008), sobre a «distorção do presente», passando pelos trabalhos do economista List (2003 e 2006), sobre o «efeito de dotação ou de apropriação» (segundo o qual os indivíduos tendem a valorizar mais os objetos simplesmente porque são donos deles, mesmo quando a lógica os aconselha a desfazerem-se dos mesmos), mostraram que os indivíduos, em muitas situações, conseguem ser «previsivelmente» irracionais. Contudo, as situações de irracionalidade que existem não devem ser transformadas nas situações padrão. É um facto que as pessoas são motivadas por vários tipos de emoções, mas esse facto não anula o de as respostas a essas «mesmas» emoções serem, na perspetiva apresentada, absolutamente racionais. Neste sentido, a confiança, seja como crença ou mesmo fé, pode ser considerada uma reação racional, pois compensa mais ao indivíduo arriscar confiar, do que ficar paralisado num estado de dúvida e incerteza permanente, pagando os «custos» de não confiar.

A própria inevitabilidade de «risco», associado à ação concreta de confiar, independentemente do que se confia, faz com que a própria «escolha do risco» seja ela própria, sob certas situações, naturalmente racional. Em suma, a escolha racional pressupõe simplesmente que, como padrão geral, os indivíduos tendem a ponderar as suas opções considerando, de forma consciente ou inconsciente, as restrições globais com que se deparam num dado conjunto de circunstâncias, restrições estas que não devem ser equacionadas somente em termos de custos e benefícios, mas sim em termos de «orçamento global». Deste modo, e nesta perspectiva, o conceito de «custo» não é apenas financeiro mas inclui outros «ativos» ou «recursos», como o «tempo» e a «informação». Estes complexos cálculos do «orçamento global», que servem de base a uma escolha são, muitas vezes (senão mesmo na maioria), feitos de forma inconsciente (tal como quando um indivíduo decide atravessar a rua, efetua equações diferenciais de 2º grau, mesmo não as sabendo colocar ou exprimir num papel). Em conclusão, a «escolha racional», basicamente, deve ser entendida como uma definição segundo a qual, os indivíduos, por princípio, são racionais no sentido em que respondem a incentivos: se o custo de fazer algo (como confiar ou ser confiabilizado) se torna mais elevado, tendem a fazer menos. Quando se torna mais baixo, ou quando a ação de confiar traz mais benefícios, (sobretudo para ambos), estes tendem a fazê-lo mais.

A conceção de «confiança encapsulada» (Hardin, 1992) articula-se também com muitas das principais características da teoria da escolha racional. Hardin observa que uma interpretação racional da confiança inclui dois elementos centrais. O primeiro é o conhecimento que permite a uma pessoa confiar noutra. O segundo, são os incentivos da pessoa em quem se confia (o *confiabilizado*), em honrar e cumprir essa confiança nele depositada.

Este autor propõe que os indivíduos podem confiar em alguém, se essa pessoa tiver a base adequada para que se possa acreditar que será no interesse dessa pessoa mostrar-se digna de confiança “de forma relevante, na altura relevante” (Hardin, 1992, p.153). Esta noção de confiança, observa o autor, não está prevista na estreita contemplação dos próprios interesses mas sim, em vez disso, envolta numa compreensão sofisticada dos interesses da outra parte. “Pode confiar mais em mim”, interpreta Hardin, “se souber que o meu próprio interesse me induz a estar à altura das suas expectativas. A sua confiança então engloba – ou encapsula - os meus interesses” (Hardin, 1992, p.189).

Dada a sua importância, enquanto plataforma conceptual de onde provém a maior parte da recente investigação das teorias sobre a confiança, parece adequado observar algumas das

preocupações levantadas sobre a questão da perspectiva da escolha racional da confiança por dois motivos principais: primeiro, porque apesar de a abordagem se ter revelado grandemente útil em termos de esclarecer como os indivíduos/cidadãos deveriam, de um ponto de vista normativo ou prescritivo, tomar decisões sobre a confiança, a sua adequação enquanto versão descritiva de como as pessoas verdadeiramente tomam tais decisões tem sido questionada a vários níveis. Muito particularmente, existe uma vasta literatura sobre a tomada de decisão comportamental sugerindo que muitas das assunções sobre os modelos de escolha racional são empiricamente insustentáveis. Segundo, porque a questão de saber até que ponto as decisões sobre a confiança, ou qualquer outra decisão arriscada sobre esse assunto são produtos de cálculo consciente e sistemas de valor internamente consistentes, é suspeita. Como já March (1994) observou de forma contundente, ao sintetizar essas investigações, os modelos de escolha racional exageram as capacidades cognitivas de quem toma as decisões, o grau no qual se empenham em cálculo avaliativo consciente da dimensão e até que ponto possuem valores estáveis e de preferência adequados.

Uma outra limitação das concepções da confiança com base nos pressupostos em relação à racionalidade da escolha, e a partir de uma perspectiva mais psicológica, é a de que são demasiado e estritamente cognitivas. Essas concepções têm muito pouco peso nas influências emocionais e sociais nas decisões sobre a confiança. Como Granovetter (1985) observou a este respeito, tais ideias permitem, no melhor dos casos, uma concepção subsocializada da confiança. A um nível mais fundamental, March e Olsen (1989) objetam com firmeza à ideia de que as noções de expectativa racional e cálculo são até centrais ao fenómeno da confiança. A ideia fulcral da confiança, propõem estes autores, é a de que esta não é baseada numa expectativa da sua justificação. «Quando a confiança é justificada pelas expectativas de consequências positivas recíprocas, é simplesmente uma outra versão de intercâmbio económico, como é claro dos tratamentos da confiança em jogos repetidos.» (March e Olsen, 1989, p.27).

1.3.3 Teoria da confiança como um Bem Público

Em muitos debates a confiança é tratada não apenas como uma questão de expectativa e avaliação dos outros mas, também, como um «bem» em si (não no sentido normativo de ser uma virtude, mas no sentido económico de ser um bem, tal como os que se adquirem no mercado). Nestes debates, a confiança é teorizada de modo que parece quase palpável, algo que se pode criar e destruir, usar ou não, tal como se cria e destrói capital e outros bens e ativos de vários

gêneros. O primeiro modo de considerar a confiança como um bem é o de que esta é uma mercadoria. (Messick e Kramer chamam-lhe mesmo «um recurso escasso»). O segundo modo encara-a como um bem que constitui uma espécie de capital social que possibilita aos grupos (e mesmo sociedades inteiras) cumprir vários propósitos (Tyler, 1996; Knight, 1999; Stolle, 2001; Halpern, 2009). Em ambos estes debates, a verdadeira preocupação é a confiabilidade (não a confiança) que pode ser uma mercadoria entre redes sociais relevantes que é, pelo menos, o pano de fundo do capital social. Se não existisse confiabilidade, seria, provavelmente, estranho supor-se que a confiança é um bem moral, e que seria uma mercadoria apenas para os outros que a pudessem explorar, não para o *confiante*. Se não existisse confiabilidade, a confiança não constituiria qualquer parte de capital social, porque não possibilitaria objetivos sociais maiores, mas tão-somente, oportunidades para aproveitamento de uma confiança equivocada

Já Dasgupta (1988) defende que a confiança é uma «mercadoria», algo que se pode produzir, caso exista a procura adequada. Nesta afirmação, o autor parece estar mais diretamente preocupado com a confiabilidade e apenas indiretamente com a confiança. Dasgupta trata a questão geral como se fosse análoga ao problema da empresa em gerar reputação de confiabilidade.

Nesta perspetiva teórica, temos de olhar para os custos e benefícios que dão às pessoas incentivos para serem dignas de confiança. Normalmente, podemos esperar necessitar de reforço e de sanções que sejam credíveis. A nossa confiança em alguém ou algo será uma função da nossa confiança no fortalecimento institucional. Confiamos em que as pessoas (ou as instituições) façam alguma coisa, apenas se esperamos que estas escolham fazê-lo (Dasgupta, 1988, pp.50-51). Dasgupta argumenta ainda que devemos pensar na posição do *confiabilizado* e nos prováveis incentivos deste na altura de necessidade de cumprimento. A visão deste autor é uma entre a classe de «*teorias das expectativas*» da confiança; é uma «teoria de incentivo-para-se-ser-digno-de-confiança». De resto, Gambetta tem uma perspetiva semelhante (1988, p. 217).

Se a confiabilidade é uma mercadoria comparável à reputação na qual uma empresa pode investir, então dever-se-ia também investir nela, ou antes, na reputação da confiabilidade. Porém, se a confiabilidade (não a confiança) é um bem coletivo, pode-se ter tendência a subinvestir nela, tal como se pode ter tendência a subinvestir na reputação. Por exemplo, a reputação de um construtor de automóveis existe, em parte, em função da reputação de todos os construtores de automóveis, e quaisquer investimentos de um construtor de automóveis na sua reputação têm pouco impacto ou nenhum nessa reputação geral (Dasgupta, 1988, p. 64). Parece

plausível que no final, tudo o que se investe seja reputação, que não está necessariamente relacionada com a confiabilidade. O único modo de afetar a confiabilidade é mudar os incentivos que se tem, por exemplo, entrando em relações de longo prazo com aqueles cuja confiança se gostaria de ter. Portanto, a confiabilidade não será uma mercadoria, muito embora a confiabilidade percebida (isto é, a reputação), o seja.

Quando Tyler (1996) argumenta que a sua confiança social não é instrumental, penso que aquilo que quer dizer é que, apesar de a confiança, por vezes, surgir em relacionamentos instrumentais, como a troca de relações, a sua confiança social não. Se a confiança é cognitiva, então, claro, a confiança é, em si, praticamente e por definição, não instrumental. Alguém poderá ter motivação instrumental para aprender qualquer coisa que lhe possa ser útil, e essa motivação e o seu uso do conhecimento podem ambos ser instrumentais. Porém, o conhecimento *per se* não é instrumental. Para este autor, um indivíduo não confia noutro para fazer alguma coisa. Simplesmente «confia» ou não «confia» nas provas das ações do outro e nos incentivos aparentes. Novamente, contudo, a *confiabilidade* pode ser instrumental, como quando se trabalha para estabelecer uma reputação de confiabilidade ou se criam mecanismos institucionais que forneçam incentivos para corresponder à confiança.

Alguns dos debates sobre a confiança sugerem que existe um caminho a percorrer para um melhor desenvolvimento e compreensão acerca quer da confiança quer da confiabilidade. A capacidade de confiar e o entendimento para se ser digno de confiança podem desenvolver-se através da experiência ou da aprendizagem, como de alguma forma certamente acontece. Numa explicação etológica, poder-se-á até supor que se pode confiar em absoluto apenas se se tiver experiências relevantes em momentos formativos da minha vida ou que poderão existir ainda evolucionistas que nos levam a confiar ou a ser dignos de confiança. Os modelos de aprendizagem ou de mecanismos evolucionistas são claramente interpretativos em vez de conceptuais. Aquilo que, no fundo, é explicado, podem ser disposições, comportamentos, ou ambos.

Carol Heimer (1992), por sua vez, encara a confiança como sendo unilateral, na qual os atores nas relações sociais conseguem lidar com «a incerteza e vulnerabilidade» de que impregnam as relações. Luhmann (1979) pretende explicar a existência de confiança pelo valor que tem para nós em causar boas coisas. «Onde houver confiança», diz Luhmann, «existirão cada vez mais possibilidades para experiência e ação.» Nesta perspetiva teórica, a função da confiança

é a de nos dar o sentido presente de compreensão e de redução da complexidade e da incerteza; aumenta a tolerância à ambiguidade.

A complexidade é o problema central, porque o indivíduo não pode saber o suficiente para lidar com tudo e tem, por isso, de confiar nos outros enquanto agentes em relação a alguns assuntos. Pelo menos casualmente, estas afirmações soam como uma explicação funcional para a existência, ou a manutenção, da confiança.

O que nos diz esta teoria? Não diz que, dada a confiança ser funcional, acontecerá. Em vez disso, transmite a ideia de que, se a cadeia causal que produz confiança se põe em marcha, tende a ser mantida pelo mecanismo de *feedback* da explicação. Seria, creio, um raciocínio descuidado supor que esta explicação funcional necessita ou leva automaticamente à confiança num mundo complexo. É, provavelmente, apenas uma explicação da manutenção da confiança nesse mesmo mundo. Este comentário levanta uma importante questão adicional. Como se põe em marcha a cadeia da confiança? Isto pode não ser fácil, porque, se os outros não são, em geral, dignos de confiança, podemos, em geral, esperar que todos aprendam a não confiar (Hardin, 1992).

Podemos imaginar que «o confiar» é um resultado de uma evolução social de um mundo anterior, menos complexo, no qual as interações são suficientemente densas para fundamentar confiança. Isto funcionaria porque muitos de nós talvez vejam que a confiabilidade é do nosso interesse, e a nossa confiabilidade originaria então a confiança dos outros. Além disso, numa pequena comunidade, na qual as ações de todos são relativamente públicas, os que não cooperam podem ser evitados até aprenderem que a sua cooperação é benéfica, não só para os outros, mas também para si próprios. Poderemos então imaginar que uma sociedade mais complexa surge a partir desta sociedade bem regulada para produzir pessoas que, talvez apenas instintivamente, compreendem que têm de ser dignas de confiança se quiserem beneficiar das relações com os outros. Note-se, a propósito, que a confiabilidade não se encaixaria nesta interpretação sem uma forte advertência paralela à que se exige para a explicação funcional da confiança. Não é uma confiabilidade moralmente fundamentada que se exige ou explica nesta teoria. Em vez disso, é, meramente, a confiabilidade de qualquer pessoa que compreende as implicações de ser confiável em várias interações prováveis de se repetir, ou de continuarem, se funcionarem beneficamente para ambas (ou todas) as partes.

Alguns autores (Henrich, 2007) consideram que a confiança evoluiu e pode sempre evoluir em circunstâncias em que a seleção disso tira vantagens. Por outras palavras a confiança

evolui sempre que os envolvidos (confiante e confiabilizado/confiabilizado) cooperam com outros «confiáveis» e produzem uma confiança mutuamente vantajosa. A equação que descreve esta situação foi batizada de Regra de Hamilton⁶ (o seu criador):

$$\beta b > c$$

em que c) é o custo pago pelo «confiabilizado» para produzir o benefício b) para o «confiante». O símbolo β traduz a relação estatística designada coeficiente de regressão. Basicamente, mede a probabilidade da relação de confiança perdurar se ambos os envolvidos (confiante e confiabilizado) continuarem a produzi-la como um «bem» mutuamente vantajoso. Quanto mais se repetir a interação nestes termos (entre os mesmos «agentes») maior a quantidade de confiança que pode ser sustentada porque ambos recebem uma quantidade de benefícios superior aos custos que «pagam».

Para Hardin (2000), que com a sua teoria dos «interesses encapsulados» também contribuiu, indiretamente, para esta teoria da confiança como um «bem», agir com o incentivo da confiabilidade é ser digno de confiança, na explicação do «interesse encapsulado» da confiança. Na sua explicação funcional da manutenção da confiança, numa sociedade complexa, talvez Luhmann não erre ao confundir confiança e confiabilidade. Contudo, é mais fácil explicar diretamente a confiabilidade que depois gera confiança, porque, neste raciocínio, a confiança reside essencialmente na categoria do conhecimento, e são as provas de confiabilidade que acabam, em última análise, por definir a confiança.

Segundo Luhmann (1979), o aumento e a redução da complexidade fazem parte um do outro enquanto aspetos complementares da estrutura da resposta humana ao mundo. De facto, a confiabilidade é, indiscutivelmente, o fundamento da ordem social. O dever de se ser digno de confiança é, para ele, diz Dunn (1994, p.287), “mais fundamental do que as convenções morais ou as leis positivas de qualquer sociedade, porque nenhuma das últimas é necessariamente moralmente válida e porque, sem confiabilidade a sociedade humana não seria possível”. Contra esta afirmação o antropólogo Fredrik Barh afirmou, num debate sobre a confiança (na série de conferências da *Russel Sage Foundation*), na Universidade de Nova Iorque, que, em duas das sociedades que estudou (nomeadamente os *Swat Pathan*, do norte do Paquistão, e a tribo

⁶ W.D. Hamilton, 1964 (Op.cit).

tradicional *Omani*, de Oman) a desconfiança é endémica e, contudo, essas sociedades alcançaram historicamente uma ordem social estável.

Note-se que, embora a confiança como um bem também encaixe no paradigma da explicação funcional da teoria do «interesse encapsulado», poder-se-á não adequar a outras teorias ou definições de confiança. De facto, não se pode encaixar numa explicação funcional sob algumas definições não cognitivas ou infundadas, porque a confiança, sob estas definições, não pode ser afetada pelos seus efeitos; o *feedback* nesse caso não desempenha papel algum. A confiança inerentemente normativa também é provável que não se encaixe numa explicação funcional análoga. Da explicação de Luhmann depreende-se que não se possa ter a certeza de qual a conceção de confiança que ele tem em mente, apesar de excluir algumas conceções. Em geral mantém e defende que a confiança está presente na teoria cognitiva a par com o conhecimento, e supõe que “a confiança depende das expectativas e tem de ser aprendida” (Luhmann 1979, p.27). Torna-se plausível que a sua conceção seja essencialmente a da perspetiva do interesse encapsulado. As explicações evolucionistas normalmente são funcionais, e a explicação da confiabilidade, enquanto capital social pode ser construída como funcional, embora esta necessidade não implique que o problema a ser resolvido é o problema da complexidade.

A explicação funcional de Luhmann pode dizer-se que funciona se existirem pessoas suficientes que sejam dignas de confiança. Contudo, na explicação de profissionalismo de Barber (1983), a confiabilidade alcança-se através da doutrinação dos profissionais. Por exemplo, os doentes, que pouco ou nada entendem sobre medicação, confiam que os médicos terão em conta os interesses deles para os servirem corretamente. Nesta explicação, existe um relacionamento funcional entre confiança e confiabilidade dos médicos. Alternativamente, poder-se-á supor que a segurança que se tem nos médicos é garantida por uma instituição sólida, que se aguenta por si, e que não depende do *feedback* dos doentes e dos médicos na forma de ações que a apoiam mais do que as instituições da justiça que garantem a aplicação e o cumprimento da lei, são dependentes do *feedback* dos cidadãos e dos criminosos.

Em geral, a explicação funcional encaixa especialmente bem nas interpretações da chamada escolha racional (como também veremos), porque o *feedback* pode funcionar através da criação de incentivos para agir de acordo com o padrão de comportamento que está a ser explicado.

O padrão funcional relevante de comportamento não é, normalmente, mais do que as respostas aos incentivos. Ninguém precisa de conhecer as implicações gerais de todos os que agem a partir desses incentivos. Merton (1968, p.103) observa que os requisitos da explicação funcional nas ciências biológicas «são satisfeitas quase como uma questão natural». Por seu turno, Elster (1979) supõe que é praticamente impossível encontrar casos de explicação funcional em sociologia que vão ao encontro das condições deste paradigma. A afirmação correta seria que poucas explicações sobreviventes, ao qual se dá o nome de funcionais, satisfazem essas condições. Porém, segundo o autor, o mundo social é abundante em casos que se encaixam nisto.

1.3.4 Teoria da Confiança enquanto interesse encapsulado

Russel Hardin é considerado o principal mentor da teoria dos «interesses encapsulados» a qual, na sua conceção e em síntese, postula que as intenções corretas da parte do Outro, enquanto pessoa ou Instituição em quem se confia, residem no querer ver os interesses do confiante como «seus» interesses, e tê-los em conta nas suas ações. Existe aqui um pressuposto da confiança enquanto troca cooperativa que, por ser complexo e ocupar um espaço importante na produção das teorias sobre a confiança, justifica a sua revisão teórica.

Efetivamente, a confiança, enquanto troca cooperativa, é um fenómeno mais complexo do que o de dar ou oferecer prendas, porque as relações entre cooperação e confiança são menos diretas do que as relações entre confiança e oferecer prendas. A troca de prendas, apesar de baseada na confiança, implicitamente produz confiança, porque “histórias destas trocas estão normalmente disponíveis para os parceiros e porque as expectativas são muitas vezes dadas culturalmente” (Zucker, 1986, p.61). A cooperação é vista como um subproduto da confiança em vez de uma fonte de confiança. De resto, a falta de cooperação pode ser resultado também de outros fatores (como a falta de informação suficiente) em vez de ausência de confiança. Apesar desta chamada de atenção do cuidado que se deve ter em identificar cooperação com confiança, a definição de confiança, por exemplo, no *Blackwell Dictionary of Twentieth-century Social Thought* (Bottomore, Ed., 1993) liga implicitamente estes dois conceitos.

Efetivamente, nessa obra de referência, a confiança é definida como «a vontade de outros agentes cumprirem a sua obrigação contratual, que é crucial para a cooperação». Identificar a confiança com base nas suas complexas relações com a cooperação realça apenas um aspeto particular da confiança, que é atribuído ao problema colocado pela cooperação e que

surge «sempre que os agentes não podem monitorizar as ações um do outro». Contudo, até certo ponto, todas as situações sociais são palco de monitorização mútua (Goffman, 1967) e, além disso, «a monitorização reflexiva» da ação social (Giddens, 1984) é um fator essencial na avaliação subjetiva da probabilidade de cooperação por parte dos outros. Lewis e Weigert (1985, p.575) apresentam outra razão para não restringir a discussão sobre o conceito de confiança à questão da cooperação. Segundo estes autores, equacionar o conceito de confiança com o de cooperação é «uma interpretação estritamente comportamental do conceito de confiança» cujo valor reside em “operacionalizar a confiança como escolha, cooperativa do comportamento em vez de desenvolver uma conceptualização adequada de confiança” Lewis e Weigert (1985, p.576).

Também a observação de Dunn (1993), de acordo com a qual a confiança «como paixão» pode ser propiciadora e também disruptiva (a confiança, como o amor, é cega) desafia a perspectiva que identifica a importância da confiança unicamente em termos de relações cooperativas. Geralmente pode dizer-se que a cooperação é apenas um tipo de troca baseada nas obrigações mútuas e que existem outros tipos de troca, assim como outros tipos de relações, nas quais a confiança desempenha um papel importante. Por exemplo, a confiança enquanto expectativa de «estabilidade do contexto social» (confia-se que os horários dos autocarros e comboios sejam os mesmos amanhã), refere-se mais a um carácter previsível do que cooperativo da ordem social.

O que integra todas as definições acima é a sua ênfase comum na importância de diversas propriedades das relações de confiança. A principal característica comum da confiança, usando a formulação do *Webster's Third New International Dictionary*, é a sua «dependência de alguma coisa ou contingente futuros; antecipação confiante». Os traços da confiança são, portanto, derivados da contingência da realidade social e exigem um lapso de tempo entre as expectativas e a ação do outro.

O que faz da confiança algo tão intrigante é que confiar implica mais do que acreditar; de facto, confiar é acreditar apesar da incerteza. A confiança implica sempre um elemento de risco e crença resultante da nossa incapacidade de monitorizar o comportamento dos outros, da nossa incapacidade para ter completo conhecimento sobre as motivações, propósitos e agendas das outras pessoas e, geralmente, da contingência da própria realidade social. Consequentemente, o nosso comportamento é influenciado pelas nossas crenças sobre a possibilidade de os outros se

comportarem (ou não comportarem) de certo modo, em vez de unicamente por uma compreensão cognitiva ou por um cálculo firme e certo.

Que género de expectativas e crenças poderemos ter sobre «algo futuro»? Esta questão levanta a conceptualização da confiança como um mecanismo social que pode ser explicado pelas crenças dos indivíduos e pelas suas motivações.

Uma abordagem que se foca no modo através do qual os indivíduos e a sociedade interagem, geralmente defende que as relações sociais e as interações são pontos de origem das motivações e das crenças. Foi já sugerido por Garfinkel (1984) que a confiança e a compreensão partilhadas são inerentes em todas as interações sociais. A produção das motivações de confiança é apresentada de modo semelhante por Granovetter (1985) e Wolfe (1989). Para Granovetter, os principais fatores responsáveis pela produção de confiança na vida económica são as relações sociais e as obrigações inerentes a elas. Wolfe (1989), por sua vez, defende que os indivíduos criam as suas regras morais (ou seja, obrigações mútuas) através das interações sociais que experienciam com os outros. Para Wolfe (1989), não somos seres sociais por sermos seres morais; somos seres morais, porque vivemos juntos com outros seres e, por isso, precisamos periodicamente de nos responsabilizar pelo que somos. Neste contexto, as obrigações mútuas das pessoas perante os outros são o fruto da recompensa coletiva da interação.

Ao conciliarmos as nossas necessidades com as dos outros nas negociações diárias, organizando as nossas relações com os outros e nelas refletindo, construímos as nossas expectativas e as nossas crenças sobre os outros. Baseando a nossa avaliação do que fazer a seguir sobre a expectativa de que as ações dos outros serão compelidas pelas suas obrigações perante nós, ajuda a responsabilizarmo-nos para a contingência e incerteza da situação. Contudo, uma base cognitiva de atitudes de confiança está limitada ainda, visto que a principal fonte de informação, usada pelos indivíduos para construir as suas visões dos outros, é o seu comportamento interativo.

Deste modo, e segundo Davis (1992), visto a confiança ser um aspeto de todas as relações sociais, é necessário diferenciar os vários tipos de relações e os vários tipos de obrigações ligados a elas. O que se espera das crianças enquanto pais é diferente do que os comerciantes esperam dos clientes. Além disso, dos pais espera-se um comportamento diferente em relação aos filhos do que o dos comerciantes perante os compradores (dos pais espera-se que tenham perdas nas trocas com os filhos, enquanto os donos de lojas esperam ter lucro na troca com os compradores (Davis, 1992). Isto sugere que a confiança não precisa de se basear somente

na familiaridade ou na paixão. Pode depender de expectativas racionais, como a nossa confiança no dinheiro evidencia. No entanto, como observa Dodd (1994), “a relação entre confiança e racionalidade é complicada e desigual” (Dodd, 1994, p.146). A complexidade desta relação em nenhuma outra parte é mais visível do que nas dificuldades enfrentadas por todas as tentativas racionais de construir confiança.

As expectativas nas relações entre doentes e médicos, advogados e clientes, empregadores e empregados, maridos e mulheres, cidadãos e políticos, alunos e professores são todas construídas num processo de aprendizagem gradual, estabelecendo-se níveis de compreensão partilhada e de obrigações mútuas. Por exemplo, a questão do desemprego involuntário é melhor explicada por níveis de obrigações mútuas e compreensão entre empregadores e empregados do que pelo modelo neoclássico da economia. Akerlof (1984), depois de mostrar que todos os outros possíveis fatores (como a legislação, a distribuição de capacidades e assim por diante) não tiveram responsabilidade plena nos níveis de desemprego involuntário, defende que o conceito partilhado de «um salário justo para um justo dia de trabalho», que cria obrigações mútuas e expectativa entre estes dois conjuntos de atores, é o fator que falta. A «prenda da imparcialidade» nas relações de trabalho, que se aprende e desenvolve no processo criativo de complexos ajustamentos e negociação, significa que ambas as partes confiam uma na outra para ir de encontro às respetivas obrigações; os trabalhadores tentam trabalhar para além do mínimo trabalho padrão e a empresa proporciona salários para além do valor de mercado.

A duração e estabilidade das relações sociais influenciam a clareza e visibilidade das obrigações mútuas. Embora não tenhamos a certeza do que se espera de nós e do que esperar dos outros numa situação desconhecida, as nossas relações familiares e estáveis com amigos e colegas não são causas desta ansiedade e incerteza. As sociedades modernas estão repletas de ambiguidades, criando oportunidades “para atalhos morais” e “nem toda a gente lhes resiste” (Wolfe, 1989, pp.219-220). Contudo, a mesma ambiguidade que aumenta as possibilidades do oportunismo, também permite a garantia de satisfação geral, de paz ou de ordem, através da facilitação da evitação de confrontações diretas, ou imediatas, ou conflitos – como por exemplo, mal-entendidos na criação de paz (Davis, 1992). Os diferentes modos através dos quais as pessoas exploram esta ambiguidade têm de ser analisados, a fim de identificar as condições modernas que fornecem aos indivíduos a oportunidade para aprenderem a confiar nos outros e a desenvolver autoconfiança e autodomínio e determinar se estas estão presentes. Além disso, visto

a vida moderna depender de estruturas contingentes e de condições que podem mudar a qualquer momento, e a familiaridade não ser uma característica dominante, existe também a necessidade de analisar o papel da confiança despersonalizada - isto é, a confiança na capacidade do sistema de manter condições e de desempenhar funções.

Resumindo, as relações sociais e as obrigações inerentes a elas são principalmente responsáveis pela produção de confiança. Assim, central a este conceito de confiança, visto como incorporado nas estruturas das relações sociais e políticas, está a incerteza sobre as motivações das outras pessoas. O conhecimento de senso comum dos indivíduos sobre o que esperar dos diferentes tipos de relações sociais e políticas e a sua compreensão dos motivos dos outros é também central para a questão que aqui se levanta e que interroga sobre os tipos de motivações subjacentes às relações de confiança nas instituições. Deve-se, nesta altura, apontar aqui duas assunções. O primeiro argumento: atualmente uma observação trivial é a de que as motivações mistas são ingredientes centrais na maior parte das interações (Schelling, 1960; Elster, 1989; Wolfe 1989). Schelling, por exemplo, sugere que os jogos distintamente modernos de motivos mistos - isto é, jogos em que os *atores* têm de conciliar ambições de soma zero com a possibilidade de ganhos cooperativos - são baseados na combinação paradoxal da confiança e manipulação (Schelling, 1960). Também Margolis (1987) demonstrou que as escolhas mais reais são governadas pelo caráter misto da motivação; as pessoas são movidas durante o tempo todo tanto por motivação social como egoísta na alocação dos seus gastos.

Em segundo lugar, as ações das pessoas devem ser vistas como respostas orientadas por várias motivações face a uma pluralidade de circunstâncias variadas (Elster, 1989). Estimar o que é a motivação das pessoas significa não só analisar o leque total de motivações (valores, razões e interesse próprio), mas também relacioná-los com contextos diferentes. A motivação para a confiança parece ser o resultado tanto de laços pessoais fortes e positivos em relação ao objeto de confiança como o resultado da crença dos indivíduos de que há «boas razões» (independentemente da sua natureza) para confiar, ou um resultado da crença de que a confiança aumenta os interesses ou, mais frequentemente, o produto de uma combinação de tudo isto (Williams 1988; Lewis e Weigert 1985). Percebe-se que a confiança, enquanto atitude, é motivada nas situações do dia-a-dia por uma rica combinação de fatores, dos quais podemos excluir a coação, visto a confiança “poder ser prometida e poder ser ganha, mas não poder ser ordenada” (Weigert, 1985, p.134) e, ainda de acordo com Weigert, nem pode ser adquirida ou subornada, visto que qualquer tentativa de «comprar» confiança apenas a pode destruir.

A variedade de motivações, que leva as pessoas a cumprir as suas obrigações numa pluralidade de contextos, torna possível classificar as relações de confiança. Contudo, existe uma estrutura comum que tem origem no facto de que o não atingir as expectativas de alguém ofende o nosso sentido do que é apropriado numa dada circunstância. Por exemplo, em relacionamentos baseados na confiança pessoal, isto é, em laços entre as pessoas (como, por exemplo, entre, membros da família ou amigos), assume-se que cada parceiro pode fiar-se na consideração do outro parceiro das suas necessidades interesses e preferências. Ao mesmo tempo, não esperamos que o nosso banco tenha em conta as nossas necessidades emocionais e preferências ao decidir sobre o nosso crédito. Além disso, apesar de não esperarmos que os membros de qualquer família estejam motivados unicamente pelo desejo de aumentar o bem-estar uns dos outros, uma família em que, por exemplo, o interesse próprio é a principal motivação que governa as relações dos seus membros será vista como uma família que não funciona adequadamente. Do mesmo modo, os clientes que esperam um tratamento especial, personalizado, caloroso e privilegiado da parte do seu banco podem ser encarados como bastante presunçosos (ou ingénuos) nas suas aspirações e expectativas.

Poder-se-ão formular algumas suposições gerais sobre a força das expectativas de confiança em vários tipos de relações de confiança. Um desses exemplos é a hipótese que afirma que “quanto mais forte for o conteúdo emocional relativo ao conteúdo cognitivo, menos probabilidade existirá de um comportamento contrário enfraquecer a relação” (Lewis e Weigert 1985, p.572), ou, nas palavras de Luhmann (1979): “O amor e o ódio tornam-nos cegos” (Luhman, 1979, p.81). Não surpreendentemente, as pessoas pensam que aqueles que agem com uma única motivação primordial não podem ser de confiança. Não são exemplos, para usar o conceito de Davis, de «uma pessoa equilibrada». Não se pode confiar nos que são suspeitos de serem sempre frios e calculistas ou de serem cegos pelas emoções.

Apesar da variedade de motivações subjacentes às relações de confiança, elas mostram algumas características comuns. Estes traços comuns das relações de confiança resultam do facto de os seres humanos, enquanto agentes emocionais e instrumentalmente orientados, procurarem garantir que as suas relações e arranjos sociais vão ao encontro das suas necessidades emocionais, cognitivas e instrumentais e se conformem ao seu sentido sobre o que é apropriado em cada contexto. O nosso conceito do que é apropriado tem origem na nossa visão de uma vida completa e no nosso conceito de nós próprios como «pessoas equilibradas (Davis, 1992, p.235).

As expectativas ou as crenças dos atores são ingredientes básicos da interação social e o seu cumprimento (ou não) tem várias consequências para o relacionamento em que os agentes ou atores estão empenhados. Vistas como uma plataforma comum de entendimentos partilhados e de significados atribuídos uns aos outros, as expectativas mútuas dos agentes ou atores são fatores centrais, influenciando a sua escolha de que as ações são apropriadas racional, emocional e instrumentalmente, num determinado contexto.

Segundo Barber (1983), encontramos três tipos de expectativas que implicam alguns dos significados fundamentais da confiança. Uma mais genérica, caracterizada pela persistência e cumprimento da ordem natural e social; outra, caracterizada pela integridade técnica do confiabilizado e, finalmente, uma terceira expectativa associada ao desempenho em conformidade por parte dos outros que seja capaz de colocar os seus interesses depois dos interesses daquele que confia.

Nesta perspetiva, o significado essencial da confiança está ligado à definição geral e abrangente de confiança como «expectativa de persistência de uma ordem social moral», que J. Baker (1987) usa como contexto para outras duas definições, mais específicas, (a confiança como desempenho tecnicamente competente e a confiança como obrigação confiada). A classificação de Barber em relação ao conteúdo das expectativas aponta indiretamente também, para causas de desconfiança. Enquanto a ausência de confiança na ordem moral social é muito difícil de aceitar, é mais fácil de lidar com a desilusão das nossas expectativas sobre as competências ou responsabilidade dos outros. Contudo, a distinção de Barber parece deixar por especificar os mecanismos sociais que geram a confiança e, num sentido mais geral, é demasiado normativa e otimista na sua assunção de que as pessoas interiorizam uma «orientação coletiva» que as leva a preocuparem-se mais com os interesses dos outros do que com os delas próprias.

Uma classificação semelhante do «conteúdo das expectativas» foi usada por Lewis e Weigert (1985), na tentativa de conceptualizar a confiança como um fenómeno multifacetado. Os autores distinguiram três dimensões de confiança: a cognitiva, a emocional e a comportamental. A confiança não é vista, contudo, como uma atitude individual (apesar destas três dimensões distintas serem normalmente usadas para descrever atitudes), mas como um atributo coletivo. Segundo Lewis e Weigert (1985), a confiança baseia-se, primeiramente, num processo cognitivo que discrimina entre pessoas e instituições ao classificá-las em categorias «dignas de confiança», «não dignas de confiança» e «desconhecidas». Em segundo lugar, é baseada num componente afetivo que consiste num laço emocional entre todos os que participam no relacionamento e que

está subscrito pelas ações sociais. Além disso, tal como a abordagem de Barber (1983), a de Lewis e Weigert (1985) não oferecem também uma teoria dos mecanismos sociais que geram a confiança.

Resumindo, o conteúdo das expectativas parece ser uma combinação de diferentes tipos de significado e uma variedade de entendimentos partilhados, que os atores desenvolvem no seio das suas relações específicas. Todas estas expectativas têm, contudo, algo em comum: estão todas orientadas para a ação futura; considera-se que confiar significa que os resultados da ação intencionada de alguém serão apropriados, do ponto de vista do confiante.

Esta interpretação identifica o conteúdo das expectativas apontando que estão relacionadas com uma ação futura e que consistem na avaliação dos resultados pretendidos desta ação. Pode dizer-se que a confiança é baseada na crença de que a pessoa, que possui um certo grau de liberdade para desiludir as expectativas daquele que confia, cumprirá uma obrigação sob todas as circunstâncias sobre as quais ela tem controlo. Se surgirem circunstâncias imprevistas que possam evitar o cumprimento dessas obrigações, não havendo falha por parte das partes envolvidas, isto não será encarado, necessariamente, como um caso de deslealdade. Por conseguinte, embora queiramos perdoar os erros de consequências não intencionadas, a deslealdade intencionada da nossa confiança é causa de enorme dor e perda de confiança.

Por «ações intencionadas» não se quer dizer apenas ações que sejam conscientes, planeadas ou calculadas, mas também a posse da perícia ou competência/capacidade para levar a cabo tal ação. Por outras palavras, as ações intencionadas consistem nas intenções da pessoa e na sua capacidade material, emocional e técnica para desempenhar as ações intencionadas. Devido à variedade desta «perícia», precisam de ser vistas a partir de dentro do contexto da relação específica. Por exemplo, quando se confia que o médico fará corretamente uma cirurgia, e/ou que o advogado tratará também corretamente do nosso processo, confia-se que esse médico e/ou advogado pretendem realizar corretamente o que têm e devem fazer, e isto significa que se confia que esse médico e/ou esse advogado em particular têm as habilitações e capacidades técnicas próprias para realizar o que devem (confia-se que um médico não pretende realizar uma cirurgia nem um advogado patrocinar um constituinte numa ação em tribunal sem as qualificações próprias e o conhecimento para tal) assim como a motivação para ser bem-sucedido (confia-se que tanto o médico como o advogado pretendem fazer o seu melhor). A ausência de um ou qualquer destes ingredientes, com base nos quais se avalia a probabilidade de sucesso da cirurgia ou da ação em tribunal, pode ser causa para desconfiança.

Segundo Luhmann (1979), para influenciar o funcionamento do sistema, a confiança precisa também de ser incorporada nas instituições sociais. No entanto, nem todos os sistemas sociais geram a mesma quantidade de confiança; por exemplo, segundo alguns investigadores (Goldfarb, 1991) o nível de confiança no sul de Itália é consideravelmente mais baixo do que no norte de Itália (Gambetta 1993; Putnam 1993). Alguns sistemas, além disso, podem sobreviver sem confiança; como uma análise histórica do século XVIII da sociedade napolitana e política ilustra, as condições necessárias de micro e macro confiança na sociedade podem ser destruídas «embora preservando ainda as suas condições enquanto sociedade» (Pagden 1988, p.131). Nenhuma destas opções é, contudo, uma escolha livre de contexto, visto o nível de confiança depender da continuidade de certas características institucionais fundamentais de uma dada sociedade. Por conseguinte, a confiança não pode ser completamente compreendida e estudada sem a análise das instituições enquanto repertórios de um legado de valores, e sem abordar a questão prática de como e até que ponto os conceitos dos deveres e das obrigações dos seres humanos são influenciados pelas instituições sociais que organizam os modos nos quais as pessoas se ligam umas às outras. Na essência, o problema de constituir confiança na sociedade é a questão das condições necessárias para a ordem social e a ação humana continuarem. A questão do que mantém unidas as sociedades e de se poderem separar já foi colocada antes do nascimento da moderna sociologia no século XIX. Desde então, a confiança é um elemento importante apesar de nem sempre explícito nas teorias sociais que têm abordado a questão de como preservar a diversidade e ainda assim manter a ordem social.

Somente uma análise mais completa de como estas teorias entendem a confiança e conceptualizam o seu papel para a preservação da ordem social nos pode ajudar a ir mais longe na nossa própria compreensão desta complexa noção. Além disso, para conseguirmos apreciar a novidade da análise moderna da confiança temos de ser claros sobre a contribuição que a teoria social clássica trouxe para o tópico.

Existem ainda outras concepções relativamente idiossincráticas que são praticamente únicas. Em algumas dessas explicações, a confiança é vista como baseada nas emoções ou em disposições praticamente impressas nos circuitos neuronais (Hardin 2002; Wall, 2003). Muitas destas explicações parecem prováveis de se encaixar em algumas situações de confiança ou (e talvez mais frequentemente) de confiabilidade.

1.3.5 Teoria da Confiança Disposicional

A revisão da literatura sugere que existem algumas provas, tanto oriundas de experiência em laboratório como de pesquisas no terreno (Churchland, 2011), segundo as quais os indivíduos diferem consideravelmente na sua predisposição geral para confiarem nos outros (Gurtman 1992; Sorrentino, 1995). A investigação existente sugere mesmo que a predisposição para confiar ou desconfiar nos outros tende a estar correlacionada com outras orientações disposicionais, incluindo as crenças que se pode ter sobre a natureza humana (Wrightsman, 1991). Para explicar as origens dessa confiança disposicional, Rotter (1980), propôs que as pessoas tendem a extrapolar a partir das suas anteriores experiências (sobre a confiança) com os outros e com os «pontos de contacto» (Giddens, 1990) nas instituições, para construírem crenças gerais tanto sobre as outras pessoas como sobre as instituições. Defende o autor que como as experiências são generalizadas, de um agente ou ator social para outro, as pessoas adquirem uma espécie de expectativa difusa para confiar nos outros ou nas instituições que acaba por assumir a forma de uma característica de personalidade individual ou «coletiva» relativamente estável. Embora reconheçam a sua existência, os teóricos organizacionais geralmente não manifestam muito interesse nas diferenças individuais exceto na medida em que possam ser medidas de modo fidedigno e usadas como base para procurar e selecionar empregados mais dignos de confiança (Kipnis, 1996).

Por seu turno, alguma da investigação realizada sobre o desenvolvimento da confiança demonstrou que as perceções dos indivíduos sobre a confiança que podem (ou não) depositar nos outros, e na sua vontade de se empenharem num comportamento confiável quando interagem com eles, estão também bastante dependentes de processos históricos (Deutsch, 1958; Solomon, 1960; Lindskold 1978; Boon e Holmes, 1991). Segundo estes autores, a confiança entre dois ou mais agentes interdependentes aumenta ou diminui enquanto função da sua interação cumulativa. As histórias interacionais dão informação útil a quem toma as decisões para poder avaliar as disposições dos outros, as intenções e os motivos. Esta informação, por sua vez, fornece uma base para se delinearem as inferências em relação à sua boa-fé e para se fazerem previsões sobre o seu comportamento futuro. A prova da importância das histórias interacionais em juízos de análise sobre a confiança está patente num corpo substancial de pesquisa experimental que liga padrões específicos de interação comportamental com alterações na confiança. Por exemplo, vários estudos demonstram que a reciprocidade no intercâmbio de relações melhora a confiança

enquanto a ausência ou a violação da reciprocidade a reduz (Deutsch, 1958; Skolnick, 1968; Lindsold, 1978).

Ao observar o papel pedagógico e formativo que as histórias das interações desempenham na emergência da confiança, os investigadores chamam a atenção para duas facetas psicológicas dos juízos de confiança. Em primeiro lugar, os juízos que fazemos sobre a confiança de que os outros podem ser dignos estão ancorados, pelo menos em parte, nas suas expectativas *a priori* sobre o comportamento dos outros. Em segundo, e relacionado com este ponto, estas expectativas variam dependendo da resposta ou de até que ponto a dita experiência subsequente os valida ou os coloca em descrédito.

A análise de Boyle e Bonacich (1970), sobre o desenvolvimento da confiança, é bastante representativa destas teses. Defendem os autores que as expectativas dos indivíduos sobre o comportamento digno de confiança, tendem a mudar “na direção da experiência e a um grau proporcional à diferença entre esta experiência e as expectativas iniciais que se lhe aplicavam” (Boyle e Bonacich, p.130). Deste modo, e segundo esta teoria, as histórias das interações tornam-se na base para uma calibragem inicial e, depois, para uma atualização de expectativas relacionadas com a confiança. Em relação a isto, a confiança baseada na história pode ser interpretada como uma forma importante de confiança nas organizações e instituições, ou baseada no conhecimento ou personalizada (Lewicki e Bunker 1995; Shapiro, 1992). Embora o conhecimento personalizado em relação a outros membros institucionais ou organizacionais represente uma base possível para a confiança, este conhecimento é muitas vezes difícil de obter. Na maioria das instituições é difícil, para quem toma as decisões, reunir o conhecimento suficiente sobre todas as pessoas com quem interage ou de quem depende. A dimensão e o grau de diferenciação social e estrutural encontrado na maior parte das organizações e instituições excluem o género de interações repetidas e de relações sociais densas e profundas, exigidas para o desenvolvimento dessa confiança personalizada. Em consequência, são muitas vezes procurados ou utilizados «representantes», «agentes» ou substitutos do conhecimento direto personalizado (Creed e Miles 1996; Zucker 1986). Investigação recente sugere que existem várias bases para essa presunção de confiança nos outros (O’Hara, 2010).

Cabe ainda dizer que quando a partir do século XIX Charles Darwin considerou a competição entre os seres vivos como um dos mecanismos fundamentais da evolução, não faltou quem quisesse defender que ao agir de maneira agressiva e competitiva na sociedade, o homem estava apenas a procurar vencer na difícil arena da seleção natural. Porém, e já no presente século

XXI, o conhecimento acumulado pelas ciências sociais e pela biologia veio sugerir direções contrárias. Investigações feitas por biólogos evolutivos, neurologistas, antropólogos e economistas destacam a cooperação como fator fundamental para que o homem se tornasse a espécie dominante no planeta. Como sugere o diretor do Centro de Estudos Neuroeconómicos da Universidade Claremont, nos EUA, Paul Zak (2010), o corpo humano leva-nos a querer ligar-nos a outras pessoas e a cuidar delas.⁷

Em 1963, Hamilton (já referido pela sua famosa regra) sugeriu que qualquer organismo tende a ajudar outro desde que haja um mínimo de proximidade genética entre eles. Quanto mais próximos, maior a possibilidade de se verificar comportamentos altruístas. Ou seja, por trás de cada ato de cooperação e/ou de confiança, estaria uma espécie de «egoísmo genético», cujo objetivo seria apenas a preservação (e reprodução) de um certo genoma. O desenvolvimento da teoria dos jogos, criada pelo matemático John Von Neumann (1953), sofisticou ainda mais esta ideia, ao usar a matemática para demonstrar que, afinal, as pessoas ajudam-se umas às outras porque ganham com isso. Para explicar o comportamento humano, os estudiosos da teoria dos jogos criaram modelos como o «dilema do prisioneiro»⁸, onde cooperar, ou não, é uma questão de ganho ou perda. Este jogo, criado em 1950 por Merrill Flood e Melvin Dreshe, é já considerado um problema clássico na teoria dos jogos, e é também um exemplo heurístico, embora atípico, de um problema designado como «soma não nula» ou «soma não zero». Neste problema, como noutros, é fácil ser levado a supor que cada jogador, de modo independente e racional, quer aumentar ao máximo a sua própria vantagem sem lhe importar a escolha e o resultado do outro jogador. Porém, os estudos sobre a confiança, baseada nesta experiência, sobretudo quando não repetida (ou seja, num jogo de um «lance» apenas), levantam muitos problemas sobre a solidez das suas conclusões. E porquê? Porque, uma experiência de apenas «um lance», não propicia um resultado cooperativo uma vez que a deserção, nestas

⁷ A cooperação entre seres vivos não é, aliás, um exclusivo da espécie humana já que se estima que é prática comum na natureza, pois só o número de espécies de insetos sociais atinge cerca de 12.000 (Hamilton, 1968, *Op. Cit.*).

⁸ Um problema clássico da teoria dos jogos é o «dilema do prisioneiro» em que dois cúmplices são capturados, e os polícias apresentam-lhes quatro opções e cada um deve decidir se denuncia o seu comparsa, sem saber o que o outro fará. As opções são: 1) Se o primeiro ladrão denunciar o seu comparsa e não for denunciado por ele, o primeiro ladrão é solto e o segundo é condenado a 10 anos de prisão; 2) Se o primeiro ladrão não denunciar o colega mas for denunciado, ele apanha 10 anos de prisão e seu colega é solto; 3) Se os dois ladrões se denunciarem reciprocamente, ambos são condenados a 5 anos de prisão e, 4) Se nenhum dos dois se denunciar, são ambos soltos; De acordo com os teóricos, a estratégia mais indicada é denunciar o comparsa, de modo a minimizar os possíveis anos de prisão.

circunstâncias, produz um «equilíbrio de Nash»⁹ para ambos os jogadores. Porém, se o jogo é repetido e recorrente, uma simples estratégia continuada do tipo «olho por olho», permitirá aos jogadores perceberem as vantagens da confiança face à deserção, levando ambos a um resultado cooperativo. No quotidiano, ou seja, em situações reais, quando interagimos recorrentemente ao longo do tempo uns com os outros, e apostamos numa participação baseada numa reputação de honestidade e confiabilidade, a confiança mútua acaba por ser a estratégia mais adaptativa e, como tal, a mais adequada, porque produz o melhor resultado para ambos. Estas ideias são, como é fácil de ver, facilmente extensíveis à confiança como ganho ou perda também.

1.4 Outras interpretações da noção de Confiança

1.4.1 Confiança e confiabilidade

Segundo Uslaner (2002), confiança e confiabilidade não são a mesma coisa. Embora, segundo este autor, alguns importantes teóricos do tema (Putnam, 1993; Knack, 2002) assumam que a perceção de confiança e a honestidade medem o mesmo conceito, a associação ao nível do indivíduo em várias investigações, segundo ainda Uslaner, é muito modesta. Por outro lado, e para outros autores, como Hardin (1996), a confiabilidade de alguém potencialmente recompensa a confiança de outrem nesse mesmo alguém. De acordo com este raciocínio, se algo implica confiabilidade, então, indiretamente, isso tende a causar confiança.

O ato de confiar, e confiar algo a alguém, não parecem ser equivalentes nem paralelos, embora possamos usar os dois termos como se fossem intercambiáveis, especialmente em contextos em que ambos se podem aplicar. Em ações que decorrem sob qualquer um destes termos, o nosso objetivo é normalmente trazer o futuro para o presente em algum sentido, como na apresentação de um contrato legal. Poderemos ser incapazes de completar algum projeto conjunto ou alguma troca, nesse momento, mas desejamos assegurar as nossas expectativas sobre o seu futuro antes de despendermos esforços ou recursos ou de celebrar compromissos no futuro

⁹ Este conceito, criado e apresentado em 1951 pelo matemático John Nash, faz parte da «teoria dos jogos». Consiste numa abordagem matemática da questão da interação entre as decisões dos intervenientes num determinado jogo e implica a ideia de «estratégia dominante», que corresponde à estratégia de um jogador que obtém o melhor resultado, independentemente da estratégia escolhida pelo outro jogador. No «equilíbrio de Nash» apesar de os participantes não cooperarem, é possível que a tentativa individual da «melhor solução» conduza o jogo a um resultado em que se verifique estabilidade, não havendo por isso incentivo para que nenhum deles altere o seu comportamento. Esta possibilidade resulta das previsões e das heurísticas que os jogadores sejam capazes de fazer relativamente ao possível comportamento do seu oponente.

cujo valor se virá a concluir. A literatura investigada sugere que dentro da família de termos semelhantes à confiança, nota-se um paralelo relativamente enganador entre o par prometer/manter a promessa, por um lado, e o par confiar/ser digno de confiança, por outro. O peso moral está normalmente no manter a promessa e em ser-se digno de confiança, não nem em prometer ou em confiar. Isto é por causa dos incentivos nos relacionamentos de prometer e confiar serem do lado do falhar em cumprir a promessa, ou a confiança. Porém, quem potencialmente mantém a promessa é primeiro o prometedor. *Eu faço-lhe uma promessa e espera-se que eu a mantenha*. Nos entendimentos padrão sobre obrigação, eu imponho a mim próprio uma obrigação quando prometo. A relação de confiança é diferente. Aquele que enfrenta o peso da confiabilidade não é o que confia. Porém, quem confia não pode impor uma obrigação ao depositário da confiança. Nesta perspetiva será tão estranho moralizar a promessa, enquanto o oposto ao manter a promessa; tal como e de modo semelhante, deveria ser visto como estranho moralizar o confiar como oposto à confiabilidade (Herzberg, 1988).

Segundo Mollering (2006), a confiança e a confiabilidade não são, por isso, simples «termos implícitos». São constituídas por determinadas coisas, incluindo as expectativas e os julgamentos cognitivos sobre as motivações dos outros; motivações que os tornam mais ou menos dignos de confiança em contextos particulares e que implica várias coisas, como o correr riscos. Curiosamente o enfoque da recente literatura tem sido mais na necessidade de confiar em vez de ser nos benefícios da própria confiabilidade, apesar de a confiança poder apenas fazer sentido ao lidar-se com aqueles que são dignos de confiança ou que se podem induzir a ser. Se os outros são dignos de confiança, contudo, e o percebemos, de modo a confiarmos neles, será do nosso interesse agir em relação à confiança que neles temos, porque isso nos proporcionará ter relacionamentos que são mutuamente benéficos, relações que poderão não estar tão reguladas por mecanismos legais ou padrão, como os contratos sancionados pela lei, por exemplo.

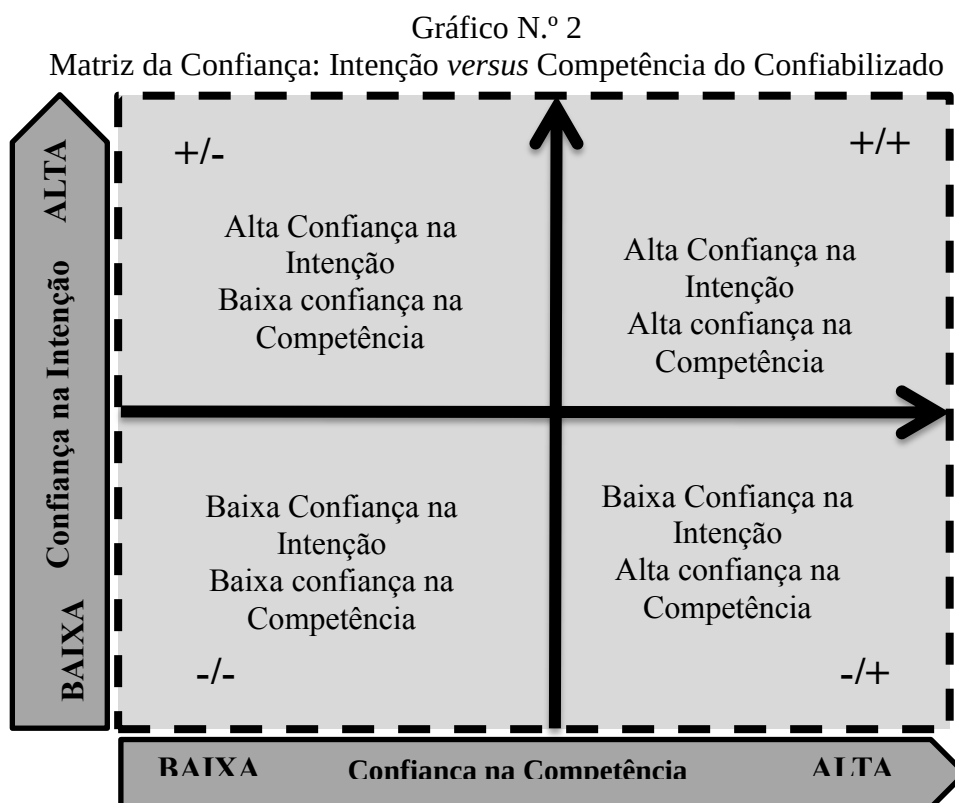
As explicações típicas de confiança assumem que esta implica que temos segurança em alguém ou em alguma instituição, quando existe, pelo menos, algum risco de que o confiabilizado falhe a nossa confiança ou expectativa. Para distinguir a confiança da segurança, (tal como estamos seguros em que o Sol nasce de novo amanhã), algo mais se deve acrescentar à noção. Alguns escritores acrescentam a moralidade (Hollis, 1998). Presumivelmente, as noções moralizadas de confiança são meras explicações de confiabilidade. Se devemos confiar em alguém, desconfiar de alguém ou ser neutrais é, normalmente, mais uma questão de avaliação prudente, do que de escolha moral. De facto, em alguns contextos, não seria só imprudente mas

também imoral confiar em alguém. Por exemplo, e segundo ainda este autor, teria sido imoral (e irracional) para um salvador altruísta de judeus e de outros, na Europa nazi, confiar ao acaso em oficiais nazis nos seus esforços de salvação. Se confiamos alguma coisa em alguém, estamos essencialmente a ter segurança nesse «alguém» e a fazer dele, metaforicamente, nosso agente em relação a determinados assuntos.

De acordo com Nooteboom (2002) e Hardin (2006), para compreender-se melhor o fenómeno da confiança (e da confiabilidade), esta deve ser tomada, desde logo como um predicado em quatro partes: (1) quem confia, designado por *confiante*; confia a uma pessoa ou instituição (2), designado por *confiabilizado* (3), algo (objeto da confiança) em um ou mais aspetos do comportamento (4), sob determinadas circunstâncias. Os *confiabilizados* podem ser pessoas individuais mas também coletivas tais como instituições e a relação entre a confiança nas pessoas e a confiança nas organizações e instituições depende da posição e do papel que as pessoas têm numa organização (Ring e Van de Ven, 1994) e do modo de coordenação do comportamento por parte da organização.

Em relação aos aspetos do comportamento associados à confiança e à confiabilidade, a literatura sugere também que é muito importante distinguir a confiança na «competência», ou seja, a capacidade de agir conforme as expectativas, e a confiança nas «intenções», isto é, o agir de boa-fé, com «correção de princípios» e segundo o melhor das capacidades. A competência inclui assim a vertente técnica e cognitiva enquanto a confiança nas intenções do *confiabilizado*, exige o seu compromisso, isto é, atenção a possíveis contratempos e ausência de oportunismo, mesmo sem controlo. A ausência de oportunismo tem sido classificada de várias formas na literatura sobre o tema, tais como, «benevolência», «boa vontade», «boa-fé», «correção de princípios» e «solidariedade». Da conjugação destas duas variáveis da confiabilidade («intenção versus competência»), pode-se conceber uma «matriz da confiança» que permite analisar melhor a «circumplexidade» já referida da natureza do fenómeno, ou seja, a confiança em relação a uma pessoa ou instituição pode variar em função do reconhecimento das variáveis por parte do *confiabilizado*. Assim, pode-se confiar na intenção de alguém mas não na sua competência, do mesmo modo que se pode confiar na competência mas duvidar-se da intenção. A confiança equilibrada e total surge quando o confiante confia no confiabilizado em termos de intenção e competência. Esta variedade de aspetos do comportamento em que se pode confiar levanta, contudo, problemas em relação à medição da confiança, tal como no *World Values Survey* (Inglehart, 1997), em que se usou uma comparação internacional realizada por Knack e Keefer

(1994) com base na seguinte pergunta do inquérito «Falando em geral, diria que se pode confiar na maioria das pessoas ou que todo o cuidado é pouco ao lidar com elas?» Staveren e Knorringa (2005), notaram que as pessoas tiveram dificuldades em responder à questão: “Os respondentes acharam que esta era, de longe, a pergunta mais difícil de responder, e muitos disseram claramente que não conseguiam responder a esta pergunta em geral, mas que a resposta dependeria do tipo da outra pessoa” (Staveren e Knorringa, 2005, p.102) Embora se possa admitir que a maioria das pessoas eventualmente interprete a pergunta como referindo-se a «confiança intencional», mais do que a «confiança na competência», não se pode ter a certeza. Poderá muito bem ser que quando as pessoas dizem que não se pode confiar nos outros queiram dizer que não se pode esperar que se seja confiável por uma absoluta falta de capacidade ou oportunidade, independentemente das intenções. Assim, se num inquérito, a confiança é realmente interpretada como a «confiança intencional», será tomada para referir unicamente o oportunismo limitado (ou benevolência) ou, para além disso, também o cuidado e o compromisso?



Fonte: compilação do autor

A dependência da confiança em relação às circunstâncias significa que a confiança e a confiabilidade é/são limitada (s): pode confiar-se em alguém (em relação à competência e intenções) em certas condições, mas não em outras que estão para além da competência ou além da resistência a tentações e/ou a pressões de sobrevivência. Quando algo corre mal numa relação, isto é, quando as expectativas desapontam o confiante, existe um problema de ambiguidade causal. As expectativas quebradas podem dever-se a vários fatores como um contratempo, uma deficiência de competência, falta de compromisso e de atenção ou a oportunismo e, muitas vezes, não é claro qual a causa que estará em jogo. Os parceiros oportunistas dirão que são acidentes de percurso. Quando as pessoas são demasiado desconfiadas, por falta de autoconfiança ou por terem tido experiências adversas, em geral, ou com um parceiro específico, podem chegar à conclusão de que houve oportunismo quando, de facto, ocorreu apenas um contratempo.

Mollering (2006) coloca a este propósito a seguinte questão: se a confiança é uma estimativa de confiabilidade, e esta está sujeita a contingências de sobrevivência, a estimativa pode ser tomada relativamente a esses limites que por sua vez variam entre países ou entre outros contextos de ação. Por outras palavras, as pessoas podem não ser confiáveis porque são forçadas a fazer batota por mera sobrevivência, independentemente das inclinações ou preferências serem de confiança.

A confiança tem, como vários outros autores apontam (Deutsch 1973; Tversky e Kahneman, 1993; Bazerman, 1998; Damásio, 2010), causas psicológicas que impelem os sentimentos.¹⁰ As causas psicológicas incluem emoções e podem implicar reflexos ou respostas automáticas. As razões implicam inferência com base no comportamento apreendido ou a confiabilidade de alguém. Assumidamente, as razões e as causas emocionais andam a par e passo, como foi já defendido, no contexto da confiança, por Simmel (1950) e, mais tarde, por Mollering (2006). A avaliação da confiabilidade de alguém, com base no comportamento observado e registado, é limitada pela incerteza e pela racionalidade. De acordo com a psicologia social, é mediada pela heurística mental na percepção e atribuição dos motivos e competências das pessoas que estão, até certo ponto, carregados de emoção (Tversky e Kahneman, 1993; Bazerman, 1998; Smith e Mackie, 2000). Usando tal heurística, as pessoas inferem com base em «sinais

10 A mais recente investigação no domínio das neurociências (Damasio, 2010) indica que muitas vezes aquilo que assumimos ou explicamos como razões, não são mais do que o resultado de sentimentos, sendo que as razões surgem apenas depois, como racionalizações. Porém, faz também sentido aqui, analisar a distinção entre causas e razões para indicar se a confiança é impulsiva ou baseada em inferência, mesmo que a última seja uma racionalização *a posteriori*.

relacionais» se as pessoas se encontram num «enquadramento mental» que conduz ou não à confiabilidade (Six, 2005). A distinção entre razões e causas é útil por razões analíticas e julgamentos de confiabilidade que podem ser mais ou menos racionais, num esforço para se evitar «chegar a conclusões» e para se ser razoável e, até certo ponto, beneficiar da dúvida em relação às pessoas, em caso de haver problemas. Tal benefício da dúvida é necessário, tendo em vista a ambiguidade causal: os desapontamentos podem não ser devidos ao oportunismo.

Maguire (2001) por seu turno, sugeriu que a confiança vai para além do controlo da «dissuasão» traduzido em «boa vontade» ou «benevolência» (Maguire, 2001, p.286). Outros autores (Chiles e McMackin, 1996) apontam que o controlo é alheio à noção de confiança e que a confiança «genuína» é baseada noutros fundamentos, mais sociais e pessoais, da confiabilidade.¹¹ Para estes autores, é possível definir a confiança, em sentido geral, como a expectativa de que o parceiro não se empenhará num comportamento oportunista, seja por que razão for, incluindo o controlo da sua conduta ou, como o sugeriram outros autores ainda, (Bradach e Eccles, 1984; Chiles e McMackin, 1996), também se pode definir confiança, de forma mais restrita, como a expectativa de que o parceiro não enveredará por um comportamento oportunista mesmo perante oportunidades e incentivos a curto-prazo e na ausência de controlo.

Segundo Nooteboom (2002), isto levanta um outro problema que é o da medição da própria confiança. Se, por exemplo, num inquérito, ao perguntar-se sobre a confiança, as pessoas a tomam como sinónimo de «fé em outrem», as suas respostas incluirão uma avaliação da força e da eficácia através dos quais o comportamento é controlado pelas leis ou outras regulamentações e por incentivos económicos. Neste caso, e segundo este investigador, os países em vias de desenvolvimento, com instituições menos evoluídas, estão geralmente em desvantagem e a conclusão tenderá a ser que a «confiança» será menor. Se, por outro lado, a confiança for entendida num sentido mais específico de algo para além do controlo, tendo em conta o facto de as pessoas se comportarem adequadamente mesmo na ausência deste, com base em normas éticas ou em laços pessoais, é concebível que as nações em desenvolvimento tenham mais confiança

¹¹ Conclui-se também, da revisão teórica, que os meios formais de controlo, quaisquer que sejam, nunca podem eliminar completamente o risco relacional, por conseguinte, é sempre necessário algum grau de confiança e neste domínio a confiança também se pode avaliar pelo seu próprio valor intrínseco (Blau, 1964; Arrow, 1974; Jarillo, 1988; Bradach e Eccles, 1989; Powell, 1990; Helper, 1990; Casson, 1991; Sako, 1992; Gulati, 1995; Berger, 1995; Chiles e McMackin, 1996; Nooteboom, 1996). Segundo outros autores, embora a confiança se possa construir no seio das relações, numa base pessoal, pode também surgir fora destas, de modo mais impessoal, com base nas instituições (Deutsch, 1973; Shapiro, 1987; Bachmann, 2000; Nooteboom, 2002) e pode ser facilitada através de intermediários ou de mediadores (Shapiro, 1987; Nooteboom, 2002).

quanto mais não seja devido à ausência das instituições de que precisam. A não ser, claro, que as condições sejam tão desesperadas que, em nome da sobrevivência pessoal, ninguém se possa dar ao luxo de renunciar a qualquer oportunidade de ganhar, independentemente das consequências para os outros, mesmo, talvez, no seio de famílias. A questão ainda se pode tornar mais imprecisa se, num inquérito transnacional, em alguns países a confiança for interpretada como fé e, noutros, como confiança que vai para além do controlo.

Acerca disto, tanto Nooteboom (2002) como Putnam (2001), consideram que embora a confiança possa ir além do autointeresse calculado, a benevolência pode ter geralmente limites. Mesmo as pessoas mais benevolentes precisam, segundo estes autores, de salvaguardar o seu interesse pessoal e referem que não é excessivamente cínico assumir que a resistência às tentações, ao oportunismo e à traição, pode ser limitada. Para Nooteboom (2002), por exemplo, quando o critério de sobrevivência prioritário de uma empresa é o lucro a curto prazo e uma crise económica o ameaça, a liderança e a gestão dessa empresa poderá sentir pressão irresistível para fazer batota com os números. Por conseguinte, dever-se-á manter a consciência das condições em que a confiabilidade pode estar sujeita a demasiada pressão.

Assim, embora a confiança se encontre para além do controlo, e mais confiança permita menos controlo, de modo a que confiança e controlo sejam até certo ponto substitutos, também se complementam (Mollering, 2006), porque, justamente, toda a confiança tem os seus limites. Aliás, num estudo longitudinal sobre o desenvolvimento da colaboração em projetos de inovação de pequenas empresas, Woolthuis, Hillebrand e Nooteboom (2005) sugerem também que confiança e controlo podem tanto ser substitutos como complementos um do outro. Mais dose de confiança permite, de facto, menos controlo, mas, muitas vezes, confiança e contrato andam a par e passo, porque, onde acaba o contrato, a confiança começa, e visto a confiança ter os seus limites, raramente se deixam de lado os contratos. O processo de contratação pode ser custoso e a confiança é então necessária para gerar a abertura necessária para um contrato eficaz. Em geral, os contratos são importantes mais por razões de competência do que por intenções, funcionando como um aparelho técnico de coordenação para clarificar a distribuição de objeto de atuação, estabelecer os padrões exigidos e evitar, eventuais, mal-entendidos reforçando o quadro geral de confiabilidade.

1.4.2 Confiança e Capital Social

Diversos autores associaram também a noção de confiança ao «capital social», à cultura cívica e à estabilidade do regime democrático (Inglehart, 1990 e 1997; Coleman e Ostrom, 1990; Rose, 1994; Sztompka, 1996; Newton, 1997; Dalton, 1999). Esta abordagem foi trazida para o debate pelas teorias do capital social, as quais interligam a participação dos indivíduos em associações voluntárias à presença de uma atmosfera social favorável à geração de confiança entre os atores sociais e políticos, e destes em relação às instituições políticas ou outras e seus representantes (Fukuyama, 1996; Putnam, 1993).

Seria de se supor assim, que quer a confiança social quer a participação em associações voluntárias e a confiança nas instituições estivessem fortemente relacionadas. As pesquisas mostram, contudo, que tal relação é estatisticamente pouco significativa ao nível individual, embora seja relevante ao nível agregado (Newton e Norris, 2000). Além disso, se considerarmos que os padrões culturais, ou sistemas de valores de uma sociedade, são relativamente duradouros, esta abordagem, embora possa explicar alterações de longo prazo na atitude dos cidadãos, não daria conta de variações de curto prazo nos níveis de confiança política num determinado país. Deste modo, sendo uma perspetiva capaz de explicar especificamente as variações nos níveis de confiança nas instituições da esfera política, deveria considerar além dessas variáveis (socioculturais), outros fatores que levassem em conta outras dimensões, como as relacionadas com a esfera do sistema de valores culturais.

Da revisão teórica deve destacar-se que o primeiro uso conhecido do termo «capital social» foi de Lyda Judson Hanifan, em 1916, para descrever os centros escolares das comunidades rurais. O termo foi também utilizado na obra clássica de Jane Jacob, *The Death and Life of Great American Cities* (1961), na qual explicava que as redes sociais densas que existiam nos antigos bairros pobres e de uso misto constituíam uma forma de capital social que incentivava a segurança pública. O economista Glenn Loury (1983), assim como o sociólogo Ivan Light, (1988) usaram o termo «capital social», na década de oitenta do século XX, para analisar o problema do desenvolvimento económico dos bairros urbanos mais pobres, defendendo que os afro-americanos têm falta de laços de confiança e de conexões sociais no seio das suas próprias comunidades, laços esses que existiram para os asiáticos americanos e para outros grupos étnicos que percorreram um longo caminho; isto explica-nos a relativa falta de desenvolvimento de pequenos negócios da população negra. Na década de oitenta do século XX,

a utilização do termo «capital social» foi ampliada pelo sociólogo James Coleman e o cientista político Robert Putnam. Este último promoveu aliás um debate intenso sobre o papel do capital social e da sociedade civil em Itália e nos Estados Unidos.

A literatura académica contemporânea mostra que o capital social é discutido de dois modos relacionados (mas diferentes). O primeiro, principalmente associado a sociólogos e politólogos como Burt (1996), Lin (2001), e Portes (2010), refere-se aos recursos, (como informação, ideias, apoio) que os indivíduos são capazes de procurar e mobilizar em função dos seus relacionamentos com outras pessoas. Estes recursos («capital») são «sociais» na medida em que são apenas acessíveis através desses relacionamentos, ao contrário dos recursos físicos (ferramentas, tecnologia) ou capital humano (educação, capacidades) que são essencialmente a propriedade de indivíduos. A estrutura de uma dada rede - quem interage com quem, com que frequência, e em que termos - tem por isso um impacto relevante no fluxo de recursos através dessa mesma rede. Os indivíduos que ocupam importantes posições estratégicas na rede, especialmente aqueles cujos laços alcançam grupos influentes, pode dizer-se que têm mais capital social do que os seus colegas, precisamente porque a sua posição na rede lhes confere acesso elevado a mais ou melhores recursos (Burt, 2000).

A segunda (e mais comum) abordagem do capital social, e normalmente mais associada ao cientista político Robert Putnam (1993), refere-se à natureza e dimensão do nosso envolvimento em várias redes informais e organizações cívicas formais. Desde o conversar com os vizinhos ou enveredar por atividades recreativas, ao juntar-se a organizações ambientais e a partidos políticos, sindicatos ou clubes, o capital social, neste sentido, é usado como um termo conceptual para caracterizar os muitos e variados modos pelos quais é dado aos membros da comunidade interagirem; assim entendido, é possível conduzir um mapa de vida associativa de uma comunidade e, por isso, com ele, ter um sentido do estado da sua «saúde» cívica. Um leque de problemas sociais, como o crime, a doença, a pobreza e o desemprego, foi associado empiricamente à falta de capital social.

Ressalta também da revisão efetuada que os especialistas que se debruçam sobre ambas as tradições conceptuais concordam que é importante reconhecer que o capital social não é uma entidade única, mas que, ao contrário, possui uma natureza multidimensional.

Contudo, e embora a confiança tenha sido também conotada como um aspeto característico daquilo que muitos sociólogos e politólogos designam por capital social e ambas as

noções apareçam muitas vezes interrelacionadas, uma revisão bibliográfica mais profunda e atenta permite-nos concluir que Confiança e Capital Social, não parecem ser a mesma coisa.

Kenneth Arrow (1974), implicitamente, e Dasgupta (1988), explicitamente, entre outros, caracterizam a confiança como um bem público. E, por exemplo, Bok (1979) defende que a confiança é “um bem social...e, quando é destruída, as sociedades vacilam e entram em colapso» (Bok, 1979, p.28). Já Luhmann (1979) sublinha que a confiança se acumula como uma espécie de capital. Estas afirmações sugerem assim que a confiança é, ou constitui, um elemento daquilo que agora é amplamente chamado «capital social».

É contudo a James Coleman que, embora não seja o seu o inventor, este termo está especialmente associado. A sua convincente visão global da ideia de capital social teve grande influência (Knight, 1999). Nas aplicações desta ideia, Coleman considera as estruturas de baixo nível de relacionamentos em curso, como a família, grupos de trabalho e por aí adiante (Coleman 1990). Estas estruturas proporcionam-nos, como indivíduos ou agentes organizacionais, fazer muitas coisas, incluindo cooperar com êxito uns com os outros de modos múltiplos. Portanto, tal como é verdade para outras formas de capital, o capital social é propiciador e promotor.

Outros recentes utilizadores do termo normalmente não o definem especificamente, mas antes referem casos em que ocorre ou dão caracterizações gerais sobre ele. Putnam (1993), entende por capital social «ligações sociais e as normas inerentes e confiança», que são “traços da vida social...as quais proporcionam aos participantes agir em conjunto de modo mais eficaz para perseguirem objetivos partilhados” (Putnam, 1993, pp.65-66). Já outros autores como John Brehm e Rahn (1997), definem o capital social como (...)”a rede de relações cooperativas entre cidadãos que facilita a resolução de problemas coletivos respeitantes à ação” (Brehm e Rahn, 1997 p.99). Por seu lado, Fukuyama (1996) partilha esta perspetiva geral com Putnam, Brehm e Rahn. Entre estes autores, é ele quem dá a definição mais geral sobre o que é o capital social, definindo-o como a capacidade de as pessoas trabalharem em conjunto para objetivos comuns em grupos e organizações.

A revisão teórica sugere-nos então a questão: qual é a natureza da relação entre capital social e confiança?

Embora Coleman, Putnam, e outros autores digam que a confiança é capital social, ou um elemento do capital social, parece que o cerne do significado de capital social no trabalho destes especialistas não é a confiança, mas antes as relações sociais, ou as redes destas relações que nos proporcionam levar a cabo empreendimentos coletivos, como foi sublinhado por Brehm

e Rahn (1997, p.102). Estes relacionamentos fundamentam a confiança nesta participação neles: somos dignos de confiança, uns para os outros, em vários empreendimentos. Portanto, parece confuso pensar na confiança em si própria como elemento do capital social. Já Gambetta (1988) diz que a confiança é “mais um resultado do que uma pré-condição da cooperação” (Gambetta, 1988, p.225). No fundo, são ambas as coisas, como não é surpreendente, numa interação repetida, na qual pode haver *feedback* entre as partes. Porém, a questão de Gambetta parece pertinente. Nesta linha de raciocínio, em que a confiança é equacionada como um resultado, isto significa que alguém arrisca, primeiro, cooperar e, se isso produzir efeito, começa a confiar naquele com quem cooperou.

Parece-me também possível uma outra interpretação, eventualmente mais complexa, já que sugere colocar a confiança, em simultâneo, no início e no fim. Por exemplo, na perspectiva de Gambetta (1988), sugere-se que a cooperação precede a confiança e esta é um resultado, excluindo, deste modo, a confiança como um elemento de «entrada» na decisão de correr o risco de decidir cooperar, na expectativa que possa daí surgir confiança entre as partes e, portanto, neste caso, a confiança será também o resultado final da interação de cooperação. Por outras palavras, parece relativamente claro que capital social e a confiança não são o mesmo fenómeno mas, possivelmente, implicam-se mutuamente.

Afigura-se-me, portanto, que quer seja por fatores instintivos ou não, quer seja um «ato de fé» ou não, a confiança está presente em todo o processo que gera a cooperação (quer antes, quer durante, quer no final) e a mantém, donde, advém a sua possibilidade de poder estar simultaneamente, em vários momentos e assumindo aspetos diferentes.

Na perspectiva ainda de Gambetta, poderá existir alguma ligação entre confiança e o futuro desenvolvimento da mesma. Alguém coopera com alguém, descobre a confiabilidade do confiabilizado, e por isso, coopera com ele ainda mais ou em assuntos mais importantes. Assim, se alguém confia na maioria das pessoas ou das instituições com quem interage, poderá estar disposto a começar a correr o risco de cooperar com quase toda a gente ou instituições que conhecer, pelo menos se essas pessoas ou instituições tiverem probabilidades de continuar no seu âmbito. Por consequência, o otimismo geral do confiante sobre os outros é um benefício para estes quando quiserem cooperar consigo. Será o alto nível de confiabilidade das pessoas ou instituições na rede do confiante, contudo, que proporciona esse benefício.

Pode afirmar-se, a partir da revisão teórica efetuada sobre os principais autores e investigadores deste tema, que a sua principal preocupação, de uma forma geral, parece ser esta

rede de relações (capital social) de modo que talvez se possa em breve acrescentar e chamar ao capital social o termo «interpessoal» ou mesmo «rede» de capital (Hardin, 1999).

Sobre isto o investigador Dietlind Stolle (2001), estudou a relação da confiança generalizada com a forte adesão de grupo nas organizações sociais. Segundo ele, poder-se-á supor que essa associação facilita várias coisas, de modo a ser uma forma de capital social. Stolle defende que as redes sociais proporcionam aos indivíduos realizar coisas e, por isso, reduzir os riscos que poderiam de outro modo vir a ter na realização dessas mesmas coisas. Este autor acha que a confiança generalizada (isto é, a confiança aleatória e por princípio, nos outros, na sociedade em geral) não é melhorada pela forte associação de grupo, por esta reduzir a exposição a uma sociedade mais ampla e gerar substitutos para as relações nessa sociedade. Esta descoberta é semelhante à de Yamagishi (1994) em relação ao Japão, ao compararem as relações de confiança entre japoneses e americanos (ver também Cook e Hardin, 2001). Por seu turno Mackie (2001) sugere, do mesmo modo, que as diferenças nos padrões familiares, na Europa do noroeste e de sudeste, levam a uma forte confiança intergruparal no sudoeste.

Já Fukuyama (1996), defende que todas as sociedades possuem algum *stock* de capital social; as diferenças reais entre elas dizem respeito ao que ele designa por «raios de confiança» (Fukuyama, 1996), isto é, as normas cooperativas como a honestidade e a reciprocidade são partilhadas entre grupos limitados de pessoas, mas não com outros na mesma sociedade. Neste sentido, as famílias são obviamente fontes importantes de capital social em toda a parte. Contudo, é de notar, como refere ainda Fukuyama, (1996) que a força dos laços familiares difere de sociedade para sociedade; varia também consoante os outros tipos de obrigações sociais. Em alguns casos, parece existir algo como uma relação inversa entre os laços de confiança e a reciprocidade dentro e fora da família: quando um é muito forte, o outro tende a ser mais fraco. Na China e na América Latina, as famílias são fortes e coesas, mas é difícil confiar-se nos estrangeiros, e os níveis de honestidade e cooperação em público são muito mais baixos, segundo este teórico. A consequência traduz-se no nepotismo e na corrupção pública onipresente. Talvez por isso, para Max Weber, o que terá tornado a Reforma Protestante tão importante, não tenha sido tanto o ter incentivado a honestidade, a reciprocidade e a poupança económica, entre os empresários individuais, mas que essas virtudes eram, pela primeira vez, amplamente praticadas fora da família, espalhando-se por outras instituições.

É perfeitamente possível formar grupos bem-sucedidos na ausência de capital social, usando uma variedade de mecanismos de coordenação formal como os contratos, as hierarquias,

as constituições, os sistemas legais e outras bases do género. Porém, as normas informais reduzem grandemente o que os economistas chamam de «custos de transação» (os custos de monitorização e controlo, contratação, adjudicação e promoção de acordos formais).

Fukuyama (1996) define capital social como um conjunto instantâneo de valores ou normas informais partilhados entre membros de um grupo que lhes permite cooperar uns com os outros. Se os membros do grupo chegarem à conclusão de que os outros se comportarão de modo (con) fiável e honesto, então passarão a *confiar* uns nos outros. A confiança age assim, para Fukuyama, como um «lubrificante» que faz com que qualquer grupo ou instituição funcione com maior eficiência e previsibilidade e isso tem um impacto enorme não apenas no quotidiano mas também na economia de uma nação. Quanto maior confiança nas instituições e nos relacionamentos, mais baixos os custos de transação, razão pela qual este autor argumenta que a desconfiança generalizada funciona como um imposto, o qual, nas sociedades onde existe confiabilidade, os indivíduos, os grupos e as instituições não têm de pagar.

Mas se o capital social está associado a um conjunto de relações predominantemente informais que ajuda a alcançar objetivos, como estará relacionado com as instituições e a própria confiança que também poderão servir esses objetivos? Poderão o capital social, as instituições e a confiança substituir-se uns aos outros, ou serão complementares, pré-condições de cada um deles, consequências uns dos outros ou tudo isto ao mesmo tempo? Eis algumas das questões que merecem a nossa reflexão e análise. O debate mantém-se, portanto, em aberto!

Parece-me cada vez mais razoável (embora complexa) a sugestão de que a confiança é tanto um resultado como um antecedente das relações. Ela forma a base das relações e, por conseguinte, gera capital social. Poderá ser baseada em instituições, e pode construir-se a partir das relações para depois surgir a partir do próprio capital social.

O capital social possui ainda benefícios que vão para além da esfera económica. Sob determinadas circunstâncias, o capital social facilita mesmo um nível mais alto de inovação e de adaptação de grupo (Fukuyama, 1996). Apesar de o capital social e da sociedade civil terem sido amplamente louvados como algo de bom a possuir, é importante realçar que nem sempre são benéficos.

É necessária coordenação para toda a atividade social, seja esta boa ou má. A Máfia, a *Yakusa*, as *Tríades* e o *Ku Klux Klan* são parte constituinte das sociedades civis italiana, japonesa, chinesa e americana; todas possuem capital social e todas são prejudiciais à saúde da sociedade mais alargada.

Os vários autores fazem notar que o facto de o capital social poder numa ocasião ser usado para propósitos destrutivos ou poder tornar-se obsoleto não nega a presunção amplamente partilhada de que é, em geral, uma coisa positiva também. Não só se pode tornar obsoleto como pode ser usado para produzir armas de assalto e uma vasta gama de outras «coisas más» ou disfuncionais do ponto de vista social. Porém, as sociedades possuem leis e normas para proibir a produção das piores coisas sociais, seja por capital físico ou social, por isso pode-se presumir que a maior parte dos usos que ao capital social são dados não seriam menos bons do ponto de vista social do que os produtos do capital físico. De facto, assim tem sido visto pela maioria dos autores que emprega este conceito.

O desenvolvimento das sociedades industriais é encarado como um movimento à margem das relações altamente personalizadas existentes em pequenas comunidades fechadas, nas quais as pessoas se envolvem com grande parte da sua personalidade, excluindo amplamente os membros de outros grupos, dirigidos a grupos maiores e mais variados com relacionamentos mais abstratos e despersonalizados, em cada um dos quais as pessoas se envolvem com apenas uma parte limitada da sua personalidade (Simmel, 1950). Os grupos fechados, pequenos e homogéneos em que os indivíduos se empenham mais completamente são bastante coesos, mas também podem produzir isolamento, o que impede a divisão sofisticada do trabalho e a inovação. Como Simmel realçou, “a semelhança tranquiliza, mas o contraste estimula” (Simmel, 1950, p.218). Nas sociedades industriais desenvolvidas, as pessoas são membros de uma grande diversidade de grupos, com um envolvimento limitado em cada um deles, e a confiança é baseada num âmbito muito menor de confiança pessoal e mais nas condições institucionais que implicam as leis e a aplicação destas com intermediários de vários géneros e com padrões complexos de dependência mútua. Grandes grupos de pessoas, com grandes mercados, permitem a eficiência através da divisão do trabalho, mas também o exigem para o bem da governação.

Nesta linha de raciocínio alguns autores (Shapiro, 1987; Nooteboom, 2002; Mollering, 2006) argumentam que, atualmente, um dos problemas possíveis para os países em vias de desenvolvimento reside na sua necessidade de capital social a fim de se alcançar a eficiência, na divisão do trabalho e a inovação através de novas combinações mas, nesses países, a base para o capital social assenta predominantemente na confiança personalizada a qual, quando não combinada com outras bases de confiança, poderá encerrar as pessoas em comunidades fechadas, localizadas e coesas que as impedem de se abrir a perspectivas mais vastas de desenvolvimento, de eficiência e inovação, em grupos mais amplos e mais dispersos. Para estes autores, poderá ser de

algum interesse analisar mais pormenorizadamente as instituições que apoiam a confiança pessoal e ampliam e disseminam a base da confiança.

Por sua vez Nooteboom (2002), em particular, define o capital social enquanto contributo para o alcance dos objetivos dos atores na base das suas relações. Aqui, os atores poderão ser pessoas individuais, mas também grupos, tais como empresas ou outras instituições. No último caso, as relações relevantes são as que se encontram entre o grupo e não no seio do grupo. Claro que, no seio do grupo, uma pessoa também possui capital social, nas relações entre as pessoas, mas os atores relevantes são membros do grupo e não o grupo em si como um todo. Este autor defende ainda que o capital social difere das instituições, mas é parcialmente baseado nelas, e poderá contribuir para o seu desenvolvimento.

Em contraste com as instituições, o capital social não é pré-estabelecido e acessível a todos, é antes dirigido a objetivos de atores particulares e tem custos de construção. Normalmente, o capital social é tomado para referir relações não-governamentais e voluntárias de nível micro, entre pessoas ou organizações; não são impostos pelo governo, mas as organizações governamentais, tais como as municipalidades ou agências patrocinadas pelo governo para o estabelecimento e controlo de padrões, desenvolvimento regional, transferência de conhecimentos, subsídios, e outras coisas do género podem aí desempenhar um papel (Shapiro, 1987). O capital social também se refere normalmente a laços mais informais do que formais, como sendo os elos hierárquicos ou contratuais. Contudo, os laços formais e informais andam muitas vezes a par e passo. Por exemplo, os contratos legais e a confiança pessoal podem substituir-se, mas também complementar-se um ao outro (Mollering, 2006; Woolthuis, 2005). Uma das questões que se coloca também aqui é a de saber como se relacionam o capital social, a confiança e as instituições. Na extensa literatura sobre as redes sociais, a estrutura das relações apresenta diversas características como, entre outras, o número e a composição dessa rede, em termos de origem e papel dos seus membros, a sua densidade (ou seja, até que ponto os agentes estão diretamente relacionados) e a «centralidade» de diferentes géneros, como por exemplo o facto de alguns agentes possuírem mais laços diretos do que outros (grau de centralidade). Estes possuem implicações importantes para a confiança e a confiabilidade (Coleman, 1988; Putnam, 2000b). A composição dos laços, por seu turno, inclui a condição de os membros terem características semelhantes, como atividades e interesses comum e as redes poderão incluir intermediários ou mediadores. A força dos laços também possui várias características (Granovetter, 1985) como por exemplo, o tipo e âmbito do conteúdo dos laços (para que servem),

a duração, frequência de interação cognitiva, investimento na relação, confiança e ligação pessoal (Putnam, 2000a; Nooteboom, 2005).

O capital social é como o capital físico e financeiro «comum», no sentido em que exige investimento, como exige sentido de sacrifício e esforço para ser construído e, quando não é mantido, acaba por se deteriorar com o tempo. Tal como o capital físico, o capital social é também tanto o resultado de investimento como a causa do desempenho económico (Leenders e Gabbay, 2001). Tal como os recursos em geral, não é o capital social em si mesmo, mas os serviços que pode prestar, que produz vantagens (Penrose, 1959). O capital social precisa de ação para ter efeito (Staveren, 2003) e tal como outro capital, o social pode permanecer ocioso ou ficar subutilizado (Halpern, 2009), podendo também ser mal utilizado (Gambetta, 1988).

Mas o capital social funciona também ao contrário do «capital comum» em vários aspetos. Embora, como referido, exija investimento no sentido de esforço e sacrifício, a confiança enquanto traço do capital social não se pode comprar e instalar. Se não está já presente, precisa de se desenvolver com o tempo. Mais uma vez, ao contrário do capital comum, o capital social aumenta em vez de se desgastar com o uso. Fazer uso das relações fortalece-as muitas vezes. Ao contrário do capital físico, o social não é um indivíduo, mas sim uma propriedade partilhada; é inalienável (Staveren, 2003) e não constitui um bem rival (pode ser partilhado sem que diminua).

Como também referiram Leenders e Gabbay (1999), em princípio, o capital social é benéfico ao promover o alcance dos objetivos ligando as pessoas de modo frutuoso e eficiente. Os objetivos que são promovidos (ou não) pelo capital social podem ser vários. Podem ser objetivos económicos, tais como o de lucro a curto ou a longo prazo, emprego ou autoemprego. Podem ser objetivos intermédios, como meios para atingir fins, tais como a divisão do trabalho, o acesso aos mercados, a reputação e a inovação. Os objetivos também podem ser não económicos (Knorringa e Staveren, 2005) tais como a segurança, a redução da incerteza, a aceitação social, a legitimação e o poder. Os objetivos de diferentes participantes num grupo podem ser conflituosos, parcial ou totalmente. Embora o capital social possa ter o efeito pretendido de contribuir para os objetivos, pode ter efeitos imprevistos e não intencionados que frustrem o alcance do objetivo. Por exemplo, o capital social pode produzir relações que, por tão próximas, criam rigidez, o que impede a inovação ou a abertura e a disseminação da confiança noutras instituições. Embora o alcance dos objetivos seja positivo para os que os têm, pode ser altamente prejudicial para outros, que poderão tornar-se suas vítimas. A Máfia emprega, sem dúvida, capital social (Pagden, 1988) mas para sua vantagem e mal dos outros. Em suma, o capital social pode

ter mesmo um «lado negro» (Gargiulo e Benassi, 1999), pode ter efeitos adversos (Staveren, 2003) e pode, finalmente, tornar-se uma «confiabilidade social» (Leenders e Gabbay, 2001).

1.4.3 Confiança e segurança ontológica

A ligação entre a noção de confiança e a de segurança encontra-se inserida na vasta bibliografia revista, quer de forma similar quer de forma complementar, sendo que aquilo que as distingue, essencialmente, é o foco do seu objeto, ou seja, a confiança tende a referir-se, por norma, às relações interpessoais, ao passo que a de segurança reporta-se aos sistemas, estruturas e rotinas, isto é, àquilo a que Giddens (1991) designou como os elementos que nas sociedades modernas propiciam a «segurança ontológica» e, deste modo, a continuidade da narrativa de cada um de nós e das sociedades onde os indivíduos se inserem.

Neste domínio destaca-se a importante análise de Giddens (1991), que inclui o tratamento da confiança e da segurança no quadro da análise da modernidade, oferecendo-nos assim a possibilidade de compreender o mundo em que vivemos, as nossas inseguranças, incertezas e, inclusive, as transformações nos espaços da intimidade e o seu impacto na noção de confiança e de segurança ontológicas que estão associadas e que na sua perspetiva se implicam.

Para este autor, a segurança ontológica pode definir-se como um estado mental estável resultante de um «sentido de continuidade» a respeito dos acontecimentos da vida de uma pessoa ou de uma sociedade. Nesta perspetiva, o autor identifica a segurança ontológica com um sentido de ordem e continuidade a respeito das experiências do indivíduo, defendendo que isto é dependente da capacidade da pessoa ou da sociedade de dar «um sentido» à sua vida ou à sua «narrativa». Se um acontecimento ocorrer, e o mesmo não for consistente com o significado da vida do indivíduo ou da sociedade, isso constituirá uma ameaça à segurança ontológica do indivíduo ou da própria sociedade, dado o conceito de segurança ontológica também envolver uma visão positiva de si, do mundo e do futuro.

Giddens (1991), utiliza na sua argumentação a imagem do Carro de *Jagrená*¹² como metáfora da modernidade, indicando que esta se assemelha a um veículo desgovernado, cuja direção não podemos controlar, mas também do qual não podemos “saltar para fora”. A metáfora indica que a modernidade produziu um mundo «perigoso». A atual sociedade é identificada,

¹² O termo *Jagrená* tem origem na palavra hindu *Jaggannath*, «senhor do mundo», que é um dos nomes de *Krishna*. Uma imagem desta divindade era levada todos os anos pelas ruas num enorme carro, sob o qual se diz que os crentes se lançavam, sendo esmagados pelas suas rodas.

portanto, como geradora de sentimentos de desorientação e mal-estar. Como afirma o próprio autor, (...) “a modernidade é inerentemente globalizante”, (Giddens, 1991, p. 69). A era da globalização impõe transformações universalizantes que reconfiguram a tradição, levam ao seu abandono ou à sua desincorporação. O local encontra-se de tal forma associado ao global que influencia e é influenciado por este transformando-se num (g) local. A tradição (que ocupa um lugar importante na análise de Giddens), vivenciada no *locus* do quotidiano e no espaço específico, é colocada em questão pela experiência do indivíduo vivenciada num (novo) tempo e espaço globais. Giddens (1999) observa que poucas pessoas, em qualquer lugar do mundo, podem continuar sem consciência do facto de que as suas atividades locais são influenciadas, e às vezes até determinadas, por acontecimentos distantes. Porém, o inverso já não é tão evidente, ou seja, o facto de as ações quotidianas de um indivíduo produzirem consequências globais.

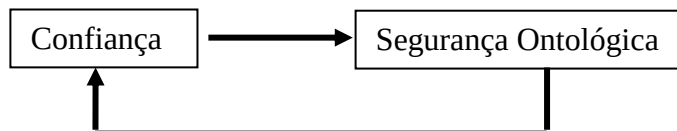
Para Giddens, há uma interdependência cada vez maior entre o espaço global e o local. O global tem influência sobre as vidas individuais nos espaços locais; mas também as decisões dos indivíduos no seu quotidiano podem influenciar os resultados globais. Esta interinfluência incide sobre as coletividades e grupos de todos os tipos, incluindo o próprio Estado.

Segundo esta visão, a «modernidade» nas condições da globalização amplia as incertezas e os perigos. O mundo tornou-se um lugar cada vez mais inseguro e essa insegurança é sentida pelo indivíduo na sua comunidade. A experiência da modernidade deita por terra ou, no mínimo, ameaça as certezas: as surpresas e os riscos estão sempre à espreita e o futuro parece uma impossibilidade, se pensado enquanto construção histórica. A modernidade na globalização assemelha-se a uma grande e perigosa aventura, à qual, independentemente da nossa vontade, estamos todos inelutavelmente vinculados.

As experiências do quotidiano no mundo atual vinculam-se às questões fundamentais relativas à identidade, à percepção do “eu” e do “outro”; e envolvem múltiplas mudanças e adaptações na mesma vida quotidiana. Nessas circunstâncias, defende Giddens (1994), os indivíduos sentem-se inseguros, e agarram-se à tradição. Eles resistem localmente à globalização mas, ao mesmo tempo, não podem nem conseguem ignorá-la.

A segurança ontológica refere-se assim, e em resumo, à crença que a maioria das pessoas tem na continuidade de sua autoidentidade e na constância dos ambientes de ação social e do seu ambiente envolvente. Diz respeito, portanto, ao sentimento que temos sobre a continuidade das «coisas» e das pessoas, sentimento esse inculcado desde a infância e que se vincula à rotina e à influência do hábito e do funcionamento das instituições. Nesta perspectiva, a necessidade de

“segurança ontológica” produz um novo ambiente de confiança baseado no funcionamento dos sistemas e dos processos, ou seja, Giddens sugere que a função da confiança é a de promover a ordem no sistema (social e político), fornecendo mapas de expectativas cognitivas para os atores e os sistemas e também para interação entre estes, promovendo a segurança ontológica dos indivíduos e da sociedade que, por sua vez, promove um sentimento de confiança (retroalimentando-se), como se exemplifica na imagem seguinte:



É neste domínio que o autor coloca a questão da «tradição» e da «modernidade» como aspetos incontornáveis para entender tanto a problemática da confiança como a da segurança ontológica. Quando Giddens questiona o que é a tradição, o próprio responde, numa perspetiva semelhante à de Durkheim, de que a mesma “é a cola que une as ordens sociais pré-modernas” (Giddens, 1994, p. 176). Argumenta o autor que a tradição envolve, de alguma forma, controlo do tempo, ou, noutras palavras, a tradição é uma orientação para o passado, de tal forma que o passado tem uma pesada influência no presente (Giddens, 1994).

A tradição, segundo o autor, está vinculada à compreensão do mundo, fundada na superstição, na religião e nos costumes; pressupõe uma atitude de resignação diante do destino, o qual, em última instância, não depende da intervenção humana, nem da sua capacidade de «fazer a história». Dessa forma, *conhecer* é ter a capacidade para produzir algo e está ligado à técnica e à reprodução das condições do viver e à narrativa de cada indivíduo e de cada comunidade. A ordem social sedimentada na tradição expressa a valorização da cultura oral, do passado e dos símbolos, enquanto fatores que perpetuam a experiência das gerações.

Mas a tradição também se vincula ao futuro, só que este, nesta linha de raciocínio, não é concebido como algo distante e separado e sim como uma espécie de linha contínua que envolve o passado e o presente. É a tradição que persiste, remodelada e reinventada a cada geração. Não há um corte profundo ou rutura no sentido de uma descontinuidade absoluta entre o ontem, o hoje e o amanhã. O que existe, propõe Giddens, são apenas descontinuidades.

A tradição envolve o ritual e este constitui um meio prático de preservação. Nas sociedades que integram a tradição, os rituais são mecanismos para preservar a memória coletiva

e as «verdades» inerentes ao tradicional, as quais fornecem a segurança (ontológica) aos indivíduos e à própria sociedade. O ritual reforça a experiência quotidiana e refaz a «cola» que une a comunidade. O ritual, com a sua esfera e linguagem próprias, torna-se uma verdade em si, que não depende das «propriedades referenciais da linguagem».

Nas condições atuais da modernidade o ritual é reinventado e reformulado. O mesmo ocorre com o «guardião» do ritual, atualmente substituído pelo «especialista» ou o «perito». A modernidade reincorpora a tradição, reinventa-a e, neste sentido, também expressa «continuidade». Grande parte dos valores relacionados com a tradição permanece e reproduz-se no âmbito da comunidade local. Na verdade, as primeiras instituições da modernidade não podiam ignorar a tradição preexistente e vários aspetos dependem ainda delas.

É com a consolidação do Estado-nação e a generalização da democracia, sobretudo no século XX, que a comunidade local efetivamente começou a fragmentar-se e a assistir à descontextualização do espaço-tempo que lhe fornecia a segurança e confiança ontológica. A modernidade, segundo Giddens, expressa «descontinuidade» entre o que se apresenta como o “novo” e o que persiste como herança do “velho”. Nesta perspetiva, a modernidade expressa várias «descontinuidades», nomeadamente entre:

- 1) A ideia de comunidade (una e corporizada no dirigente) e a passagem à ideia de sociedade (dividida em interesses conflitantes, classes antagónicas e grupos diversificados);
- 2) A ideia e a prática teológico-política do poder político encarnado na pessoa do dirigente e a passagem à ideia do poder impessoal ou da dominação racional, isto é, ao nascimento da ideia moderna de Estado.

Giddens (1994) defende ainda que vivemos uma época que é marcada pela «desorientação», pela sensação de não compreensão plena dos eventos sociais e de perda de controlo. A modernidade transforma as relações sociais e também a própria perceção ou mapa cognitivo dos indivíduos e coletividades sobre a «segurança» e a «confiança», bem como sobre os «perigos» e «riscos» do viver. Como o próprio refere, a modernidade rompeu o referencial protetor da pequena comunidade e da tradição, substituindo-as por organizações muito maiores e impessoais (Giddens, 1994). Deste modo, o indivíduo acaba por sentir-se sozinho num mundo

onde lhe falta o apoio psicológico e o sentido de segurança que eram oferecidos nos ambientes mais tradicionais (Giddens, 1994).

A modernidade, neste ângulo de análise, é assim equacionada enquanto «descontinuidade» entre as ordens sociais tradicionais e as instituições sociais modernas. Esta descontinuidade apresenta como características principais i) o ritmo de mudança que a era da modernidade coloca em movimento, ii) o seu objeto de mudança, ou seja, a sua abrangência global, iii), a natureza das instituições modernas, o sistema político do Estado-nação, a dependência da produção de fontes de energia, a transformação em mercadoria de produtos e o trabalho assalariado, iv) os mecanismos de «descontextualização», promovidos pelas «garantias simbólicas» e os «sistemas periciais e abstratos». A separação espaço-tempo-propicia a condição para o desenvolvimento de «mecanismos de «descontextualização» ou («desinserção») que, segundo o próprio Giddens (1994), se referem ao “deslocamento” das relações sociais de contextos locais específicos de interação e a sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo-espaço. Por outras palavras, esta «descontextualização» retira a atividade social dos contextos localizados, reorganizando as relações sociais através de grandes distâncias tempo-espaciais.

Os mecanismos de «descontextualização» são representados e promovidos pelas já designadas «garantias simbólicas» e «sistemas periciais», «abstratos» ou «técnicos». As garantias simbólicas são definidas pelo autor como os meios de troca que podem «circular» sem ter em vista as características específicas dos indivíduos ou grupos que lidam com eles em qualquer conjuntura particular, sendo disso exemplo o dinheiro que, além de meio de troca, permite «retardar» o tempo e assim separar as transações de um local particular de troca. Neste sentido o dinheiro, enquanto «garantia simbólica», é um meio de distanciamento do espaço-tempo, pois este possibilita a realização de transações entre agentes amplamente separados no tempo e no espaço. O dinheiro torna-se fundamental para a descontextualização da atividade económica moderna.

Nas atuais sociedades, encontramos-nos também permanentemente vinculados e dependentes de «sistemas abstratos», isto é, sistemas com os quais interagimos quotidianamente e que não dependem diretamente de um conhecimento aprofundado da nossa parte sobre o seu funcionamento (como o sistema bancário, as tecnologias de informação, os recursos técnicos que envolvem uma deslocação de avião, de comboio ou mesmo de carro, são disso exemplos). Nestes e noutros casos, confiamos em «peritos» ou «especialistas». Giddens define-os como sistemas de

competência profissional que organizam grandes áreas dos ambientes material e social em que vivemos hoje e dos quais dependemos nós e o nosso sentido de continuidade.

É verdade que não consultamos peritos ou especialistas permanentemente, mas estes sistemas, nos quais se encontra integrado o conhecimento dos especialistas, influencia permanente e continuamente muitos dos aspetos do nosso ser e agir quotidianos. Eles criam grandes áreas de segurança relativa e ontológica para a continuidade da vida diária. Por outro lado, e ao mesmo tempo, os próprios sistemas periciais atuam como mecanismos de descontextualização, ao removerem as relações sociais das imediações do contexto.

Nas sociedades tradicionais, ou pré-modernas, a autoridade residia no território dos guardiães – os quais forneciam as interpretações fundadas na «*verdade associada ao ritual*». O indivíduo detentor do saber era o repositório da tradição, cujas qualidades especiais resultavam da longa experiência que criava capacidades e estados de graça, segundo Giddens (1994). A legitimidade do *especialista* também se funda no saber, mas este já não é o seu monopólio e nem pode estar seguro de que a posse deste lhe garante, de forma automática, a confiança e, muito menos, que a «verdade» será incontestável. A sua posição, enquanto perito ou especialista, advém basicamente do desequilíbrio entre as suas capacidades, conhecimentos e informações face às do leigo que possuirá, quanto muito, um conhecimento «indutivo fraco» (Simmel, 2004) sobre o mundo que o rodeia. Porém, nas condições modernas atuais, a especialização é sempre uma possibilidade para o leigo e, de qualquer forma, os recursos disponíveis e a circulação de conhecimento colocam este numa posição mais vantajosa do que o não-iniciado na sociedade pré-moderna colocava.

Para o próprio autor, a especialização é descontextualizada (abandono do conteúdo tradicional), não tem um local restrito (mas vários), é descentralizada e baseia-se em princípios impessoais; também não está vinculada à *verdade ritualizada*, mas sim à crença na possibilidade de que um determinado saber é correto e fiável, sendo sustentado por evidências e «provas».

A confiança em sistemas abstratos e/ou periciais, segundo Giddens, não é gerada mecanicamente pelo saber em si. A especialização interage com a reflexividade institucional crescente, o que pressupõe processos quotidianos de perda e reapropriação de habilidades e conhecimentos. O saber do especialista está ligado a um conhecimento universalizante. Os especialistas tendem a discordar entre si e a crítica é essencial para o seu empreendimento.

Sobre isto já Karl Popper (1996) observara que a ciência está edificada sobre «areia movediça», isto é, ela não tem fundamento estável e o «ceticismo metódico» é o seu princípio. A

ciência precisou de se impor enquanto uma verdade quase tão sagrada quanto o saber com quem ela rivalizava, pelo menos nos seus primórdios. Porém, com o passar do tempo, ela perdeu alguma da áurea de autoridade que chegou a possuir. De certa forma, isso provavelmente é o resultado da desilusão com os benefícios que, associados à tecnologia, ela alega ter trazido para a humanidade, segundo Giddens.

A especialização é intrínseca a um mundo de alta reflexividade, onde o conhecimento local é informação reincorporada, derivada de sistemas de um ou de outro tipo. Nos sistemas periciais ou técnicos, a confiança funda-se essencialmente na suposição da competência técnica (Barber, 1983) e, como tal, é um saber passível de «revisão». Se, por um lado, o conhecimento especializado está aberto à reapropriação a qualquer pessoa com tempo, motivação e recursos necessários para ser instruída, por outro, a prevalência da reflexividade institucional significa que há uma contínua triagem de teorias e conceitos especializados em relação à população leiga. Quem confia tem, em geral, uma atitude fundada na dúvida metódica e na «revisão das provas», ou seja, pode retirar a sua confiança em qualquer momento. O especialista vê-se, assim, constantemente inclinado a reforçar o seu saber diante do leigo. Os seus recursos variam desde os honorários cobrados numa consulta até a reinvenção da tradição. Giddens observa que a exibição dos títulos, credenciais e outros diplomas, nas paredes de um consultório médico, é mais do que a simples informação que ostentam: é um eco dos símbolos com os quais se cercam as figuras de autoridade tradicionais.

Retomando a metáfora do *Carro de Jagrená*, esta indica-nos que a modernidade produziu um mundo perigoso e complexo que, não obstante as nossas condições de existência e de sobrevivência, nos obriga a enfrentar. Para lidar com a complexidade que nos rodeia, caracterizada por uma «informação incompleta», somos forçados ao risco inerente ao ato de confiar e a tentar reduzir esse risco através das garantias de estabilidade e funcionamento das relações sociais e da sociedade através de sistemas abstratos que promovem a segurança ontológica da comunidade e a sua continuidade.

1.4.4 Confiança: risco, expectativa e fé

Outras interpretações do termo confiança têm associado a mesma às noções de risco, expectativa, segurança e fé. Segundo alguns teóricos, nomeadamente Hardin (1998), é inútil afirmar que alguém confia em alguém (pessoa ou instituição) a não ser que exista algum risco ou disposição do confiante em tornar-se vulnerável e poder assim sofrer uma perda, caso o confiabilizado não cumpra o seu compromisso. Segundo ainda Hardin (1998), a maior parte dos debates académicos sobre a confiança toma isto como um dado adquirido e se isto estiver correto, então poderá confiar-se numa pessoa ou instituição em relação a um assunto bastante importante, no qual a perda por agir de acordo com a confiança pode até ser catastrófica, se a pessoa ou instituição não cumprir o acordo.

Por sua vez, alguns dos estudos macrossociológicos sobre a confiança realizados por vários especialistas (incluindo Luhmaan, 1980; Giddens, 1990; Beck, 1992; Seligman, 1997; Sztompka, 1999), associaram o aparecimento da preocupação com o tema da confiança, nas sociedades modernas, a um suposto aumento na importância do «risco» na vida coletiva. Contudo, para Hardin (1998), a tese do aumento do risco na nossa vida é implausível, mesmo se contarmos só com aqueles riscos que os outros (e não a natureza) nos impõem. Esta suposição de que as coisas são mais difíceis hoje em dia, segundo este autor, é uma variante da »falácia de uma era dourada«. Considera Hardin, (1999), que é uma suposição especialmente estranha dizer que as coisas se tornaram piores, apesar dos factos visíveis de que, nas sociedades avançadas, vivemos notavelmente durante mais tempo e melhor e que as nossas expectativas são de que assim continuaremos. Portanto, se tiver existido uma «era dourada», é muito mais provável que seja agora, no nosso momento, do que em épocas passadas.

Outra interpretação corrente do termo confiança associa à mesma um elemento comum de expectativa, mais ou menos explícito. De facto, algumas explicações, aparentemente, reduzem mesmo a definição de confiança a uma «expectativa» (Barber, 1983; Gambetta e Dasgupta, 1988; O'Hara, 2004). Quando as expectativas são fortemente positivas, pode então começar a falar-se de segurança, segundo esses autores.

A partir de estudos de inquéritos sobre confiança realizados nos Estados Unidos e em muitos outros países, por exemplo, parece relativamente claro que não se sabe muito bem o que as pessoas querem dizer ao responderem a certas perguntas que são interpretadas como itens de confiança. As perguntas podem ser pobres, mas as respostas às poucas perguntas estão, no

entanto, altamente correlacionadas segundo alguns autores (Halpern, 2009; O'Hara, 2004). Para estes investigadores, deve ter-se em conta que os inquéritos podem evocar *prima facie* respostas implausíveis. A confiança afirmada no presidente George W. Bush aumentou muito após os ataques terroristas do 11 de Setembro. A administração Bushm segundo alguns analistas políticos, fracassara claramente e, contudo, as pessoas afirmavam confiar nela mais do que nunca (*Economist*, 8 de Junho, 2002, pp.27-28). Assim, parece provável que talvez o melhor modo de ler esses resultados seja supor que os mesmos são uma atitude patriótica para se reunirem em torno da bandeira nacional, e não propriamente uma avaliação da confiabilidade do regime.

Ainda nesta linha, outras explicações sobre a confiança não incluem especificamente referência ao interesse do *confiabilizado* em ser digno de confiança, mas exigem, meramente, a expectativa de que o *confiabilizado* o será. Contudo, a razão adequada a esta expectativa girará provavelmente em torno de futuros incentivos. As nossas ações, quando temos segurança ou não em alguém, serão também temperadas por experiências passadas e efeitos de reputação em larga medida, incluindo a reputação e competência daquele em quem se confia (o *confiabilizado*).

