

8

Referências bibliográficas

AHUJA, Gautam; SODA, Giuseppe; ZAHEER, Akbar. The Genesis and Dynamics of Organizational Networks. *Organization Science*, 2012, v.23, v 2, 2012, p. 434-448.

ANDERSON, J. C.; NARUS, J. A. A model of distributor firm working partnerships. *Journal of Marketing*, v. 54, p. 42-58, 1990.

ANDERSON, E.; WEITZ, B. Determinants of continuity in conventional industrial channel dyads. *Market Science*, v. 8, n. 4, 1989, p. 310-323.

ANDRADE, Carlos H. M.; REZENDE, Sérgio F. L.; SALVATO, Márcio A.; BERNARDES, Patrícia, A Relação entre Confiança e custos de transação em Relacionamentos Interorganizacionais. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 15, n. 4, Jul/Ago, 2011.

ANTHONY, R. N. *Planning and Control Systems: A Framework for Analysis*. Harvard Business School Division of Research. 1965.

ANTHONY, R. N.; GOVINDARAJAN, V. *Sistemas de controle gerencial*. São Paulo: Atlas, 2002.

ARGYRIS, C. *Integrating the Individual and the Organization*. John Wiley, New York. 1964.

ARGYRES, Nicholas S.; ZENGER, Todd R. Capabilities, Transaction Costs, and Firm Boundaries. *Organization Science*, v. 23, n.6, 2012, p. 1643-1657.

ATKINSON, A. Strategic performance measurement and incentive compensation. *European Management Journal*. v.16, n.5, p. 21-30, Oct. 1998.

BACHMANN, R. Trust, power and control in trans-organizational relations. *Organization Studies*, v. 22, n. 2, p. 337–365, 2001.

BALAKRISHNAN, S.; KOZA, M. P. Information asymmetry, adverse selection and joint-ventures: Theory and evidence. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 20(1), 1993, p. 99-117.

BAMMENS, Yannick; COLLEWAERT, Veroniek. Trust Between Entrepreneurs and Angel Investors: Exploring Positive and Negative Implications for Venture Performance Assessments. *Journal of Management*. Disponível em <http://jom.sagepub.com/content/early/2012/11/06/0149206312463937>> Publicado online em 30 out 2012.

BARNEY, Jay B. Organizational Culture: Can It Be a Source of Sustained Competitive Advantage? *The Academy of Management Review*, Vol. 11, No. 3, Julho 1986, 656-665.

BARNEY, Jay B. *Gaining and Sustaining Competitive Advantage*. 2ª ed. New Jersey. Prentice Hall. 2002.

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

BARNEY, J. B.; HESTERLY, W. Organizational economics: Understanding the relationship between organizations and economic analysis. In: CLEGG, S.; HARDY, C.; NORD, W. R. (Eds.), *Handbook of organization studies*: 115–147. London & Thousand Oaks, CA: Sage. 1996.

BARRINGER, Bruce R.; HARRISON, Jeffrey S. Walking a Tightrope: Creating Value Through Interorganizational Relationships. *Journal of Management*, Vol. 26. No. 3. P 367-403. 2000.

BAUM, J. A. C.; MCEVELY, B.; ROWLEY, T.J. Better with Age? Tie Longevity and the Performance Implications of Bridging and Closure. *Organization Science*, 2012, v. 23, n. 2, p. 529-546.

BAUM, J. A. C.; OLIVER, C. Institutional linkages and organizational mortality. *Administrative Science Quarterly*, 36, 1991, p.187-218.

BAUMGARTNER, Regiane. *Proposta para Implementação de um sistema de Garantia de Crédito Mutualista como alternativa de acesso ao Crédito para as Micro, Pequenas e Médias Empresas no Brasil*. Dissertação de Mestrado. Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. 2004.

BECERRA, Manuel; GUPTA, Anil K. Perceived Trustworthiness within the Organization: The Moderating Impact of Communication Frequency on Trustor and Trustee Effects. *Organization Science*, Vol. 14, No. 1 Jan. - Fev., 2003, p. 32-44.

BENNIS, W.; GOLDSMITH, J. *Learning to Lead*. Addison-Wesley, New York. 1994.

BENTON, A.; GELBER, E.; KELLEY, H.; LIEBLING, B. Reactions to various degrees of deceit in a mixed-motive relationship. *J. Personality Soc. Psych.* 12 170–180. 1969.

BERENDS, H.; VON BURG, E.; VAN RAAIJ, E. M. Contacts and Contracts: Cross-Level Network Dynamics in the Development of an Aircraft Material. *Organization Science*, Vol. 22, No. 4, July–August 2011, pp. 940–960.

BIJLSMA-FRANKEMA, Kantina; COSTA, Ana C. Understanding the Trust–Control Nexus. *International Sociology*. Vol. 20 (3) 283-305. London, Set. 2005.

BLAU, P. M. *Exchange and Power in Social Life*. Wiley, New York. 1964.

BLOMQVIST, Kirsimarja. The many Faces of Trust. *Scand. J. Mgmt*, Vol. 13, No. 3, pp. 271-286, 1997.

BLOMQVIST, K. *Partnering in the dynamic environment – the role of trust in asymmetric partnership formation*. Thesis for the degree of doctor of science, Lappeenranta University of Technology. 2002.

BLOMQVIST, Kirsimarja; HUMERLINNA, Pia; SEPPÄNEN, Risto. Playing the collaboration game right—balancing trust and contracting. *Technovation*, n. 25, 2005, p. 497–504.

BNDES, *Fundo Garantidor para Investimentos: Relatório da Administração do Exercício de 2010. Prestação de Contas Anual*. BNDES, Rio de Janeiro. Abr. 2011.