Para Hardin, se alguém parecer nunca compreender o interesse que tem em interações futuras, não correremos riscos desnecessários em tentar fazê-lo cooperar connosco. Aqueles que são extremamente virados para o presente geralmente agem no seu próprio interesse futuro, mesmo a curto prazo, e, por conseguinte, também não se pode esperar que ajam no interesse a longo prazo que possam ter em manter uma relação para futuros benefícios (Hardin, 1999)

Existem dois contextos especialmente importantes para a confiança: relacionamentos em curso (ou até relações estritamente a dois). Os dois tipos estão correlacionados. Estes géneros de interações (diádicas ou de grupo) colocam incentivos ao *confiabilizado*¹³. A sanção que motiva a pessoa ou instituição em quem se confia numa interação diádica de confiança, se não é repetida, são os benefícios futuros possíveis da interação, incluindo os ganhos que não são, em si, parte dos ganhos diretos na troca. A sanção implícita que motiva ambas as partes numa troca de confiança mútua é a retirada da outra parte de uma interação potencialmente benéfica. A sanção nas relações sociais pode ser a retirada da interação diádica, assim como o ostracismo de toda a

¹³ O termo «díade» foi cunhado por Simmel e designa um par ou conjunto de duas pessoas no qual a individualidade de cada um é eliminada em detrimento da unidade desse mesmo par ou conjunto, no seio da qual se organizam certos tipos de ligações e se cria um «nós psicológico». Refere-se a relações caracterizadas por um elemento psíquico comum, em que o objeto-par funciona como se de um único ser se tratasse.

comunidade daqueles que partilham a relação social, ostracismo esse que poderá ser tão severo mesmo como o excluir a pessoa de toda a comunidade (Cook e Hardin, 2001).

Um argumento também bastante comum na literatura contemporânea sobre a confiança é o de que estaríamos todos melhor, se todos fôssemos mais confiantes e por isso confiaríamos mais (Hollis, 1998; Uslaner, 2002). Se encontrarmos uma sociedade em que a desconfiança fosse endémica, poderíamos concluir imediatamente que todos os seus membros, ou quase, estariam melhor se pudéssemos de algum modo levá-los a ser mais confiantes, ou a induzi-los a serem mais dignos de confiança, ou talvez até, criando instituições que substituiriam a confiabilidade. Contudo, reconheceríamos provavelmente que não seria do interesse de qualquer indivíduo nessa sociedade começar simplesmente por confiar (se isso fosse sequer possível conceptualmente), porque agir sem estratégia, como se confiasse, pode expor a pessoa à total vulnerabilidade e assim à sua exploração. De modo semelhante, Julian Rotter (1980), conclui que aqueles que são mais confiantes são mais felizes do que os que não são, com a implicação evidente do facto de, ser confiante é, *de per se*, bom para nós. Contudo, talvez aqueles que são mais confiantes tenham boas razões para o ser porque lidam basicamente com pessoas que reconhecem os benefícios de serem dignas de confiança. Não é a confiança *de per se*, mas o confiar nas pessoas certas que torna possível relações bem-sucedidas e a percepção (subjéctiva) de felicidade (Oishi, 2010).

A este propósito consideremos três questões comuns que se podem observar na literatura sobre a confiança. Primeiro, a maior parte da preocupação com a confiança está muitas vezes melhor enquadrada como preocupação em relação à confiabilidade. Por toda a literatura sobre a confiança, tem existido e continua a existir uma tendência para dizer da confiança o que seria mais aplicável à confiabilidade. Por exemplo, Sztompka refere-se a uma “cultura de confiança” (Sztompka, 1999, p.99-101). Para este autor, no que respeita à relação entre os indivíduos e as instituições, considera que estes podem estabelecer a sua confiabilidade geral mesmo no meio de outros geralmente indignos de confiança. Argumenta ele que a confiabilidade de alguém pode ser uma disposição fundamentada em compromissos morais ou de carácter, mas pode também ser fundamentada no nosso reconhecimento de alguém ao ser digno de confiança, para os outros, abrirá oportunidades a favor de quem se confia que não se abririam a alguém indigno dessa confiança. Em segundo lugar, muitas discussões sobre a confiança procedem como se o termo «meras expectativas» fosse substituído por «confiança». Parece claro que, sem expectativa sobre outro, não se pode dizer que se confia no outro. Pode dizer-se que se confia apenas no caso de se esperar confiabilidade e, se não se tem segurança na pessoa ou na instituição, desconfia-se.

Porém, se não houvesse nada mais do que expectativas em causa, a atual literatura sobre a confiança provavelmente não existiria. São as expectativas pelas razões certas, tais como o sentimento de que o *confiabilizado* «encapsula» os interesses do confiante, pelo menos até certo ponto (Hardin, 1999). Em terceiro lugar, muitos escritores, ocasionalmente, fundem o confiar no ato de confiar em si mesmo. Sztompka (1999), fala de “recorrer à confiança” (Sztompka, 1999, p. 14) e de “colocar confiança” (Sztompka, 1999, p.16), e da confiança “como um recurso” (Sztompka, 1999, p.23), “uma política” (Sztompka, 1999, p.25), uma estratégia” (Sztompka, 1999, p.26), “um compromisso” (Sztompka, 1999, p.27), “uma decisão” (Sztompka, 1999, pp.66-69) e mesmo “uma espécie de capital (Sztompka, 1999, p.77). Muitos outros escritores, de modo semelhante, tratam a confiança como uma ação e, por conseguinte, como uma questão de escolha (Uslaner 2002; Bohnet e Zeckhauser 2004; Eckel e Wilson 2004;).

A maior parte dos investigadores e académicos que fazem isto também tratam a confiança, por vezes, como uma questão de conhecimento, o que pode dar razões para agir, mas que não se precisa de fazer, se não houver oportunidades relevantes de ação. Por exemplo, apesar das suas tentativas de fazer da confiança uma ação, Sztompka (1999, p.97) também fala de confiança como um tipo de conhecimento com fundamentos epistemológicos. A visão posterior é a mais convincente. A fusão da confiança, enquanto forma de conhecimento, com a confiança, enquanto ação, pode confundir a análise. Os apartes frequentes sobre a confiança enquanto ação podem refletir o uso genuíno ou puro da ideia, mas não desempenham praticamente nenhum papel teórico ou, quanto muito, poderão ser um resíduo da ideia segundo a qual podemos apenas observar o comportamento, não os pensamentos ou crenças, que têm de ser inferidos a partir das ações.

Infelizmente, contudo, a combinação dá azo a muitas definições de confiança oferecidas na literatura. Por exemplo, a definição de confiança dada por parte de Sztompka é a de «compromisso através da ação ou (metaforicamente falando) o equivalente a «fazer uma aposta» (Sztompka, 1999, p.97). Sztompka contesta ainda o uso vernacular da ideia, no qual é sensato dizer que se confia em alguém, mesmo apesar de não se ter ocasião de agir sobre a confiança ao confiar alguma coisa. Talvez o modo mais comum de as pessoas usarem o termo confiança na vida quotidiana seja simplesmente dizer que confiam em determinada pessoa, significando que lhes confiarão determinados assuntos, mas não que o fazem sempre ou de forma incondicional. A definição de Sztompka pode ser alterada para se falar de «ação potencial». De novo, contudo, a sua definição de confiança enquanto «compromisso de ação» pouca diferença faz nas suas

verdadeiras explicações de vários fenómenos sociais da confiança. De facto, não é claro como o conceito de «confiança enquanto compromisso» se pode aplicar à maior parte das pessoas, quando dizem que, em maior ou menor grau, confiam em diversas instituições como no Governo, nas Forças Armadas ou no Parlamento. Que compromissos de ação farão a maior parte destas pessoas nestes casos?

A situação de se confiar, por exemplo, no Presidente que se tem, contudo, levanta uma questão diferente. As diferenças de poder substanciais praticamente arruinam a possibilidade e o significado da confiança (Cook, Hardin e Levi, 2005, pp.136-137). O «mais poderoso» agente não precisa de confiar no «menos poderoso», que poderá ter pouca escolha, a não ser fazer o que o mais poderoso quer. E o menos poderoso não pode confiar no mais poderoso, porque, provavelmente não haverá razão para acreditar que a parte mais poderosa seja capaz de «encapsular» o interesse do menos poderoso. Esta é uma das ideias que subjaz à teoria de Hofstede acerca da potencial maior desconfiança nas relações interpessoais e mesmo do cidadão para com as instituições, nas sociedades com maior índice de distância ao poder, ou seja, com maior aceitação da desigualdade, a qual é paga com uma forma de «imposto invisível» de desconfiança implícita naquele (s) que têm mais poder”.¹⁴.

Alguns autores (como Giddens, 1994; Misztal, 1996; Nooteboom, 2002), sugerem que deve ou, pelo menos, pode, diferenciar-se, genericamente, entre a noção de confiança nas relações (*trust*) e segurança nos sistemas (*confidence*).

É verdade que a maior parte dos cientistas sociais tende a fundir ambos os termos em miríades de estudos sobre o grau de confiança (ou, como defenderiam alguns - segurança) nas instituições sociais e governamentais. Contudo, ocorre-nos lembrar o velho provérbio alemão *Vertrauen ist gut, Sicherheit noch besser* («Confiança é bom, segurança é melhor») para compreender que os cientistas sociais (não obstante os cidadãos comuns, provavelmente, não o façam) há muito que distinguem entre estes dois modos de interação ou antes os estados cognitivos e emocionais que acompanham esta interação. Esta distinção, a propósito, está preservada em alguma da mais recente literatura filosófica sobre a confiança que distingue entre *confiança* e *segurança*.

Algumas obras nos últimos 30 anos de diversos sociólogos, tocaram nesta distinção entre confiança e segurança. Por exemplo, a afirmação de Lewis e Weigert (1985) de que «a confiança começa onde acaba a previsão» pareceria indicar um reconhecimento desta distinção.

¹⁴ Conversa privada com Geert Hofstede, Junho 2010.

Contudo, para estes investigadores, assim como para outros, (Rotter, 1980), a confiança - como algo distinto da segurança - é muitas vezes reduzida a um estado individual e psicológico, uma expectativa generalizada sobre a intenção de que o outro cumpriria as promessas ou obrigações e essa expectativa estaria ligada às experiências da socialização inicial.

Semelhante redução do significado de confiança a um estado psicológico individual (ou emocional) pode ser também encontrado nos trabalhos de Holton (1980), Hertzberg (1988) e Govier (1992), e até na interpretação mais racional de Hardin (1998). Estes últimos, de facto, apresentam uma interpretação racionalizada de confiança como «capacidade aprendida» que serve, ao nível individual, para permitir o alargamento da segurança ao nível geral perante as instituições da sociedade. Por isso, embora distingam a confiança da segurança, para eles também a confiança está vinculada a alguma segurança.

Seguindo a tradição sociológica estrutural-funcionalista de Talcot Parsons e Robert Merton que encara o papel social e as expectativas normativas de papel como uma função do sistema social, a confiança e a segurança podem ser definidas pelas expectativas mútuas dos chamados «incumbidos de um papel» e são, em geral, institucionalizadas num enquadramento de atividades sistémicas integradas. O grau de negociabilidade é mínimo porque os «incumbidos de um papel» definem as suas atividades e no fundo definem-se a si próprios («interiorização de expectativa de papel») em termos dos conjuntos de expectativas mútuas e padronizadas que dentro da perspetiva estrutural-funcionalista são vistos como «dados» pelos imperativos funcionais do sistema.

Nesta linha, os atores sociais trazem definições diferentes de comportamento de papéis para a sua incumbência, e o processo de tomada de papéis é definido em termos de «um grau maior de ênfase selectiva» (Turner, 1989), menos orientada para normas já estabelecidas e sistematicamente definidas e mais orientada para a simples exigência de coerência no «desempenho do papel». Os papéis são consequentemente vistos como um processo de comportamento interativo inerentemente experimental, que não é prescrito por restrições sistémicas, mas antes considerado como parte de uma configuração em contínuo desdobramento de construções sociais.

Como se sabe, as normas existem em vários graus de institucionalização (em diferentes configurações institucionais ou na mesma configuração em épocas diferentes) e os papéis são concomitantemente incorporados em distintos graus e em configurações diferentes de expectativas mútuas. Poder-se-ia acumular uma imensa literatura com os diferentes estudos

sociológicos e da ciência política, que ambicionam descrever e analisar estes diferentes aspetos dos papéis, e as configurações institucionais e organizacionais em que ou uma ou outra das suas características (fechadas ou abertas, padronizadas ou instáveis, etc.) tendem a predominar. Não é esta a preocupação aqui, mas o facto de os papéis sociais fazerem parte de ambos os conjuntos de características, sendo sistematicamente definidos como contendo algum grau de abertura, tem bastante importância para o presente estudo sobre a confiança. Esse comportamento de papéis e a mútua troca de recursos (tanto materiais como simbólicos) baseados neste comportamento estão abertos a negociações e torna possível uma compreensão da confiança, além de independente da segurança. Talvez possamos começar por isolar a confiança da segurança e apreciar os fatores fundamentais implicados na confiança particularizada (na sua forma «primordial») sem nos socorrermos da ideia de «fé».

Na ideia de fé, a ênfase recai nos seus aspetos cognitivos, contudo, a fé é sempre uma antítese da compreensão, visto assentar sobre um entendimento vago e parcial do seu objeto. Em ciência acredita-se no que se vê enquanto na religião vê-se aquilo em que se acredita (Mandelbrot, 1982). Note-se que a fé não é uma aceitação passiva do desconhecido; mas sim, como na perspectiva de Pascal, uma decisão estratégica de se correr um risco na condição de incerteza. Nas línguas românicas, o termo usado para confiança, *fede*, (traduzido para inglês como *faith*) implica também “elementos não racionais e incalculáveis” (Pagden, 1988, p.129). Traz em si um elemento de dever de manter a fé como fundação da vida social. Para Giddens (1994, p.27), “a confiança é também uma forma de fé”, (Giddens, 1994, p.27), na qual a confiança investida em resultados prováveis expressa um compromisso para com algo em vez de apenas uma compreensão cognitiva. Isto remete-nos, novamente, para um outro conceito relacionado de perto com a confiança, ou seja, a noção de segurança ou fiabilidade.

A principal definição de confiança nos dicionários identificam a confiança como «confiar ou fiar-se em alguma qualidade ou atributo de uma pessoa ou coisa, ou na verdade de uma declaração». Nesta definição, a confiança, em grande medida, funde-se com a ideia de ter fé ou segurança em alguém ou algo, (*confidence*), que expressa uma confiança grande. Sem entrar na discussão sobre os critérios para a distinção entre «ter confiança» e «ter fé» em alguém, pode aceitar-se que a confiança é também uma questão de determinação individual e implica escolher entre alternativas e decidir correr riscos, embora o «ter fé» em alguém ou algo, (*confidence*) seja uma expectativa mais habitual.

A principal diferença entre «ter confiança» e «ter fé» em alguma coisa ou em alguém está, nesta aceção, ligada ao grau de certeza a que ligamos as nossas expectativas. É claro, muito mais fácil decidir se temos ou não fé no avião da companhia aérea do nosso país do que decidir em que pessoas poderemos confiar para entrarmos em recíprocas ações amigáveis, visto a confiança envolver uma tarefa difícil de avaliação das capacidades da outra pessoa para a confiança. Por conseguinte, qualquer coisa que facilite um juízo exato sobre em quem confiar tem um importante valor social. De facto, é precisamente a existência de muitas formas de interdependência complexa e da liberdade dos outros que cria uma tão enorme exigência para a confiança e a torna num interessante fenómeno sociocultural e político.

Continuando com a definição de confiança comum aos dicionários, descobrimos que de uma perspetiva económica, a confiança é identificada como «ter fé na capacidade e intenção de um comprador em pagar num tempo futuro por bens fornecidos sem pagamento no presente» (Anderlini e Sabourian, 1992).

Esta definição aponta a confiança como uma característica subjacente a uma relação de troca específica também sob a forma de crédito. Não é uma permuta, em que a transação face a face tem lugar sem quaisquer atrasos de tempo. Não é uma troca monetária de mercado, em que comprar e vender se baseia na confiança mútua no dinheiro como meio de troca (ou a chamada “garantia simbólica” de Giddens). Este tipo de relacionamento pode ser descrito como uma troca de tipo a «crédito» na qual “os comerciantes confiam um no outro” (Anderlini e Sabourian 1992, p.100). Pode dizer-se que nesta perspetiva e como refere também Sztompka (1999, p. 101), a confiança é um crédito fiduciário sobre um futuro possível, entre outros. E, neste sentido, como qualquer crédito, implica uma assunção de um determinado risco. Por outras palavras, isto significa que confiar corresponde à admissão, informada, de um determinado cenário, embora, no limite (e à partida) nada possa garantir em absoluto a verificação (futura) desse mesmo cenário.

Sob esta luz, a confiança pode ser também definida como «um conjunto de expectativas partilhadas por aqueles que agem numa troca» (Zucker, 1986, p.54), e os tipos diferentes de troca podem definir-se segundo o nível de confiança presente numa relação.

As análises antropológicas que tendem a realçar os padrões normativos que sustentam as trocas, mostram a importância da reciprocidade como obrigação imperiosa em parcerias prolongadas como Mauss (1970), no seu trabalho clássico, *Ensaio sobre a Dádiva*, defendeu. Este autor argumentou que as obrigações de dar, receber e de dar em troca, não devem ser

compreendidas simplesmente no que respeita ao cálculo racional. Dar presentes é uma forma de reciprocidade não imediata, em que a recompensa nem é discutida nem conscientemente calculada, no momento em que a oferta é feita. A longo prazo, contudo, espera-se que haja reciprocidade nos presentes e nas oferendas. Por isso, as sociedades arcaicas e primitivas baseavam-se nas «relações de presentes», “onde não há caminho do meio; ou existe confiança ou desconfiança” (Mauss, 1970, p.79). As sociedades modernas, estratificadas e divididas, defende também Mauss, por definição já não são recíprocas. Esta perspetiva relativamente pessimista, é contudo contradita por alguns escritores que apontam para a importância da troca de prendas e ofertas na nossa sociedade complexa e de larga escala (Timuss e Davis, 1969; Zucker, 1986) ou para a significativa função de outras formas de troca não baseadas na expectativa de lucro como, por exemplo, a troca entre pais e filhos ou as doações de caridade (Davis, 1969) ou o chamado «mecenato».

Como Mauss observa (1970, p.34): “(...)Tem de passar tempo antes de uma contra apresentação poder ser feita e isto exige confiança (...)” . Por isso, somente o tipo de troca baseado nas expectativas mútuas (obrigações), e implicando um lapso de tempo, é sustentado pela confiança como instrumento de organização social. Tanto o crédito como o dar oferendas ou prendas podem ser incluídos nesta categoria.

1.4.5 O valor da Confiança e o seu impacto na economia das transações

A capacidade de auto-organização da espécie humana que tornou possível a sociedade do bem-estar em que vivemos é ainda uma maravilha misteriosa que nos surpreende. Sabemos que a capacidade de cooperação entre seres humanos é um elemento fundamental do processo que produziu esta rede social na qual todos dependemos, de uma forma ou de outra, uns dos outros. Contudo, esta rede é frágil e, para que a cooperação aconteça, é conveniente confiança entre as partes. É aliás isso que Francis Fukuyama ilustra nos seus livros *Confiança* (1996) e *A Grande Rutura* (2000), onde, em síntese, defende a tese segundo a qual o declínio da confiança põe em causa as bases da riqueza e do conforto de que gozamos hoje. As conclusões de Fukuyama são igualmente pertinentes quando falamos de países e empresas e da sua capacidade para ter sucesso. Torna-se mais fácil e rápido trabalhar em conjunto e atingir resultados quando se espera que os outros ajam com reciprocidade, mantendo-se fiéis aos seus compromissos, abstendo-se de comportamentos oportunistas e, no fundo, cumpram o «contrato social». De acordo com esta corrente podemos, portanto, dizer que a confiança aumenta a previsibilidade e

isso tem um impacto positivo na criação de riqueza numa sociedade e na própria rapidez das suas ações e transações.

Uma das questões levantadas por este autor, entre outras, é a de saber como se incrementa a confiança e como se «premeiam» aqueles que, pelo seu comportamento, a promovem? Segundo Fukuyama (1996), a confiança nasce das ações e do contacto pessoal através da noção de que há regras comuns que são partilhadas. De resto, uma das principais funções da confiança é a de permitir institucionalizar, ela própria, a confiança nas normas que produzem integração e confiança mútua.

Um dos aspetos mais delicados da confiança parece ser também o da assimetria entre a dificuldade com que se conquista a confiança de alguém e a facilidade com que esta se perde quando um comportamento viola a reciprocidade, os compromissos assumidos, as expectativas criadas, ou os interesses mútuos. É por isso que é importante, para quem tem funções de gestão ou de governação, reconhecer o valor da confiança e contrariar os padrões de comportamento que a podem minar. Quando não há confiança, cada um tende a passar mais tempo a proteger-se do que a cumprir a sua função. Esses comportamentos defensivos, quando se generalizam e persistem, tornam qualquer instituição menos eficiente e fazem-se sentir, indiretamente, num desempenho abaixo do que seria possível. É por isso que o valor económico da confiança, embora não seja facilmente quantificável, não deve ser nunca desprezado. Como defende Fukuyama (1996), as sociedades que possuem uma desconfiança generalizada, ou sociedades de «baixa confiança», acabam por «pagar mais impostos» em todas as atividades económicas e sociais, o que as torna menos competitivas em relação às sociedades de «elevada confiança» (Fukuyama, 1996, p.104).

Consideremos então o «valor da confiança» na sociedade. Ela pode assumir dois tipos de valores: um valor extrínseco, como base para se alcançar objetivos sociais ou económicos e também um valor intrínseco, enquanto dimensão de relações que têm valor por si, como parte de uma noção e conceção mais ampla de bem-estar ou de qualidade de vida.

Vários autores, de resto, têm posto uma grande ênfase nisto (Blau, 1964; Arrow, 1974; Jarillo, 1988; Bradach e Eccles 1989; Powell, 1990;; Casson, 1991; Sako 1992, Gulati, 1995; Berger e Noorderhaven 1995; Chiles, McMackin e Nooteboom, 2002). As pessoas preferirão, como um fim em si próprio, lidar umas com as outras numa base de confiança. A maior parte dos economistas tem tendência a pensar no valor de troca como qualquer coisa que existe independentemente da transação e, sobre isto, Murakami e Rohlen (1992), defendem que “o valor

da relação em si é, em termos intrínsecos, claramente desprezado, assumindo-se a impessoalidade da ação” (Murakami e Rholen, 1992, p.70). Deste modo, o processo de troca, em si mesma, tem importância do mesmo modo que o fenómeno de contágio que a troca desencadeia.

Para estes autores, quando é intrínseco, o valor da confiança pode ser hedonista ou baseado no respeito do indivíduo por si próprio. Muitos indivíduos preferirão ter relações baseadas na confiança em vez de fundadas na suspeição e no oportunismo por razões hedonistas. Para a maior parte das pessoas, é mais simpático ter relações amigáveis do que ter de lidar com a animosidade e a suspeição.

Porém, existe também um motivo intrínseco, que se prende com o respeito por si próprio, baseado na adesão a normas de conduta ética que são interiorizadas na educação e também outro motivo, mais socialmente orientado para a vontade de se ser reconhecido, valorizado e respeitado pelos outros. O reconhecimento social pode ser apresentado não apenas por acumulação de riqueza ou poder, mas também por se ser digno de confiança e por confiarem em nós, demonstrando-se assim adesão a valores estabelecidos, normas ou hábitos de comportamento. Sobre isto, e mais uma vez, Fukuyama (1996), como outros autores, destacou a urgência do reconhecimento por parte dos outros, senão mesmo uma luta pelo reconhecimento, isto é, “o desejo de todos os seres humanos em terem a sua essência como seres morais e livres reconhecida pelos outros seres” (Fukuyama, 1996, p.358). Como diz um adágio popular português, “a riqueza de um homem tanto se mede pelo que se possui como pelo crédito de que se dispõe”.

Os filósofos também postularam outras motivações no ser humano, tais como a vontade de poder. Porém, a questão é que, sob condições institucionais e disposições adequadas que incitem os indivíduos ao reconhecimento, existe a tendência para se dar valor à confiança e à confiabilidade. Quando faltam essas condições, contudo, isso conduzirá a várias patologias, tais como a discriminação étnica. Nesse caso, o reconhecimento não deriva da benevolência mas, pelo contrário, “da condenação e assédio por parte de outros” (Fukuyama, 1996, p.361).

Quanto ao valor extrínseco da confiança, este tem a ver, fundamentalmente, com a sua dimensão e o seu impacto económico. Nesta perspetiva, o valor extrínseco da confiança reside no facto da mesma proporcionar interações mais rápidas (porque sujeitas a menos mecanismos de controlo e vigilância) entre pessoas e entre organizações e, assim, poder reduzir os custos económicos das transações. Por outras palavras, aquilo que, na perspetiva de Fukuyama (1996) é um «imposto» (falta de confiança), pode transformar-se num «dividendo».

Naturalmente que esta análise pressupõe elementos da economia dos custos de transação, num enquadramento teórico mais amplo como o que foi desenvolvida por Williamson (1975, 1979 e 1993). Se por um lado, a vertente negativa da confiança é que a mesma acarreta riscos e eventuais traições (o que poderá colocar em perigo a sobrevivência de uma organização ou instituição), por outro, também parece ser verdade que «demasiada» solidariedade, gerará «demasiado» conformismo, proporcionando assim um obstáculo à mudança e à inovação.

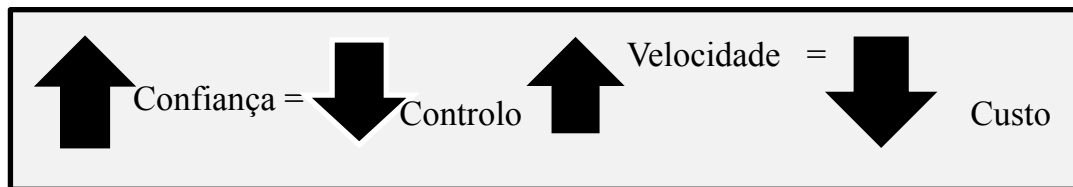
A distinção entre valor extrínseco e intrínseco é fundamentalmente analítica, já que estes valores não são necessariamente apercebidos como distintos. Uma questão importante é, portanto, compreender como estão relacionados na perceção e no comportamento dos agentes. O valor extrínseco é instrumental, o que implica cálculo e sugere um foco de interesse próprio, embora o valor intrínseco possa ser «não racional», irrefletido e dirigido aos outros. Para além do valor intrínseco e extrínseco, a confiança possui ainda outros benefícios que resultam diretamente do que atrás foi exposto e se repercutem na sociedade em geral, como um todo, e nas transações, nos negócios e na economia em particular. Um dos principais benefícios da confiança diz assim respeito à velocidade que imprime a qualquer transação bem como ao seu custo, pois quando esta aumenta reduz-se a necessidade de (muitos) mecanismos de controlo. Conclui-se deste modo que a confiança pode afetar, pelo menos, dois resultados, tanto na sociedade em geral, como nas transações e na economia em particular: são eles a velocidade e o custo das transações (Ver Figura N.º 3)! As evidências mostram-nos que basta atentarmos no tempo que se levava a embarcar num avião antes dos atentados de 11 de Setembro de 2001, em qualquer aeroporto, e o tempo que é necessário atualmente e em todos os mecanismos assentes na «desconfiança por princípio» e percebe-se facilmente como o custo das operações de segurança aeroportuárias e do próprio transporte subiu desde então.¹⁵ Como refere Nooteboom, precisamos de menos (mais) controlo quando há mais (menos) confiança!

¹⁵ Para se ter uma ideia mais concreta das «externalidades negativas» advindas da desconfiança generalizada que se instalou no transporte aéreo após os ataques terroristas do 11 de Setembro 2001, note-se, a título de exemplo, que em Cabo Verde, e diretamente resultante desses acontecimentos, só entre 2001 e 2011 os custos operacionais impostos pelas autoridades americanas (FAA) com a segurança aeroportuária, aumentaram mais de 400% de modo a permitir a manutenção de voos para os EUA (Ver Anexo I). Outro exemplo, nos EUA, a Northwest Airlines teve um custo total de 486,080,000 USD com a instalação de portas blindadas para a sua frota de 400 aviões (Ver Anexo II). Finalmente, os próprios EUA, nos sete anos que se seguiram aos ataques de 11 de Setembro 2001, gastaram, segundo Eduardo Porter (2011, Op. cit), mais de 300 mil milhões de USD, apenas para reforçar os dispositivos de segurança interna.

Figura N.º 3
Impacto da confiança na economia das transações



Quando a confiança baixa, o controlo aumenta, a velocidade baixa e o custo sobe



Quando a confiança aumenta, o controlo baixa, a velocidade aumenta e o custo baixa

Fonte: compilação do autor

Em resumo, a ascensão da confiança como um foco de relevo na recente investigação académica a vários níveis das ciências sociais e na ciência política reflete, em grande medida, a acumulação de provas dos vários e substanciais benefícios tanto a nível individual como a nível coletivo que são acrescidos quando a confiança está estabelecida e se expande na sociedade.

Talvez uma das descobertas mais influentes e provocadoras a este respeito tenha sido a de Putnam (1993) que implica mesmo a confiança como um fator crítico na compreensão das origens do empenhamento cívico e o seu papel no desenvolvimento de regimes democráticos nas comunidades italianas que estudou. Mais recentemente, também a caracterização panorâmica de Fukuyama (1996), do papel que a confiança desempenha no funcionamento social forneceu maior ímpeto às teses de que a confiança constitui uma fonte importante de capital social no seio dos sistemas sociais. Embora as descobertas de Putnam e de Fukuyama se refiram a sistemas sociais em maior escala, as suas implicações organizacionais não passaram despercebidas. Muitos autores referiram-se a isso (Barber, 1983; Kollock 1994; Sabel 1993; Shapiro 1987; Sitkin e Roth 1995), destacando que ao nível das organizações e das instituições, a confiança como forma de capital social tem sido discutida basicamente a três níveis, incluindo os seus efeitos construtivos em 1º) reduzir os custos de transação no seio das organizações, 2º) aumentar a sociabilidade espontânea entre os membros organizacionais e institucionais e 3º) facilitar formas apropriadas (isto é, adaptativas) de respeito para com as autoridades organizacionais e institucionais.

É também de destacar, à guisa de conclusão sobre o valor, os benefícios e o impacto económico e social da confiança que, na ausência de conhecimento personalizado sobre os outros, ou de fundamentos adequados para conferir confiança neles de forma presumível, a confiança no seio das organizações e nas instituições, tem de ser ou negociada individualmente ou então através de substitutos da confiança localizados (os chamados mediadores ou agentes).

Entre outros benefícios da confiança na sociedade está ainda o facto de esta poder funcionar, não só como de redutor dos custos de transação, mas também operar enquanto heurística de decisão social. As heurísticas de decisão social representam regras comportamentais que os atores usam quando tomam decisões sobre como responder a vários tipos de situações de dilema de escolha que encontram (Allison e Messick, 1990). A utilidade dessas heurísticas nas situações de dilema de confiança é aliás sugerida por Uzzi (1997), num estudo de relações de intercâmbio entre empresas na indústria do vestuário de Nova Iorque. Este autor sugeriu que a confiança neste âmbito operava não como o risco calculado de modelos económicos mas mais como assunção heurística adotada por quem tomava as decisões “(...) uma predileção em assumir o melhor quando se interpreta os motivos e ações do outro (...)” (Uzzi, 1997p. 43).

Como prova da qualidade heurística de juízo e de ação neste âmbito, o autor observou uma ausência de monitorização formal ou de mecanismos de medida para avaliar e reforçar a reciprocidade. Em vez disso, os indivíduos empenhavam-se espontânea e unilateralmente numa série de ações que ajudavam a resolver os problemas dos outros quando surgiam. Ao interpretar estas descobertas, Uzzi argumentou que (...) “o carácter heurístico da confiança permite aos atores responderem a estímulos”(...). Deste modo, observou ainda, as “(...) heurísticas da confiança beneficiam mutuamente a capacidade de cada organização em competir e ultrapassar problemas inesperados (...)” (Uzzi, 1997, p.44).

Outras pesquisas sobre a evolução da cooperação no seio de sistemas sociais complexos fornecem mais sugestões dos benefícios substanciais, acrescidos tanto ao nível individual como coletivo, das formas heurísticas de comportamento de confiança (Kollock, 1994; Messick e Liebrand 1996; Parks e Komorita, 1997). Vistas em conjunto, as descobertas destes estudos sugerem que a heurística que prevê a presunção de confiança (isto é, de que há generosidade, no que diz respeito a dar aos outros «o benefício da dúvida», quando existe «ruído» de incerteza em relação à sua boa-fé), pode produzir um aumento substancial tanto na recompensa individual como grupal. Finalmente, mas não menos importante, a confiança remete, também, em termos de benefícios, para a sociabilidade espontânea. Sobre isto, Fukuyama (1996) defendeu também que

uma das mais importantes manifestações de confiança como forma de capital social é a sociabilidade espontânea que tal confiança promove. Quando operacionalizada em termos comportamentais, a sociabilidade espontânea refere-se a uma miríade de formas de comportamento cooperativo, altruísta e extra-função, no qual os membros de uma comunidade social se empenham e que aumenta o bem-estar coletivo e a possibilidade de concretização dos seus objetivos. No seio de contextos organizacionais e institucionais, a sociabilidade espontânea assume várias formas. Espera-se que os membros da organização, por exemplo, contribuam com o seu tempo e atenção para o alcance de objetivos coletivos (Murnighan, 1994; Olson, 1995) e pretende-se que partilhem informação importante com outros membros da organização (B. Schneider, 1992) e ainda que ajam com responsabilidade e contenção ao usarem recursos valiosos, mas limitados, da organização ou instituição (Messick, 1983; Tyler e Degoe, 1996).

Existem vários estudos empíricos que documentam o papel importante que a confiança imprime na vontade das pessoas em empenharem-se nestes comportamentos. Num desses estudos, Messick (1996) e outros académicos investigaram a hipótese de a confiança, operacionalizada em termos de expectativa de reciprocidade dos indivíduos (isto é, da sua crença de que, se cooperarem, os outros o farão também), influenciaria a vontade dos indivíduos de reduzirem voluntariamente o seu consumo de um conjunto de recursos em rápida redução. Apoiando esta previsão, descobriram que enquanto os indivíduos recebiam *feedback* de que os recursos coletivos estavam a tornar-se mais escassos, os que esperavam uma contenção recíproca da parte dos outros eram muito mais capazes de serem eles próprios mais contidos no uso desses recursos. Em contrapartida, os que tinham baixas expectativas de reciprocidade demonstravam pouca autocontenção.

O comportamento de quem confia muito ou pouco não diverge de modo significativo quando os recursos são vastos. Num estudo subsequente, Brann e Foddy (1998) analisaram os efeitos da confiança interpessoal na resposta cooperativa dos indivíduos num dilema social simulado. Assim, diversificaram a taxa sobre a qual um conjunto de recursos partilhado entrava em declínio, para que alguns participantes do estudo recebessem o *feedback* de que os recursos estavam apenas a sofrer uma diminuição mínima, enquanto outros eram levados a acreditar que os mesmos recursos estavam em pleno e rápido declínio.

Antes de participarem na atividade, os níveis de confiança interpessoal entre os participantes foram medidos, utilizando-se a Escala de Confiança Interpessoal de Rotter (1980). Com base nas suas respostas, foram classificados como «confiantes» altos ou baixos. Brann e

Foddy descobriram que, apesar de o comportamento de consumo dos «baixos confiantes» não ser afetado pelo *feedback* sobre o estado do conjunto de recursos coletivo, os «altos confiantes» apresentaram uma resposta diferente, consumindo mais quando a deterioração do recurso era mínima, mas menos sob as condições de aumento da escassez dos mesmos recursos.

Outros autores como Parks, Henager e Scamahorn (1996), analisaram até que ponto os indivíduos de «alta» e «baixa» confiança respondem às mensagens de propósitos ou intenções de outros participantes num dilema social. Descobriram que os «baixos confiantes» reagem a uma mensagem competitiva diminuindo a cooperação, mas que não eram afetados pelas mensagens cooperativas. Em contrapartida, os «altos confiantes» reagem a uma mensagem cooperativa, aumentando a sua cooperação, mas não eram afetados por mensagens competitivas. Num segundo estudo, avaliaram as diferenças nas respostas «baixos» e «altos» confiantes a mensagens inconsistentes de outros sobre os propósitos cooperativos. Descobriram que os «baixos confiantes» reagem de forma particularmente forte a mensagens inconsistentes sobre os propósitos cooperativos, classificando uma pessoa incoerente como muito menos digna de confiança, quando comparados com os resultados dos «altos confiantes» relativos à mesma pessoa.

Num outro estudo, Parks e Hulbert (1995) analisaram os efeitos da confiança nas respostas ao medo dos responsáveis pelas decisões em situações de dilema social. Mais especificamente, compararam as escolhas de indivíduos em dois aspetos diferentes de dilema social — uma versão de uma contribuição de recursos do dilema (designados por bens públicos) e uma versão de uma contenção de recursos (designados por dilemas comuns). Utilizaram as respostas dos indivíduos na Escala de Confiança de Yamagishi (1999) para separar também os participantes no estudo em grupos de «altos e baixos confiantes». Descobriram que os «altos confiantes» cooperavam mais do que os «baixos confiantes», quando o medo se encontrava presente, mas cooperavam, ao mesmo nível, quando o medo se encontrava ausente da situação. Contudo, os efeitos do medo no seio de cada dilema eram complexos. Afastando o medo da versão dos bens públicos, descobriram uma diminuição da cooperação dos «altos confiantes», embora a remoção do medo da versão dos dilemas comuns aumentasse a cooperação dos «baixos confiantes».

Ao analisarem e discutirem estas descobertas, Parks e Hulbert (1995) usaram a teoria das probabilidades para defender que os «baixos confiantes» tendem a enquadrar zero recompensas em termos de pontos de referência negativos («Não ganhei nada»), enquanto os

«altos confiantes» enquadram os resultados comparáveis em termos positivos («Não perdi nada»). Em resumo, as conclusões destes estudos mostram ou, pelo menos, sugerem que a confiança aumenta a vontade dos indivíduos para se empenharem em várias formas de sociabilidade espontânea, mas de modos complexos e muitas vezes inesperados. Avaliando a generalização desta descoberta, deve realçar-se que também existem sugestões segundo as quais a eficácia da confiança para resolver dilemas coletivos deste género (de larga escala) pode ser limitada. Os resultados dos inquéritos de um estudo sobre o envolvimento de uma comunidade de cidadãos (PEW 1996) mostram que, apesar de a confiança ser importante na previsão do empenhamento cívico, a confiança por si só nem sempre é suficiente. Em vez disso, o nível de participação das pessoas, nas suas comunidades, depende também das percepções em relação à eficácia das suas ações. Do laboratório de investigação de Sato (1988), chegaram-nos mais provas de possíveis limitações da confiança. Utilizando um dilema simulado, a investigadora demonstrou que os efeitos da confiança enfraquecem à medida que aumenta a dimensão do grupo. Para explicar esta descoberta, Sato defendeu que as considerações estratégicas, incluindo as percepções diminuídas do impacto das nossas próprias ações sobre os outros, assim como a diminuição das expectativas na capacidade de cooperação dos outros, reduzem a eficácia apercebida da confiança à medida que o coletivo aumenta.

1.4.6 Valores culturais e Confiança nas Instituições

Autores como Uslaner (2002), Johnson e Collin (2002) e Halpern, (2010), defendem que confiança é, em muitos aspetos, fortemente cultural, porém, o corpo de investigação que aborda a confiança intercultural é ainda escasso. Numa análise da literatura sobre confiança, Kramer (1999) afirma que existe ainda pouco estudo empírico sobre as influências da cultura nacional na confiança: (1) usando mais do que duas ou três dimensões culturais de qualquer dos sistemas aceites de dimensões culturais ou classificações; (2) usando mais do que comparações entre dois países; e (3) realçando a troca intercultural. Consequentemente, é-se forçado a traçar inferências baseadas em comparações entre dois países ou a oferecer observações selecionadas e medidas baseadas na teoria e na pesquisa de uma única nação. Por exemplo, uma ideia muito comumente partilhada, nomeadamente pelo senso comum, mas não só, é a de que as sociedades mais individualistas, com foco característico no comportamento de interesse próprio em vez de nos benefícios do grupo (Earley, 1989; Hui e Triandis, 1995) possuem valores que tendem a

promover o oportunismo ou o comportamento direcionado no interesse próprio, com astúcia e egoísmo (Williamson, 1996). Declarações simbólicas como «que o comprador se acautele» parecem apoiar este valor cultural nas sociedades como os EUA. Alternativamente, as culturas coletivistas com os seus laços fortes ao nível do intragrupo e relacionamentos de longo prazo muitas vezes terão, em princípio, predisposições mais fortes para a confiança, especialmente para com membros do grupo interno. Esta lógica levou alguns teóricos da confiança a apresentar hipóteses de que as pessoas nas culturas individualistas entram nos relacionamentos esperando oportunismo e por isso têm baixas expectativas de confiança (Cannon e Mullen, 1998). Contudo, a lógica teórica alternativa das provas empíricas (por exemplo, Yamagishi, 1988a) e outros, (Watabe, 1998; Cook, 2005) sugerem o oposto. Ou seja, a *contra* conclusão é a de que as pessoas das culturas com valores mais individualistas estão geralmente mais predispostas a confiar do que as pessoas das culturas coletivistas. Por exemplo, Yamagishi e a sua equipa (1999) descobriram que os americanos dos EUA, representando uma cultura altamente individualista, tendem a ter níveis básicos de confiança significativamente mais altos do que os japoneses, que representam uma cultura mais coletivista. Com implicações paralelas, Kim e Son (1994) registaram descobertas semelhantes nos coreanos e americanos dos EUA. Curiosamente, a prova que sugere que as pessoas das culturas individualistas têm maior predisposição para a confiança do que as pessoas de culturas coletivistas é bastante sólida e parece manter-se com coerência, pelo menos quando os EUA são comparados com o Japão, Coreia e a China. Uma das hipóteses, dada como explicação, sugere que a confiança para as pessoas em geral (base predisposicional) é um alvo demasiado difuso para as pessoas nas culturas coletivistas. As pessoas de culturas que fazem fortes distinções entre grupos internos e grupos externos, ou seja, praticantes do designado «exclusivismo» (Minkov, 2009) podem exigir um «confiabilizado mais específico e por isso dispõem-se a «confiar menos» sem saber quem é quem e a que grupo pertence. Mas é a pesquisa do *World Values Study Group* de Inglehart, Basañez e Moreno (1998) que fornece, talvez, a informação mais abrangente, em termos de número de países considerados, sobre a associação entre valores culturais em relação à predisposição para confiar. O WVS contém dados de entrevistas para 45 sociedades (nem todas são Estados-nação) e baseia-se em amostras aleatórias ou quotas de adultos de 18 anos e mais, num total de aproximadamente 90.000 indivíduos. Os dados foram reunidos por empresas, gabinetes e centros de estudos de investigação profissionais locais ou por instituições de investigação universitárias ou

especializadas em sondagens (Inglehart, 1994). A informação pormenorizada sobre os procedimentos de pesquisa está disponível em Inglehart (*cf.* Inglehart, Basañez e Moreno, 1998).

Como indicador da predisposição geral para a confiança, o WVS pergunta aos respondentes se concordam com a declaração: “Falando em geral, pode dizer que se pode confiar na maioria das pessoas ou que nunca é demais o cuidado ao lidar com as pessoas?”¹⁶ As categorias dicotómicas da resposta são: “Pode confiar-se na maioria das pessoas” e “Nunca é demais ter cuidado”. O Gráfico N.º 3 apresenta a percentagem de respondentes em cada sociedade que responde “Pode confiar-se na maioria das pessoas”.

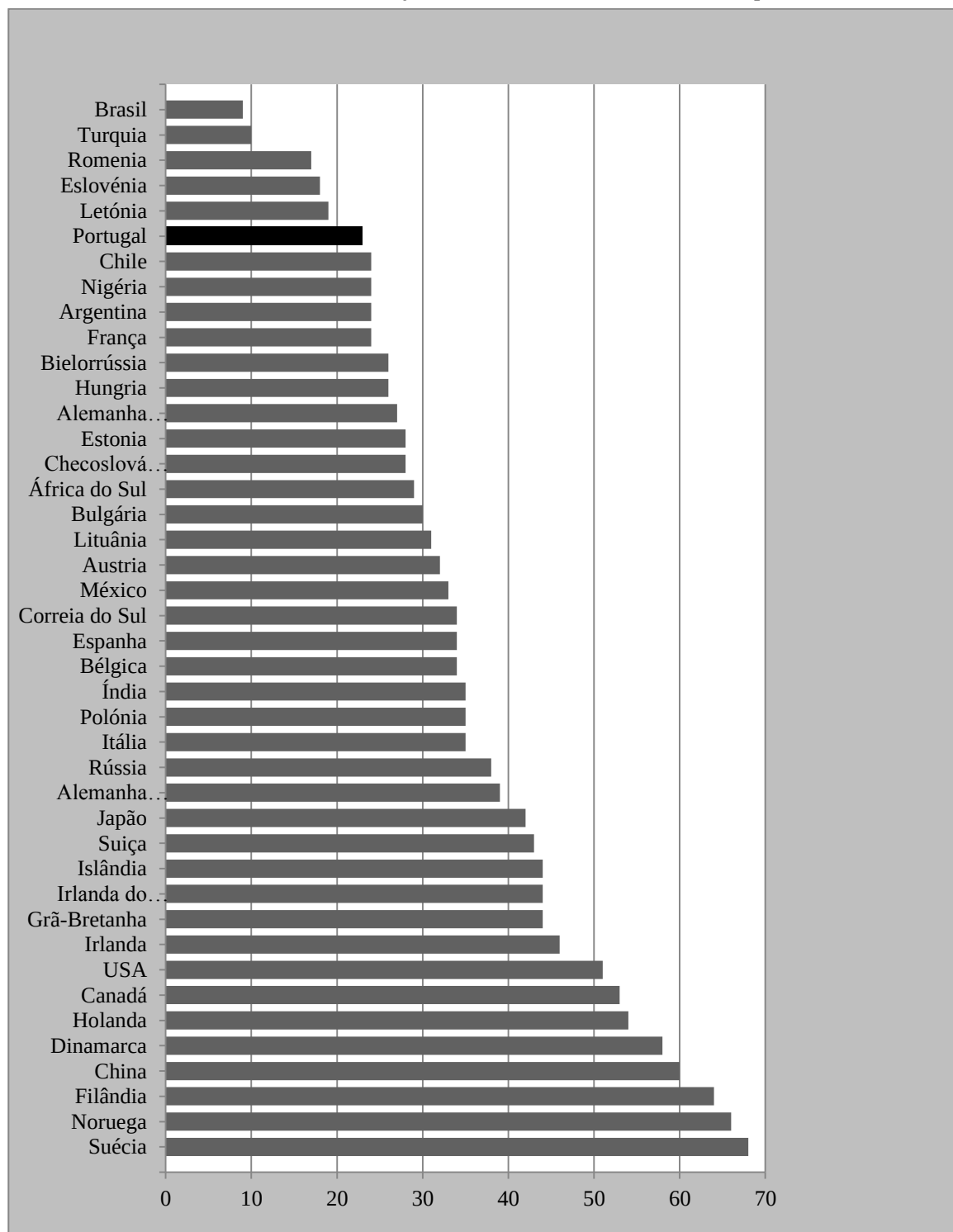
Os países nórdicos (que possuem todos eles altos índices de individualismo tanto no modelo de Hofstede como no de Trompennars) possuem a predisposição mais alta para confiar. Coerente com a maior parte da pesquisa anterior e os argumentos de Yamagishi e seus colaboradores, os EUA classificam-se à frente dos países mais coletivistas como o Japão e a Coreia do Sul. Contudo, a China tinha níveis de confiança geral semelhantes aos dos países nórdicos. Portugal aparece entre os países com mais baixos índices de confiança social, com pouco mais de 20%.

Parece importante, contudo, notar que o conceito de família pode não ser descodificado ou interpretado da mesma forma nos EUA como na China. No primeiro caso a família é, antes de mais, entendida no sentido restrito e nuclear (inclui apenas o cônjuge e os filhos) e no segundo caso, a família é, naturalmente, entendida em sentido «extenso», incluindo todos os parentes para além da família nuclear. Talvez fosse, por isso, importante, quando se colocou a questão explicitar que tipo de família se questionava (a família mais próxima ou direta ou a família na generalidade, em sentido extenso e lato). Neste caso, como em tantos outros, deixa-se a resposta ao critério do respondente e da forma como este descodifica a pergunta não se chegando realmente a saber ao que se está a responder ou foi respondido. De qualquer forma, as investigações anteriores e o WVS indicam que o protótipo da cultura individualista (os EUA) tem níveis mais altos de confiança do que as culturas coletivistas típicas do Japão, da China e da Coreia (oposto a alguma imagem estereotipada das culturas coletivistas como sendo mais confiantes). Como os números sugerem, esta descoberta é verdade, quer no caso do confiabilizado significar tanto «as pessoas em geral», como «membros de família», «pessoas do mesmo país» ou ainda «membros do grupo interno ou do grupo externo».

¹⁶ Também conhecida como a «Pergunta de Rosenberg» em homenagem ao seu autor.

Contudo, para além do individualismo/coletivismo, parece haver ainda poucas indicações sistemáticas sobre se alguma das outras dimensões culturais influencia, disposicionalmente, a base da confiança. Para o próprio Hofstede (1991), as correlações positivas entre forte necessidade de evitação da incerteza (UAI +) e «línguas de contexto forte» com as três formas de confiança (em geral, nos membros de família, e da mesma cultura nacional) mantêm-se, mesmo quando o individualismo está parcialmente de fora. Devido a estes dados e a anteriores descobertas, no que respeita aos inesperados altos níveis de confiança em algumas sociedades, os autores suspeitam que o *continuum* do coletivismo/individualismo pode não ser a melhor fonte cultural de diferenças nas disposições para a confiança.

Gráfico N.º 3
Concordância com a afirmação "Pode confiar-se na maioria das pessoas"



Fonte: World Value Survey (WVS) Vaga de 1990-93

1.4.7 Os 10 paradoxos da Confiança

A revisão bibliográfica permite-nos concluir que a confiança possui, pelo menos, dez paradoxos que tornam tanto o tema quanto a noção multidimensional, complexa e de difícil definição. Com efeito, constata-se que a confiança:

1. É necessária nas situações de elevada incerteza e risco, precisamente quando é difícil de produzir e não é necessária em situações de baixa incerteza e risco, quando é fácil de obter;
2. Vai para além do próprio interesse, mas possui limites;
3. Implica um estado de espírito e, simultaneamente, um tipo de ação;
4. Tanto pode dizer respeito a competências, como a intenções;
5. Baseia-se na informação, mas também na falta desta;
6. É tanto racional como emocional;
7. É uma expectativa, mas não uma probabilidade;
8. É necessária, mas pode ter efeitos adversos;
9. Pode ser quebrada por conflito, mas também aprofundada por ele;
10. É tanto uma base, como um resultado das relações.

Estes paradoxos não só caracterizam a complexidade do tema como nos levantam muitas outras questões.

O paradoxo 1 remete-nos para as diferentes e contraditórias necessidades e contextos de produção da confiança. Esta implica (sempre) algum risco, mas é precisamente o risco que gera a oportunidade para a mesma confiança se instalar e produzir. Sem risco, não há necessidade de confiar.

O paradoxo 2 tem a ver com a confiança baseada no controlo (ou seja, com base no comportamento guiado pelo interesse próprio), e a confiança como indo para além desse controlo (além do interesse próprio no sentido restrito). Será que podemos falar de confiança, quando se acredita que as pessoas agirão conforme as expectativas e os acordos porque estão ligadas contratual ou hierarquicamente para o fazerem, ou porque é do seu interesse fazê-lo, ou ainda apenas se o fazem mesmo apesar de terem tanto a oportunidade como o incentivo para não o fazerem? Por outras palavras, poderá a confiabilidade ir além do interesse próprio? E, caso o possa, será então «cega» e incondicional? Para esclarecer isto, alguns investigadores

(Nooteboom, 2002; Farrel, 2009) propuseram uma distinção entre a ideia mais abrangente de segurança, que inclui o controlo e os incentivos, e uma noção mais rigorosa mas mais forte de confiança, que vai além do interesse próprio. Como Williamson (1993), também observou, se a confiança não for para além do interesse próprio e calculista, isto é, do controlo, não tem grande significado. Contudo, embora Williamson tenha defendido que esta confiança não pode sobreviver sob as pressões da concorrência dos mercados, Nooteboom (2002) e Farrel (2009) postularam que pode, mas que, ao fazer isso, tem limites, e estes limites dependem das pressões de sobrevivência. A confiança e o controlo são encarados tanto como substitutos como complementos. Como substitutos, visto que com mais confiança pode haver menos controlo, mas são também complementos, visto que normalmente a confiança e o contrato estão combinados, e nenhum poder ser completo.

O paradoxo 3 («Implica um estado de espírito e um tipo de ação») remete-nos para o facto de alguns encararem a confiança como uma ação (de confiar) e, sendo assim, pode falar-se de pessoas que decidem confiar, embora outros vejam a confiança como um estado mental, que se tem ou não, e que não se pode simplesmente decidir ter. Diremos então que a confiança é um estado de espírito, não uma ação, mas pode levar à ação de confiar. Podemos decidir confiar nas pessoas mesmo quando não se tem confiança nelas.

O paradoxo 4 («Pode dizer respeito tanto a competências como a intenções») respeita à atenção que é necessário prestar em termos da credibilidade do confiabilizado, dado a sua confiabilidade resultar de duas dimensões que se podem conjugar, ou não. Pode confiar-se na competência das pessoas conforme as expectativas, e as suas intenções em cumpri-las, no melhor da sua competência. Mas pode confiar-se nas suas intenções (por exemplo, boa-vontade) e não nas suas capacidades ou apenas nestas e não nas primeiras.

O paradoxo 5 («Baseia-se na informação mas também na falta desta») tem a ver com o facto de a confiança (racional) basear-se na informação sobre alguém, da qual se pode inferir a sua confiabilidade, mas esta informação poderá dificilmente ser completa e dificilmente poderemos ter a certeza sobre a confiabilidade pelo que a confiança implica, necessariamente, uma decisão quer com base em informação quer com base na ausência da mesma. Logo, implica sempre risco.

O paradoxo 6 («É tanto racional como emocional») tende a ser fonte de confusão uma vez que é patente que existem razões racionais para a confiança, assim como existem causas emocionais. Ambas ocorrem, e a questão será então como estarão relacionadas. Será a teoria da

crença e a compreensão do seu processo e da sua mecânica a resposta para melhor perceber as duas vertentes (racionalidade e irracionalidade) do fenómeno confiança? De facto, a pessoa em quem se confiará (o *confiabilizado*) provavelmente nem sequer sabe quando poderá sucumbir a tentações ou a pressões de sobrevivência. A confiança, ou a desconfiança, também são governadas por tendências psicológicas, sentimentos e emoções como os de ingenuidade, medo, excesso de confiança, impulsividade, paixão e outras.

O paradoxo 7 diz-nos que «a confiança é uma expectativa mas não uma probabilidade» porque, dada a abertura e incalculabilidade do potencial de possibilidades de comportamento futuro, é de validade duvidosa modelar a confiança como uma probabilidade (calculável).

Quanto ao paradoxo 8 e 9 («É necessária mas pode ter efeitos adversos»), este diz-nos que parece existir frequentemente uma tendência para se ter um quadro de confiança demasiado crédulo, como sendo algo sempre positivo e andando a par com a ausência de conflito (Paradoxo 9). Pode-se confiar erradamente e estar assim sujeito ou exposto a grande vulnerabilidade. A confiança pode ser forte ao ponto de limitar a flexibilidade e variedade das relações económicas que podem ser necessárias para a aprendizagem, a criatividade e a inovação. Precisamente por não haver confiança, as pessoas podem arriscar-se a intensos conflitos e, quando estes estão resolvidos, é provável que a confiança se aprofunde (Six, 2004).

Por fim, a confiança não é estática. Embora seja necessária como base para uma relação, é também moldada por ela (Paradoxo 10), portanto, deverá ser vista essencialmente como um processo.

Capítulo 2 Confiança nas instituições

Uma situação na qual se confia, com base na ideia de que as estruturas impessoais necessárias existem de forma a proporcionar aos cidadãos a possibilidade de agir com a previsão de um resultado bem-sucedido, é referida por vários autores como «confiança baseada nas instituições» (Zucker, 1986; Shapiro, 1987b; McKnight, 1998). A confiança, nesta perspetiva, é apoiada por estruturas sociais formais que conferem confiança e credibilidade, tais como ter uma licença ou certificado para praticar uma profissão, ou ainda outros mecanismos tais como garantias, seguros, alvarás ou contratos (Creed e Miles, 1996). As estruturas sociais informais também contribuem para a confiança. O *confiante* sente-se seguro de que, por causa de padrões de comportamento socialmente aprendidos, a pessoa ou a instituição a quem se confia, agirá de acordo com as normas que rodeiam a promessa no cenário social ou arriscará sanções através da desaprovação social (Baier, 1986).

Neste domínio, e em termos gerais, o campo do comportamento organizacional preocupa-se com o estudo das organizações enquanto sistemas sociais complexos (Pfeffer, 1997). De uma perspetiva mais psicológica, a teoria e a investigação do comportamento organizacional tem analisado os antecedentes e as consequências do comportamento humano — tanto ao nível individual como coletivo — no seio dos conjuntos organizacionais e das instituições (Katz e Kahn, 1978; Weick, 1979; Murnighan, 1993).

Desde o seu início que uma das preocupações centrais neste terreno tem sido identificar os determinantes da cooperação, coordenação e controlo intra-organizacional e institucional (Arrow, 1974; March e Olsen, 1989).

Nos últimos vinte anos observou-se um ressurgir, bastante relevante, do interesse entre os cientistas sociais em explorar o papel que a confiança desempenha nesses processos (Coleman 1990; Putman 1993; Stikin & Roth, 1995; Misztal 1996; Seligman 1997). Esta explosão de atividade científica, sobretudo a partir dos anos 60 do século passado, encontra-se em paralelo com os esforços de aplicar a emergente teoria da confiança a vários problemas organizacionais importantes (Brown, 1965; Zand, 1972; Whitney, 1994; Carnevale, 1995; Shaw, 1997; Zander, 1997; Yaconi & Zander, 2000).

Apesar deste enorme interesse e de toda a atividade literária produzida, envidaram-se poucos esforços para aceder ao estado desta literatura em rápido crescimento ou para delinear as

suas ligações à literatura sobre a confiança ligada quer à psicologia social, quer à sociologia ou à ciência política. Um dos objetivos essenciais deste ponto do trabalho, por conseguinte, é tentar analisar alguns dos temas mais importantes e algumas perspetivas emergentes sobre a natureza e as funções da confiança no seio das instituições. Em particular, resume-se o progresso na conceptualização da confiança, analisando algumas das imagens mais influentes da mesma encontradas na investigação organizacional e institucional contemporânea. Em segundo lugar, descrevem-se as recentes pesquisas sobre os antecedentes e as consequências da confiança nas instituições e, por fim, discute-se algumas das barreiras à confiança que surgem no seio das instituições.

2.1. Confiança social e institucional

Autores como Putnam (1993), Inglehart (1997) e Uslaner (2002), postulam que a confiança generalizada é fundamentalmente uma característica sociocultural da (s) sociedade(s) e, portanto, transmitida por meio dos processos de socialização e não (apenas) determinada por cálculos racionais baseados na quantidade de informação disponível sobre o comportamento dos agentes. Para Putnam (1993), por exemplo, a confiança é criada e reforçada pelas densas redes horizontais ligadas à sociedade civil e está associada à existência de repertórios coletivos de reciprocidade e de normas facilitadoras de cooperação. Estas redes, normas e reciprocidades, constituem o chamado «capital social», considerado elemento necessário para a existência de uma interação social capaz de gerar círculos virtuosos de desenvolvimento económico e político. Não obstante, uma das objeções a este argumento é a sua relativa circularidade pois se, por um lado, a confiança é entendida como um dos elementos que geram capital social, por outro, este é visto como elemento necessário para que haja confiança numa determinada sociedade. Contudo, outros estudos apontam para o facto de que, se entendemos por capital social a existência de redes de associações voluntárias no âmbito da sociedade civil, não há correlação significativa, nem uma relação clara e inequívoca de causalidade, entre a presença destas e a existência de confiança política (Newton, 1999).

É importante destacar aqui a diferença entre confiança interpessoal, dentro do grupo, e confiança generalizada. No primeiro caso, a confiança refere-se a pessoas conhecidas (o «Outro significativo») podendo entrar na esfera da confiança privada, com quem se interage baseado em rotinas, afetos e emoções e, desse modo, o risco envolvido é mais limitado devido à maior

disponibilidade quer de informação quer do acesso à mesma e à história do comportamento anterior dos atores envolvidos. Contudo, pode haver muita confiança dentro do grupo, tal como na família mais próxima, porém baixa confiança nos outros em geral, ou seja, e como refere Fukuyama (1996), a presença de altos níveis de confiança interpessoal como fenómeno específico e a presença de confiança generalizada nas instituições não são condições necessariamente mútuas (isso mesmo se verificará, de resto, na investigação empírica que levei a cabo para este estudo onde fica patente, antes da análise fatorial, que os altos níveis de confiança interpessoal depositados na instituição Família tanto em Angola e Cabo Verde como em Moçambique não correspondem a altos níveis de confiança generalizada nas outras instituições fora do grupo de pertença imediato, pelo contrário).

No primeiro caso, a confiança apenas reitera interações específicas intragrupo, no quadro seu «círculo de confiança» (Hofstede, 2010) e pouco contribui para «facilitar», ou disseminar a cooperação social e espalhar quer a confiança generalizada quer a confiança noutras instituições, representada pelos «raios de confiança» (*Radius of Trust* de Fukuyama, 1996),¹⁷ quer a implementação de objetivos políticos coletivos (Uslaner, 2002).

De acordo com Porta (2000), a disposição para confiar em estranhos (pessoas com as quais não se tem qualquer familiaridade), designada vulgarmente por «confiança social ou generalizada», é muito mais significativa do ponto de vista da ação social: a confiança generalizada aumenta as possibilidades de se obter uma reciprocidade geral e, portanto, facilita o comportamento cooperativo coletivo. Ao manifestar-se em sociedades modernas, complexas e diferenciadas, a confiança generalizada assume ainda maior relevância, pois na medida em que abrange não apenas aqueles que são próximos (o «Outro significativo») e pessoalmente conhecidos, mas também aqueles com quem não se tem familiaridade (o «Outro generalizado») e que, na condição de cidadãos, integram a comunidade política, traduz-se em disposição potencial para a ação coletiva com vistas a objetivos coletivamente definidos (Moisés, 2005). Assim, a confiança social opera como um redutor da complexidade das escolhas individuais condicionadas pela incerteza que caracteriza a vida moderna e, ao mesmo tempo, oferece uma «âncora de segurança» para atores que, necessitando de definir o horizonte em que estão situadas as relações de que dependem (dentre as quais, as relações de poder), querem aumentar (...) “o grau de

¹⁷ Embora habitualmente atribuído a Fukuyama, este conceito designa-se, originalmente, por «raios de identificação e confiança», e foi cunhado por Lawrence Harrison, no seu livro *«Underdevelopment is a State of Mind: The Latin American Case»* (New York: Madison Books, 1985, pp. 7 – 8), e retomado por Mariano Grandona (Cf. Finuras, 2012).

confiabilidade da sua própria ação (...)” (Moisés, 2005, p. 40-41). Do ponto de vista da psicologia social, por exemplo, as teorias produzidas têm também tratado a confiança nas instituições (sobretudo as da esfera ou de índole política), como características básicas de diferentes tipos de personalidade. Deste modo, e conforme a sua formação psicológica, algumas pessoas seriam mais otimistas em relação à vida e, por conseguinte, mais propensos a confiar nos outros e a cooperar. O contrário acontece com as pessoas marcadas por uma postura pessimista, que adotariam a desconfiança (ou suspeição) por princípio. De acordo com esta corrente, a confiança não dependeria da avaliação ou da experiência dos agentes ou atores envolvidos, seria antes uma orientação essencialmente afetiva e não cognitiva, em função do tipo de personalidade de cada pessoa. Portanto, confiar ou não nas instituições (políticas ou não) pouco ou nada se relacionaria com os valores de determinada sociedade ou com o desempenho dos seus governantes. Seguindo esta linha, a verificar-se, as culturas marcadamente com valores mais «indulgentes» e normalmente mais otimistas (Minkov, 2007; Hofstede e Minkov, 2010) tenderiam a confiar mais nas instituições e, por oposição, culturas nacionais com valores mais «restritivos» (ou de contenção), e tendencialmente mais pessimistas, segundo os mesmos autores, tenderiam a confiar menos. Curiosamente, no estudo conduzido neste trabalho, verificou-se que Moçambique, comparativamente a Portugal, pontua bastante mais alto na dimensão cultural «Indulgência», (respetivamente 80 para 36) e tendo um resultado que apresenta uma associação positiva entre os valores desta dimensão e a confiança nas instituições ($r = .188^*$ em 139 casos).

Esta perspetiva da psicologia social, centrada no indivíduo como decisor exclusivo da confiança, levanta, contudo, alguns problemas. Entre eles, e a partir da literatura mais significativa existente, destacam-se como principais, os seguintes: 1) esta teoria, considerando que torna a presença ou ausência de confiança como tributária das personalidades dos indivíduos, pouco ajuda a explicar as variações nos níveis de confiança nos países e culturas ao longo do tempo e entre os diferentes países e os seus sistemas de valores culturais; 2) mesmo postulando que a confiança é função de traços psicológicos, seria de se esperar uma correlação significativa, por exemplo, entre confiança social e confiança política, o que não foi confirmado pelas pesquisas sobre o tema, ou seja, as mesmas pessoas que apresentam altos índices de confiança interpessoal ou em organizações sociais podem apresentar baixos níveis de confiança política (Newton e Norris, 2000). Por seu turno, a abordagem sociocultural postula que a confiança política é produto de experiências sociais de participação e colaboração e dos processos de socialização, os quais replicariam o complexo de valores culturais de cada sociedade, marcando

as concepções e comportamento dos indivíduos que as compõem em relação à comunidade e às instituições políticas. Ainda de acordo com Newton e Norris (2000), esta teoria remonta ao pensamento de Stuart Mill (1806-1873) o qual destacava a importância da participação em associações voluntárias como mecanismo para os cidadãos se educarem para a participação democrática.

Outros autores (Levi, 1998; Rothstein, 2000; O'Hara, 2004) defendem que as instituições exercem um papel fundamental na criação e disseminação da confiança na medida em que exercem uma função de controlo talvez capaz de balizar o comportamento dos agentes ou atores, seja via regras, seja via sanções a comportamentos desviantes, reduzindo assim o risco de confiar em desconhecidos. Segundo esta perspetiva, a confiança seria explicada em função da justificação e dos padrões de funcionamento das próprias instituições.

No caso das instituições democráticas, tal justificação normativa e regras constitutivas são vistas como legítimas, pois são originadas a partir de um consenso normativo negociado pelas várias forças políticas (negociação esta que envolve a participação dos cidadãos na vida pública através de eleições ou referendos para a escolha dos representantes e para a tomada de decisões, através dos direitos civis, políticos e sociais e do controlo social dos governantes dos poderes públicos). Tais regras constitutivas, gerariam expectativa por parte dos cidadãos a respeito do funcionamento das instituições e do desempenho daqueles responsáveis pela sua condução. A este propósito O'Hara refere que é justamente devido ao que ele designa por “*gap* de expectativas” (O'Hara, 2004, p. 244) que se deve uma parte significativa da atual crise de confiança nas instituições ou, pelo menos, da sua erosão, sobretudo, nas instituições que pertencem à esfera política.

Retomando o que já foi referido anteriormente, a respeito do papel das instituições, estas funcionam como marcos de previsibilidade da ação governamental, ou outra, constringendo e regulando o comportamento dos representantes políticos através de regras e procedimentos fundamentados na imparcialidade e sanções, também imparciais, para punir comportamentos desviantes, garantindo, deste modo o controlo social. As regras são universais e remetem para os direitos de cidadania que estas instituições (como o sistema eleitoral e partidário, o parlamento, os tribunais e outras instituições) têm por missão assegurar (Warren, 1999). Assim sendo, a avaliação dos cidadãos, no que se refere a confiar ou não nas instituições, muito embora remeta para o seu desempenho, estaria mais fundamentada num julgamento sobre a consistência e a coerência internas das suas normas, do que das simples avaliações sobre o desempenho dos atuais

ocupantes dos cargos públicos. É importante ressaltar aqui que, ao falar no desempenho das instituições políticas, este não está a ser medido apenas por variáveis como o desempenho económico de determinados governos.

O crescimento económico pode ser considerado sintoma de um bom desempenho governamental. Mas, se a avaliação dos cidadãos fosse baseada apenas nesse critério, seria de se esperar que, nos períodos de maior prosperidade, os cidadãos apresentassem maiores níveis de confiança política. Contudo, não é isso o que se verifica empiricamente: em países como a Itália e o Japão, por exemplo, onde altos índices de desconfiança conviveram com períodos de intenso crescimento económico. Por isso alguns autores, como Nye, (1997) e Dalton, (1999), têm defendido que a confiança política é, sobretudo, muito mais o resultado de fatores também de natureza política, do que do desempenho económico de governos específicos.

Se as instituições funcionam conforme a expectativa implicada por justificação normativa, a qual, por sua vez, remete para a função para qual a instituição foi criada, ou seja, se houver reciprocidade, a tendência é que seja promovida a confiança por parte dos cidadãos. Como refere Moisés, “(...) a suposição é que as instituições funcionam bem se, coerentes com os seus fundamentos legais e a sua legitimidade, sinalizam imparcialidade, universalismo, probidade e justeza na relação com os cidadãos, ganhando a sua confiança e, assim, constituindo-se um referencial do seu comportamento político” (Moisés, 2005, p. 52).

Já para Offe (1999), por seu turno, a confiança depende da capacidade discursiva das instituições em sinalizar aos cidadãos, de forma inequívoca, o caráter universal, imparcial e idóneo dos seus procedimentos, obtendo a concordância e cooperação por parte destes, ao assegurar, por meio do seu funcionamento prático, que os seus diferentes interesses serão levados em conta pelo sistema político, ou seja, que as mesmas são pautadas por uma «correção de princípios» (intenção) face ao cidadão. Por outro lado, seriam gerados baixos níveis de confiança caso essa expectativa fosse continuamente frustrada no funcionamento prático das instituições (Offe, 1999; Norris, 1999 e 2003). A desconfiança nas instituições (políticas e não só) seria então o resultado de uma situação em que os cidadãos experienciam constantemente um desempenho institucional que não vai de encontro ao que seria de se esperar de acordo com sua missão e com as suas regras fundadoras – como, por exemplo, corrupção, falta de idoneidade, políticas públicas ineficientes ou que promovam distorções distributivas, desrespeito ou não cumprimento dos direitos civis, políticos e sociais, favorecimentos ilícitos, nepotismo, desigualdade no tratamento dos cidadãos, entre outros (Norris, 2003; Nye 1997). Assim, as experiências significativas que

forneem os fundamentos para que os cidadãos avaliem as instituições dizem respeito tanto às suas regras constitutivas e formas de atuação quanto ao seu desempenho prático (regras e formas de atuação que são, por sua vez, supostamente baseadas em padrões e valores culturais universalistas derivados do princípio de igualdade de todos perante a lei). Defende Moisés que o fenómeno de confiança nas instituições radica nelas próprias e não na confiança interpessoal. Isto refere-se ao sentido ético e normativo da mediação que elas implicam, para o que contam as suas finalidades, as suas justificações e os seus meios de funcionamento. Essa significação ético-política das instituições tem raiz no contexto social que lhes dá origem (do qual fazem parte as orientações intersubjetivas dos cidadãos), mas isso não exclui que a permanente atualização dessa significação envolva, ao mesmo tempo, a aprendizagem que decorre da avaliação que os cidadãos fazem do desempenho concreto das instituições a partir de sua experiência também concreta e quotidiana. Por isso, e de acordo com este autor, não há motivo para contrapor a motivação normativa à racionalidade decorrente dessa avaliação e do julgamento que ela suscita (Moisés, 2005).

Se recuarmos um pouco no tempo, verificamos que esta abordagem é tributária da relação estabelecida por Easton (1965) entre a confiança política e a experiência dos cidadãos.

A distinção originalmente proposta por este autor, entre «apoio político difuso» e «apoio político específico», parece bastante apropriada, sendo que no primeiro caso trata-se de uma série de atitudes arreigadas sobre a política e o funcionamento do sistema político, independente do desempenho atual de seus agentes, que são mais impassíveis a mudanças e funciona como indicador da legitimidade do sistema ou das instituições políticas, enquanto no segundo está relacionado com as ações e desempenhos dos governos e das elites políticas.

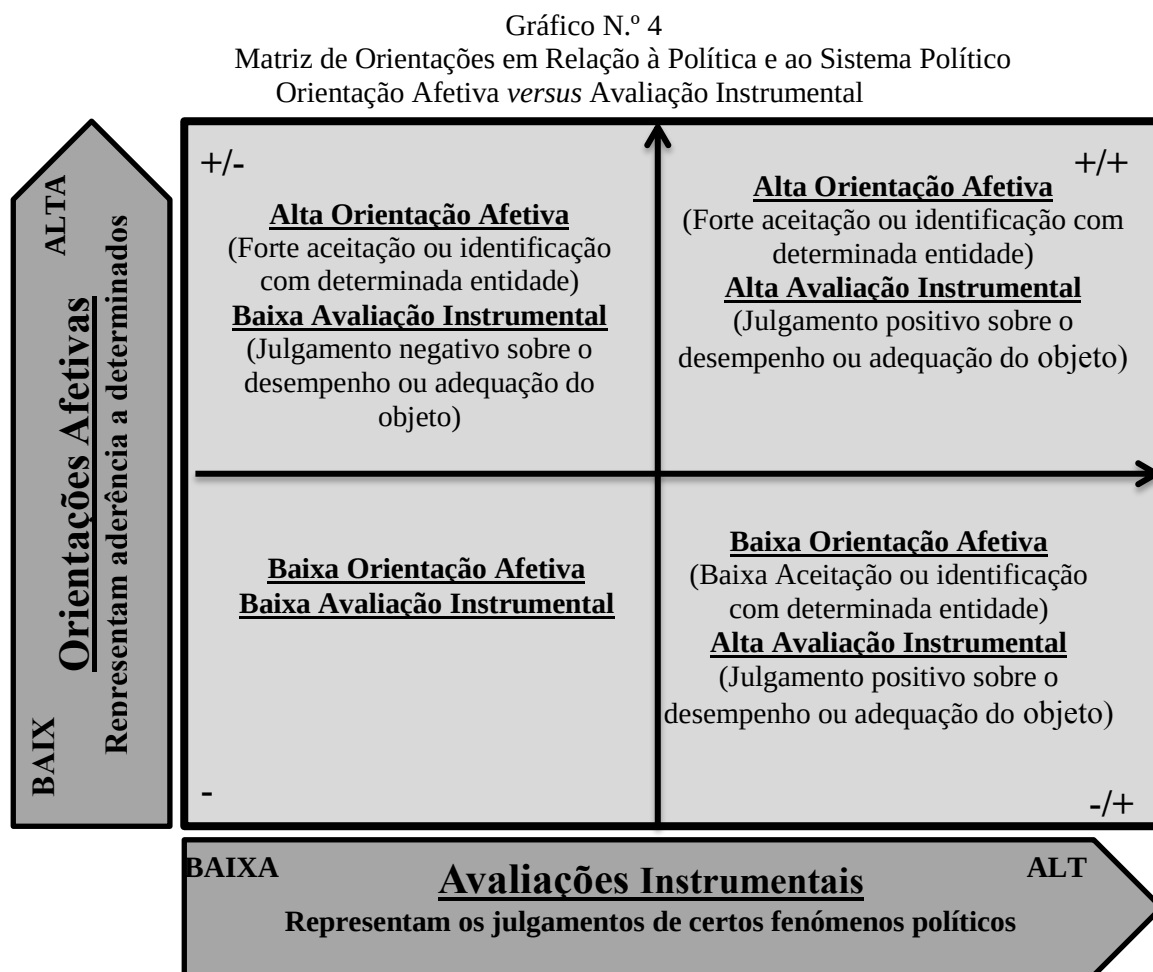
Com base no que lhes foi transmitido sobre o significado das instituições e, sobretudo, com base nas suas experiências concretas, os cidadãos avaliam o desempenho das instituições, distinguindo, porém, entre o seu desempenho e eficácia específica conjuntural e a sua função permanente (Dalton, 1999). Também Dalton (1999), a este propósito, destacou a distinção estabelecida por Gabriel Almond e Sydney Verba (1989) entre dois tipos de crenças políticas, que apelida de orientações afetivas (as quais representam adesão a determinados valores) e avaliações instrumentais (as quais representam os julgamentos de certos fenómenos políticos): as primeiras envolvem aceitação ou identificação com determinada entidade, enquanto as segundas envolvem um julgamento sobre o desempenho ou adequação do objeto. Combinando-se essas dimensões, (Ver Gráfico N.º 4) obtém-se um mapa ou, se preferimos, uma matriz das orientações em relação

à política e ao sistema político. Este mapa é importante, pois enfatiza a distinção entre os vários níveis de apoio político e torna-se numa ferramenta importante no momento de se interpretar os dados sobre a queda na confiança política. Por exemplo, um declínio nas taxas de apoio a governos específicos (chamado «apoio específico») não reflete, necessariamente, de acordo com este modelo, uma queda no apoio ao regime político (designado «apoio difuso»). Quanto ao apoio político, este termo pode ter vários significados possíveis e a distinção teórica entre os diferentes níveis de «apoio político» geralmente é ignorada no debate sobre confiança na democracia. Esta ausência de distinções poderia fazer com que a insatisfação com os atuais ocupantes dos cargos políticos fosse tomada como um sintoma de aumento da desconfiança nas instituições democráticas e vários autores (Dalton e Norris, 1999) apontam mesmo para a multidimensionalidade do fenómeno, distinguindo cinco objetos de apoio político, que na verdade constituiriam uma dimensão contínua de avaliações que vai desde as ações imediatas dos governos específicos até à identificação com o Estado-Nação. São eles: 1) a comunidade política; 2) os princípios do regime democrático; 3) a *performance* do regime; 4) as instituições do regime; e, finalmente, 5) os atores políticos.

A distinção apresentada por Norris (1999) sugere cinco níveis de análise que são importantes. O primeiro refere-se ao modo pelo qual os cidadãos se vinculam à Nação, para além das instituições atuais, e a uma disposição geral de cooperar politicamente o que, por sua vez, implica um consenso a respeito das fronteiras políticas e geográficas da comunidade política, com base nas quais será definida a identidade coletiva dos seus membros. Entre os sentimentos comumente associados a esse tipo de identificação estão o sentimento de pertença, o orgulho e a identidade nacional. O segundo remete para a adesão dos cidadãos aos *valores* do regime democrático. Muito embora o conteúdo do ideal democrático seja ele próprio dado a múltiplos significados, consoante os contextos ideológicos e sociopolíticos nacionais, há certos princípios fundamentais que o caracterizam e o distinguem dos outros regimes, a saber: liberdade, igualdade, participação, tolerância, moderação, Estado de Direito e o respeito por direitos e deveres legalmente estabelecidos.

O terceiro nível diz respeito ao desempenho da democracia, ou seja, ao funcionamento prático do regime em contraposição com o seu significado ideal. Para isso, não estão tanto em foco as percepções dos cidadãos sobre os princípios do regime mas mais a sua percepção sobre a capacidade deste em lidar com os problemas socialmente percebidos como prioritários e sobre os quais se criam expectativa (Fuchs, 1995; Moisés, 2005). Neste sentido, para avaliar o

desempenho específico do regime democrático nas novas democracias, seria mais adequado compará-la com a *performance* de regimes anteriores do que com um padrão ideal de funcionamento (Klingemann, 1999).



Fonte: compilação do autor baseado em Gabriel Almond e Sydney Verba, 1989 (Op. Cit.)

É curioso notar, como o fez Sztompka (1999), o facto de o próprio processo de implementação e consolidação de um regime democrático estar, em si mesmo, associado à inevitabilidade de dois paradoxos. O primeiro resulta do facto da existência de uma democracia pressupor a instituição de uma «cultura de desconfiança», consubstanciada num dispositivo que inclui várias formas, tais como a separação de poderes, a fixação de intervalos regulares para eleições, o desenho de uma arquitetura institucional do Estado segundo o princípio da descentralização administrativa, a consagração do direito de manifestação, liberdade de expressão e de oposição, a salvaguarda da liberdade de imprensa, a existência e o

reconhecimento de sindicatos e partidos políticos entre outros. Assim, para este autor, é através da instalação e da própria existência, de forma regular, de um complexo de mecanismos de suspeita e fiscalização relativamente aos poderes, designadamente em relação ao poder executivo, que é possível incutir nos sujeitos um sentimento de segurança e de confiança em relação ao Estado. Existindo tal complexo, em princípio, estará disponível a consciência e a expectativa de que, se houver algum desvio ou abuso de poder ou de confiança por parte de qualquer agente ou instituição do espaço público político, existem mecanismos previstos de compensação e correção, o que, por sua vez, suscita segurança e confiança.

O segundo paradoxo, referido por Sztompka (1999), tem a ver com o facto de que, apesar de a confiança decorrer da instituição deste dispositivo (de «suspeita») relativamente aos poderes democraticamente constituídos, para que as condições de confiabilidade subsistam é necessário que esse mesmo dispositivo seja ativado com pouca frequência. Deste modo, em democracia, para que estejam garantidas as condições necessárias à existência de uma cultura de confiança, designadamente de confiança relativamente às instituições (particularmente às instituições políticas), não é suficiente a montagem de um sistema de controlos diferentes e cruzados. É também necessário que esse sistema seja acionado apenas circunstancialmente porque, se a sua ativação for recorrente, isso tenderá a significar a existência, seja por que motivo for, de ações que não se compaginam com os limites estabelecidos e reconhecidos como legítimos, o que, por seu turno, tenderá a fazer emergir a desconfiança nas instituições.

O quarto nível da análise de Norris (1999) refere-se às instituições propriamente ditas e inclui tanto as atitudes como as perceções dos cidadãos sobre governos, parlamentos, sistema legal, a polícia, burocracia estatal, e as forças armadas. Trata-se de aferir a confiança generalizada nas instituições e não nos seus dirigentes ocasionais, ou seja, “a ênfase é posta mais nos objetivos e finalidades das instituições e na expectativa que geram, e menos nos resultados práticos” (Moisés, 2005, p. 55).

Finalmente, o quinto nível de análise diz respeito ao apoio aos atores políticos, incluindo avaliações tanto dos políticos enquanto «classe», quanto do desempenho de líderes específicos (Norris, 1999). São esses diferentes níveis de apoio que constituirão a base de orientação avaliativa dos cidadãos sobre a capacidade de governos e instituições em responder às expectativas normativas geradas pela ordem institucional (Moisés, 2005).

Se, e quando, há confiança política nas instituições, as quais são os canais mediadores entre as preferências dos cidadãos e o regime político, os cidadãos têm incentivos para participar,

via mecanismos de representação, com vista à realização de seus interesses, a despeito de fracos desempenhos de governos específicos. Se, por outro lado, não confiam ou confiam pouco nas instituições, os incentivos para a participação são muito baixos e isso pode afetar a crença dos cidadãos na capacidade do regime em responder às suas aspirações e expectativas. Em que medida isso afeta a continuidade dos sistemas democráticos, ou quais são os efeitos da queda ou erosão da confiança política para o funcionamento deste, é uma questão controversa e que precisa ainda ser muito estudada.

A revisão teórica permite ainda encontrar na literatura três outros grandes tipos de abordagens na forma de conceptualizar a confiança nas instituições.

A primeira abordagem conceptualiza a confiança como sendo a propriedade de indivíduos, de relações sociais, ou a propriedade do sistema social e explica-a fundamentalmente através da atenção ao comportamento baseado nas ações e orientações ao nível individual. Esta primeira abordagem coloca, assim, a ênfase nos sentimentos, nas emoções e nos valores individuais. A confiança é vista como uma função de variáveis da personalidade individual (Deutsch 1958; Wolfe 1976; Coleman, 1990). Neste ângulo de análise sociopsicológico, a confiança é confundida ou relacionada de perto com a mentalidade cooperativa, a honestidade, a lealdade, a sinceridade, a esperança ou o altruísmo.

Estas tentativas de desenvolver uma “teoria da personalidade da confiança” são, para alguns autores, criticadas por serem demasiado simplistas, Lewis e Weigert (1985, p.275) tendo em conta a sua falta de atenção ao contexto social (já que se pode confiar em determinadas circunstâncias, e não noutras, pode-se confiar um objeto, mas não outro, e por aí adiante).

Na segunda abordagem, a confiança é encarada mais como um atributo coletivo, sendo por isso, aplicável ao tecido institucional da sociedade. Desse modo, por exemplo, o chamado *fordismo*, enquanto um modo de produção que impôs o ritmo de trabalho ao homem e ao sistema de produção industrial, subjugando o homem ao ritmo da máquina, é descrito como «um sistema de baixa confiança» (Fox, 1974), embora a «especialização flexível» ou uma organização pós fordismo de produção seja apelidada de «sistema de dependência de confiança» (Sabel, 1993; Hirst e Zetlin, 1991). Nesta perspetiva, a confiança é vista como um recurso social que pode ser utilizado a fim de se alcançarem certos objetivos organizacionais, neste caso através da imposição do ritmo e da cadência da produção pela máquina sobre o homem (Nachmias, 1985).

A terceira abordagem, por seu turno, encara a confiança como um bem público valioso, mantido pelas ações dos membros de uma dada sociedade. Pode ser encontrada, por exemplo, na

clássica descrição de Tocqueville da «comunidade cívica», como marcada por um tecido social de confiança e cooperação e que depende das atividades de uma cidadania de interesse público. Também Putnam (1993), procurando uma explicação para «o que faz a democracia funcionar» no norte de Itália, aponta para a confiança no seio da comunidade. O autor encara a confiança como capital social que é a condição essencial para instituições eficientes, responsáveis e representativas. Uma visão da confiança quer enquanto propriedade emergente do sistema social, quer enquanto um atributo, permite a esta abordagem popular aplicar a confiança como um conceito valioso para ultrapassar a distinção macro/micro. De resto, e na mesma esteira, Luhmann (1979) e Barber (1983), embora partindo das expectativas das pessoas, encararam a confiança como uma dimensão da estrutura social que «não pode ser completamente compreendida e estudada exclusivamente tanto no nível psicológico como no nível institucional porque permeia minuciosamente ambos (Lewis e Weigert, 1985). Perspetivando a confiança deste ângulo de análise, é possível mostrar como a construção da mesma ao nível micro contribui para uma confiança mais abstrata ao nível macro (Luhmann, 1988). Cada contacto positivo com um médico local, ou de família, por exemplo, pode aumentar gradualmente a nossa confiança no sistema de assistência médica ou de saúde. Nesta perspetiva, os chamados “pontos de contacto com as instituições” (Giddens, 1990) são uma importante fonte de confiança.

Ainda de acordo com esta perspetiva, pode afirmar-se que uma conceptualização adequada da confiança, enquanto noção sociológica, destinada a fazer a ponte dos níveis de análise interpessoal e sistemática, deveria ver a confiança como um mecanismo social, isto é, “um padrão causal específico que pode ser reconhecido depois do acontecimento, mas raramente previsto” (Elster, 1983, p.13). Estudar a confiança enquanto mecanismo social e político implica explicar as ações dos indivíduos pelas suas motivações e crenças e levanta de imediato três questões: primeiro, que tipo de motivações? Em segundo, crenças acerca ou sobre o quê? Por fim, em terceiro, quais as fontes destas motivações e crenças?

2.2 Bases e formas de confiança nas instituições e em sistemas abstratos

Distinguir entre confiança nas pessoas e segurança nos sistemas é a proposta de Giddens (1992), para quem a confiança no sistema (ou segurança) é realmente segurança num conjunto de instituições. Assim, a distinção traçada entre confiança e segurança torna-se a distinção entre confiança nas pessoas e segurança nas instituições e, nesta perspetiva, a confiança nas pessoas é

construída sobre a mutualidade de resposta e envolvimento: a fé na integridade do outro é uma fonte privilegiada de sentimentos de integridade e de autenticidade do «eu». A confiança em «sistemas abstratos» fornece a segurança da confiabilidade do dia-a-dia, mas, pela sua própria natureza, não pode fornecer nem a mutualidade nem a intimidade que as relações pessoais oferecem. Giddens vai mais além ainda e relaciona esta distinção nos tipos de confiança com a história da diferença entre sociedades tradicionais (ou pré-modernas modernas) e as sociedades modernas. Defende este autor que, nas primeiras, a «confiança-básica» está embutida nas relações de confiança que se desenvolvem nas comunidades e nos laços afetivos e de parentesco. Ainda que qualquer destas ligações envolva intimidade emocional, isso não é condição suficiente para a manutenção da confiança pessoal. São os códigos de sinceridade e informais que fornecem os enquadramentos para o desenvolvimento da confiança.

O autor contrasta esta situação com a vida contemporânea em que com o desenvolvimento de «sistemas abstratos», a confiança nos princípios individuais, assim como nos outros, na gente anónima, torna-se indispensável para a existência social. Aqui está o que na essência importa para uma classificação tripla: confiança nas pessoas, confiança nos laços pessoais institucionalizados e confiança nos «sistemas abstratos».

Além da confusão implicada no uso do mesmo termo (confiança) para descrever as três formas de relações sociais, existe um outro problema, ainda mais complicado, pois Giddens não define, analiticamente a diferença entre laços pessoais institucionalizados e os «sistemas abstratos» da vida contemporânea. Os laços pessoais institucionalizados são, por natureza, abstratos, como qualquer inquérito sobre as linhagens medievais ou sistemas tribais de afinidade de parentesco mostra. Assim, embora nós existamos num mundo de «sistemas abstratos», também podemos existir num mundo em que os laços de amizade nos prendem a lugares e pessoas específicos, assim como num mundo regulado por mais laços pessoais institucionalizados. Além disso, e do mesmo modo, os «sistemas abstratos» em si (sejam o dinheiro enquanto garantias simbólicas, ou o «conhecimento especializado ou pericial») são, na essência, não mais do que modos ou meios gerais de trocas e, como tal, uma forma (apesar de altamente diferenciável) de relações pessoais institucionalizadas. Por conseguinte, a abordagem e o ângulo de análise de Giddens em relação à confiança coloca-nos perante uma apreciação acerca da necessidade de distinguir entre *confiança* e *segurança*, apesar da sua, bastante importante, combinação dos dois termos sobretudo para o cidadão comum que, ao nível empírico, não os separa na sua vida quotidiana e na sua relação com as instituições em geral.

Para outra apreciação sociológica e política das diferenças entre *confiança* e *segurança* importa recuar a Luhmann (1979) que produziu também um conjunto rico de visões e compreensões da confiança. Aqui realçarei apenas a distinção útil que o autor traça entre os dois termos. Para Luhmann (1979), a diferença entre risco e perigo e o enquadramento das contingências da vida é vista como sendo de natureza interna ou externa. Embora, para Luhmann, esta distinção esteja ligada ao progresso de diferenciação de sistemas, que encara o risco como oposto ao perigo (um fenómeno particular moderno ou mesmo do início da modernidade) e assim também à confiança, ou antes, à necessidade dela, este autor postula a distinção crucial entre *confiança* nas pessoas e *segurança* nas instituições. Para este autor, a confiança continua a ser fundamental nas relações interpessoais, porém, a participação em sistemas funcionais como a economia ou a política já não é apenas e só uma questão de relações pessoais, porque exige segurança, mas não confiança.

Ambos são modos de reduzir a complexidade, de manter o caos à distância - postulados resistentes para se ter certeza a vários e distintos níveis de diferenciação do sistema. No primeiro caso, a confiança é necessitada pela liberdade ontológica do outro. É então a expectativa generalizada de que o outro lidará com a sua liberdade, o seu perturbador potencial para as mais diversas ações, ao manter a sua personalidade — ou antes, ao manter a personalidade que apresentou e que tornou socialmente visível.

Outros autores (Mayer, 1995; McAlister, 1995; Tyler e Kramer, 1996) sugeriram que uma teoria adequada sobre a confiança nas instituições deve incorporar de forma mais sistemática a sustentação social e relacional das escolhas associadas à confiança. Segundo esses autores, a confiança pode ser conceptualizada tanto como orientação calculada perante o risco, como orientação social perante as outras pessoas e a sociedade como um todo.

O ímpeto inicial para estes modelos relacionais foi dado pela teoria sociológica e política e a investigação sobre o impacto da «incrustação social» nas transações comerciais (Granovetter, 1985). O desenvolvimento das «conceções relacionais» da confiança foi posteriormente alimentado pela pesquisa, ao implicar uma variedade de estruturas de «macro nível», incluindo as redes e os sistemas de governação na emergência e difusão da confiança no seio de e entre organizações (Kollock, 1994; Burt e Knez 1995; Coleman 1990; Powell, 1996).

A investigação psicológica mais contemporânea, por seu turno, alargou o âmbito deste trabalho inicial ao estudar a sustentação cognitiva, motivacional e afetiva da confiança relacional (Shapiro, 1992; Sherman 1998). Na psicologia social, as tentativas para se desenvolverem

enquadramentos sistemáticos para concetualizar a natureza, os determinantes e as consequências da confiança relacional, tomaram como ponto de partida tanto a teoria da identidade social (Brewer, 1995; Kramer, 1996) como os modelos de valores do grupo (Tyler e Degoe 1996; Tyler e Lind, 1992).

Tanto a teoria da «escolha racional» como as perspectivas relacionais sobre a confiança têm projetado fundamentalmente imagens diferentes do fenómeno e têm orientado a pesquisa empírica em direções bastante diferentes. A uma escala maior, contudo, as tensões em curso entre estas perspectivas devem mais às suas origens disciplinares distintas do que às características inerentes do fenómeno que procuram explicar.

Numa tentativa para «reconciliar» estas diversas visões sobre a confiança talvez ajude evitar pensar na disparidade entre elas como refletindo um conflito entre modelos de escolha incompatíveis entre si (isto é, que a confiança tanto pode ser instrumental e calculativa como social e relacional). Ao invés, a abordagem mais útil poderá ser na direção de desenvolver um relato contextualizante que reconheça o papel tanto das considerações calculativas, como dos *inputs* sociais nos julgamentos e decisões sobre a confiança. Por outras palavras, talvez seja antes necessário uma conceção de confiança que incorpore os processos calculativos como parte da «aritmética» fundamental do fenómeno, mas que também se articule com a forma como os fatores sociais e situacionais influenciam a relevância e o peso relativo conseguido pelas várias preocupações instrumentais e não instrumentais nesses cálculos (Hardin, 1992).

Existe já um conjunto considerável de teorias e pesquisas focalizadas na identificação das bases da confiança política ao nível das instituições (Zucker, 1986; Lewicki e Bunker, 1995; Creed e Miles, 1996; Sherman, 1998). Basicamente, essas investigações tentam explicar as condições antecedentes que promoveram a emergência da confiança, incluindo fatores psicológicos, sociais, organizacionais e políticos, que influenciam as expectativas dos indivíduos sobre a confiança que se pode depositar nos outros e a sua vontade de se empenharem num comportamento (con)fiável, enquanto interagem com eles.

A confiança baseada nas instituições refere-se, em suma, às situações nas quais se confia no pressuposto de que as estruturas impessoais necessárias existem de forma a dar ao cidadão a possibilidade de agir com base na previsão de um resultado bem-sucedido. É deste modo que alguns autores se referem a este tipo de confiança, nomeadamente, Zucker (1986), Shapiro (1987) e McKnight (1998).

Este tipo de confiança é suportado por estruturas sociais formais que atribuem confiabilidade, como por exemplo a aquisição de licenças, alvarás, autorizações, certificados e diplomas que permitem a prática de certas profissões ou outras formas e mecanismos como os contratos, as cláusulas e as garantias. Neste domínio, as próprias estruturas sociais, mesmo informais, também dão o seu contributo para a instalação e criação de confiança pois os cidadãos tendem a sentir-se mais seguros e confiantes quando assumem que, resultante dos padrões de comportamento que são socialmente instituídos e adquiridos através de rotinas, papéis, normas e procedimentos, as pessoas ou as instituições em quem se confia, agirão com a suposta «correção de princípio», ou seja, de acordo com as normas que rodeiam a promessa/expectativa no cenário social, sob pena de arriscarem sanções através da própria reprovação social (Baier, 1986). A crença individual de que a situação é «normal» proporciona, portanto, conforto adicional, dando à pessoa a possibilidade de aceitar prontamente a interdependência com outra pessoa ou agente (McKnight, 1998). Por exemplo, nas escolas, as exigências formais, como certificados e contratos, apoiam a confiança, assim como as normas informais de responsabilidade. Os fatores institucionais podem agir como apoios amplos que suportam um ciclo de tomada de risco e realização, que proporciona o desenvolvimento da confiança baseada nas instituições (Gulati, 1995; Sitkin, 1995).

Segundo Amartya Sen (2003) a transição das economias pré-capitalistas para as economias capitalistas tem a si associado um aumento gradual do respeito pela figura contratual e também uma redução da necessidade de coerção e de uso da força para garantir as transações. Estes mecanismos de garantia são assim substituídos pela existência de instituições que regulam e também defendem os contratos celebrados de livre-vontade e por aquilo que se pode designar como uma «ética de confiança generalizada» que assegura o cumprimento dos compromissos estabelecidos sem necessidade de recorrer à força ou à violência. Vários autores (March e Olsen, 1984; Fieschi, 2003) defendem ainda a ideia, segundo a qual, a confiança nas instituições pode ser considerada uma variável de nível grupal e, como tal, passível de agregação, uma vez que os procedimentos que as instituições adotam e utilizam e a própria forma como se relacionam com os cidadãos são passíveis de uma avaliação consensual.

Como sugerem March e Olsen (1984), estas ideias apontam no sentido de que a confiança nas instituições dependerá mais da regulação geral que as instituições introduzem na sociedade, da correção de princípios e da qualidade dos seus procedimentos e alcance ou

abrangência dos cidadãos, do que da simples avaliação transacional que os indivíduos façam delas.

Já no que se refere ao próprio conceito de Instituição percebe-se, a partir da literatura mais significativa sobre o tema, que existe também falta de consenso entre os autores quanto à sua definição. Por exemplo, Douglass North (1990) e Jack Knight (1999), definem ambos as «instituições» como «um conjunto de regras» e distinguem-nas das «organizações», que preferem considerar e definir como «atores coletivos». Outros politólogos como Calvert (1999) equacionam ambas (instituições e organizações) como um «equilíbrio equivalente», apesar de diferentes nos seus níveis de complexidade e, outras definições ainda equacionam as instituições como organizações e entidades que proporcionam, restringem e orientam o comportamento (Campbell, 1963; Nooteboom, 1999; Nelson e Winter, 2000). Um ponto comum, contudo, às várias perspectivas, é o de considerarem que as instituições são duráveis e, em certo sentido, inevitáveis, ou seja, não sujeitas a escolha: estamos sujeitos às instituições ou podem ser parte da nossa constituição enquanto seres sociais, cognitivos e psicológicos.

Este aspeto relaciona-se também com o debate nas ciências sociais em geral e na ciência política em particular, entre estrutura e ação (Giddens 1984; Archer, 1995). As instituições que formam a estrutura na qual a ação tem lugar (por isso propiciando-a, restringindo-a e orientando-a), são feitas pelo Homem. Contudo, são também um resultado coletivo de ações individuais que surgem através de processos de interação e comunicação, e levam tempo (Archer, 1995).

As instituições incluem também categorias cognitivas básicas, no sentido mais amplo, envolvendo a percepção, a interpretação e a avaliação. Isto aproxima-se, se é que não é idêntico, à noção de Veblen (1959) sobre instituições que as define como “hábitos estabelecidos de pensamento a aplicar à generalidade das pessoas” (Veblen, 1959, p. 38). Isto inclui normas e valores de conduta inerentes que satisfazem as condições das instituições que proporcionam (sem elas não podemos pensar), restringem (percebendo de uma forma que exclui as percepções de outros modos; não se pode olhar em todas as direções ao mesmo tempo) e orienta (focaliza e dirige) o pensamento e, a partir dele, o comportamento. São também relativamente duráveis e inevitáveis, isto é, não estão sujeitas a escolha.

A inevitabilidade dos mecanismos psicológicos aplica-se, certamente, na medida em que estão «nos genes», como nos diz a psicologia evolucionista. Em interação, construímos «níveis mais altos» das categorias cognitivas com base nas quais percebemos, interpretamos e avaliamos o mundo. Por conseguinte, estas são contingentes ao ambiente físico e social, incluindo as

instituições associadas à nossa sociedade. Não podemos escolher livremente categorias fundamentais. Em determinado nível, essas categorias são tácitas e difíceis de se submeter à crítica, contudo, é na base dessas categorias que pensamos. A alguns níveis, este pensamento está sujeito a discussão e a outras formas de aprendizagem e existe espaço para a escolha ao abrir a discussão e fazendo um esforço para a seguir e compreender e então aprender as capacidades para o fazer.

Pela revisão da literatura percebe-se ainda que muito tem sido escrito sobre a questão de saber se uma «organização» é uma «instituição». Douglas North (1990) que definiu as instituições como “as regras do jogo” (North, 1990, p. 32), inicialmente enfatizou as restrições que estas impõem ao oportunismo, por exemplo, e a partir daí reduzindo os custos de transação. Na sua perspectiva, as organizações não são instituições, mas sim «jogadores» confrontados com as instituições. Esta ideia defende assim que é útil distinguir organizações do ambiente institucional no qual operam. Na economia dos custos de transação, pelo contrário, a organização é vista como uma instituição, como uma alternativa ao «mercado», na base de que isso pode ajudar a reduzir os custos de transação. A definição implícita de instituição, é a de qualquer coisa que reduza os custos de transação. Talvez possamos conciliar estas diferenças fazendo a distinção entre organização como «um acordo institucional» e o seu «ambiente institucional» (North, 1990, p.37). A última condiciona, isto é, proporciona, restringe e orienta a primeira.

Nooteboom (1996), por sua vez, advoga a definição de instituição como qualquer coisa que “proporciona, restringe e orienta o comportamento” (Nooteboom, 2002, p. 114), que é duradoura e não está sujeita a livre escolha. Nesta perspectiva, uma organização é, de facto, uma instituição porque possibilita, restringe e orienta o comportamento no seu seio.

Da revisão teórica percebe-se a possibilidade também de uma organização poder ser entendida como um dispositivo para focalização da cognição: percepção, interpretação e avaliação. Para funcionar assim, o foco não pode ser demasiado variável e não comprometedor. Por outras palavras, deve ter alguma estabilidade e requer algum compromisso, caso contrário não se assemelha a uma instituição. Contudo, o foco não é estritamente inevitável e desprovido de escolha. Poder-se-á decidir deixar a organização, dependendo das alternativas que se tiver. Numa organização, é possível desviar-se do foco estabelecido de cognição. Segundo o autor, se o foco da organização é demasiado apertado, isto produz demasiado «pensamento de grupo», com pouca distância cognitiva entre si, o que põe em risco a variedade que é necessária para o aproveitamento, isto é, para a inovação e aprendizagem no sentido da descoberta. Assim, a

estreiteza do foco organizacional deve ser decidida como um *trade-off* entre, por um lado, a proximidade cognitiva necessária para um aproveitamento suficiente e, por outro lado, a distância cognitiva para esse aproveitamento.

Uma solução neste caso poderá ser utilizar relações externas com outras organizações, a uma distância cognitiva maior, para complementar a estreiteza do foco necessário para um aproveitamento eficiente. Assim, também acho que uma organização é como uma instituição, mas é menos inevitável e mais sujeita a escolhas e influências por parte dos indivíduos do que outras instituições de maior dimensão e durabilidade.

Num outro trabalho de 2002, Nooteboom propõe definir as instituições funcionalmente no sentido em que estas proporcionam, restringem e orientam o comportamento, e são estáveis e atrativas do empenho no que respeita a esse comportamento (Nooteboom, 2002). Segundo este investigador, o que as instituições específicas são, depende da situação particular que estamos a analisar. Isto cria uma hierarquia de instituições e, nesta perspetiva, os sistemas legais são instituições para as organizações, e as organizações são instituições para o comportamento nelas.

Numa possível hierarquia de instituições, Nooteboom (2002) defende que podemos ainda identificar uma estrutura de «superfície» e uma outra estrutura, mais «profunda». A primeira assenta em estruturas específicas institucionais que proporcionam e restringem as atividades das empresas. A última consiste em categorias de perceção essenciais de interpretação e avaliação subjacentes que fazem parte da cultura (no sentido antropológico) e orientam, isto é, focalizam e dirigem o comportamento (Nooteboom, 2002, p.133).

Talvez possamos também dizer que a estrutura «profunda» orienta o comportamento e que este é propiciado e restringido pelas «instituições de superfície». Contudo, não estou certo de que tal separação de promoção/restricção e orientações seja viável. O comportamento não é só propiciado e restringido, mas, também, orientado pelas instituições de superfície, tais como os sistemas de incentivos. As categorias cognitivas, na estrutura profunda, não apenas orientam como também proporcionam e restringem o comportamento.

As instituições de superfície incidem maioritariamente sobre causas materiais e condicionais, enquanto as estruturas profundas incidem maioritariamente sobre causas formais e finais. Contudo, temos a ideia de que a instituição de superfície tal como um sistema de incentivos opera sobre a causa final, e a causalidade final é uma conjunção da intencionalidade do Homem e de condições de motivação externas. Também, a causalidade formal do conhecimento é afetada pelas instituições de superfície tais como os sistemas educacionais. Não

obstante, continua a ser claro que a causalidade formal e final estão associadas mais direta e profundamente com as categorias fundamentais do conhecimento e propósito do que com as causas materiais e condicionais. São também mais individuais, enquanto a causalidade material e condicional são mais coletivas.

Através da interação e da comunicação, a ação contribui para a disseminação e construção individual de categorias de pensamento na estrutura profunda.

A ação também produz mudanças de desenvolvimento e, ocasionalmente, mudanças radicais, na estrutura de superfície das instituições como resultado do empreendedorismo político. As organizações desenvolvem os seus próprios sistemas cognitivos e semióticos: categorias cognitivas, linguagem, símbolos, metáforas, mitos e rituais, que orientam o comportamento. Também desenvolvem as suas próprias estruturas, procedimentos e regras para proporcionar e restringir o comportamento. Isto é semelhante para diferentes empresas na medida em que partilham o ambiente institucional. Contudo, no seio do ambiente, oferecem especializações, e estas diferem entre organizações, na medida em que acumularam diferentes experiências, em diferentes indústrias, tecnologias e mercados.

Como podem então as instituições ser fontes de confiança? Sobre isto Mollering (2006) argumenta que as manifestações de confiança dependem de quanto qualquer ator pode tomar como dado adquirido em interações com os outros. Sem negar o potencial valor de outras abordagens institucionais, o autor centra-se nas perspectivas teóricas agrupadas livremente sob o rótulo de neo-institucionalismo sociológico. A sua descrição alinha com as metáforas repetidamente invocadas em debates (metáforas de enquadramentos ou regras). Se queremos defender que um dado adquirido em particular proporciona a confiança, então esta abordagem neo-institucionalista precisa de lembrar as raízes que tem na fenomenologia e, especificamente, o conceito de Schutz de «atitude natural» (Schutz, 1970). A este respeito, o estudo de Zucker (1986) é apontado como um exemplo de um estudo sobre a confiança, fundamentado firmemente na teoria neo-institucionalista e, mais importante ainda, explicitamente nas visões fenomenológicas que fazem do neo-institucionalismo algo de distinto de outros géneros de análises institucionais. Na proposta de Zucker (1986), a confiança é “um conjunto de expectativas partilhadas por todos os implicados numa troca” (Zucker, 1986, pp. 142), incluindo tanto «regras sociais amplas» como processos legitimamente ativados” (Zucker, 1986, p.143). Na sua perspectiva, quando os atores implicados numa troca partilham um conjunto de expectativas constituídas em regras sociais e processos legitimados, podem confiar uns nos outros no que

respeita ao cumprimento e manutenção dessas expectativas. Pelo mesmo motivo, os atores podem somente confiar naqueles com quem partilham um determinado conjunto de expectativas. De qualquer forma, a confiança gira em torno da capacidade natural dos atores em terem um mundo em comum com outros e de terem segurança nele. Por isso, Zucker adota uma perspectiva de confiança que, por sua vez, se baseia no trabalho fenomenológico de Alfred Schutz (1970).

Uma das ideias centrais na obra teórica de Schutz é a de que a «atitude natural» do ator perante o mundo se torna o ponto de partida para a análise da realidade social em vez de ser vista como o principal obstáculo para essa análise. Na sua perspectiva, o objeto a estudar é o ser humano que olha para o mundo a partir de dentro da atitude natural. Nascido num mundo social, chega até aos seus companheiros e vê a sua existência como um dado adquirido sem o questionar, tal como vê “como dado adquirido a existência dos objetos naturais que encontra” (Schutz, 1970, p. 98). Além disso, como parte da atitude natural, os atores assumem que a visão da realidade das outras pessoas não é demasiado diferente da sua. A realização do que designa por “perspetivas recíprocas” (Schutz, 1970, p. 104) é de que o mundo do dia-a-dia é amplamente um mundo conhecido em comum com os outros ou “um mundo do senso comum” (Schutz, 1970, p. 112).

Schutz revela-nos que uma pré-condição para a interação social é tomada como garantida, a qual ele define como “aquele nível particular de experiência que se apresenta a si próprio como não tendo necessidade de análise” (Schutz, 1970, p. 134). Contudo, na sua obra, ele não assume a atitude natural como garantida. Em vez disso, está preocupado em como os atores retêm a facilidade de interpretar parte do seu mundo da vida com uma atitude de dúvida ou de curiosidade.

Já Garfinkel (1984) procura interpretar o conceito de Schutz de «atitude natural» quando afirma que a atitude da vida diária fornece ao ambiente percebido da pessoa a sua definição como um ambiente de realidades sociais conhecidas em comum» e que “é constitutivo de entendimentos institucionalizados comuns da organização prática do quotidiano e funcionamentos da sociedade enquanto vista «de dentro” (Garfinkel, 1984, p. 235).

Os traços constitutivos das regras básicas de um jogo servem a Garfinkel como uma heurística para compreender a interação social estável: em particular, “as regras básicas são constituídas por três expectativas constitutivas” (Garfinkel, 1984, p.290) pelas quais os *atores* esperam (1) as regras para enquadrar um conjunto de alternativas exigidas, gestos e resultados (2) as regras que resultam de se estar ligado a todos os outros *atores* e (3) que os outros *atores* esperem igualmente (1) e (2). Essencialmente, Garfinkel conclui que as regras básicas enquadram

um conjunto de acontecimentos possíveis de jogo que o comportamento observado pode significar e “fornecem um sentido de comportamento como ação” (Garfinkel, 1984, p.295), isto é, estas definem literalmente o que pode acontecer e o que aconteceu. Por isso, Garfinkel (1984), mostra no seu trabalho como os atores, de modo bastante «ativo», «normalizam» e redefinem acontecimentos que caem fora das regras básicas a fim de manterem «o jogo», ou por outras palavras, a normalidade percebida e a estabilidade do contexto social (ver também McKinght,, 1998).

O que torna a interpretação de Garfinkel da «atitude natural» particularmente interessante para este estudo é o facto de incluir um conceito de «confiança» que parece ser fundamental para a visão da confiança da atitude natural: «dizer que uma pessoa «confia» noutra, significa que a pessoa procura agir de modo a produzir através da sua ação ou respeito, enquanto condições de jogo, acontecimentos que estão de acordo com ordens normativas ou acontecimentos retratados nas regras básicas do jogo» e «o ator toma como dado adquirido as regras básicas do jogo como definição da sua situação e isso significa, claro, uma definição do seu relacionamento com os outros» (Garfinkel, 1984, pp. 293-4). Isto quer dizer que as pessoas confiam umas nas outras se as suas interações forem governadas pelas expectativas constitutivas. Se for este o caso, então a confiança pode ser encarada mais em geral como «uma condição» para «agarrar» os acontecimentos da vida diária (Garfinkel, 1984, p.296). Além disso, a observância das regras básicas e das expectativas constitutivas também significa ter segurança nelas. A confiança na atitude natural significa, assim, interagir com os outros na base de que toda a gente conhece e aceita as regras básicas de interação.

Baseando-se nisto, Lynne Zucker (1986) observa que a institucionalização pode ser vista como um *processo* de definição da realidade social ou como uma *propriedade* de um ato como algo socialmente mais ou menos tomado como dado adquirido. Por exemplo, institucionalizar uma proibição do trabalho infantil é um processo de (re) produzir definições sociais sobre a conceção social da criança e do trabalho. Além disso, depende do tempo e lugar e até que grau essa proibição tem propriedade de ser levada como dado adquirido. Por isso, Zucker realça, por um lado, que na realidade objetiva os factos sociais podem persistir quando não são interiorizados, e, por outro, que o grau de institucionalização pode variar de «alta a baixa» (Pierson, 2004). Os atos altamente institucionalizados não são tomados tanto como um dado adquirido e, por conseguinte, não influenciarão fortemente o comportamento dos outros.

Zucker (1986), vendo a confiança como uma pré-condição para as trocas económicas, e definindo-a como Garfinkel (1984), enquanto um conjunto de *backgrounds* partilhados e de expectativa constitutivas, e notando certas semelhanças assim como dissemelhanças com os tipos de solidariedade pré-contratual de Durkheim, identifica e examina três modos centrais de produção de confiança, isto é, três diferentes modos nos quais os atores estabelecem um mundo conhecido em comum e as regras para a sua interação.

Primeiro, «a confiança baseada no processo» está ligada a trocas passadas ou esperadas entre atores específicos que podem ser em primeira mão ou através de reputação. Estas trocas proporcionam-lhes produzir uma base para as suas interações que não pode ser alargada ao exterior do seu relacionamento e que, por isso, não são institucionalizadas. Em segundo lugar, «a confiança baseada nas características» é produzida através da semelhança social entre atores, significando que está ligada a pessoas que processam determinadas características estáveis (por exemplo *background* familiar, etnicidade, género), mas já generalizadas, até certo grau, como características externas que ativam as expectativas sobre os entendimentos comuns. Terceiro, «a confiança baseada nas instituições», descreve conjuntos e expectativas partilhadas derivadas de estruturas sociais formais representadas, por exemplo, por sinais de associação de profissões ou associações, ou por mecanismos intermediários como a burocracia, o sistema judicial, o sistema financeiro e regulamentação legal.

Portanto, e segundo Zucker (1986), as instituições podem proporcionar confiança entre atores e essa confiança pode então até ser institucionalizada, quando as expectativas subjacentes partilhadas estão relativamente independentes de tempo e espaço. Contudo, é de notar que, na interpretação de Zucker, tal como do mesmo modo DiMaggio e Powell (1991) apontaram, as instituições como mecanismos intermediários não são vistas, em primeiro lugar, como um terceiro que garante e reforça (como seria nas teorias racionalistas da confiança), mas como sistemas de regras e significados que fornecem expectativas comuns que definem os atores enquanto sociais.

A ideia de que a confiança pode ser baseada nas instituições, tem sido amplamente aceite na literatura desta área durante muitas décadas, na medida em que os sociólogos e politólogos procuraram compreender como a interação social exige (e produz) uma ordem social fiável. Também foi adotada em certas áreas da teoria da organização e em estudos sobre gestão. Por exemplo, Bachmann (2000) observa: “Os problemas maiores relacionados com a análise da

confiança parecem estar ligados à compreensão do papel do ambiente institucional no qual as relações de negócios estão incorporadas.” (Bachmann, 2000, p. 208).

Nos estudos sobre gestão e sobre organização, em particular, o enfoque tem sido na cognição individual ou nos processos interpessoais e sociopsicológicos, reconhecendo-se meramente alguma influência do «ambiente» ou «contexto» sem mais teorização (ver, por exemplo, as contribuições de Kramer e Tyler, 1996).

Os estudos sociológicos da confiança, por outro lado, têm tendência a focar-se ao nível dos sistemas e das instituições, atribuindo um papel quase marginal aos agentes que confiam e «àqueles em quem se confia» (Misztal, 1996). Contudo, os atores interpretam e questionam as instituições e não se limitam meramente a reproduzi-las passivamente. Por conseguinte, se um caso seguro teoricamente se pode manter sobre o motivo pelo qual as instituições podem ser uma fonte de confiança entre os atores, também se deve reconhecer que as instituições se tornam objeto de confiança para os *confiantes* que exercem «agência» ao confiar nelas (ou não).

Claramente, sem confiança nas instituições, essas instituições não podem ser fonte de «confiança baseada nelas» por parte de outros atores. Este problema foi há muito reconhecido, por exemplo, por George Simmel (1907) e, mais recentemente, por Susan Shapiro (1987), mas um tratamento sistemático daquilo que faz as instituições serem dignas de confiança e de como os atores interpretam e (por isso) confiam nas instituições é ainda difícil de alcançar, porque precisa de evoluir a par dos nossos avanços e de desafios recentemente descobertos na teoria institucional.

As instituições com que a confiança se relaciona não são, em si mesmo, imutáveis. Mais importante ainda, em vez de assumir um *confiante* passivo que se baseia nas instituições se e quando estas são estabelecidas e fiáveis, os atores estão diretamente envolvidos na constituição da confiança no seio, e para além, do contexto institucional em que se encontram. Um outro objetivo aqui a analisar é, por isso, explorar o novo conceito de «confiança ativa» que Giddens (1994) introduziu e que a literatura sobre a confiança não levou ainda suficientemente em conta, apesar de a maioria dos autores e investigadores sobre a confiança provavelmente concordarem que os *confiantes* não são meros portadores passivos de confiança (ou de desconfiança).

Sobre isto, por exemplo, o argumento de Nooteboom (2002) e de outros autores, constrói-se com base na ideia de que a confiança é uma questão de «agência incorporada» em que os *confiantes* e os *confiabilizados*, enquanto atores, interpretam o contexto social no qual se encontram incorporados (ver também Bachmann, 1998; Mollering, 2006). Na medida em que

este contacto é institucionalizado, a confiança pode ser bastante «normal» e alcançada com facilidade ao referir-se às regras, papéis e rotinas institucionalizados. Contudo, a confiança continua a ser ambivalente e, em última análise, dependente do «salto de fé» do ator, baseado na interpretação. Além disso, os atores organizam e decretam os contextos a que se referem. A este respeito, a confiança é sempre mais do que um mero processo social ou condição. É também uma realização idiossincrática ativamente constituída em mais ou menos contextos institucionalizados.

Para Nooteboom, ainda, uma definição abrangente de confiança precisa de ter em conta as referências racionais, institucionais e processuais que proporcionam o «salto de fé» para a confiança. Nesta linha, o autor define a confiança como «um processo reflexivo de construção sobre a razão, a rotina e a reflexividade», suspendendo a vulnerabilidade social irreduzível e a incerteza, como se estas estivessem favoravelmente resolvidas e mantendo o estado de expectativa favorável perante as ações e intenções de outros, mais ou menos específicos (Mollering 2006).

A primeira parte desta definição destaca o elemento racional da confiança, por outras palavras, a ideia de que a confiança é uma escolha prudente baseada na avaliação da confiabilidade do *confiabilizado* (definida, por exemplo, em termos de utilidade, boa vontade, competência e/ou de integridade) num momento particular, no tempo, e a certo respeito. A visão racionalista da confiança é paradigmática em muita da literatura sobre a confiança até à data, mas não será discutida aqui, porque acredito será altura (novamente) de olhar com mais pormenor para outros elementos que são fundamentais para uma compreensão mais abrangente da confiança nas instituições. A necessidade de encontrar explicações para este tema é evidente, porque as explicações racionalistas normalmente enfrentam o paradoxo de que tanto estão a explicar a confiança como estão a explicar tudo menos a confiança (James, 2002; Mollering, 2006). Por exemplo, Oliver Williamson (1993) parece ter razão quando insiste em que os teóricos da escolha racional, como Coleman, (1990), não deveriam usar o termo «confiança» quando o que descrevem realmente é o «calculismo». Por outro lado, os aspetos não racionais da confiança, por definição, simplesmente não podem lidar com as teorias racionalistas (Nooteboom, 2002). Por exemplo, os problemas descritos pela teoria dos jogos tendem a ser «resolvidos» por referência à confiança, implicando o afrouxamento ou o abandono das assunções chave racionalistas dos enquadramentos originais (Williamson, 1993). Com certeza que a teoria da escolha racional reconhece o papel das instituições como parâmetros das decisões individuais e podem também encontrar-se muitos exemplos empíricos, especialmente no mundo empresarial,

de situações nas quais a forma institucional legitimada de ação corresponde estritamente às assunções de comportamento feitas pela teoria da escolha racional (Bachmann, 1998). Por exemplo, espera-se que os gestores justifiquem as suas decisões em termos de uma lógica «dura» de custo/benefício. Em privado, não se considera inapropriado se os mesmos gestores forem comprar um bilhete de lotaria (uma decisão «irracional», visto o valor esperado ser claramente negativo). Contudo, esta observação simplesmente reforça a necessidade de aplicar uma teoria mais geral das instituições, neste caso para questionar a confiança.

A ideia bastante invulgar da confiança enquanto isomorfismo institucional levou alguns investigadores, no domínio específico da confiança baseada nas instituições, como Mollering (2006), a destacar a ideia segundo a qual, quando as instituições servem como fonte de confiança entre atores, estas instituições tornam-se objetos de confiança, também. O pano de fundo para estas considerações é que, por causa das suas raízes fenomenológicas, esta abordagem «neo-institucionalista» da confiança não nega a ideia de «agência» (o que eliminaria a relevância da confiança). Em vez disso, uma perspetiva mais processual e interpretativa de «agência incorporada» sugere-se a si própria. De modo mais ou menos consciente, os agentes podem contribuir para o desenvolvimento dos contextos que induzem à confiança, que, por sua vez, lhes proporcionam confiar mais facilmente. Giddens descreve a «confiança ativa» como um género contemporâneo da confiança que precisa de ser constantemente trabalhado nos contextos bastante instáveis da modernidade tardia (Giddens, 1991).

Nooteboom e Hillebrand, por seu turno, defendem no seu trabalho (2005), que a ideia chave de que qualquer tipo de confiança exige um salto de fé, pode ser seguida até às contribuições clássicas de Georg Simmel. Este salto de fé precisa de ser restaurado na pesquisa sobre a confiança porque delinea a «confiança» da escolha racional e, por isso, confere-lhe significado específico e original. A pesquisa que ignora o salto de fé perde o elemento essencial da confiança e poderá, por isso, ser supérflua (replicando estudos anteriores sobre a tomada de risco ou sobre o condicionamento social, ou até enganadores, sugerindo um nível irrealista de certeza e de invulnerabilidade). Talvez, como sugere Mollering (2006), uma ênfase mais forte precise de ser colocada no papel chave da interpretação idiossincrática dos atores e na suspensão da dúvida na confiança, porque a confiança implica uma atitude «como se» que é, em última análise, compreendida ao nível dos atores, não obstante a assunção de que este elemento importante de «agência» na confiança está socialmente incorporado.

Apesar de não haver atualmente nenhuma escola neo-institucionalista estabelecida que se dedique à pesquisa da confiança, a literatura sobre o tema da confiança contém muitas referências relevantes a regras, papéis e rotinas como bases para a confiança. Por exemplo, se o principal problema da confiança, conseqüentemente, não é o oportunismo mas a capacidade de enveredar em interação significativa em primeiro lugar, então o direito dos contratos, as associações de comércio e os padrões técnicos podem considerar-se como instituições sociais que incorporam sistemas de regras para interação e, por conseguinte, a base para a confiança, se as regras forem compreendidas enquanto sistemas culturais significativos (Lane, Distefano e Maznevski, 1997). Aplica-se uma lógica semelhante à ideia de que a confiança pode ser baseada nos papéis. Por exemplo, quando Barber (1983) identifica “a expectativa de um desempenho de papel tecnicamente competente” (Barber, 1983, p.29) como um elemento chave da confiança, pressupõe já papéis institucionalizados, ou aquilo a que ele chama «formas abreviadas de referir padrões complexos de expectativa entre atores, que tornam possível confiar (ou desconfiar) de um «incumbente de um papel». A «confiança rápida» nos sistemas temporários descrito por Meyerson (1988) e Kramer (1996) é um exemplo especial, mas altamente ilustrativo, de como a segurança em papéis claramente definidos torna as interações de confiança possíveis, mesmo quando estas interações estão relativamente isoladas e são transitórias como, por exemplo, no trabalho de projeto: «Se as pessoas em sistemas temporários lidam umas com as outras mais como papéis do que como indivíduos...então, as expectativas deveriam ser mais estáveis, menos caprichosas, mais padronizadas e definidas mais em termos de tarefas e de especialidades do que em personalidades» (Kramer, 1996, p.173). Por isso, os papéis carregam em si as expectativas daquilo que é dado como adquirido, nas quais a confiança se pode basear.

O conceito de «papel» é também central na análise sócio filosófica da confiança de Seligman (1997) mas, no seu enquadramento, a segurança nos papéis dá meramente «segurança» enquanto o problema da «confiança» surge apenas perante a negociabilidade de papéis: A confiança é algo que entra nas relações sociais quando existe negociabilidade de papéis no que se pode denominar «espaços abertos» de papéis e de “expectativa de papéis” (Seligman, 1997, pp.24-5). Este autor sugere ainda que a negociabilidade universal de papéis é um aspeto que define a modernidade e tem origem na proliferação dos mesmos, nas subseqüentes dissonâncias e lacunas em que as definições de papéis já não são mais tomadas como dado adquirido.

Embora a interpretação de Seligman aponte para os limites da abordagem institucional, a incondicionalidade que para ele caracteriza a confiança pode não ser demasiado diferente da

«atitude natural» de Schutz (1970), em que os atores desempenham parte ativa em interpretar o seu mundo da vida, normalizando acontecimentos e construindo socialmente a realidade. Pelo menos, Seligman apoia a visão de que as expectativas de papéis são a base para a confiança. Se assumirmos ainda que todos os papéis podem em princípio ser negociáveis, mas que não podem ser negociados todos ao mesmo tempo, então, a «segurança» e a «confiança» de Seligman têm de prosseguir de mãos dadas, exigindo uma espécie de expectativa constitutiva segundo a qual, a qualquer momento, no tempo, a maioria de expectativa de papéis não serão negociadas.

Finalmente, as rotinas são aqui introduzidas como uma outra heurística através das regras e papéis no sentido de emprestar à noção de confiança baseada nas mesmas, uma maior elasticidade às instituições. As rotinas são regular e habitualmente programas reformados de ações ou procedimentos. Podem ser ou não apoiadas pelas regras correspondentes ou papéis, e estes representam instituições na medida em que são repetições tipificadas, objetivadas e legitimadas, embora o seu sentido seja maioritariamente tácito e tomado como garantido enquanto é desempenhado.

De certa forma o mesmo é defendido por Berger e Luckmann (1966) quando afirmam que, tal como as regras e os papéis, “a realidade de todos os dias mantém-se por estar incorporada em rotinas” (Berger e Luckmann, 1966, p. 149). Nesta linha, Giddens (1984), observa: «a rotina é integral tanto para a continuidade da personalidade do agente, dado que este se move através dos caminhos das atividades diárias, como para as instituições da sociedade, (Giddens, 1984, p. 60). Por aplicação, o honrar da confiança em si é encarado como parte da rotina. Por exemplo, a maioria dos pais pode não acompanhar os filhos todas as manhãs à escola, porque entregar os seus filhos ao cuidado dos condutores de transportes escolares, professores e a outros, faz parte de uma rotina diária. No entanto, isto levanta um problema importante na confiança: a confiança baseada na rotina está continuamente a produzir os mesmos resultados e, mais importante, a confiança na motivação e a validade dos atores envolvidos não se devem desviar do programa de ação (seja por que razão for). Em suma, os papéis e rotinas são, sem dúvida, uma das importantes bases para a confiança em geral e nas instituições em particular, dado que estes representam expectativas adquiridas que dão resultados, mas não podem garantir o seu cumprimento da ação. No entanto, esta explicação parece ter algo de incompletude, porque uma visão neo-institucionalista confere tanto ao *confiante* como ao *confiabilizado* um papel não passivo ao poder pôr em causa, mudar e enganar as instituições, apesar de nem todos eles ao mesmo tempo e sempre.

A «confiança baseada nas instituições» na perspectiva de Zucker (1986) é conceptualmente interessante e, de acordo com ela, empiricamente vital porque implica que um *confiante* pode confiar num *confiabilizado* sem estabelecerem «uma confiança baseada no processo» numa relação pessoal. No entanto, como Sydow (1998) defende, isto torna as instituições em objetos de confiança, também, e não apenas uma fonte. Portanto, talvez deva ser traçada uma distinção, analítica, entre a influência que as instituições têm na relação *confiante-confiabilizado* por um lado e, por outro, a confiança que os atores têm nas instituições (Bachmann, 1998). Esta noção mais avançada de confiança no sistema, particularmente ao nível social, tem sido a principal área de interesse de uma parte significativa da literatura sobre a confiança, notavelmente no trabalho orientado para as políticas sociais, tais como Barber (1983), Dunn (1988), Coleman (1990), Putnam (1993), Fukuyama (1996), Sztompka e Warren (1999) e Cook (2001), bem como dos estudos que analisam os itens de confiança em pesquisas de larga escala tal como o Pew Research Centre (PRC) e o American General Social Survey (GSS), nos Estados Unidos (Paxton, 1999). A observação de Luhmann (1979) de que “o velho tema da confiança política... desapareceu praticamente da teoria política contemporânea” (Luhmann, 1979, p. 54) já não se aplica, parece não ser assim. Efetivamente e pelo contrário, parece estar, cada vez, mais atual considerando o debate sobre o tema que diariamente se verifica nos meios de comunicação social.

Ainda nesta linha conceptual é interessante destacar que Barbara Misztal (1996) presume que a preocupação da confiança nas ciências sociais tem sido, desde os clássicos até ao presente, acima de tudo, uma pesquisa para as bases de ordem social, isto é, no sistema social independente. O requisito da «confiança no sistema» já era evidente para Hobbes no Leviatan tanto como para John Locke (1632-1734) quando no seu “Ensaio sobre o entendimento humano” se refere também ao «contrato social» (Dunn, 1988). O que isso significa na nossa modernidade e para além da questão do governo, foi expresso por Simmel (1950), que ao discutir a transição de dinheiro material para o dinheiro a crédito (ou seja para as chamadas «garantias simbólicas» de Giddens), indicou que (...) “o sentimento de segurança pessoal que a posse do dinheiro dá, é talvez a forma mais indicada e a manifestação de segurança na organização sociopolítica e na ordem (...)”. (Simmel, 1950, p. 179). Por sua vez, Luhmann (1979), introduz o seu conceito de «confiança do sistema» refletindo no dinheiro também, e supõe que um ator “que confia na estabilidade do valor do dinheiro... basicamente assume que um sistema está a funcionar e coloca a sua confiança nessa função, não nas pessoas” (Luhmann, 1979, p. 50). De acordo com

Luhmann, a confiança no sistema constrói-se através de experiências afirmativas contínuas com o sistema. Cresce e persiste precisamente porque é impessoal, difuso e apoia-se na generalização e na indiferença.

Curiosamente, Luhmann sugere que os sistemas abstratos devem ter controlos e motivos que podem ser mantidos por peritos ou especialistas. Os atores não precisam de confiar no sistema impenetrável como um todo, mas «apenas» na funcionalidade dos controlos. Contrastando com Shapiro (1987), Luhmann não vê uma regressão infinita de controlar os controlos e, portanto, o perigo de uma desconfiança em espiral. Além disso, de acordo ainda com Luhmann, o sistema de confiança também se apoia na assunção do ator de que todos os restantes confiam no sistema, também. Embora as garantias dos peritos e dos outros gerem, por isso, «um equivalente de certeza», a confiança no sistema acima de tudo significa que a segurança é uma entidade inevitável, desinteressada e abstrata (Luhmann, 1988).

Luhmann não se refere ao ponto implícito no seu conceito de confiança que alguns autores veem como essencial, nomeadamente na defesa da ideia segundo a qual a a confiança não é essencialmente apenas uma escolha ou, na terminologia menos racionalista de Luhmann, uma seleção entre um curso de ação (confiar) ou outro (não confiar), mas entre, ou aceitar um dado nível de garantia, ou procurar controlos e salvaguardas mais avançados. A confiança no sistema (e também a confiança pessoal) falha ou, nem se poderá dizer que existe, quando este estado de dúvida suspensa não é alcançado. A espiral inflacionária de relacionamentos de confiança crescente e o paradoxo de que quanto mais controlamos a instituição de confiança mais insatisfeitos ficamos com as suas ofertas, certificada por Shapiro (1987) para as sociedades modernas, onde “os guardiões da confiança são eles próprios *confiabilizados*” (Shapiro, 1987, p.652) só é posta em movimento se as respostas a uma necessidade de confiança forem sempre a instalação de mais mecanismos de controlo em vez de ser satisfeita em certa altura a ideia de que o sistema aparentemente «funciona». Na minha opinião, sobre isto, em particular, Giddens (1994), capta com mais acuidade do que Luhmann, o modo como os atores podem ter confiança em «sistemas abstratos» ou instituições. O autor descreve os «pontos de acesso» definidos como os «pontos de contacto» onde o ator experiencia o sistema ao interagir com outros atores, normalmente peritos, que representam o sistema. Os pacientes, por exemplo, desenvolvem confiança (ou desconfiança) no sistema médico e de saúde em larga medida, através das suas experiências com médicos e outros profissionais de saúde, como enfermeiros ou fisioterapeutas, que representam e «incorporam» as instituições da área da medicina (ver Parsons, 1978; e, mais

recentemente, Lowe, 1998, Brownlie e Howson, 2005). Contudo, como Luhmann observou, também, o objeto do sistema de confiança é de facto o sistema como tal, mas visto ser impossível para atores individuais compreenderem o sistema, não se podem assegurar do seu bom funcionamento através de desempenhos reincorporados de peritos que são referências e que representam um determinado sistema. Aliás, Giddens (1990) vai mesmo ainda mais longe do que Luhmann (1979), e coloca uma ênfase diferente porque não vê o papel dos peritos como essencial no controlo do sistema, mas sim no facto de lhe «darem vida». Segundo Giddens (1990), se a confiança nos sistemas «não tem rosto» e a confiança nas pessoas implica «o face a face», então os sistemas obtêm um «rosto» nos seus «pontos de acesso» (ou pontos de contacto), que mantêm ou transformam «os compromissos sem rosto» (Giddens, 1990, p.88).

O jogo de «desincorporar e reincorporar» não ocorre sem problemas, o que Giddens, aliás, demonstra ao descrever, por um lado, o quão cuidadosamente a representatividade do sistema desenha os seus desempenhos a fim de suprimir as dúvidas sobre o funcionamento do sistema e, por outro, embora os atores aceitem pragmaticamente o sistema, mas também retenham uma atitude de ceticismo.

A confiança numa instituição significa segurança no funcionamento fiável da instituição, mas isto tem de se basear principalmente na confiança em controlos visíveis ou em desempenhos representativos em vez de ser no funcionamento interno da instituição como um todo.

As instituições podem ser vistas como bases e objetos de confiança: a confiança entre atores pode basear-se em instituições, a confiança pode ser institucionalizada, e as instituições em si podem apenas ser eficientes se se tem confiança nelas (ver também Child, 1981 e Mollering, 2001). Embora isto esteja perfeitamente em consonância com o «neo-institucionalismo» sociológico, torna-se patente que esta abordagem revela, mas não explica completamente, como é que os atores atingem a «atitude natural», a aceitação da normalidade, a assunção da boa-fé e noções análogas que realmente apontam para a imperfeição das instituições. Portanto, um desenvolvimento mais elaborado desta abordagem terá também de enfrentar as questões que atualmente «flagelam» o neo-institucionalismo.

Por sua vez, a designada confiança em «sistemas abstratos», segundo Giddens (1994), é o resultado da condição do distanciamento tempo-espço e das grandes áreas de segurança na vida quotidiana que as instituições modernas oferecem em comparação com o mundo tradicional. Para este académico, as rotinas que estão integradas nos «sistemas abstratos» são centrais à segurança existencial no quadro da modernidade em que vivemos.

Porém, esta situação cria também novas formas de vulnerabilidade psicológica, e a confiança em «sistemas abstratos» não é psicologicamente tão gratificante como a confiança em pessoas. Giddens (1994) propõe o teorema segundo o qual, há uma relação direta (embora dialética) entre as tendências globalizantes da modernidade e o que podemos chamar de transformação da intimidade nos contextos da vida quotidiana. Esta ideia postula que a transformação da intimidade pode ser analisada em termos da adição de mecanismos de confiança; e que as relações de confiança pessoal, nestas circunstâncias, estão intimamente relacionadas com a situação na qual a construção do Eu se torna também um projeto reflexivo.

Em relação à confiabilidade, Giddens (1994) também defende que esta possui uma vertente estabelecida entre indivíduos que se conhecem bem e que, baseados num relacionamento de longo-prazo, consubstanciaram as credenciais que tornam cada um fidedigno aos olhos do outro. A confiabilidade relativa aos mecanismos de «desencaixe» ou «desinserção» são diferentes, embora a fidedignidade seja ainda central e as credenciais certamente estejam envolvidas.

Em certas circunstâncias, a confiança em «sistemas abstratos» não pressupõe encontro algum com os indivíduos ou grupos que são de alguma forma «responsáveis» por eles. Mas na grande maioria das instâncias, tais indivíduos ou grupos estão envolvidos, e refere-se aos encontros com eles por parte dos atores leigos como os pontos de acesso ou contacto com os «sistemas abstratos». Os pontos de acesso dos «sistemas abstratos» são o terreno comum dos compromissos com e sem rosto.

Uma parte fundamental do argumento de Giddens (1994) é a de que a natureza das instituições modernas está profundamente ligada ao mecanismo da confiança em «sistemas abstratos», especialmente confiança em sistemas periciais ou baseados em conhecimentos técnicos e tecnológicos de especialistas. Nas atuais condições de modernidade, o futuro está sempre «em aberto», não apenas em termos da contingência comum das coisas, mas também em termos da reflexividade do conhecimento em relação ao qual as práticas sociais são organizadas. Para este autor, este carácter «contrafatual», orientado para o futuro da modernidade é amplamente estruturado pela confiança conferida aos «sistemas abstratos» que pela sua própria natureza é filtrada pela confiabilidade da perícia estabelecida.

A fidedignidade conferida pelos atores leigos aos sistemas de especialistas ou periciais não é apenas uma questão (como era normalmente o caso no mundo pré-moderno) de gerar uma sensação de segurança a respeito de um universo de eventos independentemente dado. É, antes,

uma questão de cálculo de vantagens e riscos, em circunstâncias onde o conhecimento pericial simplesmente não proporciona esse cálculo mas na verdade cria (ou reproduz) o universo de eventos, como resultado da contínua implementação reflexiva desse próprio conhecimento.

Para este autor, a confiança nas instituições ou nos “sistemas abstratos» e periciais é algo diferente daquilo que Simmel (1964) designou por «conhecimento indutivo fraco»¹⁸, (Simmel, 1964, p.162), mas a fé que ela envolve não pressupõe sempre um ato consciente de compromisso. Em condições de modernidade, atitudes de confiança para com «sistemas abstratos» são, por princípio, a regra rotineiramente incorporada à continuidade das atividades do dia-a-dia e são, em grande parte, reforçadas pelas circunstâncias intrínsecas do próprio quotidiano. Assim, a confiança, é não tanto um «salto para o compromisso» como uma aceitação tácita de circunstâncias nas quais outras alternativas estão amplamente descartadas. Atitudes de confiança ou de falta dela, para com «sistemas abstratos» específicos são passíveis de ser fortemente influenciadas por experiências em pontos de acesso ou contacto bem como por atualizações de conhecimento que, através dos meios de comunicação social e de outras fontes, são proporcionadas tanto para os leigos como para os peritos técnicos). É importante tentar explicitar que, por «descontextualização» ou «desinserção», Giddens se refere ao "deslocamento" ou, se preferirmos, ao «desenredar» das relações sociais de contextos locais de interação e à sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo-espço e isso tem impacto na confiança nas instituições.

Frequentemente, sociólogos e politólogos têm analisado e discutido acerca da transição do mundo tradicional para o mundo moderno em termos de conceitos de «diferenciação» ou «especialização funcional» ou ainda da passagem de valores «de sobrevivência» para valores de «autoexpressão» (Inglehart, 1996). A mudança de sistemas de pequena escala para civilizações agrárias e, posteriormente, para sociedades modernas, pode ser vista como um processo de progressiva diferenciação interna. Contudo, mais importante, para a presente discussão, é o facto de que ela não orienta satisfatoriamente a questão do distanciamento tempo-espço. As noções de diferenciação ou especialização funcional não são muito adequadas para lidar com o fenómeno da vinculação do tempo e do espço pelos sistemas sociais. A imagem evocada pela «descontextualização» parece ser mais adequada, provavelmente, para captar os alinhamentos em mudança de tempo e espço que são de importância fundamental para a mudança social, em

¹⁸ O conhecimento indutivo fraco significa que o indivíduo, a partir de alguns indícios ou impressões, generaliza e forma expectativas sobre os outros, nomeadamente se serão confiáveis.

geral, e para a natureza da modernidade, em particular, com reflexos na confiança social.

Giddens (1990), a este propósito, distingue dois tipos de mecanismos de descontextualização intrinsecamente envolvidos no desenvolvimento das instituições sociais modernas. O primeiro designa-o por criação de *garantias simbólicas* (como o dinheiro) e o segundo por *sistemas periciais*. Ambos têm profundo impacto na problemática da confiança nas instituições no quadro da modernidade.

Por «garantias simbólicas» pretende o autor significar os meios de troca que podem «circular» sem ter em vista as características específicas dos indivíduos ou grupos que lidam com eles em qualquer conjuntura específica ou particular. Vários tipos de garantias simbólicas podem ser distinguidos, mas destaca-se na abordagem de Giddens o dinheiro (não apenas como meio de troca, mas sobretudo como garantia simbólica).

Todos os mecanismos de descontextualização, sejam as garantias simbólicas sejam os sistemas periciais (ou técnicos) dependem da confiança. A confiança está portanto envolvida de uma maneira crucial com as instituições da modernidade. Ela está aqui revestida de capacidades não individuais, mas, justamente, abstratas. Quem quer que efetue uma transferência bancária ou um pagamento de uma encomenda de um livro através da *internet*, por exemplo, está a confiar num sistema, simultaneamente, abstrato e pericial. Qualquer um que use garantias simbólicas, fá-lo na presunção de que outros, os quais ele nunca conhece, honrem seu valor. Mas é no dinheiro, enquanto tal, que se confia, não apenas, ou mesmo primariamente, nas pessoas com as quais as transações específicas são efetuadas. De resto, os vínculos entre dinheiro e confiança foram já especificamente bem observados e analisados tanto Keynes (1936) como por Simmel (1964a). O primeiro, aliás, associa a confiança nas transações monetárias à "credibilidade pública no governo emitente".

A confiança no dinheiro envolve mais do que um cálculo de fidedignidade de prováveis eventos futuros. A confiança existe, diz Simmel (1964a, p. 172), quando "acreditamos" ou "cremos" em alguém ou em algum princípio. Em síntese, nesta perspetiva, a confiança nas instituições é também, uma forma de «fé» na qual a segurança adquirida em resultados prováveis expressa mais um compromisso com algo do que apenas uma simples compreensão cognitiva. Na verdade, as modalidades de confiança envolvidas nas instituições modernas, dependendo do caso, permanecem como compreensões vagas e parciais de sua "base de conhecimento" (Simmel, 1964, p.179).

No que se refere à confiança nos sistemas periciais, Giddens refere-se a sistemas de

expertise técnica ou competência profissional que organizam grandes áreas dos ambientes material e social em que vivemos hoje. A maioria das pessoas leigas consulta «profissionais» (advogados, arquitetos, médicos, psicólogos, engenheiros, contabilistas, economistas e outros), de forma não permanente, porém, os sistemas nos quais está integrado o conhecimento dos peritos influencia muitos aspetos do que fazemos de uma maneira contínua. Basta embarcarmos num avião ou num comboio para confiarmos e estarmos envolvidos num sistema técnico e pericial. Mas mesmo estando simplesmente em nossa casa, estamos também rodeados e envolvidos em sistemas periciais nos quais depositamos a nossa confiança. Não conhecemos como funciona o avião ou o comboio e sabemos muito pouco acerca das técnicas da arquitetura e da engenharia mas, não obstante, temos «fé» no que alguém, com base em conhecimentos técnicos, produziu. A nossa confiança ou «fé» não é tanto neles, embora tenhamos que confiar não só na sua competência, como na autenticidade do *conhecimento técnico e especializado* que eles aplicam, algo que não podemos, em geral, conferir exaustivamente por nós próprios.

Os sistemas técnicos ou periciais irradiam, disseminam ou emanam, eles próprios, confiança, porque são mecanismos de descontextualização e abstratos que, em comum com as garantias simbólicas, removem as relações sociais quer das imediações quer das limitações do contexto. Ambos os tipos de mecanismo de descontextualização pressupõem, embora também promovam, a separação entre tempo e espaço como condição do distanciamento tempo-espaço que eles próprios realizam. Um sistema abstrato ou pericial, descontextualiza da mesma forma que uma garantia simbólica, fornecendo «garantias» de expectativa/confiança através de tempo-espaço distanciados. Este «alongamento», digamos assim, de sistemas sociais, é conseguido por meio da natureza impessoal de testes aplicados para avaliar o conhecimento técnico e pela crítica pública (sobre a qual se baseia a produção do conhecimento técnico), usado para controlar sua forma.

Por sua vez, na conceção de Luhmann (1979), quando se trata de confiança, o indivíduo, segundo ele, considera conscientemente as alternativas para seguir um curso específico de ação. Alguém que compra um carro usado, ao invés de um novo, arrisca-se a adquirir uma «dor de cabeça». Deposita confiança na pessoa do vendedor ou na reputação da firma para tentar evitar que isto ocorra. Deste modo, um indivíduo que não considera alternativas está numa situação de crença, enquanto alguém que reconhece essas alternativas e tenta calcular os riscos assim reconhecidos, envolve-se numa situação de confiança.

Portanto, enquanto numa situação de crença, uma pessoa pode reagir ao desapontamento

culpando outros, em circunstâncias de confiança ele deve assumir parcialmente a responsabilidade e pode arrepender-se de ter depositado confiança em alguém ou algo. A distinção entre confiança e crença depende assim, nesta perspectiva, da possibilidade da frustração ser influenciada pelo próprio comportamento prévio da pessoa e portanto de uma discriminação correlata entre risco e perigo.

A abordagem de Luhmann é, sem dúvida, importante, e dirige também a nossa atenção para várias discriminações conceptuais que devem ser feitas na compreensão da confiança em geral e nas instituições em particular. Luhmann distingue entre confiança e crença, e entre risco e perigo, e defende que todos estes estão de alguma maneira intimamente ligados entre si. Mas, parece-me, é inútil vincular a noção de confiança a circunstâncias específicas em que os indivíduos contemplam conscientemente cursos alternativos de ação. A confiança é geralmente muito mais um estado contínuo do que isto implica. Ela parece ser também um tipo específico de crença em vez de algo diferente dela. De resto, segundo Giddens (1994), observações análogas aplicam-se ao risco e ao perigo.

Parece não existir uma ligação intrínseca entre crença e perigo, mesmo como Luhmann os define. O perigo existe em circunstâncias de risco e é na verdade relevante para a definição do que é risco já que, por exemplo, os riscos que envolvem atravessar o Oceano Atlântico num pequeno avião de um motor, serão consideravelmente maiores do que se a viagem for feita num grande avião com quatro motores, devido à variação contida no elemento de perigo.

Sobre esta questão, Giddens (1990), propõe mesmo uma conceptualização diferente da confiança. Para este autor, a confiança está relacionada com a ausência no tempo e no espaço porque, como refere o próprio haverá pouca necessidade de se confiar numa pessoa cujas atividades estejam ao alcance daquele que confia ou, na mesma linha, de confiar-se em qualquer sistema ou processo que seja transparente ou os seus procedimentos sejam por todos conhecidos e compreendidos.

A condição principal dos requisitos para a confiança, nesta perspectiva, não é a falta de poder, mas sim a falta de informação ou aquilo que Nooteboom (1996), designa por «ambiente de incerteza radical» e que, pessoalmente, prefiro designar como «contexto de informação imperfeita» (ou incompleta) em que (temos) de viver.

Para Giddens, a confiança está, também, vinculada, mais do que ao risco, às circunstâncias ou contingências, ou seja, a confiança conota-se com a credibilidade em face de resultados contingentes, tenham estes a ver com as ações de indivíduos ou a operação de

sistemas. Mas este autor defende também que a noção de confiança não deve ser reduzida a uma ideia de fé na credibilidade de uma pessoa ou de um sistema ou de uma instituição. Para ele, a confiança é, justamente, o que deriva dessa fé; ela é o elo entre fé e a crença, e é isto o que a distingue do "conhecimento indutivo fraco" de Simmel (1964), pois este último é crença baseada em algum tipo de domínio das circunstâncias em que a crença se justifica. Somos levados a concluir que, «*toda*» a confiança é, num certo sentido, confiança «irracional»! Giddens chega assim à sua definição de confiança que pode ser apresentada como “a crença na credibilidade de uma pessoa ou sistema, tendo em vista um dado conjunto de resultados ou eventos, em que essa crença expressa uma fé na probidade ou amor de um outro, ou na correção de princípios abstratos ou conhecimento técnico.” (Giddens, 1990, 128).

Já Nooteboom (1996), defende que toda a confiança (especialmente quando baseada em instituições que são como um dado adquirido) não é totalmente passiva. Em contextos menos institucionalizados, a confiança torna-se ainda mais uma espécie de «confiança ativa» (Giddens, 1994), no sentido em que o *confiante* se empenha ativamente num processo de desenvolvimento de confiança. Este processo pode ser iniciado «às cegas». Contudo, os *confiantes* não precisam de entrar nesse processo de forma algo ingénua ou destemida, mas podem antes começar por construir um processo de confiança a partir de pequenos passos. No decorrer do tempo, a confiança, então, evolui com o relacionamento, idealmente através do autorreforço. Um dos aspetos importantes do processo é se os atores podem negociar através da familiarização entre familiaridade e não familiaridade. O conceito de «confiança ativa» realça ainda mais que a confiança deveria ser vista como um processo contínuo de constituição reflexiva, que exige abertura mútua e comunicação intensa. A literatura sobre a confiança, até à data, vê principalmente a confiança como uma escolha ativa em dadas circunstâncias.

Por exemplo Good (1988), no seu trabalho, defende que a «confiança cega» pode realmente ser bastante funcional; o comportamento não intencional, coincidente, pode desencadear um processo de interações desejáveis que poderiam não ter sido produzidas voluntariamente de modo fácil. Por exemplo Hardin (1992), faz repetidas referências à ideia de «confiança como se», ao lado da confiança baseada no interesse encapsulado, anteriormente analisada.

Consequentemente, imaginemos um ator que pensa que a confiança seria desejável, mas que não consegue confiar racionalmente no potencial *confiabilizado* ainda. Este ator poderá, *apesar de tudo*, escolher fingir confiança com o objetivo de construir confiança autêntica. Hardin

prevê que a confiança «como se» seja usada quando o *confiante* tem apenas uma vaga ideia de que um relacionamento de confiança e cooperativo com o potencial *confiabilizado* pode ser benéfico. Contudo, é difícil determinar, num enquadramento de escolha racional. Quanta «não racionalidade» será racional para o ator, em contexto tão incerto, querendo dizer com isto que “(...) é difícil julgar a racionalidade quando é racional ser-se não racional (...)” (Good, 1988, p.42). A confiança, por isso, permanece, pelo menos, parcialmente não racional em si: o *confiante apenas o faz*. Não é a validade racional das expectativas e generalizações como tal, mas a sua disponibilidade, em primeiro lugar, que faz a confiança ser funcional. A confiança começa «onde a previsão acaba» (Lewis e Weigert, 1985, p.976) e tudo o que importa é que a confiança emerge *de qualquer modo*. Os atores podem mesmo optar confiar cegamente a fim de ultrapassarem os vazios e os paradoxos.

Russel Hardin (1993) apresenta novamente, de forma clara, a estratégica da confiança “*como se*”, como uma solução temporária que proporciona um processo em que o *confiante* poderá, gradualmente, deixar de fingir confiança porque a confiança genuína se desenvolve. Além disso, se a confiança em geral é funcional, no que reduz a complexidade social, não significa necessariamente que a confiança tenha de reduzir a complexidade imediatamente ou completamente. Em vez disso, um «princípio de gradualidade», como lhe chama Luhmann, (1979, p.44) pode seguir-se. A confiança gera-se e alarga-se passo a passo, começando por passos relativamente pequenos. Isto implica que a construção de confiança exige tempo e pode ser bastante experimental. Isto já foi referido também por Peter Blau (1968), que pensou a confiança como algo que evolui e se alarga gradualmente em paralelo com associações sociais, a partir de transações iniciais menores. Segundo ele, “o processo de troca social leva à confiança exigida para tal de um modo autorregulador.” (Blau, 1968, p.454).

Uma possível explicação para o mecanismo identificado por Blau é-nos dada por Zand (1972), que apresenta “um modelo de reforço em espiral de dinâmica da confiança” (Zand, 1972, p.233). Consequentemente, a alta confiança inicial levará o ator A a divulgar informação, a aceitar a influência e a reduzir o controlo, o que o outro ator B percebe como sinais positivos de confiabilidade que aumentam o nível de confiança de B, e que induz a um comportamento semelhante de comportamento aberto. Isto reforça a confiança inicial de A e, por conseguinte, leva a mais ações de confiança, reforçando a confiança de B e por aí adiante. Por outras palavras, as expectativas de confiança e a ação resultante serão um exemplo típico de profecia

autorrealizada (Merton 1957)¹⁹. Esta perspectiva da confiança baseada em experiência positiva corresponde ao conceito de Zucker (1986) de “confiança baseada no processo”. Este autor argumenta que a confiança baseada no processo está “ligada a trocas passadas ou esperadas como as de reputação ou a de troca de prendas” e informada por “um registo de trocas anteriores, muitas vezes obtido em segunda mão ou por imputação de resultados de trocas anteriores” (Zucker, 1986, p.60). Os atores estabelecem uma história de trocas análoga à tradicional oferta de prendas e oferendas de retorno (Mauss, 1954 e Blau 1964), que implica um lapso de tempo que induz à confiança e a formação de expectativa de mútua reciprocidade.

A noção de que a confiança se desenvolve gradualmente e que cresce com a experiência mútua nos relacionamentos ao longo do tempo é também captada num modelo bem conhecido, por Roy Lewicki e Barbara Bunker (1996). Os autores descrevem três tipos de confiança que servem para ilustrar os estádios de desenvolvimento de confiança no decorrer do tempo. Defendem que, no primeiro estágio de um novo relacionamento, a “confiança baseada no cálculo” é exigida. Assenta na lógica calculista sobre os incentivos do outro para manter a relação e os elementos dissuasores que o impedem de romper a confiança. Onde a confiança baseada no cálculo prova ser válida, os atores podem vir a conhecer-se e a compreender as necessidades um do outro, as preferências e as prioridades mais em geral, de modo a que, no segundo estágio, a «confiança baseada no conhecimento» se desenvolve, o que é fundamentado na previsibilidade do outro, conhecendo o outro suficientemente bem “de modo a que o comportamento do outro seja antecipável” (Lewicki e Bunker, 1996, p.121). Curiosamente, Lewicki e Bunker apontam para que nem todas as relações se desenvolvem na confiança baseada no conhecimento a seguir da confiança baseada no cálculo: algumas relações estabilizar-se-ão apenas no nível do cálculo, apesar de muitos relacionamentos atingirem a confiança baseada no conhecimento porque «o conhecerem-se um ao outro» é quase inevitável. Poucas relações poderão evoluir, após algum tempo mais, para o terceiro estágio da “confiança baseada na identificação”, em que “as partes efetivamente se compreendem e apreciam os desejos do outro” e “cada um pode efetivamente agir pelo outro” (Lewicki e Bunker, p.122). Embora o cálculo e o conhecimento estejam ainda presentes como bases para a confiança, a identificação com os desejos do outro e as intenções torna-se o paradigma de percepção para os atores. Lewicki e Bunker ilustram que a confiança não cresce simplesmente com o decorrer do tempo, mas que o enquadramento no qual os atores

¹⁹ Uma das mais célebres proposições da sociologia, elaborada por William Thomas e popularizada por Robert Merton prevê que *quando as pessoas definem as situações como reais, estas tornam-se reais nas suas consequências*.

consideram as mudanças de confiança enquanto esta se desenvolve de modo a que as questões enfrentadas num primeiro estágio devem ser muito diferentes das de um relacionamento, há muito estabelecido, de confiança baseada na identificação.

Embora existam importantes diferenças entre os conceitos de processo de confiança propostos pelos diferentes autores debatidos neste ponto do trabalho, e apesar de se poder detetar se os estádios e as fases do desenvolvimento da confiança seguem os padrões sugeridos, pode tirar-se uma conclusão comum e geral, de todas estas contribuições: os atores não precisam de confiar um no outro completamente logo desde o início de um relacionamento porque podem enveredar experimentalmente numa espécie de confiança como *se existisse*, que poderá produzir, gradualmente, a confiança adequada. Embora este processo possa simplesmente emergir, a possibilidade mais interessante é que os atores podem produzir ativamente experiências mútuas com o objetivo de testar se o relacionamento de confiança é exequível, mas sem serem capazes de conhecer adiantadamente os benefícios associados e os riscos. Segue-se, assim, novamente, que uma característica essencial da confiança e do seu desenvolvimento tem de ser a capacidade do ator em «apenas fazer isso» e ultrapassar, pelo menos momentaneamente, a incerteza irreduzível e a vulnerabilidade nas trocas sociais.

Segundo Luhmann (1979), “a confiança é apenas possível num mundo familiar” (Luhmann, 1979, p.20) e, em consonância com a abordagem neo-institucional, já referida, a presença de muitos elementos familiares num contexto de interação influencia positivamente a capacidade do ator para conferir ou negar a confiança (Luhmann, 1988). O conceito de familiaridade evoca a discussão sobre a confiança e as instituições, porque a familiaridade representa o dado adquirido e a «atitude natural» que os atores têm perante o mundo da vida. Contudo, o ponto principal de interesse aqui é saber como os atores lidam e ultrapassam a não familiaridade e como podem ser capazes de desenvolver confiança (gradualmente) em contextos de baixa familiaridade, através do processo de familiarização ou através de “sistemas abstratos» ou periciais.

Já Alfred Schutz (1970) demarca-se desta posição, pois para ele os objetos vistos como familiares «são um dado adquirido». A familiaridade requer a atitude natural enquanto propõe “o posso fazer isto de novo” (Schutz, 1970, p.58). Para Schutz, uma outra maneira de interpretar a familiaridade, é dizer que expressa “a máxima verosimilhança ao referir novas experiências, no que diz respeito aos seus tipos, ao *stock* habitual de conhecimento já adquirido através de uma síntese passiva de reconhecimento” (Schutz, 1970, pp. 58-59). Por outras palavras, até um objeto

novo pode ser suficientemente familiar para o ator, se for reconhecido como típico. Isto indica, contudo, que a familiaridade implica o não familiar também, pelo menos, em dois aspetos. Primeiro, “o agora mundo inquestionável...é meramente inquestionado até novo aviso” (Schutz, 1970, p.61), significando que tudo aquilo a que o ator é subjetivamente familiar pode, em princípio, ser questionado. Em segundo lugar, a não familiaridade não é somente algo que os atores escolhem para dirigir a sua atenção para uma questão, se e quando lhes apetece, mas antes algo que os atores podem evitar porque “a experiência não familiar impõem-se sobre nós pela sua própria não familiaridade” (Schutz, 1970, p.98) e torna-se num tópico na vida, quer o ator goste ou não, especialmente em processos de interação social. Schutz não vê o ator como um ser fechado na atitude natural, mas como alguém capaz de responder construtivamente a «relevância imposta», quando solicitado para uma experiência. Se a confiança se constrói na familiaridade, então as boas notícias de Schutz são que a não familiaridade não precisa automaticamente de significar confiança, desde que o ator use a sua capacidade de familiarização para aumentar a familiaridade quando necessário.

Tal como Schutz, também Luhmann (1988) vê uma ligação íntima entre o familiar e o não familiar, porque a distinção subjacente pode reentrar no seu próprio espaço no que se pode rotular de processo de familiarização: “podemos viver num mundo familiar porque podemos, usando símbolos, reintroduzir o não familiar no familiar” (Luhmann, 1988, p.95). Contudo, “conhecemos de um modo familiar o não familiar” (Luhmann, 1988, p.96), o que significa que a «relevância imposta» de Schutz do não familiar pode apenas ser lidada em termos do familiar. Por conseguinte, a familiarização altera os limites da familiaridade *a partir de dentro*. A não familiaridade apenas torna a confiança impossível quando o ator não consegue enveredar pela familiarização.

Neste sentido, a confiança assenta tanto na familiaridade como na familiarização. Portanto, a confiança exige familiaridade, mas os dois conceitos não devem ser confundidos (Luhmann, 1988). Em vez disso, e ainda segundo Luhmann (1979, p. 98), devem ser vistos como “modos complementares de absorver a complexidade e que estão ligados um ao outro, do mesmo modo que passado e futuro se encontram ligados” (Luhmann, 1979, p. 102). Na familiaridade, as experiências passadas estão condensadas e a sua continuidade assumida, o que torna possível a confiança orientada para o futuro: “Mas antes de ser apenas uma inferência do passado, a confiança vai para além da informação que recebe e arrisca em definir o futuro” (Luhmann, 1988, p. 122). Isto pode interpretar-se como significando, por um lado, que a familiarização é um

género de retrospectiva que pode reforçar a confiança baseada na familiaridade. Contudo, por outro lado, diria que a familiarização é muito mais orientada para o futuro, também, de modo que a confiança, em geral, e a confiança ativa, em particular, podem ser descritas como familiarização do futuro: a confiança “arrisca confiar no futuro”, tal como Luhmann coloca a questão na citação acima.

Também Seligman (1997) desenvolveu um argumento elaborado sobre os relacionamentos entre confiança, familiaridade e as condições da modernidade que se ligam em muitos pontos com o trabalho de Luhmann, mas dá-nos uma perspetiva diferente. Afirma que a familiaridade “normalmente significa a capacidade do ator para atribuir os valores que condicionam as ações de outro ator” e, por isso, proporciona ao primeiro ator ter expectativa em relação ao segundo (Seligman, 1997, p. 69). Contudo, enfatiza, a «incondicionalidade» da confiança como sua característica essencial porque “implica-nos numa relação em que os atos, o carácter ou as intenções do outro não podem ser confirmados» e significa “uma vulnerabilidade ocasionada por alguma forma da ignorância ou da incerteza básica em relação aos motivos do outro” (Seligman, 1997, p.71). A liberdade do outro e a sua própria alteridade são o objeto da confiança. O *confiante* espera não ser prejudicado, mas faltam-lhe os meios para verificar essas expectativas. Tendo expressado a sua clara posição de que a confiança incondicional não se pode basear na familiaridade condicionante, Seligman oferece uma surpreendente reviravolta, mais tarde, quando introduz a ideia de que, simplesmente, a familiaridade na modernidade pode englobar a incondicionalidade e, por isso, serve como mecanismo que produz segurança no sistema e proporciona a confiança. Por outras palavras, os atores nas sociedades modernas estão familiarizados com o facto de os outros indivíduos serem, em maior ou menor grau, incognoscíveis e incondicionais e, por conseguinte, *precisam* que confiemos neles. Então, a familiaridade na modernidade significa também aceitar a mútua incondicionalidade, sem, por isso, a afastar. A familiaridade é exigida para formar expectativa de confiança; a familiarização cria familiaridade; a confiança representa uma espécie de familiarização com o futuro; mas o futuro, no sentido de eventuais ações e intenções do outro, continua a ser desconhecido.

Nesta posição geral, é agora possível apreciar o significado dos comentários inspirados sobre a “confiança ativa” de Giddens para quem “a familiaridade é a principal chave para a confiança” (Giddens, 1994, p. 81) nas sociedades tradicionais, mas que, como Luhmann, Seligman e muitos outros, observa uma erosão na familiaridade como base estável para a interação de confiança nas sociedades pós-tradicionais e vê a constituição ativa da confiança

pelos atores da modernidade tardia. Giddens (1994) introduz ainda o termo “confiança ativa” (Giddens, 1994, pp. 86-87) muito brevemente e, de alguma forma, casualmente mas, apesar disso, capta através daí uma visão interessante dos mecanismos particulares implicados na construção da confiança na modernidade tardia. Onde a confiabilidade percebida e a segurança contextual se tornam cada vez mais difíceis, a confiança ativa pode ser uma saída, mas “tem de ser tratada e mantida energicamente” (Giddens, 1994, p. 187). Sem ainda lhe chamar «confiança ativa», Giddens refere-se a ideias centrais deste conceito em alguns dos seus trabalhos anteriores. Por exemplo, Giddens (1994) aponta que a confiança precisa de ser «trabalhada» (Giddens, 1994, p.191; ver também Giddens, 1990).

A «confiança ativa» implica um processo reflexivo de desenvolvimento de confiança, que exige comunicação contínua e abertura (ver também Beckert, 2002, e 2005). De certa forma, isto faz de todos os gestos um primeiro gesto, porque a base para o relacionamento e a confiança precisa de ser constantemente reproduzida, a fim de resultar numa relação estável ou, pelo menos, contínua. A confiança ativa, por conseguinte, reconhece a autonomia do outro, isto é, a liberdade de honrar ou de explorar a confiança. Cada vez mais frequentemente, “os atores não têm escolha a não ser escolher” (Giddens, 1994, p. 187) a partir do que conhecem para ser bases imperfeitas de decisão. Isto, no entanto, traz a verdadeira natureza da confiança à tona, particularmente em relação às instituições, porque a confiança seria «congelada», se fosse baseada na compulsão, e é apenas realmente confiança perante as contingências (Giddens, 1994, p.190).

“Toda a confiança é, em certo sentido, cega”, como Giddens afirma provocatoriamente (1994, p.133) e, por isso, enfatiza provavelmente a característica mais essencial da confiança. Primeiro, contudo, devemos notar novamente que Giddens não associa a «cegueira» da confiança com a passividade por parte do *confiante*. Pelo contrário, a confiança “tem de ser trabalhada — a confiança do outro tem de ser ganha” (Giddens, 1994, p. 196). Essa confiança ativa “pressupõe a abertura do indivíduo ao outro” (Giddens, 1994, p.199) na ausência de apoios externos para a confiança (Giddens, 1994). A familiaridade tem de ser constante e reflexivamente criada. Por conseguinte, a confiança ativa reflete contingências e mudanças, num processo decorrente de constituição reflexiva.

A conceptualização de confiança em Giddens não contradiz a sua «teoria de estruturação» (Giddens, 1984), mas não se baseia especificamente neste enquadramento teórico quando discute a confiança. Que isto pode ser bastante instrutivo, foi mostrado por Sydow e

Windeler (2003), que conceptualizam a confiança em termos de «uma modalidade na dualidade e recursividade de estrutura e de (inter) ação».

A constituição e construção da confiança, segundo a perspetiva de estruturação de Sydow e Windeler (2003), implica o desenvolvimento de esquemas interpretativos, recursos e normas aos quais o ator se refere na interação digna de confiança, assim (re) produzindo a estrutura social de significação, dominação e legitimação, nas quais o fenómeno da confiança é constituído e ao qual a ação futura se referirá. A noção de Charles Sabel (1993) de «confiança estudada» encaixa bastante bem com os mecanismos descritos por Sydow e Windeler e, também, com o conceito de Giddens de «confiança ativa» (Beckert, 2002). Por sua vez Sabel (1993) enfatiza a capacidade do ator para trabalhar ativamente sobre a confiança ao pôr em causa interpretações arraigadas e ao redefinir o contexto social de tal modo que a confiança exigida para a cooperação se torna possível (Maguire, 2001; Mollering, 2006).

Esta visão parece implicar ou, pelo menos, sugerir, uma perspetiva processual através da qual a confiança somente se materializa nas práticas sociais reflexivas que, ao longo do tempo, reproduzem principalmente a confiança, mas que podem mudá-la também, quer intencional quer não intencionalmente. Embora a «teoria da estruturação da confiança» seja e continue a ser crucial, ao descrever a continuação da confiança e deixar espaço para a “incondicionalidade” da confiança (Seligman, 1997), não pode explicar claramente como este último aspeto é manuseado no seio da confiança. Por outras palavras, são exigidos conceitos adicionais para compreender como os atores podem viver com o facto de que um processo decorrente de estruturação em si está em aberto. O próprio Giddens (1990 e 1994) realça a conexão com o conceito de confiança, uma espécie de “suspensão da reflexividade” aparentada com a suspensão da dúvida na atitude natural. A confiança ativa em particular é sempre uma espécie de «confiança-que-se-vai-fazendo», e que exige que o *confiante* percorra um caminho essencialmente incognoscível.

Só se alcança a confiança se o *confiante* futuro puder lidar com a vulnerabilidade social irreduzível e a incerteza que assentam na principal liberdade do *confiabilizado* em honrar ou explorar a confiança. O facto de a confiança ser, por isso, «arriscada» tem sido abordado de modo relativamente simples. Isto significa que os autores e investigadores sobre a confiança normalmente apontam para o elemento do risco (ou da incerteza) na confiança, mas raramente exploram como os atores lidam com esta prática. Vejo isto como uma omissão importante, porque, no fundo, o sucesso essencial da confiança é que, na confiança, a possibilidade de poder ser explorada ou baseada em «boas razões» corruptas é suspensão, mas não eliminada. Esta visão é

rara na literatura sobre a confiança, mas onde puder ser encontrada é essencialmente baseada em algumas passagens inspiradoras no trabalho de Simmel (1950), Misztal (1996) e Mollering (2006).

Simmel não viu o mero «conhecimento indutivo fraco» como confiança adequada (Giddens, 1994). No seio da confiança, existe um “elemento de fé sociopsicológica quase religioso” (Simmel, 1950, p. 179). Na mesma fonte, Simmel confessa que acha este elemento difícil de descrever e pensa nele como um estado de espírito que nada tem que ver com conhecimento, que é tanto mais, como menos conhecimento. Exprime este elemento de fé como “uma garantia e uma falta de resistência na renúncia do Ego” (Simmel, 1950, p.317) que pode assentar em razões particulares mas que não se explica por estas. A confiança combina o conhecimento indutivo fraco com algo de uma fé misteriosa: Por um lado, mesmo nas formas sociais de segurança, por mais fundamentadas, exata e intelectualmente que possam parecer, poderá existir ainda alguma “fé adicional afetiva, até mística, do homem no homem” (Simmel, 1950, p.318).

Luhmann (1979) adota a noção de Simmel de confiança como “uma mescla de conhecimento e de ignorância” e observa que “a confiança extrapola sempre da evidência disponível” (Luhmann, 1979, p.26). Em consonância com Simmel, observa ainda Luhmann: “embora aquele que confia nunca esteja em perda, pelas razões que terá, e seja bastante capaz de dar uma interpretação do porquê de demonstrar confiança neste ou naquele caso, o objetivo destas razões é realmente apoiar o autorrespeito e justificá-lo socialmente” (Luhmann, 1979 pp. 28-29). O conceito de confiança de Luhmann inclui muitos elementos que se parecem com a ideia transcendental de Simmel sobre a confiança como uma operação que vai para além do que o ator pode interpretar e controlar. Como Poggi (1979) observa, Luhmann defende que as respostas bem-sucedidas ao problema da complexidade rmalmente não eliminam a complexidade, mas antes a reduzem: isto é, fazem-na «tolerável», embora em algum sentido preservando-a. Curiosamente, Poggi sugere também que Luhmann poderá ter usado a noção hegeliana de *Aufhebung*: o princípio dialético de síntese transcendendo a tese e a antítese, deste modo preservando-os simultaneamente e rescindindo-os (Hegel, 1807). De facto, Luhmann defende que a confiança implica um tipo de sistema interno de “suspensão» /*Aufhebung*” (Luhmann, 1979, p. 79).

Giddens (1990), contrariamente a Luhmann, reconhece que Simmel acredita que a confiança difere do «conhecimento indutivo fraco», na medida em que “pressupõe um salto para

o compromisso, uma qualidade da «fé» que é irredutível” (Giddens, 1994, p.79). Este compromisso seria muitas vezes caracterizado mais pela aceitação habitual e passiva das circunstâncias do que por um salto ativo (Giddens, 1994, p. 90). O último, no entanto, é típico de “confiança ativa” nas sociedades modernas «tardias» (Giddens, 1999). Este autor defende que a suspensão que proporciona a confiança tem de ser aprendida na infância, através de experiências ambivalentes de amor por parte de quem cuida, por um lado, e também a ausência temporária de quem cuida, por outro, por meio do qual a criança desenvolve a capacidade de atingir um estado de confiança que “agrupa a distância no tempo e no espaço e, assim, bloqueia as ansiedades existenciais” (Giddens, 1994, p.97).

Esta confiança, enquanto género de capacidade aprendida na infância, continua a ser essencial enquanto os atores crescem e se tornam adultos. Segundo Giddens, a fé no regresso do cuidador amado “é a essência desse salto para o compromisso que a confiança básica — e todas as formas de confiança posteriores — pressupõem” (Giddens, 1999, p.98). A ansiedade da criança pode ser generalizada ao problema da ignorância que os atores enfrentam em qualquer encontro social com outros cujas ações e intenções eles não podem conhecer completamente ou controlar (Giddens, 1994). Daí a ideia segundo a qual a confiança enquanto «solução» exige fé, no sentido de um salto de compromisso mais ou menos ativo.

Isto leva-nos, novamente, a Luhmann (1979) e à sua observação de que a confiança é “uma operação de vontade” (Luhmann, 1979, p.32). A confiança vai para além do que pode ser justificado em quaisquer termos pelo ator, mas o ator exerce uma forma de agência através da sua vontade tanto para suspender a incerteza e a vulnerabilidade ou não. A referência de Luhmann à «vontade», no contexto da confiança e da suspensão, inspira um olhar mais atento ao ensaio de William James (1896-1948) designado *The Will to Believe* (1912), onde James defende o direito do ator a acreditar, seja em matéria religiosa ou também em geral, por exemplo, nas relações sociais, mesmo quando não existe nenhuma prova conclusiva. Esta crença será chamada de fé: como o próprio afirma, “temos o direito de acreditar por nossa própria conta e risco em quaisquer hipóteses que estejam suficientemente vivas para tentar a nossa vontade” (James, 1948, p. 107). De realçar que ao introduzir a condição de que a hipótese tem de estar «suficientemente viva», James aponta que os atores não deviam ser autorizados a acreditar em qualquer coisa mas em algo “que apele como uma possibilidade real para ele a quem é proposto” (James, 1948, p. 109). Implicitamente refere-se por conseguinte ao seu anterior ensaio *The Sentiment of Rationality* (1948) e a princípios essenciais de filosofia pragmática. Nesta fonte anterior, o autor diz que a fé

é “sinónimo de hipóteses trabalhando” (James, 1948, p. 114). A capacidade de ter fé é distintivamente humana, segundo James, e define como significando “a crença em alguma coisa respeitante à qual a dúvida ainda é possível; e como o teste à crença é a vontade de agir, poder-se-á dizer que a fé é a prontidão para agir numa causa cuja matéria auspiciosa não está certificada para nós antecipadamente” (James 1948, p. 142).

Do ponto de vista do pragmatismo de James, a fé exige o «sentimento de racionalidade», por outras palavras, a convicção genuína, mas não conclusivamente justificável do ator, de que o que acredita é «verdade», no sentido pragmático de ser útil, dadas as expectativas e (por isso) proporcionando a ação. Este sentimento produz a «vontade» de acreditar. A fé nestes termos corresponde exatamente àquele elemento da confiança que, como um “tranquilizante” (Beckert, 2005, p. 118), permite ao *confiante* ter expectativas favoráveis para as ações e intenções dos outros cujo comportamento não pode ser completamente conhecido ou controlado. Mollering (2001) chama a este elemento “suspensão” (Mollering, 2001, p. 414) querendo dizer com isto o «salto de fé» que agrupa a ignorância e a dúvida, por este meio proporcionando ao *confiante*, pelo menos momentaneamente, ter expectativa como se a vulnerabilidade social e a incerteza estivessem resolvidas. De notar que o «como se» implica fé genuína aqui e, por isso, radicalmente diferente da noção de Hardin de «confiança como se» ou estrategicamente fingida (ver também Mollering 2006).

2.3 Fragilidades e limites da confiança nas instituições

Vários estudiosos notaram que a confiança é mais difícil de construir do que de destruir (Barber, 1983; Meyerson *et al*, 1996). Para explicar a fragilidade da confiança, Paul Slovic (1993), defendeu que existe uma variedade de fatores cognitivos que contribuem para as assimetrias na construção da confiança *versus* os processos de destruição da confiança. Em primeiro lugar, os acontecimentos negativos (destruidores da confiança) são mais visíveis e fáceis de se aperceber do que os positivos (construtores de confiança). Em segundo lugar, os acontecimentos destruidores de confiança têm maior peso nos julgamentos de valor do que os acontecimentos construtores de confiança de dimensão comparável. Para conseguir arranjar provas deste princípio assimétrico, Slovic (1993) avaliou o impacto de acontecimentos hipotéticos novos sobre os julgamentos de valor das pessoas em relação à confiança. Como apoio à sua tese geral, descobriu que os acontecimentos negativos têm maior impacto nos juízos sobre a

confiança do que os acontecimentos positivos. Slovic notou ainda que essas assimetrias entre confiança e falta de confiança são reforçadas pelo facto de essas fontes de más notícias (destruidores de confiança) terem tendência a ser apercebidas como mais credíveis do que as fontes de boas notícias lembrando um pouco a «teoria do cisne negro» de Taleb (2008)²⁰.

Além destes fatores puramente cognitivos, os investigadores interessaram-se em compreender também de que modo os fatores organizacionais, como a posição estrutural numa instituição, contribuem para as assimetrias e julgamentos de valor em relação à confiança ou à falta de confiança. Burt e Knez (1995) analisaram no seu estudo, como as estruturas em rede e a dinâmica social que estas criam afetam diferentemente os juízos de valor sobre a confiança ou a sua falta. Nesse mesmo estudo, descobriram que, apesar de tanto a confiança como a falta de confiança serem ampliadas por revelações de um terceiro, a falta de confiança era ampliada a uma dimensão muito maior do que a confiança. Como resultado, os julgamentos de valor sobre a falta de confiança tiveram, como afirmaram Burt e Knez, uma qualidade «catastrófica» neles. Explicando estas descobertas, estes autores afirmaram que os terceiros estão mais atentos a informação negativa e preferem muitas vezes boatos negativos do que informação e boatos positivos. Consequentemente, as ligações indiretas amplificam a falta de confiança associada a relações fracas muito mais do que ampliam a confiança entre as relações fortes.

Num outro estudo de Kramer (1996), analisou-se as assimetrias na interpretação de comportamentos de aumento de confiança *versus* diminuição de confiança enquanto «função de localização» dos indivíduos no seio de uma relação hierárquica. Este estudo analisou como os estudantes universitários e os seus professores julgam o nível de confiança no seu relacionamento e as provas que usavam para fazer tais apreciações de valor. Utilizando uma metodologia de narrativa autobiográfica, os alunos e os professores descreveram o historial das suas interações, recordando os comportamentos que realçam ou os que minam a confiança no relacionamento. A análise do conteúdo destas narrativas mostrou que os indivíduos em posições de estatuto mais baixo (os estudantes) tendem a codificar mais o comportamento dos seus professores como diagnóstico da boa-fé comparado com os que estão em posição de estatuto mais alto (os

²⁰ Um «Cisne Negro» é um acontecimento inesperado que tem um enorme impacto na vida social, económica e política e que não era previsível a partir dos modelos habituais de pensamento, mas que se tenta explicar *a posteriori* de modo a torná-lo compreensível e previsível. Um acontecimento do tipo «Cisne Negro» possui três características base: 1) é imprevisível, 2) provoca um enorme impacto na sociedade e, 3) depois de ocorrido surgem muitas explicações afirmando que o evento aleatório era previsível através de fatos não percebidos pelas pessoas (como é exemplo o 11 de Setembro de 2001).

professores da faculdade). Para explicar estas descobertas, Kramer defendeu que devido à sua maior dependência e vulnerabilidade, as preocupações de confiança são mais relevantes para os indivíduos em posições de estatuto mais baixo. Como consequência, tendem a ser mais vigilantes e a pensar mais no assunto das transações de confiança relevantes. Também codificam mais transações como diagnóstico sobre a honradez e relembram com maior facilidade situações em que a confiança foi violada.

Os padrões empíricos observados nestes estudos são coerentes com as teses de outros teóricos como Gambetta (1988) e Hardin (1992), em que as assimetrias na acumulação de experiências relevantes por parte de «altos e baixos» *confiantes* podem ter um impacto diferente nas suas oportunidades de escolher e de aprender a partir de experiências de construção de confiança *versus* destruidoras de confiança. Como Gambetta (1988, p. 233) observou a este respeito, a falta de confiança é muito difícil de invalidar através da experiência porque tanto “impede as pessoas de se empenharem numa experiência social apropriada ou, pior ainda, leva a um comportamento que reforça a validade da falta de confiança em si” (Gambetta, 1988, p.234). Consequentemente, a presunção da falta de confiança terá tendência a tornar-se numa desconfiança perpétua.

Ao avaliar o estado da teoria da psicologia social em finais dos anos setenta, Kelley (1980, p.28), afirmou que embora a psicologia social contivesse uma lista impressionante de temáticas de possível interesse, ainda não existia “uma história com argumento, desenvolvimento e personagens” (Kelley, 1980, p.11). Este humor de Kelley pode aplicar-se bastante bem à investigação contemporânea sobre a confiança no seio das instituições. Apesar de existir uma enorme proliferação de teorias de alcance médio sobre a confiança, os investigadores continuam sem conseguir captar uma teoria integradora sobre a confiança organizacional e institucional. Relacionado com isto, embora as provas empíricas se continuem a acumular rapidamente, existe ainda escassez de estudos que utilizem conceitos e medidas a múltiplos níveis que ajudem a construir a ponte entre o número cada vez maior de conceções da confiança nas perspetivas da Economia, Sociologia, Psicologia Social, e da Ciência Política.

Se a taça continua «meia vazia» no que respeita à pesquisa sobre a confiança, contudo, está também «meia cheia». Luhmaan (1998) lamentou-se do facto de «haver infelizmente escassa literatura sobre a confiança como tema principal» (Luhmaan, 1998, p.18). Felizmente, este lamento já não tem hoje em dia a mesma força. A confiança passou para o centro do palco na investigação contemporânea da teoria política, sociológica e organizacional (Ver Gráfico N.º 1).

Nem a afirmação de Williamson (1993), sobre a confiança continuar a ser um conceito «difuso e desapontante» (Williamson, 1993, p.485) nas ciências sociais é tão verdadeiro agora como o foi há apenas poucos anos. A investigação recente aumentou a nossa compreensão da complexidade da confiança no seio das instituições e aumentou também a nossa capacidade de apreciação da miríade de benefícios subtis que a confiança confere. Sem dúvida que o futuro da teoria e da investigação sobre a confiança tem o seu lugar na ciência política.

2.4 Falta de confiança nas instituições e dinâmica da suspeição

Embora reconhecendo a importância da confiança e os diversos benefícios que dela advêm, os teóricos têm estado cientes também das dificuldades inerentes à criação e manutenção da confiança no seio das instituições (Fox 1974; Sitkin e Roth 1995; Sitkin, 1996). Por mais desejável que a confiança possa ser, a sua construção não é fácil nem está garantida. Ao tentar compreender a razão para a confiança continuar a ser um recurso tão escasso e efêmero no seio de muitas instituições, os investigadores têm focado a atenção na identificação de fatores psicológicos e sociais que impeçam o desenvolvimento da confiança e que contribuam para a fragilidade das relações de confiança em curso (Arrow, 1984).

Tem existido um reconhecimento geral entre os teóricos organizacionais de que a falta de confiança ou a suspeição são problemas comuns e recorrentes no seio de muitas instituições (Fox 1974; Sitkin e Roth 1995; PEW 1998 e 2007; O'Hara, 2004; Halpern, 2010).

A desconfiança tem sido definida como “uma falta de confiança no outro, uma preocupação de que o outro possa agir de forma a prejudicar alguém, de que não se importa com o bem-estar dos outros ou que pretende agir de forma danosa ou hostil” (Grovier 1994, p. 240). A suspeição tem também sido vista como um dos componentes cognitivos centrais da desconfiança (Deutsch, 1958) e foi caracterizada como um estado psicológico no qual quem se apercebe “entretence ativamente hipóteses múltiplas e possivelmente antagónicas sobre os motivos da genuinidade do comportamento de alguém” (Fein e Hilton 1993, p.168).

Os autores Fein e Hilton (1996) defenderam que a suspeição pode ser espoletada por diversas circunstâncias, incluindo situações em que quem observa tem avisos prévios de que o outro possa não ser sincero ou de confiança, em que as expectativas tenham sido goradas, e que quando reconhecem pistas situacionais ou possuem informação contextual que sugere que o outro possa ter motivos ocultos ou uma agenda escondida. As experiências realizadas por Fein e pelos

seus colaboradores (Fein e Hilton, 1996) analisaram duas previsões competitivas sobre os efeitos da suspeição nos juízos sobre os outros. Observaram que uma possibilidade é de que a informação que faz com que as pessoas suspeitem das outras pode levar a um estado de conservadorismo, elevando a sua capacidade para aceitar informação comportamental. Por outras palavras, uma vez alertado para a possibilidade de engano, o indivíduo pode ficar predisposto a evitar um juízo apressado, continuando aberto à perspectiva de que poderá existir algo mais numa determinada situação do que aquilo que lhe é dado ver. Uma segunda, e oposta, possibilidade é a de que a suspeição espolia análises mais elaboradas “caracterizadas pela consideração ativa e cuidadosa dos potenciais motivos e causas que possam influenciar o comportamento das pessoas” (Fein e Hilton, 1996, p.167). Em geral, os resultados dos seus estudos demonstram que a suspeição evoca a atribuição de informação relevante relativamente ativa e cuidadosa, por conseguinte apoiando o argumento de atribuição elaborado.

Em conjunto, os resultados de Fein e seus colaboradores dão apoio a uma imagem de observadores sociais como «cientistas intuitivos» tentando delinear referências razoáveis sobre os outros serem ou não dignos de confiança através de dados sociais.

Uma outra investigação (Kramer, 1998), trouxe à luz as origens e antecedentes de formas menos racionais de falta de confiança e de suspeição que possam surgir no seio das organizações e das instituições. Por exemplo, em diversos estudos recentes, identificaram-se vários fatores que aumentam a desconfiança e a suspeição que se possa ter em relação aos outros, incluindo fatores situacionais e disposicionais que influenciam a autoconsciência e a percepção dos indivíduos de se encontrarem sob um escrutínio avaliativo nas organizações (Fenigstein e Venable 1992; Kramer, 1996). Tal como Fein e Hilton (1996) observaram, os fatores contextuais que elevam a suspeição em relação aos motivos da pessoa podem ter consequências negativas tanto para quem observa como para o suspeito. “Muitas vezes sem culpa deles”, observam, “pode-se ser alvo das suspeitas de outros devido ao contexto em que o nosso comportamento ocorreu” (Fein e Hilton, 1996, p.171).

Existem também outros estudos psicológicos relacionados com este tema que sugerem que os processos cognitivos básicos, como a categorização social, podem aumentar a falta de confiança e a suspeição entre indivíduos de grupos diferentes numa instituição. As provas da existência desta falta de confiança baseada na categoria foram fornecidas inicialmente por uma pesquisa etnográfica e por estudos laboratoriais sobre o caráter do grupo de pertença (analisado por Brewer 1995 e 1996). Estes estudos demonstraram que a categorização dos indivíduos em

grupos distintos resultou muitas vezes na avaliação dos indivíduos dos membros do grupo externo como menos honestos, de menor confiança e abertura e menos dignos de confiança do que os membros do seu próprio grupo. Estes efeitos foram observados, além disso, mesmo quando esses limites de grupo eram baseados em critérios arbitrários, mínimos e passageiros. Noutras investigações, Insko e Schopler (1998) e os seus colaboradores, trabalharam sobre o efeito da descontinuidade e apontam para uma conclusão semelhante. Vistos em conjunto, estes estudos sugerem que uma mera categorização e uma diferenciação apercebida podem criar um clima de presunção de desconfiança entre grupos no seio de uma instituição.

Além de explorar os antecedentes e as consequências da falta de confiança e da suspeição no seio das instituições, outras pesquisas analisaram o problema mais geral da falta de confiança nas instituições tanto públicas como privadas (Fisher e Brown, 1988; Carnevale e Wechsler, 1995; Nye, 1997). Como Pfeffer (1982) observou, desde que nascemos até morrermos estas instituições exercem um impacto profundo na qualidade das nossas vidas. A sua capacidade de o fazer, contudo, depende em grande medida da confiança pública que nelas se deposita, incluindo a confiança tanto na sua competência como na sua integridade (Fisher e Brown, 1988; Barber 1983).

Infelizmente, por mais importantes que possam ser, existem indícios relativamente sólidos de que a confiança tanto nas instituições públicas como privadas tem diminuído de há várias décadas para cá (Coleman 1990; Carnevale 1995; Nye, 1997; PEW, 1998).

Por exemplo, segundo Nye (1997), embora 75% dos americanos tenham dito que confiavam no governo federal em 1964, apenas 25% deles expressaram níveis comparáveis de confiança em 1997. De modo semelhante, a confiança nas universidades decresceu de 61% para 30%, nas instituições médicas caiu de 73% para 29% e nos jornais de 29% para 14% (Nye 1997). As maiores empresas privadas não têm melhores resultados, tendo a confiança nelas reduzido de 55% para 21% ao longo do mesmo período (Nye, 1997).

Outro indicador da predominância da falta de confiança e da suspeição institucional é-nos dado também através de dados relativos à frequência com que muitos americanos apoiam várias teorias da conspiração e abusos de confiança envolvendo instituições públicas (Harrison, 1984; Goertzel 1994; Butler, 1995; Pipes 1997).

Apesar dos dados relativos a esta prevalência parecerem inequívocos, as fontes da falta de confiança e de suspeição perante as instituições continuam pouco claras. Os investigadores avançaram muitas explicações diferentes e possíveis para o declínio da confiança institucional,

abrangendo desde os fatores históricos, económicos, organizacionais, psicológicos e sociológicos (Harrison, 1984; Nye, 1997). Há vários estudos (O'Hara, 2004) que realçam a importância de expectativas que não foram ao encontro das pessoas ou que foram quebradas para explicar a razão por que a confiança pública nas instituições tem diminuído. Nye (1997), por exemplo, afirmou que o declínio da confiança do público no governo pode atribuir-se, pelo menos em parte, ao seu fracasso em resolver uma série de problemas sociais. Segundo esta hipótese, as promessas do governo para solucionar problemas sociais urgentes (a erradicação da pobreza, a injustiça social, as doenças catastróficas) levou a um aumento das expectativas de que o governo resolveria estes problemas. Como estas expectativas não foram cumpridas, resultou daí a diminuição da confiança. A mesma explicação é-nos apresentada por O'Hara (2004) em relação a vários conflitos recentes na Europa (como os de França e da Grécia) derivado do aumento da idade de reforma ser considerado uma quebra de promessa e um alterar das regras do jogo esperado por parte dos trabalhadores por conta de outrem. Para este autor, a dificuldade em cumprir expectativas ou o seu defraudar em relação às que estavam criadas ou, ainda, o seu desconhecimento mais rigoroso, levam a uma disparidade (*expectation gap*) que se traduzem na erosão da confiança nas instituições como o governo e os políticos.

Ainda ao nível dos efeitos das expectativas goradas na confiança das pessoas nas instituições, já Zimmer (1972) havia defendido que os indivíduos, ao fazerem julgamentos de valor em relação à confiança que se pode depositar nas instituições, tendem a sobregeneralizar a partir de acontecimentos relevantes envolvendo as instituições e os seus líderes. Para analisar esta hipótese, examinou o impacto do caso Watergate na perceção pública da confiança no governo. Observou que, antes de Watergate, a confiança do público em Richard Nixon era, em geral, bastante alta (de facto, os eleitores, num inquérito, classificaram Nixon como mais digno de confiança do que Kennedy). Zimmer teorizou então que as revelações subsequentes durante as auditorias de Watergate demonstraram às pessoas que a sua confiança em Nixon fora defraudada. Estas revelações levariam, previu, a uma diminuição da confiança pública, especialmente entre aqueles que originariamente tinham votado em Nixon. Este autor interpreta ainda estes resultados sugerindo que as pessoas podem usar os comportamentos dos líderes institucionais como pontos de referência para medir as suas crenças básicas sobre o estado da sociedade e como mecanismos de teste à realidade, quando avaliam a fiabilidade das instituições em geral. Por outras palavras, as pessoas criam inferências gerais sobre a confiança das instituições a partir do comportamento de modelos de conduta bastante visíveis.

Se as expectativas goradas e as crenças e expectativas gerais sobre as instituições contribuem de facto para a erosão da confiança (Covey, 2006) deve-se considerar as fontes destas expectativas e crenças. No final dos anos noventa do século passado Capella e Jamieson (1997) analisaram provas implicando os meios de comunicação social no aumento da falta de confiança e do cinismo do público perante as suas instituições. Para estes autores, o «enquadramento das notícias», afeta diretamente a falta de confiança do público nas instituições. Em particular, as novas histórias que adotam enquadramentos estratégicos (isto é, enquadramentos que enfatizam temas de assentes numa lógica «ganhar ou perder e que ativam as características negativas do ator. Para analisar esta hipótese, os investigadores levaram a cabo uma série de experiências cuidadosamente controladas nas quais as notícias envolviam líderes públicos e instituições que eram sistematicamente enquadrados tanto em termos estratégicos como em termos mais neutrais e com menos pertinência. Os resultados destes estudos apoiam a tese de que o enquadramento estratégico produz maior desconfiança e cinismo.

Embora existam poucas dúvidas de que a confiança nalgumas instituições públicas diminuiu substancialmente ao longo das últimas décadas, é importante notar que as implicações desta tendência são muito menos evidentes do que se possa pensar. Os investigadores assinalaram de forma contundente que não é claro se os níveis observados de falta de confiança e de suspeição refletem um «cinismo» injustificado sobre o estado das instituições contemporâneas ou apenas realismo. Em segundo lugar, as implicações (comportamentais) tangíveis desta falta de confiança e suspeição estão longe de ser claras. Como o PEW Report (2007) concluiu, baseado nos resultados de inquéritos, embora a falta de confiança geral em relação aos outros seja um óbvio mal social...a sua relevância direta com o modo como as pessoas agem não é clara. Por fim, apesar de representada muitas vezes na imprensa popular e na literatura das ciências sociais em grande parte em termos negativos, a falta de confiança e a suspeição podem constituir atitudes apropriadas e talvez altamente adaptativas em relação às instituições. A vigilância e a consciência que se tem sobre as instituições, defendem alguns teóricos, constituem componentes essenciais de organizações e sociedades saudáveis e sólidas (Barber 1983; March e Olsen 1989; Shapiro 1992). Desta perspetiva, curiosamente, a falta de confiança e a suspeição podem, num sentido muito fundamental, constituir formas poderosas e importantes de capital social.

Há vários autores que sugerem que a boa vontade não opera independentemente do interesse próprio. Lane e Bachmann (2000) propuseram que a confiança é um fenómeno híbrido, incluindo tanto o cálculo como a boa vontade e segundo Williamson (1993), é impossível julgar

com segurança os limites possíveis do oportunismo dos outros. Este último autor afirmou que, se a confiança vai além do interesse próprio calculista (na «verdadeira confiança») produz inevitavelmente confiança cega e/ou incondicional, a qual, na sua opinião, é insensata e não sobrevive nos mercados. As pressões da sobrevivência sob a concorrência forçam as empresas a tomar proveito dos outros sempre que têm oportunidade. Em contrapartida, muitos sociólogos mantêm que esta confiança é viável, sem necessariamente se tornar cega e incondicional, e que é, de facto, universal, também nos mercados (Ouchi 1983; Gambetta 1988; Helper 1990; Murakami e Rohlen 1992; Dyer Chu 1993; Gulati 1995; McAllister 1995; Chiles e McMackin 1996; Nooteboom 2002).

A revisão da literatura mostra-nos, também que existem normalmente limites para a confiabilidade e a confiança. Embora a confiança nem sempre seja calculista, é contudo restringida pelas possibilidades de oportunismo (Pettit, 1995). Até a pessoa mais leal, com sentido de compromisso e dedicada, pode sucumbir à tentação das oportunidades de ouro ou das pressões da sobrevivência. As empresas podem estar sujeitas a uma pressão de concorrência até ao ponto de não conseguirem aceitar sequer qualquer sacrifício em nome da lealdade. Por isso existem limites entre as pessoas e nas empresas que podem ser dignas de confiança «verdadeira» ou «total» (Pettit, 1995; Nooteboom, 2002).

Um modo possível de modelar a confiabilidade é em termos de uma resistência limitada à tentação perante o oportunismo. Isto pode ser moldado como um limite para a deserção: não se deserta de forma oportunista até a vantagem que se pode ganhar ao fazer isso exceder o limite. Este limite pode depender de normas implícitas ou explícitas de conduta e da pressão da concorrência, como refere Nooteboom (2005). A confiança pode então ser moldada enquanto baseada na perceção ou assunção desta restrição sobre o oportunismo do parceiro.

A confiança, estando associada ao risco de as coisas correrem mal, é posta em causa quando as coisas realmente correm mal, ou quando surgem «problemas» (Six, 2004). Isto não implica necessariamente o quebrar da confiança. A questão a colocar é por que razão as coisas correram mal. Pode ser devido a acidentes externos para além do controlo de qualquer um, como um erro, uma falta de competência, falta de esforço, ou oportunismo. Como se consegue avaliar a causa? Que motivos e competências se atribuirão ao *confiabilizado* e que implicações há para agir? Um parceiro oportunista não admitirá o seu motivo oportunista e afirmará que «foi por força maior» se conseguir escapar-se dessa. Isto dá origem a um argumento para abertura nas relações de confiança (cf. Zand, 1972) e o uso da «voz» (Hirschman, 1970; Helper, 1990): será

melhor admitir o erro, e isto atempadamente, a fim de ter a melhor oportunidade de o compensar, do que correr o risco de a ação ser vista como um sinal de oportunismo (Nooteboom, 2002).

Por exemplo, a confiança dos cidadãos na instituição «polícia» é de importância crucial para a legitimidade não só da polícia em si, mas também por razões externas: sem esta confiança, as pessoas podem perder a confiança na sociedade mais em geral, e podem ser tentadas a fazer justiça pelas suas mãos. A confiança na polícia é necessária para o Estado conseguir manter o monopólio do (uso) da violência. O caso da polícia, aliás, ilustra várias características da confiança. Primeiro, ilustra a natureza de múltiplos níveis da confiança. A confiança na polícia exige a confiança nos agentes policiais individuais, assim como na instituição da polícia e nas instituições fundamentais da lei e da aplicação da lei, e estes níveis de confiança devem apoiar-se uns aos outros. A desconfiança na polícia pode transbordar para desconfiança do sistema social ou político como um todo. Reciprocamente, a falta de confiança nos políticos, ou num ministro da justiça, ou num ministro do interior, pode transbordar para a desconfiança na polícia.

Os inquéritos realizados indicam que, por exemplo, na Holanda, os cidadãos geralmente confiam na polícia, em termos das suas intenções, mas menos na sua competência. Isto está longe do ideal, mas é, sem dúvida, muito melhor do que o contrário, no caso de uma polícia «competentemente corrupta»!

Primeiramente, consideremos a confiança na competência. Esta exige, primeiro que tudo, que seja claro para os cidadãos e para a polícia em si, o que se deve esperar da polícia, e quais as prioridades que esta tem. Quais as suas prioridades em «apanhar criminosos», controlar o tráfego, garantir proteção, auxiliar nos desastres, e serviço na comunidade? Como avaliam as pessoas a competência em cada um destes casos? O serviço da polícia é parcialmente um bem de experiência, na qual a qualidade é avaliada durante a experiência de contacto direto e, parcialmente, um bem a crédito, em que o cidadão é incompetente para julgar a qualidade mesmo depois do contacto. Na medida em que essa competência não pode ser julgada, existe um deslocamento de fatores reais mas desconhecidos para indicadores observáveis (chamados «proxy»), tais como a aparência arrumada do uniforme de um agente, a sua maneira de falar e, geralmente, a autoridade que o agente exhibe, a sua calma e a autoconfiança. Quando é difícil de julgar a qualidade, procura-se avaliar com base em informação exterior, como o boato, relatos dos meios de comunicação social ou comunicações diversas (por exemplo, sobre as percentagens de crimes resolvidos ou notícias sobre o uso ou abuso da força) pela polícia em si. Os meios de comunicação social públicos podem ser tendenciosos, isto é, com tendência para relatar mais os

fracassos do que os sucessos. Os relatórios feitos pela própria polícia podem ser suspeitos. Como alguns autores referem, o mecanismo de reputação pode exigir uma agência independente para dar informação fiável (Shapiro, 1987b).

A seguir, consideremos a confiança nas intenções. Os agentes da polícia têm restrições nas oportunidades para o oportunismo através de meios legais e de controlo interno e burocrático, mas a eficácia destes está limitada por oportunidades também limitadas da monitorização da conduta dos agentes no terreno. A monitorização, e o que é relatado pelos colegas no terreno, está limitada por uma ética de solidariedade mútua, necessária para a confiança genérica entre os agentes e para apoio mútuo em condições perigosas. O «controlo de incentivo» está limitado por uma dependência unilateral do cidadão face ao agente policial com o seu monopólio de violência: o cidadão tem oportunidades limitadas para retaliação. Visto não se poder escolher escapar à polícia, e não se ter possibilidade de escolha do agente, pode-se necessitar de falar de segurança em vez de em confiança.

Têm sido feitas tentativas para estabelecer algum poder de pressão na forma de procedimentos de queixa, que também proporcionam um mecanismo de reputação. A força da reputação pode ser aumentada por incorporar o agente da polícia numa comunidade local. Construir entendimento e reputação implica uma relação, ou investimentos específicos, na comunidade que serão apenas empreendidos quando existirem perspectivas de um relacionamento mais ou menos durável.

Contudo, continua a existir uma assimetria de dependência fundamental. Visto os instrumentos tanto para a oportunidade como para incentivo terem força limitada, as fontes para além do interesse próprio são necessárias como complemento, numa confiabilidade «verdadeira». Uma é a fonte das normas de conduta, que deverão dominar o interesse próprio. Isto é aquilo a que chamamos integridade. Outra, é a empatia e a rotinização das relações. Na rotinização, a conduta justa torna-se um hábito. A empatia implica que um agente deve ver a execução da sua missão da perspectiva do cidadão. Embora mantendo-se conforme às normas legais e profissionais, o agente deverá tentar atuar e explicar as suas ações em modos que encaixem na «capacidade de absorção» intelectual e cultural do cidadão. Claro que não se pode esperar que o cidadão contribua com ações punitivas, mas deverá, pelo menos, compreender o que está a acontecer e o que motiva e justifica a ação do polícia.

Em termos desta análise psicossociológica, os agentes devem tentar ligar-se com o repertório de categorias do cidadão e, se possível, construir a sua própria ação como um

ajustamento no que respeita às âncoras cognitivas do cidadão ou, ainda, ajudar o cidadão na construção de categorias adequadas. Existe aqui um enorme potencial para a polícia ajudar a evitar mal-entendidos e rancores entre estrangeiros e ajudar na sua integração na sociedade. Isto seria, provavelmente, reforçado e apoiado, na minha opinião, por uma força policial multicultural.

Quando a empatia se desenvolve em identificação, poderá ir demasiado longe, com o agente a comprometer-se nas regras e normas fora da identificação com os interesses locais dos cidadãos. Então, esse agente terá de ser transferido para outro lugar. Por conseguinte, os relacionamentos precisam de ser suficientemente duráveis para incentivar o investimento no entendimento e na confiança, mas não demasiado duráveis nem irem demasiado longe ao ponto de produzirem identificação excessiva. Na maioria das atividades nos mercados, os agentes estão num enquadramento de ganhos: estão em posição de lucrar com as trocas de mercado. Um traço significativo do trabalho da polícia é que os cidadãos normalmente se encontram num enquadramento de perda: os criminosos podem perder a sua liberdade e a oportunidade de ganho criminoso e os cidadãos estão maioritariamente na posição de perder a sua segurança pessoal ou o património. Portanto, a força das emoções, na heurística da disponibilidade, é alta. As ameaças à segurança ou à propriedade, talvez evoquem os enquadramentos mentais de forte auto preservação, na fuga, na luta, na vingança, no pânico e outras coisas do género. O agente da polícia deverá ajudar a acalmar as emoções implicadas. As emoções sob ameaça de perda diminuem a fiabilidade dos relatos e queixas dos cidadãos, reduzindo o seu valor como meio de governança. É da maior importância nessas condições carregadas de emoção, que os agentes mantenham a calma, segurança, autoridade, justeza e empatia. Em suma, as fontes de fiabilidade da polícia, que parecem ser um bom exemplo de confiança nas instituições, são limitadas: o controlo hierárquico é limitado devido aos limites da monitorização, à dependência elevada unilateral dos cidadãos, às oportunidades limitadas de confiança baseada no decurso de relações pessoais e comportamento rotinizado, embora as emoções e suspeitas possam ser altas devido aos cidadãos se encontrarem normalmente num enquadramento de perdas. Por isso, a fiabilidade tem de ser baseada no controlo legal, em procedimentos responsáveis, no interesse da imprensa em apoiar o mecanismo de reputação e, talvez, no mais importante, a integridade como um dos principais pilares geradores de confiança nesta instituição.

2.5 O declínio da confiança social e nas instituições

Haverá uma crise de confiança generalizada ou uma erosão da mesma ao nível das principais instituições das sociedades humanas? E será em todas as instituições?

Se assumirmos que existe uma crise de confiança, isso corresponde a afirmar que estamos perante um sentimento coletivo de insegurança em relação ao futuro, gerando crenças ou expectativas de um acontecimento de natureza política ou económica. Esse sentimento coletivo pode, por si mesmo, precipitar tal acontecimento ou, pelo menos, aumentar a probabilidade de que, nas suas consequências, este venha a ocorrer, como uma profecia autorrealizável.

De facto, o chamado teorema das profecias autorrealizáveis resume-se à ideia segundo a qual, quando se define uma situação como real, a situação tende a tornar-se real nas suas consequências. Por exemplo, a definição ou assunção, como real, de que um banco está a ir à falência, pode precipitar todos os seus depositantes, em simultâneo, a levantar o seu dinheiro do banco, o que, como consequência, conduzirá o banco...à falência.

A história fornece-nos vários exemplos em que a deterioração do estado de confiança (nomeadamente no contexto das chamadas «bolhas especulativas»), acabou por gerar pânico e desorganização dos mercados, colapso de instituições financeiras, contaminando toda a economia, e dando lugar a períodos de recessão, mais ou menos longos, ou mesmo de depressão. Alguns episódios notáveis de pânico bancário ocorreram, por exemplo, durante a Grande Depressão (nos anos 1930), nos Estados Unidos, mais recentemente na crise económica argentina (1998-2002), em 2007, quando uma corrida aos depósitos do Banco Northern Rock por causa do crédito hipotecário, no contexto da crise dos *subprimes* ou, ainda, em 2008, com a falência do Banco IndyMac (Califórnia) que provocou uma corrida dos depositantes também, precipitando o seu colapso.

Por outro lado, a crise de confiança numa sociedade pode afetar as decisões sobre a realização de investimento produtivo que dependem, por sua vez, das previsões acerca das expectativas quanto aos lucros futuros e do estado de confiança nessas previsões ou expectativas. A formação de expectativas, a previsibilidade do (correto) funcionamento das instituições e a constituição de um certo «estado de confiança», resultam da observação empírica dos mercados e da psicologia dos negócios, pois é com base nesse chamado "estado de expectativas" que os agentes económicos irão basear suas decisões. Na ausência do pleno conhecimento acerca de eventos que ainda estão por acontecer ou por imprecisão acerca da forma como a economia

funciona, ou ainda de como será afetada por ações de política económica, os agentes geram expectativas com algum grau de confiança num quadro de incerteza.

Keynes definiu a incerteza como uma situação de «conhecimento incompleto» ou «não confiável», devido à falta de evidências e, para ele, a incerteza era também um elemento do processo de formação das expectativas que não pode ser avaliado objetivamente. Assim, a variável relevante será, tendencialmente, o grau de confiança que os agentes atribuem às próprias expectativas.

Nos momentos de incerteza, ou de níveis baixos de confiança nas expectativas, a decisão de investir é comprometida: os agentes económicos preferem a liquidez da moeda em vez de arriscarem novos investimentos sem retorno imediato. A queda do nível de investimento restringe, assim, o crescimento da riqueza e do emprego, reforçando as expectativas pessimistas.

Na sua famosa obra chamada *Teoria Geral do Emprego, do Juro e da Moeda* (1936), Keynes defende que o investimento tende a expandir-se até ao ponto em que a eficiência marginal do capital (ou a expectativa de lucro) iguala-se à taxa de juros de curto prazo. Para este autor, quando ocorre uma crise de confiança na economia, nem mesmo um aumento de liquidez é capaz de reativar o investimento.

Nesse sentido, e segundo este cientista, a reputação, a credibilidade, a previsibilidade do correto funcionamento das instituições e a transparência das autoridades governamentais, numa palavra, a confiança (particularmente da autoridade monetária) são fulcrais. Se a autoridade monetária possui boa reputação e atua de forma transparente, implementando políticas consideradas adequadas, ela pode melhorar o "estado de expectativa" do setor privado, estimulando a realização de investimentos em ativos fixos (ou seja, promovendo a troca de ativos líquidos por ativos menos líquidos).

Do mesmo modo, se os agentes económicos têm maior acesso à informação acerca da economia, a confiança tende a aumentar. A transparência da autoridade monetária é um elemento essencial para reduzir o nível de incerteza na economia, já que atenua a existência de informação assimétrica entre autoridade monetária e demais agentes económicos. Para os keynesianos, portanto, a formação de expectativas e o nível de confiança dos agentes económicos (investidores) depende, em grande medida da autoridade monetária. As expectativas das empresas sobre a procura futura são, por sua vez, determinantes das decisões de produção e investimento, as quais afetam decisivamente o nível do emprego e da produção e o estado geral de confiança na economia.

No que se refere ainda à chamada “crise de confiança”, tão propalada nos meios de comunicação social, importa ainda analisar esse fenómeno indo além da vertente económica, pois a confiança (ou a sua falta) tem impactos múltiplos em todas as dimensões da sociedade.

De facto, alguns autores têm também chamado à atenção para um declínio da confiança quer ao nível das instituições democráticas, um pouco em todo o mundo (Fukuyama, 1996; 1996; Nye, 1997; Inglehart, 1997), quer ao nível da confiança social ou nos outros em geral (Halpern, 2009) e, segundo uma linha de investigação com bastante expressão na atualidade, a erosão da própria condição democrática parece estar associada a um aumento generalizado da desconfiança relativamente aos outros e à diminuição do índice de envolvimento associativo dos sujeitos (Putnam: 1995; Pharr, 1997; Dalton, 1999). Esta linha sugere mesmo que a depreciação crescente da confiança, relativamente aos outros e a diminuição do envolvimento associativo, é correlativa a uma diminuição da qualidade da democracia e da sua capacidade de resistência enquanto regime.

O padrão que se deteta a partir da revisão bibliográfica é que a questão da (falta) de confiança, ou, se preferirmos, da sua queda, é, de facto, algo preocupante tanto para os cidadãos como para os governantes de qualquer país mas encontramos estudos e resultados contraditórios. Por exemplo, e no que se refere à confiança que as pessoas depositam nas outras pessoas, um estudo recente conduzido pelo sociólogo inglês David Halpern (2009), revela que apenas 34% dos americanos acreditam «que se pode confiar nos outros». Na América Latina este número cai para 23% e em África para 18%. A investigação de Halpern também mostra que apenas há 40 anos, no Reino Unido, 60% da população acreditava que, em termos gerais, se podia confiar nas outras pessoas. Este número desceu para 29%. Mas este estudo revela também que nos países escandinavos (Dinamarca, Suécia, Noruega) e na Holanda, entre 60 a 70%, da população, respetivamente, acredita que se pode confiar nos outros o que significa que existem sociedades mais «confiantes» do que outras.

Um outro exemplo sobre a (falta) de confiança nas instituições aparece num estudo efetuado em 2008 pela Associação de Magistrados Brasileiros (AMB), segundo os quais, apenas 11% dos brasileiros confiavam nos políticos e 16%, nos partidos políticos. Ainda segundo o estudo que esta associação efetuou, a Polícia Federal e as Forças Armadas são as instituições mais confiáveis, com a aprovação de, respetivamente, 75,5% e 74,7% dos entrevistados. E este padrão mantém-se até, pelo menos, 2010.

Outras pesquisas mostram que este fenómeno parece ser comum às diversas sociedades industriais avançadas em geral, (Levi, 1998; Klingemann, Warren e Dalton, 1999; Putnam, 2001; e Norris, 2003). No caso de países pertencentes às designadas «democracias avançadas»²¹, como os EUA, Inglaterra, França, Suécia e Canadá, a existência de investigação longitudinal, permite-nos, inclusive, visualizar a extensão dessa mesma variação. Assim, enquanto na década de 1960, em alguns casos, mais de 75% dos cidadãos expressavam confiança nos governos e nas instituições, em 2004 só cerca de 25% mantinham essa confiança (Moisés, 2005). No caso dos regimes nascidos da chamada “terceira onda de democratização” (Huntington, 1991) os (baixos) níveis de confiança nas instituições são muito elevados. Por exemplo, no final do século XX, na maior parte da América Latina, somente 20% dos cidadãos afirmam possuir «muita» ou «alguma» confiança em parlamentos e partidos políticos e menos de 30% confiava em governos, funcionários públicos, polícia ou no sistema judiciário e, em Portugal, ainda segundo o WVS, (Inglehart, 1999), cerca de 59% dos portugueses não confiavam no sistema de justiça (Finuras, 2010). O Gráfico N.º 5 mostra os resultados do posicionamento de dezenas de países constantes do WVS na resposta sobre a confiança social (ou Confiança nos Outros em geral). No conjunto de 80 países, Portugal aparece na 75.ª posição, ou seja, como uma sociedade onde a confiança social (nos Outros) é bastante baixa, só ultrapassado pelo Brasil, que aparece em último lugar. Os seis primeiros lugares são ocupados por cinco países escandinavos, respetivamente, Dinamarca, Suécia, Noruega, Holanda e Finlândia.

De resto, e no que se refere a Portugal, por exemplo, os resultados encontrados nesta investigação não andam muito longe de outros resultados apontados por outros estudos, ainda recentemente elaborados. Basta atentar num estudo de âmbito europeu realizado em 2010, em 16 países, pela revista Reader’s Digest abrangendo um total de 32 163 inquiridos e que avaliou os níveis de confiança de diferentes povos em diversas profissões e instituições. Este estudo, de tipo informativo e que se repete anualmente, designado “Marcas de Confiança na Europa 2010”

²¹ Consideram-se democracias avançadas, segundo Patrick O’neil (2006), os países com democracia institucional e um elevado nível de desenvolvimento e rendimento económico traduzido numa prosperidade em termos do PIB em PPP acima de \$8000 USD e situados no terço superior do Índice de Desenvolvimento Humano das Nações Unidas. Enquanto categoria, as democracias avançadas incluem não apenas países ocidentais mas também as mais recentes democracias dos países pós comunistas que apresentam as características de desenvolvimento económico e de democracia. Todas as democracias avançadas partilham os mesmos componentes básicos das democracias liberais, nomeadamente, o respeito pela propriedade privada, mercados livres e a crença na liberdade, na competição política e na participação cívica.

avaliou os níveis de confiança dos assinantes da revista, relativamente a profissões, instituições e marcas em 16 países Europeus. Resulta desse estudo que, de facto, no contexto atual de crise económica, a popularidade dos políticos, por exemplo, não cresceu na Europa, em geral. De todas as profissões, a de político continua a não merecer a confiança por parte dos europeus – e os portugueses não são exceção. As profissões que menos têm a confiança dos portugueses são a de político (1%), vendedor de automóveis (9%) e jogador de futebol (14%), sendo que, nestes casos, confiam ainda menos do que a média dos países europeus (8%, 15% e 19%, respetivamente).

No que se refere à confiança nas instituições/profissões a que responderam 1 000 inquiridos, os portugueses, tal como os restantes europeus (à exceção da Rússia), confiam mais nos bombeiros (93%) e nos pilotos de avião (92%), seguidos dos farmacêuticos, com 80% (sendo a média europeia de 92%, 88% e 85%, respetivamente). As profissões da área da saúde (farmacêuticos, enfermeiros e médicos) estão bem posicionadas em todos os países, com cerca de 80% dos votos de confiança. Os russos confiam mais nos professores e agricultores (79%), seguidos dos pilotos de aviação (75%) e dos farmacêuticos (58%).

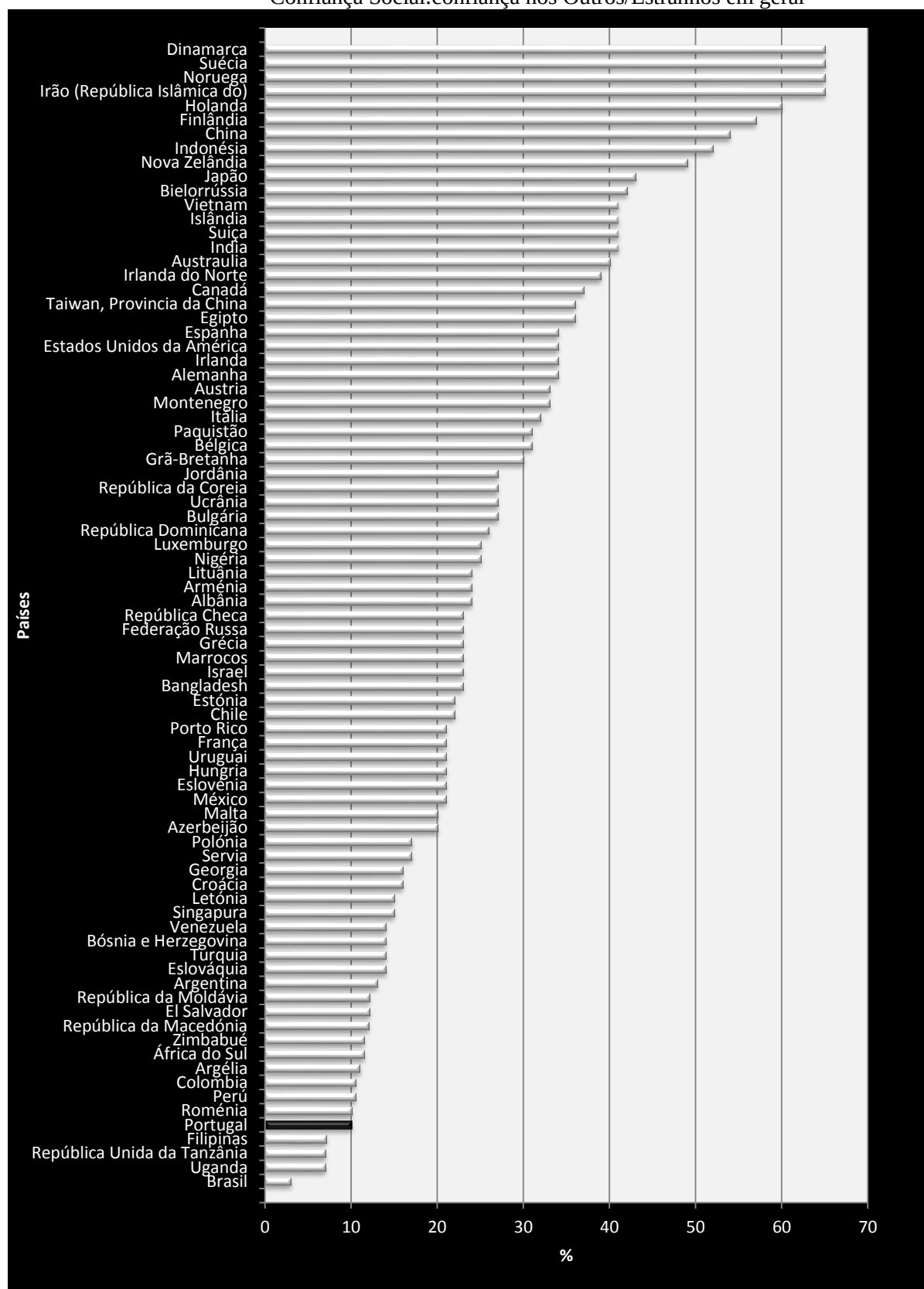
Quando questionados sobre a confiança que depositam na família e amigos, a resposta é, sem hesitar, “muito ou bastante”. E os resultados são que os portugueses confiam muito, e em primeiro lugar, na família (96%), depois nos amigos (87%) e de seguida nos colegas de trabalho (56%). Os vizinhos e o chefe ocupam a quarta e a quinta posição, respetivamente, com 52% e 50%. No extremo oposto da lista, a maioria revelou descrença na classe política. Sempre na cauda do *ranking*, os políticos surgem como a profissão em que os portugueses menos confiam (apenas 4% afirma ter muita ou bastante confiança). Em última análise, tal significa que 96% dos portugueses não depositam nenhuma confiança na classe política.

No topo da tabela das instituições/profissões em que os portugueses confiam encontram-se, depois dos pilotos de aviação e dos bombeiros, os profissionais que zelam pela nossa saúde: Enfermeiros (91%), Farmacêuticos (88%) e Médicos (87%). Logo a seguir, a confiança dos portugueses recai sobre os Agricultores, com 85%, e os Professores (84%). Ainda em termos de categorias profissionais, o estudo conclui que os portugueses manifestam grande confiança nos Meteorologistas (74%) e nos Polícias (70%). Em contrapartida, confessam alguma desconfiança face aos Padres (44%), Taxistas (41%), Jornalistas (39%), Agentes de Viagens (32%), Juizes (29%), Advogados (24%) e Líderes Sindicais (19%). Mais de metade confia no euro e na União Europeia. Também em termos de instituições em quem os portugueses mais confiam, segundo este estudo, encontra-se a Televisão/Rádio e o Casamento que disputam os lugares de instituições

mais confiáveis com, respetivamente, 70% e 69% de cidadãos a confirmarem que «confiam muito» ou «bastante». A Igreja (57%), o Euro (54%), a União Europeia e a Imprensa Escrita (ambos com 52%), os Ambientalistas (51%), as Multinacionais (49%) e a Banca (43%) são também instituições bem posicionadas no ranking da confiança portuguesa. Abaixo dos 50% de confiança, encontramos a função pública (39%), a publicidade (23%), o sistema judicial (19%) e o governo (15%). Quanto à adesão à moeda europeia, 59% acredita existirem vantagens no Euro, contudo 41% estaria disposto a voltar à nossa moeda original (Escudo). Em resumo, este estudo evidencia nas suas conclusões que os Portugueses têm uma desconfiança em quase todas as instituições e atividades que têm a ver com a vida pública – a cidadania - e só se sentem seguros e com confiança nas instituições e nos agentes que têm a ver com sua segurança e protegem a sua esfera privada.