BNDES, *Fundo Garantidor para Investimentos: Relatório da Administração do Exercício de 2011. Prestação de Contas Anual*. BNDES, Rio de Janeiro. Abr. 2012.

BNDES, *Fundo Garantidor para Investimentos: Relatório da Administração do Exercício de 2012. Prestação de Contas Anual*. BNDES, Rio de Janeiro. Abr. 2013.

BNDES, *FGI- Fundo Garantidor para Investimentos*. Rio de Janeiro. 2013. Disponível em <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Institucional/Apoio_Financeiro/Programas_e_Fundos/FGI/index.html>. Acesso em: 03 jul. 2013.

BNDES, *FGPC – Fundo de Aval*. Rio de Janeiro. 2012. Disponível em <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Institucional/Instituicao_Financeira_Credenciada/FGPC/index.html>. Acesso em: 10 jun. 2013.

BOEHS, Carlos G. E.; SEGATTO-MENDES, Andréa, P. Identificação de Mecanismo de Controle em alianças Estratégicas para Desenvolvimento Tecnológico: um Estudo Múltiplo de Casos no Setor Metal-mecânico ao

longo das Fases de Relacionamento. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 11, n. 3, jul-set, 2007.

BOYLE, R.; BONACICH, P. The development of trust and mistrust in mixed-motive games. *Sociometry*, n. 33, 1970, p. 123-139.

BOSS, R. W. Trust and managerial problem solving revisited. *Group and Organization Studies*. 3: 1978. p. 331-342.

BRADACH, Jeffrey L.; ECCLES, Robert G. Price, authority, and trust: From ideal types to plural forms. *Annual review of sociology*, p. 97-118, 1989.

BRYANT, F.B. Assessing the validity of measurement. In: GRIMM L.G., YARNOLD P.R. *Reading and understanding more multivariate statistics*. Washington, DC: American Psychological Association; 2000, p. 99-147.

BUCKLIN, Louis P.; SENGUPTA, Sanjit. Organizing Successful Co-Marketing Alliances. *Journal of Marketing*. Vol. 57. Abr, 1993, p. 32-46.

BUTLER, J. K. Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of conditions of trust inventory, *Journal of Management*, 17, pp. 643-663. 1991.

CANNON, Joseph P.; DONEY, Patricia M.; MULLEN, Michael R.; PETERSEN, Kenneth J. Building long-term orientation in buyer-supplier relationships: The moderating role of culture. *Journal of Operations Management*, n. 28, 2010, p. 506-521.

CANNON, J. P.; PERREAULT JR., W. Buyer-seller relationships in business markets. *Journal of Marketing Research*, v. 36, n. 4, p. 439-460, 1999.

CAO, Mei; ZHANG, Qingyu. Supply chain collaboration: Impact on collaborative advantage and firm performance. *Journal of Operations Management*, n. 29, 2011, p. 163-180.

CARDINAL, L. B.; SITKIN, S. B.; LONG, C. P. Balancing and rebalancing in the creation and evolution of organizational control. *Organization Science*, 15: 2004, p. 411–431.

CARSON, Stephen J.; MADHOK, Anoop; VARMAN, Rohit; JOHN, George. Information Processing Moderators of the Effectiveness of Trust-Based Governance in Interfirm R&D Colaboration. *Organization Science*, Vol. 14, No. 1, pp. 45-56, Jan.- Fev. 2003.

CELUCH, Kevin; BANTHAM, John H.; KASOUF, Chickery J. The role of trust in buyer–seller conflict management. *Journal of Business Research*. N. 64. 2011. p. 1082–1088.

CHEN, Daniel Q.; PRESTON, David S.; XIA, Weidong. Enhancing hospital supply chain performance: A relational view and empirical test. *Journal of Operations Management*, n. 31, 2013a, p. 391–408.

CHEN, Yi-Su; RUNGTUSANATHAM, M. Johnny; GOLDSTEIN, Susan M.; KOERNER Ascan F. Theorizing through metaphorical transfer in OM/SCM research: Divorce as a metaphor for strategic buyer–supplier relationship dissolution. *Journal of Operations Management*, n. 31, 2013b, p. 579–586.

CHIEZA, Rosa A.; AMBROS, Julia O. A importância do Crédito na visão Schumpeteriana e a experiência gaúcha na busca de alternativas à ampliação do acesso ao crédito para empresas de menor porte. *III Encontro de Economia Gaúcha*. Porto Alegre. 2006. Disponível em <<http://www.fee.tche.br/3eeg/Artigos/m09t03.pdf>> Acesso em 12 jan. 2011.

CHILD, John. Trust—The Fundamental Bond in Global Collaboration. *Organizational Dynamics*, Vol. 29, No. 4, pp. 274–288, 2001.

CHURCHILL, G. A. A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, Chicago, v.16, n. 1, p. 64-73, 1979.

CLARK, Murray C.; PAYNE, Roy L. The Nature and Structure of Workers' Trust in Management. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 18, No. 3, Mai. 1997, p. 205-224.

CLARO, Danny, P.; CLARO, Priscila B. O. Managing Trust Relationships: Calculative, Affective, Belief and Performance. *BAR*, Curitiba, v. 5, n. 4, art. 3, p. 289-303, Oct./Dec. 2008.

COLQUITT, J. A.; LEPINE, J. A.; ZAPATA, C. P.; WILD, R. E. Trust In Typical And High-Reliability Contexts: Building And Reacting To Trust Among Firefighters. *Academy of Management Journal*, Vol. 54, No. 5, 2011, p. 999–1015.

COLQUITT, J. A. RODELL, J. B. Justice, Trust, And Trustworthiness: A Longitudinal Analysis Integrating Three Theoretical Perspectives. *Academy of Management Journal*, Vol. 54, No. 6, 2011, p.1183–1206.

COOK, J.; WALL, T. New work attitude measures of trust, organizational commitment, and personal need nonfulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, n. 53, 1980, p. 39-52.