No que se refere à confiança na gestão da «coisa pública» os Portugueses parecem confiar pouco. O Governo merecia na altura deste estudo (2010) a confiança de apenas 17% dos inquiridos e pouca ou nenhuma dos 83% restantes. É o mesmo exatamente na Justiça, que merece confiança de apenas 17% e pouca ou nenhuma de 83%. É, aliás, e destacado, o mais baixo índice de confiança na Europa. Dizem ainda os resultados deste estudo que para 96% dos Portugueses, os políticos em geral merecem pouco (41%) ou nenhum (55%) crédito. Em quem deveremos pôr a nossa fé, então? Não nos funcionários públicos, dizem 60% dos inquiridos, e também não nos sindicatos, dizem 76% (resultado no qual se identificam com a média europeia). Cerca de 63% dos portugueses confiam nas notícias que chegam pela televisão ou pela rádio, mas menos nas notícias da Imprensa, em que a desconfiança moderada ou extrema é maioritária com 53%. O que as pessoas veem ou ouvem é sempre um pouco «mais verdade» do que aquilo que leem, parecem dizer os resultados em relação aos Portugueses. Em relação a outras instituições, os resultados referem que os Portugueses confiam na sua vida privada e naqueles que a protegem. Assim, confiam no casamento, «muito ou bastante», 66%; confiam na Igreja, «muito ou bastante», 56% (enquanto a média europeia é de 46%); confiam nos familiares (96%) e nos amigos (87%). Dão um forte voto de fé nos que lhes defendem e salvam a saúde já que 89% têm plena ou bastante confiança nos médicos; 91% no pessoal de enfermagem; e 90% nos farmacêuticos. Sobretudo, os portugueses confiam maioritariamente naqueles a quem compete protegê-los: 70% «confiam muito ou bastante» na Polícia e 93% «confiam muito ou bastante» nos bombeiros (na Europa, 92%). De resto, nas ocasiões em que se afastam do seu círculo familiar e doméstico, 50% dos Portugueses que trabalham por conta de outrém, «confiam no chefe». Quando viajam, 69% recorrem com «alguma desconfiança» aos agentes de viagem, e 92% quando entram no avião, confiam nos pilotos (mais do que a generalidade dos Europeus, que atingem os 88%). Os números deste estudo traçam, ou sugerem, um perfil de um povo e de uma sociedade em relativa crise de confiança, virada para o que é sólido e básico (família, casamento, amigos, igreja), cidadãos fechados em si e no seu círculo, sem razões para crer nalgumas instituições, (governo, políticos, justiça), com confiança apenas na proteção mais imediata e próxima (bombeiros, pessoal de saúde, polícia).

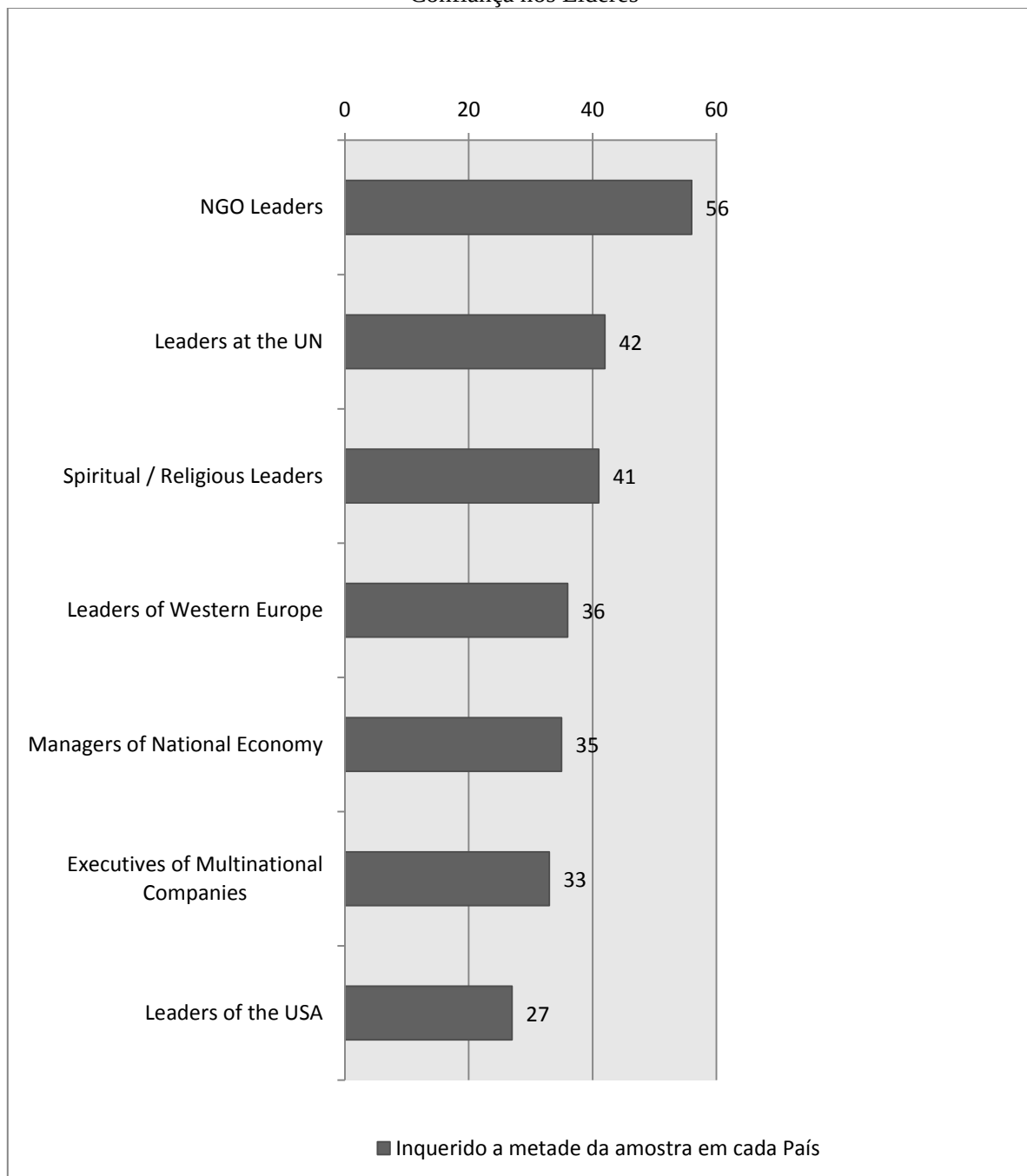
Gráfico N.º 5
Confiança Social: confiança nos Outros/Estranhos em geral



Fonte: David Halpern, 2010 The hidden wealth of nations (Op. Cit.)

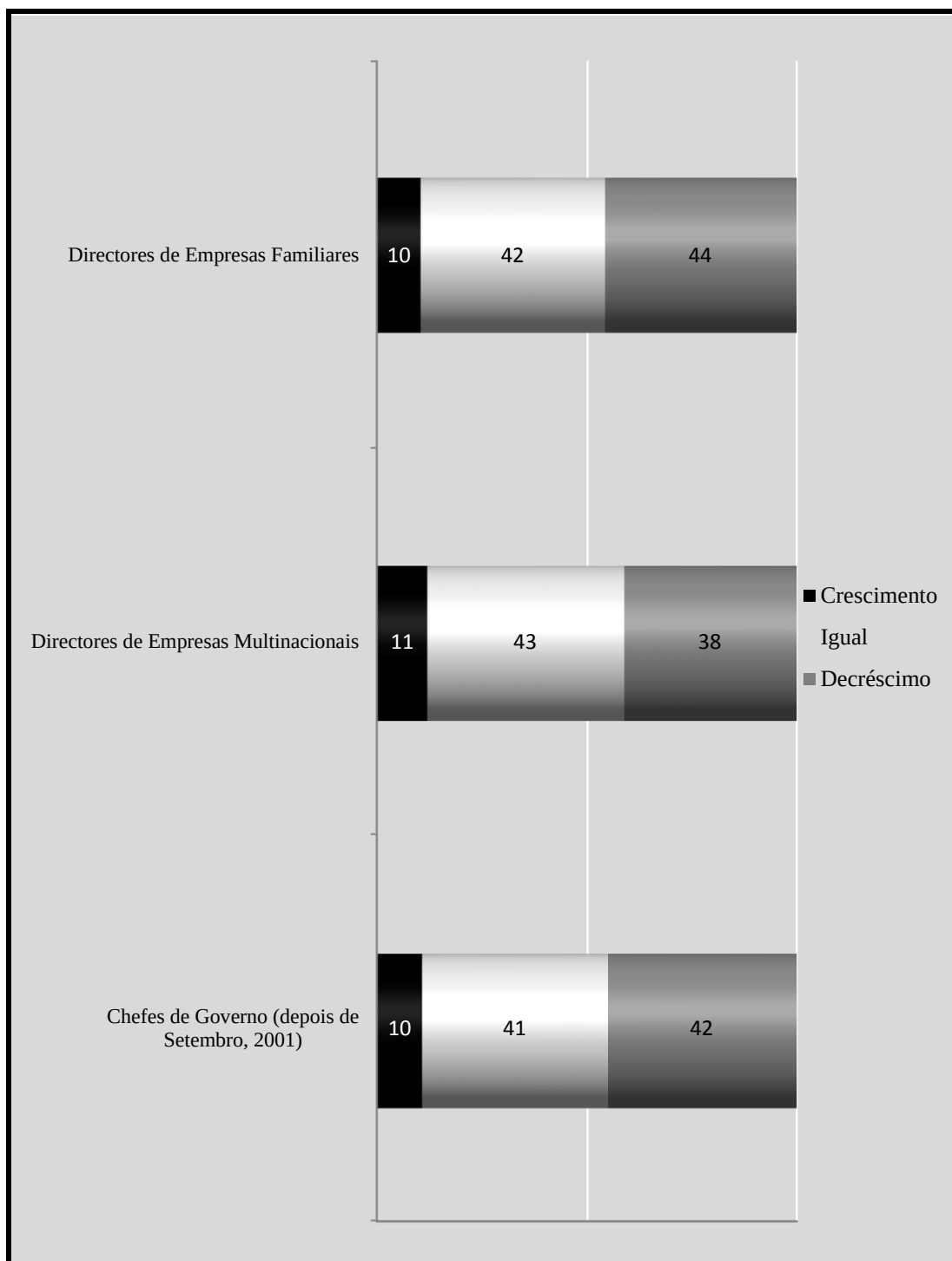
Há razões para considerar estes resultados como um retrato de confiança ou da falta dela? Em termos internacionais, uma outra sondagem anterior mas ainda relativamente recente (2009) efetuada junto de 150 000 inquiridos em 15 países realizada pelo Fórum Mundial Económico de Davos mostra que a confiança nos líderes dos países (Ver Gráficos N.º 6 a 8) é baixa e está em declínio.

Gráfico N.º 6
Confiança nos Líderes



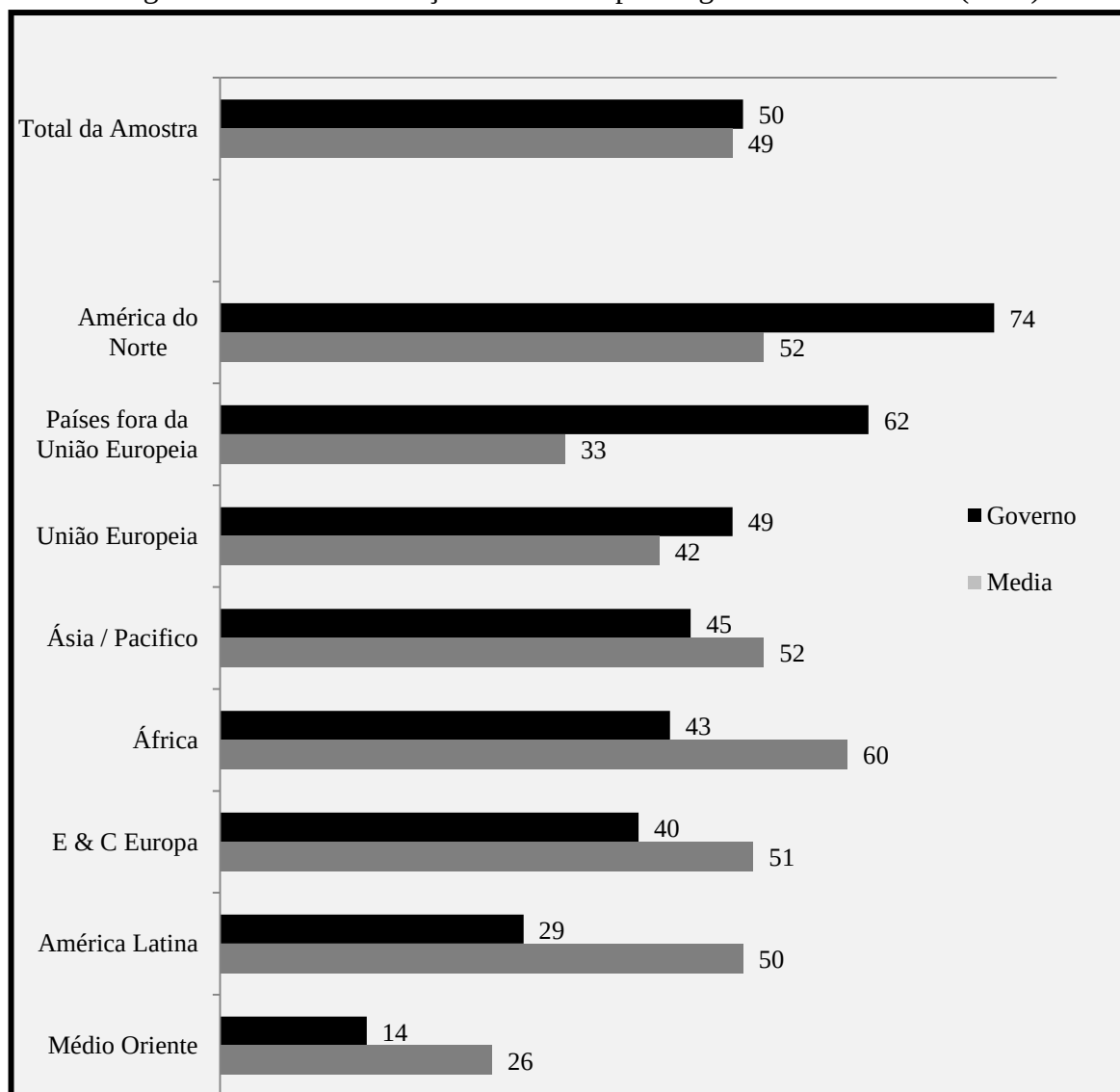
Fonte: Fórum Mundial Económico de Davos (2009)

Gráfico N.º 7
Alteração nos níveis de confiança nos Líderes 2001-2009



Fonte: Fórum Mundial Económico de Davos (2009)

Gráfico N.º 8
 Percentagem de Pessoas que afirmam ter
 Alguma/Bastante confiança no Governo por Região a nível mundial (2009)



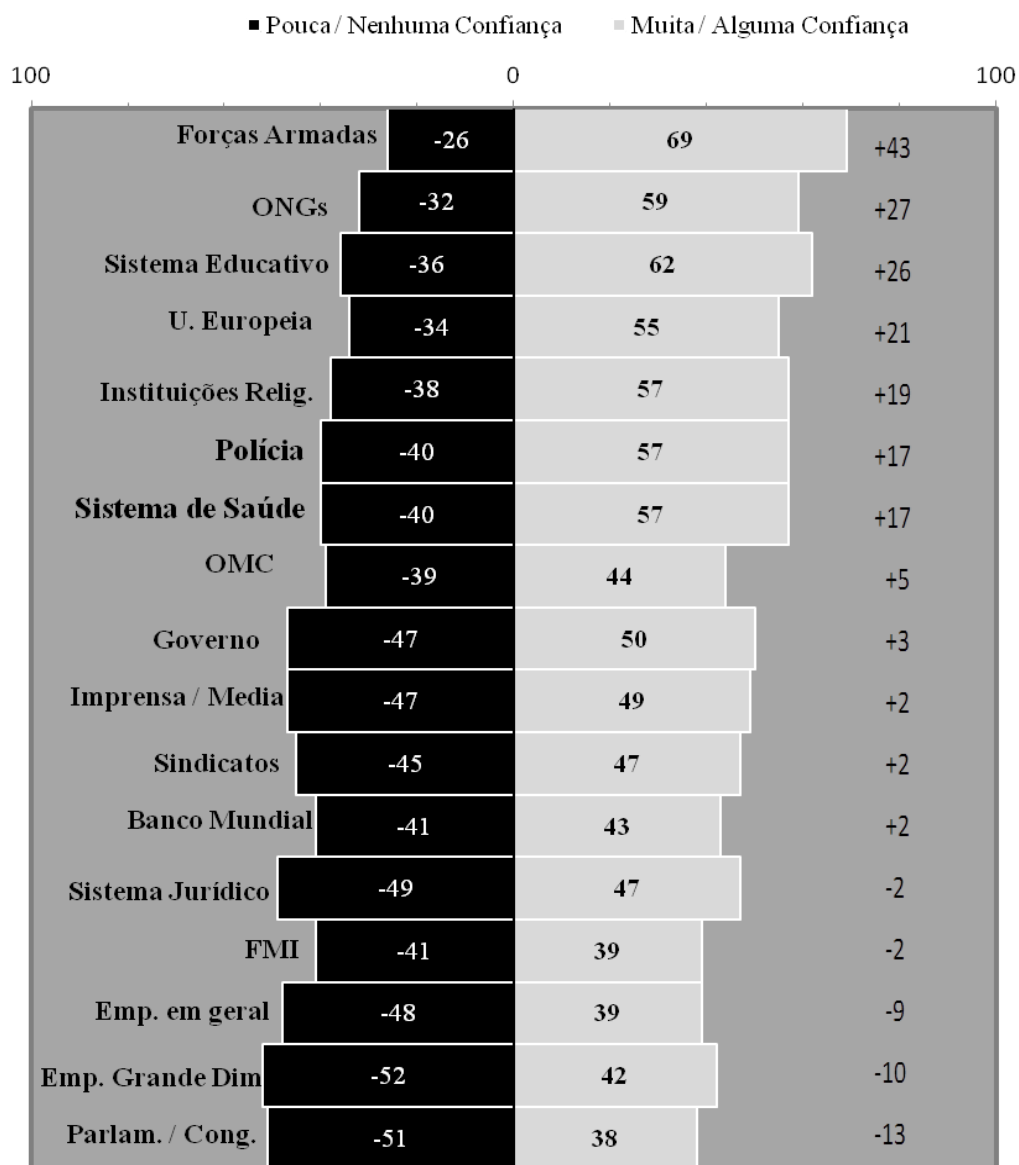
Fonte: Fórum Mundial Económico de Davos (2009)

Apenas os líderes das Organizações Não Governamentais (ONGs) merecem a confiança de mais de 50% dos respondentes e nem mesmo estes alcançam uma maioria inegável.

Uma outra grande sondagem, *Voice of the People*, conduzida em 47 países junto de 37 000 inquiridos mostrou tendência para os mesmos resultados problemáticos (ver Gráfico N.º 9) sendo que a confiança nas instituições também não era alta. As multinacionais, de facto, obtiveram melhores resultados do que as empresas nacionais enquanto o Governo e a

comunicação social obtiveram resultados similares em todo o mundo com grandes variações entre regiões.

Gráfico N.º 9
 Percentagem de Pessoas que confiam em diversas instituições (2009)

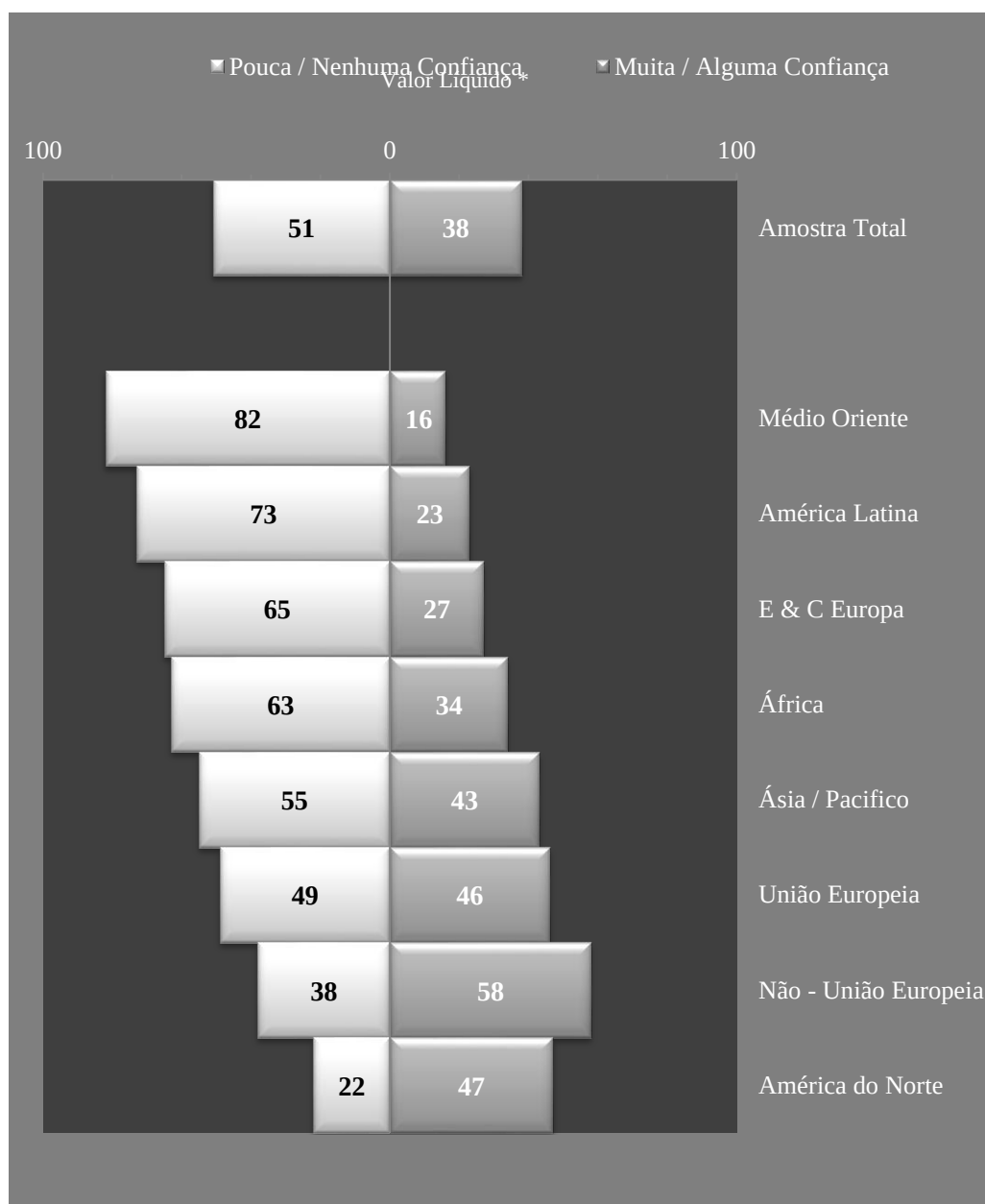


* % Confiança mínima % Desconfiança = Valor

Fonte: *The Voice of the People Survey* (2009)
<http://www.voice-of-the-people.net/>

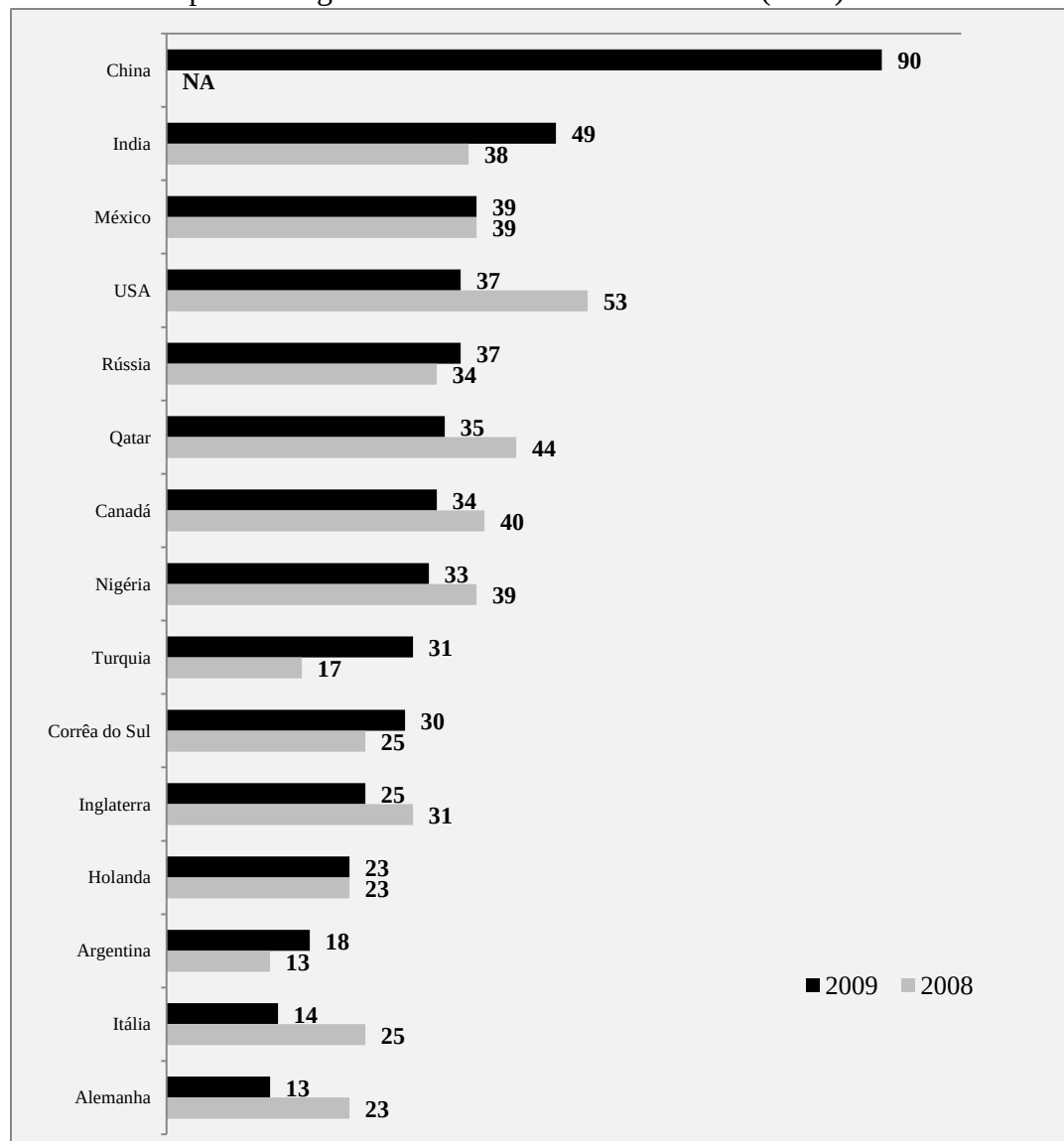
No que se refere aos parlamentos e aos deputados e parlamentares os níveis de confiança são, pode dizer-se, em geral, baixos e a maioria das pessoas sondadas considerou ainda que o mundo vai numa direção errada (Ver Gráfico N.º 10 a 12).

Gráfico N.º 10
O Mundo vai na direção certa?
(% de Pessoas que dizem “Concordo” (n= 1 000 por país))



Fonte: The Voice of the People Survey (2009)
<http://www.voice-of-the-people.net/>

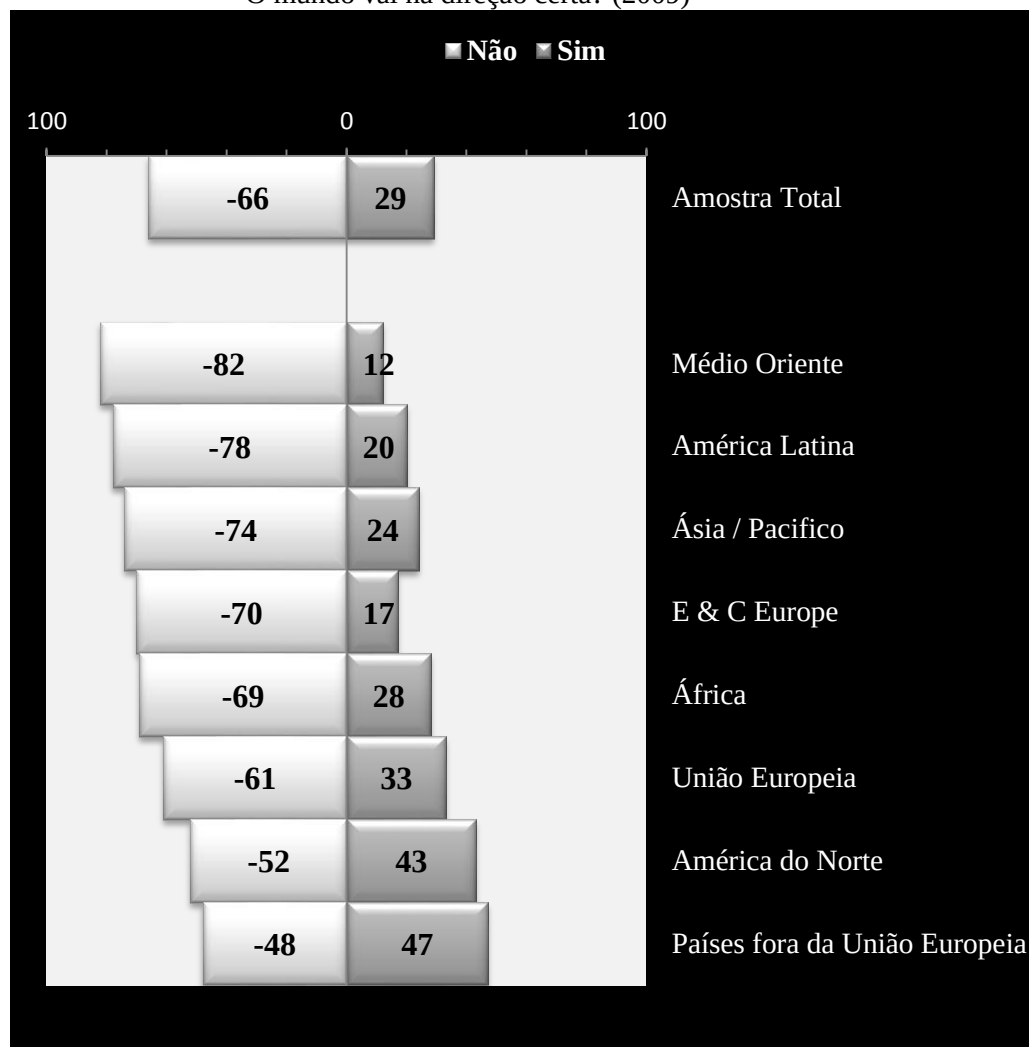
Gráfico N.º 11
Confiança no Parlamento / Congresso
para salvaguardar os interesses da sociedade (2009)



Fonte: The Voice of the People Survey (2009)
<http://www.voice-of-the-people.net/>

Estes dois grandes estudos publicados há pouco tempo levantam algumas preocupações e sobretudo alinham com outros estudos acerca do declínio da confiança social em geral na maioria das sociedades (Halpern, 2009).

Gráfico N.º 12
O mundo vai na direção certa? (2009)



Fonte: *The Voice of The People Survey* (2009)
<http://www.voice-of-the-people.net/>

Contudo, uma das questões importantes que também alguns teóricos e cientistas sociais levantam é sobre a capacidade persuasiva destes estudos em serem aquilo que parecem, já que, por exemplo, numa sondagem efetuada pelo Guardian/ICM, em 2009, acerca da confiança em cientistas e outras profissões, foi também perguntado às pessoas que responderam ao inquérito se confiavam nalgumas profissões dentro de uma escala de 3 graus que ia de «Muito Confiante», «Um Pouco Confiante» até «Nada Confiante». O resultado final da sondagem está patente na Tabela N.º 1.

Tabela N.º 1
Confiança nas Profissões como Instituições

Profissão	Confia Muito	Um pouco	Nada	Confia vs. Não Confia
Médicos	74	24	3	98-3
Professores	68	28	4	96-4
Policias	53	41	6	94-6
Cientistas	35	54	12	89-12
Políticos	10	65	25	75-25
Jornalistas	4	49	48	53-48

Fonte: The Guardian/ICM (2009) in Halpern, D. (2010). *The Hidden Wealth of Nations*. Cambridge: Polity Press (Op. Cit.)

O que ressalta desta sondagem não é o facto de a confiança ser baixa mas sim de ser alta nalgumas profissões enquanto nos próprios jornalistas, por comparação, os resultados serem bastante baixos.

Encontramos também estudos que mostram resultados muito diferentes deixando-nos baralhados e sem saber em quais acreditar. Por exemplo no WVS, na vaga de 2002 mostrava que os jovens eram a população mais desconfiada, sendo que cerca de 75% não confiava nos outros. Porém, e simultaneamente, o *British Observer YouGov*, na mesma altura, revelava que 90% dos jovens confiavam nos seus pais para os educar e guiar durante a adolescência e 80% confiava nos seus pares e professores (O'Hara, 2009). Também de acordo com este autor, esse estudo revelou que mais de 60% já havia doado dinheiro para obras de caridade e metade deles havia participado em ações de voluntariado.

Verificamos, mais uma vez, o quanto nublado é ou pode ser o conceito de confiança e mais para uns do que para outros. Será que essas sondagens não colocavam as questões de uma forma clara aos respondentes ou que lhes dissesse algo inequívoco? Ou será que, conforme sugere O' Neill (2008) haverá uma tendência para as pessoas darem mais respostas negativas de modo a darem a impressão de estarem informados e não respostas otimistas para não darem a impressão ou serem tomadas por ingénuas?

Isto conduz-nos para a questão implícita do que é que as pessoas entendem por confiança quando respondem a um inquérito através das técnicas de entrevista por questionário ou mesmo face a face.

Talvez aquilo que se pode concluir é que as investigações e sondagens podem ser efetuadas em várias direções, serem mais ou menos claras nas definições que dão (ou não) às pessoas antes de elas responderem, ou simplesmente deixam a interpretação do conceito de confiança ao livre arbítrio de quem responde. Os resultados estão assim sujeitos a várias interpretações. Talvez o próprio conceito de confiança, que é multifacetado e complexo, sujeito a várias interpretações e mesmo à influência de fatores socioculturais nos deva alertar para a possibilidade de confluência de muitos outros fenómenos sociais quando se responde a estas questões e se explora este tema com base nas sondagens que parece ganharem mais eco quando revelam tendência para a desconfiança do que o seu oposto, mesmo que os comportamentos das pessoas falem mais alto que as suas respostas.

A revisão da bibliografia sobre a confiança nas instituições conduz-nos, em suma, à seguinte questão: o que significará então afirmar que as instituições são a base para a confiança? Como poderemos lidar com a questão de que as instituições tanto são fontes como objetos de confiança? Resumo as minhas ideias acerca destas questões a partir da revisão teórica através de três pontos.

Primeiro, sugere-se que as instituições são uma base para a confiança entre os atores porque implicam um alto grau de dados adquiridos que proporciona expectativas partilhadas mesmo entre atores que não possuem experiência mútua ou história alguma de interação.

Esta perspetiva baseia-se, em primeiro lugar, na assunção fenomenológica de que os atores estão “a olhar para o mundo a partir da atitude natural dependendo de expectativas constitutivas” (Garfinkel, 1984, p. 190) e da validade de regras institucionalizadas, papéis e rotinas. No entanto, esta abordagem permite ao ator um papel ativo ao interpretar, interpelar e ao questionar as instituições.

Em segundo lugar, devido aos atores não serem encarados como reprodutores passivos de estrutura, a confiança baseada institucionalmente entre atores exige que as instituições em que essa confiança se baseia sejam elas próprias «*confiantes*». Por outras palavras, as instituições podem ser tanto uma fonte como um objeto de confiança. Aqui, as noções de “confiança no sistema” (Luhmann, 1979) e/ou “confiança nos sistemas abstratos” (Giddens, 1990) emergem, conceptualizando como os atores desenvolvem segurança nas instituições. Embora possa não existir certeza absoluta, os atores aprendem a fiabilidade das instituições através de experiência direta e através de demonstrações mediadas que as instituições “trabalham”. Terceiro, e último, percebe-se que a constituição da confiança nas instituições reside no pressuposto de que os atores

reproduzem coletivamente o enquadramento institucional que lhes serve como fonte de confiança (noutros atores), mas também se torna um objeto de confiança (nas instituições). A noção de «confiança ativa» (Giddens, 1994) capta este aspeto criativo e processual da confiança mais claramente e aponta para a importante descoberta teórica: perante a incerteza social e a vulnerabilidade irreduzíveis é necessário que o «*confiante*» dê um «salto de fé»!

O que faz da confiança algo de único não é apenas a vasta variedade de potenciais bases de confiança mas, mais importante do que isso, o facto de a confiança ser um fenómeno que capta o modo como os atores usam a sua ação incorporada para lidar com a vulnerabilidade social e a incerteza irreduzíveis sem as quais não se poderia falar de confiança em geral e nas instituições em particular.

2.5.1 (Des) Confiança nas instituições políticas em geral

Outro tema no quadro da noção de confiança e da sua eventual quebra, é o tema da desconfiança nas instituições em geral e políticas em particular. Para compreender as implicações do fenómeno da desconfiança nas instituições políticas é preciso ter em conta a dupla função que estas cumprem nos regimes democráticos, a saber, regulamentar como se efetuará a distribuição do poder e a capacidade de tomar as decisões que afetarão o conjunto dos cidadãos e, também, garantir a possibilidade da participação dos cidadãos na avaliação e no julgamento daquilo que fundamenta o processo de tomada dessas decisões (Moisés, 2005).

Verifica-se, portanto, que um dos papéis das instituições é, simultaneamente, por um lado, controlar o poder de modo a que a liberdade dos membros da comunidade política seja garantida e que os objetivos da vida pública não sejam distorcidos e, por outro, assegurar que os cidadãos possam ter as suas expectativas politicamente representadas e traduzidas em políticas públicas (Moisés, 2005). Para tal, é necessário que as regras, normas, leis, mecanismos e processos institucionais assegurem a igualdade dos cidadãos perante a lei (de resto, um dos fundamentais princípios democráticos por excelência).

O direito de escolher os representantes é um dos principais meios para que isso seja garantido, mas não é suficiente. É também função das instituições de representação, de justiça e de formulação e execução de políticas, assegurar, concomitantemente, a distribuição de poder e que a avaliação dos cidadãos a respeito das prioridades públicas seja referência no processo de tomada de decisões.

Moisés (2005) e outros investigadores (Norris, 1999; Inglehart, 1999; Klingemann e Fuchs, 1995; Nye, 1997; Pharr, 1997; Putnam, 2001) argumentam que no caso das democracias consolidadas o que se verifica, em geral, são processos permanentes de «requalificação cognitiva» dos seus membros como resultado de transformações socioeconómicas e culturais, dos quais a queda nos níveis de confiança entre segmentos mais informados seria um dos sintomas que expressaria uma saudável atitude crítica em relação ao desempenho dos governos e das instituições democráticas. Porém, sugerem os autores, no caso das «novas democracias» (as quais ainda não completaram a tarefa de enraizar a justificação normativa das suas instituições nos hábitos e nas condutas dos cidadãos), a desconfiança generalizada nas instituições somada aos altos índices de insatisfação continuada com o desempenho dos governos e das lideranças políticas podem ser indícios de entraves ao funcionamento do próprio sistema político. Tais entraves refletiriam, para alguns investigadores e autores como Newton e Norris (2000), e Offe, (2001) disfunções no desenho ou no funcionamento das instituições e a consequência disso seria um comprometimento na capacidade de coordenação e de cooperação social de governos e de estruturas do Estado. Conforme esses autores, as implicações negativas podem ir ainda mais longe culminando na desvalorização de instituições cruciais para o modo de funcionamento democrático, como seja o Governo, o Parlamento e os Partidos, e isto fica a dever-se a deficiências quer ao nível de desempenho dos agentes políticos quer das instituições. (Miller, 1992; Levi, 1998; Tyler, 1998; Listhaug, 1998; Dalton, 1999; Moisés, 2005).

Corroborando esta tese, as análises empreendidas por Moisés (2005) para os países da América Latina mostraram que, embora a desconfiança política e a insatisfação com o desempenho do regime não sejam fatores que estimulem a preferência por alternativas não-democráticas entre os cidadãos, elas aumentam a probabilidade de que estes optem por modelos de democracia que não incluem, necessariamente, nem partidos políticos, nem o Congresso – instituições-chave da democracia representativa. Se isto reflete, como outros autores sugerem (nomeadamente Inglehart e Dalton, 1999) ao se referirem às democracias avançadas, que os cidadãos estão a tornar-se mais críticos e a procurar novas formas de participação ou a alienar-se da política, é uma questão controversa para a qual parece não haver resposta definitiva.

Outra questão bastante polémica, e não menos relevante, é a de saber se os baixos índices de confiança refletem mudanças nos padrões avaliativos dos cidadãos sobre como a democracia devia operar por conta de «requalificações cognitivas» ou que as instituições simplesmente não estão a funcionar de maneira coerente com sua função e com sua justificação

ético-política, frustrando sistematicamente as expectativas por elas geradas, bem como a crença de que vale a pena participar e cooperar do e no «jogo democrático». Neste caso, os regimes podem não enfrentar nenhum problema de descontinuidade ou no que se refere ao seu funcionamento «formal», contudo, a qualidade da democracia poderá estar comprometida, na medida em que os interesses, preferências e aspirações de grande parte da população não estarão representados ou sequer chegam a ser formulados politicamente.

No que se refere à situação das democracias no mundo, vários dos analistas contemporâneos não afirmam que estas (democracias) estão em crise, contudo, sugerem, ter havido um aumento na percepção por parte dos cidadãos de que algo ou alguma coisa não está a funcionar nem eficaz nem adequadamente.

Nas democracias avançadas, os cidadãos tendem a afastar-se ou a distanciar-se dos partidos políticos e tornam-se mais críticos em relação às instituições políticas, e menos positivos em relação aos governos, o que pode apontar, possivelmente, para mudanças fundamentais nas orientações e expectativa políticas dos cidadãos ao longo dos últimos anos. Mais especificamente, o declínio da confiança política é mais dramático e acentuado quando se trata de avaliações aos políticos e elites políticas em geral. A deferência às autoridades, antes característica comum às democracias ocidentais, tende a ser substituída pelo ceticismo. Os sentimentos de desconfiança tendem, gradualmente, a expandir-se e a passarem a alcançar as avaliações referentes ao regime político e às instituições. Contudo, é importante destacá-lo, tal ceticismo não afetou de forma significativa o apoio aos princípios democráticos e à comunidade política.

Efetivamente, autores como Inglehart e Dalton (1999) argumentam mesmo que se o declínio no apoio político não desapareceu, nem o apoio aos princípios democráticos, que permanece forte, o que os cidadãos criticam é como esses mesmos princípios estão a funcionar nas democracias representativas. Esses autores, ao contrário daqueles que sustentam que a diminuição da confiança nos políticos tem claros efeitos negativos para a democracia, concluem que o declínio secular do respeito pela autoridade tradicional está a conduzir e a devolver os debates sobre políticas públicas ao nível dos cidadãos comuns. Portanto, essa insatisfação com as instituições e processos da democracia representativa, longe de representar um indicador do «falha» da democracia, será até um sinal de sua própria vitalidade e uma força social que pode gerar uma reforma política progressiva no funcionamento do governo democrático.

No caso das chamadas «novas democracias», os dados podem sugerir tanto uma visão mais pessimista como uma visão mais otimista. Por um lado, os dados mostram que ainda falta muito para a consolidação de uma cultura política inequivocamente democrática. Por outro, as evidências apontam que a crença na democracia como regime ideal de governo é generalizada, enquanto aqueles que optariam por alternativas autoritárias constituem uma minoria.

É inegável, porém, que a confiança nas instituições representativas, como os partidos políticos e os parlamentos, é baixa (e esta investigação mostrou o mesmo para os quatro países investigados). Todavia, a escassez ou ausência de dados que permitam comparações ao longo do tempo impossibilita análises que permitam estabelecer em relação a que outro período essas taxas são baixas, se não houve variações ou, ainda, se elas sofreram um aumento. As comparações mais comuns são feitas com as democracias consolidadas, cuja tradição histórico-política é completamente distinta.

Além disso, no caso, por exemplo, de alguns países da América Latina, altos níveis de desconfiança e de insatisfação nas instituições e com os políticos, têm convivido aparentemente bem com mais de duas décadas de regime democrático, os quais não apresentam nenhum sinal aparente de colapso. Contudo, a continuidade desses índices poderia ser acompanhada de uma desqualificação por parte dos cidadãos das instituições de mediação tipicamente democráticas, como partidos e parlamento, e do próprio «jogo democrático», principalmente no que se refere à sua capacidade de incorporar as diversas expectativas e interesses dos cidadãos. Assim, muito embora o funcionamento da democracia «procedimental» possa não ser seriamente comprometido no curto e médio prazo, o mesmo não se poderá, provavelmente, dizer da sua qualidade, tendo em vista a missão normativa da democracia de garantir que todos possam formular e expressar os seus interesses de forma equitativa e ter os mesmos igualmente levados em linha de conta nos processos de tomada de decisões.

A literatura revista sobre a confiança sugere ainda que aparece um problema no desenvolvimento de relações de confiança quando a incerteza é tão grande que limita o horizonte de tempo do relacionamento, o que desencoraja os investimentos específicos necessários para a construção do relacionamento e para o desenvolvimento da empatia, como provavelmente é o caso de muitos países em vias de desenvolvimento. Isso gera um paradoxo. Especialmente na ausência de instituições de confiança formais, deverá ser feito mais investimento na construção da confiabilidade e na confiabilidade nas relações individuais mas, visto que tais investimentos são muitas vezes altamente específicos, este só será feito se houver uma perspectiva de longo

prazo suficientemente longa para fazer valer a pena esse investimento e é precisamente nos países subdesenvolvidos que a incerteza é, muitas vezes, demasiado grande para isso. Não é evidente que os intermediários possam, aqui, resolver este problema. Além disso, os países menos desenvolvidos tendem a ser muito menos disponíveis, tendo o comércio e as organizações profissionais menos desenvolvidos e um menor desenvolvimento no sector de serviços comerciais. Daí que, nesses países, os relacionamentos possam recuar e/ou focalizar-se em grupos de ligação local, como a família, a tribo ou o clã. Quando falta ética a nível nacional, as pessoas tendem a cair na lealdade dentro de pequenas comunidades de tribos, clãs, grupos religiosos, famílias, ou redes muito localizadas (Fukuyama, 1996).

Pode encontrar-se um caminho pacífico numa combinação de equilíbrio e dependência mútua na construção da confiança pessoal e nas relações individuais, mas os custos de transação envolvidos são elevados, o arranjo é normalmente frágil sem algum apoio institucional, o horizonte temporal pode ser demasiado curto e as tentações e pressões podem facilmente construir-se de modo a reverter ao poder apropriado, à tomada de garantias e chantagem.

Esta análise é, no fundo, uma tentativa de modo mais indicativo do que sistemático, para algumas reflexões sobre as condições de «fé» e «confiança» nos países em vias de desenvolvimento. Como esperado, em muitos países em desenvolvimento, a maioria das fontes de fiabilidade parece faltar, devido às instituições e mercados subdesenvolvidos, de modo que a fé é, muitas vezes, reduzida a confiabilidade, com base na coesão de pequenos grupos, relacionamentos localizados e personalizados, que podem ser muito frágeis, limitando desse modo a alavanca para a prosperidade e o desenvolvimento. Deste modo, a ajuda ao desenvolvimento é problemática num país onde a base da confiabilidade é mínima. Em teoria, existem várias maneiras de reparar as lacunas em termos de fiabilidade: melhorar as instituições formais de controlo, tais como leis e regulamentos, bem como, e sobretudo, a fiabilidade da sua execução; construir um sistema de conduta ética partilhada, instituir ou apoiar intermediários confiáveis que ajudem as pessoas a desenvolver relações de confiança. Na prática, naturalmente, tais medidas são frequentemente muito difíceis de implementar e levam muito tempo. E é particularmente ainda mais difícil, se a falta de ética partilhada é devido a questões étnicas, a rivalidades tribais e/ou religiosas. Talvez a melhor, ou mais viável abordagem para o desenvolvimento passe pela criação de «intermediários», como sugerido por Knorringa e Staveren (2005), a fim de ajudar as pessoas individuais e as pequenas empresas a desenvolverem relações de confiança para além do âmbito restrito da família, clã ou comunidade local.

A colaboração entre empresas e outras organizações, incluindo papéis de terceiros, e o seu controlo, em redes de empresas ou *clusters* e distritos industriais, em função da sua estrutura e força dos laços, está analisada num conjunto imenso de literatura, nas áreas de economia regional, desenvolvimento, geografia e sociologia, que não pode ser discutida no presente trabalho, mas que é, indiretamente, relevante para a investigação e desenvolvimento sobre este tema.

Talvez a mais importante conclusão da presente análise seja a de que o capital social e a confiança são altamente sistémicos, com uma forte complementaridade entre as diversas fontes de confiabilidade nas instituições e relações individuais e, por consequência, entre a falta de tais fontes. É a falta de instituições reguladoras confiáveis que aumenta a necessidade de construção de relações específicas de confiabilidade, mas fazer isso para além das comunidades locais, da família, da tribo ou do clã, muitas vezes exige investimentos específicos feitos apenas no caso de se poder esperar uma relação com tempo suficiente para fazer com que valha a pena, e a incerteza devido à falta de instituições também podem impedir isso.

Na falta de regulamentação tanto de confiança e de uma base para a construção de relações de confiança, existe uma tentação, ou pressão, para agarrar o poder a fim de se sobreviver, impondo hierarquias, o que tende a reforçar divisões grupais, tribais ou de clã que em grande medida causam desde logo problemas. No que se refere à relação entre a sociedade civil e a solidez das instituições democráticas, Putnam (2001) introduziu aqui um elemento novo que viria a ser retomado por Fukuyama na sua obra de 1996, com o título "*Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*". Neste trabalho, Fukuyama (1996, p. 124) argumenta que, embora como referido pelos economistas a capacidade de criação de organizações esteja dependente de instituições, pactos ou contratos formais e informais que respeitem direitos e normas, também implica um sentido anterior de comunidade moral, ou seja, um conjunto não escrito de regras ou normas morais que serve de base à própria confiança social. A confiança pode reduzir os custos de transação e de cooperação viabilizando determinadas formas de organização económica que, em caso de ausência de confiança, seriam «anulados» pela pressão das regras e contratos e dos litígios permanentes. Em conclusão, o autor sugere que as «comunidades morais», tal como são vividas pelos seus membros, tendem a ser produto não tanto da escolha racional, no puro sentido económico do termo, mas mais do hábito não racional.

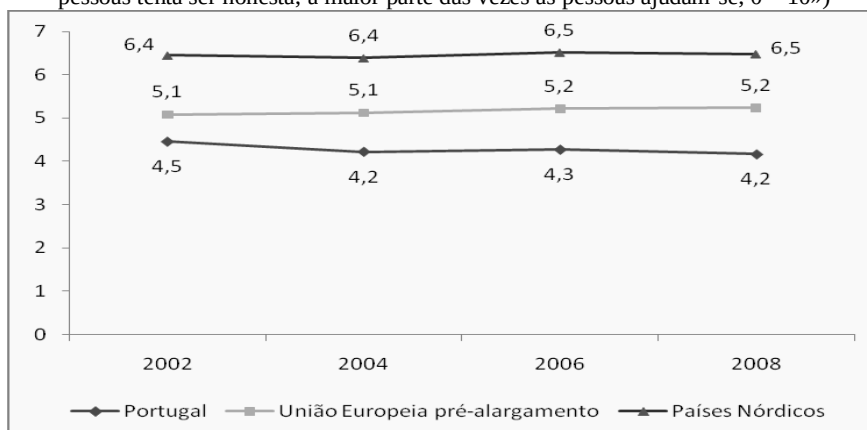
2.5.2 (Des) Confiança nas instituições políticas em Portugal

Da revisão bibliográfica sobre investigações e abordagens ao tema da (des) confiança nas instituições políticas em relação a Portugal, especificamente, destaca-se, entre as mais recentes, o *European Social Survey* (ESS, 2010) que é um inquérito internacional bienal realizado com o objetivo de mapear as atitudes e valores dos europeus, numa perspetiva comparativa e longitudinal. Para garantir a comparabilidade dos dados dos diferentes países, são selecionadas amostras aleatórias, representativas do universo considerado. Pretende-se com este instrumento de investigação estudar as atitudes e valores sociais e políticos dos europeus. Este projeto surgiu da conjugação de esforços de diversos organismos comunitários e nacionais, nomeadamente a Fundação Europeia para a Ciência e a Comissão Europeia, com o propósito de constituir uma fonte de informação baseada em procedimentos metodológicos rigorosos, em mais de 30 países (incluindo mesmo países extra comunitários). Os resultados da investigação baseada nestes dados têm apoiado a tomada de decisão a variados níveis e servido de referência para o debate académico e político em diversos contextos.

Esta medição tem sido feita através da realização de entrevistas estruturadas que incluem um módulo permanente de questões relativas a um conjunto de atitudes e práticas associadas a diferentes aspetos da vida social, assim como módulos rotativos. Entre esses módulos permanentes consta um dedicado à Confiança nas Instituições Políticas nacionais e europeias. Os resultados que se apresentam são os últimos e mais recentes sobre esta matéria reportando ao período 2002-2008 tendo sido publicados e tornado públicos em 2010 (ver <http://ess.nsd.uib.no/>). Verificamos assim pelo ESS que uma dimensão igualmente importante na vida dos portugueses e dos restantes europeus é a forma como estes se relacionam com os outros cidadãos e com as instituições. Sendo a confiança uma dimensão fundamental das relações, o ESS incluiu questões que procuram perceber a confiança que as pessoas depositam quer nos outros cidadãos em geral, (Ver Gráfico n.º 13), ou seja, o grau em que acreditam que as pessoas são de confiança, honestas e tentam ajudar os outros, quer nos cidadãos que ocupam cargos políticos (Gráfico n.º 14) e o grau de confiança nas instituições, sejam elas nacionais, como a Assembleia da República (Gráfico n.º 15) ou o Sistema Jurídico, ou internacionais, como as Nações Unidas ou o Parlamento Europeu (Gráfico n.º 16).

Gráfico N.º 13²²

Confiança Interpessoal em Portugal («A maior parte das pessoas é de confiança; a maioria das pessoas tenta ser honesta; a maior parte das vezes as pessoas ajudam-se; 0 – 10»)

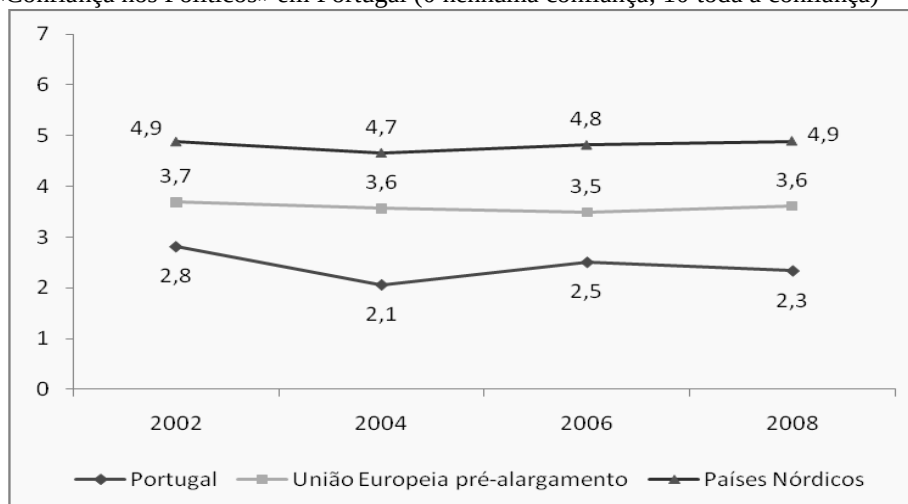


Fonte: Inquérito Social Europeu – Resultados Globais Comparativos 2010
Instituto de Ciências Sociais (ICS)

Conclui-se da investigação que a desconfiança dos portugueses face aos outros é constante ao longo das edições, sendo maior do que nos restantes grupos de países. Em síntese, em Portugal, acredita-se mais que os outros nos tentam enganar e aproveitar-se de nós. No que diz respeito aos políticos, somos ainda mais desconfiados: em média, os portugueses têm muito pouca confiança nos políticos. Apesar de todos os grupos de países confiarem menos nos políticos do que nas pessoas em geral, os portugueses confiam muito pouco naqueles que decidem o rumo do seu país.

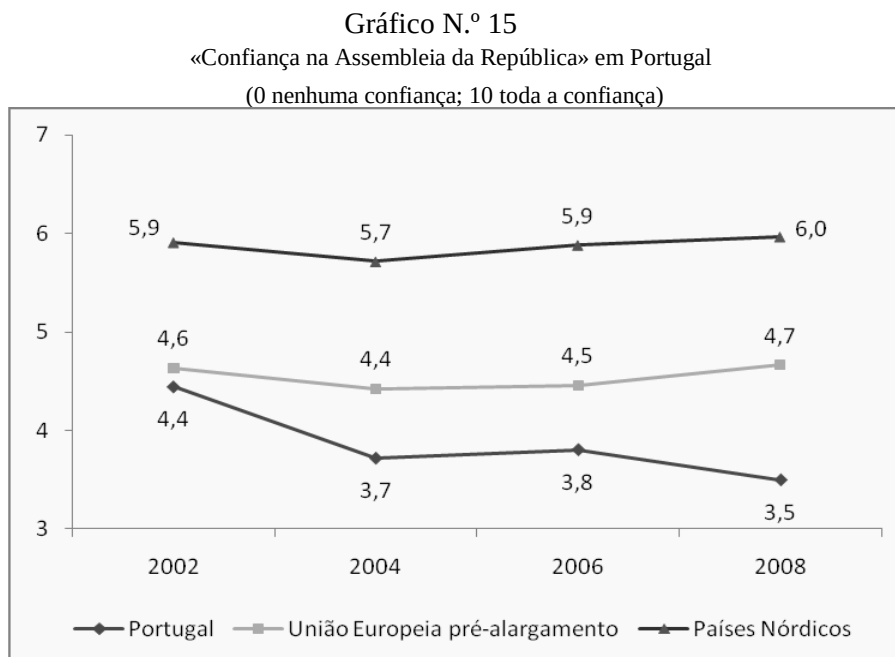
Gráfico N.º 14

«Confiança nos Políticos» em Portugal (0 nenhuma confiança; 10 toda a confiança)

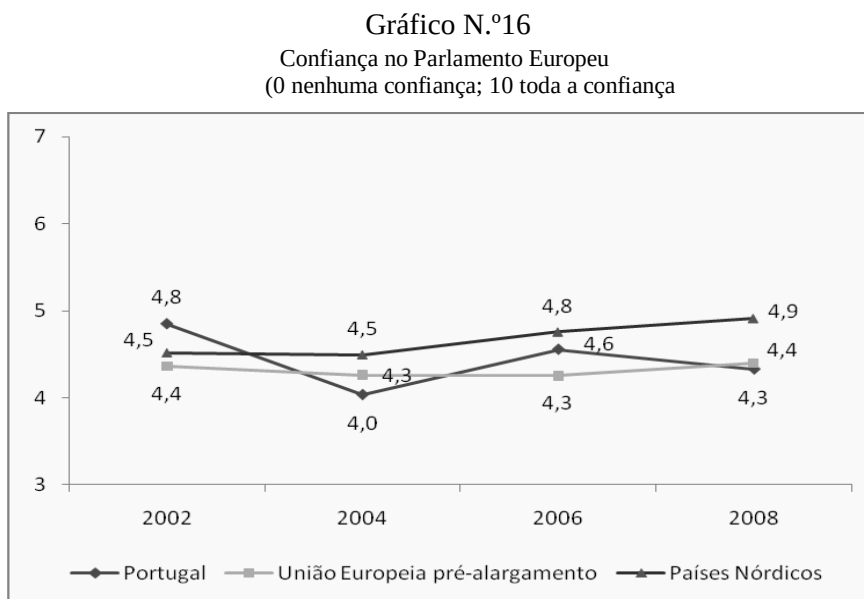


Fonte: Inquérito Social Europeu – Resultados Globais Comparativos 2010
Instituto de Ciências Sociais (ICS)

²² As diferenças entre os grupos de países são significativas em todas as edições, sendo o tamanho de efeito grande (2002: $\eta^2=.140$; 2004: $\eta^2=.147$; 2006: $\eta^2=.156$; 2008: $\eta^2=.149$). As diferenças verificadas em cada grupo de países ao longo das edições têm um tamanho de efeito baixo (PT: $\eta^2=.003$; UE: $\eta^2=.001$; PN: $\eta^2=.001$) Fonte: R. Jowell and the Central Co-ordinating Team, European Social Survey 2002/2003: Technical Report, London: Centre for Comparative Social Surveys, City University (2003); Vala, J., Torres, A., Ramos, A. e Lavado, S. (2010)



Fonte: Inquérito Social Europeu – Resultados Globais Comparativos 2010
Instituto de Ciências Sociais (ICS)



Fonte: Inquérito Social Europeu – Resultados Globais Comparativos 2010
Instituto de Ciências Sociais (ICS)

Consistentemente com os resultados obtidos para a confiança interpessoal e para a confiança nos políticos, Portugal revela menor confiança na Assembleia da República do que os restantes grupos de países, confiança que diminuiu entre 2002 e 2008. Por outro lado, os resultados obtidos para a confiança no Parlamento Europeu demonstram um padrão menos

claro do que os obtidos nas outras perguntas já analisadas. Curiosamente, apenas Portugal confia mais no Parlamento Europeu do que na própria Assembleia da República. Assim, os portugueses têm maior tendência para confiar nas instituições políticas europeias.

2.5.3 (Des) Confiança, crime e corrupção

Como Uslaner refere (2002), a confiança, muitas vezes entendida como equivalente do capital social, tem sido encarada como uma espécie de «canja de galinha» da vida social e vários autores (Putnam, 1993; Fukuyama, 1995; Knack e Keefer, 1997) atribuem-lhe a reputação de contribuir para todo um conjunto de factos positivos, desde a boa vontade ao envolvimento e à cidadania, até às altas taxas de crescimento económico, passando pela satisfação com o desempenho dos governos e dos governantes e a satisfação com a vida quotidiana, até à baixa taxa de criminalidade e ao baixo índice de corrupção.

Para estes autores, numa «sociedade confiante» os cidadãos comuns desempenham papéis ativos nas suas comunidades e voluntariam-se para diversas organizações, contribuindo com o seu tempo e outros meios (Putnam, 1993; Uslaner, 2002). Assim, uma ativa e empenhada cidadania, é motivada por um sentido comum partilhado que em última instância ajuda as pessoas a envolverem-se em compromissos para a resolução de vários problemas coletivos. Uma «sociedade confiante» é uma sociedade cívica e uma sociedade cívica é uma sociedade civil (Uslaner, 1993).

Para Halpern, (2009), por seu turno, a «confiança nos outros», em geral, tem vindo a cair dramaticamente nos EUA nas últimas quatro décadas à medida que os americanos têm-se tornado menos envolvidos nas suas comunidades e o seu compromisso com a vida política tem-se tornado cada vez menor e isso, segundo o mesmo autor, é motivo de preocupação porquanto uma sociedade «menos confiante» é uma sociedade menos «civil». Mas nem todos os resultados, como veremos, apontam neste sentido.

Um pouco como a «canja de galinha», a confiança parece atuar de forma «misteriosa». De alguma forma é suposto e necessário desenvolver-se a confiança em pessoas que não se conhece baseados em informação que não se tem e muitas vezes nem se consegue obter, algo que Uslaner designa por «confiança moral ou generalizada». Algo que na verdade se aproxima mais de um ato de «fé» ou pura «crença». Este tipo de confiança significa que não se arrisca muito (ou seja, o objeto de confiança é de pouco valor) quando se confia em pessoas que não se conhece.

Esta «confiança moral» providencia a racionalidade que assegura o envolvimento com outras pessoas «estranhas» e permite assim trabalhar e funcionar em conjunto e no dia-a-dia.

Para Uslaner, a «confiança moral» é mesmo o fundamento da sociedade civil. Não se trata apenas de um resumo das experiências das nossas vidas mas um valor em si mesmo que reflete uma visão otimista do mundo. Os «confiantes moralistas», mantendo esta perspectiva, acreditam que o mundo é um lugar «benigno», que as outras pessoas são em geral bem-intencionadas e partilham as mesmas premissas morais. Nas palavras do questionário padrão efetuado pelo *PEW Research Center* em 2007 (que veremos seguidamente mais em detalhe) são eles quem acredita que «a maioria das pessoas é confiável».

As pessoas que «acreditam» que é possível fazer do mundo um lugar melhor para viver não receiam trabalhar com «estranhos ou estrangeiros» e tornam-se mais ativas na sua comunidade envolvendo-se em todo o tipo de atividades e organizações voluntárias.

É neste sentido que Uslaner sugere que a «confiança moral» é essencial para a sociedade civil e a sua quebra é preocupante. Considera ainda este autor que em contraste com a «confiança moral», existe pelo menos outros dois tipos de confiança: a «confiança estratégica» (que se baseia nos nossos conhecimentos acerca das pessoas) e a «confiança particular» (quando apenas se confia nas pessoas «iguais a nós»). Muitas das nossas experiências na vida quotidiana baseiam-se na «confiança estratégica». Confia-se tanto num canalizador ou num gerente bancário a partir do que sabemos ou conhecemos do seu trabalho, mas este tipo de confiança não é suficiente. Mas poderá perguntar-se por que motivo a confiança é importante e quais as principais consequências que pode a mesma ter nas diferentes sociedades.

Putnam (1993) defende, que confiar nas pessoas e noutras ligações sociais (como as instituições) que caem sobre a rubrica de “capital social” são importantes por dois tipos de razões. Primeiro, o envolvimento cívico conduz, pelo menos indiretamente, ao desenvolvimento e à prosperidade económica. Pessoas com «fé» nas outras têm mais possibilidades de efetuar transações e trocas mais rapidamente e, do mesmo modo, os países com populações mais confiantes têm economias mais abertas (Woolcock, 1998). Segundo, uma maior confiança interpessoal conduz a uma maior satisfação no próprio governo (Putnam, 1993, Brehm e Rahn, 1997). Neste capítulo a ligação é mais forte do que no primeiro. A tendência histórica tem sido de as duas formas de confiança (estratégica e particular) serem muito fortes durante a história dos EUA.

Entre as consequências que podem resultar de um maior ou menor grau de «confiança coletiva», parecem estar também as relações entre a «confiança» e a criminalidade e a corrupção ou, nas palavras dos investigadores do *PEW Research Center*, (...) onde a confiança é alta o crime e a corrupção tendem a ser baixos (*PEW* - Wike e Holzwardt, 2008).

De acordo com estes investigadores, ao longo das últimas duas décadas os cientistas sociais têm notado repetidamente que factos positivos tendem a surgir nas sociedades onde as pessoas tendem a confiar entre si e nas instituições. Essas sociedades possuem melhores democracias, economias mais ricas, melhor saúde e sofrem menos de muitas «doenças sociais»

Tal como no grande estudo efetuado pelo *PEW Research Center* em 2007 (Inquérito Global de Atitudes)²³ o grau de confiança varia consideravelmente a nível mundial. Enquanto o inquérito descobria que a confiança social não estava fortemente correlacionada com outros indicadores de democracia ou desempenho económico, estava, contudo, fortemente correlacionada com outras perspetivas ou assuntos importantes: crime e corrupção. Nos países onde as pessoas geralmente confiam nos outros existem menos preocupações com o crime ou com a corrupção dos dirigentes políticos

Este inquérito mundial também descobriu que na Europa de Leste (uma região onde a preocupação com a corrupção é muito acentuada e está muito espalhada) os acontecimentos tumultuosos que se seguiram à queda do «muro de Berlim» e ao colapso do sistema comunista tiveram o seu ponto final na confiança social. A percentagem de Russos, Ucrrianos e Búlgaros que acredita que a maioria das pessoas é confiável desceu acentuadamente a partir do início dos anos 1990. Verificou-se que entre 47 países incluídos no estudo de 2007, a China apresenta o maior nível de confiança social. Quase oitenta por cento dos Chineses (79%) concordam com a afirmação segundo a qual “A maioria das pessoas são confiáveis” Apesar de nenhum outro país asiático colocar-se ao nível do resultado obtido pela China, os níveis de confiança social são relativamente elevados na região com maiorias na Indonésia, Malásia, Paquistão e Índia que também concordam que a maioria das pessoas nos seus respetivos países é confiável (Ver Gráfico N.º 17). Por seu turno, os Suecos (78%), posicionam-se muito perto dos Chineses como o segundo país com melhor resultado neste item na escala de confiança social. Os resultados dos

²³ O *Pew Global Attitudes Survey 2007* foi conduzido entre Abril-Maio de 2007 entre amostras nacionais representativas em todos os países onde ocorreu, excetuando-se Bolívia, Brasil, China, Índia, Costa do Marfim, Paquistão, África do Sul e Venezuela, onde as amostras foram desproporcionais ou exclusivamente urbanas. Para mais detalhes, consultar www.pewglobal.org.

outros países em vários pontos da Europa Ocidental indicam uma divisão entre Norte-Sul. Enquanto a maioria dos Suecos, Britânicos e Alemães concordam que as pessoas nos seus países são em geral confiáveis, menos de metade em França, Espanha e Itália concordam com a mesma afirmação. Entretanto, os europeus de leste tendem a assemelhar-se mais com os seus vizinhos do Sul nesta afirmação. Efetivamente, 50% dos Russos exibem o nível mais alto de confiança entre os países de Leste incluídos neste estudo. A confiança também tende para níveis mais baixos no Médio Oriente, na América Latina e em África, não obstante nas três regiões verificarem-se variações substanciais. Por exemplo, enquanto cerca de 60% dos Egípcios (mais concretamente 58%) acreditam que a maioria das pessoas é confiável, apenas 27% da população do Koweit acompanha esta posição. De modo semelhante, na América Latina, os níveis de confiança vão desde 51% na Venezuela até 28% no Perú, passando pelos 35% no Brasil. As nações africanas estão, *grosso modo*, divididas em 2 «grupos»: o Mali que divide-se entre os que concordam (49%) e os que discordam (51%), e os quenianos com 25% de acordo e 75% em desacordo apresentam-se muito mais pessimistas neste estudo.

Desde o famoso livro de Putnam ("*Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*"), no início dos anos 90, numerosos investigadores têm encontrado indícios sugerindo que o capital social nos EUA tem vindo a declinar a partir da segunda metade do último século. Contudo, este estudo do *PEW Research Center* sugere e indica no que toca à confiança social (um dos indicadores do capital social) que os americanos continuam a ser favoravelmente comparáveis com outras populações já que 58% acredita que as pessoas na sociedade são confiáveis. Apenas os Chineses, Suecos, Canadianos e Britânicos expressam níveis maiores de confiança social. Considerando as ideias avançadas por Halpern (2009) os sinais são, nesta matéria, no mínimo controversos e mesmo contraditórios. Contudo, os estudos sugerem também uma relação positiva entre altos níveis de capital social e confiança social e outros resultados/consequências sociais, incluindo baixas taxas de crime. Ao analisar as estatísticas sobre crimes nos EUA, o cientista político Robert Putnam sugere que isso corresponde aos locais onde existe baixo capital social e, por isso, onde tende a ser mais perigoso. Mais recentemente os sociólogos e politólogos Messner, Baumer e Rosenfeld (2008) apontaram a existência de uma ligação entre os níveis de confiança social de uma comunidade e as suas taxas de homicídio²⁴ e,

²⁴ Messner, Baumer & Rosenfeld. 2008. "Dimensions of Social Capital and Rates of Criminal Homicide." *American Sociological Review*. 69:6.

como os próprios resultados do Inquérito de 2007 do *PEW Research Center* sugerem, parece que a relação entre a confiança social e o crime existe fora dos EUA também.

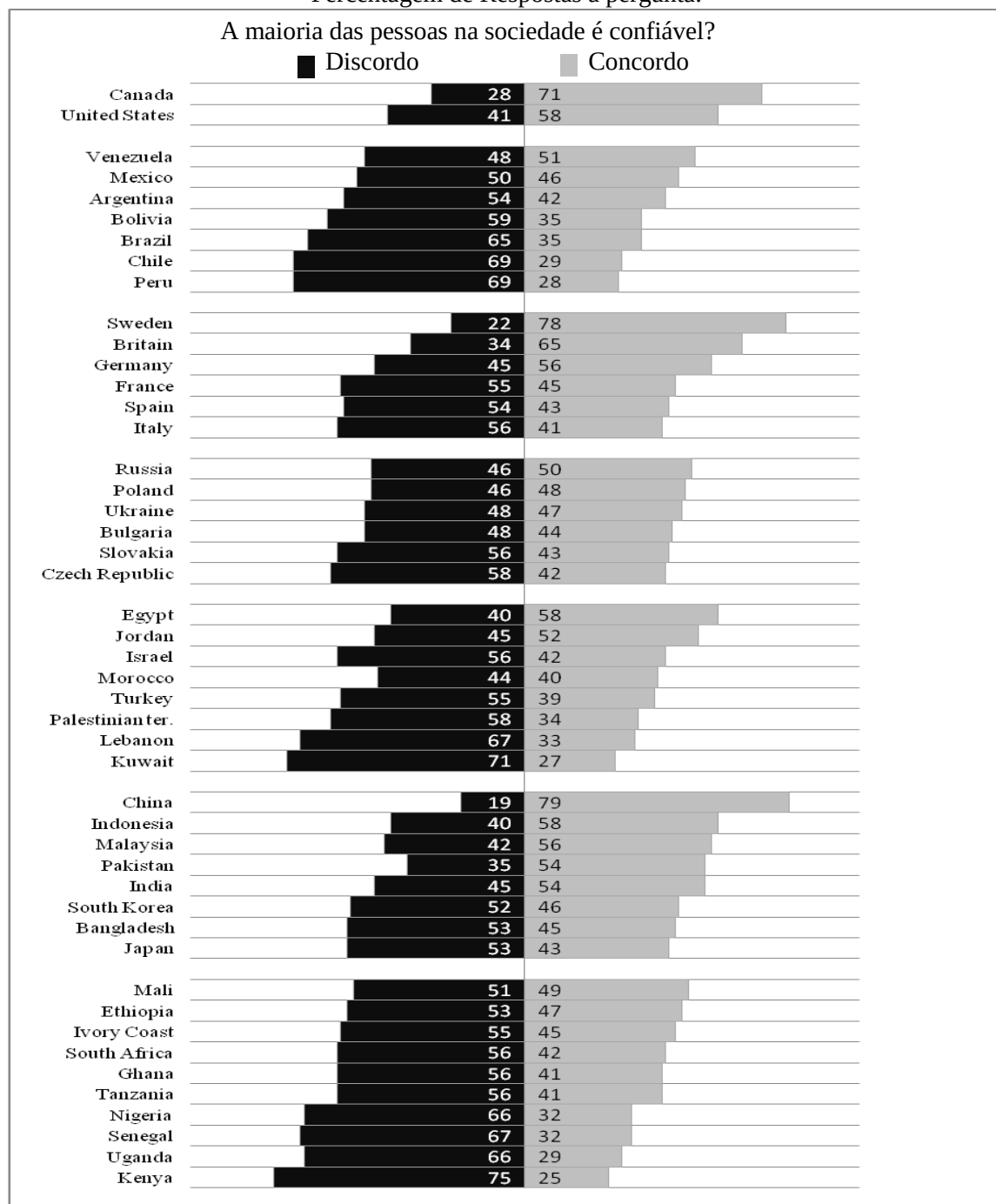
Gráfico N.º 17

Percentagem de Respostas à pergunta:

A maioria das pessoas na sociedade é confiável?

■ Discordo

■ Concordo

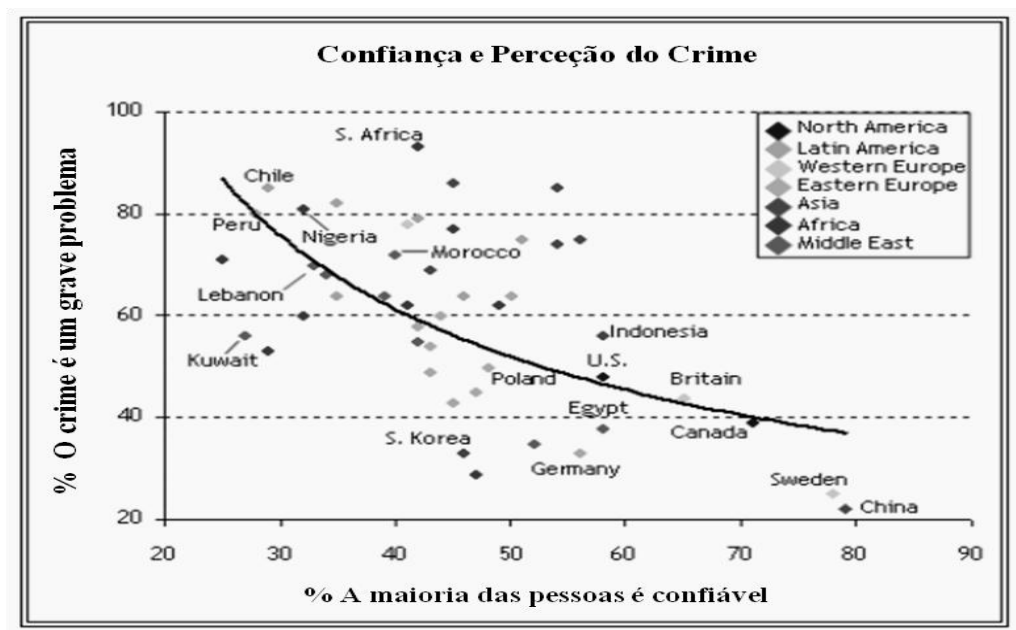
Fonte: *Pew Global Attitudes Survey 2007* (www.pewglobal.org)

Pew Global Attitudes Project - April 15, 2007 (<http://pewresearch.org/pubs/799/global-social-trust-crime-corruption>)

Tal como o Gráfico n.º 18 ilustra, nos países com altos níveis de confiança, as pessoas tendem menos a considerar o crime como um grande problema para o seu país (o coeficiente de correlação para a resposta às duas questões é de $r = -.56$). A maioria dos países inquiridos encaixa no padrão geral, incluindo os EUA, onde a preocupação com o crime está onde o mesmo seria expectável, considerando o alto nível de confiança social.

Há, contudo, algumas exceções (consideradas *outliers*). Por exemplo, os Sul-africanos que têm taxas elevadas de criminalidade, como por exemplo os homicídios violentos (Finuras, 2010), estão mais preocupados com a criminalidade do que seria expectável baseado somente no seu nível de confiança social. Entretanto, o receio de crimes ou insegurança psicológica provocada pelo receio do crime é ainda menos comum na Suécia e na China do que os seus elevados níveis de confiança social previam.

Gráfico N.º 18
Relação entre Confiança Social e Preocupação com o Crime

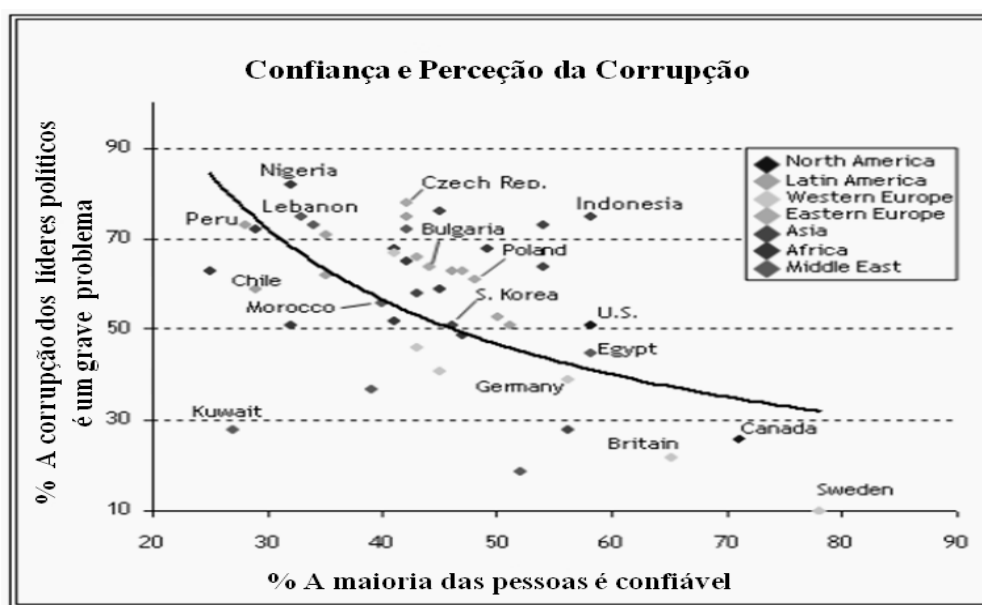


Fonte: Pew Global Attitudes Survey 2007 (www.pewglobal.org)
Pew Global Attitudes Project

Por sua vez, no que se refere à Confiança e à (percepção) da corrupção, os resultados do Inquérito descobriram que em países onde as pessoas geralmente confiam entre si e nos outros em geral existe mais confiança na integridade dos líderes políticos.

O Gráfico n.º 19 mostra que a relação entre a confiança e a (perceção da) corrupção assemelha-se à mesma relação entre confiança e crime. A percentagem de pessoas que classificam a «corrupção dos políticos como um problema muito grave ou sério» tende a ser menor nos países que apresentam altos níveis de confiança, como é o caso da Suécia, Canadá e Reino Unido (onde o coeficiente de correlação é $r = -.54$). Por outro lado, em países tais como a Nigéria e o Líbano, a confiança é baixa e a «preocupação com a corrupção política» está socialmente disseminada.

Gráfico N.º 19
Relação entre Confiança Social e
Preocupação com a Corrupção dos Líderes Políticos



Fonte: Pew Global Attitudes Survey 2007 (www.pewglobal.org)

Pew Global Attitudes Project

Novamente aqui aparecem também *outliers*. O Koweit é simultaneamente um país que apresenta baixa confiança e baixa (preocupação com a) corrupção social. A Indonésia, por seu turno, apresenta resultados de alta confiança e alta (preocupação com a) corrupção e os Suecos são, novamente, ainda menos preocupados com a questão sobre corrupção política do que o seu nível de confiança social faria prever. A questão da corrupção não foi perguntada na China (o único país que apresenta resultado superior à Suécia na Confiança).

Também os cidadãos dos países de Leste tendem a preocupar-se mais com a corrupção política do que os seus níveis de confiança social na região poderiam fazer supor.

Em todos os países incluídos neste estudo, mais de metade refere que a questão da corrupção dos líderes políticos é um assunto dos mais importantes que os seus países enfrentam. Esta preocupação é especialmente alta na República Checa onde quase 80% dos cidadãos (78%) encaram a corrupção política como um problema muito importante, apenas ultrapassados pelos Nigerianos neste capítulo. Do ponto de vista comparativo e longitudinal os resultados deste estudo mostram também que a confiança desceu no Leste e aumentou no Ocidente.

Nos anos que se seguiram à queda do Estado Comunista, a confiança social decresceu consideravelmente nalguns países do ex-bloco de Leste. Desde 1991 o inquérito *Pulse of Europe* conduzido pelo *Times Mirror Center for the People & the Press* (organização que antecedeu o *Pew Research Center for the People & the Press*), mostra que a percentagem de cidadãos afirmando que a maioria dos seus concidadãos é confiável decresceu e atingiu dois dígitos na Bulgária, Rússia e Ucrânia. Em 1991, dois anos depois da queda do muro de Berlim e meses antes do colapso final da União Soviética, grandes majorias de cidadãos nesses três países afirmavam que a maioria das pessoas era confiável mas em 2007 esses números caíam para 44% na Bulgária, 50% na Rússia e 47% na Ucrânia (conforme se espelha na Tabela N.º 2).

Tabela N.º 2
Evolução da Confiança Social entre 1991-2007 em países da Europa Ocidental e de Leste

Países	1991 (%)	2007 (%)	Mudança
EUA	55	58	+ 3
França	29	45	+ 16
Grã-Bretanha	55	65	+ 10
Itália	33	41	+ 8
Alemanha	55	56	+ 1
Espanha	45	43	- 2
Bulgária	58	44	- 14
Rússia	63	50	- 13
Ucrânia	60	47	- 13
Polónia	52	48	- 4

Fonte: *Pew Global Attitudes Survey 2007* (www.pewglobal.org) Pew Global Attitudes Project

O padrão foi bastante diferente na Europa ocidental, onde a confiança social aumentou significativamente em França, Grã-Bretanha e Itália. Em 1991, ambos, França e Itália, apresentavam resultados relativamente baixos neste indicador (apenas 33% dos italianos e ainda menos franceses – 29% - confiavam na maioria das pessoas no seu próprio país.

Em 2007 estes números subiam para 41% em Itália e 45% em França, ainda assim mais baixo que noutras regiões da Europa Ocidental mas significativamente melhores a partir do início dos anos 90 do século passado. Acompanhando os resultados mais altos de confiança social na Europa, a percentagem de britânicos que concordava que a maioria das pessoas era confiável também aumentou significativamente, saltando de 55% em 1991 para 65% em 2007.

Não obstante as preocupações acerca do decréscimo do capital social, o grau de confiança social nos EUA, segundo este estudo, é basicamente o mesmo que era em 1991. Nessa altura, a maioria dos americanos concordava que maioria das pessoas era confiável, comparada com os 58% que expressavam a mesma perspetiva em 2007.

2.6 Resumo das principais teorias, interpretações e definições de confiança

Embora existam várias interpretações do termo confiança existem alguns pontos comuns que assentam na ideia segundo a qual a confiança tanto é um instinto (com base neurobiológica e inscrito na nossa programação mental de base), como uma atitude (ou disposição para arriscar), um sentimento (de expectativa), uma crença (de crédito) e um comportamento (algo que envolve e implica uma ação). Porém, e ainda que existam pontos comuns e intercomunicantes, nem todas as definições apontam no mesmo e exato sentido.

A revisão teórica indica que coexistem dois grandes paradigmas sobre a confiança que podem ser diferenciados e que em conjunto albergam todas as definições: o paradigma da «confiança enquanto escolha racional» e o paradigma da «confiança enquanto elemento relacional».

O primeiro, tem sido dominante tanto na Sociologia como na Economia e na Ciência Política e postula que os indivíduos reagem a incentivos e escolhem o seu curso de ação considerando e ponderando o mesmo através de um cálculo «racional» (mesmo que seja inconsciente) em termos de custos e benefícios associados a uma escolha. O economista Tim Harford (2008) defende, por exemplo, que os indivíduos ao considerarem as suas opções levam

em conta as restrições globais que enfrentam, e estas não se referem apenas a custos e benefícios precisos mas o seu «orçamento» global.

Para este autor, os indivíduos quando escolhem, ou decidem, confiar, têm igualmente em consideração as consequências futuras das escolhas feitas no presente. Harford esclarece ainda que os custos e orçamento não se referem apenas a dinheiro e faz questão de explicar que a escolha racional não significa, por definição, a escolha com resultado mais acertado.

O segundo paradigma tem a ver com dois elementos implícitos em todas as definições da confiança, seja esta considerada como uma atitude, um sentimento ou um comportamento, isto é, toda a confiança se refere, antes de mais, à *intenção* e à *competência* daquele ou daquilo em quem, ou em que, se confia. Nesta perspetiva predomina o elemento relacional.

A teoria existente permite-nos concluir, portanto, que o tema da Confiança é extremamente complexo, multidimensional e multifacetado, carecendo ainda de uma teoria e definição interdisciplinar, de acordo, no fundo, com a natureza «circunplexa» do próprio fenómeno já que cada autor procurou definir a confiança alinhado com a sua disciplina de pertença. Provavelmente, tal fica a dever-se mais às origens multidisciplinares do conceito do que às suas próprias características. O Quadro N.º 2 sumariza as principais ideias-chave das teorias, interpretações e definições do termo Confiança aqui revistas.

Quadro N.º 2
Resumo das principais ideias e definições de Confiança

Autor (es)	Resumo das Ideias-chave e Definições de Confiança
Simmel (1950, 1964)	A confiança é uma forma de «conhecimento indutivo fraco» pois este último é uma crença baseada em algum tipo de domínio das circunstâncias em que a mesma se justifica. Toda confiança é, num certo sentido uma forma de «futuro possível».
Deutsch (1958, 1962), Zand (1971)	Define a confiança como um tipo de comportamento, isto é, um conjunto de ações que (1) aumenta a nossa vulnerabilidade (2) para com um outro (individual ou institucional) cujo comportamento não está sob o nosso controlo (3), numa situação em que o custo que se sofre, se o outro abusar dessa vulnerabilidade, é maior que o benefício que se obterá, se o outro não abusar da nossa vulnerabilidade.

Held (1968)	A confiança é aquilo que nos implica numa relação em que os atos, o caráter ou as intenções do outro não podem ser confirmados. Obriga à vulnerabilidade ocasionada por alguma forma de ignorância ou de incerteza básica sobre os motivos do Outro.
Arrow (1974)	A confiança é ação. Confiar é uma questão de «acordo mútuo».
Wolfe (1976)	A confiança é uma função de variáveis da personalidade individual.
Bok (1979)	A confiança é «um bem social e quando é destruída as sociedades vacilam e entram em colapso». É algo que se acumula como capital». Constitui, um elemento do «capital social».
Hertzberg e Govier, Holton e Rotter (1980)	Definem a confiança como um estado psicológico, uma expectativa generalizada sobre a intenção de que o Outro cumprirá as promessas e esta expectativa está ligada às experiências da socialização inicial.
Elster (1983)	Define a confiança, como um mecanismo social, isto é, um padrão causal específico que pode ser reconhecido depois do acontecimento, mas raramente previsto.
Garfinkel (1984)	Define a confiança como um conjunto de <i>backgrounds</i> partilhados e de expectativas constitutivas.
Lewis e Weigert (1985)	Definem confiança como um processo tanto cognitivo (porque discrimina entre pessoas e instituições ao classificá-las em categorias dignas de confiança, não dignas de confiança e desconhecidas) como afetivo (porque consiste num laço emocional entre todos os que participam no relacionamento e que está subscrito pelas ações sociais).
Zucker, (1986)	A confiança é um conjunto de expectativas partilhadas por todos os implicados numa troca”. Inclui “regras sociais amplas” e “processos legitimamente ativados.

Giddens (1990)	A confiança é uma crença na credibilidade de uma pessoa ou sistema, tendo em vista um dado conjunto de resultados ou eventos, em que essa crença expressa uma fé na probidade ou amor de um outro, ou na correção de princípios abstratos e/ou periciais.
Hirst e Zetlin (1991)	Definem a confiança como um recurso social que pode ser utilizado para alcançar certos objetivos organizacionais ou institucionais.
Anderlini e Sabourian (1992)	Consideram a confiança como um crédito fiduciário sobre um futuro possível, entre outros.
Hardin (1993)	Define a confiança como uma relação tripartida envolvendo as propriedades do <i>confiante</i> , os atributos do <i>confiabilizado</i> , e um contexto ou domínio específico sobre o qual a confiança é concedida. Nesta teoria, assume-se, implicitamente, que as relações de confiança podem variar de cultura para cultura como resultado das diferenças nas estruturas sociais e instituições que existem nessas culturas para apoiar a cooperação e as normas que se aplicam às relações sociais em geral. Introduz o conceito de «interesse encapsulado».
Bottomore (1993)	A confiança é a vontade de outros agentes cumprirem a sua obrigação contratual, que é crucial para a cooperação.
Putnam (1993)	Define a confiança como um bem que aumenta se é usado e diminui se é deixado sem uso e cuja variação para mais ou para menos conduz à criação de círculos virtuosos ou viciosos de desenvolvimento na sociedade. Cria-se e reforça-se pelas densas redes horizontais ligadas à sociedade civil e está ligada à existência de reportórios coletivos de reciprocidade e de normas facilitadoras de cooperação.
Sabel (1993)	A confiança é uma condição prévia e necessária para o desenvolvimento de economias locais flexivelmente especializadas, e também um produto deste género de desenvolvimento.

McAlister (1995)	A confiança é orientação calculada perante o risco.
Hosmer (1995)	A confiança é a expectativa de um comportamento eticamente justificável, isto é, decisões moralmente corretas e ações baseadas em princípios éticos de análise.
Mayer, Davis e Schoorman (1995)	A confiança é a vontade de uma parte em se tornar vulnerável às ações de outra parte, baseada nas expectativas de que o outro realizará uma ação particular importante para o <i>confiante</i> , independentemente da capacidade deste de monitorizar ou controlar essa outra parte.
Messick e Kramer (1996)	Definem a confiança como «um recurso escasso»; uma questão de avaliação dos outros e também como um bem em si.
Burt e Knez (1996)	Definiram a confiança simplesmente como uma cooperação antecipada.
Cummings e Bromiley (1996)	A confiança é uma crença individual ou comum entre um grupo de indivíduos de que outro grupo ou indivíduo (1) faça esforços de boa-fé para se comportar de acordo com quaisquer compromissos tanto explícitos como implícitos, (2) é honesto seja em que negociações for que precedam esses compromissos e (3) não se aproveite excessivamente do outro, mesmo quando tiver oportunidade disso.
Fukuyama (1996)	A confiança tanto é uma condição de entrada (<i>in-put</i>), como um resultado (<i>out-put</i>); é a expectativa que surge no seio de uma comunidade de comportamento regular, honesto e cooperativo baseado em normas habitualmente partilhadas por parte dos outros membros dessa comunidade
Seligman (1997)	A confiança é algo que entra nas relações sociais quando existe negociabilidade de papéis no que se pode denominar “espaços abertos” de papéis e de expectativa de papéis. Defende a visão de que as expectativas de papéis são a base para a confiança.

Dunn, Miller (1998)	Argumentam que a confiança é uma política mais ou menos escolhida para manipular a liberdade de outros agentes humanos.
Rousseau, Sitkin, Burt e Camerer (1998).	A confiança é um estado psicológico compreendendo a intenção de aceitar a vulnerabilidade com base em expectativas positivas de intenções de comportamento do outro.
Barbalet (1998)	A confiança é uma emoção ou expectativa segura auto-projetada que funciona no sentido de promover a ação social trazendo para o presente um futuro possível.
Misztal (1998)	A confiança é uma política que ambiciona a criação de condições que promovem os laços de solidariedade, tolerância e a legitimação do poder.
Dasgupta (1998); Gulati (1999)	A confiança é uma probabilidade subjetiva em relação aos resultados; uma «mercadoria» ou um «bem» (algo que se pode produzir, se existir a procura adequada).
Barber, Gambetta e Hart (1998), Offe (1999)	Consideram a confiança como um nível particular de probabilidade subjetiva com o qual um agente avalia se outro agente ou grupo de agentes realizará determinada ação.
Sztompka (1999)	Define confiança como compromisso através da ação ou (metaforicamente falando) o equivalente a fazer uma aposta.
Luhmann (1999)	Consideram a confiança como uma forma de previsibilidade que fornece a capacidade de manobrar futuros complexos. A confiança é um redutor da complexidade social constituindo-se como um mecanismo de simplificação, generalização e seletividade.
Lane e Bachmann (2000)	Propuseram que a confiança é um fenómeno híbrido, incluindo tanto o cálculo como a boa vontade ou benevolência.

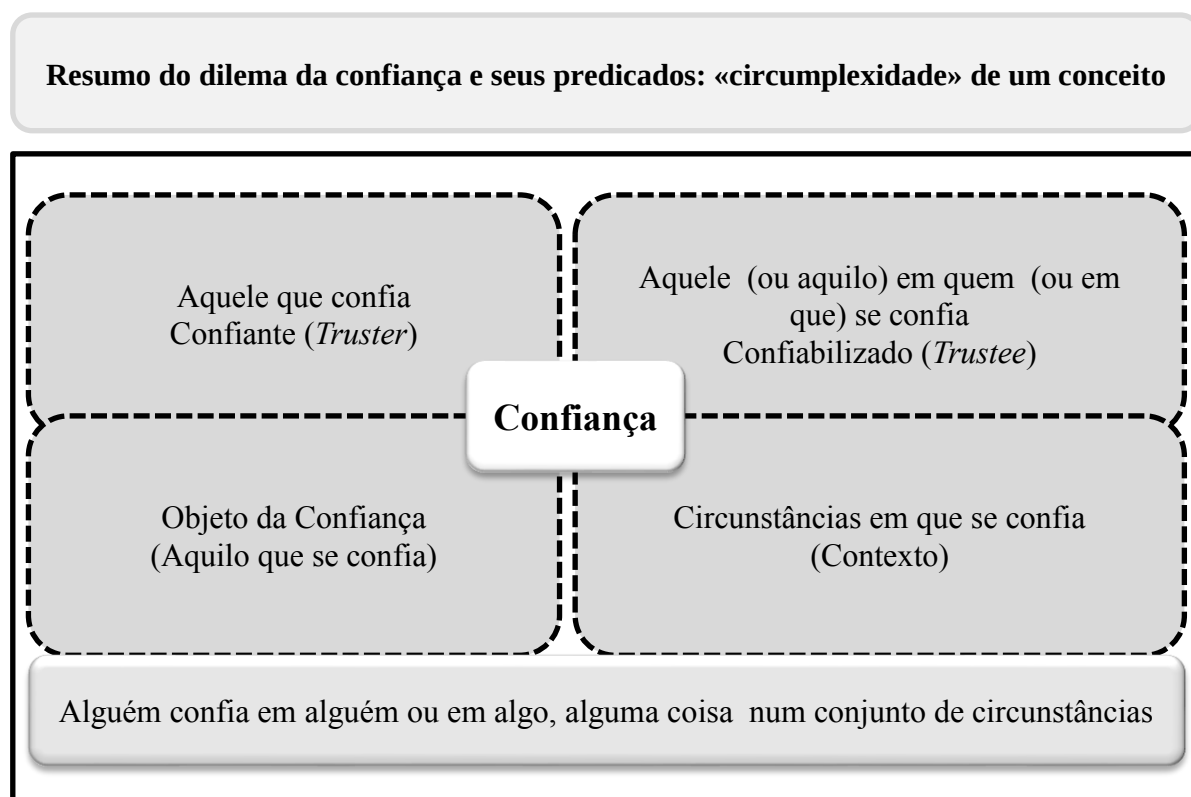
Sako, Bradach e Eccles Das e Teng (2001)	Definem a confiança como uma disposição subjacente, “um tipo de expectativa” que atenua o medo de que um (dos) parceiro (s) da troca aja de modo oportunista».
Tyler, e Knight Stolle (2001)	Definem confiança como um bem que constitui uma espécie de capital social que possibilita os grupos (e mesmo sociedades inteiras) cumprir vários propósitos.
Nooteboom (2002)	Defende que de forma intuitiva a confiança pode definir-se como uma expectativa acerca do comportamento do (s) outro (s) em termos de intenção e capacidade ou competência; considera a confiança como um predicado de quatro lugares: um <i>confiante</i> (1) confia em alguém (<i>confiabilizado</i>) (2) em alguns aspetos (3) sob determinadas condições (4).
Mollering (2006)	Define a confiança como um processo reflexivo de construção sobre a razão, a rotina e a reflexividade, suspendendo a vulnerabilidade social irreduzível e a incerteza como se estas estivessem favoravelmente resolvidas e mantendo o estado de expectativa favorável perante as ações e intenções de outros, mais ou menos específicos.
Orlick (2006)	Considera a confiança como uma forma de tornar previsível a ação humana, permitindo a cooperação, reduzindo a incerteza e assegurando a coesão da sociedade
Halpern (2009)	Define a confiança como a «riqueza escondida das nações»
O’Hara (2010)	Considera que a raiz da confiança foi originada por um instinto biológico (no sentido de ser uma capacidade adaptativa) para aceitar algumas coisas pelo seu valor aparente e define-a como «uma expectativa face a um resultado».

Fonte: Compilação do autor

2.7 Contributo para o *constructo* do conceito Confiança

Como já referido, a maioria das teorias, interpretações e abordagens sobre o conceito de confiança distribui-se num contínuo entre a confiança como cálculo ou como elemento relacional, o que tende a produzir nos indivíduos e na sociedade um dilema intrínseco à reprodução social, o que designo por «dilema da confiança».

Figura N.º 4



Fonte: compilação do autor

O que parece estar em causa, em qualquer situação de confiança, é constituído por múltiplos elementos associados aos quatro predicados que lhe conferem compreensão e complexidade. Do lado do *confiante* é necessário ter em conta os seus interesses, as suas necessidades e expectativas em termos de resultado que pretende alcançar ao confiar em alguém ou em algo. Do lado do *confiabilizado* é necessário considerar duas dimensões fundamentais que lhe conferem confiabilidade: a sua intenção (face ao confiante e ao objeto da confiança) e a sua competência, ou seja, por um lado, os seus interesses (também), motivações, propósitos, integridade, correção de princípios e o seu comportamento não oportunista, por outro, as suas capacidades, meios e recursos de que dispõe ou que consegue mobilizar e o seu histórico.

O terceiro elemento deste «dilema», refere-se ao (s) objeto (s) da confiança: estes podem ir desde as expectativas aos bens e activos materiais e imateriais, aos recursos, às garantias simbólicas, até à informação e mesmo à própria vida. Finalmente, o quarto elemento, as circunstâncias em que a confiança acontece, remete-nos para o ambiente da situação, as necessidades em causa, os riscos e os perigos envolvidos.

No caso da Confiança, como vimos, encontrámos múltiplas definições, consoante o ângulo de análise que se adota. Porém, e não obstante as múltiplas definições, tudo leva a crer que estamos perante um fenómeno social total, com vários predicados e múltiplas dimensões que, pela sua natureza, convoca diferentes disciplinas e ciências sociais (Ver Figura N.º 5).

Efetivamente, definir a confiança é bastante difícil devido à própria profusão de definições que se encontram na literatura. Entre muitas definições, destaca-se a de Hosmer (1995), que remete para a «dúvida moral» enfatizando o sentido explícito dos princípios éticos. Segundo Hosmer, a confiança é uma súpula do resultado de decisões e ações individuais (...) "Confiança é o resultado de comportamentos 'corretos', 'justos' e 'sérios'. Por outras palavras, decisões e ações moralmente correctas baseadas em princípios éticos de análise que reconhecem e protegem os direitos e interesses dos outros na sociedade. (Hosmer, 1995, p.399).

Nesta análise, a confiança apresenta-se como uma expectativa de comportamentos constantes que reconhecem e protegem o interesse dos outros no sentido de aumentar a cooperação e os benefícios da troca económica conjunta. Da mesma forma, o principal argumento que serve de base ao conceito de confiança, para Cummings e Bromiley (1996), é o de que a confiança reduz os custos de transação, devido à redução quer de comportamentos oportunistas quer de mecanismos de controlo. Para estes teóricos, a confiança é concebida e apresentada como a crença individual ou comum entre um grupo de indivíduos num outro indivíduo ou grupo, e de que a outra parte age de boa-fé, com honestidade nas negociações que antecedem os comportamentos de confiança e, finalmente, que não tenta tirar vantagem sobre o outro mesmo quando surge essa oportunidade fora do controlo do confiante. Deste modo, esta definição de confiança resume-se no esforço de agir com boa-fé e honestidade na troca (Williams, 2001). Ainda segundo Cummings e Bromiley (1996), a confiança pode ser medida com base em três dimensões essenciais: 1) afetiva, 2) cognitiva e 3) intencional. Por outras palavras, a confiança é analisada tendo em conta o que as pessoas sentem, pensam e/ou como tencionam agir. Assim, acredito que a confiança, qualquer que seja o paradigma que a suporte, é um modo de lidar com a «incerteza radical».

Foram também avançadas outras ideias numa tentativa de definir o sentido a dar ao conceito. É assim que a confiança surge tanto como: boa vontade para se ser vulnerável (Johnson-George e Swap, 1982; Mishra, 1993; Mayer, Davis e Schoorman, 1995; Mcknight, Cummings e Chervany, 1998); «um estado de espírito que envolve expectativas positivas acerca dos motivos de alguém» (Lewicki e Bunker, 1995), «boa vontade em acreditar» (Cannon e Mullen, 1998), «vulnerabilidade e aceitação do risco» (Gambetta, 1988; Nooteboom, 1992; Berger e Noorderhaven, 1997) «confiança em expectativas positivas» (Shapiro, 1987b; Mcallister, 1995; Lewicki, 1996; Hagen e Choe, 1998; Das e Teng, 1998), «atitudes positivas para com os outros» (Whitener, 1998; Brodt, Korsgaard e Werner, 1998), «vulnerabilidade, percepção e expectativa pré-consciente» (Bigley e Pearce, 1998)

Por sua vez, o autor Deutsch (1962) que analisou o panorama geral da literatura no domínio da confiança, concluiu que mesmo nas melhores revistas da psicologia social a palavra “confiança” não surgia em nenhum índice e ainda que as definições existentes incluíam termos como «confiança em si, expectativa e previsibilidade». Todavia, e segundo o mesmo autor, a previsibilidade é insuficiente para caracterizar o significado corrente da confiança. Em traços gerais, o autor considerou que numa relação, uma orientação cooperante conduz a comportamentos de confiança e que comportamentos de competição conduzem a comportamentos de não confiança ou suspeição.

Apesar da abundância de definições encontradas na literatura, parece existir algum consenso relativamente ao facto de que a confiança deve ser entendida como um fenómeno multidimensional, independentemente de integrar mais o paradigma da escolha racional ou o paradigma da confiança enquanto elemento relacional.

Os principais estudos neste domínio destacam, sobretudo, as características de quem confia, da pessoa ou coisa confiada e do papel do risco inerente aos comportamentos de confiança. E a natureza multidimensional do fenómeno deve-se também ao facto do conceito ter sido explorado sob diversos prismas pelo que a descrição das dimensões que têm sido estudadas na literatura é muito extensa. Podemos dividir a principal literatura em dois tipos de conceptualizações distintos. O primeiro analisa e estuda a confiança como um estado psicológico; o segundo analisa a confiança como um comportamento decorrente de uma escolha racional (Costa, 2003).

Verificámos, portanto, que a confiança tem sido definida de múltiplas formas na literatura (Kramer, 1999; Rousseau, Sitkin, Burt e Camerer, 1998; Hosmer, 1995; Deutsch, 1958;

Mellinger, 1956; Read, 1962). Apesar de muitos investigadores terem usado algumas variações, muitos estudos empíricos parecem conceptualizar e medir a confiança como uma expectativa ou crença de que uma pessoa pode confiar nas ações e nas palavras e que a pessoa tem boas intenções em relação aos outros (Simmel, 1964; Hosmer, 1995; Mayer, Davis e Schoorman, 1995; Rousseau, Sitkin, Burt e Camerer, 1998; Kramer, 1999).

Apesar de algumas diferenças de opinião, muitos aspetos parecem comuns às definições que se encontram na literatura. Como referiram Rousseau, Sitkin, Burt e Camerer (1998), das teorias da psicologia (McAllister, 1995; Lewicki e Bunker, 1995 e 1996; Zand, 1972) às abordagens sociais e económicas (Barber, 1983; Bromiley e Cummings, 1995), as expectativas positivas e a disposição para uma situação de vulnerabilidade são elementos críticos para definir a confiança. “A vontade ou disposição para se ser ou tornar vulnerável” de Mayer, Davis e Schoorman (1995), é a definição mais citada de confiança e é a que ocupa um papel central em muitas conceptualizações, tal como a de Bromiley e Cummings (1995) e a de Mishra (1996).

Noutras definições, outras palavras foram utilizadas para propor a mesma coisa, tal como “a vontade de acreditar em alguém” (Cannon e Mullen, 1998), “a vulnerabilidade de uma pessoa em relação a outra” (Deutsch, 1962; Zand, 1972), e “a intenção de aceitar a vulnerabilidade” (Rousseau, Sitkin, Burt e Camerer, 1998).

Isto mostra-nos também que a investigação sobre a confiança tem sido marcada por duas dificuldades inerentes à própria definição do conceito e ao desenvolvimento de uma medida adequada aos diferentes níveis e planos de análise. Têm sido apresentadas algumas definições, porém, o consenso está longe de ser atingido. A complexidade do conceito e a sua difícil sistematização parece, portanto, decorrer de inúmeros aspetos que vão desde as predisposições para confiar, às características dos indivíduos em quem se confia, passando pelo objeto da confiança, até às condições situacionais que podem determinar tanto o nível como a forma que a confiança assume. A importância dos fatores que integram a confiança é determinada pelo tipo de relações que se estabelecem. Com base nestes argumentos, Lewicki e Bunker (1996) sugerem que a definição teórica do conceito deve incluir tanto o estado psicológico como os comportamentos de escolha e ainda elementos importantes da configuração da confiança. Assim, sugerem que a confiança deve ser considerada como um fenómeno de grande complexidade teórica que deve ser analisado numa estrutura multidimensional (Cummings e Bromiley, 1996). A conceptualização multidimensional tem a vantagem de considerar diferentes aspetos e a interdependência entre eles. Para Lewis e Weigert (1985), a confiança é um fenómeno que contém dimensões cognitivas,

emocionais e comportamentais distintas. Os investigadores Cummings e Bromiley (1996), e McAllister (1995) adoptaram modelos multidimensionais e Rousseau, Sitkin, Burt e Camerer (1998) consideraram que a confiança não é apenas um comportamento (de cooperação) ou uma opção (em assumir riscos) mas deve também ser analisada como uma condição psicológica (Churchland, 2011).

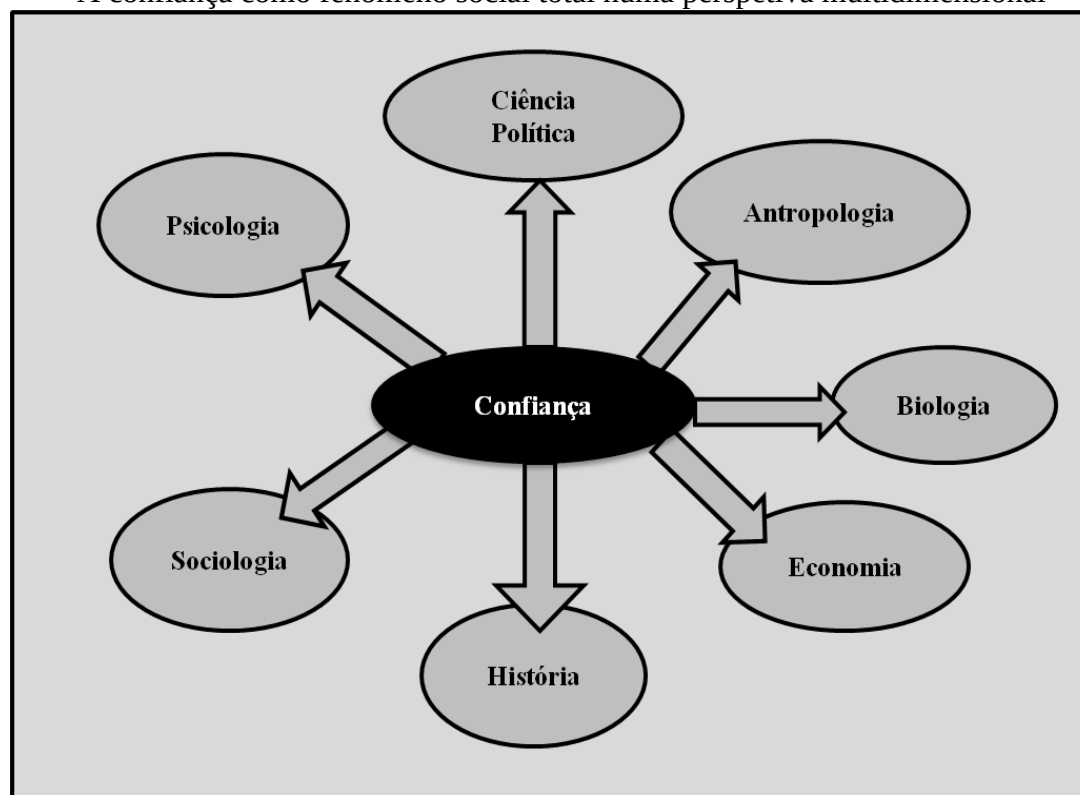
Em resumo, na literatura, a confiança (em geral) é estudada nas suas múltiplas dimensões e é assumido que a sua natureza e importância pode variar de acordo com as relações de contexto, com as situações, com o objeto de confiança (aquilo que se confia) e com as pessoas em causa na relação de confiança (Hardy e Magrath, 1995). Vários autores, como Hosmer (1995), destacaram a dificuldade de definir a confiança: “(...) Parece existir um acordo difundido sobre a importância da confiança na conduta humana, mas, infelizmente, parece também existir uma ampla falta de acordo numa definição que se adapte ao constructo» (...) “(Hosmer, 1995, p.380).

Quando procuramos a origem do termo «confiança», verificamos que, segundo o dicionário etimológico de língua portuguesa de José Pedro Machado (1977, 3ª Ed. p.205), o termo Confiança deriva do francês *confiance* (antes *confiance*, de *confier*) surgindo no séc. XIII a primeira referência ao termo “... sem longa tardança/ a Rocamador se foi, e confiança/ na Virgem sempr’ouv’...” - Stª. Maria, N.º267, Vol. II, p.46 – (...)”.

Já no Dicionário de Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa (2001), define-se confiança como “(...) credibilidade, bom conceito que se tem de alguém, ou de alguma coisa, segurança, garantia, esperança firme que se sente em relação a alguém ou a alguma coisa (...)”. Por seu turno, na língua inglesa, que tem produzido muitos estudos sobre esta problemática, a principal definição de «confiança» que consta no *Oxford English Dictionary* é a de “crença ou crédito em alguma qualidade ou atributo de uma pessoa ou coisa, ou a verdade de uma afirmação”, e esta definição global proporciona um ponto de partida útil. «Crença» e «Crédito» estão claramente ligados de alguma forma à «Fé». Os ingleses, contudo, destringem entre «*trust*» (confiar em alguém) e «*confidence*» ter segurança em algo. Deste modo, o termo *trust* deverá ser aplicado, na língua inglesa, à confiança interpessoal e social e o termo *confidence* à segurança ou fiabilidade nas instituições, processos ou sistemas. Não obstante, os dicionários remetem os termos um para o outro e são vulgarmente utilizados no mesmo sentido. Encontramos assim, e para já, alguns pontos comuns, como as noções e ideias de expectativa, intenção, crédito, competência, credibilidade,

verdade, fé, crença, segurança, fiabilidade, esperança e sentimento, e verificamos estar perante o que Durkheim designou por «fenómeno social total». A Figura N.º 5 procura refletir as relações que a confiança estabelece e evoca numa perspetiva multidisciplinar. Pessoalmente, acredito que a confiança (e a desconfiança) produz-se em diferentes formas mas todas elas têm um elemento em comum: são um modo de lidar com a incerteza. Deste modo, este conceito, aparentemente fácil, torna-se, afinal, complexo, quando se procura definir e ainda mais quando se procura analisar e, principalmente, medir. Por outras palavras, independentemente das várias definições, trata-se de um conceito que nos remete para diferentes tipos de realidades analisáveis do fenómeno, consoante falemos da confiança ao nível do indivíduo (em si mesmo, por exemplo), ao nível das relações com os outros, ou ao nível da relação do indivíduo com as organizações e as instituições. Se aceitarmos a complexidade como ponto fundamental de enquadramento deste problema, concluímos que a literatura existente nas áreas da sociologia, da ciência política e da economia, oferece um caleidoscópio de visões sobre a confiança em que «o que se vê» depende (também) da «perspetiva que se toma».

Figura N.º 5
A confiança como fenómeno social total numa perspetiva multidimensional



Fonte: compilação do autor

A literatura sugere que a confiança é um conceito que descreve um sentimento e uma atitude de expectativa e/ou segurança tanto na intenção e/ou na competência de alguém, como do mesmo modo na fiabilidade de um sistema ou garantia simbólica (Giddens 1990), no que se refere a um dado conjunto de resultados ou acontecimentos em que essa confiança exprime fé, quer na integridade e no comportamento de outrem, quer na correção dos princípios abstratos (como é o caso do conhecimento técnico).

Verificámos que a confiança possui também um valor extrínseco (e instrumental) ao reduzir os riscos e os custos de transação nos relacionamentos pessoais, sociais e económicos. Isto é particularmente importante, sobretudo, quando os riscos são difíceis ou dispendiosos de manipular através de meios formais, tais como o controlo do governo e de outras instituições, negócios ou atividades à distância. Os meios formais de controlo nunca podem eliminar completamente o risco relacional, por conseguinte, é sempre necessário algum grau de confiança sem o que a atividade humana e económica paralisaria.

A partir do extenso trabalho de Inglehart (2006), através do *World Value Survey*, sabemos agora mais acerca das variações coletivas na confiança nas instituições e que os países e culturas variam também no grau de confiança e segurança que têm nas suas instituições na medida em que existem instituições que apoiam a confiança e, quando estas não existem, a confiança terá de ser construída inteiramente com base nas relações e sem apoio institucional, o que pode ser difícil de conseguir, podendo tal confiança ser assim bastante frágil. Segundo o autor, para que as instituições criem uma base para a confiança nas pessoas (instituição baseada na confiança), tem de haver confiança nessas instituições (confiança institucional).

A confiança (ou a falta dela) tem, portanto, um impacto económico e social importante porque, quando existe, funciona como um lubrificante na teia de relações entre atores e agentes sociais e económicos, permitindo que qualquer grupo ou organização funcione com maior eficiência e previsibilidade. Quando não existe, é exigido mais controlo, redundâncias e procedimentos que funcionam como um imposto (invisível) que onera e retarda implicitamente qualquer transação (Fukuyama, 1996). Isto tem um impacto grande não apenas no quotidiano mas também na economia de uma nação. Quanto mais confiança nas instituições e nos outros mais tendem a baixar os custos de transação porque menos mecanismos de controlo serão necessários. Indo mais longe, quanto mais confiança, mais crédito. A falta de confiança implica um «imposto invisível» que todos os cidadãos pagam, particularmente nas sociedades onde os níveis de confiança nas instituições são baixos.

A confiança afeta assim todos os cidadãos e todas as relações sociais e a sua importância e impacto na sociedade, na economia e na vida quotidiana dos cidadãos e das instituições torna-se crucial. Após a revisão bibliográfica efetuada, concluo que, de uma forma genérica, pode definir-se a confiança (em geral) como uma expectativa ou segurança que alguém (o confiante) deposita em alguém, ou algo (o confiabilizado), em termos da sua intenção (ou correção de princípios) e da sua competência e capacidade para com aquele que confia, seja no que se refere a um objeto ou a um resultado. Deste modo, sugere-se que a confiança nas instituições pode definir-se como a expectativa ou segurança na intenção, na competência e na fiabilidade de um sistema abstrato ou pericial. Portanto, a confiança é um tema fundamental em qualquer sociedade e em qualquer relação. É ela que liga e mantém a sociedade unida e torna possível a vida em comum. Sem a confiança, nem as instituições funcionariam nem mesmo a vida quotidiana seria possível, pelo menos como a conhecemos.

Capítulo 3

A pesquisa empírica: investigação comparada sobre confiança nas instituições e valores culturais em Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal

O presente estudo foi parcialmente baseado no trabalho de Hofstede (1990), Michael Harris Bond e Michael Minkov, no que se refere à identificação do sistema de valores das culturas nacionais, complementada com outras teorias relativas à confiança nas sociedades, quer na perspetiva relacional quer na perspetiva da confiança nas instituições (Hardin, 1993; Fukuyama, 1996; Nooteboom, 2002). O objetivo principal foi o de testar, em termos comparados, a relação entre os sistemas de valores (que constituem as culturas nacionais) e a confiança dos cidadãos nas instituições.

A investigação empírica procura formas de operacionalizar os constructos que descrevem a programação mental dos indivíduos numa sociedade, pelo que é necessário, segundo Hofstede (2001), encontrar fenómenos observáveis a partir dos quais os constructos possam ser inferidos. Para «medir» os programas mentais coletivos, segundo o mesmo autor, deve-se, tanto na abordagem quantitativa quanto na qualitativa, procurar formas de comportamento ou efeitos do mesmo. O comportamento pode ser «provocado» pelo investigador com o propósito de fazer a investigação ou pode ser «natural», isto é, acontecer independentemente do investigador. Entende-se por comportamento qualquer forma de ação humana, individual ou coletiva, podendo ser verbal (palavras) ou não verbal (ações).

Alguns *constructus*, como os que refletem intenções, ou seja, a probabilidade subjetiva de que as pessoas se comportarão de uma determinada forma, podem estar sujeitos a um tipo de validação chamada pragmática, o que implica estabelecer a relação entre as intenções expressas e o comportamento efetivo. Outros, entre os quais podemos enquadrar os que se referem aos valores culturais, não se relacionam direta e conceptualmente com comportamentos específicos, mas estão relacionados através de outros constructos de acordo com um conjunto de relações pressupostas. Nesse caso, a validação pragmática não é possível e o investigador deverá contentar-se com a validação do constructo.

Para Hofstede (2002), a «cultura nacional», pressupõe a noção de coletividade e não de abordagem individual, embora a recolha de dados seja feita pelo próprio e por outros cientistas no nível individual, o que explica a opção pelas designadas matrizes ecológicas para o estudo do sistema de valores culturais de cada país, ou seja, por fórmulas definidas por Hofstede e seus

associados em que os dados individuais são agregados, utilizando-se a média de cada variável, de modo a passar do nível individual para o social.

Os valores determinam a nossa definição subjetiva de racionalidade e relacionam-se mutuamente, formando sistemas de valores ou hierarquias. Esses sistemas não necessitam, obrigatoriamente, de estar em harmonia. A maioria das pessoas pode possuir, simultaneamente, vários valores conflitantes como, por exemplo, liberdade e igualdade. Adicionalmente, os nossos conflitos internos de valores são uma das fontes de incerteza nos sistemas sociais. Os valores têm tanto intensidade quanto direção, ou seja, matematicamente eles têm um sinal e um tamanho: por exemplo, ter dinheiro pode ser muito importante para nós (intensidade) e podemos considerar isso como alguma coisa positiva ou negativa (direção), ou ambas.

Adicionalmente, o estudo de diferenças culturais entre grupos que pensam, sentem e agem de forma diferente, pressupõe um posicionamento de relativismo cultural, o que implica a suspensão dos juízos de valor quando lidamos com grupos diferentes do nosso próprio grupo. Hofstede (2001), é perentório a afirmar que o investigador deve ter cuidado de indiscriminadamente aplicar as normas de determinado grupo a outro, sem ter previamente considerado a natureza das diferenças culturais entre os grupos, as suas raízes e consequências.

3.1 Objetivos e questões da pesquisa efetuada

Esta pesquisa internacional teve como objetivos:

- 1º) Rever e sistematizar a principal literatura científica produzida sobre o tema da confiança e das diferenças de valores culturais de modo a conhecer o «estado da arte» neste domínio;
- 2º) Identificar e caracterizar o sistema de valores das culturas nacionais de Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal utilizando os 7 Índices de Valores Culturais do Modelo de Geert Hofstede e Michael Minkov, através da aplicação do Values Survey Module 08 (VSM08), a saber:
 - Índice de Distância ao Poder (PDI)
 - Índice de Individualismo *versus* Coletivismo (IDV)
 - Índice de Masculinidade *versus* Feminilidade (MAS)
 - Índice de Evitação da Incerteza (UAI)
 - Índice de Dinamismo Confuciano (CDI)
 - Índice de Indulgência *versus* Restrição (IVR)
 - Índice de Monumentalismo *versus* Auto-apagamento (MON)

3º) Identificar e medir o nível de confiança específico e global dos cidadãos nas instituições de cada país (ou confiança institucional) através da conceção e aplicação de um módulo de investigação designado por Escala de Confiança nas Instituições (MECI910);

4º) Analisar a relação entre os valores culturais e o seu impacto no nível de confiança institucional em cada país.

Procurou-se garantir que a população que serviu de base para a caracterização comparada do sistema de valores culturais nos e entre os quatro países, fosse a mesma que serviu de base para determinar os graus de confiança nas instituições desses mesmos países quer de forma agregada quer de forma comparada.

3.2 Hipóteses de investigação

A partir da revisão teórica efetuada sobre a Confiança e considerando que várias investigações e estudos anteriores sugerem o facto de que algumas culturas nacionais têm sistemas de valor que predis põem os cidadãos a confiar mais uns nos outros e nas instituições, (nomeadamente, Yamagishi, 1988, Kim e Son, 1998, Fukuyama, 1996, Hofstede, 2010, Uslaner, 2002, O'Hara, 2004, Inglehart, 2007, Halpern, 2009), podemos formular as seguintes hipóteses para os quatro países investigados, em agregado:

Quadro N.º 3
Hipóteses a investigar

Hipótese 1	Existe uma correlação negativa entre o Índice de Distância ao Poder (PDI) e a Confiança nas Instituições (CfIns).
	Segundo Hofstede, nos países com «alta distância ao poder» (ou alto PDI), as relações sociais tendem a basear-se na desconfiança implícita e a diferenciação social tende a manter baixos níveis de confiança dos cidadãos face à autoridade e ao Estado em geral (Hofstede&Minkov, 2010). Nas sociedades com pequena distância hierárquica tende a acontecer o contrário. De resto, de acordo com Hofstede (2010) o próprio Eurobarómetro de 2008 mostrava uma relação entre o índice de distância ao poder e a desconfiança na instituição polícia como uma característica comum aos países com alto PDI que participaram nesse estudo. Nas características comuns aos países que apresentam índices baixos na dimensão PDI consta a confiança implícita nos subordinados e nas instituições e sistemas em geral, sucedendo o contrário, genericamente, nas culturas com índices elevados no PDI (Hofstede, 2010, p. 78).

Hipótese 2	Existe uma correlação positiva entre o Individualismo (IDV) e a Cf nas Instituições
	As evidências que sugerem que as pessoas das culturas individualistas têm maior predisposição para a confiança, do que as pessoas de culturas coletivistas, são bastante sólidas e parecem manter-se com coerência, pelo menos quando os EUA e outras culturas com alto IDV são comparados com, por exemplo, o Japão, Coreia e a China ou outras com baixo IDV; As pessoas das culturas individualistas estão geralmente mais predispostas a confiar do que as pessoas das culturas coletivistas. Neste domínio, Yamagishi (1988 e 1994) e Kim e Son (1998) registaram descobertas semelhantes nos seus estudos comparados entre cidadãos coreanos e americanos. Uma das sugestões dada como explicação possível é a de que a confiança nas instituições por parte dos cidadãos das culturas coletivistas é mais difícil dado estas serem entendidas como um alvo difuso nessas culturas. Os cidadãos de culturas coletivistas, por um lado, tendem a praticar uma forte categorização e distinção entre grupos internos (endogrupo) e grupos externos (exogrupo), isto é, e conforme Minkov (2007), a praticar o exclusivismo e, por outro, podem exigir um referente de confiança mais específico e menos difuso e por isso predispõem-se a “confiar menos” sem saber quem é quem e a que grupo pertence; Também para Inglehart (2000) os «valores de auto-expressão» (mais característicos das sociedades com valores mais individualistas), centram-se na tolerância da diversidade e em maiores exigências para participar em processos de decisão da vida económica e política. A mudança de «valores de sobrevivência» (mais característicos das sociedades com valores culturais coletivistas) para valores de auto-expressão, estará, defende este cientista, associada a um maior sentido de segurança existencial e autonomia humana, o qual produz uma cultura humanística de tolerância e confiança, na qual as pessoas atribuem à liberdade individual e à auto-expressão um valor relativamente mais importante e à confiança nas relações sociais um valor implícito. Outro importante investigador, Uslaner (2002), sugere que a confiança nas diferentes sociedades tem bases fortemente culturais associadas ao individualismo cultural. Segundo este autor, a correlação entre Confiança e as medidas de Hofstede (1980) para o individualismo é de 0.617 e em Triandis (1995) é de 0.570 (Uslaner, 2002); Outros investigadores também têm encontrado diferenças significativas entre o individualismo cultural e o coletivismo em aspetos como o autoconceito, a percepção social, a atribuição causal e a confiança nos outros em geral (Triandis, 1995,

	Oyserman, Coon e Kimmelmeir, 2002). Segundo esses autores, o comportamento nas sociedades coletivistas tende a ser caloroso na interação com os membros do endogrupo e desconfiado e distante com o exogrupo. Segundo outros investigadores (Arrow, 1974, Jarillo, 1988, Poweel, 1990, Sako 1992, Nooteboom 1996), nas sociedades onde prevalecem valores culturais mais individualistas, as pessoas variam menos o seu comportamento entre endo e exogrupo porque os «Outros», em geral, são percebidos de uma forma mais descategorizada o que gera maior facilidade na interação tanto com estranhos como com entidades abstratas (como as instituições), assumindo-se a confiança como um valor intrínseco segundo o qual a maioria das pessoas e instituições é digna de confiança.

Hipótese 3	Uma maior necessidade de evitamento ou controlo da incerteza está positivamente associada a um maior grau de confiança nas instituições
	Segundo alguns investigadores (Jean L. Johnson e John B. Collin, 2002), a predisposição geral para confiar é mais alta nos países com UAI forte porque nessas sociedades as pessoas são mais orientadas e motivadas por necessidades de redução da ambiguidade, controlo do desconhecido, estabilidade e receio da mudança, assim como aversão ao conflito, pelo que tendem a parecer mais predispostas a confiar em instituições concretas porque isso reduzirá a sensação de desconforto e incerteza face ao desconhecido. Outros cientistas sociais (Luhmann, 1979, O'Hara, 2004 e 2010) argumentam também, a partir das suas investigações, que as instituições sociais surgem geralmente para facilitar a confiança, isto é, as instituições sociais ajudam a reduzir a incerteza das interações e levam a padrões estáveis de interação em todas as formas, ajudando a propagar e mesmo a disseminar e a globalizar a confiança;

Hipótese 4	Existe uma correlação positiva entre a Indulgência cultural (IVR) e a Confiança nas Instituições
	Quando o indicador de Indulgência é alto numa sociedade esta tende a valorizar o otimismo e o sentimento de segurança em si mesmo pelo que a confiança nas instituições tenderá também a ser mais alta (Minkov, 2009); Minkov (2007), refere também na investigação que realizou a partir dos resultados do World Values Survey que nas culturas mais «indulgentes» denota-se maior predisposição para a confiança generalizada em resultado do otimismo característico dessas culturas o que, segundo o autor, se reflete, por exemplo, no índice de polícias por 100 000 habitantes. De acordo com Minkov (2007) as sociedades com um resultado mais alto no índice de «indulgência» têm menos polícias por cada 100 000 habitantes porque justamente tendem, generalizada e implicitamente, a serem mais confiantes e a necessitarem de menos efetivos de e para controlo policial (Minkov, 2007, p.217).
Hipótese 5	Quanto maior for a superfície definida pelos níveis de confiança de todos os «raios» (ou instituições) e menor a diferença entre a média dos 20% mais altos e os 20% mais baixos, maior será também a confiança geral numa sociedade.
	De acordo com Fukuyama (1996), a presença de altos níveis de confiança interpessoal, como fenómeno específico, e a presença de confiança generalizada em múltiplas instituições, não são condições necessariamente simultâneas nem associadas. Para este cientista político, uma sociedade tende a apresentar elevada confiança generalizada quando os seus «raios de confiança» estão espraçados por múltiplas instituições e esta não está, apenas, ou sobretudo, focalizada ou «refém» de uma instituição apenas (normalmente o grupo mais próximo), como, por exemplo, a família, o clã, a tribo, ou outro grupo imediato.

3.3 O âmbito geográfico e internacional da pesquisa

A investigação que serviu de suporte a este trabalho foi de âmbito internacional compreendendo quatro países de língua portuguesa (Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal). Deste modo e geograficamente, o estudo abrangeu quatro países pertencentes à comunidade lusófona situando-se um no Sul da Europa (Portugal) outro na África Ocidental (Cabo Verde) e os outros dois na África Subsariana (Angola) e Austral (Moçambique). Em cada um destes países foi selecionada uma organização que fosse o mais similar possível em termos de atividade, objeto, processos de trabalho e objetivos e onde o tipo de indivíduos fosse também o mais semelhante possível em termos funcionais e em termos do trabalho realizado. O objetivo foi o de recriar uma «amostra intencional e funcionalmente coordenada» onde apenas a nacionalidade fosse diferenciadora e se constituísse como variável explicativa das diferenças de valores culturais. Deste modo as instituições selecionadas foram os bancos centrais de cada um desses países, nomeadamente, em Angola o Banco Nacional de Angola (BNA), em Cabo Verde, o Banco de Cabo Verde (BCV), em Moçambique, o Banco de Moçambique (BM) e, em Portugal, o Banco de Portugal (BdP).

Quadro N.º 4
Pontos de recolha das amostras e aplicação dos questionários

País	Sigla do País	Instituição Banco Central	Sigla da Instituição Banco Central
Angola	AO	Banco Nacional de Angola	BNA
Cabo Verde	CV	Banco de Cabo Verde	BCV
Moçambique	MZ	Banco de Moçambique	BM
Portugal	PT	Banco de Portugal	BdP

Estas instituições estão situadas nas respetivas capitais (Luanda, Cidade da Praia, Maputo e Lisboa). Recordo que os critérios que nortearam esta escolha residiram no facto de serem o tipo de organização que mais se aproximou da metodologia utilizada por Hofstede no estudo IBM dos anos 70 e 80 (ou seja, uma organização igual em vários países). Neste caso trata-se de Instituições que são homólogas ou do mesmo tipo nos quatro países, em todos os critérios principais, porquanto possuem as mesmas missões, finalidades e objeto de trabalho, bem como são fortemente semelhantes em termos do tipo e processos de trabalho e de funções e categorias

profissionais. Por outro lado, a facilidade de acesso do investigador de modo a obter a aprovação para aplicação dos questionários para a realização do estudo foi também considerada importante em termos de operacionalização prática e concretização do mesmo.

A escolha destes países deveu-se ao facto, também, por um lado, de serem aqueles que dentro da comunidade de países africanos de língua portuguesa, estavam melhor organizados em termos de unidade de análise para recolha das amostras nacionais, neste caso dos respetivos bancos centrais e, por outro, considerando ainda a sua proximidade linguística e cultural, pelos anos de história comum. No seu conjunto, estes países representam um espaço demográfico superior a 50 milhões de habitantes pertencentes à Lusofonia ²⁵.

A aplicação do inquérito foi efectuada entre os meses de Julho de 2009 e Julho de 2010 tanto por via eletrónica como presencial pelo próprio investigador que se deslocou a cada um dos quatro países de recolha dos dados nas datas previstas para a realização da investigação, permanecendo durante três a quatro dias em cada ponto de recolha (Banco Central), de modo a evitar ao máximo, diretamente na fonte, a incidência de questionários não devolvidos bem como de itens inválidos e não respondidos e, dessa forma, reduzindo significativamente a taxa de não-resposta ou respostas perdidas (missing values).

No tratamento dos dados, foram usadas as fórmulas constantes do Manual VSM08 disponibilizado pelo próprio Hofstede (www.geerthofstede.com) de modo a identificar o posicionamento relativo de cada país nas sete dimensões do modelo e presentes neste trabalho. As Administrações dos bancos foram contatadas pessoalmente pelo investigador para solicitar autorização para a aplicação dos questionários através de contactos pessoais e formais entre o investigador e as próprias instituições.

²⁵ A Lusofonia é um conceito difuso e complexo que é mais facilmente vivenciado do que teoricamente estabelecido uma vez que a língua, enquanto instrumento para os que a utilizam, está em permanente evolução e reinterpretação. Não sendo objeto desta pesquisa não posso deixar de referir, para um conhecimento mais abrangente do conceito, a obra de José Filipe Pinto onde efetua uma profunda análise do termo concluindo, por um lado, que o vasto acervo bibliográfico existente (nomeadamente os múltiplos dicionários de significados) não identificam o autor do termo Lusofonia e, por outro, que para a maioria dos estudiosos, o termo Lusofonia apresenta um sentido que ultrapassa o conteúdo linguístico-etimológico (Pinto, 2009).

3.4 Estudo prévio e reflexão falada dos itens

A investigação qualitativa de cunho exploratório teve por objetivo proporcionar um conhecimento prévio sobre as características das instituições a incluir no estudo, (especificamente Bancos Centrais) de modo a, por um lado, ajustar as amostras ao princípio da funcionalidade coordenada, ou seja, de modo a saber como obter o máximo de semelhança entre os vários parâmetros da população (nomeadamente em termos de género, classe etária, anos de escolaridade, tipo de trabalho/função/categoria) diferenciando-a apenas pela variável nacionalidade/cultura nacional de origem e, por outro, identificar a designação mais comum e unívoca às instituições a escolher para figurarem no questionário obedecendo ao critério de unicidade de sentido e existência comum nos quatro países.

O estudo prévio e a reflexão falada dos itens dos questionários consistiram no levantamento e reconhecimento do tipo de população que trabalha nessas organizações que são em tudo semelhantes e muito homogêneas (em termos de objeto social e missão, tipo e métodos de trabalho, funções, categorias profissionais e processos de trabalho).

De acordo com Hofstede et al. (1990), de modo a selecionar os respondentes de forma adequada e funcionalmente coordenada, foi solicitado às organizações que serviram de suporte ao estudo que recomendasse as pessoas nas quantidades especificadas em termos dos parâmetros definidos para a amostra de modo a haver o mínimo de desequilíbrios possível.

3.5 A amostra da pesquisa efetuada

Para efeitos da aplicação das entrevistas por questionário foi utilizada uma amostra intencional constituída por funcionários dos quatro Bancos Centrais dos 4 países perfazendo um total de 519 respondentes, divididos da seguinte forma:

Quadro N.º 5
Números absolutos de respondentes das amostras por instituição e país

País	Instituição	Nº respondentes da Amostra
Angola	BNA	121
Cabo Verde	BCV	103
Moçambique	BM	139
Portugal	BdP	156
Total	4	519

A amostra que serviu de base a esta investigação foi determinada em duas etapas. Em termos de nomenclatura, o que Hofstede (1990) chamou de unidades organizacionais correspondem aos chamados «pontos de recolha» no nosso estudo (neste caso os Bancos Centrais). Em concordância com a investigação de Hofstede (1990), as etapas de seleção da amostra encontram-se especificadas a seguir.

A primeira etapa referiu-se à seleção dos pontos de recolha, utilizando o critério de amostragem intencional, de modo a cobrir os quatro bancos centrais dos quatro países. Outro critério utilizado na escolha dos pontos de recolha foi adotar o número mínimo de 100 respondentes válidos em cada instituição, levando também em conta as limitações de recursos operacionais, de tempo e financeiros do investigador.

Assim sendo, foram escolhidos os quatro pontos de recolha já mencionados em virtude de sua representatividade, por terem qualidade populacional fortemente similar e características de homogeneidade quanto à segmentação por nível funcional, bem como pela facilidade de acesso do investigador. Em cada ponto de recolha foi selecionada uma amostra intencional de, em média, 300 funcionários de cada banco Central (exceto no caso de Cabo Verde dado que o número máximo de funcionários na altura era de 130). De acordo com os critérios demográficos previstos no VSM 08 selecionou-se os respondentes de forma intencional com base nos pressupostos de coordenação funcional da amostra de modo a que cada uma ficasse o mais proporcional e semelhante possível (ver gráficos 20 a 24 de caracterização da amostra em todos os parâmetros sóciodemográficos).

Gráfico n.º 20
Amostras por Nacionalidade

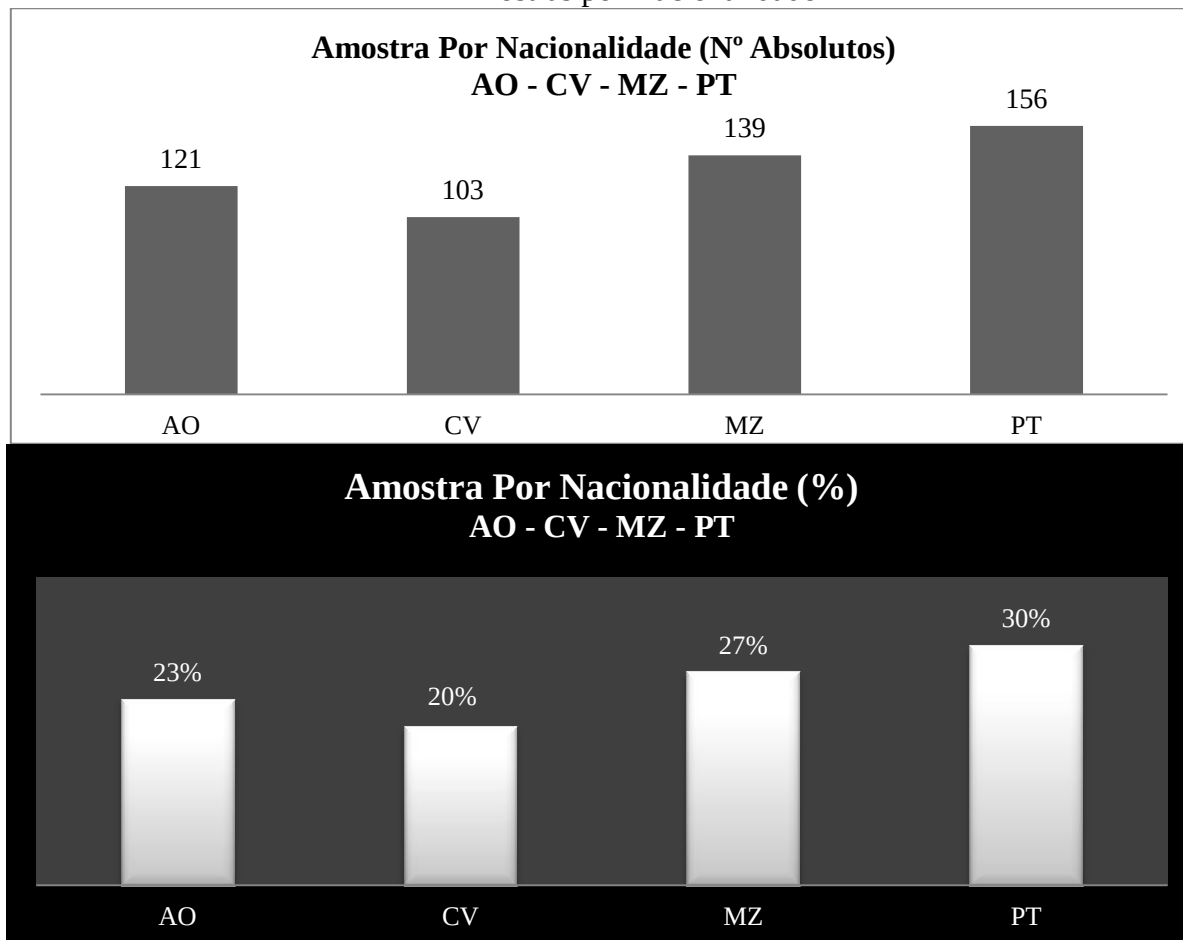


Gráfico N.º 21
Amostras por Género nos 4 países

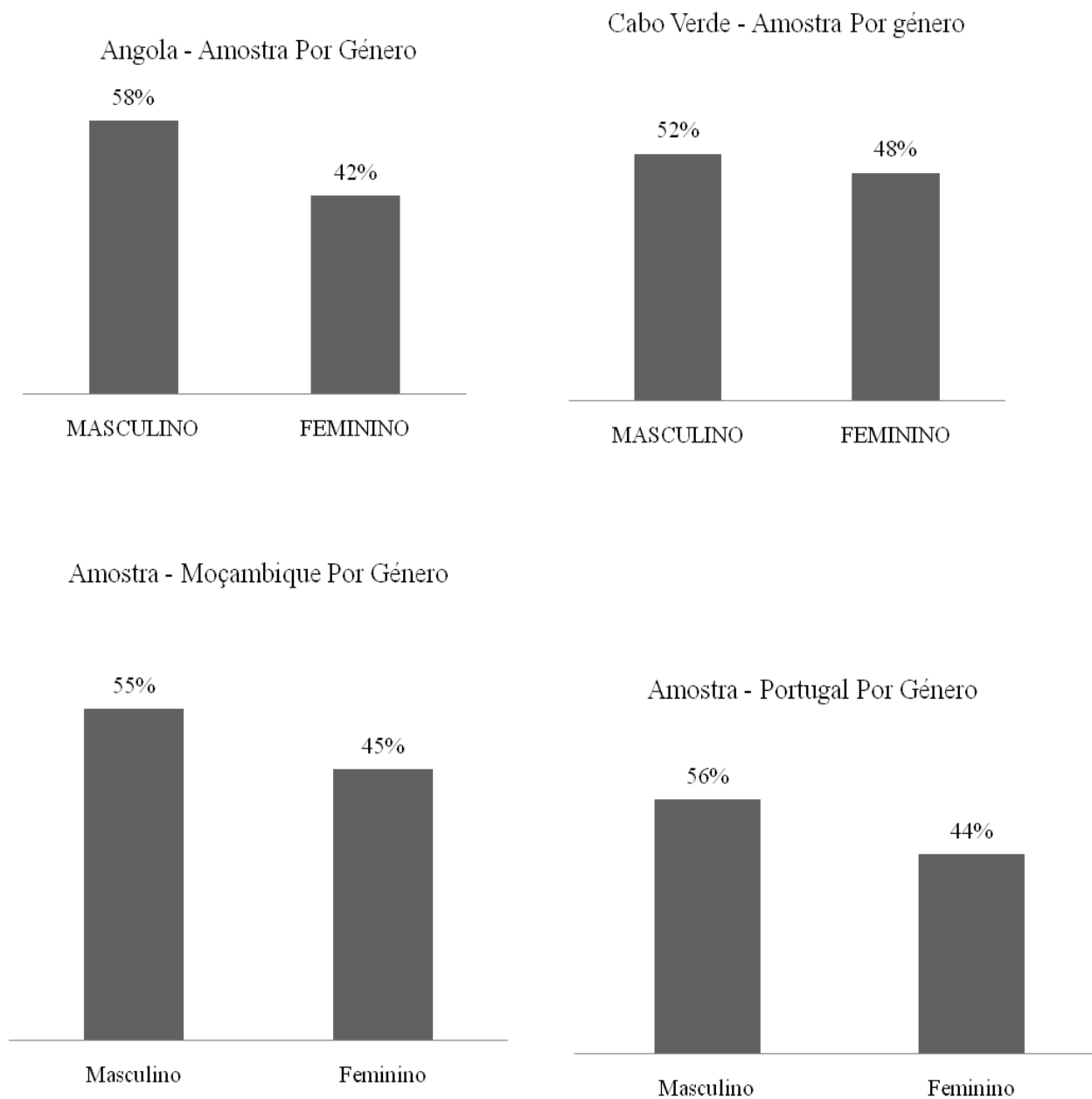


Gráfico N.º 22
Amostras por Classe Etária nos 4 países

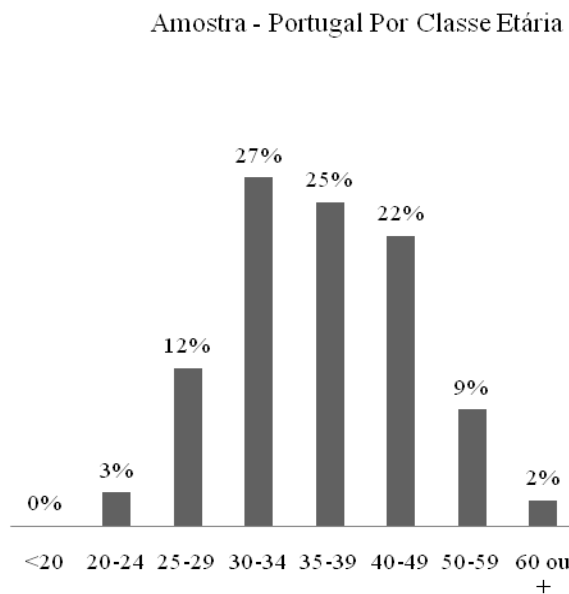
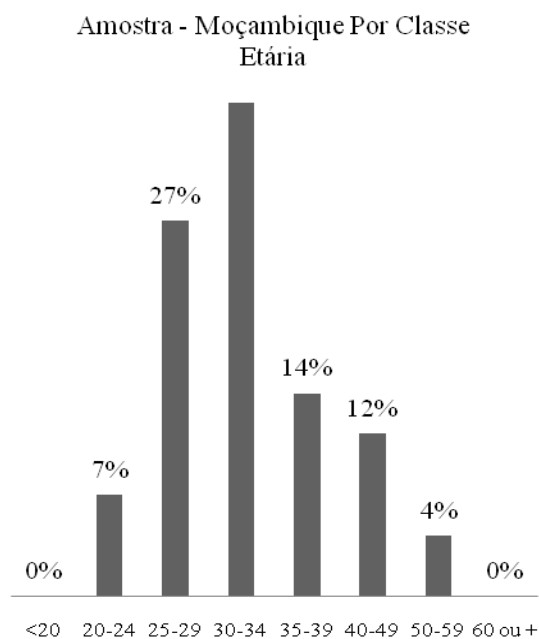
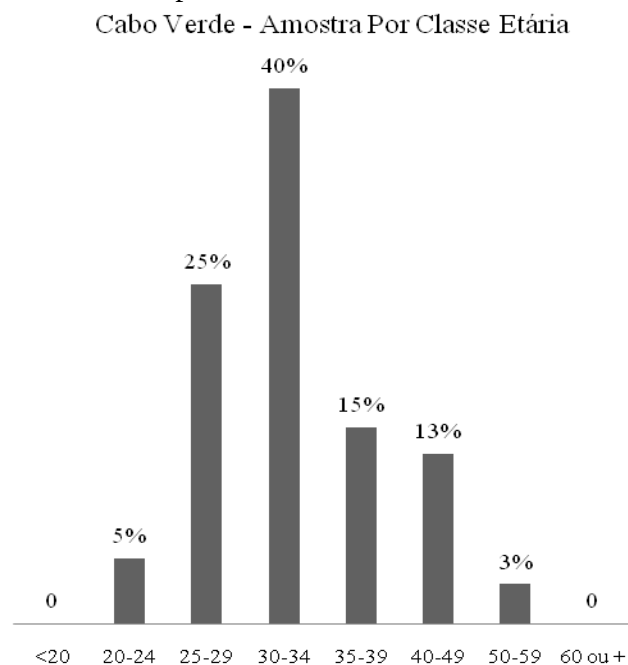
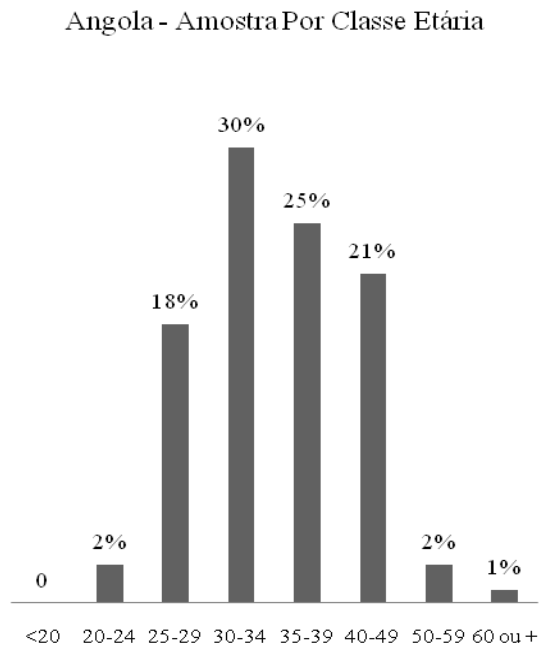
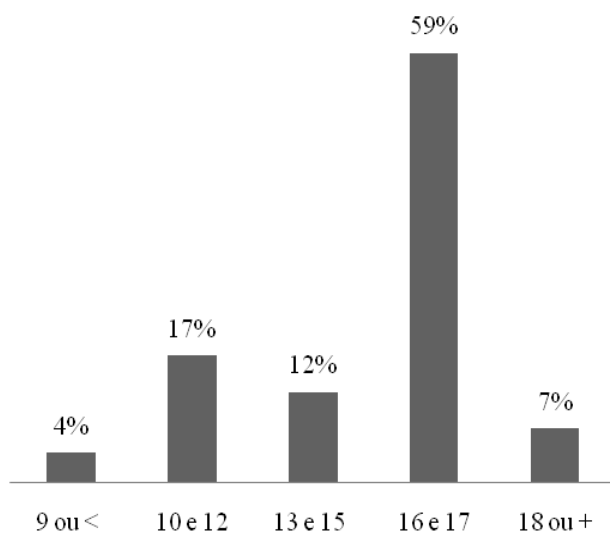
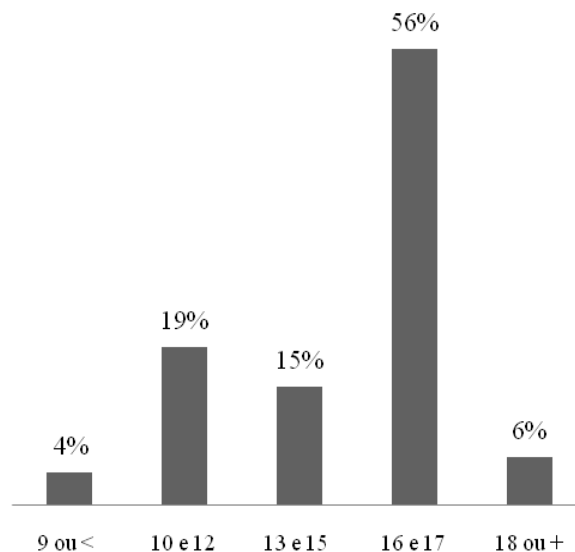


Gráfico N.º 23
Amostras por Anos de Escolaridade nos 4 países

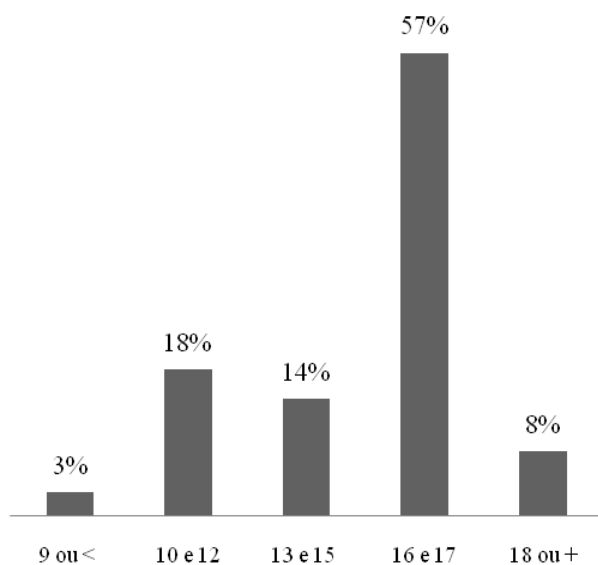
Angola - Amostra Por Anos de Escolaridade



Cabo Verde - Amostra Por Anos de Escolaridade



Amostra Moçambique Por Anos de Escolaridade



Amostra - Portugal Por Anos de Escolaridade

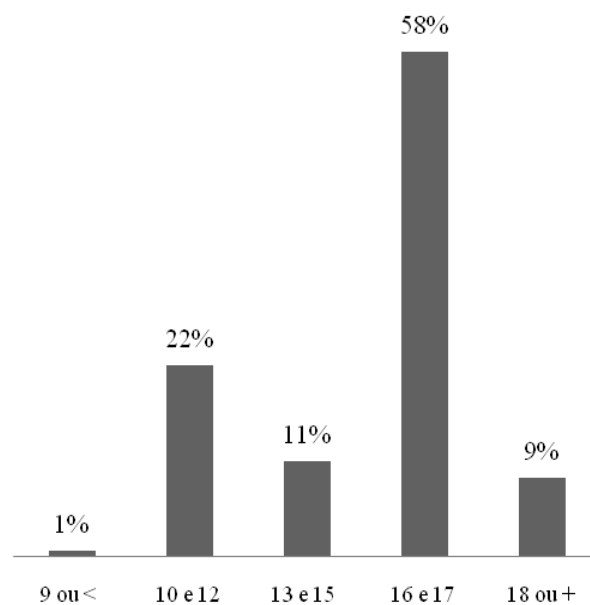
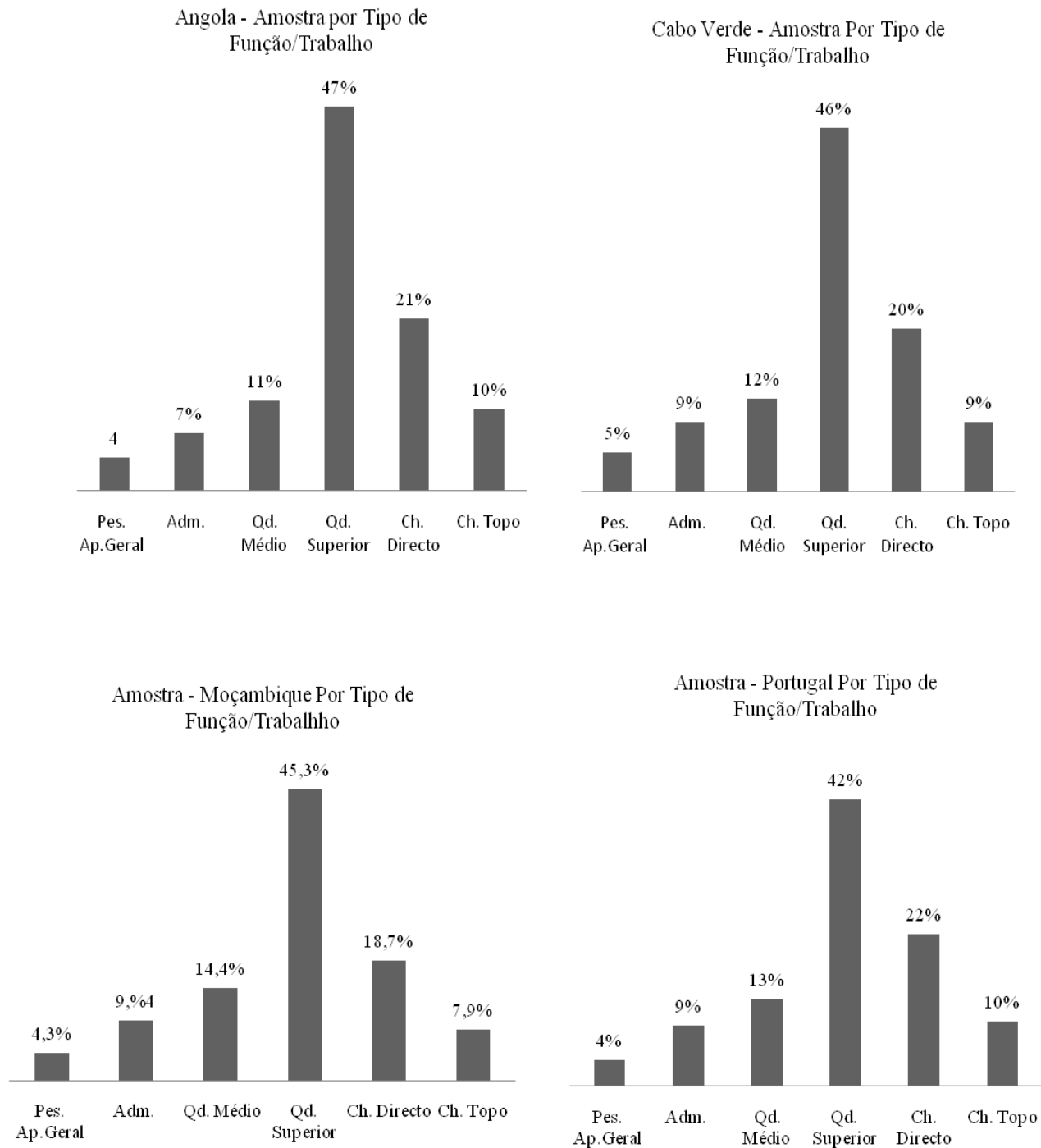


Gráfico N.º 24
Amostras por Tipo de Trabalho/Função nos 4 países



Esta dimensão da amostra é, de acordo com Hofstede (1990), suficientemente grande para permitir efetuar a análise estatística de dados quantitativos comparativos entre os pontos de recolha nos quatro países.

Embora a escolha de amostragem intencional possa, em tese, criar algumas limitações, as mesmas não são consideradas preocupantes em vista do facto de se tratar de um mesmo tipo de instituição e, principalmente, em vista do facto de que, em concordância com Blalock (1994), o conhecimento que o investigador tinha da população era adequado (Axioma 1), os casos reuniram as características que o investigador definiu previamente (Axioma 2) e foi escolhido um grande número de casos (Lei). Assim sendo, consideramos que o investigador esteve apto para legitimamente tomar decisões com os resultados, embora os casos não tenham sido selecionados aleatoriamente. Apesar de não estarmos em condições de indicar quanto erro amostral efetivamente contém os dados do estudo, consideramos que a amostra cumpriu todos os requisitos para generalizar os resultados com relação à população da qual foi extraída.

3.6 Os Instrumentos utilizados na investigação: Value Survey Module (VSM08) e Escala de Confiança nas Instituições (ECI09).

Para a concretização dos objetivos n.º2 e n.º 3 da pesquisa que consistia em identificar e caracterizar o sistema de valores das culturas nacionais de Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal utilizando os 7 Índices de Valores Culturais do Modelo de Geert Hofstede e, simultaneamente, identificar e medir o índice de confiança institucional nos quatro países, foram utilizados 2 módulos de questionários num só.

Para a caracterização dos valores culturais foi utilizado e aplicado a última versão do questionário internacional de valores (versão 08), designado por Value Survey Module 08 ou, abreviadamente, VSM08, (criado por Hofstede e Minkov). Por sua vez, para identificar e medir o grau de confiança nas instituições nos quatro países foi concebido um outro Módulo designado Escala de Confiança nas Instituições (ver Apêndice I). Estes questionários foram apresentados como um único, e são completamente estruturados, ou seja, todas as perguntas têm alternativas de resposta pré-definidas, tendo o respondente de escolher apenas uma de entre as alternativas oferecidas nas várias escalas.

No seu conjunto, o questionário utilizado era composto por 66 perguntas (Ver Apêndice I). No caso do VSM08 (Inquérito Internacional de Valores) o questionário padronizado consistiu em 28

perguntas pré-codificadas complementado com mais 33 itens na Escala de Confiança nas Instituições, referente às trinta e três instituições identificadas pelos respondentes como comuns e identificáveis aos e nos quatro países.

Adicionalmente, o questionário conteve 5 (cinco) perguntas de caracterização sócio-demográfica referente a cada respondente que foram codificadas numericamente correspondendo ao gênero, faixa etária, anos de escolaridade completa, tipo de função/trabalho exercido e nacionalidade dos respondentes (Ver Apêndice I).

3.6.1 A finalidade do VSM08: comparação de amostras nacionais

No que se refere especificamente ao módulo do inquérito internacional de valores, designado abreviadamente por VSM 08 (Values Survey Module 08), trata-se de um questionário apresentado em papel contendo 33 perguntas no total, sendo 28 itens relativos às 7 dimensões mais 5 perguntas relativas a dados demográficos. Foi criado para comparar valores e sentimentos influenciados pela cultura de inquiridos (funcionalmente) semelhantes, provenientes de dois ou mais países, podendo ser utilizado para comparar regiões de um mesmo país. Permite que as pontuações sejam calculadas com base em sete dimensões de cultura nacional, cada uma delas com quatro perguntas: assim, o questionário contém $7 \times 4 = 28$ perguntas de conteúdo. As restantes seis perguntas destinam-se a obter dados demográficos sobre o inquirido: 1) gênero, 2) idade, 3) habilitações escolares, 4) tipo de trabalho, 5) nacionalidade atual e 6) nacionalidade à nascença.

Cinco das dimensões medidas estão descritas exhaustivamente na obra de Hofstede (Hofstede, 2001 e Hofstede, 2010). Dizem respeito a aspetos-chave das sociedades nacionais, conforme demonstram as investigações de antropologia cultural e de interculturalidade. As outras duas dimensões têm por base o trabalho de Minkov (2007). Foram acrescentadas a título experimental, já que se prevê que possam revelar aspetos da cultura nacional ainda não abrangidos pelas dimensões utilizadas por Hofstede.

A primeira versão pública deste instrumento (a saber, VSM 82) abrangia quatro dimensões, derivadas de uma comparação entre subsidiárias da IBM em 40 países. A versão imediatamente anterior à presente (VSM 94) abrangia cinco; a dimensão adicional foi encontrada numa comparação entre estudantes de 23 países, que utilizou um questionário concebido principalmente por estudiosos chineses (Hofstede & Bond, 1988). As duas dimensões

acrescentadas na presente versão decorrem da análise realizada por Minkov do Inquérito sobre Valores Mundiais em 81 países (Inglehart et Al., 2007) e de outras fontes recentemente disponibilizadas.

O termo módulo significa que o questionário pode ser utilizado como parte de um instrumento de maior escala, para comparação de países relativamente a outros aspetos. Foi por isso complementado na investigação pelo módulo de Confiança nas Instituições por mim concebido e designado ECI09.

As investigações têm mostrado que as respostas às 28 perguntas de conteúdo são influenciadas pela nacionalidade dos inquiridos. Isto não quer dizer que todos os inquiridos de uma nacionalidade A deem uma resposta e todos os da nacionalidade B deem uma outra; mas são de esperar diferenças sistemáticas entre a resposta média de uma amostra com a nacionalidade A e uma amostra comparável da nacionalidade B (em termos estatísticos, uma análise de variância das pontuações das respostas mostra um efeito nacional significativo). Como a relação é estatística, as amostras por país têm de ser suficientemente vastas. O tamanho ideal para assegurar uma amostra homogénea corresponde a 50 inquiridos. Não devem ser utilizadas amostras inferiores a 20 inquiridos, porque a existência de respostas extremas (muito fora da média) afecta os resultados de modo desproporcionado.

A seguir à nacionalidade, as respostas às 28 perguntas de conteúdo irão reflectir também outras características sócio-demográficas dos inquiridos, como sexo, idade, habilitações literárias, tipo de trabalho e momento em que responderam. Daí que as comparações entre países se devam basear em amostras de inquiridos que, com exceção da nacionalidade, correspondem entre si em termos dos restantes critérios passíveis de afetar sistematicamente as respostas.

As perguntas de conteúdo atribuídas a cada dimensão foram seleccionadas porque, em comparações de amostras correspondentes de dez ou mais países, as pontuações médias, por país, das quatro perguntas pertencentes à mesma dimensão variam geralmente em conjunto (se uma for alta, a outra é alta; ou é baixa se for uma pergunta formulada pela negativa -- se uma for baixa, a outra também o é, etc.). Em termos estatísticos, as pontuações médias de um país estão significativamente correlacionadas. As pontuações médias, por país, das perguntas pertencentes a diferentes dimensões não variam geralmente em conjunto (não estão correlacionadas). Assim, as 28 perguntas formam 7 grupos de 4 perguntas cada.

As dimensões medidas pelo VSM têm por base correlações a nível de país: são calculadas a partir das pontuações médias das amostras nacionais. Entre pontuações de um mesmo par de

perguntas, as correlações a nível de país podem ser muito diferentes das correlações a nível individual, sendo calculadas a partir das respostas dadas pelos indivíduos pertencentes às amostras. As correlações a nível individual produzem dimensões de personalidade; as correlações a nível de país produzem dimensões de cultura nacional e é esse o objeto do estudo.

O estudo das dimensões da cultura nacional é do âmbito da antropologia; o estudo da personalidade individual é do âmbito da psicologia. O primeiro está para o segundo como o estudo das florestas está para o estudo das árvores. As florestas não podem descrever-se utilizando as mesmas dimensões que as que são utilizadas para as árvores. Aliás, nem podem sequer ser vistas como um grupo de árvores. O que deve ser acrescentado à análise a nível da floresta é a interação entre as diferentes árvores e outras plantas, animais, organismos e fatores climáticos, cujo conjunto é conhecido pelo termo biótopo. A inversa não é verdadeira, uma vez que as árvores não podem ser descritas recorrendo às dimensões utilizadas para as florestas. No máximo, poderíamos perguntar em que tipo de floresta seria provável encontrar a árvore em questão e como se daria ela nessa floresta.

As dimensões do VSM não se aplicam, portanto, a indivíduos mas sim a sociedades nacionais. O que é possível é descobrir de que modo e em que medida os valores predominantes numa sociedade nacional diferem dos de outra sociedade. Enquanto indivíduo, uma pessoa pode exprimir o que sente acerca dos valores de uma determinada sociedade nacional, mas isso continuaria a ser função da sua própria personalidade, sem que isso revele necessariamente a sua cultura nacional.

A ciência, no geral, demonstrou-nos já que em cada nível de organização da vida e da realidade emergem características únicas não redutíveis aos níveis anteriores, tanto de propriedades como de lógica, ou seja, em todos os níveis existem novas propriedades emergentes que resultam desse mesmo nível, porquanto em todos os níveis, a integração confere aos sistemas propriedades que os seus elementos não possuem. O todo é assim maior que a soma das partes. Por isso, o VSM só deve ser utilizado por investigadores que subscrevam a ideia de que uma sociedade difere das outras e não se reduz às partes (indivíduos ou organizações) que a constituem e são seus membros.

As sete dimensões em que se baseia hoje o VSM 08 foram estabelecidas a partir de investigações realizadas em mais de 100 países ao longo de 43 anos. O aspeto essencial da utilização do VSM é que as comparações entre países se devem basear em amostras correspondentes, coordenadas ou

«funcionalmente equivalentes» de inquiridos, isto é, pessoas semelhantes em todos os critérios, excetuando o da nacionalidade (variável explicativa).

3.6.2 Sobre o *Value Survey Module* (VSM) e a sua evolução

As perguntas originais do questionário de atitudes designado «Hermes» (IBM) de 1966-1973, utilizados para a comparação internacional de valores relacionados com o trabalho foram enunciadas por Hofstede (*Culture's Consequences*, 1980). O anexo 4 do mesmo livro apresentou o primeiro Módulo de inquérito sobre valores, destinado a estudos interculturais. Continha 27 perguntas de conteúdo e 6 perguntas de cariz demográfico. O questionário VSM 80 resultou de uma seleção baseada nos questionários IBM, tendo sido acrescentadas algumas perguntas provenientes de outras fontes acerca de assuntos omissos na lista IBM e que o autor considerou serem potencialmente importantes. A edição de 1984 de Hofstede (1980a), resumida não incluía as perguntas IBM originais, mas incluía o VSM 80.

Em 1981, Hofstede, por via do recém-fundado *Institute for Research on Intercultural Cooperation* «IRIC», lançou uma versão ampliada experimental do VSM, designado VSM 81. Com base na análise dos primeiros resultados obtidos, foi publicada uma nova versão em 1982, designado VSM 82. Esta versão foi largamente utilizada nos 12 anos subsequentes.

O questionário VSM 82 continha 47 perguntas de conteúdo e 6 perguntas demográficas. Bastavam 13 perguntas para calcular as pontuações das quatro dimensões identificadas por Hofstede. As outras foram incluídas a título experimental e o IRIC conservou um ficheiro com as respostas recolhidas por diferentes utilizadores em diversos países. Algumas perguntas constantes no VSM 82 só eram aplicáveis a inquiridos empregados. Assim sendo, o instrumento não podia ser utilizado relativamente a empresários, estudantes e inquiridos sem trabalho remunerado.

O número de replicações da utilização do VSM 82 constante no ficheiro do IRIC foi crescendo, mas, infelizmente, constatou-se que as amostras provenientes de diferentes investigadores não tinham correspondência suficiente entre si para permitirem produzir um novo VSM fiável. Esta situação alterou-se quando Michael Hoppe publicou a sua tese de doutoramento, relativa a um estudo sobre inquéritos a elites (Seminário da associação dos antigos alunos de Salzburgo) de 19 países, que recorreu, entre outros instrumentos, ao VSM 82 (Hoppe, 1990). Dezoito desses países faziam parte do conjunto IBM (Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Estados

Unidos, Finlândia, França, Grã-Bretanha, Grécia, Irlanda, Itália, Noruega, Países-Baixos, Portugal, Suécia, Suíça e Turquia).

Um problema que se colocou na validação das perguntas resultou da restrição da gama de países no conjunto de Hoppe no que diz respeito à dimensão «Individualismo» (não havia países «muito coletivistas»). Outro problema foi a forte correlação, nesse conjunto de países, entre «Distância ao Poder - PDI» e «Evitação da incerteza-UAI» (não havia países com grande PDI, e um quadrante UAI fraco na intersecção PDI x UAI). Os dois últimos problemas foram resolvidos, acrescentando dados de outros inquéritos relativos à China (Formosa), Costa Rica, Malásia, Nigéria, República Popular da China e Tanzânia, embora não houvesse uma correspondência perfeita com os dados de Hoppe.

A acumulação e experiência decorrente da utilização do VSM 94, nos 14 anos anteriores levaram à publicação do presente questionário VSM 08 cuja versão para português (quer na forma de «português de Portugal» quer já após o acordo ortográfico, foi oficialmente efectuada por mim em articulação com o Prof. Hofstede em Maio de 2009 e por este aceite, no quadro da relação profissional e de representação que faço do Institute for Training in Intercultural Management /Hofstede Centre , fundado pelo próprio Geert Hofstede (vd. www.itim.org).

3.7 Fórmulas para cálculo dos índices de Valores Culturais no Modelo 7D

As 28 perguntas de conteúdo permitem que as pontuações dos índices sejam calculadas relativamente a sete dimensões dos sistemas de valores nacionais enquanto componentes de culturas nacionais: 1) Distância ao Poder – PDI- (grande vs. pequena); 2) Individualismo vs. Coletivismo – IDV; 3) Masculinidade vs. Feminilidade – MAS; 4) Evitação da Incerteza (forte vs. fraca) – UAI; 5) Orientação para o Longo prazo vs. Curto prazo – LTO; 5) Indulgência vs. Restrição – IVR; e 6) Monumentalismo vs. Auto-apagamento – MON.

Todas as perguntas de conteúdo são pontuadas através de escalas de cinco pontos (1-2-3-4-5). As pontuações dos índices são derivadas das pontuações médias das perguntas feitas às amostras nacionais de inquiridos.

O Índice de Distância ao Poder /*Power Distance Index*

«Distância ao Poder» define-se como a medida em que os membros menos poderosos de instituições ou organizações de uma sociedade esperam e aceitam que a distribuição do poder seja desigual. Os quatro itens que compõem esta dimensão são os nºs 2, 7, 23 e 26

A fórmula do índice é: $PDI = 35 (m07 - m02) + 25(m23 - m26) + P (pd)$, em que m02 é a pontuação média da pergunta 02, etc. O índice tem normalmente um intervalo de 100 pontos entre “muito pequena distância ao poder” e “muito grande distância ao poder”. P (pd) é uma constante (positiva ou negativa) que depende da natureza das amostras; não afecta a comparação entre os países. Pode ser escolhida pelo utilizador, para deslocar as pontuações de PDI obtidas para valores situados entre 0 e 100.

O Índice de Individualismo versus Coletivismo /*Individualism Index*

«Individualismo» é o oposto de «coletivismo». Individualismo refere-se a uma sociedade em que os laços entre os indivíduos são frouxos: espera-se de cada pessoa que seja capaz de tomar conta de si própria e da família próxima. O coletivismo é apanágio de uma sociedade em que as pessoas, desde que nascem, são integradas em grupos fortes e coesos, que continuam a protegê-las ao longo da vida, em troca de lealdade.

Os quatro itens que compõem esta dimensão são os nºs 1, 4, 6 e 9

A fórmula do índice é: $IDV = 35 (m04 - m01) + 35(m09 - m06) + P(ic)$, em que m01 é a pontuação média da pergunta 01, etc.

O índice tem normalmente um intervalo de 100 pontos entre “países fortemente colectivistas” e “países fortemente individualistas”. P (ic) é uma constante (positiva ou negativa) que depende da natureza das amostras; não afecta a comparação entre os países. Pode ser escolhida pelo utilizador, para deslocar as pontuações de IDV para valores situados entre 0 e 100.

O Índice de Masculinidade versus Feminilidade /*Masculinity Index*

«Masculinidade» é o oposto de «feminilidade». Masculinidade diz respeito a uma sociedade em que os papéis dos sexos são claramente distintos: dos homens espera-se que sejam afirmativos, duros e centrados no êxito material; das mulheres espera-se que sejam mais modestas, ternas e preocupadas com a qualidade de vida. Feminilidade diz respeito a uma sociedade em que os papéis dos sexos se sobrepõem: espera-se, tanto dos homens como das mulheres, que sejam modestos, ternos e preocupados com a qualidade de vida.

Os quatro itens que compõem esta dimensão são os n.ºs 3, 5, 8 e 10

A fórmula do índice é: $MAS = 35 (m05 - m03) + 35 (m08 - m10) + P (mf)$, em que $m03$ é a pontuação média da pergunta 03, etc. O índice tem normalmente um intervalo de 100 pontos entre “países fortemente femininos” e “países fortemente masculinos”. $P (mf)$ é uma constante (positiva ou negativa) que depende da natureza das amostras; não afecta a comparação entre os países. Pode ser escolhida pelo utilizador, para deslocar as pontuações de MAS para valores situados entre 0 e 100.

O Índice de Evitação da Incerteza /*Uncertainty Avoidance Index*

«Evitação da incerteza» define-se como a medida em que os membros de instituições e organizações de uma sociedade se sentem ameaçados por situações incertas, desconhecidas, ambíguas ou não estruturadas.

Os quatro itens que compõem esta dimensão são os n.ºs 16, 20, 24 e 27

A fórmula do índice é: $UAI = 40 (m20 - m16) + 25 (m24 - m27) + P (ua)$, em que $m16$ é a pontuação média da pergunta 16, etc.

O índice tem normalmente um intervalo de 100 pontos entre “países com fraca evitação da incerteza” e “países com forte evitação da incerteza”. $P (ua)$ é uma constante (positiva ou negativa) que depende da natureza das amostras; não afecta a comparação entre os países. Pode ser escolhida pelo utilizador, para deslocar as pontuações de UAI para valores situados entre 0 e 100.

O Índice de Orientação Temporal /*Long Term Orientation Index*

«Orientação para o longo prazo» é o oposto de «orientação para o curto prazo». A orientação para o longo prazo diz respeito a uma sociedade que promove características orientadas para recompensas futuras, especialmente a adaptação, a perseverança e a poupança. A orientação para o curto prazo diz respeito a uma sociedade que promove características relacionadas com o passado e o presente, especialmente o respeito pela tradição, o «salvar a face» e o cumprimento de obrigações sociais.

Os quatro itens que compõem esta dimensão são os n.ºs 15, 18, 28 e 25

A fórmula do índice é: $LTO = 40 (m18 - m15) + 25 (m28 - m25) + P (is)$, em que $m15$ é a pontuação média da pergunta 15, etc. O índice tem normalmente um intervalo de 100 pontos entre “países muito orientados para o curto prazo” e “países muito orientados para o longo prazo”. $P (is)$ é uma constante (positiva ou negativa) que depende da natureza das amostras; não afecta a

comparação entre os países. Pode ser escolhida pelo utilizador, para deslocar as pontuações de LTO para valores situados entre 0 e 100.

O Índice de Indulgência *versus* Contenção /*Indulgence Index*

Indulgência (ou Hedonismo) diz respeito a uma sociedade que admite uma gratificação relativamente livre de alguns desejos e sentimentos, especialmente os que têm que ver com lazer, divertimento com amigos, despesas, consumo e sexo. No pólo oposto, «contenção» diz respeito a uma sociedade que controla essa gratificação, e em que as pessoas se sentem menos capazes de gozar as suas vidas.

Os quatro itens que compõem esta dimensão são os n.ºs 11, 12, 17 e 19

A fórmula do índice é: $IVR = 35 (m_{12} - m_{11}) + 40 (m_{19} - m_{17}) + P (ir)$, em que m_{11} é a pontuação média da pergunta 11, etc.

O índice tem normalmente um intervalo de 100 pontos entre “países com forte indulgência” e “países com forte contenção”. $P (ir)$ é uma constante (positiva ou negativa) que depende da natureza das amostras; não afecta a comparação entre os países. Pode ser escolhida pelo utilizador, para deslocar as pontuações de IVR para valores situados entre 0 e 100.

O Índice de Monumentalismo vs Auto-apagamento /*Monumentalism Index*

Monumentalismo diz respeito a uma sociedade que recompensa aquelas pessoas que são, metaforicamente falando, como monumentos: orgulhosas e imutáveis. No pólo oposto, o auto-apagamento diz respeito a uma sociedade que recompensa a humildade e a flexibilidade. O índice de Monumentalismo terá provavelmente uma correlação negativa com o índice de orientação para o longo prazo, mas inclui aspetos não abrangidos por este.

Os quatro itens que compõem esta dimensão são os n.ºs 13, 14, 21 e 22

A fórmula do índice é: $MON = 35 (m_{14} - m_{13}) + 25(m_{22} - m_{21}) + P (mo)$, em que m_{13} é a pontuação média da pergunta 14, etc. O índice tem normalmente um intervalo de 100 pontos entre “forte monumentalismo” e “forte auto-apagamento”. $P (mo)$ é uma constante (positiva ou negativa) que depende da natureza das amostras; não afecta a comparação entre os países. Pode ser escolhida pelo utilizador, para deslocar as pontuações de MON para valores situados entre 0 e 100.

3.8 Validade do instrumento de recolha de dados VSM08

A validade é, conforme Carmines e Zeller (1980) e Fowler (1995), relativamente simples de definir, já que a mesma implica verificar se os itens ou variáveis escolhidas pelo investigador efetivamente conseguem fazer emergir a informação desejada.

Entretanto, Kerlinger (1999), enfatizaram que, na prática, a validade seria um assunto complexo, controvertido e importante. O problema principal seria que o conceito de validade estaria relacionado com a natureza e com o significado das variáveis, o que, muitas vezes, não pode ser mensurado. Enquanto a confiabilidade indicaria com que exatidão uma coisa está sendo medida, a validade indicaria se o que se deseja medir está de facto sendo medido.

De acordo com F. Kerlinger (1986), os três tipos mais importantes de validade são conteúdo, critério e construto. A validade de conteúdo consiste principalmente no julgamento e a representatividade dos itens deve ser julgada em relação ao que se deseja medir. Na validação por critério, o instrumento de investigação é verificado em relação a algum resultado ou medida, e esse é o critério que é difícil de definir. A validação do construto relaciona-se com a teoria e com a investigação empírica envolvida no teste de hipóteses. Nesse último caso, a pergunta importante é a seguinte: por que existe uma relação? Os três tipos de validação mostram as dificuldades de validação em termos de julgamentos subjetivos, em particular em relação à representatividade e ao critério.

Tendo em vista o facto de que o questionário VSM08 está já desenvolvido e é utilizado por Geert Hofstede há mais de 40 anos com as evoluções e adaptações aqui referidas e efetuadas pelo próprio Hofstede e seus associados (Hofstede, 1990) e que o complemento introduzido com o Módulo de Escala de Confiança nas Instituições não implicou nenhuma modificação nem no conteúdo nem na forma do VSM08 em termos das variáveis sinalizadas como básicas ou chave pelo referido investigador, foi considerado que os constructus já estavam validados, decidindo-se dispensar o uso de uma amostra de controlo ou *holdout sample*, já que o uso de tal tipo de amostra dificultaria muito a logística de recolha de dados e a viabilização do estudo também em termos de custos. Contudo, a escala de Confiança nas instituições foi sujeita a análise fatorial de que se falará mais à frente.

3.9 A Escala de Confiança nas Instituições (ECI09)

A Escala de Confiança nas Instituições foi concebida para complementar o VSM08 e aproveitar a mesma amostra nacional em cada país para exprimir o seu grau de confiança nas instituições. Definiram-se, após o estudo prévio e a reflexão falada dos itens, as 33 instituições que deveriam, inicialmente, fazer parte do questionário, de forma unívoca nos quatro países (Ver Figura N.º 6). Esta escala de confiança era composta por seis graus de modo a evitar a resposta de tendência central e apresentava as instituições de forma diversificada não dando nenhuma ideia de agrupamento de instituições por qualquer tipo de afinidade. Assim, por exemplo, as instituições ligadas à área judicial da sociedade, como os tribunais, juízes e advogados, não se encontravam seguidas mas sim alternadas com outras instituições.

Para registar o grau de confiança dos cidadãos nas instituições em cada país junto da mesma amostra que serviu para caracterizar a cultura nacional de cada um com o VM08, foi concebido um outro módulo de sondagem constituído por uma escala de confiança e que se designou Módulo de Escala de Confiança nas Instituições «ECI09».

Este instrumento possui 33 itens correspondentes a 9 cachos (ou conjuntos) e uma escala de seis graus. As instituições foram pensadas em termos de agrupamento por cacho de afinidade, contudo as respostas não revelaram esse tipo de reflexão por parte dos respondentes.

Os oito cachos que inicialmente aglutinavam as instituições eram:

Comunicação Social - Economia/Empresas – Educação – Estado – Justiça - Política
Saúde – Segurança - Social

As instituições compunham os itens 29 a 41 do questionário dado que os primeiros 28 itens pertenciam ao VSM08. Os itens relativos às instituições eram apresentados após uma definição prévia de Confiança nas Instituições que agrupava a dimensão «intenção» e a dimensão «competência» da Instituição (ou *trustee*) face aos cidadãos.

Definindo a confiança do cidadão numa instituição como a expectativa, crença ou segurança que este tem de que essa instituição cumpre a sua função com correcção de princípios e competência em relação ao cidadão, por favor assinale agora com um X QUAL O SEU GRAU DE CONFIANÇA face às seguintes INSTITUIÇÕES no seu PAÍS: (Em cada afirmação assinale com um X, UMA ÚNICA RESPOSTA, utilizando a escala que se segue)

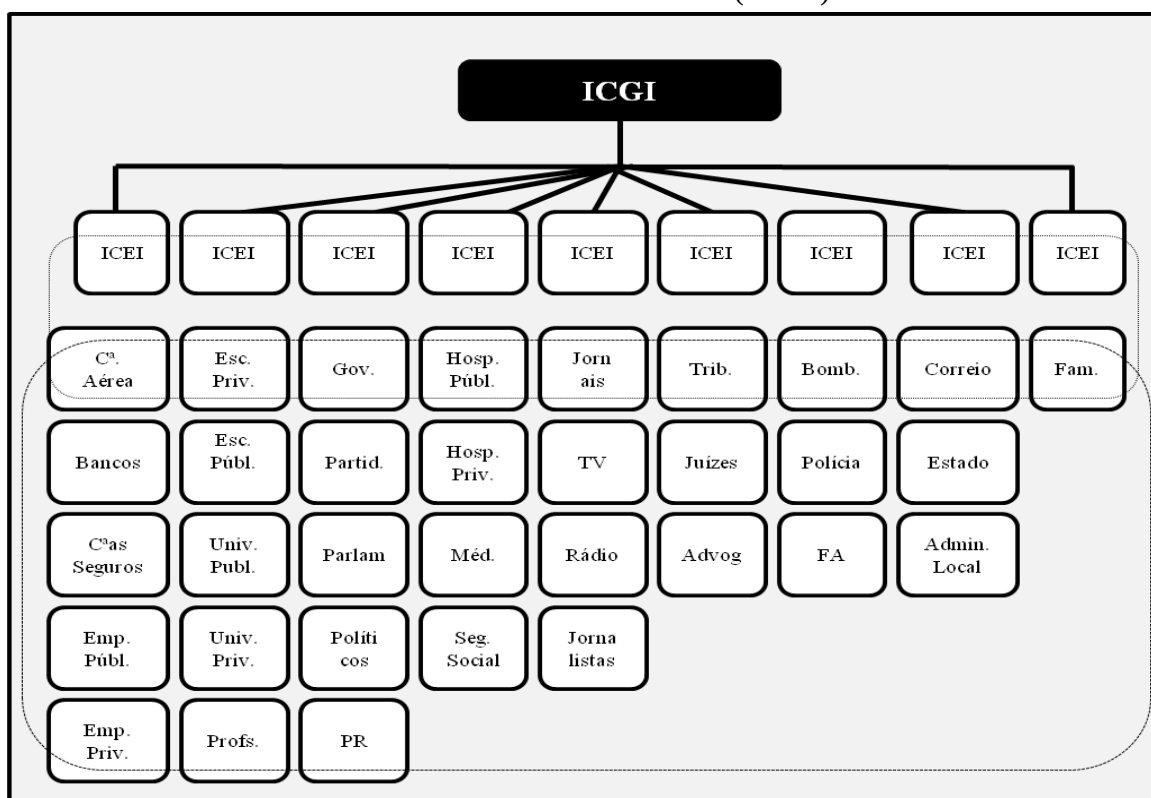
1	2	3	4	5	6
Nada Confiante	Pouco Confiante	Moderadamente Confiante	Confiante	Muito Confiante	Totalmente Confiante

ITEM

29	Nas Escolas do Ensino Público Oficial (em geral)
30	Nos Tribunais
31	Na Polícia
32	Nos Partidos Políticos (em geral)
33	Nas Estações de Rádio (em geral)
34	No Estado Central (Ministérios/Administração Pública-em geral)
35	Nos Hospitais Públicos/Serviços de Saúde Públicos
36	Nas Empresas Públicas (em geral)
37	Nos Bancos e Instituições Financeiras do seu país (em geral)
38	Nos Advogados (em geral)
39	Nos Bombeiros /Serviços Proteção Civil
40	No Governo (qualquer que seja)
41	Nas Universidades Privadas
42	Nos Jornais (em geral)
43	Na Administração Local (Câmaras Municipais ou Governos Provinciais)
44	Nos Hospitais e Clínicas Privadas/Serviços Saúde Privados
45	Nas Universidades Públicas
46	Na sua Família mais próxima
47	Na Companhia Aérea do seu país (TAAG, TACV, LAM, TAP)
48	Nos Juizes (em geral)
49	Nas Forças Armadas (em geral)
50	No Parlamento ou Assembleia Nacional do seu país
51	Nas Estações de Televisão (em geral)
52	Nos Médicos (em geral)
53	Nas Empresas Privadas (em geral)
54	Nas Escolas Ensino Privado (Colégios, Externatos, etc.)
55	Nas Companhias de Seguros (em geral)
56	Nos Políticos (em geral)
57	Na Segurança Social do seu país
58	Nos Jornalistas (em geral)
59	Nos Professores (em geral)
60	Nos Correios ou Serviços Postais Públicos
61	No Presidente da República (quem quer que seja)

Esta escala foi sujeita a uma análise fatorial, como podemos ver no ponto seguinte de modo a testar a sua validade e, como se perceberá, concluiu-se que 11 itens do questionário seriam extraídos, passando a mesma a possuir, para futuras utilizações, apenas 22 itens.

Figura N.º 6
Composição Inicial do Indicador de Confiança Global ns Instituições (ICGI) 2010
antes da análise fatorial (AnAF)



3.10 Análise fatorial para determinação da consistência e validade da ECI

Para o alcance do objetivo n.º 3 da pesquisa (identificar e medir o nível de confiança específico e global dos cidadãos nas instituições de cada país -ou confiança institucional) através da conceção e aplicação de um módulo de investigação designado por Escala de Confiança nas Instituições (MECI910) foi necessário testar a validade da Escala de Confiança Institucional concebida.

Assim, no que se refere à validade da escala de Confiança nas Instituições (ECI09) foi inicialmente experimentada uma primeira abordagem fatorial para os 4 países, donde resultou uma matriz cujo KMO era inferior a .5. De acordo com Maroco (2003) os valores de KMO devem ser superiores a .6 para permitir uma continuação da análise fatorial. Por esse motivo desenvolveu-se a análise fatorial junta com a análise global com os 4 países.

Tal como o procedimento anterior efectuou-se uma análise dos componentes principais, rotação varimax e extração de fatores pelo método KAISER. A matriz obtida resultou numa extração de 5 fatores (59,51% da variância explicada) que no entanto não se mostrou interpretável do ponto de vista da validade da escala. Neste sentido encontrou-se um primeiro fator que concentra grande parte dos itens da escala.

Perante o exposto, optou-se pela identificação de um único fator do Indicador de Confiança Global nas Instituições (ICGI) com uma análise de extração forçada a um fator. Essa análise sugeriu, uma vez mais, a eliminação de alguns itens com correlações inferiores a .32, nomeadamente os itens 30 (Tribunais), 32 (Partidos Plíticos), 34 (Estado Central/Ministérios/Administração Pública), 37 (Bancos e Instituições Financeiras), 38 (Advogados), 40 (Governo), 46 (Família mais próxima), 48 (Juizes), 50 (Parlamento ou Assembleia Nacional), 56 (Políticos) e 61 (Presidente da República).

Figura N.º 7
Itens/Instituições eliminadas do ICGI pela análise fatorial (A.F)

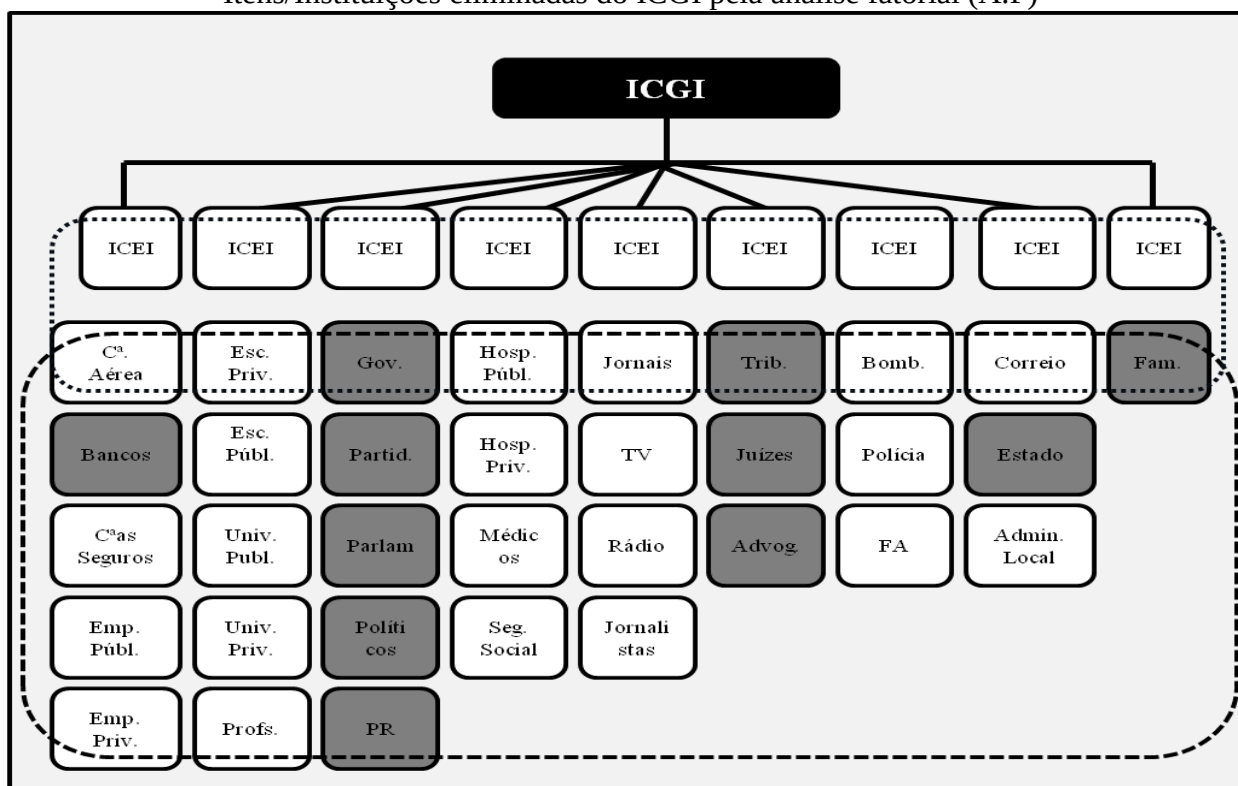
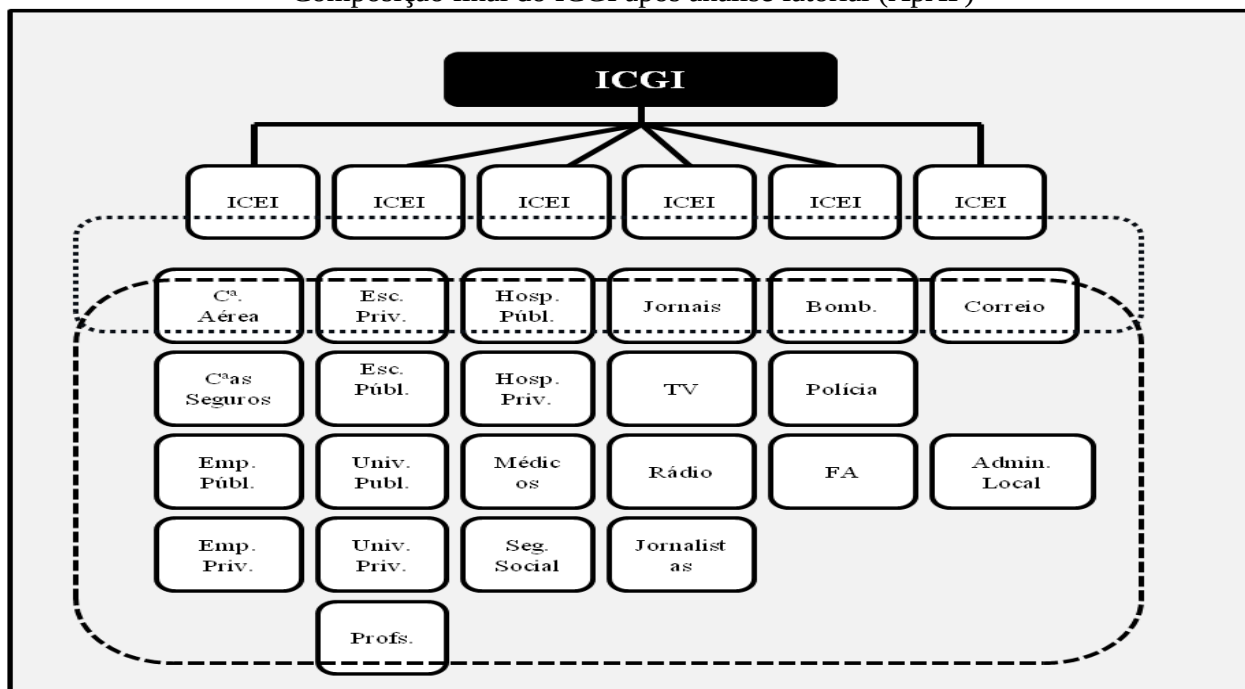


Figura N.º 8
Composição final do ICGI após análise fatorial (ApAF)



Após a eliminação desses itens procedeu-se a uma nova análise de componentes principais da qual resultou uma estrutura unifatorial que explica 54,68% da variância total da escala. Da análise da consistência interna dos itens (alfa de Cronbach) observou-se um valor de .96, que é manifestamente positivo do ponto de vista da consistência da mesma.

De acordo com Hair (1998), a análise fatorial é uma técnica especialmente apropriada para analisar os padrões de relações complexas e multidimensionais, muitas vezes subjacentes, entre um grande número de variáveis, de modo a determinar se a informação pode ser condensada num conjunto menor de fatores ou componentes. Assim sendo, e ainda conforme Hair (1998) e Johnson e Wichern (1998), o principal propósito da análise fatorial é definir a estrutura subjacente de uma matriz de dados. Em termos gerais, lida com o problema de analisar a estrutura das inter-relações (isto é, as correlações) entre um grande número de variáveis mediante a definição de um conjunto de dimensões subjacentes chamadas fatores. Com a análise fatorial, o investigador pode, primeiro, identificar as dimensões separadas da estrutura e, depois, determinar até que ponto cada variável é explicada por cada dimensão.

Para Johnson e Wichern (1998), a análise fatorial é uma técnica multivariada de interdependência, na qual todas as variáveis são simultaneamente consideradas, cada uma relacionada a todas as outras. Os fatores são formados para maximizar a sua explicação do

conjunto total de variáveis e não para predizer uma variável dependente como nas técnicas de dependência (por exemplo, regressão múltipla ou análise discriminante).

Na determinação do tamanho da amostra para uso da análise fatorial, Hair et al. (1998) e Johnson e Wichern (1998) recomendam que, preferencialmente, a mesma deve ser maior do que cem. Como regra geral, esses autores indicam que, no mínimo, o número de observações deve ser cinco vezes maior do que o número de variáveis e que uma taxa mais aceitável seria dez observações para cada variável. Entretanto, esses autores afirmam ainda que o investigador deve tentar obter a taxa mais alta entre o número de observações e variáveis que minimize as possibilidades de derivar fatores que sejam específicos da amostra e tenham pouco poder de generalização (*overfitting the data*). Para tanto, o investigador deve guiar-se por critérios de ordem conceptual e prática, obtendo uma amostra de tamanho adequado de acordo com o número de variáveis a ser considerado. Nos casos em que se trabalhe com amostras menores, esses autores recomendam que os resultados sejam interpretados com cautela.

Hofstede et al. (1990) também chamaram a atenção para o facto de que a análise fatorial baseia-se em correlações. Para esses autores, quando se deseja determinar a correlação entre duas variáveis medidas ao nível dos respondentes individuais, os quais também são membros de unidades organizacionais específicas, haveria três alternativas: (1) calcular a correlação geral entre todos os indivíduos independentemente de sua afiliação a uma unidade organizacional específica; (2) calcular uma série de correlações dentro de cada unidade, entre aqueles indivíduos que pertencem à unidade, ou (3) calcular a correlação entre as unidades, baseada nos resultados médios das variáveis para cada unidade. As três alternativas geralmente produzem diferentes coeficientes de correlação. As correlações entre unidades são chamadas de correlações ecológicas. Robinson (1950), Zander (1997), Shweder (1973) e Hofstede (1980), argumentaram que a análise no nível individual não deveria ser confundida com a análise no nível social, que seria o nível apropriado para os estudos sobre cultura. Shweder (1973), por sua vez, afirmou que: “Indicadores válidos de uma variável teórica podem ser descobertos numa amostra representativa de culturas sem que possam ser descobertos dentro de qualquer uma das culturas, ou podem ser descobertos dentro de qualquer uma das culturas sem que sejam descobertos dentro de cada uma das culturas, ou sem que possam ser descobertos na amostra de culturas” (Shweder (1973, p. 540). Já Leung e Bond (1989) afirmaram que os fatores derivados de dados individuais frequentemente diferem dos fatores derivados através de análise fatorial ecológica, isto é, utilizando as médias. Complementarmente, Hofstede (2001) mencionou que a análise fatorial

resultaria em análises diferentes dependendo do facto de serem usados dados individuais ou agregados, já que se passaria do nível individual para o nível social.

Hofstede et al. (1990) afirmaram, por sua vez que, embora exista extensa literatura que defende o uso de correlações (ou outras medidas de covariância) no nível individual, em vez das correlações ecológicas, vários sociólogos e cientistas políticos têm indicado que as correlações ecológicas representariam o foco correto de análise quando se lida com sistemas sociais (Menzel, 1950; Blau, 1960; Leung e Bond, 1989).

Os textos sobre análise fatorial geralmente recomendam que o número de casos seja muito maior do que o número de variáveis, embora sejam vagos em relação aos limites permissíveis. Por exemplo, Hair et al. (1998) e Nunally (1978) também argumentaram que seria preferível uma taxa de 10 observações para cada variável, enquanto Guilford (1954) e Zander, (1997) enfatizaram que deveria haver, no mínimo, o dobro de observações que de variáveis. O motivo pelo qual se recomenda um grande número de sujeitos é porque, caso contrário, os fatores se tornam instáveis e indevidamente dependentes das particularidades dos respondentes individuais. Entretanto, conforme Hofstede et al. (1990), Triandis (1995), Hofstede, Bond e Luk (1993), essa limitação não se aplica à análise fatorial de dados ecológicos, na qual cada caso se baseia na média de um grande número de resultados individuais. Ou seja, a base original de dados deste estudo é, efetivamente, de 519 respondentes e não quatro pontos de recolha, sendo, portanto, considerada suficiente (Hofstede, 1990).

3.11 Análise de regressão linear simples para determinação do impacto dos valores culturais na confiança institucional

Com o objetivo de explicar quais as variáveis dos valores culturais com impacto no índice de confiança global nas instituições (ICGI), correspondente ao objetivo n.º 4 da pesquisa, ou seja, conhecer quais as variáveis que poderão explicar o índice obtido na anterior análise fatorial exploratória, desenvolveu-se uma análise de regressão linear (método *stepwise*) patente nas tabelas n.º 3 a 5.

Numa primeira abordagem desenvolveu-se a análise com a amostra global tendo-se verificado que no total entraram quatro dimensões de valores culturais que no total explicam 17.6% da variância total, sendo que a primeira dimensão é o IDV que explica 06.4%, [F (1,497) = 34,947, $p < 0,01$, $R^2 = 6\%$]

Segue-se, adicionando a dimensão IVR que aumenta a variância para 11.5%; [F (2,496) = 33,208, $p < 0,01$, $R^2 = 11,5\%$].

Numa terceira fase adicionou-se a dimensão UAI e verificou-se que a variância sobe para 14.6%; [F (3,495) = 29,427, $p < 0,01$, $R^2 = 14,6\%$].

Finalmente adicionou-se no último passo a dimensão PDI e a variância aumentou para 17.6%, [F (4,494) = 27, 527, $p < 0,01$, $R^2 = 17,6\%$]

Tabela N.º 3

Sumário da análise de regressão para as variáveis que predizem o ICGI tendo em conta as variáveis dos «valores culturais» de Hofstede
(N= 519, Amostra Global com toda a População Agregada)

Variável	B	SE B	β
Step 1			
IDV	.002	.000	.256
Step 2			
IDV	.002	.000	.234
IVR	-.002	.000	-.230
Step 3			
IDV	.002	.000	.235
IVR	-.002	.000	-.220
UAI	.002	.000	.183
Step 4			
IDV	.002	.000	.235
IVR	-.002	.000	-.215
UAI	.002	.000	.182
PDI	-.002	.001	-.176

Explicação específica com o mesmo procedimento (análise de regressão com método *stepwise*), individualizando agora por nacionalidade, os resultados constatarem que nas nacionalidades AO (Angola) e CV (Cabo Verde) nenhuma dimensão de valores culturais explica o Índice de Confiança Global nas Instituições (ICGI). Porém, na análise efectuada para MZ (Moçambique) entra na equação a variável IVR [$F(1,132) = 5,050$, $p = 0,026$, $R^2 = 3\%$]

Tabela N.º 4

Sumário da análise de regressão para as variáveis que predizem o ICGI tendo em conta as variáveis dos «valores culturais» de Hofstede
(N= 139, Amostra de Moçambique)

Variável	B	SE B	β
Step 1			
IVR	.000	.000	.192

No que se refere à análise efectuada em PT (Portugal) entra na equação de regressão a variável IDV (Tabela N.º 6) e que explica 48% da variância associada ao ICG nas instituições, [$F(1,147) = 137,754$, $p < 0,01$, $R^2 = 48\%$]

Tabela N.º 5

Sumário da análise de regressão para as variáveis que predizem o ICGI tendo em conta as variáveis dos «valores culturais» de Hofstede
(N= 156, Amostra de Portugal)

Variável	B	SE B	β
Step 1			
IDV	.001	.000	.696

3.12 A Entrevista por questionário

De acordo com alguns investigadores (Burrell e Morgan, 1980), as sondagens são reconhecidamente mais apropriadas em algumas condições do que em outras, sendo aconselhadas fortemente em investigação de base positivista, como é o caso do presente estudo. Para estes, os investigadores positivistas procuram analisar e explicar aquilo que acontece no mundo social através da identificação de regularidades e da procura de padrões e relações entre os elementos constituintes da investigação. Em geral, a investigação positivista toma a forma de proposições teóricas, as quais podem ser formuladas matematicamente ou verbalmente designando variáveis dependentes e independentes e a relação entre as mesmas.

Neste sentido, as sondagens são apropriadas para fornecer dados reais com os quais se pode comparar as afirmações contidas nas proposições teóricas formuladas. Neste tipo de abordagem, as sondagens não seriam apropriadas para determinar qual “é” a teoria, já que a elaboração da teoria e a identificação das variáveis devem precedê-las (Babbie, 1998; Black, 1993; Neuman, 2000). As técnicas estatísticas utilizadas também devem ser definidas antes do design da sondagem, portanto, estas não são apropriadas para “iniciar” o processo de investigação (R. Seltzer, 1996). O ponto de partida é a teoria, não a sondagem em si mesmo, o que justifica o seu uso quando se deseja testar uma teoria num contexto de investigação hipotético-dedutivo, como foi o caso.

Assim sendo, a investigação recorrendo à sondagem implica algumas considerações essenciais, como a população/amostragem, confiabilidade e validação dos constructos, entre outros, mas deve ficar claro que considerar somente esses itens não garante de per se a qualidade da sondagem. É também importante que a sondagem esteja corretamente posicionada no contexto positivista de investigação. (Alreck, 1995; Miller, 1991a).

Alguns investigadores, como os já referidos G. Burrell e G. Morgan (1980), acreditam que o mundo social e político é essencialmente relativista e que só pode ser compreendido do ponto de vista dos indivíduos que estão diretamente envolvidos nas atividades investigadas.

Neste sentido, as sondagens serão apropriadas para complementar outros tipos de dados, como documentos, observação participante e entrevistas, mas não serão tão apropriadas como instrumento para revelar a «verdade única e objetiva».

Capítulo 4 Discussão e análise dos dados e resultados

4.1 Resultados e posicionamento relativo por país com o VSM08 no Modelo 7D

Os resultados obtidos nesta pesquisa advêm de uma investigação e análise de carácter extensivo baseada em métodos quantitativos e qualitativos que procurou detetar tanto os padrões culturais em termos do sistema de valores culturais nos quatro países investigados como os índices de confiança nas instituições comuns aos quatro países e a eventual influência do sistema de valores na mesma confiança. A base de dados e todo o tratamento estatístico da investigação foram efectuados recorrendo ao *software* SPSS versão 16.0.

Apresenta-se, seguidamente, os resultados obtidos com o VSM08, o posicionamento relativo e as características dos valores culturais para os quatro países em conjunto e para cada país, separadamente.

Tabela N.º 6
Resultados para os 4 países investigados nas 7 dimensões do atual modelo de Hofstede

ID	DIMENSÃO	ANGOLA AO n 121	CABO VERDE CV n 103	MOÇAMBIQUE MZ n 139	PORTUGAL PT n 156
1	PDI	83	75	85	60
2	IDV	18	20	15	48
3	MAS	20	15	38	29
4	UAI	60	40	44	80
5	LTO	15	12	11	22
6	IVR	83	82	80	36
7	MON	76	53	74	61

Como se pode verificar embora haja características comuns em termos de tendência central nos índices de 0 a 100 em cada dimensão do sistema de valores, há também algumas diferenças significativas nalgumas dimensões (Ver Figura N.º 9).

Todos os países apresentam um índice de distância ao poder (PDI) no mesmo sentido, ou seja, mais alto que baixo (acima de 50), sendo, contudo, bastante mais alto nos três países africanos do que em Portugal que apresenta um resultado de 60 (em 100) nesta dimensão face aos 75 de Cabo Verde, 83 de Angola e 85 de Moçambique. Neste caso verifica-se que embora o sentido do valor cultural seja o mesmo a sua intensidade é diferente.

Na segunda dimensão (Individualismo Cultural *versus* Coletivismo), abreviadamente designada por IDV, ainda que todos os quatro países se posicionam também no mesmo sentido, ou seja, e no caso, mais do lado da dimensão coletivista, (ou fraco individualismo), também nesta dimensão o resultado de Portugal (com 48 em 100) é significativamente diferente em termos de intensidade quando comparado com os resultados dos outros três países pois representa mais do dobro dos países africanos, cujo resultado mais alto é o de Cabo Verde com 20, seguindo-se Angola com 18 e Moçambique com 15. Em conjunto o resultado médio desta dimensão nestes 3 países é de 18, o que significa que se trata de culturas com muito fraco individualismo cultural, donde, potencialmente, com nível de confiança institucional mais baixo.

De facto, esta é a dimensão onde Portugal (com 48) se apresenta já perto da fronteira de passagem de uma cultura coletivista para uma cultura individualista e é justamente nesta dimensão que se verifica uma correlação positiva forte entre o IDV da amostra de Portugal e o ICG nas instituições com $r = ,704^{**}$. Este resultado vai no sentido da confirmação da tendência para uma correlação positiva entre os valores culturais mais individualistas e a confiança nas instituições, como vários outros estudos têm sugerido. Contudo o inverso não é necessariamente verdadeiro pois não se encontrou uma correlação negativa nos outros três países africanos, não obstante os baixos valores de individualismo cultural apresentados por esses países.

Na terceira dimensão, Masculinidade *versus* Feminilidade (MAS), todas as culturas apresentam uma tendência para valores baixos, ou seja, valorizando mais a cooperação do que a competição em geral e a preferência pela intimidade e afetividade relacional, a humildade e a procura de consensos em detrimento do confronto, da frontalidade e da busca e ostentação do sucesso. Na quarta dimensão, designada por Necessidade de Controlo (ou Evitação) da Incerteza (UAI), Portugal apresenta um resultado muito alto (80), comparativamente aos outros países africanos, em especial em relação a Cabo Verde e a Moçambique. Segue-se Angola com 60, Moçambique com 44 e Cabo Verde com 40. Esta dimensão que está diretamente associada à necessidade de gerir a ansiedade coletiva resultante do desconforto da incerteza e do desconhecido não apresentou nenhuma correlação com o ICGI em relação a nenhum país embora

haja estudos que sugere uma associação positiva em relação à confiança nas instituições. Contudo, essa correlação positiva emerge quando a população dos quatro países é tomada e analisada em conjunto e de forma agregada.

Dos resultados conhecidos de outras investigações (Hofstede, 1990) os países africanos apresentam normalmente resultados abaixo de 50 nesta dimensão, traduzindo-se numa atitude coletiva mais relaxada ou descontraída face ao ambiente e ao desconhecido. Angola aparece com uma pontuação mais elevada que se pode ficar a dever ao facto de ter permanecido em estado de guerra civil durante mais de 30 anos, o que, por si só, pode justificar níveis de ansiedade coletiva mais elevados.

Na quinta dimensão, Dinamismo Confuciano/Orientação a Longo Prazo, todos os quatro países apresentam resultados no mesmo sentido, ou seja resultados baixos que traduzem uma maior preocupação e valorização do curto-prazo, característica de praticamente todas as sociedades e culturas ocidentais não influenciadas pela ética confuciana.

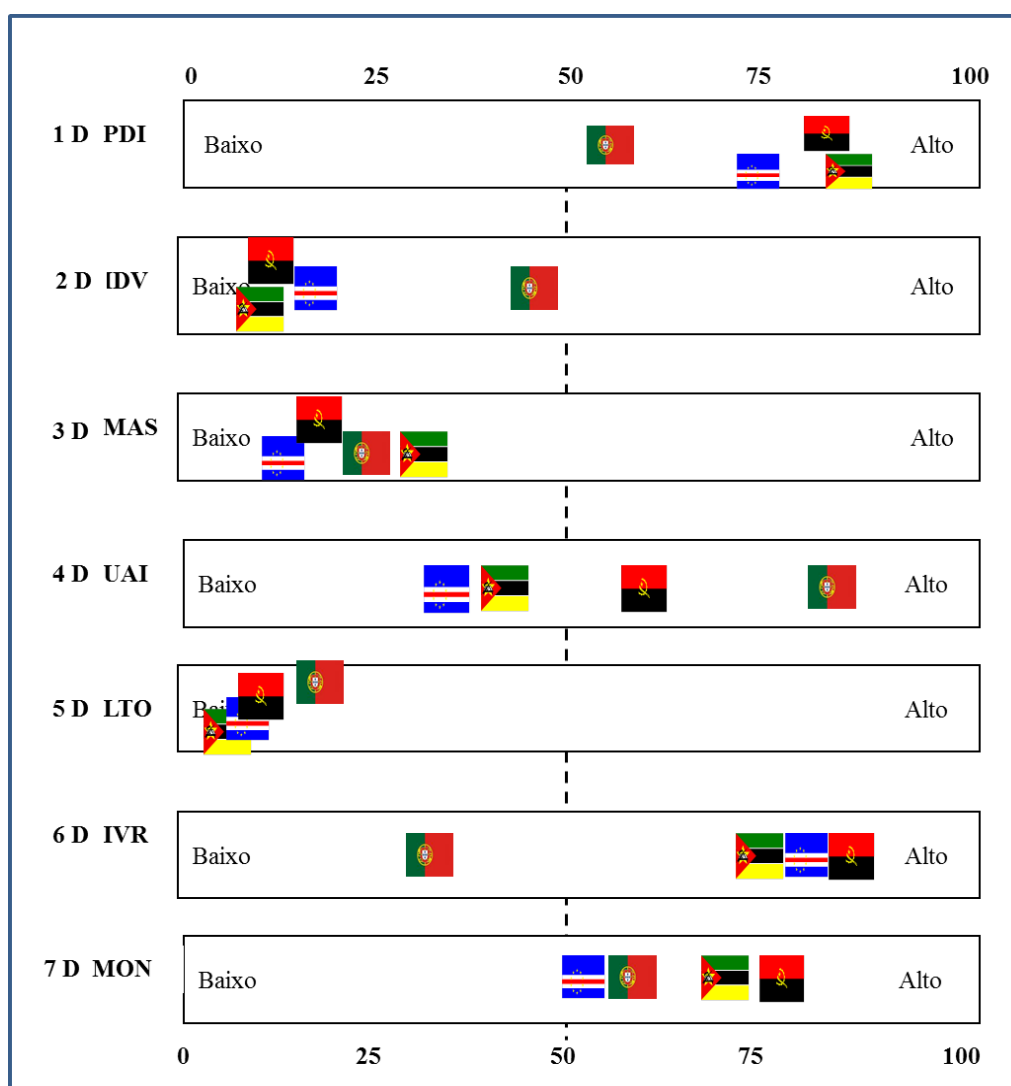
A sexta dimensão, uma das duas recentemente descobertas pelos trabalhos de Minkov, apresenta diferenças substanciais entre os três países africanos, cujo padrão é fortemente de marcado por valores mais indulgentes e orientados para o prazer e o otimismo geral, em contraposição com a tendência para a cultura de restrição ou contenção evidenciada por Portugal. Nesta dimensão Portugal posiciona-se em sentido diferente no índice apresentando 36 em 100 (muito perto dos 33 pontos da investigação de Minkov em 2009), enquanto os outros países, em conjunto, apresentam um resultado médio de 82 (repetivamente, Angola 83, Cabo Verde 82 e Moçambique 80).

Alguns autores (Minkov, 2007, Hofstede, 2010) relacionam os valores culturais de indulgência elevada com um maior otimismo, uma perceção subjetiva da felicidade mais acentuada, uma sensação de controlo da própria vida e também maior confiança nas instituições. Contudo, embora os três países africanos investigados apresentem todos eles valores elevados na dimensão Indulgência vs Restrição, apenas se verificou uma correlação positiva (ainda assim não muito forte) entre a confiança nas instituições e esta dimensão para Moçambique, com $r = ,188^*$.

Finalmente a sétima dimensão, sobre a qual existem ainda muito poucos resultados disponíveis, a não ser os de Minkov, apresenta os quatro países com valores muito próximos (Angola 76, Moçambique 74, Portugal 61 e Cabo Verde 53). Isto significa que todas as culturas valorizam mais a monumentalidade da sua cultura e do seu país associado à generosidade social e uma auto-imagem majestática. Contudo, não foi encontrada qualquer correlação entre esta

dimensão e a confiança nas instituições. Em resumo, destaca-se em termos de diferenciação dos sistemas de valores, principalmente, a 6.^a dimensão (IVR), onde Portugal se posiciona com valores claramente baixos e de sentido contrário aos outros três países africanos e, de alguma forma, a primeira e segunda dimensões (PDI e IDV) onde, embora Portugal se posicione no mesmo pólo ou sentido dos países africanos, apresenta-se mais afastado destes com intensidades de valores significativamente diferentes. O quadro que se segue visualiza a distribuição e posicionamento relativo dos quatro países nas sete dimensões do sistema de valores culturais apurado com esta investigação.

Figura N.º 9
Posição relativa dos quatro países nas 7 dimensões do atual modelo de Hofstede



4.1.1 Posição relativa de Angola no modelo 7D

Da aplicação do VSM08 à amostra da população angolana resultou que Angola apresenta as seguintes características em termos de valores culturais:

Elevada Distância ao Poder (PDI 83)

Baixo Individualismo (IDV 18)

Baixa Masculinidade (20)

Média Forte Necessidade de Controlo da Incerteza (UAI 60)

Orientação para o Curto-prazo (CDI 15)

Elevada Indulgência (IVR 80)

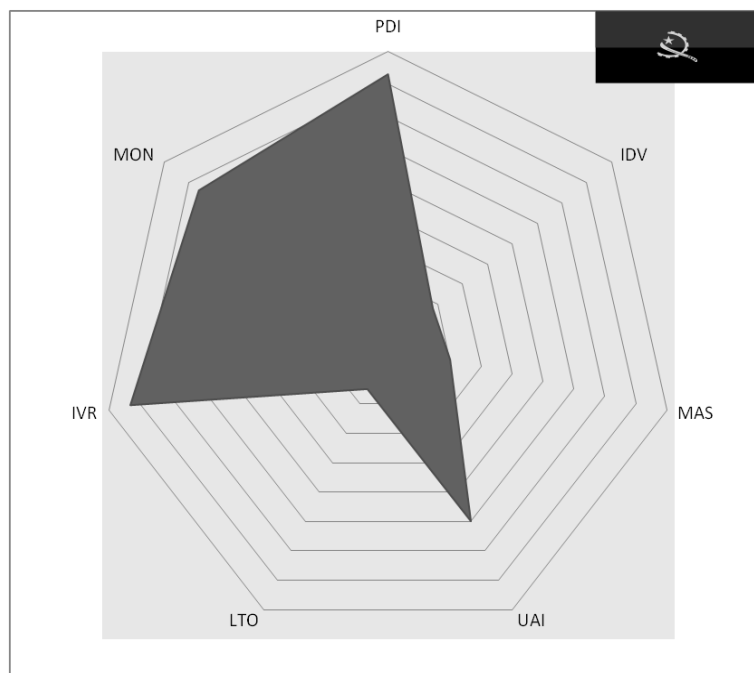
Forte Monumentalismo (MON 76)

Não foi encontrada nenhuma correlação entre os resultados do sistema de valores da cultura angolana e o seu nível de confiança global nas instituições (Apêndice N.º IX).