COSO. COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION. *Enterprise Risk Management — Integrated Framework*. Sep. 2004. Disponível em <http://www.coso.org/Publications/ERM/COSO_ERM_ExecutiveSummary.pdf> Acesso em 17 de maio de 2009.

CORSTEN, Daniel; GRUEN, Thomas; PEYINGHAUS, Marion. The effects of supplier-to-buyer identification on operational performance—An empirical investigation of inter-organizational identification in automotive relationships. *Journal of Operations Management*, n. 29, 2011, p. 549–560.

COSTA, Francisco. *A influência do valor percebido pelo cliente sobre os comportamentos de reclamação e boca a boca*. Tese de Doutorado. São Paulo, da Fundação Getúlio Vargas (EAESP/FGV). 2007.

COSTA, Luciano V. *A relação entre a percepção de sucesso na carreira e o comprometimento organizacional: um estudo entre professores de universidades privadas selecionadas na Grande São Paulo*. Tese de Doutorado. São Paulo, Universidade de São Paulo. 2010.

COUTINHO, Luciano. G. et al. Inclusão financeira no Brasil: o papel do BNDES. In: FELTRIM, Luiz E.; VENTURA, Elvira C. F.; DODL, Alessandra B. *Perspectivas e desafios para inclusão financeira no Brasil: visão de diferentes atores*. Brasília: Editora Banco Central do Brasil, 2009.

COX, T. *Cultural diversity in organizations: Theory, research and practice*. Berrett-Koehler Publishers. San Francisco. 1993.

CROSBY, Lawrence A., EVANS, Kenneth A.; COWLES, Deborah L. Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective, *Journal of Marketing*, 54 (3), 1990, p. 68-81.

CRUZ; C, C.; GO MEZ-MEJIA, L. R.; BECERRA, M. Perceptions Of Benevolence And The Design Of Agency Contracts: Ceo-Tmt Relationships In Family Firms, *Academy of Management Journal*, Vol. 53, No. 1, 2010, p. 69–89.

CURRALL, Steven C.; JUDGE, Timothy A. Measuring trust between organizational boundary role persons. *Organizational behavior and Human Decision processes*, v. 64, n. 2, p. 151-170, 1995.

DAS, T. K.; TENG, B. S. Between Trust and Control: Developing Confidence in Partner Cooperation in Alliances. *The Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 3. Jul., 1998a, p. 491-512.

DAS, T. K.; TENG, B. S. Resource and Risk Management in the Strategic Alliance Making Process. *Journal of Management*. Vol. 24, No. 1, 21-42. 1998b.

DAS, T. K.; TENG, B. S. Managing risks in strategic alliances. *Academy of Management Executive*, Vol. 13. No. 4. 1999.

DAS, T. K.; TENG, B. S. Trust, Control and Risk in Strategic Alliances: An Integrated Framework. *Organization Studies*. V. 22(2): 251-83, 2001.

DAS, T. K.; TENG, B. S. The risk-based view of trust: a conceptual framework. *Journal of Business and Psychology*, Vol. 19, No. 1, Fall 2004.

DAS, T. K.; TENG, B. S. Governance structure choice in strategic alliances: The roles of alliance objectives, alliance management experience, and international partners. *Management Decision*. V. 46 n. 5, 2008.

DASGUPTA, P. Trust as a commodity. In GAMBETTA, D. G. (Ed.), *Trust*. p. 49-72. New York: Basil Blackwell. 1988.

DAVIS, James H., SHOORMAN, F. David, MAYER, Roger C., TAN, Hwee Hoon. The Trusted General Manager and Business Unit Performance: Empirical Evidence of a Competitive Advantage. *Strategic Management Journal*, Vol. 21, No. 5 (May, 2000), p. 563-576.

DEEDS, D. L.; HILL, C. W. An examination of opportunistic action within research alliances: Evidence from the biotechnology industry. *Journal of Business Venturing*, v. 14, 1998, p. 141–163.

DEUTSCH, M. Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, n. 2, 1958, p.265-279.

DEUTSCH, M. The effect of motivational orientation upon trust and suspicion. *Human Relations*, n. 13, 1960, p. 123-140.

DEVELLIS, R. F. *Scale Development: Theory and Applications*. Newbury Park, CA. Sage Publications, 1991.

DONEY, P.M.; CANNON, J.P. An examination of the nature of trust in buyer–seller relationships. *Journal of Marketing*. v. 61, n. 2 ,1997.

DOYLE. S. X.; ROTH, G. T. Selling and Sales Management in Action: The Use of Insight Coaching to Improve Relationship Selling, *Journal of Personal Selling and Sales Management*. 12 (Winter), 1992, p. 59-64.

DOZ, Y. The evolution of cooperation in strategic alliances: Initial conditions of learning process. *Strategic Management Journal*, v. 17 p. 55-83. 1996.

DOZ, Y.; HAMEL, G. *Alliance advantage*. Boston: Harvard Business Scholl Press. 1998.

DIRKS, K. T. The effects of interpersonal trust on work group performance. *Journal of Applied Psychology*, n. 84, 1999, p. 445-455.

DIRKS, Kurt T.; FERRIN, Donald L. *The Role of Trust in Organizational Settings*. *Organization Science*, Vol. 12, No. 4 (Jul. - Aug., 2001), pp. 450-467.

DRISCOLL, James W. Trust and Participation in Organizational Decision Making as Predictors of Satisfaction. *The Academy of Management Journal*, Vol. 21, No. 1 (Mar., 1978), pp. 44-56.

DRUMMOND, *Confiança e Liderança nas Organizações*, Thomson Learning Edições, São Paulo, 2007.

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

DYER, J.H.; CHU, W. The determinants of inter-firm trust in supplier-automaker relationships in the US, Japan, and Korea, *Journal of International Business Studies*, Vol. 31 No. 2, 2000, p. 259-85.

DYER, Jeffrey H.; CHU, Wujin. The Role of Trustworthiness in Reducing Transaction Costs and Improving Performance empirical Evidence form United States, Japan and Korea. *Organization Science*, Vol. 14, No. 1 Jan. - Fev., 2003, pp.57-68.

EBERT, Tara E. Interdisciplinary Trust Meta-Analysis Analysis of High Rank Trust Articles between 1966 and 2006. *Discussion Paper 2007-18*, Ludwig-Maximilians-Universität München. March 2007.

EBERT, Tara E. Facets of Trust in Relationships – A Literature Synthesis of Highly Ranked Trust Articles. *Journal of Business Market Management*. February 2009, Volume 3, Issue 1, p 65-84.

EBERS, Mark; OERLEMANS, Leon. The Variety of Governance Structures Beyond Market and Hierarchy. *Journal of Management*. Disponível em <
<http://jom.sagepub.com/content/early/2013/10/21/0149206313506938>>
 Publicado online em 21 Out. 2013.

EISENHARDT, K. M. Control: Organizational and Economic Approaches. *Management Science*, Vol. 31: 134–49. 1985.

EISENHARDT, K., Agency theory: an assessment and review. *Academy of Management Review*, v.14, n.1, 1989, p.57-74.

EISENHARDT, K. M. Building Theories From Case Study Research. Academy of Management. *The Academy of Management Review*, Oct v. 14, n.4, 1989

EISENHARDT, K. M., GRAEBNER, M. E. Theory building from cases: Opportunities and challenges. *Academy of Management Journal*, 50: 25–32. 2007.

EL-ANSARY, A. I. Determinants of Power-Dependence in Distribution Channel. *Journal of Retailing*, n. 51, Summer, 1975.

FAEMS, D.; JANSSENS, M.; MADHOK, A.; VAN LOOY, B. Toward an Integrative Perspective on Alliance governance: Connecting Contract Design, Trust Dynamics, and Contract Application. *Academy of Management Journal*, Vol. 51, No. 6, 1053–1078. 2008.

FARNHAM, A. The trust gap, *Fortune*, 4 December 1989. p. 56-78.

FARRIS, G.; SENNER, E.; BUTTERFIELD, D. Trust, culture, and organizational behavior. *Industrial Relations*. 12, 1973, p. 144-157.

FERREIRA, M. A. S. P. V. Comentário Editorial – A construção de Hipóteses. *Revista Ibero-Americana de Estratégia - RIAE*, São Paulo, v. 12, n. 4, p. 01-08, out./dez. 2013.

FERRIN, D. Rebuilding trust: Theory, empirical evidence, and an agenda for future research. Symposium, *Annual Meeting of the Acad. Management*, Denver, CO. 2002.

FIALA, R.; PROKOP, M.; ZIVELOVÁ, I. *The relationship between inter-organizational trust and performance*. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, v. 60, n. 4, p. 89-98, 2012.

FISKE, S. T.; TAYLOR, S. E. *Social cognition*. Reading, MA: Addison-Wesley. 1984.

FLAMHOLTZ, E. G. Organizational control systems as managerial tool. *California Management Review*. Vol. 22, n. 2, Winter, 1979, p. 50-59.

FORO IBEROAMERICANO DE SISTEMAS DE GARANTIA, *Documentos do XV Foro IberoAmericano de Sistemas de Garantia*. México. 2010. Disponível em <<http://www.foroiberoamericano.com.mx/pt/documentos-del-foro/>> Acesso em: 15 dez. 2010.

FRAZIER, G. L. On the Measurement of Interfirm Power in channels of distribution. *Journal of Marketing Research*, 20 Mai. 1983.

FROST, T.; STIMPSON, D. V.; MAUGHAN, M. R. C. Some correlates of trust. *Journal of Psychology*, n. 99, 1978, p. 103-108.

FUKUYAMA, Francis. *Confiança: as virtudes sociais e a criação da prosperidade*. Tradução: Alberto Lopes. Rio de Janeiro: Rocco, 1996.

FULMER, C. Ashley; GELFAND, Michele J. At What Level (and in Whom) We Trust: Trust Across Multiple Organizational Levels. *Journal of Management*. Vol. 38, No. 4, Jul. 2012, p. 1167-1230.

GAMBETTA, D. G. (Ed.), *Trust*. p. 49-72. New York: Basil Blackwell. 1988.

GANESAN, Shankar. Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*. Vol. 58, Abr. 1994, p. 1-19.

GABARRO, J. The development of trust, influence, and expectations. In ATHOS, A. G.; GABARRO, J. J. (Eds.), *Interpersonal behavior: Communication and understanding in relationships*. p. 290-303. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. 1978.

GARBARINO, Ellen; JOHNSON, Mark S. The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships, *Journal of Marketing*, v. 63, n. 2, 1999, p. 70-87.

GERINGER, J. M.; HEBERT L. Control and performance of international joint ventures. *Journal of International Business Studies*, n. 20, 1989, p.235-254.

GIBBONS, Robert; HENDERSON, Rebecca. Relational Contracts and Organizational Capabilities. *Organization Science*, v. 23, n. 5, 2012, p. 1350-1364.

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

GIL, Antonio Carlos. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. 3a ed. São Paulo : Atlas, 1991.

GIOIA, D. A.; CHITTIPEDDI, K. 1991. Sensemaking and sensegiving in strategic change initiation. *Strategic Management Journal*, 12, 1991, p. 433–448.

GIOIA, D. A.; THOMAS, J. B.; CLARK, S. M.; CHITTIPEDDI, K. 1994. Symbolism and strategic change in academia: The dynamics of sensemaking and influence. *Organization Science*, 5, 1994, p. 363–383.