Gráfico N.º 25

«Geometria do Software Mental» do Sistema de Valores da Cultura Nacional de Angola nas 7 dimensões a partir do VSM08 -2010

PDI	IDV	MAS	UAI	CDI	IVR	MON
83	18	20	60	15	83	76



4.1.2 Posição relativa de Cabo Verde no modelo 7D

Da aplicação do VSM08 à amostra da população Cabo-verdiana resultou que Cabo Verde apresenta as seguintes características em termos de valores culturais:

Elevada Distância ao Poder (PDI 75)

Baixo Individualismo (IDV 20)

Baixa Masculinidade (15)

Fraca Necessidade de Controlo da Incerteza (UAI 40)

Baixa Orientação para o Curto-prazo (CDI 12)

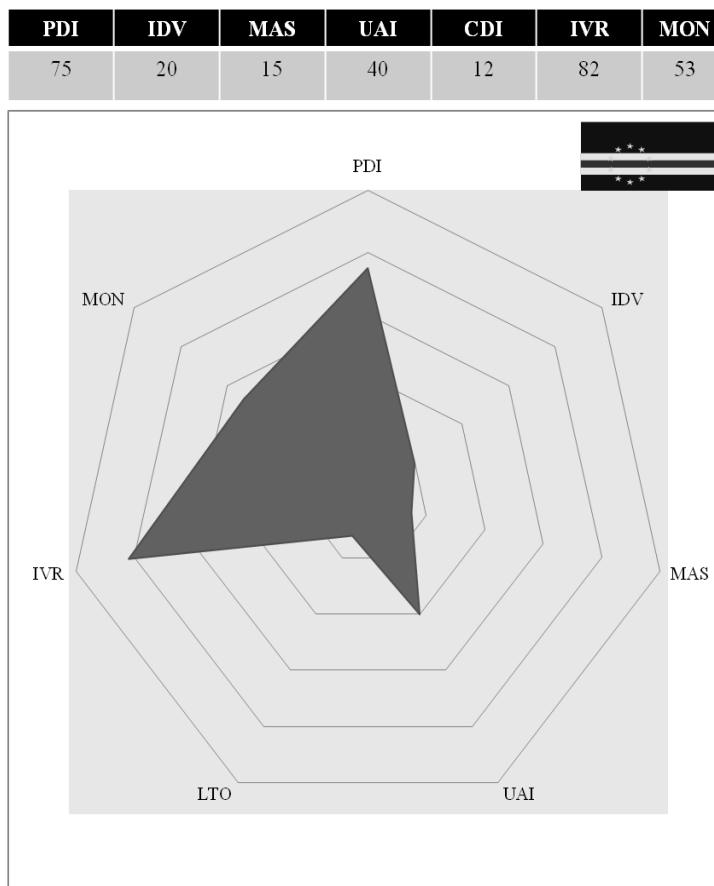
Elevada Indulgência (IVR 82)

Médio Forte Monumentalismo (MON 53)

Não foi encontrada nenhuma correlação entre os resultados do sistema de valores da cultura Cabo Verdiana e o seu nível de confiança nas instituições (Apêndice N.º IX)

Gráfico N.º 26

«Geometria do Software Mental» do Sistema de Valores da Cultura Nacional de Cabo Verde nas 7 dimensões a partir do VSM08 -2010



4.1.3 Posição relativa de Moçambique no modelo 7D

Da aplicação do VSM08 à amostra da população Moçambicana resultou que Moçambique apresenta as seguintes características em termos de valores culturais:

Elevada Distância ao Poder (PDI 85)

Baixo Individualismo (IDV 15)

Baixa Masculinidade (MAS 38)

Fraca Necessidade de Controlo da Incerteza (UAI 44)

Baixa Orientação para o Curto-prazo (CDI 11)

Elevada Indulgência (IVR 80)

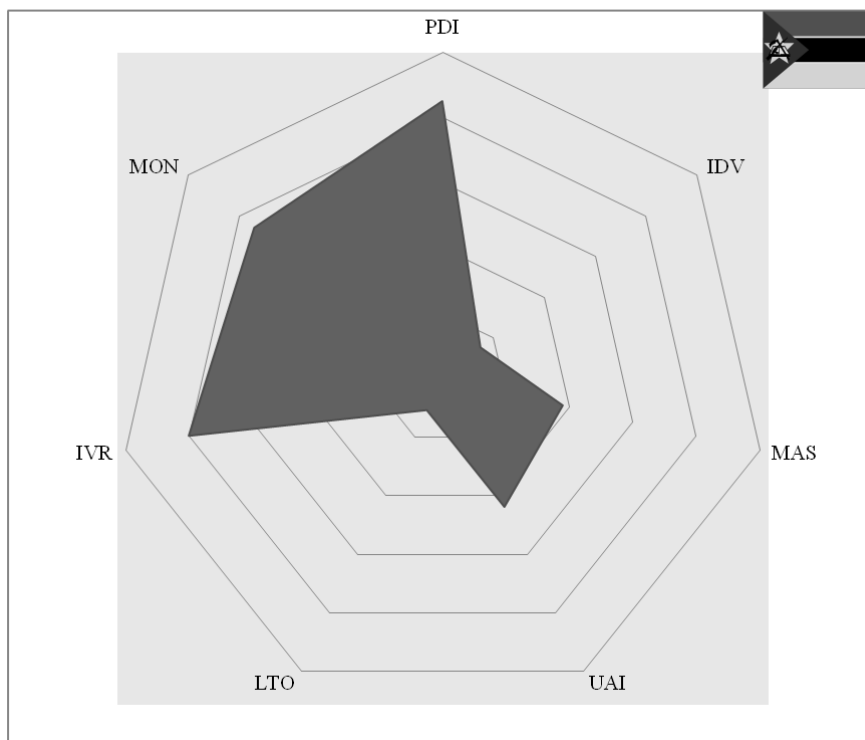
Forte Monumentalismo (MON 74)

Foi encontrada para Moçambique uma correlação positiva (embora não muito forte) entre a dimensão Indulgência (IVR) e a Confiança nas Instituições (Apêndice N.º IX)

Gráfico N.º 27

«Geometria do Software Mental» do Sistema de Valores da Cultura Nacional de Moçambique nas 7 dimensões a partir do VSM08 -2010

PDI	IDV	MAS	UAI	CDI	IVR	MON
85	15	38	44	11	80	74



4.1.4 Posição relativa de Portugal no modelo 7D

Da aplicação do VSM08 à amostra da população Portuguesa resultou que Portugal apresenta as seguintes características em termos de valores culturais:

Média Alta Distância ao Poder (PDI 60)

Médio Baixo Individualismo (IDV 48)

Baixa Masculinidade (MAS 29)

Forte Necessidade de Controlo da Incerteza (UAI 80)

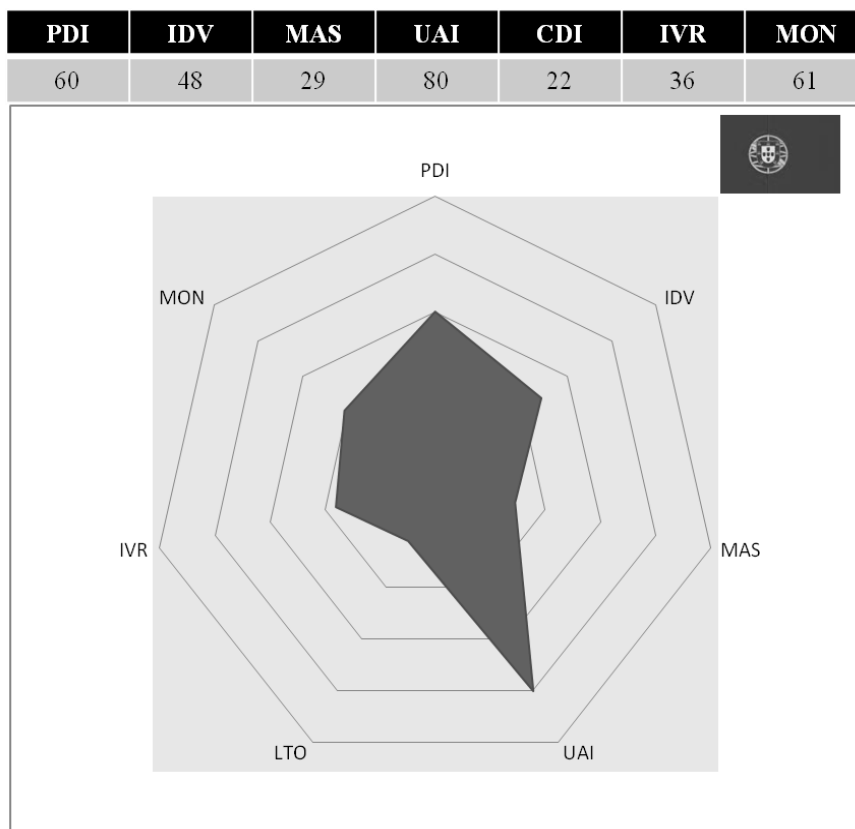
Baixa Orientação para o Curto-prazo (CDI 22)

Baixa Indulgência (IVR 36)

Médio Alto Monumentalismo (MON 61)

Foi encontrada para Portugal uma correlação positiva (relativamente forte) entre o Individualismo Cultural (IDV) e a Confiança nas Instituições (Apêndice N.º IX)

Gráfico N.º 28
«Geometria do Software Mental» do Sistema de Valores da Cultura Nacional de Portugal nas 7 dimensões a partir do VSM08 -2010



4.1.5 Comparação entre os resultados de Portugal e a investigação de Hofstede

Os resultados para Portugal obtidos por Hofstede (1980), foram recolhidos em 1970, pelo que nenhuma atualização foi, entretanto, efectuada e em relação aos países africanos de expressão lusófona nunca haviam sequer, sido objeto de qualquer investigação.

Verificamos que, passados mais de quarenta anos sobre a investigação e recolha de dados efetuada por Hofstede em Portugal (1970), houve alterações na sociedade portuguesa, quer decorrentes diretamente da «revolução de 1974» quer decorrentes do desenvolvimento económico e social subsequente o que em princípio tornaria expectável alguma eventual alteração nos valores culturais, em particular em relação ao índice de «individualismo *versus* coletivismo», índice²⁶ este que tem sido utilizado em numerosos estudos transculturais e que tem revelado uma associação clara com variáveis sócio-culturais, políticas e económicas (Hofstede, 1980, 2001).

Efetivamente, e de acordo com a teoria do próprio Hofstede (1990), embora as dimensões da cultura nacional sejam relativamente estáveis a dimensão «individualismo», em particular, parece estar fortemente correlacionada com o desenvolvimento económico (já em 1970 a correlação era de $r = 0,84$, $p < 0,001$ para 50 países). Estudos longitudinais do «individualismo» revelam que o aumento do índice IDV ao longo do tempo é característico dos países que apresentam maior crescimento económico, o que sugere que a riqueza é a causa e o «individualismo» o efeito²⁷. Contudo, e segundo o próprio Hofstede (2001), existe um remanescente que não pode ser completamente atribuído à economia, mantendo os países mais «individualistas» (como os EUA ou a Grã-Bretanha) um índice superior ao dos «coletivistas». O Japão, por exemplo, que viveu um rápido e forte crescimento económico no período pós-guerra, manteve, ainda assim, os traços coletivistas essenciais da sua cultura o que sugere também que a relação «individualismo/riqueza» ou vice – versa, pode não ser absolutamente determinada pela riqueza de uma nação.

²⁶ Note-se que a conceção unidimensional deste índice segundo a qual o «individualismo» significa o pólo oposto do «coletivismo» numa mesma dimensão cultural não é a única conceção que existe acerca do designado «individualismo cultural», enquanto dimensão. Para outros autores (Triandis, 1995, Rhee, Uleman, Oyserman, Kemmelmeier, 2002) «individualismo» e «coletivismo» podem mesmo ser dimensões independentes.

²⁷ Os dados que permitiram medir o Individualismo Cultural em Portugal foram recolhidos por Hofstede em 1970. Nessa altura o país apresentava um PIB *Per Capita* em euros (a preços constantes com base em 2009), de € 5.609, valor esse que subiu, 40 anos depois, aquando desta investigação, para € 15.232.

Salvaguardando o facto de a comparação que se possa efetuar entre esta investigação e a de Hofstede ter de ser cautelosa, dado que a amostra e as condições de investigação não foram as mesmas, é de destacar a enorme evolução ocorrida, sobretudo na dimensão IDV que registou uma evolução de um índice de 27 (no trabalho pioneiro de Hofstede) para um índice de 48 nesta pesquisa, enquanto as restantes dimensões mantêm resultados que não são significativamente diferentes daqueles encontrados tanto por Hofstede, como pelos investigadores do itim international (fundado por Hofstede) e por Minkov (no que se refere à dimensão «Indulgência»). A Tabela N.º 7 e o Gráfico N.º 29 apresentam, para efeitos meramente comparativos, os resultados da investigação de Hofstede em 1970 para Portugal e os resultados desta investigação passados 40 anos (2010). Por sua vez, o Quadro N.º 6 apresenta a evolução do PIB *Per Capita* em Portugal no tempo que intermediou a recolha de dados das duas investigações e que, provavelmente, poderá ajudar a explicar o aumento dos valores encontrados na dimensão individualismo em Portugal por Hofstede, em 1970, e os valores apurados por esta investigação em 2010.

Quadro N.º 6
Evolução do PIB *Per capita* em Portugal 1970-1990-2010

PIB e PIB <i>per capita</i> a preços constantes (base=2009)		
	Euro (preços constantes) - Milhares	
Tempo	PIB a preços constantes (euros)	PIB PC a preços constantes (euros)
1970	48.694.930,8	5.609,6
1990	112.298.340,8	11.248,7
2010	162.032.546,1	15.232,4

Fonte: INE – BdP – (INE - Estimativas Anuais da População Residente- Contas Nacionais Anuais - Base 2009)

Em relação às dimensões Monumentalismo e Indulgência apenas é possível estabelecer algum paralelismo em relação à última dimensão (IVR) a partir da investigação efectuada por Minkov (2006) e baseada nos dados do World Value Survey (WVS). No seu trabalho Minkov (2009), refere ter descoberto para Portugal um resultado de 33 no índice de «Indulgência», o que significa que se trata de uma cultura com valores no pólo oposto, ou seja, mais «Restritiva», face aos 36 apurados nesta investigação o que, de algum modo, reforça a sugestão da cultura nacional portuguesa ser mais «restritiva» do que «indulgente» o que entre outras características aponta

para a prevalência de mais «pessimismo e desconfiança» (Minkov, 2010) do que «otimismo e confiança» em geral.

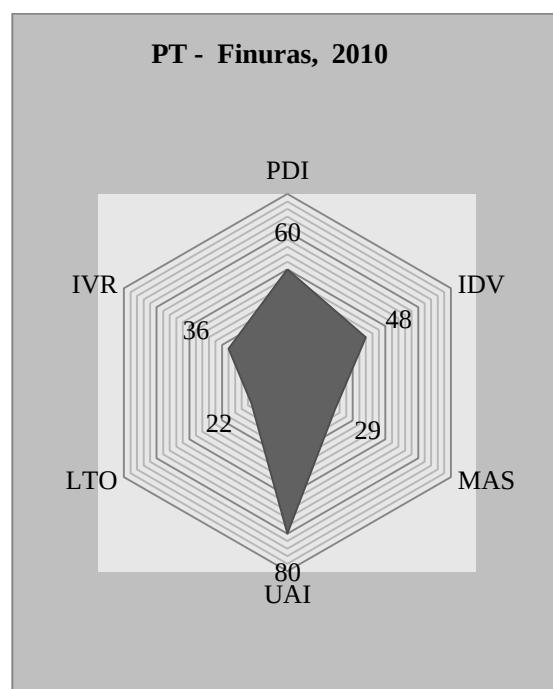
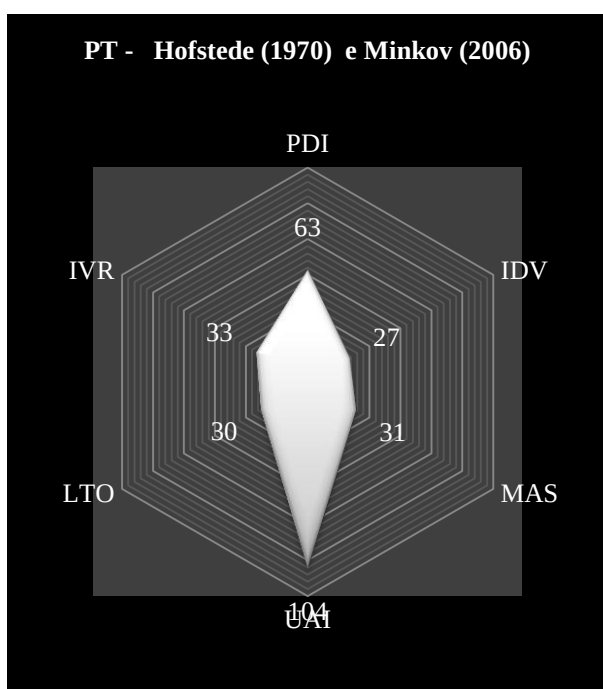
Tabela N.º 7

Comparação dos resultados de Portugal em 1970 e 2007 no estudo de Hofstede e Minkov

	PDI	IDV	MAS	UAI	CDI	IVR
G. Hofstede/itim/Minkov	63	27	31	104	30	33
Paulo Finuras	60	48	29	80	22	36

Gráfico N.º 29

Comparação dos resultados da investigação de Hofstede (1970) e Minkov (2007) com esta investigação (2010)



Fonte: compilação do autor

Finalmente, e no que se refere à dimensão Monumentalismo não há outros estudos nem dados de qualquer investigação que tenha sido efectuada e inclua Portugal pelo que é a primeira vez que se apuram resultados nesta dimensão para o nosso país. De resto, e no que se refere aos restantes países incluídos nesta investigação (Angola, Cabo Verde e Moçambique) pode dizer-se que é uma estreia absoluta pois para além da muito pouca investigação, em geral, existente sobre os países Africanos, é a primeira vez que o VSM08 é aplicado e se apuram resultados para estes países Africanos.

4.2 Confiança institucional comparada entre Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal

No que se refere à Confiança Institucional nos quatro países investigados, são várias as análises que podem ser efetuadas consoante se tenha em conta a análise fatorial efectuada à Escala de Confiança nas Instituições que, como já anteriormente se indicou, excluiu vários itens da mesma e esse mesmo facto é, por si só, significativo e merece ser analisado.

Efetivamente, os itens excluídos merecem a nossa atenção (excetuando os Bancos e Instituições Financeiras, que em todos os países, com pequenas diferenças, se posicionam como Instituições de Confiança, podendo ser o resultado directo do facto de os respondentes serem, eles próprios, funcionários bancários, mesmo que de Bancos Centrais).

Como verificámos, e antes da extração dos onze itens referidos, é de destacar que a instituição Família aparece, em todos os quatro países, como a instituição de referência em termos de confiança, razão pela qual, esse mesmo item acaba por não ser discriminante para nenhum país. De resto este facto também acontece noutras culturas e já foi reportado noutras investigações. Contudo, a segunda instituição de confiança para os quatro países é o Presidente da República, o que não deixa de ser curioso e interessante, pelo facto de também o ser, em simultâneo, nos quatro países. No capítulo da análise e discussão dos resultados são apresentadas algumas possíveis explicações tal como para o facto comum de as instituições judiciais, e em particular os Tribunais, dentro destas, apresentarem resultados também baixos em termos de confiança dos cidadãos. Tal como a Família, e pela mesma razão, estes itens (PR, Tribunais, Juízes e Advogados) foram extraídos da escala pela análise fatorial por que não diferenciaram nenhum país quer em termos positivos (Muita confiança) quer em termos negativos (Pouca Confiança).

Efetivamente, e no que se refere às instituições ligadas, teoricamente, ao *cluster* político, todos esses itens (Partidos Políticos, Assembleias Nacionais, e Políticos em geral) foram retirados por também não discriminarem o nível de confiança em nenhum dos quatro países mas, ao contrário da família e do PR, por se situarem todos, também, com baixos níveis de confiança dos cidadãos, em simultâneo, em todos os quatro países.

4.2.1 Resultados obtidos por país com a ECI09 antes da análise fatorial (AnAF)

Apresenta-se, seguidamente, os resultados obtidos em termos de confiança nas instituições para os quatro países, antes da análise fatorial, dado que, não obstante, apresentam alguns indícios de uma realidade que, pelos motivos expostos, não deve ser descurada.

De uma forma geral, as tendências da confiança nas instituições não são significativamente diferentes antes e depois da análise fatorial em termos de posicionamento ou hierarquização das mesmas mas os indicadores de confiança global sofrem alteração, sobretudo ao nível de Portugal, com a redução do número de instituições após a análise fatorial e a extração de vários itens da escala.

Antes desta análise os resultados do Indicador de Confiança Global nas Instituições (ICGI) coloca os quatro países num espectro que se situa entre sociedades «Pouco a Moderadamente» Confiantes (Angola e Moçambique) nas suas instituições, até entre «Moderadamente Confiantes a Confiantes» (Cabo Verde e Portugal) como se espelha no Gráfico N.º 30. Porque este indicador de ordem global ou tendência central é genérico e resulta da média ponderada dos diferentes indicadores de confiança específica (ICEI) em cada uma das instituições, justifica-se uma análise mais detalhada ao nível da confiança em cada instituição, não apenas pelos resultados em si mesmo mas também pelo tipo de instituições que os resultados do estudo indicam merecerem Nenhuma ou Pouca Confiança por parte dos cidadãos da amostra e que, por isso mesmo, devem ser entendidas como sintomas de (potenciais ou reais) problemas sociais e de funcionamento geral dessas sociedades e das suas democracias, sobretudo para a governação desses mesmos países.

Gráfico N.º 30
Indicador de Confiança Global Institucional nos 4 Países (AnAF)

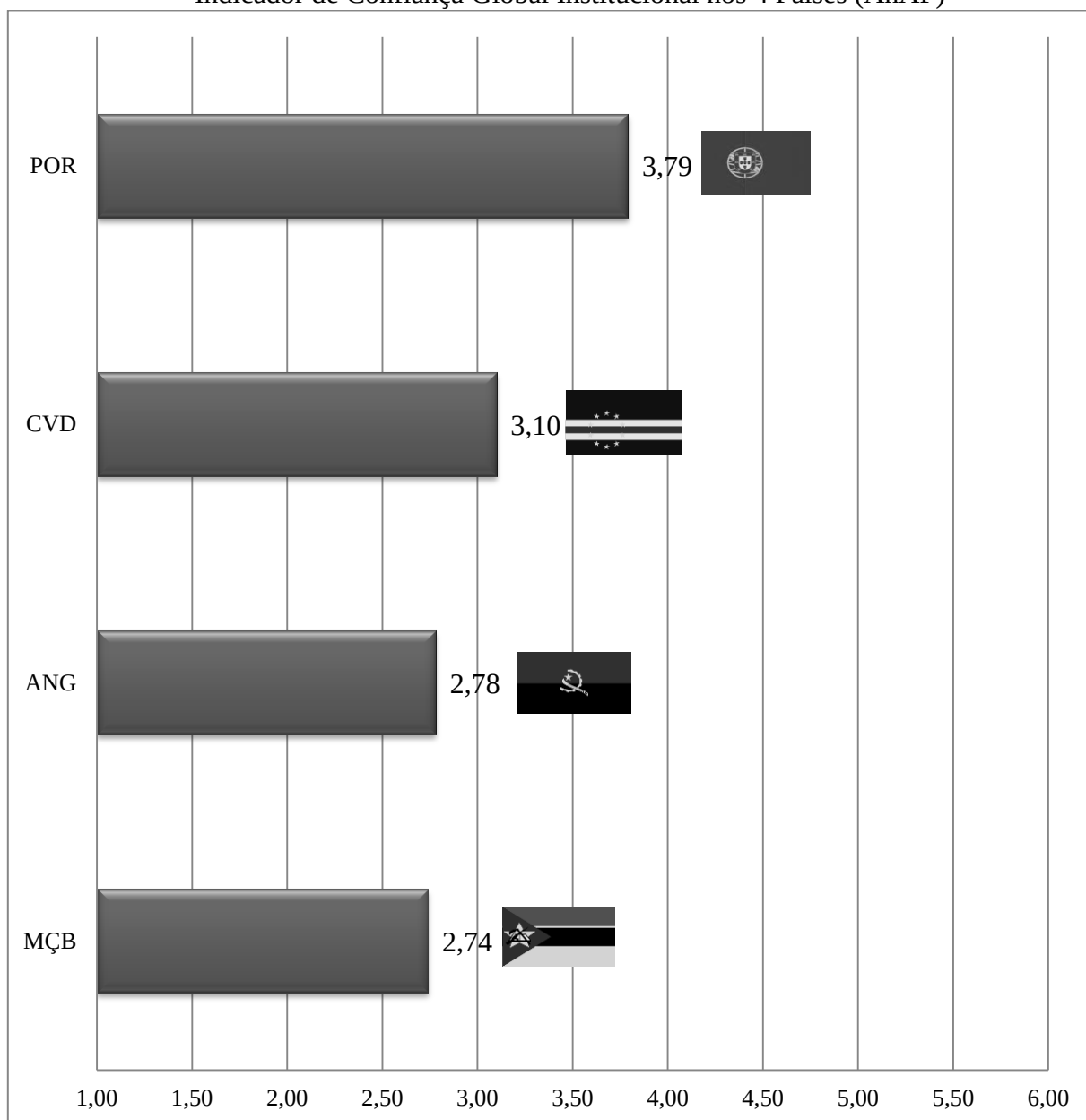
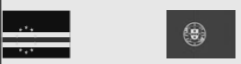


Figura N.º 10
Posição Relativa dos Índices de Confiança Global nas Instituições (ICGI) para os 4 países na Escala de Confiança Institucional 2010 (AnAF)

1	2	3	4	5	6
Nada Confiante	Pouco Confiante	Moderadamente Confiante	Confiante	Muito Confiante	Totalmente Confiante
					

4.2.1.1 Confiança dos cidadãos nas instituições em Angola (AnAF)

Em Angola, a investigação indica que, numa escala de 1 (Nada Confiante) até 6 (Totalmente Confiante) as instituições em quem os Angolanos confiam mais são, por ordem:

- A Família (5,70)
- O Presidente da República (4,95)
- Os Bancos e Instituições Financeiras (4, 25).

Em Angola, as instituições que são classificadas como de Pouca Confiança são as seguintes:

- Juízes (2,12)
- Tribunais (2,10)
- Políticos (2,05)
- Professores (2,01)
- Partidos Políticos e Assembleia Nacional (2,00)
- Estado Central (Ministérios/Administração Pública em geral) com 2,00
- As Escolas públicas e os Bombeiros/Proteção Civil (ambos com 1,83).
- Os Correios/Serviços Postais (1,82)
- Os Hospitais Públicos e a Segurança Social (ambos com 1,80),
- A Polícia (1,75),

Verifica-se um padrão de maior confiança nas instituições privadas do que nas públicas.

Este quadro traduz-se numa imagem (Ver Gráfico N.º 32) menos espreitada dos raios de confiança na sociedade, focalizando-se a confiança apenas nas duas instituições já referidas (Família e PR) o que pode ter como consequência um maior peso da confiança baseada nas relações interpessoais como mecanismo de compensação pela falta de relação de confiança nas instituições em geral.

Gráfico N.º 31

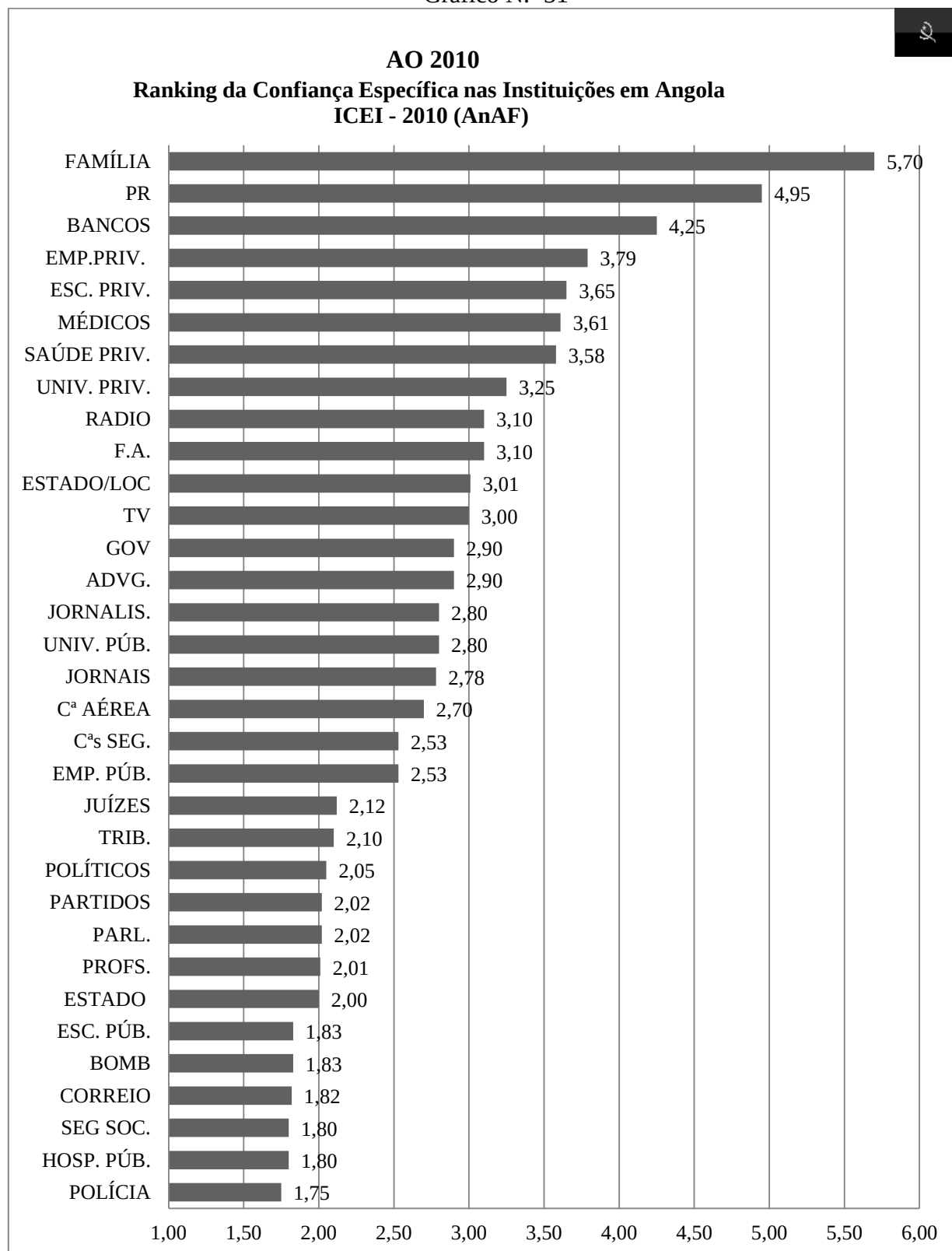
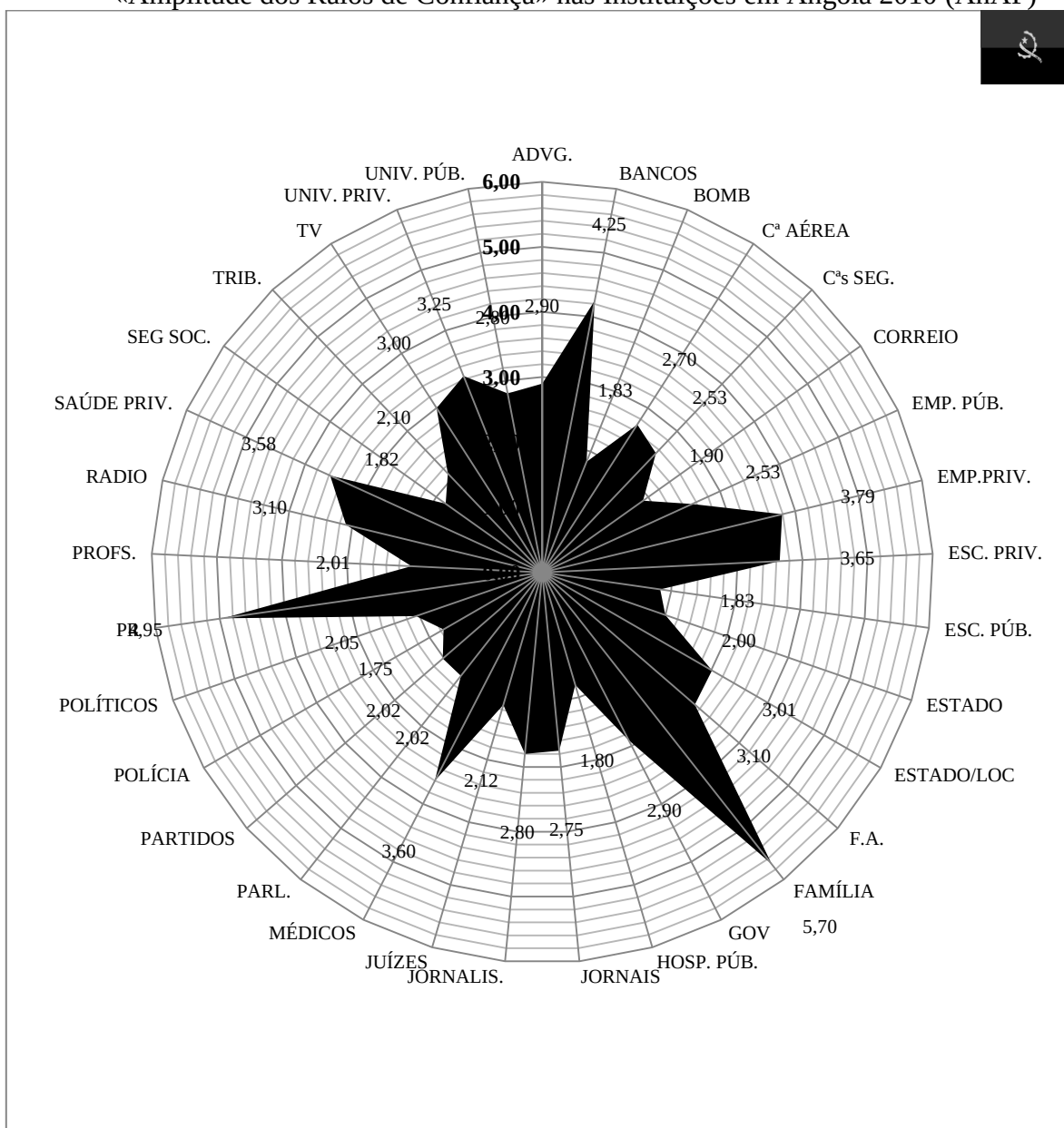


Figura N.º 11
Posição Relativa de Angola na Escala de Confiança Institucional (AnAF)

1	2	3	4	5	6
Nada Confiante	Pouco Confiante	Moderadamente Confiante	Confiante	Muito Confiante	Totalmente Confiante

Gráfico N.º 32
«Amplitude dos Raios de Confiança» nas Instituições em Angola 2010 (AnAF)



4.2.1.2 Confiança dos cidadãos nas instituições em Cabo Verde (AnAF)

Em Cabo Verde, a investigação indica que, numa escala de 1 (Nada Confiante) a 6 (Totalmente Confiante) as instituições em quem os Cabo-verdianos confiam mais são, por ordem:

A Família (5,45)

O Presidente da República (4,30)

Os Bancos e Instituições Financeiras (4,15).

As instituições que merecem «pouca confiança» em Cabo Verde são:

As Universidades Públicas (2,50)

Os Bombeiros/Proteção Civil (ambos com 2,40).

Os Hospitais Públicos (2,09)

Verifica-se também em Cabo Verde um padrão de maior confiança nas instituições privadas (Escolas, Empresas e Saúde) do que nas instituições públicas.

Este quadro traduz-se numa imagem com maior amplitude de confiança global (Ver Gráfico N.º 34), ou seja, regista-se uma imagem mais espreitada dos «raios de confiança» na sociedade; embora também mais focalizada ainda na confiança na Família e no PR, quando comparada com os outros dois países Africanos.

Nesta fase da análise dos resultados, Cabo Verde, quando comparado com Angola e Moçambique, apresenta um indicador de confiança global nas instituições mais elevado que coloca o país como uma sociedade «Moderadamente Confiante».

Gráfico N.º 33

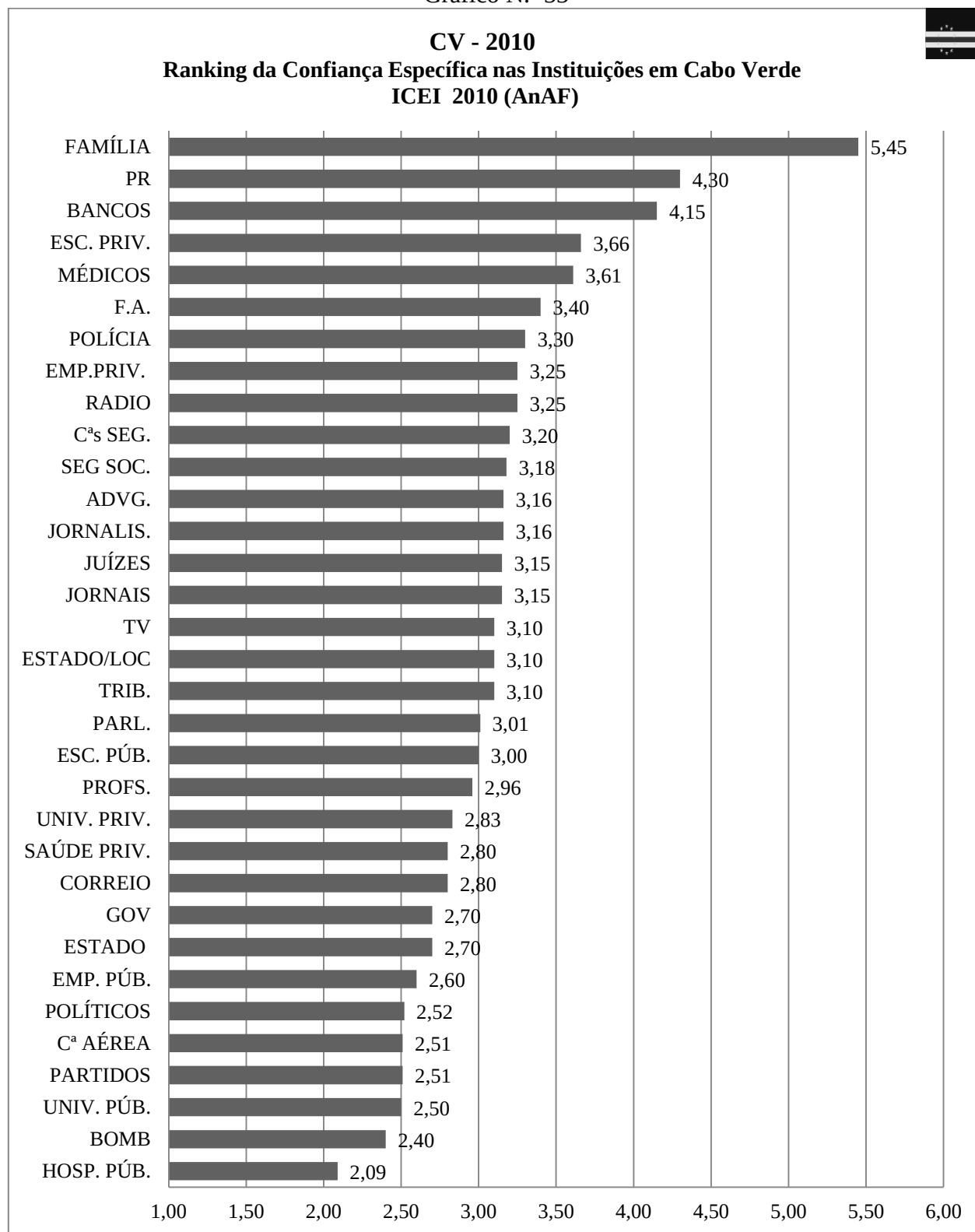
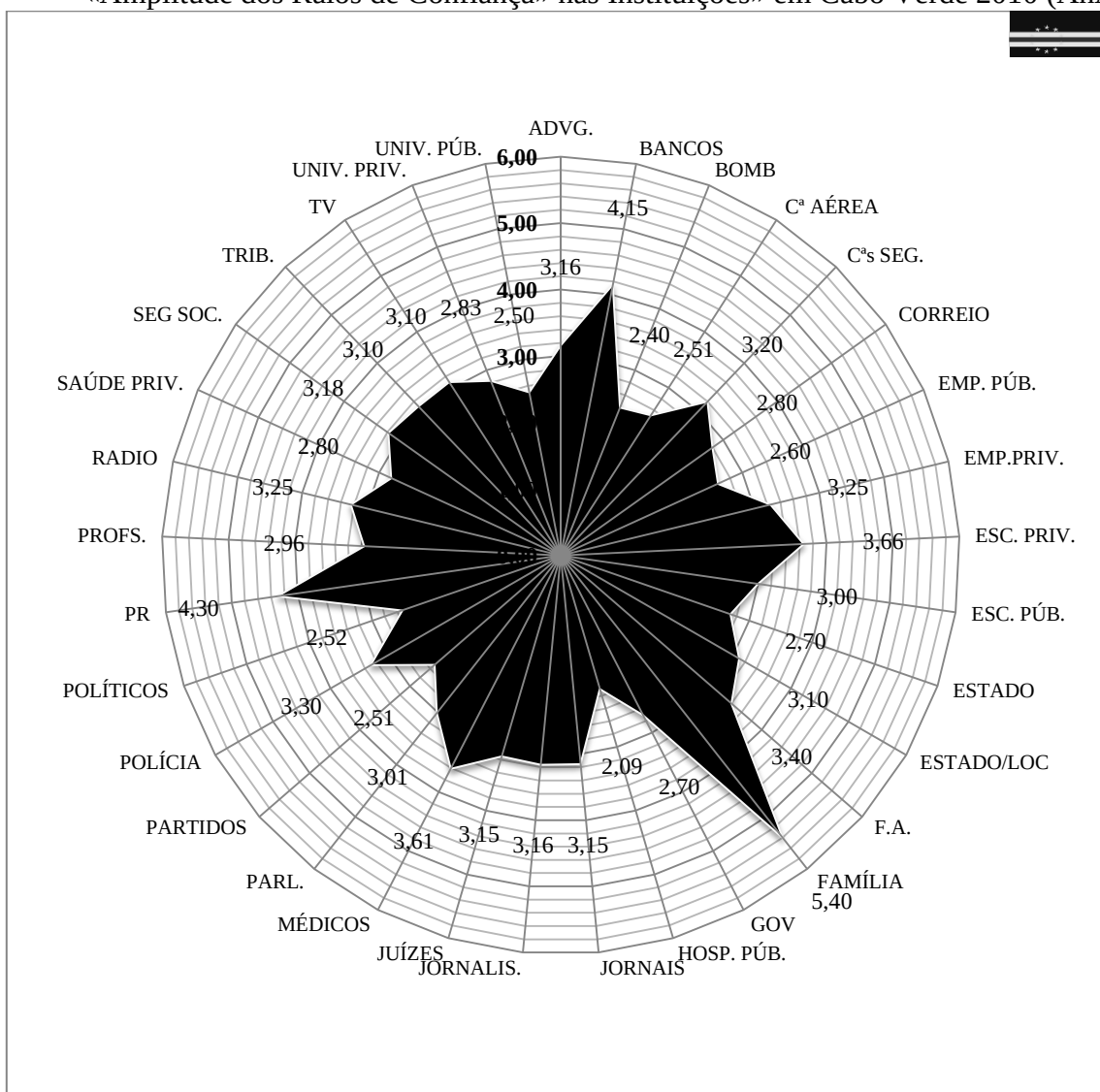


Figura N.º 12
Posição Relativa de Cabo Verde na Escala de Confiança Institucional (AnAF)

1	2	3	4	5	6
Nada Confiante	Pouco Confiante	Moderadamente Confiante	Confiante	Muito Confiante	Totalmente Confiante
					

Gráfico N.º 34
«Amplitude dos Raios de Confiança» nas Instituições» em Cabo Verde 2010 (AnAF)



4.2.1. Confiança dos cidadãos nas instituições em Moçambique (AnAF)

Em Moçambique, a investigação indica que, numa escala de 1 (Nada Confiante) a 6 (Totalmente Confiante) as instituições em quem os Moçambicanos confiam mais são, por ordem:

- A Família (5,76)
- O Presidente da República (4,35)
- Os Bancos e Instituições Financeiras (4,11)

Em Moçambique, as instituições que são classificadas como de «Pouca Confiança» são as seguintes:

- Empresas Públicas (2,30)
- Bombeiros/Proteção Civil (2,25)
- Governo (2,16)
- Partidos Políticos (2,15)
- Parlamento (2,10)
- Políticos (2,06)
- Professores (2,05)
- Tribunais (2,50)
- Estado Central (Ministérios/Administração Pública em geral) com 2,02
- As Escolas Públicas (2,00)
- Os Hospitais Públicos (1,95)
- Os Correios/Serviços Postais (1,90)
- A Polícia (1,83)
- A Segurança Social (1,80)

Denota-se um padrão de maior confiança nas instituições privadas (Escola, Empresas Saúde) do que nas públicas. Este quadro traduz-se numa imagem (Ver Gráfico N.º36) pouco espalhada dos raios de confiança na sociedade, focalizando-se a confiança apenas nas instituições Família e PR o que pode ter como consequência um maior peso da confiança baseada nas relações interpessoais como mecanismo de compensação pela falta de relação de confiança nas instituições em geral.

Gráfico N.º 35

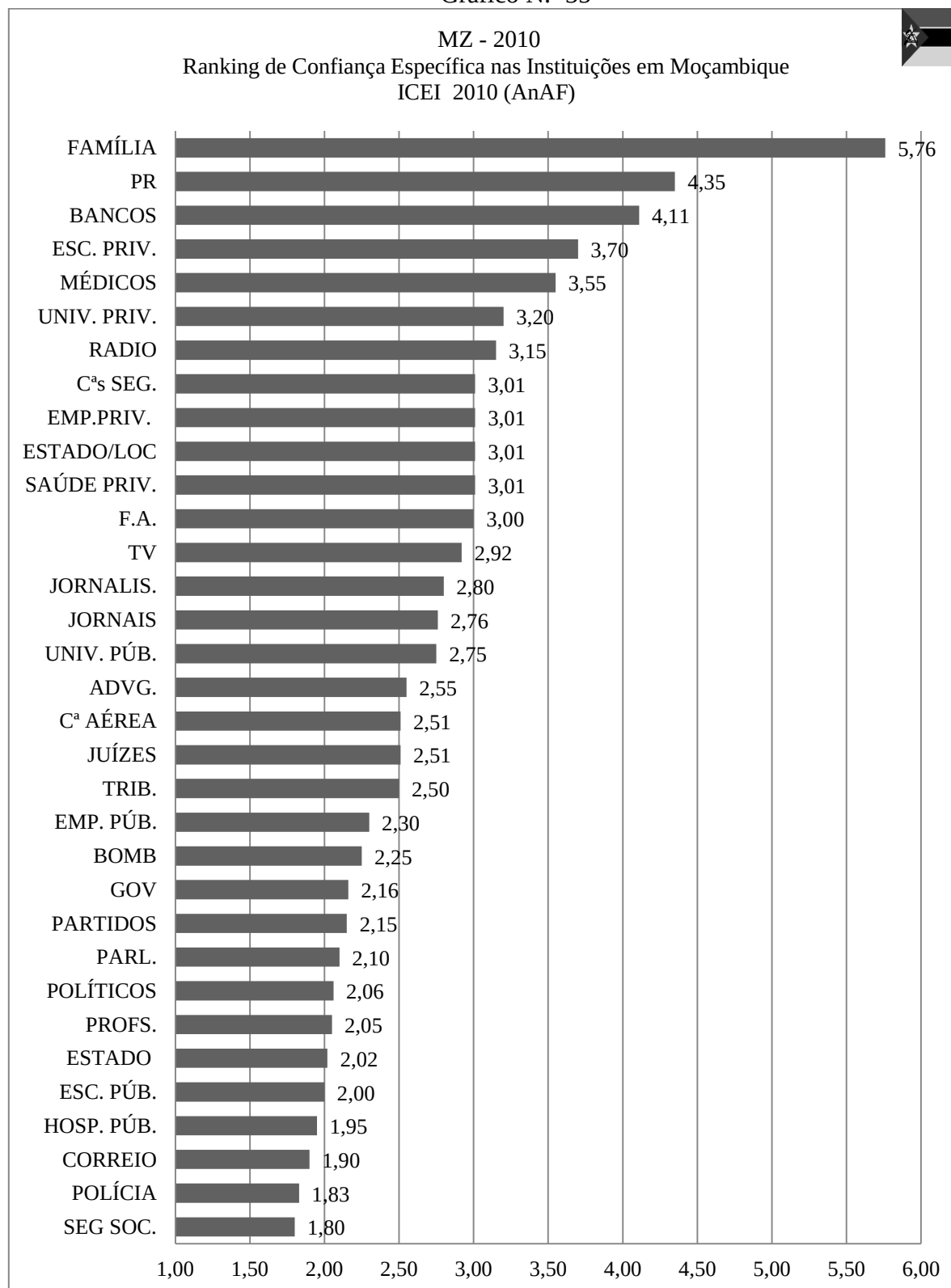
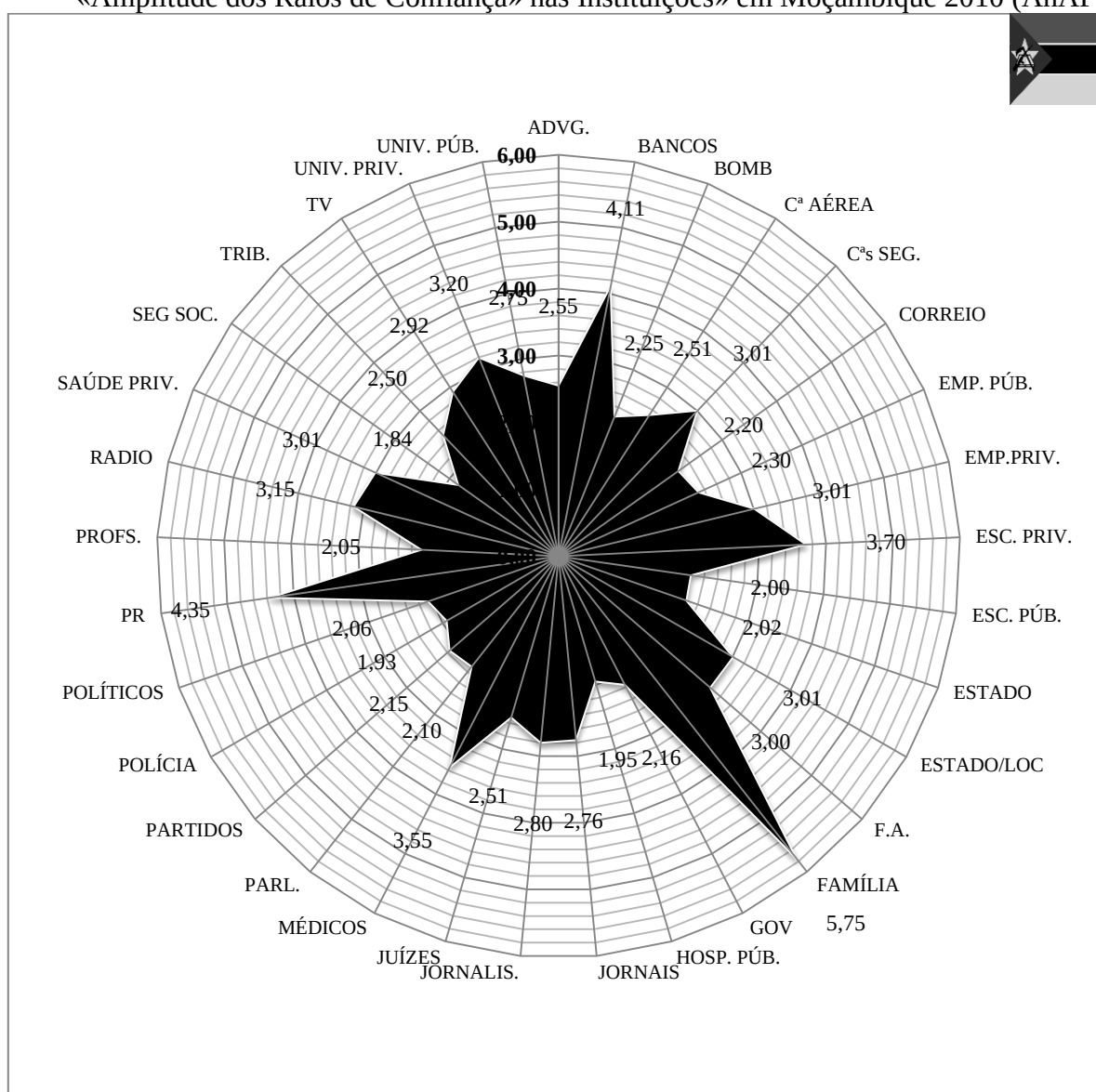


Figura N.º 13
Posição Relativa de Moçambique na Escala de Confiança Institucional (AnAF)

1	2	3	4	5	6
Nada Confiante	Pouco Confiante	Moderadamente Confiante	Confiante	Muito Confiante	Totalmente Confiante
					

Gráfico N.º 36
«Amplitude dos Raios de Confiança» nas Instituições» em Moçambique 2010 (AnAF)



4.2.1.4 Confiança dos cidadãos nas instituições em Portugal (AnAF)

Em Portugal, a investigação indica que, numa escala de 1 (Nada Confiante) até 6 (Totalmente Confiante) as instituições em quem os Portugueses confiam mais são, por ordem:

A Família (5,18)

O Presidente da República (4,75)

As Forças Armadas (4,60)

As instituições que merecem « pouca confiança» em Portugal são:

Juízes (2,66)

Tribunais (2,65)

Parlamento/Assembleia da República (2,53)

Políticos (2,52)

Partidos Políticos (2,51)

O Governo (2,50)

Estado Central (Ministérios/Administração Pública em geral) com 2,48

Verifica-se em Portugal, ao contrário dos três países africanos, um padrão de maior confiança nas instituições públicas (Saúde e Educação) do que nas instituições privadas mas o contrário ao nível das Escolas de ensino não superior e das empresas.

Este quadro traduz-se numa imagem mais espreiada globalmente em termos dos «dos raios de confiança» na sociedade (Ver Gráfico N.º 38), embora também e ainda mais focalizada na confiança na Família e no PR, quando comparada com os outros três países Africanos. Global e comparativamente, Portugal apresenta um indicador de confiança global nas instituições mais elevado que coloca o país como uma sociedade que se situa na escala de Confiança Institucional como uma sociedade «Moderadamente Confiante/Confiante» nas suas instituições.

Gráfico N.º 37

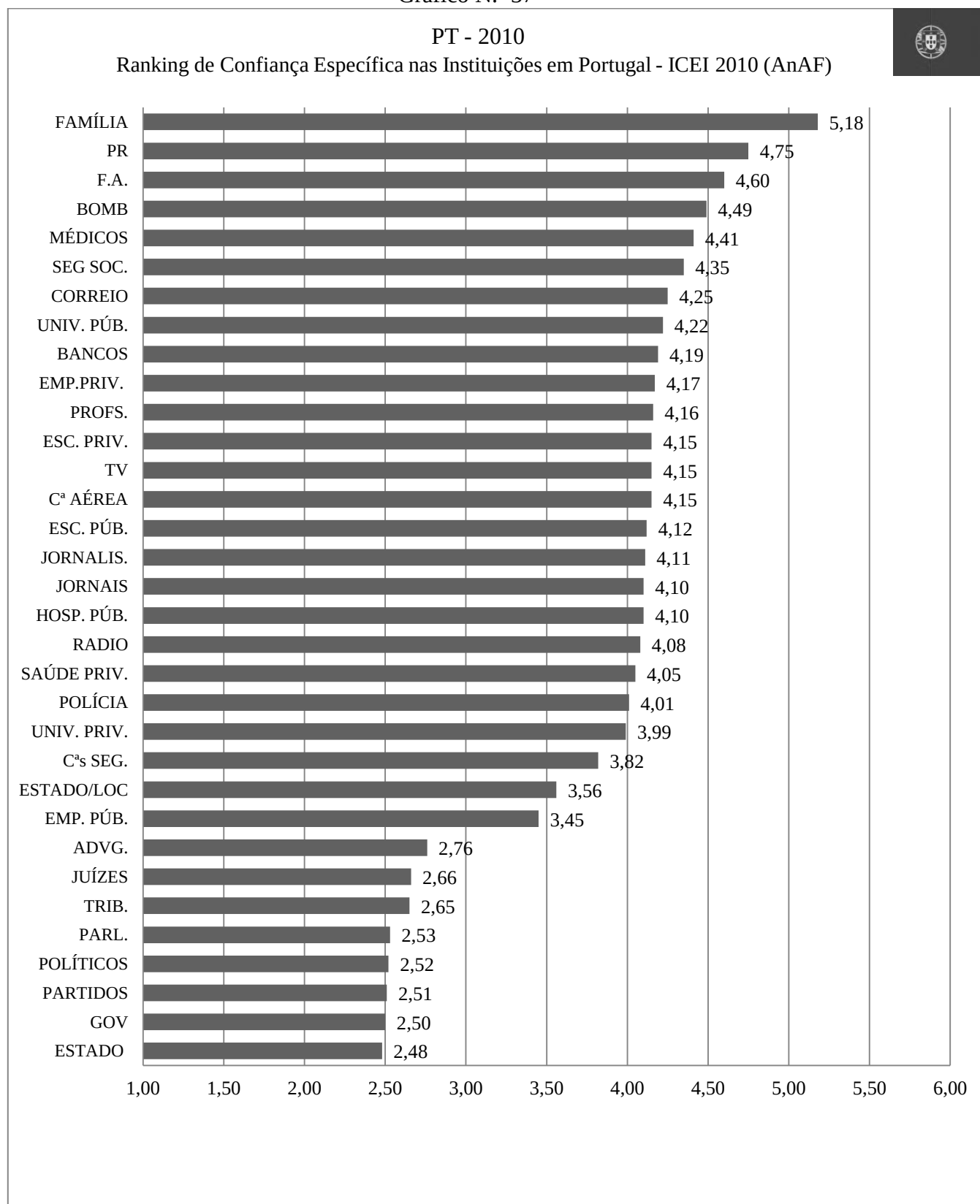


Figura N.º 14
Posição Relativa de Portugal na Escala de Confiança Institucional (AnAF)

1	2	3	4	5	6
Nada Confiante	Pouco Confiante	Moderadamente Confiante	Confiante	Muito Confiante	Totalmente Confiante
					

Gráfico N.º38
«Amplitude dos Raios de Confiança» nas Instituições» em Portugal 2010 (AnAF)

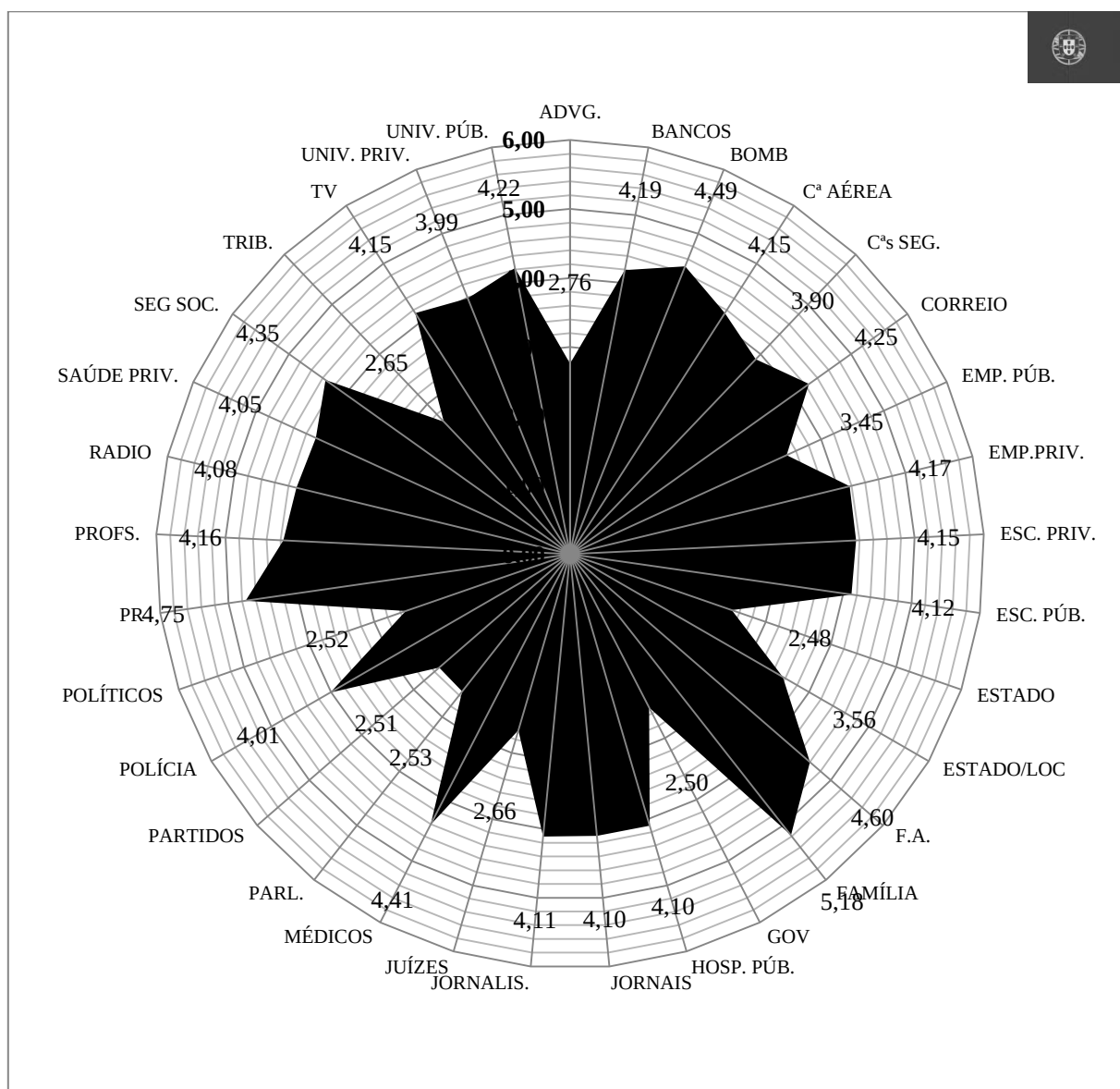
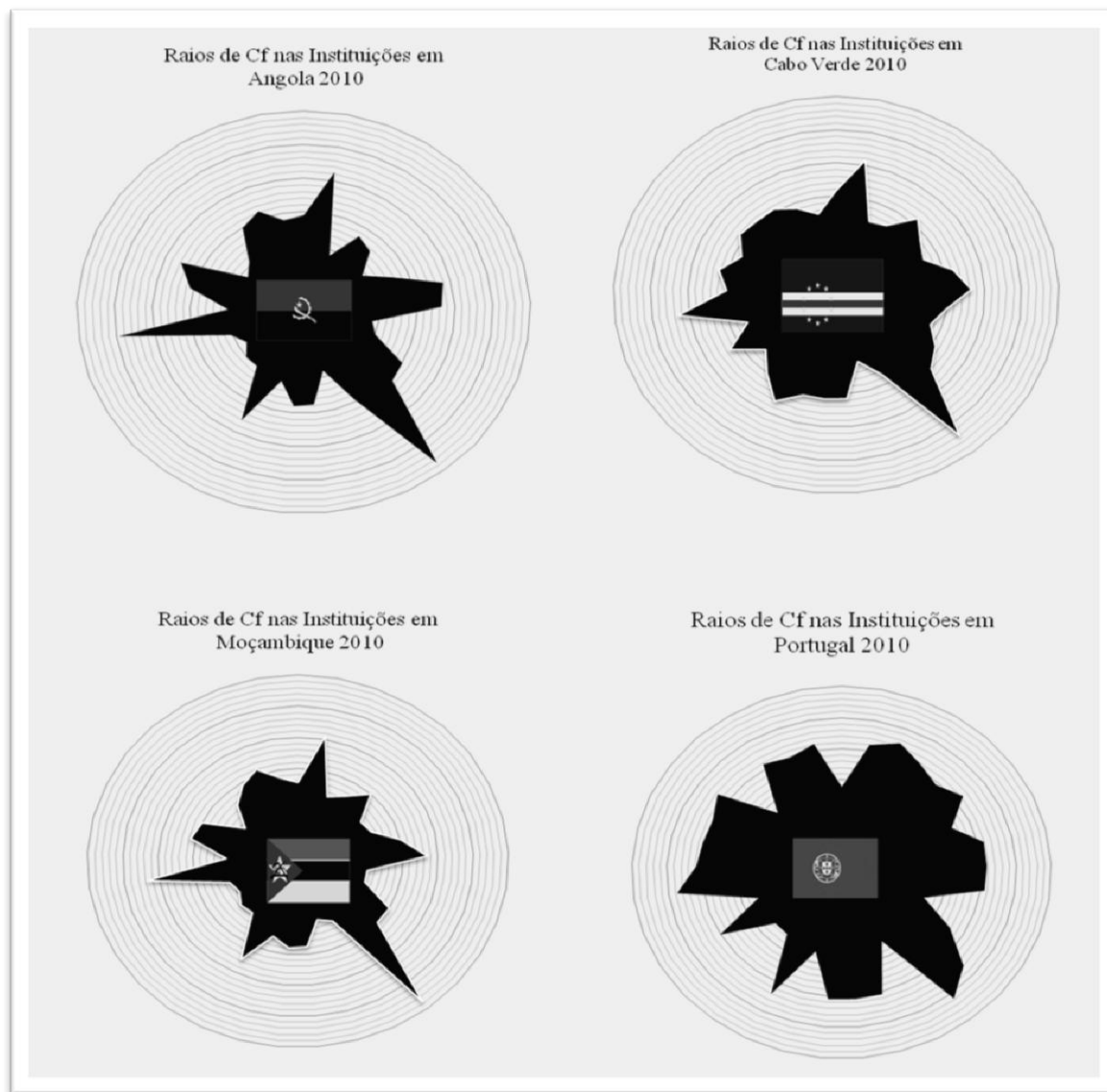


Figura N.º 15
Comparação das «amplitudes dos raios de Cf nas Instituições» nos 4 países (AnAF)



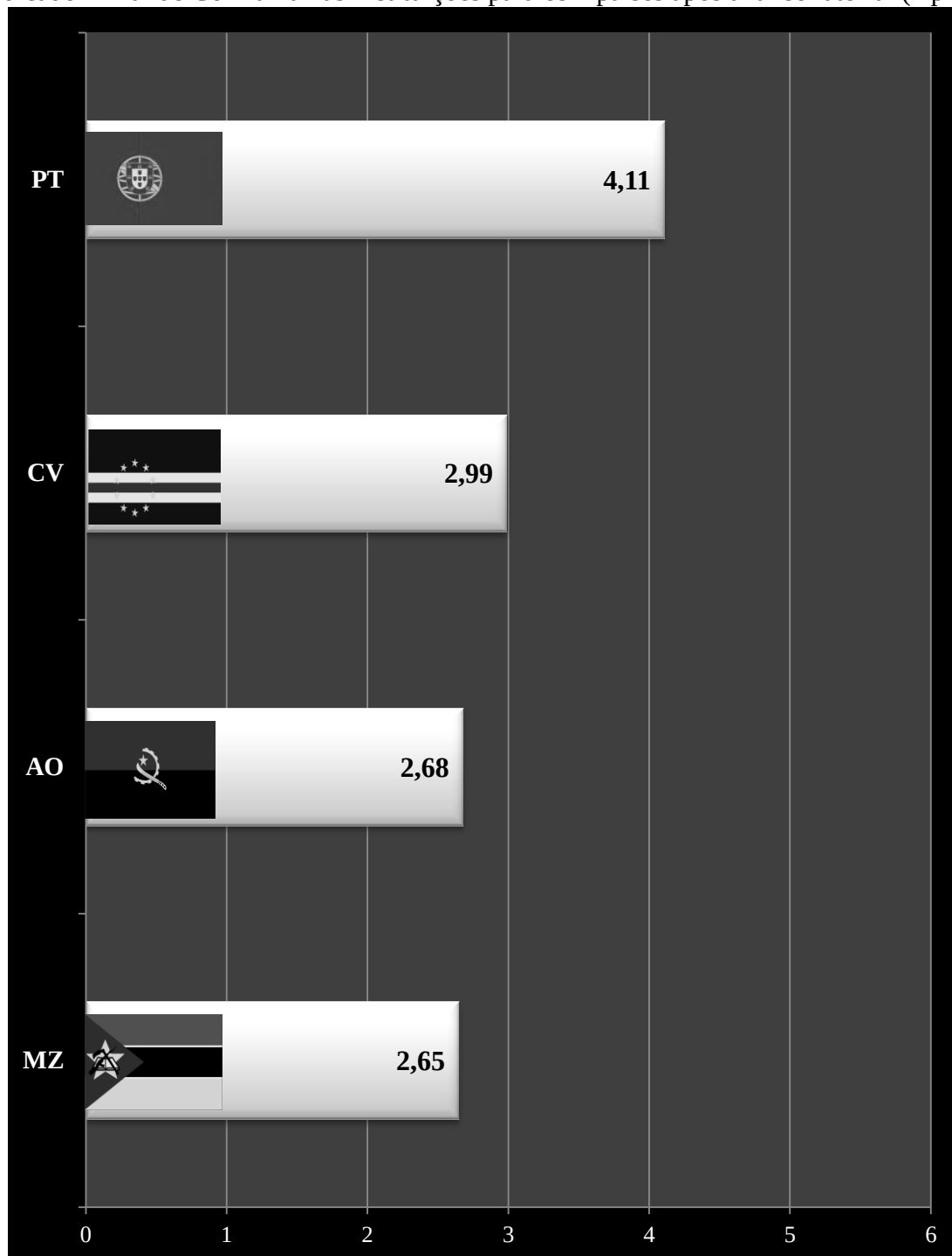
4.3 Confiança institucional comparada por país após a análise fatorial (ApAF)

Como anteriormente foi referido, a análise fatorial extraiu 11 itens da Escala de Confiança Institucional construída para esta pesquisa, pelos motivos já expostos, o que se traduziu num novo impacto não apenas em termos da hierarquização da confiança específica nas instituições, como no próprio indicador de confiança global (ver Grafico n.º39)

De notar, contudo, que a tendência ou padrão, mesmo após a exclusão dos 11 itens, manteve-se e, deste modo, enquanto em Portugal a Confiança nas Instituições vai, tendencialmente, para as

instituições públicas *versus* as privadas, quer no topo como na base da confiança, no caso português, há alterações em termos de nível de confiança máximo e mínimo como poderemos ver seguidamente.

Gráfico N.º39
Indicador Final de Confiança nas Instituições para os 4 países após análise fatorial (ApAF)



4.3.1 Confiança dos cidadãos nas Instituições em Angola (ApAF)

Em Angola, após a análise fatorial, os resultados da investigação indicam que, numa escala de 1 (Nada Confiante) até 6 (Totalmente Confiante) nenhuma instituição alcança o grau 4 (Confiante). Deste modo, as instituições em quem os Angolanos depositam moderada confiança (Grau 3) são:

Empresas Privadas (3,79)

Escolas Privadas (3,65)

Médicos (3,60)

Saúde Privada (3,58)

As instituições que são classificadas como de Pouca Confiança são as seguintes:

Jornalistas e Universidades Públicas (ambos com 2,80)

Jornais (2,75)

Professores (2,01)

C^a Aérea Nacional – TAAG (2,70)

Empresas Públicas (2,53)

Já as instituições que apresentam resultados entre 1 (Nada Confiante) e 2 (Pouco Confiante), são:

As Escolas Públicas e os Bombeiros/Proteção Civil (ambos com 1,83).

Os Correios/Serviços Postais (1,82)

Os Hospitais Públicos e a Segurança Social (ambos com 1,80)

A Polícia (1,75)

As instituições que são classificadas como de Moderada Confiança são as seguintes:

Universidades Privadas (3,25)

Forças Armadas e Radio (ambas com 3,10)

Estado/Administração Local/Provincial e Televisão (3,00)

Denota-se um padrão de maior confiança nas instituições de oferta privadas do que nas instituições de oferta pública no domínio das empresas, da educação e da saúde.

Em termos de imagem da amplitude dos «Raios de Confiança», este quadro traduz-se numa imagem (Ver gráfico N.º 41) pouco ampliada em termos de confiança global em múltiplas instituições na sociedade, o que significa, provavelmente, que as relações de confiança interpessoal assumem maior preponderância como mecanismo de compensação pela falta ou fraca relações de confiança baseadas nas instituições.

Gráfico N.º 40

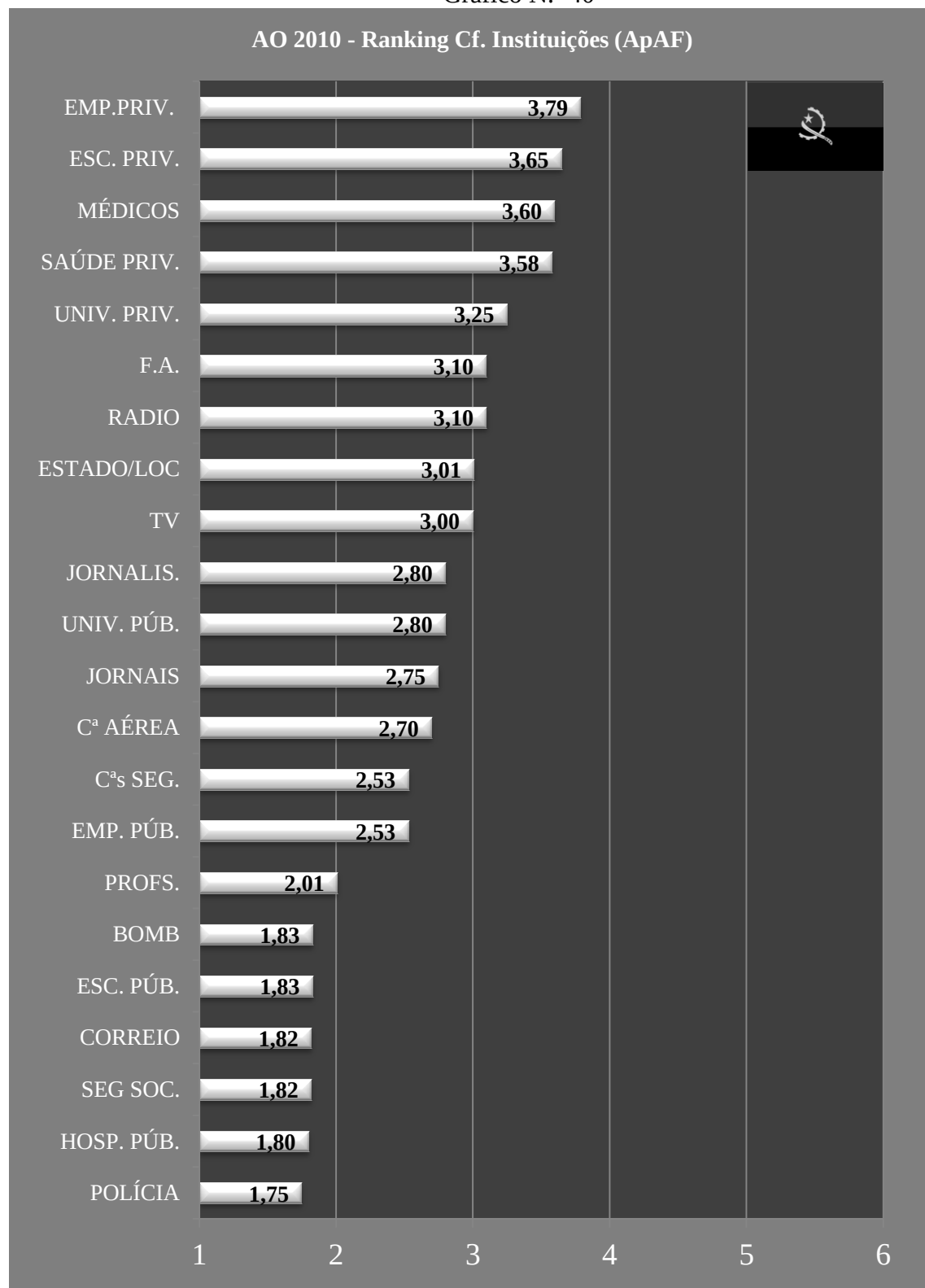
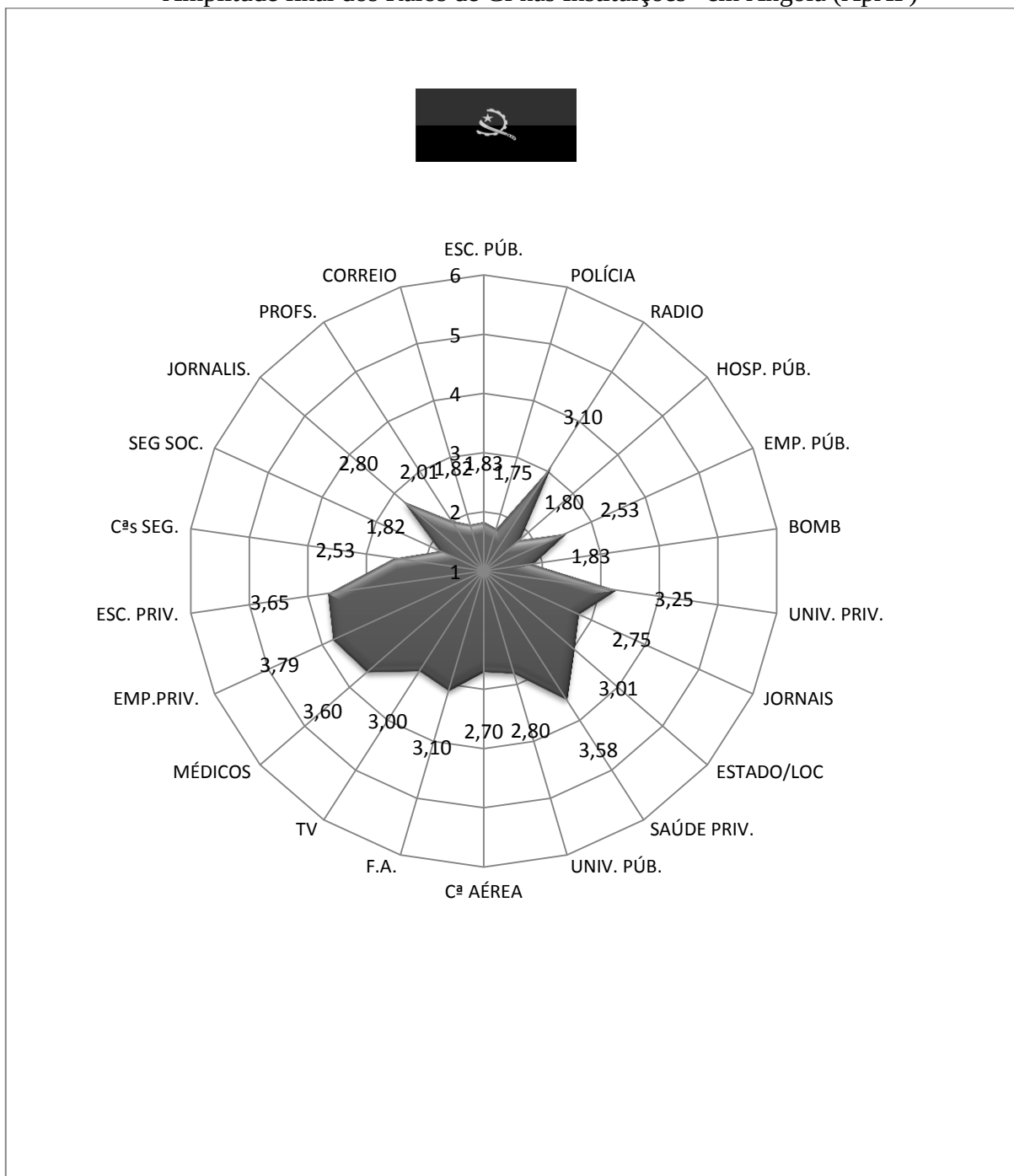


Gráfico N.º 41
«Amplitude final dos Raios de Cf nas Instituições» em Angola (ApAF)



4.3.2 Confiança dos cidadãos nas Instituições em Cabo Verde (ApAF)

Em Cabo verde, após a análise fatorial, os resultados da investigação indicam que, numa escala de 1 (Nada Confiante) a 6 (Totalmente Confiante) nenhuma instituição consegue alcançar o grau 4 (Confiança). Deste modo, as instituições em quem os Cabo-verdianos depositam moderada confiança (Grau 3) são:

Escolas Privadas (3,66)

Médicos (3,61)

As instituições que merecem menor confiança, em Cabo Verde, apresentam resultados entre 2 (Pouco Confiante) e 3 (Moderadamente Confiante) são:

Professores (2,96)

Universidades Privadas (2,83)

Saúde Privada e Correios/Serviços Postais (ambos com 2,80)

Empresas Públicas (2,60)

C^a Aérea Nacional – TACV (2,51)

Universidades Públicas (2,50)

Bombeiros/Proteção Civil (2,40)

Hospitais Públicos (2,09)

Denota-se também em Cabo Verde um ligeiro padrão de maior tendência para a confiança nas instituições de oferta privada do que nas instituições de oferta pública no domínio das empresas, da educação e da saúde. Em termos de imagem da amplitude dos «Raios de Confiança», este quadro traduz-se numa imagem (Ver Gráfico N.º 43) um pouco mais ampliada que a de Angola, em termos de confiança global em múltiplas instituições na sociedade; contudo, embora o resultado médio do ICGI de Cabo Verde seja de 2,99, muito perto de uma sociedade Moderadamente Confiante, os resultados sugerem que tenderá a persistir ainda e também, relações de confiança interpessoal com maior preponderância que funcionarão como mecanismo de compensação pela ainda Pouca Confiança global nas instituições.

Gráfico N.º 42
 Ranking Final de Confiança nas Instituições em Cabo Verde (ApAF)

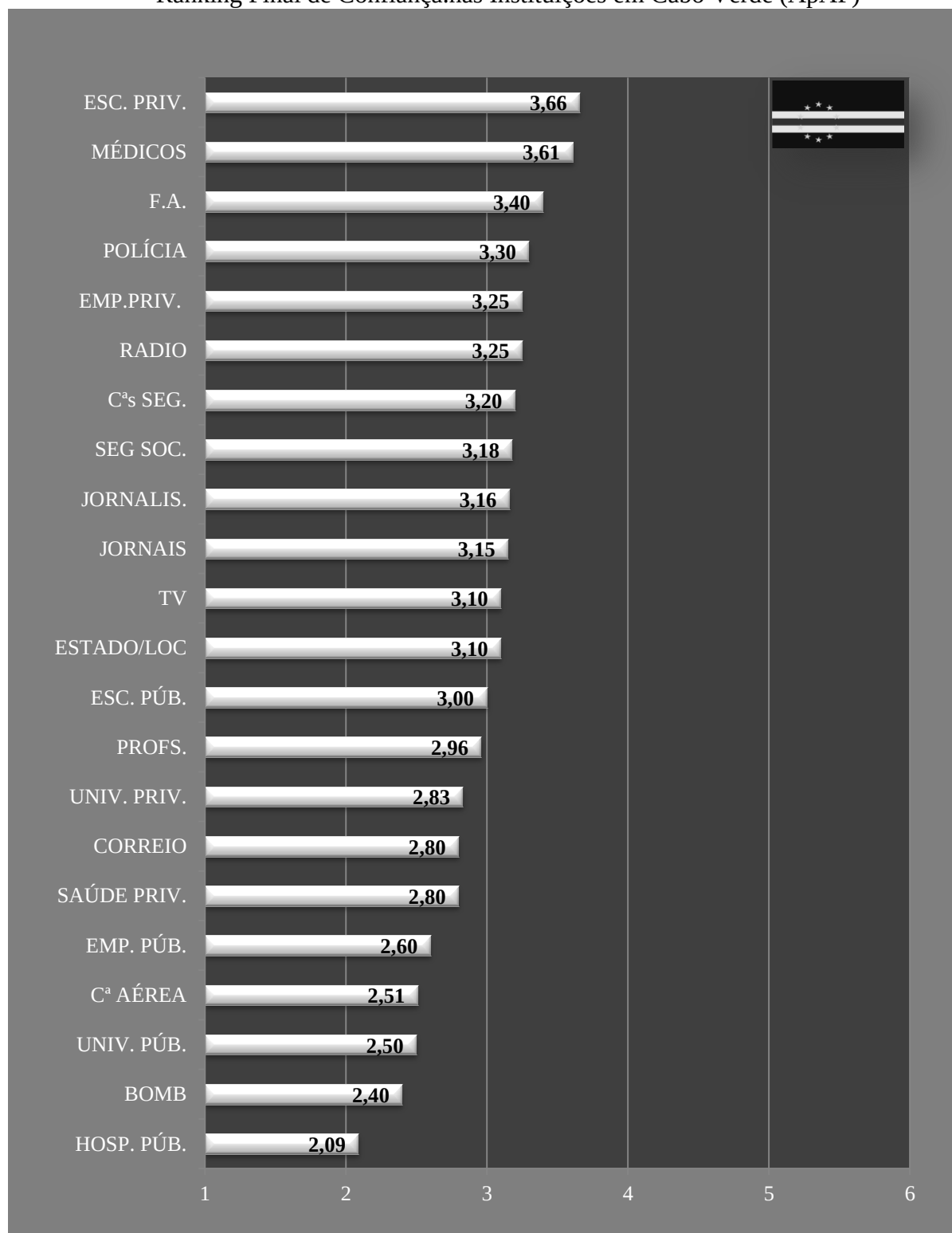
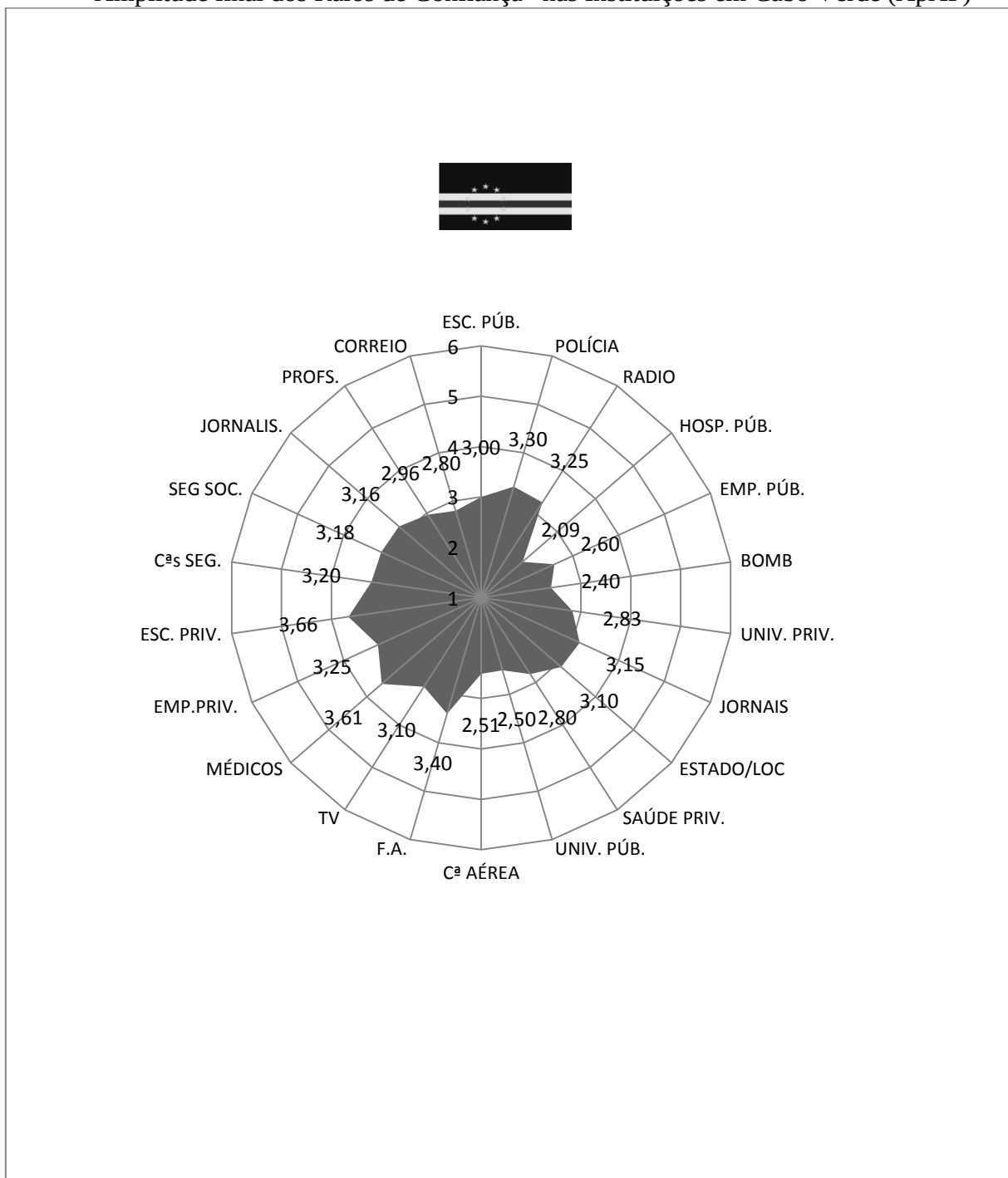


Gráfico N.º 43
«Amplitude final dos Raios de Confiança» nas Instituições em Cabo Verde (ApAF)



4.3.3 Confiança dos cidadãos nas Instituições em Moçambique (ApAF)

Em Moçambique, após a análise fatorial, os resultados da investigação indicam que, numa escala de 1 (Nada Confiante) a 6 (Totalmente Confiante) nenhuma instituição consegue alcançar o grau 4 (Confiança). As instituições em quem os moçambicanos depositam Moderada Confiança (Grau 3) são:

Escolas Privadas (3,70)

Médicos (3,55)

As instituições que merecem menor confiança, apresentam para Moçambique resultados entre 1 (Nada Confiante) e 2 (Pouco Confiante) são:

Escolas Públicas (2,00)

Hospitais Públicos (1,95),

Correio/Serviços Postais (1,90)

Polícia (1,83),

Segurança Social (1,80)

As instituições que são classificadas com Pouca Confiança pela amostra moçambicana são as seguintes:

Televisão (2,92)

Jornalistas (2,80)

Jornais (2,76)

Universidades Públicas (2,75)

C^a Aérea Nacional – LAM (2,51)

Empresas Públicas (2,30)

Bombeiros/Proteção Civil (2,25)

Professores (2,05)

As instituições que são classificadas como de Moderada Confiança são as seguintes:

Universidades Privadas (3,20)

Rádio (3,15)

Estado/Administração Local/Provincial, Saúde Privada, Empresas Privadas e C^{as} de Seguros (todas com 3,01)

Forças Armadas (3,00)

Denota-se também em Moçambique um padrão de maior tendência para a confiança nas instituições de oferta privada do que nas instituições de oferta pública (nos domínios empresarial, da saúde e da educação).

Também em Moçambique, a imagem da amplitude dos «Raios de Confiança», traduz-se numa imagem (Ver Gráfico N.º 45) muito pouco ampliada, o que significa, provavelmente, também aqui, que as relações de confiança interpessoal tenderão a assumir maior preponderância como mecanismo de compensação pela fraca relação de confiança baseadas nas instituições.

Gráfico N.º 44
Ranking Final de Confiança nas Instituições em Moçambique (ApAF)

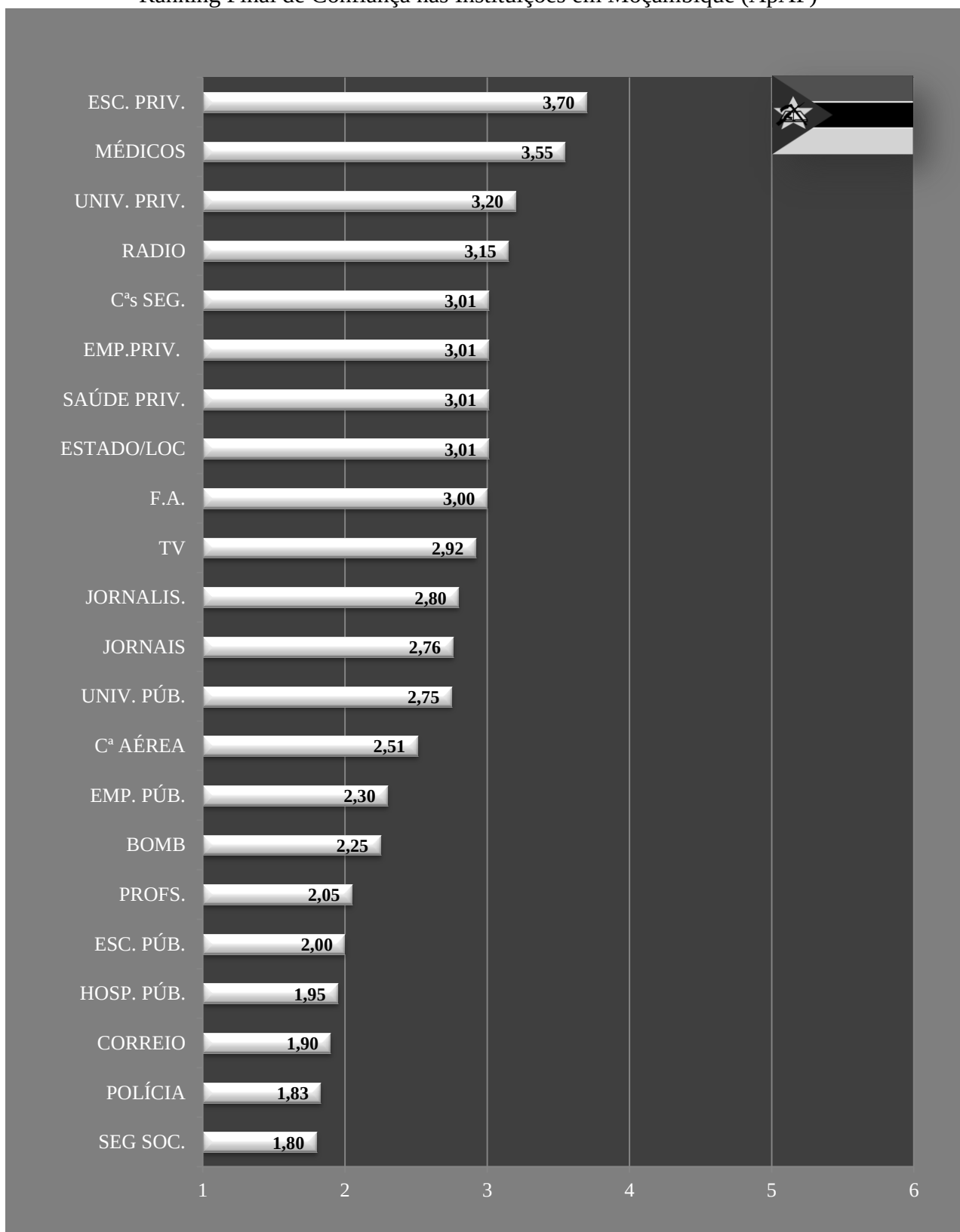
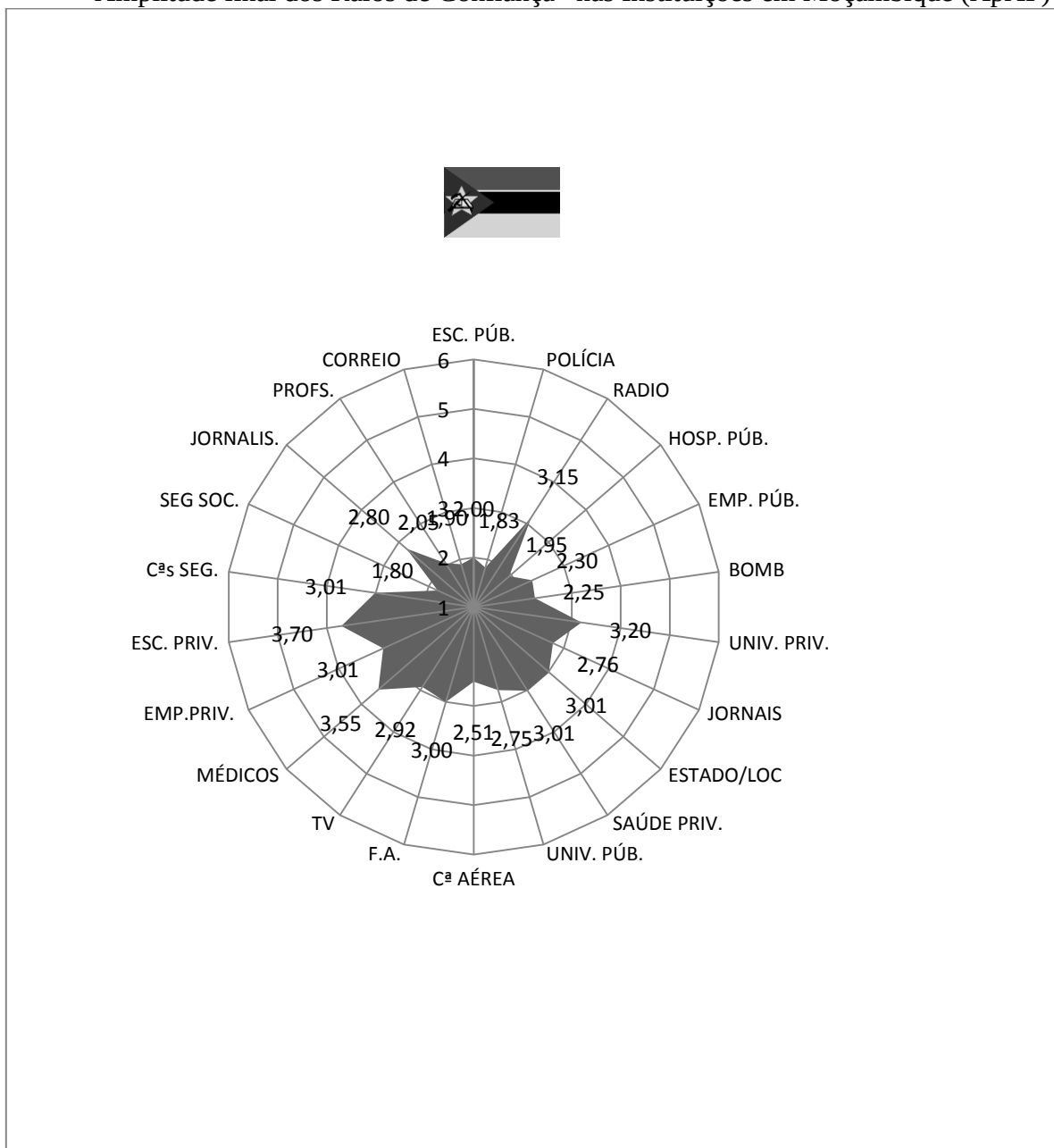


Gráfico N.º 45
«Amplitude final dos Raios de Confiança» nas Instituições em Moçambique (ApAF)



4.3.4 Confiança dos cidadãos nas Instituições em Portugal (ApAF)

Em Portugal, após a análise fatorial, a investigação indica que, numa escala de 1 (Nada Confiante) a 6 (Totalmente Confiante) as várias as instituições em quem a amostra portuguesa revela maior confiança e por isso são classificadas como Confiantes (Grau 4) são as seguintes:

1. Forças Armadas (4,60)
2. Bombeiros/Proteção Civil (4,49)
3. Médicos (4,41)
4. Segurança Social (4,35)
5. Correio/Serviços Postais (4,25)
6. Universidades Públicas (4,22)
7. Empresas Privadas (4,17)
8. Professores (4,16)
9. C^a Aérea Nacional – TAP-, Escolas Privadas e Televisão (todas com 4,15)
10. Escolas Públicas (4,12)
11. Jornalistas (4,11)
12. Jornais e Hospitais públicos (ambos com 4,10)
13. Rádio (4,08)
14. Saúde privada (4,05)
15. Polícia (4,01)

As instituições que são classificadas na base da hierarquia da confiança da amostra de Portugal, com Grau 3 (Moderadamente Confiante) são:

1. Universidades Privadas (3,99)
2. C^{as} Seguros (3,90)
3. Estado/Administração Local (3,56)
4. Empresas Públicas (3,45)

Denota-se também em Portugal, à exceção das escolas do ensino não universitário e das empresas, um padrão de maior confiança nas instituições públicas (nomeadamente da área da Saúde e ao nível das Universidades) do que nas instituições privadas. Dado que Portugal apresenta um indicador de confiança global nas instituições de 4,11 que o posiciona como uma sociedade Confiante nas Instituições, este quadro traduz-se numa imagem, comparativamente aos países africanos, bastante mais espreitada em termos dos seus raios de confiança na sociedade (Ver Gráfico n.º 47 e 48).

Gráfico N.º 46
Ranking Final de Confiança nas Instituições em Portugal (ApAF)

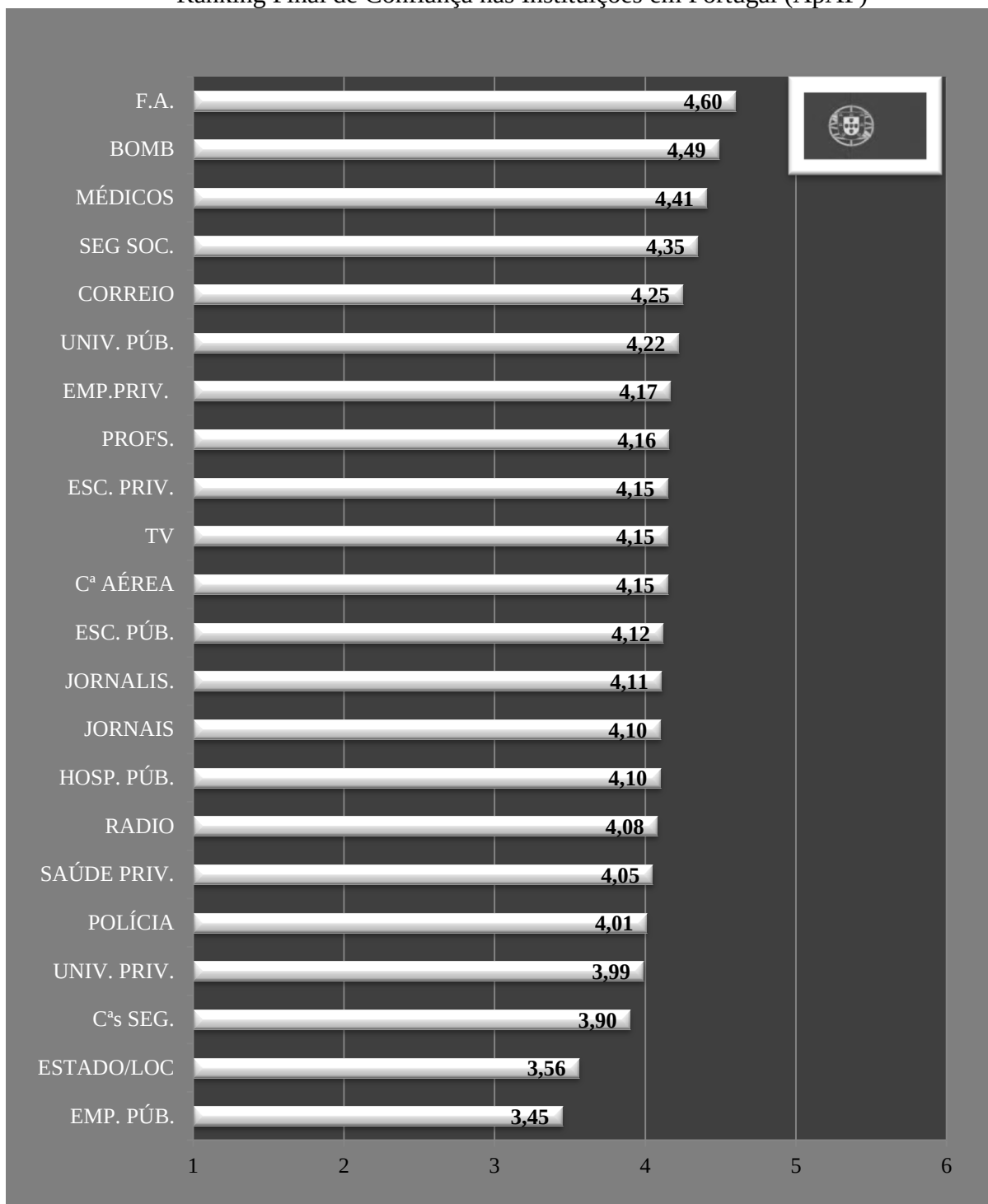


Gráfico N.º 47
«Amplitude final dos Raios de Confiança» nas Instituições em português (ApAF)

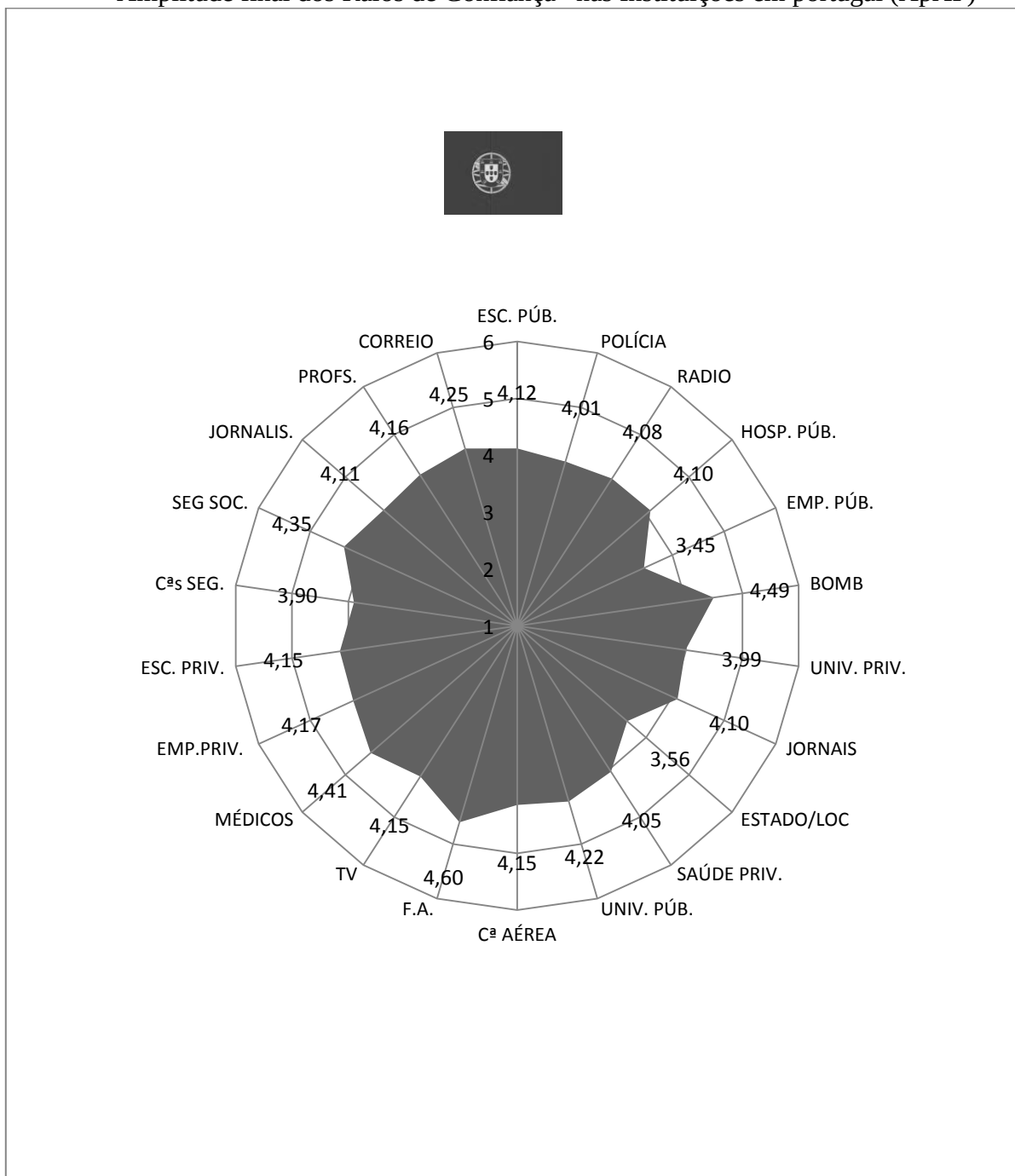
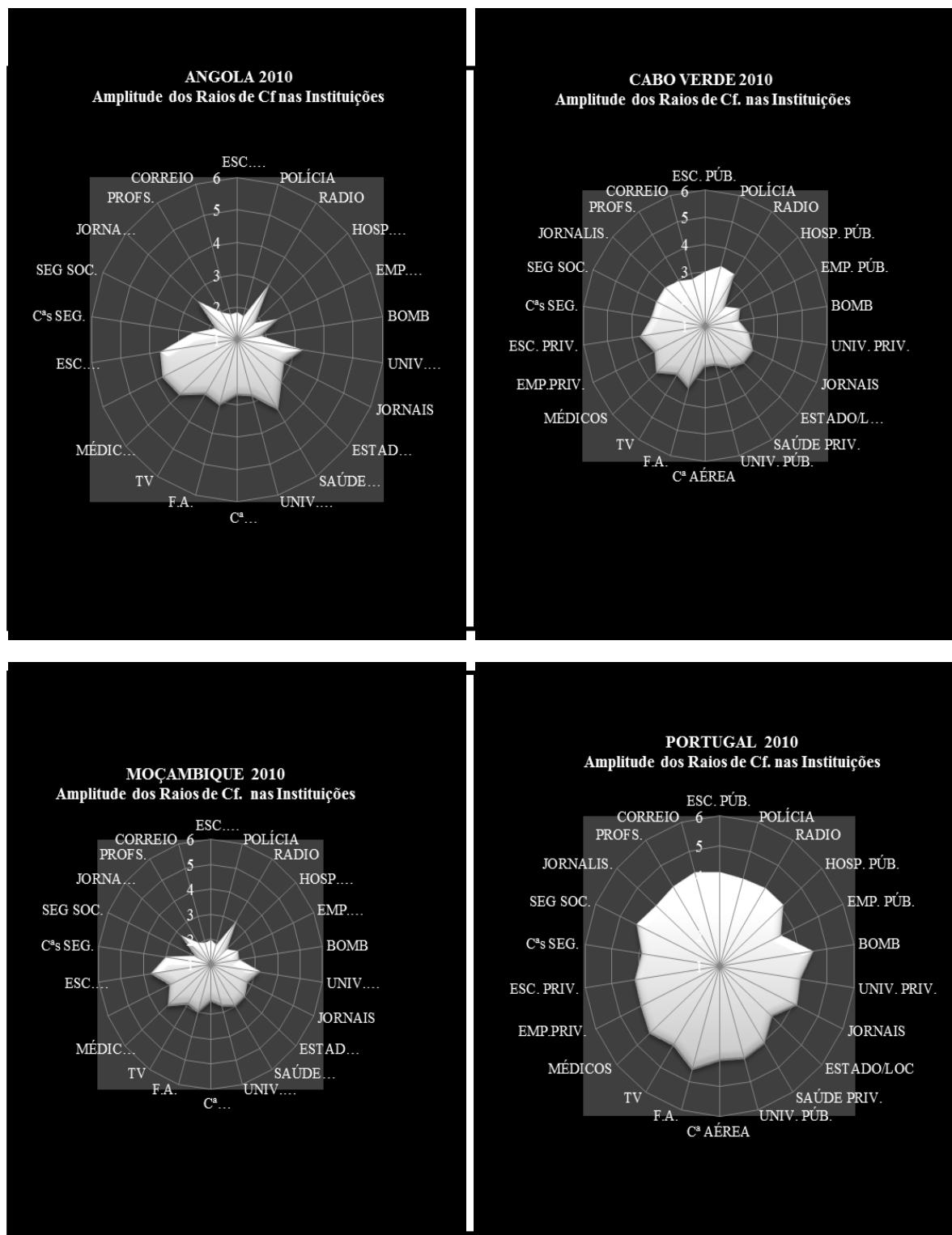


Gráfico N.º 48
 Comparação das «amplitudes dos raios de confiança» nos 4 países (ApAF)



4.3.5 Confiança nas Instituições e percepção da corrupção nos quatro países analisados (ApAF)

Tal como foi referido aquando da revisão do acervo bibliográfico sobre a confiança, verificámos que alguns estudos, nomeadamente do *PEW Research Center*, sugerem uma ligação entre a confiança social e o nível de preocupação com a corrupção dos líderes políticos nos respetivos países. Os resultados desse estudo sugerem, portanto, que nos países onde as pessoas geralmente confiam entre si e nos outros em geral, existe mais confiança na integridade dos líderes políticos também. Por outras palavras, a percentagem de pessoas que classificam a corrupção dos políticos como um problema muito grave ou sério, tende a ser menor nos países que apresentam altos níveis de confiança, como é o caso da Suécia, Canadá e Reino Unido (o coeficiente de correlação, aliás, é de $r = -.54$).

Por outro lado, a Transparência Internacional (TI) fundada em março de 1993 e com sede em Berlim, é uma Organização Não Governamental que tem como principal objetivo a luta contra a corrupção a qual define como "o abuso do poder confiado para fins privados".

Esta organização internacional publica anualmente um relatório com o Índice de Percepções de Corrupção (IPC) que ordena os países do mundo de acordo com "o grau em que a corrupção é percebida como existente entre os funcionários públicos e políticos". Com base nestes resultados, e tal como em anos anteriores, a TI traçou para o ano de 2010 uma panorâmica global do IPC, representando a mais escuro as regiões do mundo onde é maior a percepção de corrupção e, a mais claro, onde é menor.

Segundo a TI, no seu estudo de 2010 que abrangeu 133 países, uma maior pontuação (numa escala de 1 a 10) significa menor (percepção de) corrupção e uma menor, o seu contrário. Os resultados mostram que sete em cada dez países (e nove em cada dez países em desenvolvimento) possuem um índice de menos de 5 pontos em 10. A Tabela N.º 8 apresenta as posições dos quatro países objeto desta pesquisa e de outros países selecionados que se situam, em termos de referência com melhores resultados (ou seja mais próximo de 10) em termos do IPC

Tabela N.º 8

Posição em 2010 dos 4 países no Índice de Perceção da Corrupção (incluindo outros países)

Posição 2010	País	Pontuação IPC 2010 Escala de 1 (> Corrupção) a 10 (< Corrupção)
1	 Dinamarca	9.3
4	 Finlândia	9.2
6	 Noruega	8.6
32	 Portugal	6.0
45	 Cabo Verde	5.1
116	 Moçambique	2.7
168	 Angola	1.9

Fonte: Relatório Anual da Transparência Internacional do Índice de Perceções de Corrupção (IPC) Disponível em <http://www.transparency.org>

Quando procuramos uma possível associação entre os resultados obtidos nesta investigação, em termos dos índices de confiança nas instituições (ICGI), e os índices de percepção da corrupção (IPC), verifica-se também aqui uma sugestiva associação ($r = 0,84^{**}$), ou seja, quanto mais alto o índice de confiança nas instituições (ICGI) mais alto também o resultado no índice de percepção da corrupção nesse país, o que significa que é baixa (Tabela N.º 9).