GODOY, Arlinda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de empresas*. V 35. n2,. São Paulo: ERA, 1995.

GONÇALVES, Wilson M. *Confiança, ECT e forma organizacionais: Framework aplicado na vitivinicultura da Serra Gaúcha e do vale do São Francisco*. Porto Alegre. UFRGS. 2008. Tese de Doutorado.

GOOD, D. Individuals, interpersonal relations, and trust. In GAMBETTA, D. G. (Ed.), *Trust*. p. 131-185. New York: Basil Blackwell. 1988.

GOUDGE, Jane; GILSON, Lucy. How can trust be investigated? Drawing lessons from past experience. *Social Science & Medicine*, n. 61. 2005, p. 1439–1451.

GRANOVETTER, M. Economic action and social structure: The problem of embeddedness. *Amer. J. Sociology* 91, 1985, p. 481–510.

GREEN, STEPHEN G.; WELSH, M. A. Cybernetics and dependence: Reframing the control concept. *Academy of Management Review*, 13, p. 287–301, 1988.

GREENE, J.C.; CARACELLI, V.J.; GRAHAM, W.F. Toward a conceptual framework for mixed-method evaluation designs, *Educational Evaluation and Policy Analysis*, n, 11, 1989. p. 255-274.

GULATI, R. Does familiarity breed trust? The implication of repeated ties for contractual choice in alliances. *Academy of Management Journal*, v. 38, 1995, p. 85–112.

GULATI, R. Network location and learning: the influence of network resources and firm capabilities on alliance formation. *Strategic Management Journal*, n. 20, p. 397-420. 1999.

GULATI, Ranjay; NICKERSON, Jack. Interorganizational Trust, Governance Choice, and Exchange Performance. *Organization Science*, v. 19, n. 5, p. 688-708, 2008.

GULATI, Ranjay; SYTCH, Maxim. Dependence Asymmetry and Joint Dependence in Interorganizational Relationships: Effects of Embeddedness on a Manufacturer's Performance in Procurement Relationships, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 52, Mar. 2007.

GULATI, Ranjay; SYTCH, Maxim. Does Familiarity Breed Trust? Revisiting the Antecedents of Trust, *Managerial and Decision Economics*, Vol. 29, No. 2/3, Mar. - Apr., 2008, p. 165-190.

GUNDLACH, G.; CADOTTE, E. R. Exchange Interdependence and Interfirm Interaction: Research in a Simulated Channel Setting. *Journal of Marketing Research*, 31, Nov. 1994.

HAIR, J. et al. *Multivariate Data Analysis*. 5 ed. Prentice Hall: Upper Saddle River, 1999.

HAIR Jr., J.F.; ANDERSON, R.E.; TATHAM, R.L. e BLACK, W.C. Análise Multivariada dos Dados, 5ª edição, Porto Alegre: Editora Bookman, 593 p., 2005.

HAKE, D. F.; SCHMID, T. L. Acquisition and maintenance of trusting behavior. *Journal of the Experimental Analysis of Behavior*, n. 35, 1981, p. 109-124.

HANDLEY, Sean M.; BENTON, W.C., Jr. The influence of task and location-specific complexity on the control and coordination costs in global outsourcing relationships. *Journal of Operations Management*, n. 31, 2013, p. 109–128.

HALLEN, L.; JOHANSON, J.; SEYED-MOHAMED, N. Interfirm Adaptation in business Relationships. *Journal of Marketing*. 55, abr. 1991.

HART, K. M.; CAPPS, H. R.; CANGEMI, J. P.; CAILLOUET, L. M. Exploring organizational trust and its multiple dimensions: A case study of General Motors. *Organization Development Journal*, v. 4, n. 2, 1986, p. 31-39.

HATFIELD, L.; A. PEARCE, J. A, II. Goal achievement and satisfaction of joint venture partners. *Journal of Business Venturing*, 9: p. 423–440, 1994.

HENNART, J.-F. The transaction cost theory of joint ventures: An empirical study of Japanese subsidiaries in the USA. *Management Science*, 37, 1991, p. 483-497.

HERNANDEZ, José M. C.; SANTOS, Claudia C, Development-based Trust: Proposing and Validating a New Trust Measurement Model for Buyer-Seller Relationships. *BAR - Brazilian Administration Review*, Curitiba, v. 7, n. 2, art. 4, p. 172-197, Apr./Jun. 2010.

HIBBARD, J. D.; BRUNEL, F. F; KUMAR, N.; STERN, L. Examining the impacts of Destructive Acts in Marketing Channels Relationship. *Journal of Marketing Research*, 38, fev. 2001.

HOLTZ, Brian C. Trust Primacy: A Model of the Reciprocal Relations Between Trust and Perceived Justice. *Journal of Management*. Vol. 39, No. 7, November 2013, p. 1891-1923.

HONOHAN, P. Partial credit guarantees: Principles and practice. *Journal of Financial Stability*. v. 6. 2010. p. 1-9.

HOVLAND, C. I.; JANIS, I. L.; KELLEY, H. H. *Communication and persuasion*. New Haven, CT: Yale University Press, 1953.

HUANG, Ying;, LUO Yadong; LIU, Yi; YANG, Qian. An Investigation of Interpersonal Ties in Interorganizational Exchanges in Emerging Markets: A Boundary-Spanning Perspective. *Journal of Management*. Disponível em <http://jom.sagepub.com/content/early/2013/11/14/0149206313511115>> Publicado online 14 Nov 2013.

HUFF, L.C.; KELLEY, L. Trust formation in collectivist and individualist societies. Marketing Department. Marriot School of Management. 2002. In:

DRUMMOND, *Confiança e Liderança nas Organizações*, Thomson Learning Edições, São Paulo, 2007.

HUNT, S.; LAMBE, j. Marketing's contribution to business strategy. *International Journal of Management Review*, Vol. 2. No. 1. 2000, p 17-44.

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

INKPEN, Andrew C.; CURRALL, Steven C. The Coevolution of Trust, Control and Learning in Joint Ventures. *Organization Science*, Vol. 15, No.51 Set.-Out., 2004, pp.586-599.

JAP, S. D.; GANESAN, S. Control Mechanisms and the Relationship Life Cycle: Implications for Safeguarding Specific Investments and Developing Commitment. *Journal of Marketing Research*, V. 37, N. 2, 2000, p. 227 – 245.

JU, Min; MURRAY, Janet Y.; KOTABE, Masaaki; GAO, Gerald Y. Reducing distributor opportunism in the export market: Effects of monitoring mechanisms, norm-based information exchange, and market orientation. *Journal of World Business*. n. 46. 2011. p. 487–496

JIANG, Xu; LI, Mei; GAO, Shanxing; BAO, Yongchuan; JIANG, Feifei. Managing knowledge leakage in strategic alliances: The effects of trust and formal contracts. *Industrial Marketing Management*. 42. 2013. p. 983–991.

JIMENEZ, Liliana, Contracts, trust and information systems innovation. *Cadernos Ebape.br*, v. 8, nº 2, paper 8, Rio de Janeiro, Jun. 2010.

JOHN, G. An empirical investigation of some antecedents of opportunism in a market channel. *Journal of Marketing Research*, v. 21. Ago, 1984, p. 278-289.

JOHN, G.; WEITZ, B. A. Forward integration into distribution: An empirical test of transaction cost analysis. *Journal of Law Economics, and Organization*, 4(2), 1988, p. 337-355.

JOHNSON-GEORGE, C.; SWAP, W. Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other. *Journal of Personality and Social Psychology*, n. 43, 1982, p. 1306-1317.

JONES, A. P.; JAMES, L. R.; BRUNI, J. R. Perceived leadership behavior and employee confidence in the leader as moderated by job involvement. *Journal of Applied Psychology*, n. 60, 1975, p.146-149.

JONES, Gareth R.; GEORGE, Jennifer M. The Experience and Evolution of Trust: Implications for Cooperation and Teamwork. *The Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 3, Jul., 1998, p. 531-546.

KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. The balanced scorecard - measures that drive performance. *Harvard Business Review*. Boston, v.70, n1, p.71-80, Jan-Fev. 1992.

KAPLAN, Robert S; NORTON, David P.; RUGELSSJOEN, Bjarne. Managing Alliances with the Balanced Scorecard. *Harvard Business Review*. Jan–Fev. 2010.

KARLSEN, J. T., GRAEE, K.; MASSAOUD, M. J. Building trust in project-stakeholder relationships, *Baltic Journal of Management*, Vol. 3, No. 1, 2008, p. 7-22.

KATOK, Elena; PAVLOV, Valery. Fairness in supply chain contracts: A laboratory study. *Journal of Operations Management*, n. 31, 2013, p. 129–137.

KATSIKEAS, C. S.; SKARMEAS, D.; BELLO, D. C. Developing successful trust-based international exchange relationships. *Journal of International Business Studies*, v. 40, n. 1, 2009, p. 132–155.

KEE, H. W.; KNOX, R. E. Conceptual and methodological considerations in the study of trust. *Journal of Conflict Resolution*. n. 14, 1970, 357-366.

KELLY, K.; KERWIN, K., There's Another Side to the Lopez Saga, *Business Week*, August 23, 26. 1993.

KIM, K.; FRAZIER, G. L. On Distributor commitment in industrial channels of distribution: a Multicomponent Approach. *Psychology & Marketing*, 14, dez. 1997.

KIMMEL, M.; PRUITT, J.; MAGENAU, D.; KONAR-GOLDBAND, E.; CARNEVALE, P. Effects of trust, aspiration, and gender on negotiation tactics. *J. Personality Soc. Psych.* 38 9–22. 1980.

KIRSCH, Laurie J. The management of complex tasks in organizations: Controlling the systems development process. *Organization Science*, 7, p. 1–21, 1996.

KRISHNAN, Rekha; MARTIN, Xavier; NOORDERHAVEN, Niels G. When trust matter to alliance performance. *Academy of Management Journal*, Vol. 49, N. 5, 2006.

KUMAR, S.; SETH A. The design of coordination and control mechanisms for managing joint venture-parent relationships. *Strategic Management Journal*, n. 19, 1998, p 579-599.

KUMAR, N.; SCHEER, L. K., STEENKAMP, J. E. M. The Effects of Perceived Interdependence on Dealer Attitudes, *Journal of Marketing Research*, 32, Ago. 1995.

KVALE, S. *InterViews: An introduction to qualitative research interviewing*. London: Sage. 1996.

LANDAU, M. Redundancy, rationality, and the problem of duplication and overlap. *Public Administration Review*, 29, 1969, p. 346–358.

LANGER, E. J. The illusion of control. *Journal of Personality and Social Psychology*, v. 32, p. 311-328, 1975.

LANGLEY, A. Strategies for theorizing from process data. *Academy of Management Review*, 24, 1999, p. 691–710.

LANZ, L. Q.; PERUFO, J. V. Risco de crédito e estimativa de alavancagem de um fundo de aval. *Revista do BNDES*. BNDES. Rio de Janeiro. n. 40. Dezembro de 2013. p. 194-230.

LANZ, L. Q.; TOMEI, P. A. Gestão de Mudança no Projeto de um Novo Produto: O Caso do Fundo Garantidor para Investimentos. *Revista de Gestão e Projetos*. V. 3., n. 2, p 73-99, mai./ago. 2013a.