Tabela N.º 9

Posição de Angola, Cabo Verde, Moçambique e Portugal no Índice de Perceção da Corrupção (IPC) e no Índice de Confiança Global nas Instituições (ICGI) em 2010

(ICGI e IPC)	País	IPC* 2010	ICGI** 2010
32	 Portugal	6.0	4,11
45	 Cabo Verde	5.1	2,99
116	 Moçambique	2.7	2,65
168	 Angola	1.9	2,68

*1 Significa > Corrupção e
10 Significa < Corrupção

** ICGI - 1 - Nada Confiante - 2 – Pouco Confiante - 3 – Moderadamente Confiante - 4 – Confiante 5 – Muito Confiante - 6 – Totalmente Confiante

Parece assim reforçar-se a ideia segundo a qual, a confiança social, seja ao nível das relações, seja ao nível das instituições, está também associada tanto ao nível de perceção do problema da corrupção dos líderes políticos num país como à própria perceção da corrupção instalada.

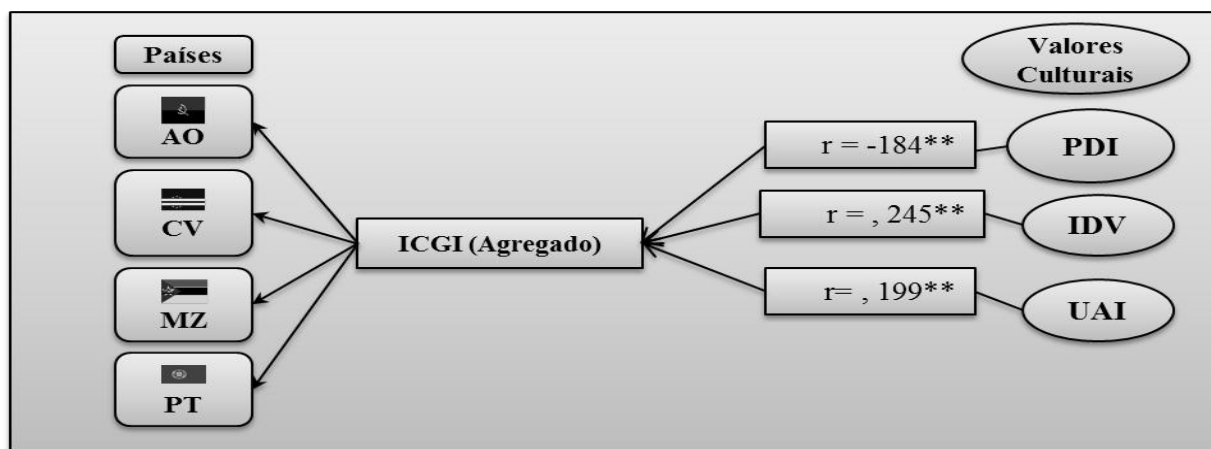
De uma forma geral, consideramos que este estudo permite confirmar as principais hipóteses colocadas. Vejamos com mais detalhe em que medida esta pesquisa internacional contribuiu para os objetivos de investigação definidos, organizando a apresentação das conclusões conforme o fio condutor do trabalho.

4.4 Testes das hipóteses e análise de resultados

Considerando a confiança institucional como uma variável de nível agregado, ou seja, incluindo os resultados finais dos 4 países (tomados como região de língua lusófona), confirma-se tanto uma associação entre os valores culturais e a confiança nas instituições, como uma maior amplitude dos raios de confiança nas instituições em geral. Por outras palavras, quanto mais generalizada é a confiança nas diversas instituições, menos focalizada o é em particular.

Figura N.º 16

Relações entre as variáveis culturais e o ICGI para os quatro países agregados



**Correlação significativa para o nível 0.01 (2 **)

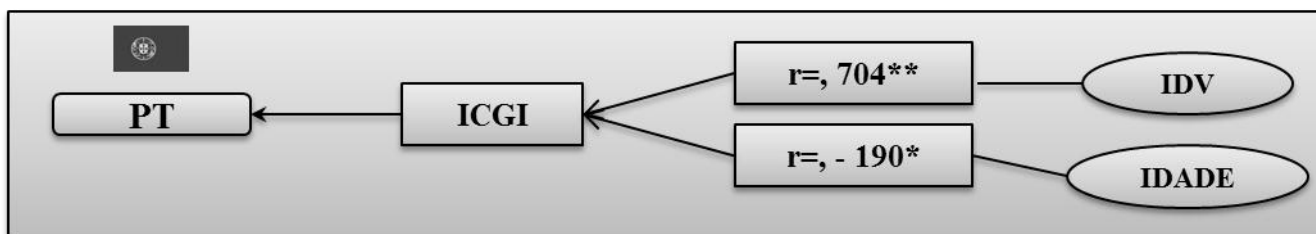
* Correlação significativa para o nível 0.05 (2 **).

Ao nível agregado, descobriu-se para os 519 casos, a existência de: uma correlação negativa ($r = -184^{**}$) entre a distância ao poder e o índice de confiança global nas instituições; uma correlação positiva entre o Individualismo Cultural e a confiança institucional ($r = 245^{**}$) e ainda, uma

correlação positiva, entre o índice de (necessidade de) controlo da incerteza e a confiança institucional ($r = 189^{**}$). Quando observamos os resultados de forma segmentada e comparada para cada um dos quatro países, confirmam-se assim três das cinco hipóteses (H1, H2 e H5).

Figura N.º 17

Representação das relações entre as variáveis culturais e o ICGI para Portugal

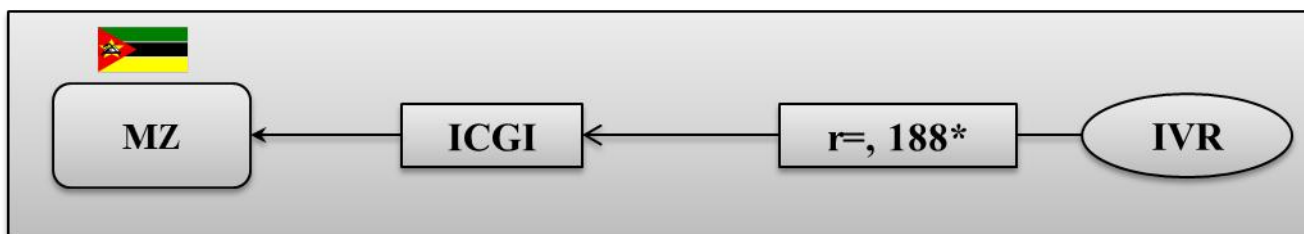


******Correlação significativa para o nível 0.01 (2 **)

***** Correlação significativa para o nível 0.05 (2 **).

Figura N.º 18

Representação das relações entre as variáveis culturais e o ICGI para Moçambique



******Correlação significativa para o nível 0.01 (2 **)

***** Correlação significativa para o nível 0.05 (2 **).

A análise dos resultados revelou ainda que em termos globais, a orientação coletiva dos valores dos cidadãos portugueses se posiciona no mesmo sentido dos valores dos cidadãos dos três países africanos em seis das sete dimensões das respetivas culturas nacionais. Contudo, a intensidade do posicionamento não é a mesma nas duas primeiras dimensões (PDI e IDV).

Ao nível agregado dos 4 países, a correlação negativa entre o índice de Distância ao Poder (PDI) numa sociedade e a confiança institucional, está em coerência com uma das características apontadas no Modelo de Hofstede. Efetivamente, o seu modelo prevê que as sociedades, em função do seu grau (mais alto ou mais baixo) nesta dimensão, têm tendência para praticarem a «desconfiança implícita» na estrutura social e nas suas relações hierárquicas e de papéis, já que a

aceitação (emocional) da desigualdade promove ainda mais a diferenciação e a desigualdade social e quanto maior diferenciação e desigualdade, maior tendência para a desconfiança interpessoal e institucional (Hofstede e Minkov, 2010).

Em termos de «sentido» e «intensidade» dos valores culturais, os três países africanos, estão mais próximos entre si do que de Portugal em quatro das sete dimensões do modelo de Hofstede e Minkov (nomeadamente nas dimensões PDI, IDV, CDI e IVR). Numa das dimensões (Indulgência - IVR), o posicionamento de Portugal vai mesmo no sentido oposto ao dos países africanos (que apresentam valores altos nesta dimensão), pois os resultados para Portugal são no sentido da «baixa indulgência» ou «restrição».

Nas restantes 6 dimensões de valores culturais, embora os quatro países investigados ocupem o mesmo sentido em todas elas, regista-se um afastamento significativo na intensidade desses valores entre Portugal e os países africanos. Este facto é mais acentuado nas dimensões «Distância ao Poder – PDI» (mais baixo em Portugal, com um valor médio de 60 face ao valor médio de 81 dos países africanos) e no Individualismo - IDV (que é bastante mais alto em Portugal, com 48, face ao resultado médio de 13 obtido nos países africanos).

No que se refere à Confiança nas Instituições, os resultados da investigação sugerem pistas de análise importantes e, mais uma vez, tanto naquilo que os torna semelhantes, como naquilo que os diferencia, seja em termos do perfil geral e específico da confiança institucional manifestada, seja em termos do seu grau ou intensidade.

Após a análise fatorial, os resultados finais obtidos especificamente no domínio da Confiança Institucional, em termos do nível médio de confiança nas instituições nos três países africanos são de 2,77 (em 6), situando essas sociedades entre o «Pouco» e o «Moderadamente» confiante, face ao resultado de 4,11 obtido por Portugal o que o coloca como uma sociedade global e comparativamente «Confiante» nas Instituições.

No que toca ainda aos resultados comuns aos quatro países, o estudo mostra algumas tendências coletivas semelhantes e diferentes que importa realçar, sobretudo ao nível dos resultados da confiança institucional anteriores e posteriores à análise fatorial em todos os países. De facto, a retirada das 11 instituições sugerida pela análise fatorial teve como resultado que, enquanto o Índice de Confiança Global nas Instituições, sobe em Portugal quando essas instituições saem da escala (passando de 3,79 para 4,11 em 6), nos outros 3 países o ICGI nas instituições desce, ligeiramente (passando em Angola de 2,78 para 2,68, em Cabo Verde de 3,10 para 2,99 e em Moçambique de 2,74 para 2,65).

Efetivamente, o resultado da Confiança Global em termos das primeiras duas instituições que em todos os países merece mais confiança por parte das amostras, é a Família, em primeiro lugar, e a Instituição Presidente da República, em segundo lugar. Embora não possuindo termo de comparação com estes três países africanos (por ausência de investigação internacional efetuada nesses países e neste domínio) pode-se perceber, no entanto, que o mesmo, pelo menos para Portugal, não constitui de todo uma surpresa. Já na vaga de 1993 do WVS conduzido por Inglehart, 97% dos portugueses «confiavam muito» na família (Inglehart, 1993).

Em todos os quatro países investigados, o índice de Confiança Específica (ICE) na Instituição Presidente da República é bastante elevado, sobretudo quando comparado com a confiança nas restantes instituições políticas, apresentando um resultado médio, em 6, de 4,95 para Angola, 4,75 para Portugal, 4,35 para Moçambique e 4,30 para Cabo Verde.²⁸

Os resultados sugerem que a Instituição PR é não só aquela em quem os cidadãos dos quatro países, depois da Família, mais tendem a confiar, como esta instituição merece uma confiança significativamente maior que todas as restantes instituições política e sociologicamente incluídas no *cluster* de instituições políticas.

Verifica-se que estes elevados resultados de confiança na Instituição Presidente da República (quem quer que «ele(a)» seja) colocam não só esta instituição acima, mas também deslocada mesmo, do conjunto das restantes instituições políticas incluídas no estudo e na Escala de Confiança nas Instituições, como os Partidos Políticos, o Parlamento ou Assembleia e os Políticos em geral, dado que é comum aos quatro países o grau de «Pouca Confiança» atribuído pelos respondentes a essas mesmas instituições. Talvez mereça destacar duas notas relevantes referentes à Instituição Presidente da República e às Instituições Judiciais. Embora o PR seja uma instituição política, é uma instituição unipessoal e merece um crédito de confiança bastante significativo em todos os 4 países, ao invés do que sucede com o parlamento, os políticos, governos ou os partidos políticos. Talvez o motivo mais plausível para que assim seja, entre as possíveis explicações, esteja relacionado com o facto de o Chefe de Estado ser alguém que, aos olhos da generalidade dos sujeitos inquiridos nos 4 países, parece «acima» do jogo político tradicional, protagonizado, em particular, pelas outras instituições do mesmo «cacho» atrás mencionado. O Presidente da República, percebido como o Presidente de todos os cidadãos, nestes quatro países investigados, tende, provavelmente, a ser encarado como uma figura de

²⁸ O resultado médio agregado do nível de Confiança na Instituição PR foi de 4,59 para os quatro países (ou seja, entre Confiante e Muito Confiante).

consenso e unidade, cujas intervenções publicamente notadas acontecem sobretudo em momentos cerimoniais ou, numa outra hipótese menos frequente, em circunstâncias graves e, portanto, politicamente justificadas. Daí que, provavelmente também, a imagem da Instituição Presidente da República nos quatro países não seja afetada nos mesmos termos em que o são as restantes instituições políticas que também foram consideradas na investigação. Pode isto significar, no essencial, que o Presidente da República, pela posição e papel que ocupa e desempenha, tende a ser perspetivado como um “árbitro da cena política” e não propriamente como alguém implicado diretamente nessa mesma cena, o que o tende a deixar bastante (mais) protegido de uma avaliação de ordem funcional e, portanto, a suscitar maior confiança entre todos os cidadãos dos 4 países.

Em síntese, isto pode querer significar, também, que as populações dos 4 países tendem a olhar e a confiar na Instituição unipessoal Presidente da República como ocupável por alguém (quem quer que seja) que está acima do «jogo político», tanto dos próprios como dos partidos e, como tal, seja encarada como uma instituição mais confiável.

Em reforço desta ideia, destaca-se também o resultado, comum a todos os países, no que se refere à confiança nas restantes instituições políticas (Partidos Políticos, Parlamentos e Políticos) que apresentam níveis de confiança «deficitários», situando-se entre a «pouca» e a «moderada» confiança.

Uma segunda nota que também merece destaque refere-se à confiança nas instituições Judiciais, com particular destaque para os Tribunais. Como é possível verificar, de entre o leque de instituições consideradas e integrantes do *cluster* judicial, os tribunais são uma daquelas instituições em relação às quais os inquiridos revelaram menores índices de confiança. Provavelmente, tal fica a dever-se às perceções e avaliação públicas negativas do sistema judicial em cada país e, portanto, os tribunais tendem a não ser encarados como instituições confiáveis por um número significativo de segmentos sociais em todos os países, sendo que neste capítulo Cabo Verde é, ainda assim, o país que apresenta melhor resultado na confiança nessa instituição. Por outras palavras, as instituições ligadas à justiça (Tribunais, Juízes e Advogados) aparecem com os segundos resultados mais baixos em termos de confiança nas instituições em quase todos os países mas, no seu conjunto, mais baixos ainda em Portugal do que nos outros três países africanos comparados. Por seu turno, enquanto os bancos e instituições financeiras, aparecem como 3ª instituição com mais confiança em Angola, Moçambique e Cabo Verde, em Portugal a 3ª instituição com maior grau de confiança por parte dos respondentes são as Forças Armadas que,

(após a análise fatorial) aparece mesmo em primeiro lugar, seguido dos Bombeiros e dos Médicos.

As Forças Armadas e os Bombeiros/Proteção Civil aparecem com resultados muito modestos nos outros países e dentro do *cluster* Segurança, o índice de Confiança na Polícia é mesmo muito baixo em Angola (com 1,75 em 6), o mais baixo de todos, e o penúltimo em Moçambique, com 1,83, situando-se, portanto, o índice de confiança dos cidadãos destes países face a esta instituição, entre o «Nada» e o «Pouco Confiante».

O facto do gráfico de resultados da confiança específica nas instituições em Portugal, (quando comparada com os restantes três países) apresentar menor focalização numa única instituição, está também alinhado com a teoria dos “Raios de Confiança” de Fukuyama (1996) no sentido em que, quanto mais estes «raios» estiverem ampliados ou expandidos por múltiplas instituições na sociedade, mais confiante tenderá a ser essa sociedade como um todo, e menos tenderá assim a confiança a ficar focalizada numa só instituição, normalmente, a família, o parentesco, a tribo ou o clã. Como refere ainda Fukuyama (1996), pode haver muita confiança dentro do grupo, como na família, porém baixa confiança nos outros em geral, ou seja, a presença de altos níveis de confiança interpessoal como fenómeno específico e a presença de confiança generalizada não estão necessariamente associadas.

De uma forma geral podemos considerar que este estudo e os resultados por ele obtidos com os resultados agregados (ou seja, considerando a população dos 4 países de língua portuguesa como um todo «lusófono») apontam para a confirmação genérica das cinco hipóteses colocadas. Contudo, quando o nível de análise muda e se analisa e compara em termos relativos os resultados, nem todas as hipóteses são confirmadas. De forma mais detalhada, em relação às cinco hipóteses de investigação colocadas, após o estudo das correlações, verifica-se que os resultados agregados dos quatro países comportam-se da seguinte forma:

A hipótese 1 é confirmada para a relação PDI-ICGI (Apêndice XI, Vol.II, p. 98), com $r = -,184^{**}$ para os 4 países

Hipótese 1	Existe uma correlação negativa entre o Índice de Distância ao Poder (PDI) e a Confiança nas Instituições (Cf_Ins).

Isto vai no mesmo sentido das inferências e postulados do modelo de Hofstede já que este autor sugere que nas sociedades com um índice de distância ao poder mais alto existe um potencial de maior desconfiança implícita tanto nas relações interpessoais como nas relações dos

cidadãos para com as instituições derivado de uma maior desigualdade social inerente à aceitação emocional da desigualdade da distribuição do poder numa sociedade. Como defendem Hofstede e Minkov (2010), nas sociedades ou culturas que apresentam um PDI muito alto, as crianças aprendem que nem todos são iguais perante a Lei. Nas culturas com este *software* mental algumas pessoas têm, de facto, mais poder do que outras, seja pela posição social que ocupam, seja pelas relações de influência a que têm acesso. Deste modo, as crianças aprendem que a Lei, mesmo que em tese seja igual para todos, não é de aplicabilidade universal. A aplicação das leis e o tratamento que as instituições dão aos cidadãos nestas sociedades tenderá a ser "particularista", segundo Hofstede (1991), ou «exclusivista», segundo Minkov (2007), ou seja, dependente também do grupo a que o indivíduo pertence e do poder que tem ou ostenta. Portanto, as leis, regras e procedimentos emanadas e praticadas pelas instituições nessas culturas são, provavelmente, percecionadas como de aplicação variável, isto é, aplicam-se a algumas pessoas, de certa forma, e a outras pessoas, de outra forma gerando «desconfiança implícita». Como referem os autores, nessas sociedades, as crianças aprendem a confiar menos nas instituições, pois acredita-se que o funcionamento das mesmas depende (em certa medida) das relações de amizade e influência e da distribuição de poder entre os indivíduos envolvidos. Nesta perspetiva, é natural que os cidadãos desses países tendam a confiar menos nas instituições e nas leis, pois o mais importante para eles é saber «quem» está no poder e «quem» é amigo ou inimigo ou «quem se conhece» na instituição. As instituições, tornam-se, assim, secundárias.

A hipótese 2 é confirmada com $r = ,245^{**}$ para os 4 países (Apêndice X)

Hipótese 2	Existe uma correlação positiva entre o Individualismo cultural (IDV) e a Confiança nas Instituições (Cf_Ins).

A aceitação desta hipótese vai no sentido da confirmação de outros estudos efetuados por Uslaner (1992) sobre os dados de Triandis e Hofstede que associam os valores individualistas (ou universalistas) a uma maior confiança social e generalizada e mais acentuada. A relação entre os valores individualistas e a confiança generalizada sugere que os cidadãos com esses valores tenderão a ser menos menos categorizadores na sua perceção e na sua relação tanto com os outros em geral como com as instituições em particular enquanto os cidadãos das culturas marcadamente coletivistas tenderão a praticar uma categorização e distinção mais vincada entre grupos internos (endogrupo) e grupos externos (exogrupo). Por outras palavras, um aumento dos valores individualistas numa sociedade pode conduzir à perceção das instituições de uma forma

menos difusa e, assim, a predispor os seus cidadãos a “confiarem mais” mesmo sem saber quem é quem e a que grupo pertence.

A hipótese 3 é confirmada com $r = ,199^{**}$ para os 4 países (Apêndice X)

Hipótese 3	Uma maior necessidade de evitação ou controlo da incerteza está positivamente associada a um maior grau de confiança nas instituições

Embora esta correlação não tenha um valor muito elevado e, por isso, possa ser considerada moderadamente elevada, vai no mesmo sentido de outros estudos que já a haviam sugerido ou estabelecido. A dimensão controlo da incerteza (UAI) diz respeito às tendências culturais na forma como as pessoas e as sociedades lidam com o desconhecido, o risco, a ambiguidade e com tudo o que é diferente. Um índice de UAI elevado significa que existe menor tolerância para a ambiguidade e que as pessoas evitam o risco e a mudança. Já Jean L. Johnson e John B. Collin (2002) propõem (e as investigações existentes parecem apoiar a sua proposta) que as instituições sociais podem facilitar a confiança, isto é, as instituições sociais ao ajudar a reduzir a incerteza das interações levam a padrões estáveis de interação em todas as formas (Luhmann, 1979) gerando conforto emocional nos indivíduos e ajudando a propagar, disseminar e mesmo a globalizar a confiança (O’Hara, 2004). Estes autores já haviam sugerido também que a necessidade e predisposição geral para confiar nas estruturas e agências humanas é mais alta nos países com forte necessidade de controlo da incerteza pois essas mesmas estruturas (ou instituições) funcionam em si mesmo como redutores da incerteza.

A hipótese 4 não é confirmada para os 4 países com $r = -,247^{**}$ (Apêndice X)

Hipótese 4	Existe uma correlação positiva entre a Indulgência cultural (IVR) e a Confiança nas Instituições

Não obstante a Indulgência estar associada, segundo Minkov (2009), ao otimismo e a um sentimento de segurança em si mesmo o que, segundo este autor, conduzirá a uma maior confiança nas instituições, para o nível agregado esta hipótese não se confirmou neste estudo.

Hipótese 5	Quanto maior for a superfície definida pelos níveis de confiança de todos os «raios» (ou instituições) e menor a diferença entre a média dos 20% mais altos e os 20% mais baixos, maior será também a confiança geral numa sociedade.

Relativamente à hipótese 5, os resultados apontam no sentido da sua confirmação pois quer quando se comparam os gráficos em rede (Ver Gráfico N.º 58), que pretendem espelhar a «amplitude dos raios de confiança» nas instituições (Fukuyama, 1996), quer quando se comparam os valores de dispersão entre os 20% das instituições que merecem mais confiança e os 20% de instituições que merecem menos confiança (Ver Quadro N.º 7), verifica-se que o gráfico de Portugal (com um ICGI de 4,11 que o qualifica como sociedade Confiante nas instituições em geral), apresenta uma maior amplitude ou espraçamento da confiança em todos os sentidos (ou «raios») que representam as diversas instituições, e um valor médio mais próximo de zero na comparação da dispersão da confiança nos extremos da escala, como se pode verificar pelo resumo do Quadro N.º 7.

Quadro N.º 7

Resumo do Estudo da dispersão dos «Raios de Confiança» nas Instituições nos 4 países:
(comparação dos 20% das instituições que merecem mais confiança e os 20% das instituições que merecem menos confiança)

INSTITUIÇÃO	AO	INSTITUIÇÃO	CV	INSTITUIÇÃO	MZ	INSTITUIÇÃO	PT
EMP. PRIV	3,79	ESC.PRIV	3,66	ESC.PRIV	3,70	F.A	4,60
ESC.PRIV	3,65	MÉDICOS	3,61	ESC.PRIV	3,55	BOMB	4,49
MÉDICOS	3,60	F.A	3,40	UNIV.PRI	3,20	MÉDICO	4,41
SAÚDE PRIV.	3,58	POLÍCIA	3,30	RADIO	3,15	SEG.SOCIAL	4,35
	14,62		13,97		13,60		17,85
	3,66		3,49		3,40		4,46
CORREIO	1,82	Cª AÉREA	2,51	HOSP.PÚB.	1,95	UNIV. PRIV	3,99
SEG.SOCIAL	1,82	UNIV. PÚB	2,50	CORREIO	1,90	Cª SEGUROS	3,90
HOSP. PÚB	1,80	BOMB	2,40	POLÍCIA	1,83	ESTADO LOCAL	3,56
POLÍCIA	1,75	HOSP. PÚB	2,09	SEG.SOCIA	1,80	EMP.PÚB.	3,45
	7,19		9,5		7,48		14,90
	1,80		2,38		1,87		3,73
	1,86		1,12		1,53		0,74

A confirmação desta hipótese reforça assim a tese segundo a qual, um elevado nível ou foco de confiança centrada nas relações interpessoais (como é o caso da elevada confiança na família em todos os países) e um elevado grau de confiança generalizado e disperso noutras instituições, não estão necessariamente associadas. Provavelmente tenderá mesmo a acontecer o contrário, ou seja, a confiança geral nas instituições e na sociedade como um todo tenderá a ser tanto maior quanto menos a confiança estiver centrada em apenas uma ou duas instituições. De realçar o facto de a Escala de Confiança nas Instituições ter registado um alfa de Cronbach de .96, o que lhe confere fidelidade para a sua utilização em investigações futuras sobre o tema por parte de outros investigadores sociais.

Capítulo 5 Conclusões

Do ponto de vista da teoria e da ciência política, esta investigação permite concluir que não existe, nem uma teoria geral da confiança nem uma teoria da confiança institucional. Em rigor, não se encontra sequer consenso na literatura sobre este (s) tema (s). Apesar das importantes contribuições teóricas, continua a não existir uma teoria completamente desenvolvida sobre como as instituições podem afetar a confiança entre os diversos atores sociais sem determinarem os seus interesses, ainda que alguns autores como Terry Moe (2005) e Henry Farrel (2009) defendam de forma mais ou menos explícita, que as instituições existem para servir a função de produção da confiança, cooperação, ou ambas.

No que se refere à perspectiva política, o fenómeno da Confiança revela-se mais importante e necessário quanto mais uma sociedade se moderniza (Giddens, 1992). Os trabalhos de vários politólogos e outros investigadores (Giddens, 1991; Seligman, 1997; Sztompka, 1999,) sugerem mesmo que existem, pelo menos, cinco razões que marcam a importância da confiança institucional nas sociedades. Primeiro, as avançadas divisões do trabalho no mundo atual e a diferenciação de papéis, produzem cada vez mais dependências quer no seio das sociedades quer entre elas que, por sua vez, criam incertezas e riscos e, conseqüentemente, a necessidade de esforços de cooperação com os outros, aumentando a procura e a própria necessidade de (mais) Confiança. Segundo, as modernas tecnologias utilizadas tornam o mundo mais «plano» e aproximam as pessoas e as sociedades, criando com isso também novos riscos e ameaças, aumentando as necessidades de Confiança entre os seus membros. Terceiro, os indivíduos na sua vida diária são confrontados com múltiplas opções e oportunidades e têm de efetuar escolhas e tomar decisões sobre em quem confiar. Quarto, e do ponto de vista político, assiste-se a uma tendência para a «opacidade» (Sztompka, 1999) de alguns segmentos das sociedades para a maioria dos seus cidadãos (como o funcionamento dos mercados, a burocracia e a «máquina» governamental e institucional de muitos serviços públicos, etc.), pelo que quando confrontados com uma enorme «caixa-negra», os não-especialistas necessitam de confiar, caso contrário ficariam incapazes de agir. Em quinto, e último lugar, como nos contextos modernos, o número de estranhos e estrangeiros tende a aumentar (devido quer às migrações, ao turismo e às viagens em geral), a confiança torna-se numa abordagem não só necessária como a mais adequada ao comportamento social e cooperativo

Este trabalho pretendeu também ser um contributo para uma definição de «confiança total». Assim, penso que entender o fenómeno da confiança, as suas origens e natureza, funções e

mecanismos de funcionamento na sociedade e as múltiplas formas de que se reveste, pode ajudar-nos a perceber melhor a sua dinâmica para saber como agir com ele para se conseguir criar, expandir e/ou restaurar a confiança na sociedade e nas instituições.

Qualquer que seja a sua forma, a confiança tem como epicentro a expectativa e a crença dos atores envolvidos. As expectativas entre indivíduos e entre estes e as instituições são, portanto, centrais à confiança. Se, por um lado, as expectativas parecem ser a matéria-prima de que são feitas as interações sociais e económicas que mantêm a sociedade humana, por outro, constituem o próprio significado que os indivíduos atribuem a si e aos outros, à medida que escolhem qual o conjunto de ações ou reações que são socialmente aceitáveis (do ponto de vista racional, emocional e moral) num dado sistema social.

Tanto na teoria política como na sociologia política, a literatura e a investigação evidenciam três tipos essenciais de expectativas que suportam os principais significados de confiança na sociedade. A primeira, e a mais geral, é a expectativa da «continuidade» ou da «narrativa coletiva» (Giddens, 1991), isto é, a permanência de uma dada ordem moral e social que permite a continuidade do sistema e do indivíduo enquanto parte dele. A segunda expectativa, refere-se à correta «execução do papel esperado» de cada um na sociedade e nas relações sociais em que se envolve e, em terceiro lugar, a expectativa de que os indivíduos e os sistemas em interação cumpram a sua «responsabilidade fiduciária» (Barber, 1983), ou seja, os seus deveres e obrigações de, em certas situações, serem capazes de colocar o interesse dos outros à frente do seu. Podemos concluir portanto que a confiança nas instituições gera a segurança (ontológica) e esta, por sua vez, reforça a confiança, garantindo a persistência e a reprodução social alargada.

A confrontação com o complexo mundo, natural e social, obrigou os indivíduos a terem de lidar e viver permanentemente com “informação imperfeita” em que o risco de não confiar é superior ao de confiar. Deste modo, a confiança nas instituições permite, por um lado, a ordem social em si mesmo, ao fornecer os mapas de expectativas cognitivas e morais aos atores e ao sistema social em que estão envolvidos e, por outro, funciona ela própria como um mecanismo de controlo social ao exprimir e manter os valores comuns e partilhados na qual se baseia. Em síntese, a confiança, em todas as suas formas, é em si mesmo um mecanismo integrador que cria e sustenta a solidariedade nas relações e nas transações sociais e económicas e nos sistemas. Ela gera previsibilidade e esta, por sua vez, permite a continuidade do indivíduo, das instituições e do próprio sistema de forma alargada.

Não existindo uma teoria geral da confiança, mas sim diferentes perspetivas e aproximações ao tema, será que podemos definir a «confiança total», isto é, uma definição de confiança que abarque todas as formas e tipos? A teoria já aponta no sentido de poder resumir-se o problema da confiança na seguinte ideia: alguém (o confiante) confia em alguém (o confiabilizado), alguma coisa (objeto da confiança) num dado conjunto de circunstâncias. Portanto, e por natureza, a confiança é, necessariamente, «circumplexa» e não existe apenas «uma forma ou tipo de confiança» mas sim múltiplas formas e tipos específicos, todas elas suportadas em comum pela crença e expectativa.

Proponho assim definir a possível ideia de «confiança total», ou seja, a confiança que abarca todas as formas, facetas e tipos, como sendo «a expectativa positiva, de alguém em alguém, ou em algo, em termos da sua intenção, capacidade, fiabilidade ou resultado esperado, face àquele que confia, num dado conjunto de circunstâncias». A «confiança total» existirá assim quando, simultaneamente, se confia na «intenção» e na «competência» do confiabilizado de forma adequada a cada circunstância. Por «intenção» entendo o resultado, ao nível dos indivíduos, quer do caráter daquele em quem se confia (a sua motivação, os seus propósitos e interesses, incluindo o de merecer confiança e o querer ser confiável), tal como, ao nível das instituições, da «correção de princípios» em termos de atuação, tratamento e abrangência dos cidadãos sem discriminação. Por sua vez, por «competência», pretendo significar o conjunto de capacidades, conhecimentos, habilidades, recursos e outros meios que o *confiabilizado* consegue (e está disposto a) mobilizar e que utilizará no interesse do *confiante*, no sentido de cumprir e honrar o compromisso ou o resultado expectável.

Esta proposta de definição de um conceito de «confiança total» consegue, penso, abarcar, universalmente, todas as situações, modalidades e contextos de confiança possíveis e conhecidos, seja em termos de confiança social, genérica e interpessoal, seja em termos de confiança focalizada nas instituições²⁹.

²⁹ A questão de saber se se deve separar a noção de «confiança» da noção de «segurança nas instituições» está ainda em aberto. Será que é adequado, por exemplo, falar em «crer» no sistema de justiça? Será que este tipo de *confiabilizado* deve merecer a confiança dos cidadãos ou antes a sua «segurança» nos seus procedimentos e atuação social? O mesmo pode dizer-se em relação aos políticos numa sociedade a quem cabe a gestão da coisa pública. Se considerarmos que em relação às instituições é mais apropriado falar-se de «segurança», não por oposição mas por complemento ou desenvolvimento e sustentação permanente da «confiança», poderá desejar-se confiar nas capacidades dos políticos e decisores públicos e nas suas intenções e não, propriamente, «crer» neles. Este tema da «diferenciação positiva» entre as noções de «segurança nas instituições» e «confiança nas relações» merece ainda, acredito, uma maior e mais profunda investigação.

No que se refere especificamente aos resultados da investigação comparada, concluiu-se que estes variam tanto no índice de confiança global institucional (ICGI), como nos resultados da confiança específica nas instituições em cada um dos países mas os três países africanos estão mais próximos entre si em termos globais e Portugal aparece afastado em termos de resultados globais e específicos.

Detetou-se também um perfil de confiança institucional comum a todos os países no que se refere à pouca confiança nas instituições da esfera política e judicial e, em simultâneo, na «muita confiança» no que se refere às instituições «Família» e «Presidente da República».

Os resultados sugerem que a confiança institucional tende a aumentar à medida que os «raios de confiança» se expandem no sentido de englobar um número maior de pessoas, redes sociais, organizações e instituições sobre os quais a confiança incide.

Não se encontraram correlações entre as variáveis demográficas da população e os índices de confiança nas instituições (quer em termos de confiança específica, quer global) em Angola, Cabo Verde e Moçambique, mas registou-se para Portugal uma correlação negativa (embora moderada) entre a classe etária e a confiança institucional, o que sugere que em Portugal os cidadãos com mais idade tendem a confiar menos nas instituições, com $r = -,190^*$ em 156 casos. (Apêndice N.º X).

Esta pesquisa sugere também que tanto os sistemas de valores quanto os indicadores de confiança institucional, variam significativamente entre os quatro países detetando-se, contudo, algumas tendências comuns na confiança máxima nas mesmas instituições (Família e PR).

Genericamente, o padrão de confiança nas instituições nos países investigados obedece à seguinte tendência: enquanto em Portugal os cidadãos tendem a confiar mais nas instituições de oferta pública do que nas instituições de oferta privada, nos países africanos a tendência é oposta, ou seja, tendem a confiar mais nas instituições de iniciativa privada do que na oferta pública. Paradoxalmente, Portugal é o país que não obstante confiar mais nas instituições de oferta pública (como na saúde e no ensino), apresenta como instituição em quem confia “menos”, o Estado Central. Do conjunto dos quatro países investigados, Portugal, é também o país que apresenta um ICGI mais alto (4,11 em 6,00), comparativamente aos outros países africanos de expressão lusófona. Cabo Verde posiciona-se em segundo lugar com um ICGI de 3,10 em 6,00; Angola registou um ICGI de 2,68 e Moçambique 2,6.

Os resultados obtidos para Angola e para Moçambique, posicionam estes países como sociedades que possuem um nível de confiança coletivo nas suas instituições que se situa entre o

«Pouco» e o «Moderadamente Confiante», o que pode sugerir algumas fragilidades do próprio Estado na resposta a solicitações de questões que podem ser considerados bens públicos (isto é, bens que podem ser consumidos por todos e cuja defesa e manutenção só faz sentido ser defendida coletivamente, como é o caso da defesa, segurança, ambiente e saúde).

Em todos os países investigados a confiança só atingiu valores iguais ou superiores a 5 pontos (correspondente a «Muito Confiante»), na Instituição Família mas, ainda assim, com diferenças estatisticamente significativas entre Portugal e os restantes três países africanos investigados. Portugal apresenta um valor de Confiança na Família de Nível 5 (5,18) que, embora sendo alto, é, contudo, significativamente mais baixo do que o nível de confiança na Família alcançado pelos outros 3 países africanos de expressão lusófona (Moçambique 5,76, Angola 5,70 e Cabo Verde 5,45).

Este resultado, no caso português, encontra-se alinhado e vai no mesmo sentido de outros resultados já obtidos para Portugal em várias investigações, em particular na de Ronald Inglehart no âmbito do *World Value Survey* (vaga de 1990-1993), onde se conclui que 97% dos portugueses afirmaram «confiar muito» na família.

Não foram encontradas quaisquer relações ou influência entre os indicadores de confiança nas instituições e as outras variáveis socio-demográficas caracterizadoras da amostra (nomeadamente os anos de escolaridade, o tipo de trabalho/ função e o género).

A confiabilidade das instituições parece, portanto, ser uma vantagem que deveria ser fomentada a partir das próprias instituições. Fica no entanto por investigar ainda, que razões ou heurísticas assistem aos cidadãos quando decidem em que instituições confiam mais ou menos, o que abre, na minha opinião, um campo de investigação pertinente para a ciência política.

5.1 Sugestões para orientação de futuras investigações

Esta pesquisa lança algumas pistas e sugestões para outras investigações que poderão orientar-se no sentido de:

- ☐ Efetuar ao nível dos países que compõem a CPLP, o mapeamento dos valores culturais de toda a comunidade de países de expressão lusófona, utilizando a mesma metodologia e o mesmo modelo, já que nestes países (excetuando o Brasil) nunca foi efectuada nenhuma investigação como agora foi realizada em Angola, Moçambique e Cabo Verde;
- ☐ Identificar as instituições comuns aos países CPLP e conceber uma escala de confiança que permitia identificar e monitorar o grau de confiança dos cidadãos desses países nas instituições, tal como feito agora para Angola, Moçambique, Cabo Verde e Portugal, de modo a poder possuir-se um referencial comparável;
- ☐ Criar, na sequência da sugestão anterior, um Barómetro de Confiança nas Instituições ao nível da CPLP. Isto permitirá, a dirigentes e cidadãos desses países, produzir e aceder a informação científica sobre os padrões de confiança nas instituições e assim monitorar o seu grau e tendências. Deste modo será mais proveitoso o debate social sobre as principais causas de confiança nas instituições e poderá criar-se um Observatório de Confiança Institucional para cada país e para a comunidade lusófona como um todo;
- ☐ Realizar em Portugal um estudo sobre a Confiança nas Instituições de forma mais alargada e não dependente do estudo comparado com outros países da comunidade lusófona e, portanto, com mais instituições, utilizando-se uma amostra representativa da população nacional de modo a permitir a comparação com os resultados do presente estudo;
- ☐ Complementar a investigação de carácter extensivo realizada com esta investigação intensiva, recorrendo a entrevistas ou a um painel de consulta em cada país, de modo a perceber melhor as causas, os fatores e as razões dos diferente graus de confiança específica e global depositada pelos cidadãos desses países nas suas instituições, facilitando o alinhamento de expectativas entre estas e os cidadãos.

Bibliografia

Aguilar, J. (1984). Trust and exchange: Expressive and instrumental dimensions of reciprocity in a peasant community. *Ethos*, 12, 3-29.

Akerlof, G. (1982). Labor contracts as partial gift exchange. *Quarterly Journal of Economics*, 97(4), 543-69

Akerlof, G. (1984). *Explorations in pragmatic economics*. Oxford: Oxford University Press

Alba, R. D. & Nee, Victor. (2003). *Remaking the American mainstream: assimilation and contemporary immigration*. Cambridge: Harvard University Press

Allport, G. (1955). *Attitudes: a handbook of social psychology*. New York: Russell & Russell.

Almond, G. & Verba, S. (1989). *The civic culture: Political attitudes and democracy in five nations*. Princeton: Princeton University Press.

Alreck, P. (1995). *The survey research handbook: guidelines and strategies for constructing a survey*. Chicago: Irwin.

Alvesson, M. & Skolberg, K. (2000). *Reflexive methodology*. London: Sage Publications.

Amaral, F. (1998). *História das ideias políticas (Vol. I)*. Lisboa: Almedina.

American Statistical Association, (2008). How to collect survey data – ASA online. Acedido a 18 Dezembro, 2009 em <http://www.amstat.org/>.

American Statistical Association, (1997). How to conduct pre-testing - ASA online. Acedido a 24 Janeiro de 2010 em www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1998_007.pdf

American Statistical Association, (1999). What is a survey – ASA online. Acedido a 24 Janeiro de 2010 em www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1998_007.pdf

Anderson, J., & Narus, J. (1993). A model of distributor firm and manufacturer firm working partnerships. *Journal of Marketing*, 54, 42-58.

Anderson, S. (1988). *The profession of program evaluation*. San Francisco: Bass Publishers.

Anderson, W. (1983). *Imagined communities*. London: Verso.

Archer, M. (1995). *Realist social theory: The morphogenetic approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

Ariely, D. (2008). *Previsivelmente irracional*. Lisboa: Estrela Polar.

Arrow, K. (1984). *The limits of organisation*. New York: Norton.

Arrow, K. (1963). *Social Choice and Individual Values* (2nd ed.). New Haven: Yale University Press.

Ashford, S., & Timms, N. (1993). *What Europe thinks*. Aldershot: Dartmouth

Astley, W., & Sachdeva, P., (1995). Structural sources of intraorganizational power: a theoretical synthesis. In Hardy (Ed.), *Power and politics in organizations*. Brookfield: VT: Dartmouth Publishing.

Aulakh, P., Kotbe, M., & E. Sahay, A. (1996). Trust and performance in cross border marketing partnerships: A behavioral approach. *Journal of International Business Studies*, 27, 1005-32.

Axelrod, R. (1984). *The evolution of cooperation*. New York: Basic Books.

Azorín, F. & Crespo, J. (1986). *Métodos y aplicaciones del muestreo*. Madrid: Alianza Editorial.

Babbie, E. (1998). *The practice of social research*. Belmont: Wadsworth Publications.

Bacharach S., Aiken M. (1979). Culture and organizational structure and process: A comparative study of local government administrative bureaucracies in the Walloon and Flemish regions of Belgium. London: Routledge & Kegan Paul.

Bacharach, P. & Baratz, M.,(1963). Decisions and nondecisions: An analytic framework. *American Political Science Review*, 57, 632-642.

Bachmann, R. (2000). *Trust - conceptual aspects of a complex phenomenon*. Oxford: Oxford University Press, paperback edition.

Bachrach, M. & Gambetta, D. (2000). *Trust in signs*. New York: Russell Sage Foundation.

Baier, A. (1986). Trust and antitrust, *Ethics*, 96, 231-260.

Bailey, F. (1988). *The Creation of Trust*. N.Y.: Cornell University Press.

Baker, J., (1987). Trust and Rationality. *Pacific Philosophical Quarterly*, 68, 1-13.

Ball, T. (1987). *Rational choice theories*. Albany: Suny Press.

Barbalet, J. (1996). Social emotions: confidence, trust and loyalty. *International Journal of Sociology and social Policy*, 16 (9), 75-96.

Barbalet, J. (1998). *Emoção, teoria social e estrutura Social*. Lisboa: Instituto Piaget

Barber, B. (1983a). *The logic and limits of trust*. New Brunswick: University Press

Barber, B. (1983b) *Estratificacion social*. Madrid: FCE.

Barker, D. et al. (1992). *The European values study (1981-1990)*. Tilburg: Gordon Cook Foundation of European Values Group.

Barney, J., & Hansen, M. (1994). Trustworthiness as a source of competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 15, 175-190.

Baron, J. (1998). *Trust: Beliefs and Morality: Economics, values, and organization*. New York: Cambridge University Press.

Barrett, F., & Russell, J. (1998). Independence and bipolarity in the structure of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 967-984.

Bartolme, F. (1989). Nobody trust the boss completely. Now what? *Harvard Business Review*, 67, 135-142.

Bateson, P. (1988). *The biological evolution of cooperation and trust*. Oxford: Blackwell.

Bazerman, M. (1998). *Judgment in managerial decision making*. New York: Wiley.

Beck, U. (1992). *Risk society*. London: Sage.

Becker, M. (2005). The concept of routines. Some clarifications. *Cambridge Journal Of Economics*, 29(2), 249-262.

Beckert, J. (2002). *Beyond the market: The social foundations of economic efficiency*. Princeton: Princeton University Press.

Beckert, J. (2005). *Trust and the performative constuction of markets*. Princeton: Princeton University Press.

Bellah, R. et al. (1985). *Habits of the heart: individualism and commitment in American life*. Berkeley: University of California Press, 1985.

Bellah, R. (1991). *Good society*. New York: Alfred A. Knopf.

Benedict R. (1946). *Patterns of culture*. Boston: Houghton Mifflin Company.

Berger P. & Luckman, T. (1981). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. London: Penguin Books.

Berger, C. (1985). *Social power and interpersonal communication*. London: Sage Publications.

Bering, J. (2010). *The belief instinct*. London: W.W. Norton & Company.

Bigley, G. & Pearce, J. (1998). Straining for shared meaning in organization science: Problems of trust and distrust. *Academy of Management Review*, 23, 405-421.

Black, M. (1961). *The social theories of T. Parsons*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Black, T. (1993). *Evaluating social science research: An introduction*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Blackburn, S. (1998). *Trust, cooperation, and human psychology*. New York: Russell Sage Foundation.

Blalock, H. (1994). *Estadística social*. Méjico: Fondo de Cultura Económica.

Blau P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley & Sons.

Blau, P. (1968). Structural effects. *American Sociological Review*, 25, 178 – 193.

- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: perspective and Method*. New Jersey: Prentice Hall Inc., University of California Press
- Bohnet, L. & Zeckhauser, R. (2004). Agency as control. In J. W. Pratt (Eds.), *Principals and agents: the structure of business* (pp. 187-212). Boston: Harvard Business School Press.
- Bok, S., (1979). *Lying: Moral Choice in Public and Private Life*. New York: Vintage Books.
- Bond M. & Hofstede, G. (1989). The clash value of Confucian values. *Human Systems Management* - vol.8 pp. 195-200.
- Bonoma, T. (1976). Conflict, cooperation, and trust in three power systems. *Behavioral Science*, 21(6): 499-514.
- Bottomore, T. (1998). *A dictionary of Marxist thought*. Massachusetts: Blackwell Plubishers.
- Boyle, R. & Bonacich, P. (1970). The development of trust and mistrust in mixed-motive games. *Sociometry*, 33, 123-139.
- Bradach, J., & Robert E. (1989). Price, authority, and trust: From ideal types to plural forms. *Annual Review of Sociology*, 15, 97-118.
- Brafman, O. (2008). *Irracional: O que leva pessoas inteligentes a tomarem decisões erradas*. Lisboa: Lua de Papel
- Brann, P. & Foddy, M. (1998). Trust and the consumption of a deteriorating resource. *Journal of Conflict Resolution*, 31(4), 615-30.
- Brehm, J. & Rahn, W. (1997). Individual-level evidence for the causes and consequences of social capital. *American Journal of political Science*, 3, 999-1023
- Brehm, S. (1992). *Intimate relationships*. New York: McGraw-Hill.
- Brewer, M. (1996). In-group favoritism. In D. M. Messick & A. Tenbrunsel (Eds.), *Behavioral research and business ethics* (pp. 101-117). New York: Russel Sage Foundation.
- Bromiley, P., Cummings L. (1996). *Transaction costs in organizations with trust*. Greenwich, CT: JAI Press

- Broughton, R., Boyes, M. & Mitchell, J. (1993). Personality assessment for children. *Journal of Personality Assessment*, 60, 32-47.
- Brown, D. (1991). *Human universals*. New York: McGraw Hill.
- Brown, R. (1965). *Social psychology*. New York: Free Press.
- Brownlie, J., Howson, A. (2005). Leaps of faith: an empirical study of trust. *Sociology*, 39(2), 221-239.
- Bryk, A. & Driscoll, M. (1988). *The high school as community: contextual influences and consequences for students and teachers*. Madison: National Center on Effective Secondary Schools, University of Wisconsin.
- Bryk, A. & Schneider, B. (1996). *Social trust: A moral resource of school improvement*. Chicago: University of Chicago, Center for School Improvement.
- Burke, E. (1987). *Reflections on the revolution in France*. Ed. J. G. A. Pocock. Indianapolis: Hackett.
- Burrell, G. & Morgan, G. (1980). *Sociological paradigms and organizational analysis*. London: Heinemann Education Books.
- Burt R. (1987). Social contagion and innovation: Cohesion versus structural equivalence. *American Journal of Sociology*, 92, 1287-1335.
- Burt, R., & Knez, M. (1996). Trust and third-party gossip. In Kramer & T.Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp. 68-69). Thousand Oaks, CA: Sage
- Butler, J. (1995). Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of conditions of trust inventory. *Journal of Management*, 17, 643-663.
- Butler, J. & Cantrell, R.S. (1984). A behavioral decision theory approach to modeling dyadic trust in superiors and subordinates. *Psychological Reports*, 55, 81-105.
- Calvert, R. (1999). *The rational choice theory of social institutions: Cooperation, coordination and communication*. Cambridge: Cambridge University Press

Camerer C. (1988). The economic efficiency of organizational culture. *Scientific Management Journal*, 9, 15-126.

Campbell, D. (1963). Social attitudes and other acquired behavioral dispositions. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A study of a science* (Vol. 6, pp. 94-172). New York: McGraw-Hill.

Cannon, J. & Mullen, R. (1998). Understanding the influence of national culture on the development of trust. *Academy of management review*, 23(3), 601-620.

Cantor, N., & Mischel, W. (1979). Prototypes in person perception. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol.12, pp. 3-52). New York: Academic.

Cappella, J.N., & Jamieson, K. (1997). *Spiral of Cynism: The Press and the Public good*. New York: Oxford Univ. Press

Carlson, R. (1991). Studies in script theory: I. Adult analogs of a childhood nuclear scene. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 501-510.

Carnevale, D. & Wechsler, B. (1995). Trust in the public sector: Individual and organizational determinants. *Administration & Society*, 23, 471-494.

Carnevale, P. Pruitt, D. & Carrington, P. (1982). Effects of future dependence, liking, and repeated requests for help on helping behavior. *Social Psychology Quarterly*, 45(1), 9-14.

Casler, K. & Kelemen, D. (2008). Developmental continuity in the teleo-functional explanation: Reasoning about nature among romanian romani adults. *Journal of Cognition and Development*, 9, 40-62.

Casson, M. (1991). *The economics of business culture*. Oxford: Claredon Press.

Chen, C., Chen, Y., & Xin. K. (2004). Guanxi practices and trust in management: A procedural justice perspective. *Organisation Science* 15(2), 200–209.

Chen, X. (2002). Leader behaviours and employee turnover. In A. S. Tsui & C. M. Lau (Eds.), *The management of enterprises in the people's Republic of China* (pp. 325-346). Boston: Kluwer Academic Publishers.

Cheng, B. & R. W. F. Szeto (1998). The Dynamics of Guanxi and Ethics for Chinese Executives. *Journal of Business Ethics* 41(4), 327–336.

Cheng, B., & Farh, J. (2004). 'Paternalistic Leadership and Subordinate Responses: Establishing A Leadership Model in Chinese Organisations', *Asian Journal of Social Psychology* 7(3), 89–117.

Child, J. (1981). Culture, contingency and capitalism in the cross-national study of organizations. In Cummings & Staw (Eds.), *Research in organizational behavior* – (vol.3, pp. 303-356). Greenwich, CT: JAI Press.

Chiles, T., & McMackin, J. (1996). Integrating variable risk preferences, trust, and transaction cost economics. *Academy of Management Review*, 21, 73-99.

Choi, I. & Choi, Y. (2002). Culture and self-concept flexibility. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28(11), 1508-1517.

Churchland, P. (2011). *Braintrust: what neuroscience tells us about morality*. Oxford: Princeton University Press.

CIA - Central Intelligence Agency. (2010). *The world factbook, 2010*. Internet publication. Acedido em 14 Janeiro 2010 em <http://www.odci.gov/cia/publications/factbook/index.htm>

Citrin, J. (1974). Comment' the political relevance of trust in government. *American Political Science Review*, 68, 973-988.

Cochram, W. (1977). *Sample techniques*. New York: Wiley.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Coleman, J. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge: Harvard University Press.

Conway, F. (1967). *Sampling: an introduction for social scientists*. London: George Allen & Unwin.

Cook, J. & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need nonfulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.

Cook, K. (2000). *Networks, norms, and trustworthiness*. New York: Russell Sage Foundation.

Cook, K. & Levi, M. (2005). *Cooperation without trust*. New York: Russell Sage Foundation.

Cook, K. (2001). *Trust in society*. New York: Russell Sage Foundation.

Cook, K. (2009). *Whom can we trust?* New York: Russell Sage Foundation.

Cooke R. & Rousseau D. (1988). Behavioral norms and expectations. A quantitative approach to the assessment of organizational culture. *Group and Organizational Studies*, 13, 245-273.

Cooper, R. & Burrell, G. (1988). Modernism, postmodernism and organizational analysis: An introduction. *Organization Studies*, 9, 91-112.

Costa, A. (2001). Work team trust and effectiveness. *Personnel Review*, 32(5), 605-622

Couch, C. (1989). *Social Processes and relationships: A formal approach*. New York: General Hall.

Covey, S. (2006). *The Speed of Trust*. New York: Free Press

Coyle-Shapiro, J. (1999). Employee participation and assessment of an organizational change intervention: A three-wave study of total quality management. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 35, 439-456.

Creed, W. & Miles, R. (1996). Trust in organizations: A conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of controls. In R. Kramer & T. Tyler (Eds.) *Trust in organizations* (pp. 16-38). Thousand Oaks, CA: Sage.

Cullen, J., Johnson, J., & Takiuchi, H. (2002). *Trust in cross-cultural relationships*. Oxford: Blackwell Publishers.

Cummings, L. & Bromiley, P. (1996). The organizational trust inventory (OTI), in R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: frontiers of theory and research* (pp. 302-330). Thousand Oaks, CA: Sage.

Cummings, L. (Eds.). Research in organizational behavior. Greenwich, CN: JAI Press.

Cummings, L., Harnett, D. & Stevens, O. (1971). Risk, fate, conciliation and trust: An international study of attitudinal differences among executives. *Academy of Management Journal*, 14, 285-304.

Cyert, R. e March, J. (1963). The behavioral theory of the firm. Englewood Cliffs NJ: Prentice-Hall.

Dahrendorf, R. (2000). Trust and civil society. New York: Macmillan Press.

Dalton, R. (1999). Citizens' politics in western democracies. Chatham, NJ: Chatham House.

Damásio, A. (1995). O erro de Descartes. Lisboa: Publicações Europa-América.

Damásio, A. (2000). O sentimento de si – o corpo, a emoção e a neurobiologia da consciência. Lisboa: Publicações Europa-América.

Daniel, W. (1985). Estadística aplicada a las ciencias sociales y a la educación. Méjico: Mcgraw-Hill.

Das, T. & Teng, B. (1998). Between trust and control: Developing confidence in partner cooperation in alliances. *Academy of Management Review*, 23(3), 491-512.

Dasgupta, P. (1988). Trust as a commodity. In D. Gambetta (Ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp. 49-72). New York: Basil Blackwell.

Davidson, D. (1986). Judging interpersonal interests: Foundations of social choice theory. Cambridge: Cambridge University Press.

Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13, 319-340.

Dawe, A. (1978). Theories of social action. In T. Bottomore & R. Nisbet (Eds.), *A History of social analysis* (pp. 394-406). London: Heinemann.

Dawes, R. (2002). Trust, social categories, and individuals: the case of gender. *Motivation and Emotion*, 18(2), 109-128.

Delhey, J. & Newton, K. (2004). Who trusts? The origins of social trust in seven societies, New York: Capricorn Books.

Della Porta, D. (2000). Social capital, beliefs in government and political corruption. In S. Pharr (Ed.), *Disaffected democracies* (pp.202-230). Princeton, New Jersey: Princeton University Press.

DeMaio, T. (1984). Social desirability and survey measurement: A review. In Turner & Martin (Eds.) *Surveying subjective phenomena* (Vol. 2). New York: Russell Sage Publications.

Deming, W. (1996). *Some theory of sampling*. New York: Wiley.

Dempsey, P., & Dukes, W. (1966). Judging complex value stimuli: An examination and revision of Morris's paths of life. *Educational and Psychological Measurement*, 26, 871-882.

Denison, D. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. New York: Wiley.

Denison, D. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*, 21, 33-34.

Dennett, D. (1995). *Darwin's dangerous idea: Evolution and the meanings of life*. London: Penguin Books.

Deutsch, K. (1961). Social mobilization and political development. *American Political Science Review*, 55, 493-513.

Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 2, 265-279.

Deutsch, M. (1960). The effect of motivational orientation upon trust and suspicion. *Human Relations*, 13, 123-139.

Deutsch, M. (1962). Cooperation and trust: some theoretical notes. In M.R. Jones (Ed.), *Nebraska symposium on motivation* (pp. 275-319). Lincoln, Nebraska: University of Nebraska Press.

Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: constructive and destructive processes*. New Haven, CT: Yale University Press.

Deutsch, M., & Collins, M. (1951). *Interracial housing: A psychological evaluation of a social experiment*. Minneapolis: University of Minnesota Press

Dewey, J. (1967). *Philosophy, psychology and social practice*. New York: Capricorn Books.

Dodd, N. (1994). *The sociology of money*. Cambridge: Polity Press.

Academia de Ciências de Lisboa (2001). *Dicionário de língua portuguesa contemporânea da Academia de Ciências de Lisboa*. Lisboa: Verbo.

Machado, J. (1977). *Dicionário etimológico de língua portuguesa* (3.^a ed.). Lisboa: Livros Horizonte

Diener, E. (2000). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-73.

Diener, E., Diener, M. & Diener, C. (1995). Factors predicting the subjective well-being of nations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 851-64.

Dimaggio, P. e Powell, W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48, 147-160.

Distefano, J., & Maznevski, M. (2000). Creating value with diverse teams in global management. *Organizational Dynamics*, 29, 45-63

Dodd, P. (1973). Family honor and the forces of change in Arab society. *International Journal of Middle Eastern Studies*, 4, 40-54.

Dore, R. (1993). What makes the Japanese different? In C. Crouch and D. Marquand (Eds.), *Ethics and Markets*. Oxford: Basil Blackwell, 66-79.

Douglas, M. (1986). *Como pensam as instituições*. Lisboa: Instituto Piaget.

Driscoll, J. (1978). Trust and participation in organizational decision making as predictors of satisfaction. *Academy of Management Journal*, 21, 44-56.

Dunn, J. (1969). *The political theory of John Locke*. Cambridge: Harvard University Press.

- Dunn, J. (1983). *Social theory, social understanding and political action*. Oxford: Oxford University Press
- Dunn, J. (1984). *The concept of 'trust' in the politics of John Locke*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dunn, J. (1990). *Trust and political agency. Interpreting political responsibility*. Cambridge: Polity Press, 45-61.
- Dunn, M. (1988). *Trust and political agency*. In D. Gambetta, (Ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp. 73-93.) New York: Blackwell.
- Durkheim, E. (1937). *Les règles de la méthode sociologique*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Durkheim, E. (1984). *The Division of Labour in Society*. Basingstoke: Macmillan.
- Dwyer, F., Schurr, P. & Oh, S. (1987). *Developing buyer-seller relationships*. *Journal of Marketing*, 51 (29), 11-27.
- Dyer, J., & Chu, W. (1993). *The role of trustworthiness in reducing transaction costs and improving performance: Empirical evidence from the United States, Japan and Korea*. *Organization Science*, 14(1), 57- 68.
- Earle, T. (1995). *Social trust*. Westport, CT: Praeger.
- Earley, P. (1989). *Social trust: Toward a Cosmopolitan Society*. New York: Praeger.
- Easton, D. (1965). *A systems analysis of political life*. New York:Wiley.
- Eckel, C., & Wilson, R. (2004). *Is trust a risky decision?* *Journal of Economic Behavior and Organization*, 55(4), 447-65.
- Edgerton, R. (1992). *Sick societies: Challenging the myth of primitive harmony*. New York: Free Press.
- Edstrom, A., & Galbraith, J. (1977). *Transfer of managers as a coordination and control strategy in multinational organizations*. *Administrative Science Quarterly*, 22, 248-263.

Eisenstadt, S. & Roniger, L. (1984). *Patrons, clients and friends*. Cambridge: Cambridge University Press.

Eisenstadt, S. (1995). *Power, trust, and meaning: Essays in sociological theory and analysis*. Chicago: Chicago University Press.

Eisenstadt, S. (2000). Trust and institutional power in Japan: the construction of generalised particularistic trust. *Japanese Journal of Political Science*, 1, 53-72.

Eisenstadt, T. (2004). *Courting democracy in Mexico: Party strategies and electoral institutions*. Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press.

Elgar, E. (2002). *Trust: forms, foundations, functions, failures and figures*. London: Cheltenham.

Elster, J. (1983). *Sour grapes*. Cambridge: Cambridge University Press.

Elster, J. (1989). *Solomonic judgements: Studies in the limitations of rationality*. Cambridge: Cambridge University Press

Emory, W. (1980). *Business research methods*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin Inc.

Ensminger, J. (2003). *Reputations, trust and the principal-agent problem*. New York: Russell Sage Foundation.

Erez, M. & Earley, P. (1993). *Culture, self-identity and work*. Oxford: Oxford University Press.

Esposito, J. & Voll O. (1991). *Islam and politics* (3rd ed.). Syracuse: Syracuse University Press.

Etienne, J. & Bloess, F. (2004). *Dicionário de sociologia*. Lisboa: Plátano

Etounga-Manguelle, D. (2008). *Vers une société responsable: Le cas de l'Afrique*. Paris: Harmattan.

Eurostat (2007). *Europe in figures: Eurostat yearbook 2006-07*. Luxembourg: European Communities.

Farh, J., Tsui, A., Xin K., & Cheng, B. (1998). The influence of relational demography and Guanxi: The Chinese case. *Organisation Science* 9(1), 471–487.

Farrell, H. (1996). *The political economy of trust*. Cambridge: Cambridge University Press

Feather, N., (1971). Organization and discrepancy in cognitive structures. *Psychological Review*, 78, 355-379.

Feather, N. (1980). Values in adolescence. In J. Adelson (Ed.), *Handbook of adolescent psychology* (pp. 247-294). New York: Wiley.

Feather, N. (1992). Values, valences, expectations, and actions. *Journal of Social Issues*, 48, 109-124.

Feather, N. (1999). *Values, achievement, and justice: Studies in the psychology of deservingness*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.

Feather N. (1995). Values, valences and choices. The influence of values on the perceived attractiveness and choice of alternatives. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 1135-1151.

Fehr, B. & Russell, J. (1991). The concept of love viewed from a prototype perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 425-438.

Fehr, B. (1988). Prototype analysis of the concepts of love and commitment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 557-579.

Fehr, E. (2006). Altruistic punishment in humans. *Nature*, 415, no. 6868, 137-40.

Fein, S., Hilton, J. (1996). Judging others in the shadow of suspicion. *Motivational Emotions*.18: 167-98.

Feldman, S. & Rice, T. (1997). The measurement and meaning of trust in government. *Political Methodology*, 9, 341-54.

Fenigstein, A., & Vanable, P. (1992). Paranoia and self-consciousness. *Journal of Personality & Social Psychology*. 62, 129-38.

Fieschi, C. (2003). Cooperation, trust and the values of community. In M. A. West, D. Tjosvold e K.G. Smith (Eds.) *International handbook of organizational teamwork and cooperative working* (pp. 55-76). West Sussex: John Wiley & Sons.

Finuras, P. (2010). *Humanus: pessoas iguais, culturas diferentes*. Lisboa: Sílabo.

Fisher, R., & Brown, S. (1988). *Getting together*. Boston: Houghton Mifflin.

Fox, A. (1974). *Beyond contract: work, power and trust relations*. London: Faber & Faber.

Fowler, F. (1995) *Improving Survey Questions: Design and Evaluation (Applied Social Research Methods)*. Beverly Hills: Sage.

Frankel, S. (1977). *Money: Two philosophies. The conflict of trust and authority*. Oxford: Basil Blackwell.

Fried, C. (1981). *Contract as promise*. Cambridge, Massachutes: Harvard University Press.

Friedland, R. & Alford, R. (1991). *Powers of theory: Capitalism, the state, and democracy*. New York: Cambridge University Press.

Friedman, T. (2005). *O Mundo é plano: Uma história breve do século XXI*. Lisboa: Atual Editora.

Fuchs, D. (1995). *Support for democratic system*. Oxford: Oxford University Press.

Fukuyama, F. (2004). *A construção de estados*. Lisboa: Gradiva

Fukuyama, F. (2000). *A grande ruptura*. Lisboa: Quetzal Editores.

Fukuyama F. (1996). *Confiança. Variação internacional de valores*. Lisboa: Gradiva-Publicações Lda.

Fuller, E. (1996). *Conflict or congruence?* New York: Anchor Books.

Gabarro, J. (1978). The development of trust, influence, and expectations. In A. G. Athos, & J. J.

Galbraith, K. (1992). *The Culture of Contentment*. London: Sinclair-Stevenson.

Gambetta, D. (1988a). Can We Trust Trust? Oxford: Basil Blackwell, 1988.

Gambetta, D. (1988b). Trust: Making and breaking cooperative relations. Oxford: Blackwell.

Gambetta, D. (1998). Trust, cohesion, and the social order. Oxford: Basil Blackwell.

Gannon, M. & Carroll, S. (1997). Ethical dimensions in international management. Beverly Hills: Sage.

Garfinkel, H (1984). Studies in Ethnomethodology (Social & Political Theory). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall

Gargiulo, M. & Benassi, M. (1999). The dark side of social capital. In R. Th. A. J. Leenders & S. M. Gabbay, Corporate social capital and liability (pp. 298-322). Dordrecht: Kluwer.

Geertz C. (1993). The interpretation of cultures. New York: Basic Books.

Gelfand, M. et al. (2004). A cultural perspective in negotiations. Chicago: University of Chicago Press.

Gellner, E. (1988). Trust, cohesion, and the social order. Oxford: Blackwell.

Gherardi, S. & Turner, B. (1987). Real men do not collect soft data. Trento: Università di Trento, Dipartimento di Politica Sociale.

Giddens, A. (1979). Studies in social and political theory. London: Hutchinson

Giddens, A. (1984). The constitution of society. Cambridge: Polity Press

Giddens, A., (1990). As consequências da modernidade. Oeiras: Celta Editora

Giddens, A. (1991). Modernity and Self-Identity. Stanford: University Press

Giddens, A., (1994). Risk, trust and reflexivity. Cambridge: Polity Press

Giddens, A. (2004). O Mundo na era da globalização. Lisboa: Editorial Presença

Giffin, K. (1967). The contribution of studies of source credibility to a theory of interpersonal trust in the communication process. Psychological Bulletin, 68(2), 104-120.

- Glazer, N. (2000). *Disaggregating culture*. New York: Basic Books.
- Glenn, E. (1981). *Man and mankind: Conflict and communication between culture*. New Jersey: Ablex, Horwood.
- Goertzel, G. (1994). Belief in conspiracy theories. *Political Psychology*. 15, 731-42
- Goffman, E. (1971). *Relations in public*. New York, Basic Books.
- Goffman, E. (1967). *Essays on face-to-face behavior*. USA: Anchor Books.
- Goldfarb, J. (1991). *The cynical society: The culture of politics and the politics of culture in American life*. Chicago: University of Chicago Press.
- Good, D. (1988). Individuals, interpersonal relations, and trust. In D. Gambetta, (Ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp. 31-48). New York: Blackwell.
- Goshal, S. & Moran, P. (1996). Bad for practice: A critique of the transaction cost theory. *Academy of Management Review*, 21 (1), 13-47.
- Gouldner, A. (1960). *The coming crisis of western sociology*. New York: Basic Books.
- Govier, T. (1992). *Social trust and human communities*. Montreal: McGillQueens University Press.
- Granovetter, M. (1985). Economic action and social structure: the problem of embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91(3), 481-510.
- Grondona, M. & Montaner, C. (2000). A Cultural typology of economic development. In S. Huntington & L. Harrison (Ed.), *Culture matters*. New York: Basic Books.
- Grovier, T. (1994). An epistemology of trust. *Int. Journal of Moral Social Studies University Press* 8, 155-74.
- Grusec, J., & Kuczynski, L. (Eds.). (1997). *Parenting and children's internalization of values: A handbook of contemporary theory*. New York: Wiley.
- Guilford, J. (1954). *Psychometric methods*. New York: McGraw-Hill.

- Gulati, R. (1995). Does familiarity breed trust? The implications of repeated ties for contratual choice in alliances. *Academy of Management Journal*, 30(1), 85-112.
- Gurtman, M. (1992). Trust, distrust, and interpersonal problems: A circumplex analysis. *Journal of Personality Social Psychology*. 62, 989-1002.
- Hagen, J., Choe, S. (1998). Trust in Japanese interfirm relations: Institutional sanctions matter. *Academy of Management Review*, 23(3), 589-600.
- Hair, J. et al. (1998). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hall, E. (1990). *Understanding cultural differences*. Yarmouth: MA: Intercultural Press
- Hall, J. (1992). Trust in Tocqueville. *Policy organisation and society*, Winter, 16-24.
- Hall, S. (1992). The question of cultural identity. In S. Hall, D. Held & T. McGrew (Orgs.), *Modernity and its Futures* (pp. 274-326). Cambridge: Polity Press.
- Halpern, D. (2005). *Social capital*. Cambridge: Polity Press.
- Halpern, D. (2010). *The hidden wealth of nations*. Cambridge: Polity Press.
- Hamilton, W. (1975). Innate social aptitudes of man: An approach from Evolutionary Genetics. In R. Fox (Ed.) *Biosocial Anthropology* (pp.133-156). London: Malaby Press.
- Hamilton, W. (1964). The genetically evolution of social behavior, I and II. *Journal of Theoretical Biology*, 7, 1-16, 17-32.
- Hamilton, W. (1996). *Narrow Roads of Gene Land*. New York: W. H. Freeman.
- Hanges, P. & Dickson, M. (2004). *The development and validation of the GLOBE culture and leadership scales*. Thousand Oaks: Sage.
- Hanifan, L. (1916). *The community center*. USA: BiblioBazaar Reproduction Series.
- Hardin, R. (1982). *Collective action*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Hardin, R. (1989). *Morality within the limits of reason*. Chicago: University of Chicago Press, Johns Hopkins University Press.

Hardin, R. (1992). The street-level epistemology of trust. *Politics and Society*, 21(4), 505-29.

Hardin, R. (1993). *Trusting persons, trusting institutions*. Massachusetts: MIT Press.

Hardin, R. (1998). *Trust in government*. New York: Russell Sage Foundation.

Hardin, R. (2000a). The public trust. In S. Pharr & R. Putnam, *Disaffected democracies*, Princeton, NJ: Princeton University Press.

Hardin, R. (2000b). *Trust as a form of social intelligence*. New York: Russell Sage Foundation.

Hardin, R. (2002). *Trust & trustworthiness*. New York: Russell Sage Foundation.

Hardin, R. (2005). *Cooperation without trust?* New York: Russell Sage Foundation.

Hardin, R. (2006). *Trust: key concepts*. Cambridge: Polity Press.

Hardy, C., & Magrath, J. (1995). *Power and politics in organizations*. Brookfield, VT: Dartmouth Publishing.

Harford, T. (2008). *A lógica oculta da vida*. Lisboa: Editorial Presença.

Harnett, D. & Cummings, L. (1980). *Bargaining behavior: An international study*. Houston: Dame Publications.

Harrison, B. (1984). Moral judgement, action, and emotion. *Philosophy*, 59, 295-321.

Harrison, L. (1992). *Ritual as intellectual property*. Cambridge MA: Harvard University Press.

Harrison, M. (1996). *The meanings of trust*. Minneapolis: Minnesota University Press.

Hart, H. (1962). *The concept of law*. Oxford: Oxford University Press.

Hart, K. (1988). Kinship, contract as trust: the economic organization of migrants in an African city slum. In D. Gambetta (Ed.), *Trust: making and breaking cooperative relations*, (pp. 176-93). Oxford: Basil Blackwell.

Hartman, R. & Johnson, J. (1989). Social cognition and multiplexity: Communication networks as predictors of commitment and role ambiguity. *Human Communication Research*, 15, 523-548.

Hawthorn, G. (1988). *Three Ironies of Trust*. Oxford: Basil Blackwell.

Hayashi, N., & Walker, K. (1999). *Emergence of cooperation in one-shot prisoner's dilemmas and the role of trust*. New York: Macmillan:

Heimer, C. (1992). *Reactive risk and rational action: Managing moral hazard*. In *Insurance Contracts (California Series on Social Choice & Political Economy)*. USA: University of California Press.

Heimer, C. (2001). *Solving the problem of trust*. In K. S. Cook (Ed.), *Trust in society*. New York: Russell Sage Foundation.

Held, D. (1987). *Models of democracy*. Cambridge: Polity Press.

Held, V. (1968). *On the meaning of trust*. *Ethics*, 78, 156-59.

Helper, S. (1990). *Comparative supplier relations in the US and Japanese auto industries: An exit/Voice Approach*. *Business and Economic History*, 19, 1-10.

Henrich, N. (2007). *Why humans cooperate*. New York: Oxford University Press.

Hertzberg, L. (1988). *On the attitude of trust*. *Inquiry*, 31, 307-22.

Hesse, M. (1986). *The construction of reality*. New York: Cambridge Studies in Philosophy, University of Cambridge.

Higgins, E. (1997). *Beyond pleasure and pain*. *American Psychologist*, 52, 1280-1300.

Higgins, E. (1998). *Regulatory focus in socialization and cognition*. Cambridge: Polity Press.

Hirsch, F. (1977). *Social limits to growth*. London: Routledge.

Hirschman, A. (1976). *Passions and the interests*. Princeton: Princeton University Press.

Hirschman, A. (1970). *Against parsimony: Three easy ways of complicating some categories of economic discourse*. *American Economic Review*, 74(1), 89-96.

Hirschman, A. (1970). *Exit, voice and loyalty: Responses to decline in firms, organizations and states*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Hirst, P. (1994). Associative democracy. Cambridge: Polity Press.

Hirst, P. & Zetlin, J. (1991). Flexible specialisation versus post-Fordism. *Economy and Society*, 20, 1-57.

Hobbes, T. (1651). *Leviatã ou Matéria; Forma e poder de um estado eclesiástico e civil*. Trad. João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva, Lisboa: Publicações Europa-América

Hobbes, T. (1998). *On the citizen*. Cambridge: University Press.

Hodgson, M. (1994). *Economia e instituições*. Oeiras: Celta editor.

Hofstede, G. & Bond, M. (1988). The Confucius connection: from cultural roots to economic growth. *Organizational Dynamics*, 16, 4-21.

Hofstede, G. & Hofstede, J. (1991). *Cultures and organizations; Software of the mind*. London: McGraw Hill.

Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills CA: Sage Publications.

Hofstede, G. (2001). *Comparing values, behaviors, institutions and organisations across nations* (2nd ed.). London: Sage Publications.

Hofstede, G., Hofstede, J. & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations; Software of the mind. Intercultural cooperation and its importance for survival* (Revised and expanded third edition). London: McGraw Hill.

Hollander, E. (1978). *Leadership dynamics: A practical guide of effective relationships*. New York: Free Press.

Hollander, E. (1985). Leadership and power. In Lindzey & Aronson (eds.): *Handbook of social psychology* (Vol 2, pp.435-496). New York: Random House.

Hollis, M. (1998). *Trust within reason*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Holmes, J., Boon, G. (1991). Trust and the appraisal process in close relationships. In Jones, W. H. & Perlman, D. (Eds.), *Advances in personal relationships* (Vol. 2: 57-104). London: Jessica Kingsley.
- Holton, R. (1980). Deciding to trust, coming to believe. *Australasian Journal of Philosophy*, 72(1), 63-76.
- Hoppe, M. (1990). *A Comparative study of country elites: international differences in work-related values and learning and their implications for management training and development*. Chapel Hill: University of North Carolina Press.
- Horsburgh, H. (1960). The ethics of trust. *Philosophical Quarterly*, 10, 343-54.
- Hosmer, L. (1995). Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20, 379-403
- House, R. (2004). *Culture, leadership, and organizations: The GLOBE study Of 62 Societies*. London: Sage Publications.
- Hoy, W. & Kuppersmith, W. (1985). The meaning and measure of faculty trust. *Educational and Psychological Research*, 5(1): 1-10.
- Hoy, W. & Tschannen-Moran, M. (1999). Five faces of trust. *Journal of School Leadership*, 9, 184-208.
- Hoy, W. & Tschannen, M. (2000). A Multidisciplinary analysis of the nature, meaning, and measurement of trust. *Review of Educational research*, 70(4), 547-793.
- Hui, C. & Triandis, H. (1986). Individualism-collectivism; a study of cross-cultural researchers. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 17(2), 225-248.
- Hui, C. H. & Triandis, H. (1989). Effects of culture and response format on extreme response style. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 20(3), 296-309.
- Hume, D. (1948). *Treatise on human nature*. Ed. H. D. Aiken. New York: Macmillan

Hume, D. (1985). *Enquiries concerning human understanding and concerning the principles of morals*. Oxford: Clarendon Press.

Huntington, S. (1968). *Political order in changing societies*. New Haven: Yale University Press.

Huntington, S. (1991). *The third wave*. Norman, Oklahoma: University Press.

Huntington, S. (1999). *O choque das civilizações e a mudança na ordem mundial*. Lisboa: Gradiva Publicações.

Huntington, S. (2000). *Culture matters. How human values shape human progress*. New York: Basic books.

Husted, B. (1990). Trust in business relations: directions for empirical research. *Business & Professional Ethics Journal*, 8(2), 23-40.

Huston, T. (1980). Power. In H. H. Kelley, et al. (Eds.), *Close relationships* (pp.169-219). New York: W. H. Freeman.

Inglehart, R. et al. (2010). *Changing human beliefs and values, 1981-2007. A cross-cultural sourcebook based on the world values survey and European value studies*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.

Inglehart, R. & Norris, P. (2003). *Rising tide: gender equality and cultural change around the world*. Cambridge: Cambridge University Press.

Inglehart, R. (1990). *Culture shift in advanced industrial society*. Princeton: Princeton University Press.

Inglehart, R. (1991). Trust between nations: primordial ties, societal learning and economic development. In K. Reif & R. Inglehart (Eds.), *Eurobarometer* (pp. 145-85). London: Macmillan.

Inglehart, R. (1994). *Codebook for world values survey*. Cambridge: Harvard University Press

Inglehart, R. (1997). *Modernization and postmodernization: Cultural, economic, and political change in 43 societies*. Princeton: Princeton University Press.

Inglehart, R. e Welzel, C. (2005). *Modernization, cultural change and democracy*. New York: Cambridge University Press.

Inglehart, R., Basanez, M. & Moreno, A. (1998). *Human values and beliefs: A cross-cultural sourcebook. Political, religious, sexual and economic norms in 43 societies. Findings from the 1990-93 World Values Survey*. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan Press.

Inglehart, R. (1997). *Postmaterialist values and the erosion of institutional authority. Why People Don't Trust Government*. Cambridge: Harvard University Press

Innerarity, D. (2011). *O futuro e os seus inimigos*. Alfragide: Teorema

Innerarity, D. (2009). *A sociedade invisível*. Alfragide: Teorema

Insko, C. & Schopler, J. (1998). *Intergroup cognition and intergroup behavior*. New Jersey: Library of Congress.

Jackman, R., & Miller, R. (1996). *A renaissance of political culture?* *American Journal of Political Science* 40(3), 632-59.

Jacob, M. (1991). *Private beliefs in public temples: The new religiosity of the 18th century*. *Social Research*, 58, 59-84.

Jacobs, J. (1961). *The death and life of great American cities*. New York: Random House.

James, H. (2002). *On the reliability of trusting*. *Rationality and Society* 14 (2), 229-56.

James, J. & Bolstein, R. (1992). *Large monetary incentives and their effect on mail survey response rates*. *Public Opinion Quarterly*, 56(4), 442-453.

James, M. (1978). *English Politics and the Concept of Honour, 1485-1642. Past and Present. Supplement 3. The Past and Present Society*. London: Russel Sage Foundation

James, W. (1912). *The will to believe and other essays in popular philosophy*. Oxford: Oxford University Press.

James, W. (1948). *The sentiment of rationality*. Oxford: Oxford University Press.

James, W. (1950). *The principles of psychology* (Vol. 1). New York: Dover.

Jarillo, J. (1988). On strategic networks. *Strategic Management Journal*, 9, 31-41.

Jary, D. & Jary, J. (1991). *The Harper Collins dictionary of sociology*. New York: Harper Collins Publishers.

Javidan, M. (2004). *Performance orientation. Culture, leadership, and organizations: The GLOBE study of 62 societies*. Thousand Oaks: Sage.

Johnson, J. & Collin, B. (2002). Trust in cross-cultural relationships. In, Gannon, J. & Newman K. (Eds.), *Handbook of cross-cultural management* (pp.335-360).Oxford: Blackwell Publishers.

Johnson, P. (1993). *Frames of deceit. A study of the loss and recovery of public and private trust*. Cambridge: Cambridge University Press.

Johnson, R. & Wichern, D. (1998). *Applied multivariate statistical analysis*. New Jersey: Prentice Hall.

Johnson, C. & Swap, W. (1982). Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(6), 1306-1317.

Jones, E. & Gerard H. (1967). *Foundations of social psychology*. New York: Wiley.

Jones, A. (2004). *The soul of the embryo: An enquiry into the status of the human embryo in the Christian tradition*. London: Continuum.

Jones, D. (1993). *Respecting beliefs and rebuking Rushdie*. London: Macmillan, 114-32.

Jones, G. & George, J. (1998). The experience and evolution of trust: Implication for cooperation and teamwork. *Academy of Management Review*, 23, 531-546.

Jones, K. (1996). Trust as an affective attitude. *Ethics*, 107, 4-25.

Jong, G. & Nooteboom, B. (2000). *The causal structure of long-term supply relationships*. Dordrecht: Kluwer.

Kagan, J., Reznick, J., & Gibbons, J. (2001). Inhibited and uninhibited types of children. *Child Development*, 60, 838-845.

Kahneman, D. & Tversky, A. (2000). *Choices, values, and frames*. Cambridge: Cambridge University Press.

Kahneman, D., Slovic, P. & Tversky, A., (Eds.). (1993). *Judgement under uncertainty: Heuristics and biases*. Cambridge: Cambridge University Press.

Kant, I. (2007). *Crítica da Razão Prática*. Lisboa: Edições 70.

Kaplan, A. (2008). *The conduct of inquiry*. New York: Chandler.

Katz D. & Kahn R. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: John Wiley & Sons.

Katz, D. (1960). The functional approach to the study of attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 24, 163-204.

Keane, J. (1988). *Civil society and the state*. Cambridge: Cambridge University Press.

Kee, H. & Knox, R. (1970). Conceptual and methodological considerations in the study of trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 14, 357-366.

Kegan, D. & Rubenstein, A. (1973). Trust, effectiveness, and organizational development: A field study in R&D. *Journal of Applied Behavioral Science*, 9(4), 495-513.

Kelle, L. (2007). Social capital and the dynamics of trust in government. *American Journal of Political Science*, 51(2), 241-254.

Keller, A. (1998). *Strategic brand management: Building measuring, and managing brand equity*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Kelley, H. (1980). Common-sense psychology and scientific psychology. *Annual Review of Psychology*, 43, 1-23.

Keohane, R. & Ostrom, E. (1994). Introduction. *Journal of Theoretical Politics*, 6, 403-28.

Kerlinger, F. & Lee, H. (1999). *Foundations of Behavioral Research* (Kerlinger, Foundations of Behavioral Research) New York: McGraw-Hill

Keynes, J. (2010). *Teoria geral do emprego, do juro e da moeda*. Lisboa: Relógio D'Água.

Kim, J., Kim, M., Kam, K. & Shin, H., (2003). Influence of self-constructs on the perception of different self-presentation styles in Korea. *Asian Journal of Social Psychology*, 6, 89-101.

Kim, J. (2005). Bowling together isn't a cure-all: The relationship between Social capital and political trust in South Korea. *International Political Science Review*, 26 (2), 193-213.

King, A. (2000). Distrust of government: explaining American exceptionalism. In Susan J. Pharr & Robert D. Putnam (Eds.), *Disaffected democracies: What's troubling the trilateral democracies* (pp. 74-98). Princeton: Princeton University Press.

Kipnis, D. (1996). Trust and technology. In R. Kramer & T.Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp. 39-50). Thousand Oaks, CA: Sage.

Kish, L. (1965). *Survey sampling*. New York: Wiley.

Klitgaard, R. (1991). *Controlling corruption*. Los Angeles: University of California Press.

Kluckhohn, C. (1962). *Culture and behavior*. New York: The Free Press of Glencoe.

Kluckhohn, C., & Strodtbeck, F. (1961). *Variations in value orientations*. New York: Row Peterson and Company.

Knack, S. & Keefer, P. (1997). Does social capital have an economic payoff? A cross-country Investigation. *Quarterly Journal of Economics*, 112, 1251-88.

Knight, J. (1999). *Institutions and social conflict*. Cambridge: Cambridge University Press.

Kollock, P. (1994). The emergence of exchanges structures: An experimental study of uncertainty, commitment and trust. *American Journal of Sociology*, 100(2), 313-345.

Kramer, R. & Tyler, T. (1996). *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Kramer, R. (1999). Trust and distrust in organizations: emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology*, 50, pp. 569-598.

Kreps, D. (1990). Corporate structure and economic theory. In J. Alt & K. Shepsle (Eds.), *Perspectives on positive political economy*. Cambridge: Cambridge University Press.

Kristiansen, C. & Zanna, M. (1988). Justifying attitudes by appealing to values: A functional perspective. *British Journal of Social Psychology*, 27, 247-256.

Kuhn, T. (1962). *The structure of scientific revolutions*. Chicago: University of Chicago Press.

Kymlicka, W. (1989). *Liberalism, community and culture*. Oxford: Oxford University Press.

Lane H., Distefano, J. & Maznevski M. (1997). *International management behavior*. Massachusetts: Blackwell Publishers.

Lane, C. & R. Bachmann (2000). *Trust within and between organizations*. Oxford: Oxford University Press.

Larzelere, R. & Huston, T. (1980). The dyadic trust scale: Toward understanding interpersonal trust in close relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 42, 595-604.

Lawrence P. & Lorsch J. (1967). *Organization and environment*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration.

Layton, M. & Moreno, A. (2010). *Filantropía y sociedad civil en México: análisis de la ENAFI 2005-2008*. México: ITAM / M. Á. Porrúa.

Lebaron, F. (2009). *La Sociologie de A à Z*. Paris: Dunod.

Lee, A. (1997). Surveys in the context of interpretive and positivistic research. *International Conference on Information Systems*. New York: Basic Books

Lee, B. (1997). *The Power Principle: Influence with honor*. New York: Simon & Schuster.

Lee, D. (1948). Are basic needs ultimate? *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 43, 391-395.

Leenders, R. & Gabbay, S. (1999). Corporate social capital: The structure of advantage and disadvantage. In Leenders & S. M. Gabbay, Corporate social capital and liability (pp. 1-14). Dordrecht: Kluwer.

Lenz, G., & Lipset, M. (2000). Corruption, Culture and Markets. In S. Huntington & L. Harrison (Eds.) Culture Matters. New York: Basic Books.

Levi, M. (1993). Review of Putnam, detail marking democracy Work. Comparative Political Studies, 26, 375-87.

Levi, M. (1998). Trust & governance. New York: Russell Sage Foundation.

Lewicki, R. & Bunker, B. (1995). Trust in relationships: A model of development and decline. In B. B. Bunker & J.Z. Rubin (Eds.), Conflict, cooperation and justice (pp. 133-173). San Francisco: Jossey-Bass.

Lewicki, R. (2010). Organizational trust: a cultural perspective. New York: Cambridge University Press.

Lewicki, R. & B. Bunker (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. In R. M. Kramer & T.R. Tyler (Eds.), Trust in organizations: frontiers of theory and research (pp. 114-39). Thousand Oaks: Sage Publications.

Lewin, K. (1951). Field theory in social science. New York: Harper and Row.

Lewin, K. (1952). Constructs in field theory [1944]. In D. Cartwright (Ed.), Field theory in social science: selected theoretical papers by Kurt Lewin (pp. 30-42). London: Tavistock.

Lewis, J. & Weigert, A. (1985a). Trust as a social reality. Social Forces, 63(4): 967-985.

Lewis, J. & Weigert, A. (1985b). Social atomism, holism, and trust. The Sociological Quarterly, 21(4), 455-471.

Liebrand, W., & Dehue, F. (1996). Social values. In A. S. R. Manstead & M. Hewstone (Eds.), Blackwell encyclopedia of social psychology (pp. 609-614). Oxford, England: Blackwell.

Light, I. (1988). Ethnic economies. San Diego: California Press.

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. New York: McGraw-Hill.

Likert, R. (2005). Some applications of behavioural Research. New York: UNESCO.

Lin, N. (2001). Social capital: A theory of social structure and action. Cambridge: Cambridge University Press.

Lindskold, S. (1978). Trust development, the GRIT proposal, and the effects of conciliatory acts on conflict and cooperation. *Psychological Bulletin* 85, 772-93

Lindsley, S. (1999). Communication and “the Mexican way”; Stability and trust as core symbols in maquiladoras. *Western Journal of Communication*, 63(1), 1-31.

Lipset, S. & William S. (1983). The decline of confidence in American institutions. *Political Research Quarterly*, 98(3), 379-402.

List, J., & Gneezy, U. (2006). Putting behavioral economics to work: Testing for gift exchange in labor markets using field experiments. *Econometrica*, 74(5), 1365-1384.

List, J. (2003). Does market experience eliminate market anomalies? *Quarterly Journal of Economics*, 118(1), 41-71.

Listhaug, O. (1984). Confidence in institutions: Findings from the Norwegian Values Study”. *Acta Sociológica*, 27(2), 111-122.

Lopes, E. (2011). A Lusofonia – uma questão estratégica fundamental. Lisboa: Edição Sol

Lorenz, E. (1993). Neither friends nor strangers: Informal networks of subcontracting in French industry. In D. Gambetta, (Ed.), *Trust: Making and breaking cooperative relations* (pp. 194-210). New York: Blackwell.

Loury, G. (1983). Moral values: The Challenge of the twenty-first century. New York: Cambridge University Press.

Lowe, E. (1998). Review of culture's consequences: International differences in work-related values. *Journal of Enterprise Management*, 3, 312.

Luhmaan, N. (1995). Social systems. Stanford: University Press.

Luhmann, N. (1988). Familiarity, confidence, trust: Problems and alternatives. In D. Gambetta, (Ed.), *Trust: making and breaking cooperative relations* (pp. 94-107). New York: Blackwell.

Luhmann, N. (1979). *Trust and power*. Chichester: Wiley

Mackie, G. (2001). Patterns of social trust in Western Europe and their genesis. In K. S. Cook (Ed.), *Trust in society*. New York: Russel Sage Foundation.

Maguire, S., & Grey, P. (2001). When «silence = death», keep talking: Trust, control and the discursive construction of identity in the Canadian HIV/AIDS treatment domain. *Organization Studies*, 22(2), 285-310.

Mandelbrot, B. (1982). *The fractal geometry of Nature*. New York: Library of Congress.

March, J., & Olsen, J. (1989). *Rediscovering institutions: The organizational basis of politics*. New York: Free Press.

Margolis, H. (1987). *Patterns, thinking, and Cognition*. Chicago: University of Chicago Press.

Maroco, J. (2003). *Análise estatística*. Lisboa: Edições Sílabo

Marquand, D. (1991). Civic republicans and liberal individualists: The case of Britain. *Archives Europeans de Sociologie*, 32, 329-44.

Mauss, M. (1970). *The Gift: Forms and functions of exchange in archaic societies*. Cunnison, London: Cohen and West.

Mayer, J., & Bower, G. (1986). Learning and memory for personality prototypes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 473-492.

Mayer, R., Davis, J., & Schoorman, D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20:709-734.

Maynard, J. (1964). Group Selection and Kin Selection. *Nature*, 201, 1145-1147.

Maznevski, M., & DiStefano J. (1997). *International management behavior*. NY: Blackwell Publishers.

McAlister, D. (1995). Affect and cognition based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59.

McKnight, D. & Chervany, N. (1995). Trust building processes in organizational relationships. In C. T. Ragsdale, E. C. Houck & R. T. Sumichrast (Eds.), *Proceedings decision sciences institute*, 2: 751-753. Annual Meeting, November 20-22, Boston: MA.

McKnight, D., Cummings, L. & Chervany, N. (1996). Trust formation in new organizational relationships. Minnesota: University of Minnesota.

McKnight, D., Cummings, L. & Chervany, N. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, 23, 473-490.

McLain, D. & Hackman, B. (1995). Trust and risk taking in organizations. Chicago: The Chicago University Press.

Mead, G. (1934). *Mind, self and society*. Chicago: University of Chicago Press.

Mellinger, G. (1956). Interpersonal trust as a factor in communication. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 52, 304 – 309.

Menzel H. (1950). Comment on Robinson's ecological correlations and the behavior of individuals. *American Sociological Review*, 15, 674.

Merton, R. (1957). *Social theory and social structure*. New York: Free Press.

Messick, D., & Allison W. (1990). Individual heuristics and the dynamics of cooperation in large groups. *Psychology Review*, 102, 131-45.

Messner, S., Baumer, E. & Rosenfeld, R. (2008). Dimensions of social capital and rates of criminal homicide. *American Sociological Review*, 69, 6.

Miles M. & Huberman M. (1994). *Qualitative data analysis*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Mill, J. (1840) (1977). *De Tocqueville on Democracy in America*, II. In Vol. 18 of *Collected Works of John Stuart Mill*. Toronto: University of Toronto Press

- Miller, A. (1974). Political issues and trust in Government, 1964 -1970. *American Political Science Review*, 68, 951-972.
- Miller, D. (1992). *The Blackwell encyclopedia of political thought*. Cambridge MA: Basil Blackwell.
- Miller, D. (1991). *Handbook of research design and social measurement*. Newbury Park, CA.: Sage Publications.
- Miller, S. (1987). Introduction: The Legacy of Richard Titmuss. In B. Abel- Smith & K. Titmuss (Eds.), *The philosophy of welfare* (pp. 1-23). London: Allen Publishers
- Minkov, M. (2011). *Cultural differences in a globalizing world*. London: Emerald Group Publishing.
- Minkov, M. (2007). *What makes us different and similar?* Sofia: Klasika Publishing House.
- Mishra, A. (1996). *Organizational responses to crisis: the centrality of trust*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mishra, A. (1993). *Breaking down organizational boundaries during crisis: The role of mutual trust*. Oxford: Basil Blackwell.
- Misztal, B. (1996). *Trust in modern societies*. Cambridge: Polity Press.
- Moe, T. (2005). *Institutions, Interests and Positive Theory*. London: Sage.
- Moisés, J. (1995). *Os brasileiros e a democracia*. São Paulo: Ática.
- Moisés, J. (2005). A desconfiança nas instituições democráticas. *Opinião Pública*, 11 (1), 33-63.
- Moisés, J. & Oliveira, G. (2005). *Democracia, desconfiança política e insatisfação com o regime*. São Paulo: Ática.
- Mollering, G. (2001). The nature of trust: from Georg Simmel to a theory of expectation, interpretation and suspension. *Sociology*, 35(2), 403-420.
- Mollering, G. (2006). *Trust: reason, routine, reflexivity*. Boston: Elsevier.

Montinola, G. (2004). Corruption, distrust, and the deterioration of the rule of law. In R. Hardin (ed.) *Distrust*, New York (pp. 298-323): Russell Sage Foundation.

Moreira, A. (2001). *Ciência política*. Coimbra: Almedina.

Morgan, W. (1912). Trust. In J. Hastings (ed.), *Encyclopedia of Religion and Ethics* (pp. 464-5). New York: C. Scribner's Sons.

Morris, C. (1966). *Varieties of human values*. Chicago: University of Chicago Press.

Mueller, D. (1996). *Public choice*. Cambridge: Press Syndicate of the University of Cambridge.

Mulhall, S. & Swift, A. (1992). *Liberals and communitarians*. Oxford: Basil Blackwell.

Murakami, Y., & Rohlen, P. (1992). Social exchange aspects of the Japanese political economy: Culture, efficiency and change. In S.Kumon and H. Rosorsky (Eds.), *The Political Economy of Japan*, (vol 3, pp. 63-105), Cultural and social dynamics. Standford, California: Standford University Press.

Murnigham, J. (1993). *Social psychology in organizations*. New Jersey: Prentice Hall.

Murteira, J. (1993). *Análise exploratória de dados*, Lisboa: McGraw Hill.

Nachmias, D. (1985). Determinants of trust within the federal bureaucracy. In D .H. Rosenbloom (Ed.), *Public personal policy* (pp.133-43). Port Washington, NY: Associated Faculty Press.

Neale, M. & Bazerman, M. (1998). Negotiator cognition and rationality: A behavioral decision theory perspective. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 39, 228-41.

Neuman, W. (1986). *The paradox of mass politics: knowledge and opinion in the American electorate*. Cambridge: Harvard University Press.

Neuman, W. (2000). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Boston: Allyn & Bacon.

Neumann, J. & Morgenstern, O. (1953). *Theory of games and economic behavior* (3rd ed.). Princeton: Princeton University Press.

Newton, K. (1999). Social and political trust in established democracies. New York: Oxford University Press.

Newton, K. & Norris, P. (2000). Confidence in public institutions: Faith, culture or performance? In S. J. Pharr, S. Putnam, R. D. Disaffected (Eds.), *Democracies: what's troubling the trilateral countries?* Princeton: Princeton University Press.

Newton, K. (2001). Trust, social capital, civil society, and democracy. *International Political Science Review*, 22(2), 201-14.

Noorderhaven, N., & Tidjani, B. (1998). The link between culture and governance: An explorative study with a special focus on Africa. Tilburg: Tilburg University Pub.

Nooteboom, B. (1992). Towards a dynamic theory of transactions. *Journal of Evolutionary Economics*, 2, 281-99.

Nooteboom, B. (1996). Trust, opportunism and governance: A process and control model. *Organization Studies*, 17(6), 985-1010.

Nooteboom, B. (2002). Trust: forms, foundations. Functions, failures and figures. Cheltenham: Edward Elgar Publishers.

Nooteboom, B. & Hillebrand, B. (2005). Trust and formal control in interorganizational relations. Rotterdam: Erasmus University Rotterdam.

Norris, P. (1999). Introduction: The growth of critical citizens? New York: Oxford University Press.

North, D. (1990). Institutions, institutional change and economic performance. Cambridge: Cambridge University Press.

Nunally, J. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw- Hill.

Nye, J. et al. (1997). Why people don't trust government. Cambridge: Harvard University Press.

O'Hara, K. (2004). Trust – from Socrates to Spin. Cambridge: Icon Bookse.

O'Hara, K. (2010). A general definition of trust. Cambridge: Icon Bookse.

OECD (2006). Final ODA data for 2005. Internet publication. Acedido em 11 Julho 2009 em <http://www.oecd.org/dataoecd/52/18/37790990.pdf>.

Offe, C. (1984). *Contradictions of the welfare state*. London: Hutchinson.

Offe, C. (1999). How can we trust our fellow citizens. In M. Warren, *Democracy and trust* (pp. 42-87). Cambridge, Cambridge University Press.

Oishi, S., Schimmack, U., Diener, E., & Suh, E. (1998). The measurement of values and individualism-collectivism. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24, 1177-1189.

Okasha, S. (2006). *Evolution and the levels of selection*. Oxford: Oxford University Press.

Olson, M. (1971). *The logic of collective action: public goods and the theory of groups*. Cambridge MA: Harvard University Press.

O'Neill, O. (2008). *A question of trust: the BBC Reith lectures*. Cambridge: Cambridge University Press.

O'neil, P. (2006). *Essentials of Comparative Politics* (4th Edition). London: New York: Oxford University Press

Orlick, T. (2006). *Cooperative games & sports*. Mitcham: Human Kinetics Publishers-Phanteon Books.

Ostrom, E. (1990). *Governing commons: The evolution of institutions for collective action*. Cambridge: Cambridge University Press.

Ostrom, E. (1998). A behavioural approach to the rational choice theory of collective action. *American Political Science Review*, 92, 1-22.

Ostrom, E. (2003). *Foundations of social capital*. Cheltenham: Elgar.

Ostrom, E., & Walker, J. (Eds.) (2002). *Trust and reciprocity*. New York: Russell Sage Foundation.

Ostrom, T., & Brock, T. (1968). A cognitive model of attitudinal involvement. In R. P. Abelson, E. Aronson, W. J. McGuire, T. M. Newcomb, M. J. Rosenberg, & P. Hannenbaum (Eds.), *Theories of cognitive consistency: A sourcebook* (pp. 373-383). Chicago: Rand McNally.

Ott, J. (1989). *The organizational culture perspective*. Pacific GroveCA: Brooks-Cole.

Ouchi, W. (1983). *Theory Z: How American businesses can meet the Japanese challenges*. NY: Addison-Wesley.

Oyserman, D., Coon, M., & Kemmelmeir, M. (2002). Rethinking individualism and collectivism: evaluation of theoretical assumptions and meta-analyses. *Psychological Bulletin*, 128: 3-72.

Pagden, A. (1988). *The destruction of trust and its economic consequences in the case of eighteenth-century Naples*. Oxford: Blackwell.

Parks, C., Henager, R., & Scamahorn, S. (1996). Trust and reactions to messages of intent in social dilemmas. *Journal of Conflict Resolution*. 40, 134-51.

Parks, C., Hulbert, L. (1995). High and low truster's responses to fear in a payoff matrix. *Journal of Conflict Resolution*. 39, 718-30.

Parks, C., Komorita S. (1997). Reciprocal strategies for large groups. *Personality and Social Psychology Review*. 1, 314-22.

Parsons, T. (1960). *Structure and process in modern societies*. Glencoe IL: The Free Press.

Parsons, T. (1968). *Economy and society*. London: Rutledge.

Parsons, T. (1978). *The structure of social action*. New York: The Free Press.

Paxton, P. (1999). Is social capital declining in the United States? A multiple indicator assessment. *American Journal of Sociology*, 105 (1), 88-127.

Penrose, E. (1959). *The theory of growth of the firm*. London: Basil Blackwell.

Pettit, P. (1995). *Trust*. Oxford: Basil Blackwell.

Pew Research Center. (2003). Views of a changing world 2003. Internet publication. Acedido em 8 Novembro 2010 em <http://people-press.org/reports/pdf/185topline.pdf>).

Pew Research Center. (2007). www.pewglobal.org Pew Global Attitudes Project <http://people-press.org/reports>. Acedido Outubro 2010.

Pew Research Center. (Fevereiro, 2006). Among wealthy nations, U.S. stands alone in its embrace of religion. Internet publication. Acedido em 14 Dezembro 2009 em <http://people-press.org/reports>.

Pew Research Center. (19 de Dezembro 2002). Among wealthy nations, U.S. stands alone in its embrace of religion. Internet publication. Acedido em 15 Dezembro 2009 em de <http://people-press.org/reports>.

Pew Research Center. (Dec. 4, 2009). What the world thinks in 2002. How global publics view their lives, their countries, the world, America. Internet publication. Acedido em 12 e 18 Janeiro 2010 em <http://people-press.org/reports/pdf/165topline.pdf>.

Pfeffer J. (1982). Organizations and organization theory. Boston: Pitman.

Pharr, S. (1997). Why people don't trust government? Cambridge: Harvard University Press.

Pierson, P. (2004). Politics in time. Oxford: Oxford University Press.

Pinto, J. (2009). Estratégias da ou para a lusofonia? O futuro da Língua Portuguesa. Lisboa: Prefácio.

Pipes, D. (1997). Conspiracy. New York: Free press.

Poggi, G. (1979). Introduction. In N. Luhmann, Trust and power (pp. vii-xix). Chichester: Wiley.

Popper, K. (1996). Philosophy and Problems. New York: Routledge

Porras, J. & Silvers, R. (1991). Organization development and transformation. Annual Review of Psychology, 42, pp. 51-78.

Porter, E. (2011). Tudo tem um preço. Lisboa: Lua de Papel

Portes, A. (2010). *Economic sociology*. New Jersey: Princeton University Press.

Powell, W. & DiMaggio, P. (1991). *The new institutionalism in organizational analysis*. Chicago: University of Chicago Press.

Putnam, R. (1983). The prosperous community: Social capital. *The American Prospect*, 4 (13), 35-42.

Putnam, R. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Putnam, R. (2000a). *Disaffected democracies: What's troubling the trilateral countries?* Princeton, NJ: Princeton University Press.

Putnam, R. (2000b). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.

Putnam, R. (2001). Social Capital: Measurement and consequences. In *The contribution of human and social capital to sustained economic growth and well-being*. International Symposium Report, OECD / HRDC.

Quéré, L. (2003). *La sociologie à l'épreuve de l'herméneutique. Essai d'épistémologie des sciences sociales*. Paris: L'Harmattan.

Rahn, E., & Transue, J. (1998). Social trust and value change: The decline of social capital in American youth, 1976-1995. *Political Psychology*, 19(3):545-65.

Read, W. (1962). Upward communication in industrial hierarchies. *Human Relations Review* 15(3), 3415.

Rempel, J., & Holmes, J. (1989). How do I trust thee? *Psychology Today*, 20(2), 28-34.

Rempel, J., Holmes, J., & Zanna, M. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 95-112.

Rhee, E., & Uleman, J. (2002). Variations in collectivism and individualism by in-group and culture: Confirmatory factor analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71, 1035-1054.

Rice, R., & Aydin, C. (1991). Attitudes toward new organizational technology: Network proximity as a mechanism for social information processing. *Administrative Science Quarterly*, 36, 219-244.

Riker, W. (1971). The nature of trust. In Tedeschi, J. T. (Ed.), *Perspectives on social power* (pp. 63-81). Chicago: Aldine Publishing Company.

Ring, P., & Van de Ven, A. (1994). Developmental processes of cooperative interorganizational relationships. *Academy of Management Review*, 19, 90-118.

Robinson, E. (1981). *Statistical reasoning and decision making*. Houston: Goose Pond Press.

Robinson, W. (1950). Ecological correlations and the behavior of individual. *American Sociological Review*, 15, 351-357.

Rohan, M. (1998). *Value priorities, value systems, and the value fingerprint: Reflections on development*. NJ: Princeton University Press.

Rohan, M., & Zanna, M. (2001). The "products of socialization": A discussion of self-regulatory strategies and value systems. In J. Cooper & J. M. Darley (Eds.), *Attribution and social interaction: The legacy of Edward E. Jones* (pp. 279-292). Washington, DC: American Psychological Association.

Rokeach, J. (1973). *The nature of human values*. New York: Free Press.

Romani, L. & Zander L. (1998). *Individualism and collectivism. A critical review and attempts to refine the concepts with a holistic approach*, IIB. Stockholm: Stockholm School of Economics.

Rorty, R. (1984). *The concept of trust in the politics of John Locke*. Philosophy in history. Cambridge: Cambridge University Press, 1984

Rosen, B., & Jerdee, T. (1977). Influence of subordinate characteristics on trust and use of participative decision strategies in a management simulation. *Journal of Applied Psychology*, 62, 628-631.

Ross, W. & Lacroix, J. (1996). Multiple meanings of trust in negotiation theory: A literature review and integrative model. *International Journal of Conflict management*, 7, 314-360.

Ross, C., Mirowsky, J., & Pribesh, S. (2001). Powerlessness and the amplification of threat: Neighborhood disadvantage, disorder and mistrust. *American Sociological Review*, 66, 568-591.

Rothstein, B. (2004). *Social trust and honesty in government: A causal mechanisms approach*. New York: Palgrave Macmillan.

Rotter, J. (1967a). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26, 443-52.

Rotter, J. (1967b). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35(4): 651-665.

Rotter, J. (1980). Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility. *American Psychologist*, 35(1), 1-7.

Rousseau, D. (1990). Assessing organizational culture: The case for multiple methods. In

Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: understanding written and unwritten agreements*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.

Rousseau, J. (Ed. 2003 *Texto Integral*). Discurso sobre a origem e os fundamentos da desigualdade entre os homens. In *O Contrato Social*. Lisboa: Europa-América.

Sabel, C. (1993). Studied trust: Bulding new forms of cooperation in a volatile economy. In R. Swedberg, (Ed.) *Explorations in economic sociology* (pp. 104-144). New York: Russell Sage Foundation.

Sabourian, H., & Anderlini, N. (1992). *Exchange and value: An anthropological approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

Sakano, N. (1997). The structure and correlates of attitudes toward one's nation in samples of United States and Japanese college students: A comparative study. In D. Bar-Tal & E. Satub (Eds.), *Patriotism in the lives of individuals* (pp. 91-107). Chicago, IL: Nelson-Hall Publishers.

Sako, M. (2000). *Prices, quality, and trust: Inter-firm relations in Britain and Japan*. Cambridge: Cambridge University Press.

Sato, K. (1988). Trust and group size in a social dilemma. *Japanese Psychological Research*, 30(2): 88-93.

Scarborough, E. (2004). *The impact of values*. Oxford: Oxford University Press

Schelling, T. (1960). *The strategy of conflict*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

Schneider, B. (1992). *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey Bass

Schoorman, F., & Donaldson, L. (1997). Toward a stewardship theory of management. *Academy of Management Review*, 22, 20- 47.

Schultz, M. (1995). *On studying organizational cultures*. Berlin :Walter de Gruyter.

Schutz, A. (1970). *A teoria da comunicação*. Lisboa: Livros Horizonte.

Schwartz, S. & Bilsky, W. (1987). Toward a psychological structure of human values. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 550-562.

Schwartz, S. (1994). *Beyond individualism/collectivism: new cultural dimensions of values*. Thousand Oaks: Sage.

Sean, A. (2003). *Desenvolvimento como liberdade*. Lisboa: Gradiva.

Seligman, A. (1992). *The idea of civil society*. New York: Free Press.

Seligman, A. (1997). *The problem of trust*. Princeton: Princeton University Press.

Seligman, C., & Katz, A. (1996). The dynamics of value systems. In C. Seligman, J. M. Olson, & M. P. Zanna (Eds.), *The Ontario symposium: the psychology of values*, (Vol. 8, pp. 53-75). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Seltzer, R. (1996). Mistakes that social scientists make: Error and redemption in the research process. New York: St. Martin's.

Shand, A. (1896). Character and the emotions. *Mind*, 17, 203-226.

Shapiro, D., Sheppard, B., & Cheraskin, L. (1992). Business on a handshake. *Negotiation Journal*, 8, 365-377.

Shapiro, S. (1987a). The social control of impersonal trust. *American Journal of Sociology*, 93(3), 623-658.

Shapiro, S. (1987b). Policing trust. In C. D. Shearing & P. C. Stenning (Eds.), *Private policing* (pp. 194-220). Newbury Park, CA: Sage.

Shaw, R. (1997). *Trust in the Balance*. San Francisco: Jossey-Bass.

Sheppard, B., Sherman, D. (1998). The grammars of trust: A modal and general implications. *Academy of Management Review*, 23(3), 422-437.

Shermer, M. (2011). *The Believing Brain*. London: Penguin

Shweder, R. (1991). The between and within of cross-cultural research. *Ethos*, 1, 531-545.

Silver, A. (1985). Trust in social and political theory. In G. D. Suttles & M.N. Zald (Eds.), *The challenge of social control* (pp. 52-65). Norwood, NY: Ablex Publishers.

Silver, A. (1989). Friendship and Trust as Moral Ideas: Historical Approach. *European Journal of Sociology*, 30, 274-97.

Simmel, G. (1950). *Individual and society*. New York: Free Press.

Simmel, G. (1954). *Fashion*. London: Allen & Unwin.

Simmel, G. (1964a). *Philosophy of money*. London: Routledge and Kegan Paul.

Simmel, G. (1964b). *Sociología*. Madrid: Espasa Calpe.

Simmel, G. (1969). *The stranger*. Illinois: Glencoe.

Simon, H. (1983). Reason in human affairs. Oxford: Basil Blackwell.

Sitkin, B., & Roth, N. (1996). Explaining the limited effectiveness of legalistic “remedies” for trust/distrust. *Organizational Science*, 4, 367-392.

Sitkin, B., Rosseau, D., Burt & Camerer, C. (1998). A cross-discipline view of trust. Greenwich, CT: JAI Press.

Six, F. (2004). Trust and trouble: Building interpersonal trust within organizations. Cheltenham: Edward Elgar Press

Six, F. (2005). The trouble about trust: The dynamics of interpersonal trust building. Cheltenham: Edward Elgar Press

Smircich, L., & Calas, M. (1987). Organization culture: A critical assessment. In Jablin, Putnam, Roberts & Porter (Eds.), *Handbook of organizational communication* (pp. 228-263). Newbury: Sage.

Smith, A. (1982). The theory of moral sentiments. Indianapolis: Liberty Classics.

Smith, E., & Mackie, D. (2000). Social psychology. New York: Worth.

Smith, G. (1993). Politics in Western Europe. Aldershot: Dartmouth.

Smith, M. (1969). Social psychology and human values: Selected essays. Chicago: Aldine.

Smith, T. (1997). Factors relating to misanthropy in contemporary American society. *Social Science Research*, 26, 170-196.

Solomon, R. (2001). Building trust in business, politics, relationships, and life. New York: Oxford University Press.

Sorrentino, R., Holmes, J., Hanna, S. & Sharp, A. (1995). Uncertainty orientation and trust in close relationships: Individual differences in cognitive styles. *Journal of Personality and Social Psychology*. 68, 314-27.

Spencer, H. (1896). The principles of sociology, Vol. 1. New York: Appleton.

Staveren, V. (2003). *The values of economics: An Aristotelian perspective*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Staveren, V., & Knorringa, P. (2005). *Beyond social capital; a critical approach*. NY: Routledge.

Stolle, D. (2001). Clubs and congregations: The benefits of joining an association. In Cook, K.S. (Ed.), *Trust in society* (pp. 2010-244). New York: Russell Sage Foundation.

Stolle, D. (1998). Bowling together, bowling alone: The development of generalized trust in voluntary associations. *Political Psychology*, 19, 497-525.

Sully, M., & Javidan, M. (2004). Uncertainty avoidance. In R. J. House, P. J. Hanges, M. Javidan, Dorfman, P. & V. Gupta (Eds.), *Culture, leadership and organizations: The GLOBE study of 62 societies* (pp. 603- 644). Thousand Oaks, CA: Sage.

Swinth, R. (1967). The establishment of the trust relationship. *American Psychologist*, 35, 1-7.

Sydow, J., & Windeler, G. (2003, July). Understanding the constitution of inter organizational trust. Paper SASE conference, University of Geneva.

Sztompka, P. (1996). Trust and emerging democracy. *International Sociology*, 11, 37-62.

Sztompka, P. (1999). *Trust: A sociological theory*. Cambridge: University Press.

Tajfell, H. (1981). *Human groups & social categories*. London: University Press

Taleb, N. (2008). *O cisne negro*. Lisboa: D. Quixote.

The Oxford English Dictionary (2nd ed.) (1989). Simpson, J. A. & Wiener, E. S. C. (Editors). Oxford: Clarendon Press.

The Oxford English Reference Dictionary. (1996). London: Pearsall & Trumble.

Thurstone, L. (1927). The method of paired comparisons for social values. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 21, 384-400.

Thurstone, L. (1928). Attitudes can be measured. *American Journal of Sociology*, 33, 529-54.

Timuss, R. (1969). *The gift relationship: From human blood to social policy*. London: Routledge.

Tocqueville, A. (1955). *The old regime and the French revolution*. Trans. S. Gilbert. New York: Anchor.

Todd, E. (2004). *After the empire: The breakdown of the American order, (European perspectives: a series in social thought and cultural criticism)*. London: University Press.

Toennies, F. (1988). *Community and society*. New Brunswick, NJ: Transaction Books.

Tomasello, M. (2009). *Why We Cooperate?* Based on the 2008 Tanner lectures on human values at Stanford University. USA: MIT Press.

Transparency International (2010). *Corruption perception index 2010*. Internet publication. Acedido em 20 Outubro 201 em de www.transparency.org.

Triandis, H. (1995). *Individualism & collectivism*, USA: Westview Press.

Trompennars, F., & Turn, H. (1993). *Riding the waves of culture*. London: Nocholas Brealy.

Turner, R. (1987). *The paradox of social order*. London: Sage.

Turner, S. (1994). *The social theory of practice*. Cambridge: Polity Press.

Tyler, T., & Degoey, P. (1996). Collective restraint in social dilemmas: Procedural justice and social identification effects on support for authorities. *Journal of Personality and Social Psychology*. 9, 482-97.

Tyler, T., & Lind. E. (1992). A relational model of authority in groups. In M. Snyder, *Advances in Experimental Social Psychology*. New York: Academic

UN Statistics Division. (2009). *GDP, per capita GDP – US dollars*. Internet publication. Acedido em 22 Novembro 2009 em <http://unstats.un.org/insd/snaama/selectionbasicFast.asp>.

Uslaner, E. (1999). *Democracy and Social Capital*. In M. Warren (Ed.), *Democracy and trust*. Cambridge: University Press.

Uslaner, E. (2001). Producing and consuming trust. *Political Science Quarterly*, 115, 4.

Uslaner, E. (2002). *The moral foundations of trust*. New York: Cambridge University Press.

- Uslaner, E. (2008). Where you stand depends upon where your grandparents sat: The inheritability of generalized trust. *The Public Opinion Quarterly*, 72(4), 725-740.
- Uzzi, B. (1997). Social structure and competition interfirm networks: The paradox of embeddedness. *Administrative Science Quarterly*, 42(1), 35-67.
- Vala, J., Torres, A., Ramos, A. & Lavado, S. (2010). *Inquérito Social Europeu – Resultados Globais Comparativos*. Lisboa: Instituto de Ciências Sociais.
- Van de Ven, A. & Ferry, D. (1980). *Measuring and assessing organizations*. New York: Wiley.
- Van de Ven, A. (1989). Nothing is quite so practical as a good theory. *Academy of Management Review*, 14, 486-489.
- Vandavelde, A. (2000). *Reciprocity and trust as social capital*. New York: Free Press.
- Veblen, T. (1959). *The theory of the leisure class*. New York: Mentor.
- Volkema, R. (1999). *The negotiation toolkit: How to get exactly what you want in any business or personal situation*. New York: AMACOM.
- Wall, H. (2003). *Fierce communication: Family and community in early America*. Cambridge: Harvard University Press.
- Walzer, M. (1983). *As esferas da justiça*. Lisboa: Editorial Presença
- Warren, M. (1999). Democratic theory and trust. In M. Warren, (Ed.), *Democracy and trust*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Weber, M. (2009). *Conceitos Sociológicos Fundamentais*. Lisboa: Ed.70
- Weber, M. (1999). *Economia e sociedade (4ª Ed.)*, 2 Vol. Lisboa: Editora UnB - Obra Completa).
- Weick, K. (1979a). *The Social Psychology of Organizing*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Weick, K. (1979b). Webster unabridged English Dictionary (2001). Educational organizations as loosely coupled systems. *Administrative Science Quarterly*, 21, 1-19.

Weingast, B. (1997). Political foundations of democracy and the rule of law. *American Political Science Review*, 91, 245-263.

Whetten, D., Godfrey, A., Weigelt, D. (1998). What constitutes a theoretical contribution? *Academy of Management Review*, 14 (4), 490-495.

Whitener, E., Brodt, S., Korsgaard, M. & Werner, J. (1998). Manager's as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behaviour. *Academy of Management Review*, 23, 513-530.

Whitney, J. (1994). *The trust factor*. New York: McGraw-Hill.

Wicks, A., Berman, S., & Jones, T. (1999). The structure of optimal trust: Moral and strategic implications. *Academy of Management Review*, 24, 99-116.

Wike, R. & Holzwart, K. (2008). Pew global attitudes project report. Acedido em 22 Abril 2010 em <http://pewresearch.org/pubs/799/global-social-trust-crime-corruption>.

Wilkins A., & Ouchi, W. (1983). Efficient cultures: Exploring the relationship between culture and organizational performance. *Administrative Science Quarterly*, 28, 468-81.

Williams, B. (1988). Formal structures and social reality. In D. Gambetta, (Ed.), *Trust: making and breaking cooperative relations* (pp. 3-13). New York: Blackwell.

Williams, B. (1993). *Shame and necessity*. Berkeley: University of California Press

Williams, R. (1979). *Change and stability in values and value systems*. New York: Free Press.

Williamson, O. (1996). Calculativeness, trust, and economic organization. *Journal of Law and Economics*, 34, 453- 502.

Williamson, O. (1979). Transactions-cost economics: The governance of contractual relations. *Journal of Law and Economics*, 22, 233-61.

Williamson, O. (1975). *Markets and hierarchies: Analysis and antitrust implications*. New York: Free Press.

Wilson, B. (1984). Morality in the evolution of the modern social system. *British Journal of Sociology*, 38, 315-32.

Wolfe, A. (1989). *Whose keepers? Social science and moral obligation*. Berkeley: University of California Press.

Wolfe, E. (1963). *Kinship, friendship, and patron-client relations in complex societies*. New York: Praeger.

Wolfe, R. (1976). Trust, anomia, and the locus of control: Alienation of US college students in (1964), (1969), (1974). *Journal of Social Psychology*, 100, 151-72.

Woolcock, M. (2004). *Measuring social capital: An integrated questionnaire*. Washington: WBG Papers.

Woolthuis, K. (1999). *Sleeping with the enemy: trust, dependence and contracts in inter-organizational relationships*. New York, Free Press.

Woolthuis, K., Hillebrand, B., & Nooteboom, B. (2005). Trust, contract and relationship development. *Organization Studies*, 26 (6), 813-40.

Worchel, P. (1979). *Trust and distrust*. Belmont, CA: Wadsworth.

World Values Survey (1998). Acedido em 9 Fevereiro 2010 em www.worldvaluesurvey.com

Wright, T., & Richard, G. (1973). Factor analysis of the interpersonal trust scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 43(4), 470-7.

Wrightsman, L. (1991). Interpersonal trust and attitudes toward human nature. In J. P. Robinson, P. R. Shaver, & L. S. Wrightsman (Eds.), *Measures of personality and social psychological attitudes* (pp. 373-412). New York: Academic.

Yaconi, L., & Zander, L. (1997). *Does institutional environment matter?* Stockholm: Institute of International Business.

Yamagishi, T., & Midori, Y. (1994). Trust and commitment in the United States and Japan. *Motivation and Emotion*, 18, 129-66.

- Yamagishi, T. (1998a). The structure of trust: The evolutionary game of mind and society. Tokyo: University of Tokyo Press.
- Yamagishi, T., Cook, K. & Watabe, M. (1998b). Uncertainty, trust, and commitment formation. *American Journal of Sociology*, 104, 165-94.
- Yamagishi, T., Kikuchi, M. & Kosugi, M. (1999). Trust, gullibility, and social intelligence. *Asian Journal of Social Psychology*, 2(1), 145-61.
- Yang, K., & Holzer, M. (2006). The performance – trust link: Implications for performance measurement. *Public Administration Review*, 66(1), 114-126.
- Zaheer, A. (2006). *Handbook of trust research*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing
- Zak, P. (2010). Oxytocine Increases Generosity in Humans. *Plo One* 2, 11, 1128.
- Zaltman, G., & Moorman, C. (1988). The importance of personal trust in the use of research. *Journal of Advertising Research*, October/November, 16-24.
- Zand, D. (1972). Trust and managerial problem solving. *Administrative Science Quarterly*, 17, 229-239.
- Zanna, M. & Rohan, M. (1996). Values and ideologies. In A. Tesser & N. Schwarz (Eds.), *Blackwell handbook of social psychology: Intraindividual processes (Vol.1)*. Oxford, England: Blackwell.
- Zeller, R. & Carmines, E. (1980) *Measurement in the Social Sciences: The Link Between Theory and Data*. CA: Wadsworth.
- Zhang, J., & Bond, M. (1993). Target-based interpersonal trust: cross-cultural comparison and the cognitive model. Hong Kong: Chinese University of Hong Kong.
- Zhang, J. (1990). Target-based interpersonal trust: A model and cross-cultural comparison. New York: St Martin's.
- Zimmer, T. (1972). The impact of Watergate on the public's trust in people and confidence in the mass media. *Social Science. Quarterly*. 59, 743-51.
- Zucker, L. (1983). Organizations as institutions. In S. B. Bacharach, (Ed.) *Advances in organizational theory and research*, (Vol. 2., 1-43). Greenwich, CT: JAI Press.
- Zucker, L. (1986). Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-1920. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational Behavior*, (Vol. 8, pp. 53-111). Greenwich, Ct: JAI Press.

Glossário

A

Antropologia

A ciência do homem nas suas variações físicas, sociais e culturais. Neste livro, “antropologia” refere-se a antropologia social ou cultural, que é o estudo integrado das sociedades humanas, em particular (embora não só), tradicionais ou pré-literadas.

C

Categorização

Em psicologia cognitiva, chama-se «categorização» ao acto mental que consiste em dividir a realidade em classes de objetos que têm propriedades comuns (por exemplo, os animais com bico e asas são agrupados na categoria «pássaros»). No seio das Ciências Cognitivas, houve longos debates para se saber se o espírito humano organiza a realidade a partir de categorias definidas por classes lógicas (por exemplo, um gato pertence à ordem dos mamíferos, tem bigodes, etc.) ou a partir de protótipos e de figuras exemplares que reúnem os elementos que têm entre si um «ar de família».

Coletivismo

O «coletivismo» refere-se a uma sociedade na qual as pessoas, desde o seu nascimento, estão integradas em grupos de pertença fortes e coesos. Corresponde à preocupação com as relações sociais e à preponderância do grupo sobre o indivíduo, sendo que nestas culturas, este define-se primariamente como membro do grupo e não como entidade isolada. O grupo, com os seus objetivos comuns e valores partilhados, é central para os indivíduos e funciona como regulador dos seus comportamentos públicos e privados. Considera-se o pólo oposto do «individualismo» e, em conjunto, ambos formam uma das dimensões distintivas e organizadoras das culturas nacionais.

Competência

(s. f. do latim *competentia*) – a) Conceito profusamente utilizado com diversos sentidos. Pode ser entendido como capacidade, aptidão ou característica intrínseca (*in-put*) ou como resultado da ação (*out-put*). b) Conjunto de características, capacidades e aptidões, talentos, habilidades e conhecimentos intrínsecos aos indivíduos.

Comportamento

Qualquer forma de ação humana, individual ou coletiva.

Conceito

O termo «conceito» deriva do latim *conceptus*, do verbo *concipere*, que significa "conter completamente", "formar dentro de si". É aquilo que a mente humana concebe ou entende, ou seja, uma ideia, noção ou representação geral e abstrata de uma realidade. Um conceito corresponde, geralmente, a uma representação numa linguagem ou simbologia. Os conceitos são universais no sentido em que se aplicam igualmente a todas as coisas na sua extensão. Um conceito é, portanto, uma ideia geral que implica compreensão a partir das suas propriedades e extensão a partir do número dos seus elementos. Quando aumenta a extensão do conceito (ou seja o número dos seus elementos) tende a diminuir a compreensão (e vice-versa).

Confiabilidade

Em geral, confiabilidade (em termos de definição sistêmica) é a capacidade de uma pessoa ou sistema em realizar e manter seu funcionamento em circunstâncias de rotina, bem como em circunstâncias hostis e inesperadas. Considera-se também como um conjunto de meios que garantem a confiança em geral, isto é, a probabilidade de um sistema desempenhar uma função, sob condições específicas, de forma adequada, como previsto.

Constructo

Construção mental ou síntese feita a partir da combinação de vários elementos que serve de exemplificação na descrição de uma teoria.

Controlo Da Incerteza (Necessidade de)

Propensão dos membros de uma cultura para se sentirem ameaçados por situações incertas ou desconhecidas. Uma das dimensões das culturas nacionais (de baixo a elevado ou fraca a forte).

Correlação (R de Pearson)

Nível ou grau de relação entre duas ou mais variáveis mensuráveis ou seja, relação entre duas dimensões ou variáveis, expressa frequentemente em termos estatísticos. As correlações podem ser negativas ou positivas. Existe uma correlação positiva entre duas variáveis sempre que um valor elevado numa variável está associado regularmente a um valor elevado noutra. Existe uma correlação negativa sempre que um valor elevado numa variável se encontra associado a um valor baixo em outra. Por outras palavras, o coeficiente igual a + 1 significa que as duas variáveis têm uma correlação perfeita positiva, e assim quando uma aumenta a outra também aumenta em média num valor proporcional. Quando o coeficiente é igual a - 1 significa que existe uma relação linear negativa perfeita entre ambas. Por seu turno, um coeficiente igual a zero significa que não existe relação linear entre as variáveis. Note-se, porém, que pode haver outro tipo de relação que não seja linear.

Crença

Em filosofia e em epistemologia, entende-se por crença uma condição psicológica (ou um estado e processo mental) que se define pela sensação de veracidade relativa a uma determinada ideia a despeito de sua procedência ou possibilidade de verificação objetiva; representa o elemento subjetivo do conhecimento; corresponde ao sentimento e ação de crer na verdade ou na possibilidade de uma coisa. No que se refere à epistemologia da crença, levanta-se a questão de saber como diferenciar o modo como cada um conhece as suas próprias crenças e as dos outros.

Cultura

Existem pelo menos 162 definições de cultura, segundo Kluckhohn (1962). Entre elas encontramos a ideia comum segundo a qual a cultura é um conjunto de saberes, regras, estratégias, hábitos, costumes, normas, proibições, crenças, ritos, valores, mitos, ideias, conquistas, que se perpetua de geração em geração, se reproduz em cada indivíduo e alimenta, por geração e regeneração, a complexidade individual e a complexidade social. A cultura, genericamente falando, constitui um capital cognitivo, técnico e mitológico não inato que se adquire e transmite por imitação e aprendizagem individual e social.

Cultura Nacional

A programação coletiva da mente humana que caracteriza e distingue os que cresceram num determinado país.

Curva De Frequência

Representação gráfica que demonstra a distribuição de frequência da ocorrência de um acontecimento, tendo em conta critérios (classes) pré-estabelecidos.

D**Dimensão**

Um aspeto de um fenómeno que pode ser medido (expresso por um número).

E**Epistemologia**

A teoria do conhecimento, incluindo os fundamentos e a justificação deste e o papel da razão e/ou da experiência na sua aquisição.

Equação De Regressão

Em estatística, é uma equação que fornece a estimativa dos valores de uma variável em função dos valores da outra variável, desde que exista correlação entre ambas.

Estatisticamente Significante

Um termo que indica que a relação entre duas medidas é suficientemente forte para excluir a hipótese de ser devida ao acaso. O “nível de significância”, normalmente, 0,05, 0,01 ou 0,001, é o risco que se corre de a relação poder ser ainda acidental.

Evitação

Comportamentos de defesa, por fuga ou prevenção, de uma fonte de estimulação nociva, que representa uma punição. Como esta é sempre aversiva o indivíduo tende a evitá-la se puder escolher.

Exclusivismo

Tendência cultural para tratar as pessoas com base na sua afiliação de grupo e reserva de favores, serviços, privilégios e sacrifícios pelos amigos e parentes ou por outros grupos com que se identifiquem, excluindo os estranhos do círculo moral, daqueles que merecem tal tratamento privilegiado.

Expectativa

Do latim *expectabilis*. Situação de quem espera a ocorrência de algo, ou a sua probabilidade de ocorrência em determinado momento; que se pode aguardar ou esperar, possível

F**Fatorial (Análise)**

Técnica de análise estatística cujo propósito essencial é descrever, se possível, a estrutura de covariâncias entre as variáveis em termos de um número menor de variáveis (não observáveis) chamadas fatores. Por outras palavras, a análise fatorial estuda os inter-relacionamentos entre as variáveis, num esforço para encontrar um conjunto de fatores (em menor número que o conjunto de variáveis originais) que exprima o que as variáveis originais partilham em comum.

Feminilidade

O oposto de masculinidade; em conjunto formam uma das dimensões das culturas nacionais. Feminilidade significa uma sociedade na qual o papel social dos géneros se sobrepõe – quer o homem quer a mulher é suposto serem modestos, ternos e preocupados com a qualidade de vida.

G**Grupo**

Todo o conjunto de indivíduos que mantêm entre si uma interação estruturada. O grupo deve possuir uma determinada estrutura onde os seus membros interagem de acordo com as relações sociais que aí se estabelecem. Daí que o indivíduo ao relacionar-se com o grupo fique sujeito a um conjunto de regras ditadas por este que o constroem na linguagem ou no código utilizado, submissão essa que identifica o grupo e o indivíduo. No sentido sociológico estrito implica que os seus membros se reconhecem mutuamente. Assim, o grupo é uma unidade social real que baseia o seu comportamento em atitudes e crenças coletivas, contínuas e activas, com objetivos, atitudes, ações e comportamentos comuns.

H**Heróis**

Pessoas, reais ou imaginárias, vivas ou mortas, que são vistas como tendo características muito valorizadas numa cultura e que, por isso, servem de modelos para o comportamento.

Hipótese

Uma ideia ou uma intuição instruída acerca de um dado estado de coisas, avançada para ser empiricamente testada. Proposição antecipativa a comprovar ou não a existência real de um fenómeno. Para um mesmo fenómeno concreto pode apresentar-se mais do que uma hipótese, ora subdividindo a principal e criando várias secundárias, ora apresentando várias hipóteses principais. Em qualquer um dos casos, as hipóteses devem sempre relacionar, no mínimo duas variáveis. As hipóteses devem ser: 1.º) Explicitadas e fundamentadas; 2.º) Referenciadas por um conhecimento empírico; 3.º) suficientemente especificadas; 4.º) subjacentes a um sistema de referência; 5.º) Ligadas a uma teoria. As condições empíricas da formulação de uma hipótese predizem a existência de factos sociais realmente existentes. Torna-se importante que a hipótese seja especificada ao pormenor de maneira a que a investigação não redunde em generalidades nem sempre comprováveis. O sistema de referência auxilia a construção da hipótese no que concerne à utilização de uma lógica paradigmática que evite a contradição. Finalmente, deve haver uma ligação forte a uma teoria, de maneira a conseguir a consistência científica.

I**Indicador**

Instrumento intelectual que permite medir um determinado fenómeno. Exprime-se sob a forma de uma variável numérica ou categorizada. Distinguem-se indicadores compostos e simples. O indicador do Desenvolvimento Humano (IDH) da ONU é um exemplo de um indicador composto, já que resulta de vários outros subindicadores

Índice De Controlo Da Incerteza (UAI)

Uma medida na cultura de um país, baseada no projeto de investigação da IBM que traduz o grau de sensação de ameaça e desconforto com o desconhecido.

Índice De Distância ao Poder (PDI)

Medida do grau de aceitação (emocional) da desigualdade na distribuição do poder na sociedade e nas instituições por parte de quem tem menos poder, baseada no Estudo IBM de Hofstede.

Índice De Individualismo Cultural (IDV)

Uma medida do grau de individualismo da cultura de um país, baseada no projeto de investigação da IBM.

Índice De Masculinidade (MAS)

Uma medida do grau de masculinidade na cultura de um país, baseada no projeto de investigação da IBM.

Índice De Desenvolvimento Humano (IDH)

Indicador de âmbito demográfico, criado pela ONU e baseado em três variáveis essenciais: 1) Esperança de vida à nascença, 2) Taxa de alfabetização e 3) PIB *per capita*, medido em termos de paridade do poder de compra (PPC)

Índice De Gini

É o índice mais usado para medir a desigualdade social, em que 0 corresponde à máxima igualdade e 100 à máxima desigualdade.

Individualismo Cultural

O oposto do coletivismo; em conjunto formam uma das dimensões organizadoras e distintivas das culturas nacionais. É consensual que se pode definir o «individualismo» como a preocupação consigo próprio e com a família imediata (ou nuclear), o enfoque na autonomia pessoal e na auto-realização e a fundamentação da identidade nas próprias realizações individuais. Pelo contrário o «coletivismo» corresponderia à preocupação com as relações sociais e à preponderância do grupo sobre o indivíduo.

Indulgência Cultural (IVR)

Diz respeito a uma sociedade que admite uma gratificação relativamente livre de alguns desejos e sentimentos, especialmente os que têm que ver com lazer, divertimento com amigos, despesas, consumo e sexo. No pólo oposto, “contenção” diz respeito a uma sociedade que controla essa gratificação, e em que as pessoas se sentem menos capazes de gozar as suas vidas.

Instituição

Não existe consenso sobre a definição precisa do conceito Instituição. Alguns autores como Douglass North (1990) e Jack Knight (1999), definem as «instituições» como «o conjunto de regras» e distinguem-nas das «organizações», que preferem definir como «atores coletivos». Já Calvert (1999), por sua vez, adota a perspectiva da teoria dos jogos e equaciona

Intenção e Intencionalidade

Do ponto de vista fenomenológico o conceito de intencionalidade significa todo o ato de consciência (quer se trate de uma percepção, de uma fantasia ou de uma recordação) que possui um significado e um sentido. A intencionalidade significa e implica que existe uma relação intrínseca entre a consciência intencional e o mundo, donde um não poder ser cognoscível sem o

outro. Nas teorias da confiança e no dilema da mesma, a intenção (do confiado) está associada intimamente ao conceito de intencionalidade porquanto remete para o interesse, sentido, motivação e propósito do *confiado* em relação ao *confiante* ou ao *objeto da confiança*.

Instituições Sociais e Controlo Social

Nas relações sociais sente-se constantemente a presença das instituições o que significa uma presença permanente da ideologia, de normas, de valores, de símbolos de classe, que constrange o indivíduo ou o grupo a produzir comportamentos e pensamentos tendo como referência as instituições existentes na sua sociedade. Em suma, há por parte das instituições sociais o cuidado de socializar os indivíduos e os grupos sociais para melhor os controlar. Se a socialização é eficaz, ou seja, se conseguir interiorizar as normas e os valores, além da ideologia, então o sucesso da instituição está garantido.

L

Lusofonia

Pode-se entender a Lusofonia como o conjunto de falantes de língua portuguesa à escala global e, neste sentido, abarca o total de habitantes dos países de língua oficial portuguesa, ou seja, Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, Portugal, S. Tomé e Príncipe e Timor Leste, mas inclui também os falantes das cidades de Macau (China), Goa, Damão e Diu (Índia) e os membros da diáspora (lusófonos e seus descendentes).

M

Masculinidade

O oposto de feminilidade; em conjunto formam uma das dimensões das culturas nacionais. Masculinidade representa uma sociedade na qual os papéis sociais dos sexos são claramente diferentes; espera-se que os homens sejam afirmativos, duros e centrados no sucesso material; as mulheres são supostas mais modestas, ternas e preocupadas com a qualidade de vida.

Modelo Dimensional

Um conjunto de dimensões usadas simultaneamente, e em combinação, com o objetivo de descrever um fenómeno.

Medida de Tendência Central

Medida estatística de localização que indica os pontos em torno dos quais se encontram os valores da variável estatística, isto é, localiza os pontos centrais de uma distribuição. As mais utilizadas são média, mediana e moda.

Monumentalismo (MON)

Monumentalismo diz respeito a uma sociedade que recompensa aquelas pessoas que são, metaforicamente falando, como monumentos: orgulhosas e imutáveis. No pólo oposto, o auto-apagamento diz respeito a uma sociedade que recompensa a humildade e a flexibilidade.

N

Nação

Conceito inventado pela Europa, para uso próprio nos séculos XIV e XV, e que a partir do século XX começa a ser exportado para o mundo inteiro. Pode entender-se por Nação uma coletividade real ou desejada de indivíduos que partilham de um passado, de um presente e de um futuro

comuns. Podemos dizer que a maioria dos países que existe no mundo não são nações no sentido puro do termo já que fenómenos históricos, políticos e militares transfiguraram muitas das nações que existiam (mesmo sem esse sentimento) através de imposições de que resultaram os países. Mesmo na Europa, a necessidade de criar nações provocou o desaparecimento de muitas delas ou a aglutinação por outras que, em conjunto, formam países.

Normas Sociais

Regras de ação social cujo objetivo é determinarem as formas de agir e proceder em sociedade. As normas são sempre apoiadas por sanções de um tipo ou de outro, que variam entre a desaprovação informal, o castigo físico ou a execução.

O

Orientação A Curto e a Longo-Prazo

Em conjunto formam uma dimensão das culturas nacionais originalmente designada por «dinamismo Confuciano». A orientação a curto prazo representa o desenvolvimento de virtudes relacionadas com o passado e presente e uma atitude mais normativa face à vida, enquanto a orientação a longo-prazo significa a valorização do respeito pela tradição, manutenção da “face” e cumprimento das obrigações sociais.

P

Paradigma

Conjunto de suposições comuns que domina, orienta, governa e controla a organização dos raciocínios individuais e dos sistemas de ideias que lhe obedecem num campo científico.

Paradoxo

Na lógica, um argumento em que premissas aparentemente inquestionáveis conduzem, por meio de um raciocínio aparentemente são, a uma conclusão inaceitável ou contraditória.

Particularismo

Uma forma de pensar predominante nas sociedades coletivistas segundo a qual a forma como uma pessoa deve ser tratada depende do grupo ao qual a pessoa pertence.

Profecias Que Se Auto-Concretizam (Teorema das)

Proposição elaborada por William Thomas, que prevê que quando as pessoas definem as situações como reais, estas tornam-se reais nas suas consequências”.

R

Regressão Simples (Análise De)

Técnica estatística que utiliza a relação entre duas ou mais variáveis quantitativas (ou qualitativas) de tal forma que uma variável pode ser predita a partir da outra ou outras.

Risco

A probabilidade de que uma ação tenha um resultado não desejado, mas conhecido.

Rituais

Atividades coletivas recorrentes e repetitivas, tecnicamente supérfluas para a obtenção de objetivos desejados. São consideradas em todas as culturas como socialmente essenciais e por isso mantidos, fornecendo uma sensação de conforto emocional.

S

Símbolos

Palavras, imagens, gestos ou objetos que têm um significado particular reconhecido apenas pelas pessoas que partilham a mesma cultura.

Sistema

Conjunto de elementos relacionados entre si de modo a formar um todo ou uma unidade. Qualquer sistema possui uma propriedade emergente.

Sistema Social

Pluralidade de atores sociais individuais que actuam entre si numa determinada situação e num meio ambiente, cujo objetivo é atingir o máximo de satisfação das necessidades, só possível através da utilização de símbolos culturalmente estruturados e compartilhados pelos membros do sistema.

Sistema De Valores

Conjunto de ideais de um grupo ou de uma sociedade, organizados de uma forma coerente e subjetiva e apreciados socialmente pelo grupo ou sociedade.

Socialização

A aquisição de valores e práticas pertencentes a uma cultura pela participação nessa cultura. A socialização designa os processos pelos quais os indivíduos se apropriam das normas, valores e funções que regem o funcionamento da vida em sociedade. Ela tem duas funções essenciais: favorecer a adaptação de cada indivíduo à vida social e manter um certo grau de coesão entre os membros da sociedade.

Sociedade Humana

Conjunto de seres humanos que mantêm ações e relações uns com os outros e com a natureza visando a adaptação e reprodução individual e alargada.

Status

Posição ou lugar que um indivíduo ocupa no grupo social a que pertence.

T

Teoria (S)

Sistema de inferências que pode ser utilizado para apresentar previsões quanto ao comportamento dos outros. Segundo Popper cada teoria científica não passa de uma conjectura que os cientistas devem constantemente tentar refutar.

Teorias Da Ação Social

Perspetiva sociológica que se debruça sobre os sentidos e intenções subjacentes à ação humana. As perspetivas centradas na ação social têm como preocupação o modo como os humanos interpretam ativamente e criativamente o mundo que os rodeia e não as forças externas que guiam e constroem a ação humana.

U**Universalismo**

Uma forma de pensar que prevalece nas sociedades individualistas, e segundo a qual, os padrões de tratamento de um indivíduo na sociedade, devem ser os mesmos para toda a gente

V**Valores (Relatividade dos)**

Tendências latas para preferir determinados estado de coisas em vez de outros às quais estão associadas estados emocionais muito fortes; ideias de indivíduos ou grupos acerca do que é desejável, decente, bom ou mau. A variação em termos de valores constitui um aspeto fundamental da diferenciação entre culturas humanas. O que os indivíduos valorizam é fortemente influenciado pela cultura específica em que vivem e os valores não são iguais de sociedade para sociedade nem de tempos para tempos. Há uma relatividade na apreciação dos valores de uma sociedade já que os diferentes sistemas valorativos surgem em espaços e tempos diferentes de acordo com a evolução a que estão sujeitos através de diversos fatores.

Variável Dependente

Variável, ou fator, influenciada em termos de causalidade por outra (a variável independente).

Índice Remissivo

Ciência Política	16, 20, 31-32, 34, 36-37, 40, 45, 95, 102, 114, 161, 205, 217, 310, 314.
Confiabilidade	37, 41, 44, 49-54, 63, 68-70, 73, 77, 79, 81-82, 91-92, 100, 110-111, 115, 122, 124, 137, 144, 150, 155, 167, 169, 191-192, 212, 244, 255, 314.
Confiança Social	13,19, 26, 36, 45, 50, 73, 108, 114-16, 145, 170, 172, 174, 176, 183, 193, 198-99, 200, 202-205, 298, 300, 307, 312.
Crença	24, 26, 41-43, 47, 56, 57, 59-60, 62-3, 84, 88, 93, 104, 112, 119, 122, 124, 128, 147-9, 158, 165, 170, 175, 189-90, 197, 205-206, 208-9, 213, 215-17, 223, 266, 302, 306-7.
Desconfiança	15, 34, 36, 53, 61-62, 79, 92, 94, 97, 99, 101, 112, 116, 118, 120-22, 136, 142, 161-63, 166, 168, 173, 175, 177-8, 186-90, 194, 217, 223, 266, 302, 302, 306-307.
Escala (de confiança)	22-24, 26, 104-5, 199, 222, 235-6, 244-5, 248, 267-69, 272, 278-79, 281-2, 304, 309, 315.
Fé	14, 16, 40, 42, 46, 64, 69, 72, 77, 90, 96, 124, 137-8, 145-48, 157-8, 160, 162, 177, 187, 191, 197-98, 208-9, 213, 218, 226.
Garantias (simbólicas)	87, 141, 146-7, 213.
Incerteza (evitação da)	21, 108, 221, 240, 242.
Instituições (confiança nas)	18, 22, 24, 26, 30, 59, 73-4, 106, 113-20, 122, 124, 126, 128, 136, 145-7, 159, 162, 164-5, 170, 173-4, 177, 180, 186-7, 190, 193-4, 218-20, 222-3, 225, 235-37, 244-45, 248, 256-59, 261-63, 267-68, 270, 273, 276, 279, 282, 285, 288, 292, 295, 298, 300, 303, 309, 311, 313-15, 343.
Intenção (Confiança na)	19, 26, 69-70, 94, 97, 118, 206-07, 210-12, 215, 217-19, 245, 312, 363.
Política	16, 20, 29-34, 36-40, 44-5, 58, 62, 73-4, 86, 93, 95, 102, 114-123, 126, 141, 161, 170-72, 175, 187-90, 193, 196-7, 203-205, 210, 217, 224, 245, 264, 303-5, 310-11, 313-14.
Risco	14, 33, 38, 41, 43-4, 46-7, 56, 68, 72, 77, 84, 86, 89-91, 96-7, 100, 102, 110-11, 114, 117, 125-26, 128, 130, 138, 144, 147-48, 152, 156, 158, 167, 209, 213-4, 216, 218, 307-8, 310-11.
Segurança	14, 26, 43, 54, 68, 74, 82-6, 88-92, 94-6, 101, 111, 115, 121-22, 124-26, 133-4, 139-44, 146, 154-5, 157, 166, 169-70, 177, 186, 202, 216-19, 224-5, 245, 247, 270, 276, 284, 291, 295, 305, 308, 311-14.
Sistemas (abstratos)	15-6, 31, 40, 87-9, 124-25, 141-45, 152, 186.
Suspeição	31-2, 99, 116, 162-64, 166, 214.
Valores Culturais	13, 17-8, 20, 22-3, 29, 34, 74, 106-7, 116, 118, 220-22, 224, 226, 235, 240, 252-54, 256-64, 300. 302, 315.

APÊNDICES

APÊNDICE I

Inquérito Internacional sobre Valores (VSM08) E Escala de Confiança dos Cidadãos nas Instituições
(ECI09)

INQUÉRITO INTERNACIONAL SOBRE VALORES CULTURAIS E CONFIANÇA NAS INSTITUIÇÕES

Values Survey Module - VSM 08 ©

Adaptação para Português – Paulo Finuras -2009
www.geerthofstede.com

Escala de Confiança nas Instituições – ECI-09PF

Exmo. (a) Senhor (a),

Este inquérito faz parte de um projecto de investigação de **Doutoramento em Ciência Política** sobre **Valores Culturais e Confiança nas Instituições**. Peço-lhe a gentileza de o preencher conforme as instruções. Os dados são tratados de forma **absolutamente confidencial**. Por favor não escreva nem assine o seu nome em lado nenhum. O tempo de preenchimento é entre 10 a 15 minutos.

Fico desde já agradecido pela sua colaboração nesta investigação científica.

Atentamente,

António Paulo Menezes de Carvalho Finuras

Junho 2009

Por favor pense num TRABALHO IDEAL, independentemente do seu trabalho atual. Ao escolher um TRABALHO IDEAL, QUAL O GRAU DE IMPORTÂNCIA QUE TERIA PARA SI

(Assinale com um X, uma única resposta, em cada afirmação, utilizando a escala que se segue)

1	2	3	4	5
Muitíssimo Importante	Muito Importante	De importância moderada	De pouca importância	De muito pouca ou nenhuma importância

01	Ter tempo suficiente para a sua vida pessoal ou familiar	1	2	3	4	5
02	Ter um chefe (superior directo) que respeite	1	2	3	4	5
03	Ser reconhecido por bom desempenho	1	2	3	4	5
04	Ter segurança de emprego	1	2	3	4	5
05	Ter pessoas agradáveis com quem trabalhar	1	2	3	4	5
06	Fazer um trabalho interessante	1	2	3	4	5
07	Ser consultado pelo seu superior directo nas decisões que envolvem o seu trabalho	1	2	3	4	5
08	Viver numa área desejada	1	2	3	4	5
09	Ter um trabalho respeitado pela sua família e amigos	1	2	3	4	5
10	Ter possibilidades de promoção	1	2	3	4	5

Na sua VIDA PRIVADA QUAL, O GRAU DE IMPORTÂNCIA QUE TEM PARA SI (por favor marque UMA RESPOSTA em cada uma das afirmações utilizando a escala que se segue)

1	2	3	4	5
Muitíssimo Importante	Muito Importante	De importância moderada	De pouca importância	De muito pouca ou nenhuma importância

11	Manter tempo livre para diversão	1	2	3	4	5
12	Moderação: ter poucos desejos	1	2	3	4	5
13	Ser generoso para com as outras pessoas	1	2	3	4	5
14	Modéstia: parecer pequeno, não grande	1	2	3	4	5

15 Se houver um artigo caro que queira muito comprar, mas não tiver dinheiro suficiente, o que faz?

1		Poupa sempre antes de comprar
2		Costuma poupar
3		Às vezes poupa, outras vezes pede emprestado
4		Costuma pedir emprestado e paga mais tarde
5		Compra sempre imediatamente e paga mais tarde

16 Com que frequência se sente nervoso ou tenso no seu trabalho?

1	2	3	4	5
Sempre	Habitualmente	Por vezes	Raramente	Nunca

17 É uma pessoa feliz?

1	2	3	4	5
Sempre	Habitualmente	Por vezes	Raramente	Nunca

18 Tem o mesmo comportamento no trabalho e em casa?

1	2	3	4	5
Sim, sempre	Sim, habitualmente	Não sei	Não raramente	Não, nunca

19 As outras pessoas ou as circunstâncias impedem-no de fazer o que realmente quer?

1	2	3	4	5
Sim, sempre	Sim, habitualmente	Não sei	Não raramente	Não, nunca

20 Em termos gerais, como descreve o seu atual estado de saúde?

1	2	3	4	5
Muito bom	Bom	Razoável	Mau	Muito mau

21 Qual a importância da religião na sua vida?

1	2	3	4	5
Muitíssimo importante	Muito importante	De importância moderada	De pouca importância	De nenhuma importância

22	Qual é o seu grau de orgulho por ser cidadão do seu país?

1	2	3	4	5
Nada orgulhoso	Não muito orgulhoso	Algo orgulhoso	Relativamente orgulhoso	Muito orgulho

23	Na sua experiência, qual a frequência com que os subordinados têm medo de contradizer o chefe?

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Por vezes	Habitualmente	Sempre

Em que medida concorda ou discorda de cada uma das afirmações que se seguem (por favor, marque uma resposta em cada uma das linhas utilizando a escala que se segue)

1	2	3	4	5
Concordo totalmente	Concordo	Indeciso	Discordo	Discordo totalmente

24	Pode ser-se um bom gestor sem ter uma resposta exacta a todas as perguntas que um subordinado possa fazer relativamente ao trabalho dele	1	2	3	4	5
25	Os esforços persistentes são o modo mais seguro de obter resultados	1	2	3	4	5
26	É de evitar a todo o custo uma estrutura organizacional em que alguns subordinados têm dois chefes	1	2	3	4	5
27	As regras de uma empresa ou organização não devem ser desrespeitadas - nem mesmo quando o empregado acha que desrespeitá-las beneficiaria a empresa ou organização	1	2	3	4	5
28	Devemos honrar os nossos heróis do passado	1	2	3	4	5

Definindo a confiança do cidadão numa instituição como a expectativa, crença ou segurança, que este tem de que essa instituição cumpre a sua função com correção e competência em relação ao cidadão, por favor assinale agora com um X QUAL O SEU GRAU DE CONFIANÇA face às seguintes INSTITUIÇÕES no seu PAÍS: (Em cada afirmação assinale com um X, UMA ÚNICA RESPOSTA, utilizando a escala que se segue)

1	2	3	4	5	6
Nada Confiante	Pouco Confiante	Moderadamente Confiante	Confiante	Muito Confiante	Totalmente Confiante

29	Nas Escolas do Ensino Público Oficial (em geral)	1	2	3	4	5	6
30	Nos Tribunais	1	2	3	4	5	6
31	Na Polícia	1	2	3	4	5	6

32	Nos Partidos Políticos (em geral)	1	2	3	4	5	6
33	Nas Estações de Rádio (em geral)	1	2	3	4	5	6
34	No Estado Central (Ministérios/Administração Pública (em geral)	1	2	3	4	5	6
35	Nos Hospitais Públicos/Serviços de Saúde Públicos	1	2	3	4	5	6
36	Nas Empresas Públicas (em geral)	1	2	3	4	5	6
37	Nos Bancos e Instituições Financeiras do seu país (em geral)	1	2	3	4	5	6
38	Nos Advogados (em geral)	1	2	3	4	5	6
39	Nos Bombeiros /Serviços Proteção Civil	1	2	3	4	5	6
40	No Governo (qualquer que seja)	1	2	3	4	5	6
41	Nas Universidades Privadas	1	2	3	4	5	6
42	Nos Jornais (em geral)	1	2	3	4	5	6
43	Na Administração Local (Câmaras Municipais ou Governos Provinciais)	1	2	3	4	5	6
44	Nos Hospitais e Clínicas Privadas/Serviços Saúde Privados	1	2	3	4	5	6
45	Nas Universidades Públicas	1	2	3	4	5	6
46	Na sua Família mais próxima	1	2	3	4	5	6
47	Na Companhia Aérea do seu país (TAAG, TACV, LAM, TAP)	1	2	3	4	5	6
48	Nos Juízes (em geral)	1	2	3	4	5	6
49	Nas Forças Armadas (em geral)	1	2	3	4	5	6
50	No Parlamento ou Assembleia Nacional do seu país	1	2	3	4	5	6
51	Nas Estações de Televisão (em geral)	1	2	3	4	5	6
52	Nos Médicos (em geral)	1	2	3	4	5	6
53	Nas Empresas Privadas (em geral)	1	2	3	4	5	6
54	Nas Escolas Ensino Privado (Colégios, Externatos, etc.)	1	2	3	4	5	6
55	Nas Companhias de Seguros (em geral)	1	2	3	4	5	6
56	Nos Políticos (em geral)	1	2	3	4	5	6
57	Na Segurança Social do seu país	1	2	3	4	5	6
58	Nos Jornalistas (em geral)	1	2	3	4	5	6
59	Nos Professores (em geral)	1	2	3	4	5	6
60	Nos Correios ou Serviços Postais Públicos	1	2	3	4	5	6
61	No Presidente da República (quem quer que seja)	1	2	3	4	5	6

Alguns dados sobre si (para fins estatísticos apenas): Assinale a sua resposta com um X

62 **Você é**

62.1	☐	Homem
62.2	☐	Mulher

63 **Idade**

63.1	63.2	63.3	63.4	63.5	63.6	63.7	63.8
Menos de 20	20-24	25-29	30-34	35-39	40-49	50-59	60 ou mais
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

64 Quantos anos de educação escolar formal (ou equivalente) completou, (iniciando na escola primária)?

64.1	64.2	64.3	64.4	64.5
9 Anos ou Menos	Entre 10 e 12 Anos	Entre 13 e 15 Anos	Entre 16 e 17 Anos	18 Anos ou Mais
☐	☐	☐	☐	☐

65 Qual o seu tipo de trabalho/função/categoria tem?
(por favor, seleccione a opção que mais se adequa à sua situação)

65.1	☐	Pessoal Apoio Geral (motorista, telefonista), operário não especializado ou semi-especializado,
65.2	☐	Administrativo com formação genérica, secretária, empregado de escritório
65.3	☐	Com formação vocacional: técnico médio/quadro médio ou equivalente
65.4	☐	Profissão com formação académica superior, técnico ou quadro superior, ou equivalente (excluindo quadros com responsabilidade de gestão de pessoas)
65.5	☐	Chefe de um ou mais subordinados (mas que não são chefes)
65.6	☐	Chefe de um ou mais chefes
65.7	☐	OUTRA: por favor Indique Qual? _____

66 Qual é a sua nacionalidade?

Muito obrigado pela sua colaboração! Depois de responder, por favor, reencaminhe o inquérito para o seguinte endereço de email apmfinuras@gmail.com ou para o fax (351) 213191961

APÊNDICE II

Tratamento Estatístico do Módulo VSM08 por Nacionalidade

[illegible]

1	PDI	35(m07-m02)+25(m23-m26)					
VSM08	n103	m07	Fi		m02	Fi	
CV		1	31	31	1	57	57
		2	18	36	2	31	62
		3	35	105	3	7	21
		4	15	60	4	5	20
		5	4	20	5	3	15
			103	252		103	175
				2.45			1.70
				0.75			
PDI CV		74.95	75				
2	IDV	35(m04-m01) + 35 (m09 - m06)					
VSM08	n103	m04	Fi		m01	Fi	
CV		1	35	35	1	50	50
		2	52	104	2	31	62
		3	10	30	3	10	30
		4	5	20	4	10	40
		5	1	5	5	2	10
			103	194		103	192
				1.88			1.86
				0.02			
IDV CV		19.71	20				
3	MAS	35(m05-m03) + 35 (m08 - m10)					
VSM08	n103	m05	Fi		m03	Fi	
CV		1	40	40	1	49	49
		2	47	94	2	39	78
		3	7	21	3	9	27
		4	7	28	4	5	20
		5	2	10	5	1	5
			103	193		103	179
				1.87			1.74
				0.14			
MAS CV		14.61	15				
4	UAI	40(m20-m16) + 25 (m24 - m27)					
VSM08	n103	m20	Fi		m16	Fi	
CV		1	8	8	1	29	29
		2	18	36	2	47	94
		3	50	150	3	21	63
		4	22	88	4	5	20
		5	5	25	5	1	5
			103	307		103	211
				2.98			2.05
				0.93			
UAI CV		39.71	40				
5	LTO	40(m18-m15) + 25 (m28 - m25)					
VSM08	n103	m18	Fi		m15	Fi	
CV		1	20	20	1	45	45
		2	56	112	2	34	68
		3	15	45	3	18	54
		4	9	36	4	4	16
		5	3	15	5	2	10
			103	228		103	193
				2.21			1.87
				0.34			
LTO CV		11.89	12				
6	IVR	35(m12-m11)+40 (m19 - m17)					
VSM08	n103	m12	Fi		m11	Fi	
CV		1	5	5	1	28	28
		2	26	52	2	37	74
		3	54	162	3	32	96
		4	15	60	4	5	20
		5	3	15	5	1	5
			103	294		103	223
				2.85			2.17
				0.69			
IVR CV		81.60	82				
7	MON	35(m14-m13) + 25 (m22 - m21)					
VSM08	n103	m14	Fi		m13	Fi	
CV		1	16	16	1	58	58
		2	29	58	2	31	62
		3	46	138	3	9	27
		4	10	40	4	4	16
		5	2	10	5	1	5
			103	262		103	168
				2.54			1.63
				0.91			
MON CV		54.27	54				

1	PDI	35(m07-m02)+25(m23-m26)				
VSM08	n139	m07	Fi		m02	Fi
MZ		1	29	29	1	80
		2	74	148	2	55
		3	25	75	3	3
		4	5	20	4	0
		5	6	30	5	0
			139	302		138
				2,17		1,44
				0,73		
	PDI MZ	85,46	85			

2	IDV	35(m04-m01)+35(m09-m06)				
VSM08	n139	m04	Fi		m01	Fi
MZ		1	71	71	1	65
		2	49	98	2	54
		3	11	33	3	15
		4	6	24	4	5
		5	2	10	5	0
			139	236		139
				1,70		1,71
				-0,01		
	IDV MZ	14,68	15			

3	MAS	35(m05-m03)+35(m08-m10)				
VSM08	n139	m05	Fi		m03	Fi
MZ		1	39	39	1	76
		2	65	130	2	46
		3	28	84	3	11
		4	6	24	4	3
		5	1	5	5	3
			139	282		139
				2,03		2,28
				0,39		1,64
	MAS MZ	37,64	38			

4	UAI	40(m20-m16)+25(m24-m27)				
VSM08	n139	m20	Fi		m16	Fi
MZ		1	9	9	1	12
		2	15	30	2	79
		3	60	180	3	31
		4	49	196	4	12
		5	6	30	5	5
			139	445		139
				3,22		2,42
				0,81		
	UAI MZ	43,81	44			

5	LTO	40(m18-m15)+25(m28-m25)				
VSM08	n139	m18	Fi		m15	Fi
MZ		1	19	19	1	48
		2	72	144	2	42
		3	12	36	3	31
		4	29	116	4	9
		5	7	35	5	9
			139	350		139
				2,52		3,06
				0,32		2,20
	LTO MZ	10,50	11			

6	IVR	35(m12-m11)+40(m19-m17)				
VSM08	n139	m12	Fi		m11	Fi
MZ		1	3	3	1	19
		2	20	40	2	55
		3	91	273	3	53
		4	21	84	4	12
		5	3	15	5	0
			138	415		139
				3,01		3,36
				0,59		2,42
	IVR MZ	79,93	80			

7	MON	35(m14-m13)+25(m22-m21)				
VSM08	n139	m14	Fi		m13	Fi
MZ		1	14	14	1	26
		2	38	76	2	75
		3	65	195	3	36
		4	20	80	4	2
		5	2	10	5	0
			139	375		139
				2,70		2,92
				0,60		2,10
	MON MZ	74,00	74			

1	PDI												
VSM08	n156	m07	Fi		m02	Fi		m23	Fi		m26	Fi	
PT		1	55	55	1	74	74	1	1	1	60	60	60
		2	69	138	2	65	130	2	1	2	51	102	102
		3	20	60	3	10	30	3	22	66	3	33	99
		4	8	32	4	6	24	4	103	412	4	10	40
		5	4	20	5	1	5	5	29	145	5	1	5
			156	305		156	263		156	626		155	306
				1.96			1.69			4.01			1.97
				0.27						2.04			
	PDI PT	60.39	60										

2	IDV												
VSM08	n156	m04	Fi		m01	Fi		m09	Fi		m06	Fi	
PT		1	50	50	1	69	69	1	18	18	1	72	72
		2	53	106	2	45	90	2	55	110	2	67	134
		3	25	75	3	16	48	3	54	162	3	13	39
		4	24	96	4	15	60	4	18	72	4	2	8
		5	4	20	5	11	55	5	10	50	5	1	5
			156	347		156	322		155	412		155	258
				2.22			2.06			2.64			1.65
				0.16						0.99			
	IDV PT	40.16	40										

3	MAS												
VSM08	n156	m05	Fi		m03	Fi		m08	Fi		m10	Fi	
PT		1	40	40	1	80	80	1	30	30	1	55	55
		2	71	142	2	64	128	2	72	144	2	81	162
		3	35	105	3	3	9	3	42	126	3	11	33
		4	6	24	4	6	24	4	9	36	4	6	24
		5	3	15	5	3	15	5	2	10	5	3	15
			155	326		156	256		155	346		156	289
				2.10			1.64			2.23			1.85
				0.46						0.38			
	MAS PT	29.47	29										

4	UAI												
VSM08	n156	m20	Fi		m16	Fi		m24	Fi		m27	Fi	
PT		1	22	22	1	34	34	1	9	9	1	82	82
		2	19	38	2	98	196	2	80	160	2	61	122
		3	31	93	3	20	60	3	20	60	3	10	30
		4	79	316	4	4	16	4	17	68	4	2	8
		5	5	25	5	0	0	5	30	150	5	1	5
			156	494		156	306		156	447		156	247
				3.17			1.96			2.87			1.58
				1.21						1.28			
	UAI PT	80.26	80										

5	LTO												
VSM08	n156	m18	Fi		m15	Fi		m28	Fi		m25	Fi	
PT		1	10	10	1	54	54	1	18	18	1	34	34
		2	101	202	2	70	140	2	85	170	2	72	144
		3	12	36	3	23	69	3	38	114	3	19	57
		4	31	124	4	2	8	4	12	48	4	28	112
		5	2	10	5	5	25	5	2	10	5	3	15
			156	382		154	296		155	360		156	362
				2.45			1.90			2.32			2.32
				0.55						0.00			
	LTO PT	22.10	22										

6	IVR												
VSM08	n156	m12	Fi		m11	Fi		m19	Fi		m17	Fi	
PT		1	6	6	1	12	12	1	0	0	1	18	18
		2	33	66	2	37	74	2	49	98	2	119	238
		3	92	276	3	45	135	3	32	96	3	16	48
		4	18	72	4	41	164	4	72	288	4	3	12
		5	7	35	5	21	105	5	3	15	5	0	0
			156	455		156	490		156	497		156	316
				2.92			3.14			3.19			2.08
				-0.22						1.11			
	IVR PT	36.43	36										

7	MON												
VSM08	n156	m14	Fi		m13	Fi		m22	Fi		m21	Fi	
PT		1	25	25	1	75	75	1	2	2	1	15	15
		2	31	62	2	72	144	2	5	10	2	41	82
		3	88	264	3	8	24	3	47	141	3	48	144
		4	6	24	4	1	4	4	52	208	4	47	188
		5	6	30	5	0	0	5	50	250	5	5	25
			156	405		156	247		156	611		156	454
				2.60			1.59			3.94			2.91
				1.00						1.03			
	MON PT	60.88	61										

APÊNDICE III

Estatística descritiva da amostra global dos 4 países

FREQUENCIES VARIABLES=CLASSE ETÁRIA/NACIONALIDADE/GÉNERO/NÍVEL ESCOLARIDADE/TIPO DE TRABALHO /ORDER=ANALYSIS.

Estatísticas Globais dos 4 Países (AO,CV,MZ,PT)

		IDADE	NAC	GÉNERO	EDUC	TRAB
N	Valid	519	519	519	519	519
	Missing	0	0	0	0	0

Amostra Global por Classe Etária

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 a 24 Anos	22	4,2	4,2	4,2
	25 a 29 Anos	104	20,0	20,0	24,3
	30 a 34 Anos	169	32,6	32,6	56,8
	35 a 39 Anos	104	20,0	20,0	76,9
	40 a 49 Anos	90	17,3	17,3	94,2
	50 a 59 Anos	26	5,0	5,0	99,2
	60 ou Mais Anos	4	,8	,8	100,0
	Total	519	100,0	100,0	

Respondentes das Amostras por Nacionalidade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Angola (AO)	121	23,3	23,3	23,3
	Cabo Verde (CV)	103	19,8	19,8	43,2
	Moçambique (MZ)	139	26,8	26,8	69,9
	Portugal (PT)	156	30,1	30,1	100,0
	Total	519	100,0	100,0	

Amostra Global por Género (M/F)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	288	55,5	55,5	55,5
	Feminino	231	44,5	44,5	100,0
	Total	519	100,0	100,0	

Amostra Global por Nível de Escolaridade/Educação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9 Anos ou menos	14	2,7	2,7	2,7
	10 a 12 Anos	100	19,3	19,3	22,0
	13 a 15 Anos	67	12,9	12,9	34,9
	16 a 17 Anos	298	57,4	57,4	92,3
	18 Anos ou mais	40	7,7	7,7	100,0
	Total	519	100,0	100,0	

Amostra Global por Tipo de Trabalho/Função

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Apoio Geral	22	4,2	4,2	4,2
	Administrativos	46	8,9	8,9	13,1
	Quadros Médios	66	12,7	12,7	25,8
	Quadros Superiores	229	44,1	44,1	69,9
	Chefias Directas	109	21,0	21,0	90,9
	Gestores	47	9,1	9,1	100,0
	Total	519	100,0	100,0	

APÊNDICE IV

Estatística descritiva da amostra por Nacionalidade

Estatísticas Descritivas das Amostras Por nacionalidade - ANGOLA (AO)**Amostra de Angola (AO)**

		IDADE	NAC	GÉNERO	EDUC	TRAB
N	Valid	121	121	121	121	121
	Missing	0	0	0	0	0

Amostra de Angola por Classe Etária (AO)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 a 24 Anos	3	2,5	2,5	2,5
	25 a 29 Anos	22	18,2	18,2	20,7
	30 a 34 Anos	36	29,8	29,8	50,4
	35 a 39 Anos	30	24,8	24,8	75,2
	40 a 49 Anos	26	21,5	21,5	96,7
	50 a 59 Anos	3	2,5	2,5	99,2
	60 ou Mais Anos	1	,8	,8	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

Amostra de Angola por Género

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	70	57,9	57,9	57,9
	Feminino	51	42,1	42,1	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

Amostra de Angola por Nível de Escolaridade/Educação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9 Anos ou menos	5	4,1	4,1	4,1
	10 a 12 Anos	21	17,4	17,4	21,5
	13 a 15 Anos	15	12,4	12,4	33,9
	16 a 17 Anos	71	58,7	58,7	92,6
	18 Anos ou mais	9	7,4	7,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

Amostra de Angola por Tipo de Trabalho/Função

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Apoio Geral	5	4,1	4,1	4,1
	Administrativos	10	8,3	8,3	12,4
	Quadros Médios	14	11,6	11,6	24,0
	Quadros Superiores	53	43,8	43,8	67,8
	Chefias Directas	27	22,3	22,3	90,1
	Gestores	12	9,9	9,9	100,0

Estatísticas Descritivas Por Nacionalidade - Cabo Verde (CV)**Amostra de Cabo Verde (CV)**

		IDADE	NAC	GÉNERO	EDUC	TRAB
N	Valid	103	103	103	103	103
	Missing	0	0	0	0	0

Amostra de Cabo Verde por Classe Etária

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 a 24 Anos	5	4,9	4,9	4,9
	25 a 29 Anos	26	25,2	25,2	30,1
	30 a 34 Anos	41	39,8	39,8	69,9
	35 a 39 Anos	15	14,6	14,6	84,5
	40 a 49 Anos	13	12,6	12,6	97,1
	50 a 59 Anos	3	2,9	2,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

Amostra de Cabo Verde por Género

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	54	52,4	52,4	52,4
	Feminino	49	47,6	47,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

Amostra de Cabo Verde por Nível de Escolaridade/Educação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9 Anos ou menos	4	3,9	3,9	3,9
	10 a 12 Anos	20	19,4	19,4	23,3
	13 a 15 Anos	15	14,6	14,6	37,9
	16 a 17 Anos	58	56,3	56,3	94,2
	18 Anos ou mais	6	5,8	5,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

Amostra de Cabo Verde por Tipo de Trabalho/Função

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Apoio Geral	5	4,9	4,9	4,9
	Administrativos	9	8,7	8,7	13,6
	Quadros Médios	12	11,7	11,7	25,2
	Quadros Superiores	47	45,6	45,6	70,9
	Chefias Directas	21	20,4	20,4	91,3
	Gestores	9	8,7	8,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

Estatísticas Descritivas Por Nacionalidade - Moçambique (MZ)**Amostra de Moçambique (MZ)**

		IDADE	NAC	GÉNERO	EDUC	TRAB
N	Valid	139	139	139	139	139
	Missing	0	0	0	0	0

Amostra de Moçambique por Classe Etária

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 a 24 Anos	10	7,2	7,2	7,2
	25 a 29 Anos	37	26,6	26,6	33,8
	30 a 34 Anos	50	36,0	36,0	69,8
	35 a 39 Anos	20	14,4	14,4	84,2
	40 a 49 Anos	16	11,5	11,5	95,7
	50 a 59 Anos	6	4,3	4,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

Amostra de Moçambique por Género

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	77	55,4	55,4	55,4
	Feminino	62	44,6	44,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

Amostra de Moçambique por Nível de Escolaridade/Educação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9 Anos ou menos	4	2,9	2,9	2,9
	10 a 12 Anos	25	18,0	18,0	20,9
	13 a 15 Anos	20	14,4	14,4	35,3
	16 a 17 Anos	79	56,8	56,8	92,1
	18 Anos ou mais	11	7,9	7,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

Amostra de Moçambique por Tipo de Trabalho/Função

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Apoio Geral	6	4,3	4,3	4,3
	Administrativos	13	9,4	9,4	13,7
	Quadros Médios	20	14,4	14,4	28,1
	Quadros Superiores	63	45,3	45,3	73,4
	Chefias Directas	26	18,7	18,7	92,1
	Gestores	11	7,9	7,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Amostra de Moçambique (MZ)

		IDADE	NAC	GÉNERO	EDUC	TRAB
N	Valid	139	139	139	139	139
	Missing	0	0	0	0	0

Amostra de Moçambique por Classe Etária

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 a 24 Anos	10	7,2	7,2	7,2
	25 a 29 Anos	37	26,6	26,6	33,8
	30 a 34 Anos	50	36,0	36,0	69,8
	35 a 39 Anos	20	14,4	14,4	84,2
	40 a 49 Anos	16	11,5	11,5	95,7
	50 a 59 Anos	6	4,3	4,3	100,0

a. NAC = Moçambique (MZ)

b.

Estatísticas Descritivas Por Nacionalidade - Portugal (PT)
Amostra de Portugal (PT)

		IDADE	NAC	GÉNERO	EDUC	TRAB
N	Valid	156	156	156	156	156
	Missing	0	0	0	0	0

Amostra de Portugal por Classe Etária

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 a 24 Anos	4	2,6	2,6	2,6
	25 a 29 Anos	19	12,2	12,2	14,7
	30 a 34 Anos	42	26,9	26,9	41,7
	35 a 39 Anos	39	25,0	25,0	66,7
	40 a 49 Anos	35	22,4	22,4	89,1
	50 a 59 Anos	14	9,0	9,0	98,1
	60 ou Mais Anos	3	1,9	1,9	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Amostra de Portugal por Género

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	87	55,8	55,8	55,8
	Feminino	69	44,2	44,2	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Amostra de Portugal por Nível de Educação/Escolaridade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9 Anos ou menos	1	,6	,6	,6
	10 a 12 Anos	34	21,8	21,8	22,4
	13 a 15 Anos	17	10,9	10,9	33,3
	16 a 17 Anos	90	57,7	57,7	91,0
	18 Anos ou mais	14	9,0	9,0	100,0

Amostra de Portugal (PT)

		IDADE	NAC	GÉNERO	EDUC	TRAB
N	Valid	156	156	156	156	156
	Missing	0	0	0	0	0

Amostra de Portugal por Classe Etária

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 a 24 Anos	4	2,6	2,6	2,6
	25 a 29 Anos	19	12,2	12,2	14,7
	30 a 34 Anos	42	26,9	26,9	41,7
	35 a 39 Anos	39	25,0	25,0	66,7
	40 a 49 Anos	35	22,4	22,4	89,1
	50 a 59 Anos	14	9,0	9,0	98,1
	60 ou Mais Anos	3	1,9	1,9	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Amostra de Portugal por Tipo de Trabalho /Função

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Apoio Geral	6	3,8	3,8	3,8
	Administrativos	14	9,0	9,0	12,8
	Quadros Médios	20	12,8	12,8	25,6
	Quadros Superiores	66	42,3	42,3	67,9
	Chefias Directas	35	22,4	22,4	90,4
	Gestores	15	9,6	9,6	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

APÊNDICE V

Distribuição dos graus de Confiança Específica nas Instituições (ICEI) por Nacionalidade

(Após Análise Fatorial)

Confiança Específica nas Instituições em AngolaESC_PUB_29^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	38	31,4	31,7	31,7
	2	64	52,9	53,3	85,0
	3	18	14,9	15,0	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
	Total	121	100,0		

a. NAC = Angola (AO)

POLÍCIA_31^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	39	32,2	32,2	32,2
	2	73	60,3	60,3	92,6
	3	9	7,4	7,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

RADIO_33^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	12,4	12,4	12,4
	3	79	65,3	65,3	77,7
	4	27	22,3	22,3	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

HOSP_PUB_35^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	33	27,3	27,3	27,3
	2	79	65,3	65,3	92,6
	3	9	7,4	7,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

EMP_PUB_36^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	7,4	7,5	7,5
	2	39	32,2	32,5	40,0
	3	72	59,5	60,0	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
	Total	121	100,0		

a. NAC = Angola (AO)

BOMB_39^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	28	23,1	23,1	23,1
2	85	70,2	70,2	93,4
3	8	6,6	6,6	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

UNIV_PRIV_41^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	12	9,9	9,9	9,9
3	67	55,4	55,4	65,3
4	42	34,7	34,7	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

JORNAIS_42^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	41	33,9	34,2	34,2
3	65	53,7	54,2	88,3
4	14	11,6	11,7	100,0
Total	120	99,2	100,0	
Missing System	1	,8		
Total	121	100,0		

a. NAC = Angola (AO)

ESTADO_LOC_43^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	9,1	9,1	9,1
3	98	81,0	81,0	90,1
4	12	9,9	9,9	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

SAUDE_PRIV_44^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	51	42,1	42,5	42,5
4	69	57,0	57,5	100,0
Total	120	99,2	100,0	
Missing System	1	,8		
Total	121	100,0		

a. NAC = Angola (AO)

UNIV_PUB_45^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	24	19,8	19,8	19,8
3	97	80,2	80,2	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

C_AEREA_47^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	36	29,8	30,0	30,0
	3	84	69,4	70,0	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
	Total	121	100,0		

a. NAC = Angola (AO)

FA_49^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	109	90,1	90,1	90,1
	4	12	9,9	9,9	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

TV_51^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	19	15,7	15,8	15,8
	3	82	67,8	68,3	84,2
	4	19	15,7	15,8	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
	Total	121	100,0		

a. NAC = Angola (AO)

MÉDICOS_52^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	47	38,8	39,5	39,5
	4	72	59,5	60,5	100,0
	Total	119	98,3	100,0	
Missing	System	2	1,7		
	Total	121	100,0		

a. NAC = Angola (AO)

ESC_PRIV_54^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	42	34,7	35,0	35,0
	4	78	64,5	65,0	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
	Total	121	100,0		

a. NAC = Angola (AO)

EMP_PRIV_53^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	25	20,7	20,8	20,8
	4	95	78,5	79,2	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
	Total	121	100,0		

a. NAC = Angola (AO)

C_SEG_55^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	56	46,3	46,7	46,7
	3	64	52,9	53,3	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		

a. NAC = Angola (AO)

SEG_SOC_57^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	32	26,4	26,4	26,4
	2	81	66,9	66,9	93,4
	3	8	6,6	6,6	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

JORNALISTAS_58^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	19,8	19,8	19,8
	3	97	80,2	80,2	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

PROFS_59^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	23	19,0	19,3	19,3
	2	72	59,5	60,5	79,8
	3	24	19,8	20,2	100,0
	Total	119	98,3	100,0	
Missing	System	2	1,7		
	Total	121	100,0		

a. NAC = Angola (AO)

CORREIO_60^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	29	24,0	24,0	24,0
	2	85	70,2	70,2	94,2
	3	7	5,8	5,8	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

Confiança Específica nas Instituições em Cabo Verde

ESC_PUB_29^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	5,8	5,9	5,9
	3	90	87,4	88,2	94,1
	4	6	5,8	5,9	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
	Total	103	100,0		

a. NAC = Cabo Verde (CV)

POLÍCIA_31^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	72	69,9	69,9	69,9
	4	31	30,1	30,1	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

RADIO_33^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	77	74,8	74,8	74,8
	4	26	25,2	25,2	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

HOSP_PUB_35^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	14	13,6	13,9	13,9
	2	64	62,1	63,4	77,2
	3	23	22,3	22,8	100,0
	Total	101	98,1	100,0	
Missing	System	2	1,9		
	Total	103	100,0		

a. NAC = Cabo Verde (CV)

EMP_PUB_36^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	51	49,5	49,5	49,5
	3	42	40,8	40,8	90,3
	4	10	9,7	9,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

BOMB_39^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	62	60,2	60,2	60,2
	3	41	39,8	39,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

UNIV_PRIV_41^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	28	27,2	27,2	27,2
	3	65	63,1	63,1	90,3
	4	10	9,7	9,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

JORNAIS_42^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	11,7	11,7	11,7
	3	64	62,1	62,1	73,8
	4	27	26,2	26,2	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

ESTADO_LOC_43^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	4,9	4,9	4,9
	3	82	79,6	80,4	85,3
	4	15	14,6	14,7	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
	Total	103	100,0		

a. NAC = Cabo Verde (CV)

SAUDE_PRIV_44^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	28	27,2	27,2	27,2
	3	68	66,0	66,0	93,2
	4	7	6,8	6,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

UNIV_PUB_45^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	55	53,4	53,4	53,4
	3	44	42,7	42,7	96,1
	4	4	3,9	3,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

C_AEREA_47^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	50	48,5	48,5	48,5
	3	53	51,5	51,5	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

FA_49^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	62	60,2	60,2	60,2
	4	41	39,8	39,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

TV_51^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	5,8	5,9	5,9
	3	80	77,7	78,4	84,3
	4	16	15,5	15,7	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
	Total	103	100,0		

a. NAC = Cabo Verde (CV)

MÉDICOS_52^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	40	38,8	38,8	38,8
	4	63	61,2	61,2	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

ESC_PRIV_54^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	35	34,0	34,3	34,3
	4	67	65,0	65,7	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
	Total	103	100,0		

a. NAC = Cabo Verde (CV)

EMP_PRIV_53^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	6,8	6,8	6,8
	3	63	61,2	61,2	68,0
	4	33	32,0	32,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

C_SEG_55^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	9,7	9,8	9,8
	3	62	60,2	60,8	70,6
	4	30	29,1	29,4	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
	Total	103	100,0		

a. NAC = Cabo Verde (CV)

SEG_SOC_57^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	84	81,6	82,4	82,4
	4	18	17,5	17,6	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
	Total	103	100,0		

a. NAC = Cabo Verde (CV)

JORNALISTAS_58^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	11,7	11,7	11,7
	3	63	61,2	61,2	72,8
	4	28	27,2	27,2	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

PROFS_59^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	14,6	14,6	14,6
	3	77	74,8	74,8	89,3
	4	11	10,7	10,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

CORREIO_60^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	20	19,4	19,6	19,6
	3	82	79,6	80,4	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
	Total	103	100,0		

a. NAC = Cabo Verde (CV)

Confiança Específica nas Instituições em Moçambique

ESC_PUB_29^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	30	21,6	21,7	21,7
	2	78	56,1	56,5	78,3
	3	30	21,6	21,7	100,0
	Total	138	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
	Total	139	100,0		

a. NAC = Moçambique (MZ)

POLÍCIA_31^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	37	26,6	26,6	26,6
2	88	63,3	63,3	89,9
3	14	10,1	10,1	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

RADIO_33^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	14	10,1	10,1	10,1
3	90	64,7	64,7	74,8
4	35	25,2	25,2	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

HOSP_PUB_35^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	34	24,5	24,5	24,5
2	78	56,1	56,1	80,6
3	27	19,4	19,4	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

EMP_PUB_36^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	16	11,5	11,6	11,6
2	70	50,4	50,7	62,3
3	46	33,1	33,3	95,7
4	6	4,3	4,3	100,0
Total	138	99,3	100,0	
Missing System	1	,7		
Total	139	100,0		

a. NAC = Moçambique (MZ)

BOMB_39^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	26	18,7	18,7	18,7
2	57	41,0	41,0	59,7
3	51	36,7	36,7	96,4
4	5	3,6	3,6	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

UNIV_PRIV_41^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	111	79,9	80,4	80,4
	4	27	19,4	19,6	100,0
	Total	138	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
	Total	139	100,0		

a. NAC = Moçambique (MZ)

JORNAIS_42^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	40	28,8	28,8	28,8
	3	93	66,9	66,9	95,7
	4	6	4,3	4,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

ESTADO_LOC_43^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	32	23,0	23,0	23,0
	3	73	52,5	52,5	75,5
	4	34	24,5	24,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

SAUDE_PRIV_44^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	9,4	9,4	9,4
	3	111	79,9	79,9	89,2
	4	15	10,8	10,8	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

UNIV_PUB_45^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	45	32,4	32,4	32,4
	3	84	60,4	60,4	92,8
	4	10	7,2	7,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

C_AEREA_47^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	68	48,9	48,9	48,9
	3	71	51,1	51,1	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

FA_49^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	36	25,9	25,9	25,9
	3	67	48,2	48,2	74,1
	4	36	25,9	25,9	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

TV_51^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	27	19,4	19,4	19,4
	3	96	69,1	69,1	88,5
	4	16	11,5	11,5	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

MÉDICOS_52^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	62	44,6	44,6	44,6
	4	77	55,4	55,4	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

ESC_PRIV_54^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	42	30,2	30,4	30,4
	4	96	69,1	69,6	100,0
	Total	138	99,3	100,0	
Missing	System	1	,7		
	Total	139	100,0		

a. NAC = Moçambique (MZ)

EMP_PRIV_53^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	37	26,6	26,6	26,6
	3	64	46,0	46,0	72,7
	4	38	27,3	27,3	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

C_SEG_55^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	12,9	13,1	13,1
	3	100	71,9	73,0	86,1
	4	19	13,7	13,9	100,0
	Total	137	98,6	100,0	
Missing	System	2	1,4		
	Total	139	100,0		

a. NAC = Moçambique (MZ)

SEG_SOC_57^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	34	24,5	24,6	24,6
2	97	69,8	70,3	94,9
3	7	5,0	5,1	100,0
Total	138	99,3	100,0	
Missing System	1	,7		
Total	139	100,0		

a. NAC = Moçambique (MZ)

JORNALISTAS_58^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	35	25,2	25,2	25,2
3	97	69,8	69,8	95,0
4	7	5,0	5,0	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

PROFS_59^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	29	20,9	20,9	20,9
2	74	53,2	53,2	74,1
3	36	25,9	25,9	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

CORREIO_60^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	31	22,3	22,3	22,3
2	91	65,5	65,5	87,8
3	17	12,2	12,2	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

Confiança Específica nas Instituições em Portugal

ESC_PUB_29^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	136	87,2	87,7	87,7
5	19	12,2	12,3	100,0
Total	155	99,4	100,0	
Missing System	1	,6		
Total	156	100,0		

a. NAC = Portugal (PT)

POLÍCIA_31^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	18	11,5	11,5	11,5
4	118	75,6	75,6	87,2
5	20	12,8	12,8	100,0
Total	156	100,0	100,0	

POLÍCIA_31^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	11,5	11,5	11,5
	4	118	75,6	75,6	87,2
	5	20	12,8	12,8	100,0

a. NAC = Portugal (PT)

RADIO_33^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	2,6	2,6	2,6
	4	136	87,2	87,2	89,7
	5	16	10,3	10,3	100,0
Total		156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

HOSP_PUB_35^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	26	16,7	16,7	16,7
	4	89	57,1	57,1	73,7
	5	41	26,3	26,3	100,0
Total		156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

EMP_PUB_36^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	3,8	3,8	3,8
	3	74	47,4	47,4	51,3
	4	76	48,7	48,7	100,0
Total		156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

BOMB_39^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	84	53,8	53,8	53,8
	5	68	43,6	43,6	97,4
	6	4	2,6	2,6	100,0
Total		156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

UNIV_PRIV_41^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	20	12,8	12,8	12,8
4	117	75,0	75,0	87,8
5	19	12,2	12,2	100,0
Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

JORNAIS_42^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	140	89,7	89,7	89,7
5	16	10,3	10,3	100,0
Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

ESTADO_LOC_43^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	69	44,2	44,2	44,2
4	87	55,8	55,8	100,0
Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

SAUDE_PRIV_44^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	21	13,5	13,5	13,5
4	106	67,9	67,9	81,4
5	29	18,6	18,6	100,0
Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

UNIV_PUB_45^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	122	78,2	78,2	78,2
5	34	21,8	21,8	100,0
Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

C_AEREA_47^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	,6	,6	,6
4	130	83,3	83,3	84,0
5	25	16,0	16,0	100,0
Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

FA_49^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	72	46,2	46,2	46,2
5	75	48,1	48,1	94,2
6	9	5,8	5,8	100,0
Total	156	100,0	100,0	

UNIV_PRIV_41^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	12,8	12,8	12,8
	4	117	75,0	75,0	87,8
	5	19	12,2	12,2	100,0

a. NAC = Portugal (PT)

TV_51^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	133	85,3	85,3	85,3
	5	23	14,7	14,7	100,0
Total		156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

MÉDICOS_52^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	92	59,0	59,0	59,0
	5	64	41,0	41,0	100,0
Total		156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

ESC_PRIV_54^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	131	84,0	84,5	84,5
	5	24	15,4	15,5	100,0
Total		155	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		156	100,0		

a. NAC = Portugal (PT)

EMP_PRIV_53^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	129	82,7	83,2	83,2
	5	26	16,7	16,8	100,0
Total		155	99,4	100,0	
Missing	System	1	,6		
Total		156	100,0		

a. NAC = Portugal (PT)

C_SEG_55^a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	15,4	15,4	15,4
	4	127	81,4	81,4	96,8
	5	5	3,2	3,2	100,0
Total		156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

SEG_SOC_57^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	102	65,4	65,4	65,4
5	54	34,6	34,6	100,0
Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

JORNALISTAS_58^a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	139	89,1	89,1	89,1
5	17	10,9	10,9	100,0
Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

PROFS_59a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	130	83,3	83,9	83,9
5	25	16,0	16,1	100,0
Total	155	99,4	100,0	
Missing System	1	,6		
Total	156	100,0		

a. NAC = Portugal (PT)

CORREIO_60a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	117	75,0	75,0	75,0
5	39	25,0	25,0	100,0
Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

APÊNDICE VI

Frequências dos Graus de Confiança Específica nas Instituições retiradas pela análise fatorial por Nacionalidade

**Frequências dos Graus de Confiança das Instituições retiradas pela Análise Fatorial
Para ANGOLA (AO)**

TRIB_30a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	12	9,9	10,0	10,0
2	84	69,4	70,0	80,0
3	24	19,8	20,0	100,0
Total	120	99,2	100,0	
Missing System	1	,8		
Total	121	100,0		

a. NAC = Angola (AO)

PARTIDOS_32a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	36	29,8	29,8	29,8
2	50	41,3	41,3	71,1
3	32	26,4	26,4	97,5
4	3	2,5	2,5	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

ESTADO_CEN_34a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	17	14,0	14,0	14,0
2	87	71,9	71,9	86,0
3	17	14,0	14,0	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

BANCOS_37a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	91	75,2	75,2	75,2
5	30	24,8	24,8	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

ADVG_38a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	33	27,3	27,3	27,3
3	67	55,4	55,4	82,6
4	21	17,4	17,4	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

GOV_40a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	27	22,3	22,3	22,3
3	79	65,3	65,3	87,6
4	15	12,4	12,4	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

FAMÍLIA_46a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	36	29,8	29,8	29,8
6	85	70,2	70,2	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

JUÍZES_48a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	12	9,9	10,0	10,0
2	82	67,8	68,3	78,3
3	26	21,5	21,7	100,0
Total	120	99,2	100,0	
Total	121	100,0		

a. NAC = Angola (AO)

PARLAM_50a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	31	25,6	25,6	25,6
2	56	46,3	46,3	71,9
3	34	28,1	28,1	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

POLÍTICOS_56a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	30	24,8	24,8	24,8
2	55	45,5	45,5	70,2
3	36	29,8	29,8	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

PR_61a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	20	16,5	16,5	16,5
5	87	71,9	71,9	88,4
6	14	11,6	11,6	100,0
Total	121	100,0	100,0	

a. NAC = Angola (AO)

Frequências dos Graus de Confiança das Instituições retiradas pela Análise Fatorial Para Cabo Verde (CV)

TRIB_30a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	93	90,3	90,3	90,3
	4	10	9,7	9,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

PARTIDOS_32a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	7,8	7,9	7,9
	2	33	32,0	32,7	40,6
	3	60	58,3	59,4	100,0
	Total	101	98,1	100,0	
Missing	System	2	1,9		
	Total	103	100,0		

a. NAC = Cabo Verde (CV)

ESTADO_CEN_34a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	31	30,1	30,1	30,1
	3	72	69,9	69,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

BANCOS_37a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	87	84,5	85,3	85,3
	5	15	14,6	14,7	100,0
	Total	102	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
	Total	103	100,0		

a. NAC = Cabo Verde (CV)

ADVG_38a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	87	84,5	84,5	84,5
	4	16	15,5	15,5	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

GOV_40a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	36	35,0	35,0	35,0
	3	62	60,2	60,2	95,1
	4	5	4,9	4,9	100,0
Total		103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

FAMÍLIA_46a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	57	55,3	55,3	55,3
	6	46	44,7	44,7	100,0
Total		103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

JUÍZES_48a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	85	82,5	83,3	84,3
	4	16	15,5	15,7	100,0
Total		102	99,0	100,0	
Total		103	100,0		

a. NAC = Cabo Verde (CV)

PARLAM_50a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	14,6	14,6	14,6
	3	72	69,9	69,9	84,5
	4	16	15,5	15,5	100,0
Total		103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

POLÍTICOS_56a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	49	47,6	47,6	47,6
	3	54	52,4	52,4	100,0
Total		103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

PR_61a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	72	69,9	69,9	69,9
	5	31	30,1	30,1	100,0
Total		103	100,0	100,0	

a. NAC = Cabo Verde (CV)

Frequências dos Graus de Confiança das Instituições retiradas pela Análise Fatorial Para Moçambique (MZ)

TRIB_30a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	5,8	5,8	5,8
2	66	47,5	47,5	53,2
3	52	37,4	37,4	90,6
4	13	9,4	9,4	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

PARTIDOS_32a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	28	20,1	20,1	20,1
2	64	46,0	46,0	66,2
3	45	32,4	32,4	98,6
4	2	1,4	1,4	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

ESTADO_CEN_34a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	28	20,1	20,3	20,3
2	79	56,8	57,2	77,5
3	31	22,3	22,5	100,0
Total	138	99,3	100,0	
Missing System 1	1	,7		
Total	139	100,0		

a. NAC = Moçambique (MZ)

BANCOS_37a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	13	9,4	9,4	9,4
4	98	70,5	70,5	79,9
5	28	20,1	20,1	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

ADVG_38a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	5,0	5,0	5,0
2	62	44,6	44,6	49,6
3	57	41,0	41,0	90,6
4	13	9,4	9,4	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

GOV_40a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	22	15,8	15,8	15,8
2	73	52,5	52,5	68,3
3	44	31,7	31,7	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

FAMÍLIA_46a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5	34	24,5	24,5	24,5
6	105	75,5	75,5	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

JUÍZES_48a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	7,2	7,2	7,2
2	49	35,3	35,3	42,4
3	79	56,8	56,8	99,3
4	1	,7	,7	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

PARLAM_50a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	25	18,0	18,1	18,1
2	74	53,2	53,6	71,7
3	39	28,1	28,3	100,0
Total	138	99,3	100,0	
Missing System	1	,7		
Total	139	100,0		

a. NAC = Moçambique (MZ)

POLÍTICOS_56a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	28	20,1	20,1	20,1
2	74	53,2	53,2	73,4
3	37	26,6	26,6	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

PR_61a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	90	64,7	64,7	64,7
5	49	35,3	35,3	100,0
Total	139	100,0	100,0	

a. NAC = Moçambique (MZ)

Frequências dos Graus de Confiança das Instituições retiradas pela Análise Fatorial Para Portugal (PT)

TRIB_30a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	55	35,3	35,3	35,3
	3	101	64,7	64,7	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

PARTIDOS_32a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	76	48,7	48,7	48,7
	3	80	51,3	51,3	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

ESTADO_CEN_34a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	81	51,9	51,9	51,9
	3	75	48,1	48,1	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

BANCOS_37a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	126	80,8	80,8	80,8
	5	30	19,2	19,2	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

ADVG_38a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	37	23,7	23,7	23,7
	3	119	76,3	76,3	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

GOV_40a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	78	50,0	50,0	50,0
	3	78	50,0	50,0	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

FAMÍLIA_46a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	8	5,1	5,1	5,1
	5	112	71,8	71,8	76,9
	6	36	23,1	23,1	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

JUÍZES_48a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	53	34,0	34,0	34,0
	3	103	66,0	66,0	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

PARLAM_50a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	73	46,8	46,8	46,8
	3	83	53,2	53,2	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

POLÍTICOS_56a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	75	48,1	48,1	48,1
	3	81	51,9	51,9	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

PR_61a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	59	37,8	37,8	37,8
	5	77	49,4	49,4	87,2
	6	20	12,8	12,8	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

a. NAC = Portugal (PT)

APÊNDICE VII

Estudo das correlações entre o ICGI_22 e os fatores demográficos da amostra global

Correlações ICGI_22 e Fatores Demográficos para os 4 Países

		IDADE	EDUC	TRAB	ICGI_22
IDADE	Pearson Correlation	1	,050	,209**	,184**
	Sig. (2-tailed)		,259	,000	,000
	N	519	519	519	519
EDUC	Pearson Correlation	,050	1	,602**	,025
	Sig. (2-tailed)	,259		,000	,574
	N	519	519	519	519
TRAB	Pearson Correlation	,209**	,602**	1	,019
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,662
	N	519	519	519	519
ICGI_22	Pearson Correlation	,184**	,025	,019	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,574	,662	
	N	519	519	519	519

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

APÊNDICE VIII**Estudo das correlações entre o ICGI_22 e os fatores demográficos da amostra por nacionalidade**

NAC		IDADE	EDUC	TRAB	ICGI_22
Angola (AO)	IDADE	Pearson Correlation	1	,186*	,367**
		Sig. (2-tailed)		,041	,000
		N	121	121	121
	EDUC	Pearson Correlation	,186*	1	,588**
		Sig. (2-tailed)	,041		,000
		N	121	121	121
	TRAB	Pearson Correlation	,367**	,588**	1
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	
		N	121	121	121
	ICGI_22	Pearson Correlation	-,007	,002	,017
		Sig. (2-tailed)	,941	,984	,850
		N	121	121	121
Cabo Verde (CV)	IDADE	Pearson Correlation	1	,172	,270**
		Sig. (2-tailed)		,082	,006
		N	103	103	103
	EDUC	Pearson Correlation	,172	1	,549**
		Sig. (2-tailed)	,082		,000
		N	103	103	103
	TRAB	Pearson Correlation	,270**	,549**	1
		Sig. (2-tailed)	,006	,000	
		N	103	103	103
	ICGI_22	Pearson Correlation	-,047	,083	,037
		Sig. (2-tailed)	,634	,405	,711
		N	103	103	103
Moçambique (MZ)	IDADE	Pearson Correlation	1	,094	,199*
		Sig. (2-tailed)		,273	,019
		N	139	139	139
	EDUC	Pearson Correlation	,094	1	,658**
		Sig. (2-tailed)	,273		,000
		N	139	139	139
	TRAB	Pearson Correlation	,199*	,658**	1
		Sig. (2-tailed)	,019	,000	
		N	139	139	139
	ICGI_22	Pearson Correlation	-,087	-,080	-,030
		Sig. (2-tailed)	,309	,349	,728
		N	139	139	139
Portugal (PT)	IDADE	Pearson Correlation	1	-,182*	,064
		Sig. (2-tailed)		,023	,424
		N	156	156	156
	EDUC	Pearson Correlation	-,182*	1	,604**
		Sig. (2-tailed)	,023		,000
		N	156	156	156
	TRAB	Pearson Correlation	,064	,604**	1
		Sig. (2-tailed)	,424	,000	
		N	156	156	156
	ICGI_22	Pearson Correlation	-,190*	,053	,007
		Sig. (2-tailed)	,017	,512	,933
		N	156	156	156

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

APÊNDICE IX

Estudo das correlações entre o ICGI_22 e os Valores Culturais para os quatro países

Correlações ICGI e os Valores Culturais para os 4 Países (AO/CV/MZ/PT)

		ICGI_22	IDV	PDI	MAS	UAI	LTO	IVR	MON
ICGI_22	Pearson Correlation	1	,245**	-,184**	-,005	,199**	,055	-,247**	-,086
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,908	,000	,210	,000	,050
	N	519	516	516	514	515	516	518	518
IDV	Pearson Correlation	,245**	1	-,011	-,020	-,008	,055	-,091*	-,045
	Sig. (2-tailed)	,000		,808	,649	,856	,212	,040	,311
	N	516	516	513	511	512	513	515	515
PDI	Pearson Correlation	-,184**	-,011	1	,086	-,003	,011	,023	,053
	Sig. (2-tailed)	,000	,808		,053	,938	,795	,608	,227
	N	516	513	516	511	512	513	515	515
MAS	Pearson Correlation	-,005	-,020	,086	1	,066	,000	-,054	-,066
	Sig. (2-tailed)	,908	,649	,053		,135	,997	,219	,134
	N	514	511	511	514	510	511	513	513
UAI	Pearson Correlation	,199**	-,008	-,003	,066	1	,008	-,058	,014
	Sig. (2-tailed)	,000	,856	,938	,135		,850	,190	,757
	N	515	512	512	510	515	512	514	514
LTO	Pearson Correlation	,055	,055	,011	,000	,008	1	,024	-,030
	Sig. (2-tailed)	,210	,212	,795	,997	,850		,584	,491
	N	516	513	513	511	512	516	515	515
IVR	Pearson Correlation	-,247**	-,091*	,023	-,054	-,058	,024	1	,040
	Sig. (2-tailed)	,000	,040	,608	,219	,190	,584		,359
	N	518	515	515	513	514	515	518	517
MON	Pearson Correlation	-,086	-,045	,053	-,066	,014	-,030	,040	1
	Sig. (2-tailed)	,050	,311	,227	,134	,757	,491	,359	
	N	518	515	515	513	514	515	517	518

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

APÊNDICE X**Estudo das correlações entre o ICGI_22 e os Valores Culturais por Nacionalidade****NAC = Angola (AO)****Correlações entre Confiança dos Cidadãos nas Instituições em Angola e os Valores Culturais**

		ICGI_22	IDV	PDI	MAS	UAI	LTO	IVR	MON
ICGI_22	Pearson Correlation	1	-,040	,060	,063	,007	-,016	,134	,070
	Sig. (2-tailed)		,668	,515	,498	,936	,865	,141	,448
	N	121	120	120	119	117	121	121	121
IDV	Pearson Correlation	-,040	1	-,054	,014	-,113	,115	,129	,016
	Sig. (2-tailed)	,668		,558	,883	,229	,211	,162	,862
	N	120	120	119	118	116	120	120	120
PDI	Pearson Correlation	,060	-,054	1	,165	,007	,101	-,130	,004
	Sig. (2-tailed)	,515	,558		,074	,943	,273	,157	,962
	N	120	119	120	118	116	120	120	120
MAS	Pearson Correlation	,063	,014	,165	1	,201*	,058	-,040	-,144
	Sig. (2-tailed)	,498	,883	,074		,031	,533	,665	,118
	N	119	118	118	119	115	119	119	119
UAI	Pearson Correlation	,007	-,113	,007	,201*	1	,088	,052	-,020
	Sig. (2-tailed)	,936	,229	,943	,031		,345	,576	,831
	N	117	116	116	115	117	117	117	117
LTO	Pearson Correlation	-,016	,115	,101	,058	,088	1	,135	,066
	Sig. (2-tailed)	,865	,211	,273	,533	,345		,141	,472
	N	121	120	120	119	117	121	121	121
IVR	Pearson Correlation	,134	,129	-,130	-,040	,052	,135	1	-,069
	Sig. (2-tailed)	,141	,162	,157	,665	,576	,141		,452
	N	121	120	120	119	117	121	121	121
MON	Pearson Correlation	,070	,016	,004	-,144	-,020	,066	-,069	1
	Sig. (2-tailed)	,448	,862	,962	,118	,831	,472	,452	
	N	121	120	120	119	117	121	121	121

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

a. NAC = Angola (AO)

NAC = Cabo Verde (CV)**Correlações entre Confiança dos Cidadãos nas Instituições em Cabo Verde e os Valores Culturais**

		ICGI_22	IDV	PDI	MAS	UAI	LTO	IVR	MON
ICGI_22	Pearson Correlation	1	,042	,129	-,150	-,183	,014	,068	,013
	Sig. (2-tailed)		,671	,196	,131	,064	,892	,496	,894
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
IDV	Pearson Correlation	,042	1	,140	,154	-,104	,029	,194*	,079
	Sig. (2-tailed)	,671		,158	,120	,295	,773	,049	,426
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
PDI	Pearson Correlation	,129	,140	1	,072	,018	,053	-,048	,068
	Sig. (2-tailed)	,196	,158		,472	,854	,594	,627	,494
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
MAS	Pearson Correlation	-,150	,154	,072	1	-,007	-,099	-,207*	-,052
	Sig. (2-tailed)	,131	,120	,472		,945	,319	,036	,603
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
UAI	Pearson Correlation	-,183	-,104	,018	-,007	1	-,035	-,045	-,021
	Sig. (2-tailed)	,064	,295	,854	,945		,722	,649	,830
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
LTO	Pearson Correlation	,014	,029	,053	-,099	-,035	1	-,210*	-,120
	Sig. (2-tailed)	,892	,773	,594	,319	,722		,033	,229
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
IVR	Pearson Correlation	,068	,194*	-,048	-,207*	-,045	-,210*	1	,169
	Sig. (2-tailed)	,496	,049	,627	,036	,649	,033		,087
	N	103	103	103	103	103	103	103	103
MON	Pearson Correlation	,013	,079	,068	-,052	-,021	-,120	,169	1
	Sig. (2-tailed)	,894	,426	,494	,603	,830	,229	,087	
	N	103	103	103	103	103	103	103	103

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

a. NAC = Cabo Verde (CV)

NAC = Moçambique (MZ)**Correlações entre Confiança dos Cidadãos nas Instituições em Moçambique e os Valores Culturais**

		ICGI_22	IDV	PDI	MAS	UAI	LTO	IVR	MON
ICGI_22	Pearson Correlation	1	-,064	-,019	-,050	-,111	-,065	,188*	,036
	Sig. (2-tailed)		,456	,829	,557	,192	,444	,027	,676
	N	139	138	138	138	139	139	138	138
IDV	Pearson Correlation	-,064	1	-,079	-,018	-,115	-,018	-,010	-,125
	Sig. (2-tailed)	,456		,359	,834	,180	,833	,906	,147
	N	138	138	137	137	138	138	137	137
PDI	Pearson Correlation	-,019	-,079	1	,048	-,029	,107	,091	,087
	Sig. (2-tailed)	,829	,359		,574	,738	,211	,288	,313
	N	138	137	138	137	138	138	137	137
MAS	Pearson Correlation	-,050	-,018	,048	1	,049	,108	-,078	-,096
	Sig. (2-tailed)	,557	,834	,574		,567	,206	,366	,264
	N	138	137	137	138	138	138	137	137
UAI	Pearson Correlation	-,111	-,115	-,029	,049	1	-,136	-,271**	,029
	Sig. (2-tailed)	,192	,180	,738	,567		,110	,001	,732
	N	139	138	138	138	139	139	138	138
LTO	Pearson Correlation	-,065	-,018	,107	,108	-,136	1	,119	-,076
	Sig. (2-tailed)	,444	,833	,211	,206	,110		,164	,374
	N	139	138	138	138	139	139	138	138
IVR	Pearson Correlation	,188*	-,010	,091	-,078	-,271**	,119	1	,102
	Sig. (2-tailed)	,027	,906	,288	,366	,001	,164		,234
	N	138	137	137	137	138	138	138	137
MON	Pearson Correlation	,036	-,125	,087	-,096	,029	-,076	,102	1
	Sig. (2-tailed)	,676	,147	,313	,264	,732	,374	,234	
	N	138	137	137	137	138	138	137	138

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. NAC = Moçambique (MZ)

NAC = Portugal (PT)**Correlações entre Confiança dos Cidadãos nas Instituições em Portugal e os Valores Culturais**

		ICGI_22	IDV	PDI	MAS	UAI	LTO	IVR	MON
ICGI_22	Pearson Correlation	1	,704**	,124	-,166*	,029	,018	-,113	,002
	Sig. (2-tailed)		,000	,125	,040	,723	,821	,160	,976
	N	156	155	155	154	156	153	156	156
IDV	Pearson Correlation	,704**	1	,114	-,196*	,038	,038	-,315**	-,045
	Sig. (2-tailed)	,000		,160	,015	,635	,646	,000	,582
	N	155	155	154	153	155	152	155	155
PDI	Pearson Correlation	,124	,114	1	,061	,163*	-,162*	-,064	-,028
	Sig. (2-tailed)	,125	,160		,455	,043	,045	,431	,731
	N	155	154	155	153	155	152	155	155
MAS	Pearson Correlation	-,166*	-,196*	,061	1	,030	-,156	,110	-,026
	Sig. (2-tailed)	,040	,015	,455		,716	,056	,173	,747
	N	154	153	153	154	154	151	154	154
UAI	Pearson Correlation	,029	,038	,163*	,030	1	,063	,244**	,061
	Sig. (2-tailed)	,723	,635	,043	,716		,440	,002	,449
	N	156	155	155	154	156	153	156	156
LTO	Pearson Correlation	,018	,038	-,162*	-,156	,063	1	,025	-,020
	Sig. (2-tailed)	,821	,646	,045	,056	,440		,763	,804
	N	153	152	152	151	153	153	153	153
IVR	Pearson Correlation	-,113	-,315**	-,064	,110	,244**	,025	1	-,069
	Sig. (2-tailed)	,160	,000	,431	,173	,002	,763		,391
	N	156	155	155	154	156	153	156	156
MON	Pearson Correlation	,002	-,045	-,028	-,026	,061	-,020	-,069	1
	Sig. (2-tailed)	,976	,582	,731	,747	,449	,804	,391	
	N	156	155	155	154	156	153	156	156

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

a. NAC = Portugal (PT)

APÊNDICE XI **Análise de Regressão Linear Simples**

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	IDV	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
2	IVR	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
3	UAI	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
4	PDI	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: ICGI_22

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,114	,030		105,141	,000
	IDV	,002	,000	,256	5,912	,000
2	(Constant)	3,261	,040		82,546	,000
	IDV	,002	,000	,234	5,518	,000
	IVR	-,002	,000	-,230	-5,428	,000
3	(Constant)	3,150	,046		68,061	,000
	IDV	,002	,000	,235	5,654	,000
	IVR	-,002	,000	-,220	-5,279	,000
	UAI	,002	,000	,183	4,405	,000
4	(Constant)	3,317	,060		55,629	,000
	IDV	,002	,000	,235	5,739	,000
	IVR	-,002	,000	-,215	-5,247	,000
	UAI	,002	,000	,182	4,464	,000
	PDI	-,002	,001	-,176	-4,321	,000

a. Dependent Variable: ICGI_22

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,256 ^a	,066	,064
2	,344 ^b	,118	,115
3	,389 ^c	,151	,146
4	,427 ^d	,182	,176

a. Predictors: (Constant), IDV

b. Predictors: (Constant), IDV, IVR

c. Predictors: (Constant), IDV, IVR, UAI

Excluded Variables^e

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	PDI	-,183 ^a	-4,298	,000	-,189	1,000
	MAS	-,005 ^a	-,125	,901	-,006	1,000
	UAI	,195 ^a	4,578	,000	,201	1,000
	LTO	,038 ^a	,884	,377	,040	,996
	IVR	-,230 ^a	-5,428	,000	-,237	,990
	MON	-,080 ^a	-1,859	,064	-,083	,998
2	PDI	-,177 ^b	-4,260	,000	-,188	,999
	MAS	-,019 ^b	-,442	,659	-,020	,996
	UAI	,183 ^b	4,405	,000	,194	,997
	LTO	,044 ^b	1,042	,298	,047	,995
	MON	-,074 ^b	-1,758	,079	-,079	,997
3	PDI	-,176 ^c	-4,321	,000	-,191	,999
	MAS	-,028 ^c	-,669	,504	-,030	,994
	LTO	,044 ^c	1,071	,285	,048	,995
	MON	-,075 ^c	-1,818	,070	-,082	,997
4	MAS	-,013 ^d	-,319	,750	-,014	,987
	LTO	,045 ^d	1,098	,273	,049	,995
	MON	-,064 ^d	-1,576	,116	-,071	,993

a. Predictors in the Model: (Constant), IDV

b. Predictors in the Model: (Constant), IDV, IVR

c. Predictors in the Model: (Constant), IDV, IVR, UAI

d. Predictors in the Model: (Constant), IDV, IVR, UAI, PDI

e. Dependent Variable: ICGI_22

ANOVA^e

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,349	1	13,349	34,947	,000 ^a
	Residual	189,845	497	,382		
	Total	203,195	498			
2	Regression	23,995	2	11,998	33,208	,000 ^b
	Residual	179,199	496	,361		
	Total	203,195	498			
3	Regression	30,754	3	10,251	29,427	,000 ^c
	Residual	172,441	495	,348		
	Total	203,195	498			
4	Regression	37,035	4	9,259	27,527	,000 ^d
	Residual	166,160	494	,336		
	Total	203,195	498			

a. Predictors: (Constant), IDV

b. Predictors: (Constant), IDV, IVR

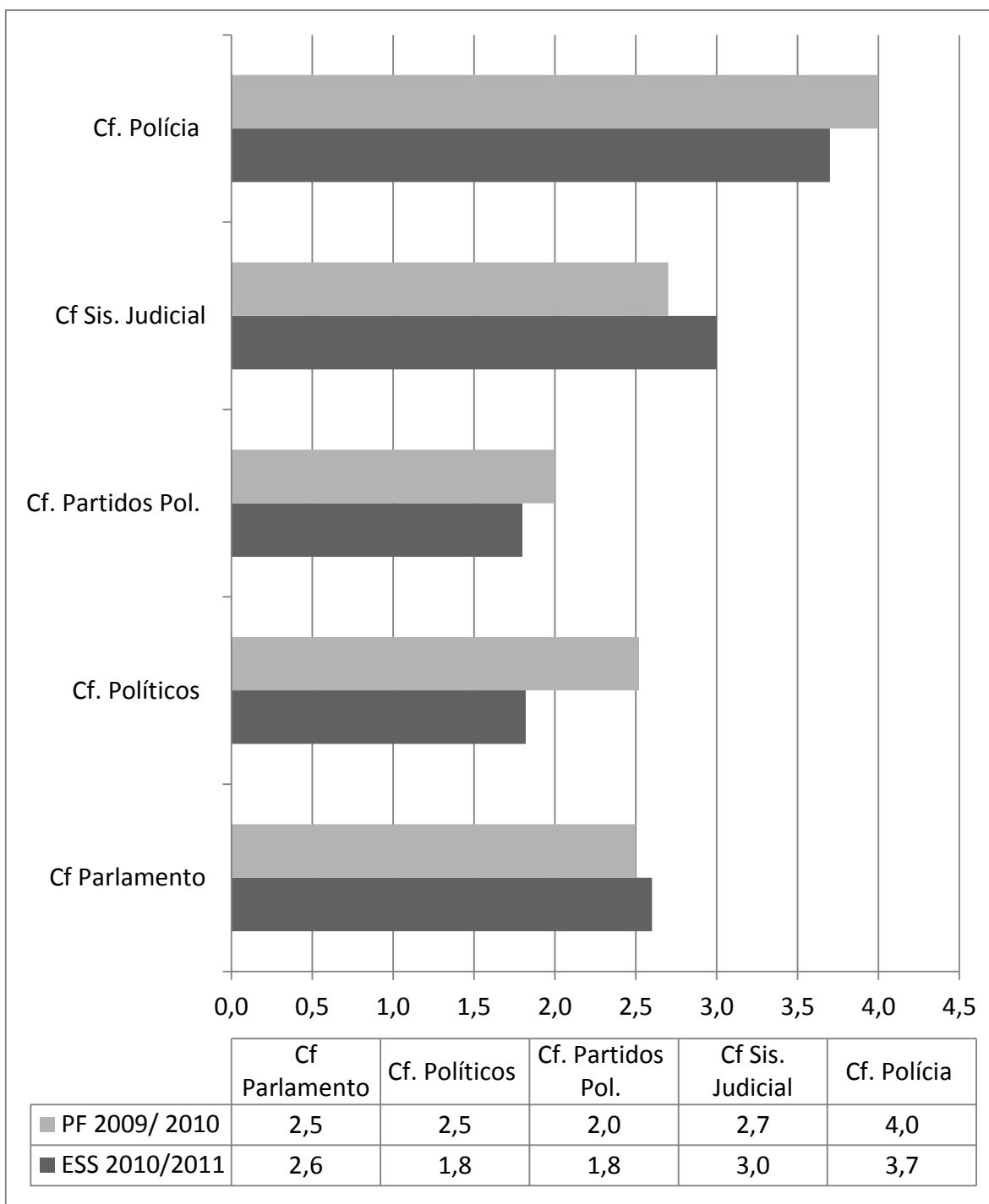
c. Predictors: (Constant), IDV, IVR, UAI

d. Predictors: (Constant), IDV, IVR, UAI, PDI

e. Dependent Variable: ICGI_22

Apêndice XII

Comparação entre os resultados de Portugal no Inquérito Social Europeu 2010 (ESS2010) na
rúbrica Confiança em Instituições com os resultados da pesquisa PF2009010



ANEXOS

ANEXO I

Evolução dos custos diretos de segurança aeroportuária com equipamento e pessoal em Cabo Verde resultante do impacto do 11 de setembro de 2001

ASA, S.A. Investimentos e Gastos em Segurança após 11 Setembro/2001				
Grupo	Descrição	C Custo	Data Aquisição	V AQUIS
Equipamentos de segurança	Aparelhos de raio - X de bagagens de cabine	AIA C/AFM	2003	
	Aparelho de raio - X para bagagens de porão	AIA C	2003	
	Pórticos detectores de metais	AIA C	2003	
	Detectores de metais portáteis	AIA C	2003	
	Detectores de explosivos	AIA C	2003	
	Mesas para detectores de explosivos	AIA C	2003	97.700.000,00
	Estabilizadores de voltagem	AIA C	2003	
	Aparelhos de raio - X de bagagens de cabine	AFM	2003	
	Aparelho de raio - X para bagagens de porão	AFM	2003	
	Pórticos detectores de metais	AFM	2003	
	Detectores de metais portáteis	AFM	2003	
	Detector de explosivos	AFM	2003	
	Estabilizadores de voltagem	AFM	2003	
	Posto de Vigilância	ADP	2006	366.499,00
	Pórticos detectores de metais - Helman mod. MDT 8806	Instalações ADP	2007	1.125.598,53
	DETECTOR DE METAIS PORTATIL RAPISCAN METOR2	AVSEC-Depart.	2008	180.208,00
	DETECTOR DE METAIS PORTATIL RAPISCAN METOR2	AVSEC-Depart.	2008	67.578,00
	Equipamentos Video Vigilância ADP	ADP	2008	8.897.279,00
	Câmara de vigilânci camuflada em detector fumo sam-731	ADP	2009	19.196,00
	Câmara de vigilânci camuflada em detector PIR sam-731	ADP	2009	43.550,00
	DETECTOR DE METAIS PORTATIL RAPISCAN METOR2	SEG SAF	2009	90.104,00
	Portico detector de metais p/aeroportos	SEG SAF	2009	3.024.807,00
	DETECTOR DE METAIS PORTATIL RAPISCAN METOR2	SEG SAF	2009	45.052,00
	PÓRTICO DETECTOR DE METAIS METOR 300EMD	ADP	2010	1.008.269,00
	PÓRTICO DETECTOR DE METAIS METOR 300EMD 79KG-22 KG	ASP	2010	1.008.269,00
	DETECTOR DE METAIS PORTATIL RAPISCAN METOR2	ASP	2010	22.526,00
	PÓRTICO DETECTOR DE METAIS METOR 300EMD	MAIO	2010	1.008.269,00
	PÓRTICO DETECTOR DE METAIS METOR 300EMD	FOGO	2010	1.008.269,00
	DETECTOR DE METAIS PORTATIL RAPISCAN METOR2	MAIO	2010	67.578,00
	DETECTOR DE METAIS PORTATIL RAPISCAN METOR2	FOGO	2010	67.578,00
				115.750.629,53
				1.052.278,45
		€uros		% Aumento Custos com Segurança pós 11 Setembro 2001
Estrutura do Gabinete AVSEC		Antes 2001	Depois 2001	
Coordenador de Gabinete		1	1	
Técnicos Security na Safety		1	5	
Técnicos Security			5	
		2	11	
Gastos Anual Com Pessoal		4.247.600,00	24.812.200,00	
		€uros	38614,55	225565,45
				484,15 %
Formação	Cursos de Inspector da ICAO Formação de Instrutores AVSEC Formação em AVSEC PMC TSA - Security Training for Banjul Acord Group Managing Safety & Risk Compliance in Aviation Programa SMS Segurança de Carga			
Parcerias Reforço Segurança	Comando das Forças Armadas Polícia Nacional		900000 4860000	€uros 8.181,82 44.181,82
Serviços Terciarizados	Formação dos Agentes de Segurança Privada Reforço do número de postos de controlo acessos			5418240 49.256,73
				101.620,36
Fonte: ASA Aeroportos e Segurança de Cabo Verde - Administração				

1 € = 110,00 ECV

ANEXO II

Custos diretos de segurança com novas portas blindadas para a frota da *Northwest Airlines*
resultante do impacto do 11 de setembro de 2001

Cockpit Doors – 9/11 Consequences*

Dan August - Ryan Moore - Jay Patel - K. Phillip Varghese

Cost

- Door and Parts
 - \$23,000 (A320, DC-9, DC10)
- Labor
 - 4 to 5 days of 3 shifts
 - 5 to 8 workers per shift
- \$80-\$100 per hour (not including overtime)
- Total Per Plane: ~ **\$90,200**
 - Northwest has about 400 airplanes
- Total: ~ **\$47.7 Million**

Reference: Ed, Maintenance Inventory Manager **Northwest Airlines**, MSP MN

Loss in Revenue

- Plane out of service for 4-5 days
 - Assumptions
- 150 seats per plane
- 10 legs per day
- \$150 per seat
- Sub-total: \$1,125,000 per plane
 - Northwest has about 400 planes

- Total: **\$450 Million**

GRAND TOTAL COST

\$486,080,000

For Northwest Alone

To be paid by April 9, 2003

*Fonte: Norhtwest Airlines - . <http://www.nwa.com->