LANZ, L. Q.; TOMEI, P. A. Aprendizagem Organizacional, Mudança Estratégica e Cultural: O caso do Fundo Garantidor para investimentos (FGI). *Gestão & Conhecimento*, v. 7, n. 2, jul./dez. 2013b, p. 153 – 180.

LANZ, L. Q.; TOMEI, P. A. Confiança versus controle: análise da governança do Fundo Garantidor para Investimentos. *Revista de Eletrônica de Estratégia e Negócios*. v. 7, n.1., jan./abr. 2014. p. 105-136.

LARKEY, L. K. Toward a theory of communicative interactions in culturally diverse workgroups. *Academy of Management Review*, 21, p. 463-491. 1996.

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

LARZELERE, R., HUSTON, T. The dyadic trust scale: Toward understanding interpersonal trust in close relationships. *Journal of Marriage and the Family*, n. 42, 1980, p. 595-604.

LAVIE, Dovev; KANG, Jingoo; ROSENKOPF, Lori Balance Within and Across Domains: The Performance Implications of Exploration and Exploitation in Alliances. *Organization Science*, v. 22, n.6 : 2011, p. 1517-1538.

LEIFER, R.; MILLS, P. K. An information processing approach for deciding upon control strategies and reducing control loss in emerging organizations. *Journal of Management*, 22, p. 113–137, 1996.

LEONARD-BARTON, D. A dual methodology for case studies: Synergistic use of a longitudinal single site with replicated multiple studies. *Organization Science*, 1: 248–266. 1990.

LEWICKI, R. J.; BUNKER. B. B. Trust in Relationships: A Model of Development and Decline. In: BUNKER. B. B.; RUBIN, J. Z. *Conflict, Cooperation, and Justice*, Ed. San Francisco: Jossey-Bass. 1995.

LEVITSKY, Jacob. Credit guarantee schemes for SMEs – an international review. *Small Enterprise Development*. v. 8, n. 2, Jun. 1997. Disponível em

<http://siteresources.worldbank.org/EXT/EXPCOMNET/Resources/2463593-1213887855468/04_Credit_guarantee_schemes_for_SMEs.pdf> Acesso em 17 mai. 2013.

LEWIS, J. D.; WEIGERT, A. Trust as a social reality. *Social Forces*, 63: 967-985. 1985.

LI, Dan; EDEN, Lorraine; HITT, Michael A.; IRELAND, R. Duane; GARRET, Robert P. Governance in Multilateral R&D Alliances. *Organization Science*, v. 23, n.4, 2012, p.1191-1210.

LI, Huanrong. *Study on the Inter-organizational Relationship and Its Evolution*. School of Management Guangdong University of Business Studies , Guangdong, China 2007.

<<http://www.seiofbluemountain.com/upload/product/200911/2007qyczhy1z2a9.pdf>> Acesso em 05 set. 2013.

LI, J. J., POPPO, L., ZHOU, Z. K. Relational mechanism, formal contracts, and local knowledge acquisition by international subsidiaries. *Strategic Management Journal*, v. 31, 2010a, p. 349–370.

LI, Yuan Li; XIE, En; TEO, Hock-Hai; PENG, Mike W. Formal control and social control in domestic and international buyer–supplier relationships. *Journal of Operations Management*, 28, 2010b, p. 333–344.

LIEBERMAN, J. K. *The litigious society*. New York: Basic Books. 1981.

LIMA, F. C. *Crédito, Financiamento e Bancos de Desenvolvimento*. BNDES. 2009.

LINDSKOLD, S. Trust Development, the GRIT Proposal and the Effects of Conciliatory Acts on Conflict and Cooperation, *Psychological Bulletin*. 85 (4), 1978, p. 772-93.

LIU, Yi; LI, Yuan; TAO, Lei, WANG, Ying. Relationship stability, trust and relational risk in marketing channels: Evidence from China. *Industrial Marketing Management*, n. 37, 2008, p. 432–446.

LIU, Yi; LI, Yuan; ZHANG, Leinan. Control mechanisms across a buyer–supplier relationship quality matrix. *Journal of Business Research* n. 63 2010, p. 3–12.

LIU, Yi; HUANG, Ying; LUO, Yadong; ZHAO, Yang. How does justice matter in achieving buyer–supplier relationship performance? *Journal of Operations Management*, n. 30, 2012, p. 355–367.

LIU, Yi; LUO, Yadong; LIU, Ting. Governing buyer–supplier relationships through transactional and relational mechanisms: Evidence from China. *Journal of Operations Management*. n. 27, 2009, p. 294–309.

LOPES, Simone S.; LAGOA, Jr, Jose C. S; CARDOSO, Marcelo P.; PICCININI, Mauricio S. Fundos de garantia e acesso ao crédito das micro, pequenas e médias empresas. A experiência do FGPC: sucesso ou fracasso? *BNDES Setorial*. Rio de Janeiro, n. 26, p. 4-23, set. 2007.

LORANGE, P.; MORTON, M. S. S. A framework for management control systems, *Sloan Management Review*, 1974.

LUMINEAU, Fabrice; HENDERSON, James E. The influence of relational experience and contractual governance on the negotiation strategy in buyer–supplier disputes. *Journal of Operations Management*, n. 30, 2012, p. 382–395.

LUO, Y. An integrated anti-opportunism system in international exchange. *Journal of International Business Studies*, v. 38, n. 6, 2007, p. 855–877.

LYONS, B., MEHTA, J. Contracts, opportunism and trust: Self-interest and social orientation. *Cambridge Journal of Economics*, 21, 1997, p. 239–257.

MACINTOSH, N. B. *Management accounting and control systems: an organizational and behavioral approach*. New York: John Wiley & Sons, 1994.

MACNEIL, Ian R. *The New Social Contract: An Inquiry Into Modern Contractual Relations*, New Haven, CT: Yale University Press. 1980.

MADHOK, A. Opportunism and trust in joint venture relationships: an exploratory study and a model, *Scandinavian Journal of Management*, n. 11, 1995a, p. 1-5.

MADHOK, A. Revisiting multinational firms' tolerance for joint ventures: a trust-based approach. *Journal of International Business Studies*, n. 26, 1995b, p. 117-137.

MADHOK, A. Revisiting multinational firms' tolerance for joint ventures: a trust-based approach. *Journal of International Business Studies*, n. 37, 2006, p. 30-43.

MAHAPATRA, Santosh K.; DAS, Ajay; NARASIMHAN, Ram. A contingent theory of supplier management initiatives: Effects of competitive intensity and product life cycle, *Journal of Operations Management*, n. 30, 2012, p. 406–422.

MAKHIJA, M, V. GANESH, U. The relationship between control and partner learning in learning related joint ventures. *Organization Science*, n. 8, 1997, p. 508-527.

MALHOTRA, N. K. *Marketing research: an applied orientation*. 3. ed. New Jersey. Prentice-Hall. 1999.

MALHOTRA, Deepak; LUMINEAU, Fabrice. Trust, and Collaboration in the Aftermath conflict: the Effects of Contract Structure. *Academy of Management Journal*, vol. 54, n. 5, pp. 981-998. 2011.

MALHOTRA, Deepak; MURNIGHAN, J.K. The Effects of Contracts on Interpersonal Trust. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 47, Set. 2002.

MAO, Ji-Ye; LEE, Jae-Nam; DENG, Chun-Ping. Vendors' perspectives on trust and control in offshore information systems outsourcing. *Information & Management*. n. 45. 2008. P. 482–492.

MARQUES, L.; RIBEIRO, J.A.; SCAPENS, R. W. The use of management control mechanisms by public organizations with a network coordination role: A case study in the port industry. *Management Accounting Research*, v. 22, 2011, p. 269– 291.

MAYER, Roger C., DAVIS, James H. SCHOORMAN, F. David. An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 3, Jul., 1995, p. 709-734.

MCCARTER, Matthew W.; MAHONEY, Joseph T.; NORTHCRAFT, Gregory B. Testing The Waters: Using Collective Real Options To Manage The Social Dilemma Of Strategic Alliances. *Academy of Management Review*, Vol. 36, No. 4, 2011, p. 621–640.

MCEVELY, Bill. PERRONE, Vincenzo. ZAHEER, Akbar. Trust as an Organizing Principle. *Organization Science*, Vol. 14, No. 1. Jan. - Fev., 2003, p. 91-103.

MCEVELY, Bill. Reorganizing the Boundaries of Trust: From Discrete Alternatives to Hybrid Forms. *Organization Science*, 2011, v. 22, n .5 p. 1266-1276.

MCKNIGHT, D. Harrison. CUMMINGS, Larry L. CHERMANY, Norman L. Initial Trust Formation in New Organizational Relationships. *The Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 3 (Jul., 1998), pp. 473-490.

MEDCOF, J. W. Why too many alliances end in divorce. *Long Range Planning*. V. 30, n.5, 1997, p. 718-732.

MELLEWIGT, T.; MADHOK, A.; WEIBEL, A. Trust and formal contracts in interorganizational relationships— Substitutes and complements. *Managerial and Decision Economics*, v. 28, 2007, p. 833–847.

MENDES-DA-SILVA, Wesley. YU, Abraham Sin Oih. Análise Empírica do Senso de Controle: Buscando Entender o Excesso de Confiança. *RAC - Revista de Administração Contemporânea*, Curitiba, v. 13, n. 2, art. 5, p. 247-271, Abr./Jun. 2009.

MERCHANT, K. A. *Modern management control systems: text & cases*. New Jersey: Prentice-Hall, 1998

MILGROM, P.; ROBERTS, J. *Economics, organization and Management*. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ. 1992.

MILLER, C. C.; CARDINAL, L. B.; GLICK, W. H. Retrospective reports in organizational research: A reexamination of recent evidence. *Academy of Management Journal*, 40: 189–204, 1997.

MISHRA, A. K. Organizational responses to crisis: The centrality of trust. In: KRAMER, R. M.; TYLER, T. (Eds.), *Trust in organizations*. Newbury Park, CA: Sage. 1995.

MOLLERING, Guido. Perceived trustworthiness and inter-firm governance: empirical evidence from the UK printing industry. *Cambridge Journal of Economics*, v. 26, 2002, p. 139-160.

MORGAN, Robert M.; HUNT, Shelby D. The Commitment-Trust Theory of Relationship Management. *Journal of Marketing*, v. 58, n. 3, p. 20-38, 1994.

MOHR, J. J.; NEVIN, J. R. Communication Strategies in Marketing channels: a Theoretical Perspective. *Journal of Marketing*, 54, Out. 1990.

MOHR, Jakki; SPEKMAN, Robert. (1994), "Characteristics of Partnership Success: Partnership Attributes, Communication Behavior, and Conflict Resolution Techniques," *Strategic Management Journal*, 15 (2), 1994, p. 135-52.

MOORMAN, Christine; Deshpandé, Rohit; ZALTMAN, Gerald. Factors Affecting Trust in Market Research Relationships, *Journal of Marketing*, 57 (1), 1993, p. 81-101.

MUSTAK, M.; BLACKMAN, D.; MUSTAK, B. Mixed Methods: Combining Expert Interviews, Cross-Impact Analysis and Scenario Development. *Australia Electronic Journal of Business Research Methods*. v. 10 n. 1. 2012.

NARASIMHAN, Ram; NARAYANAN, Sriram; SRINIVASANB, Ravi. An Investigation of Justice in supply chain relationships and their performance impact. *Journal of Operations Management*, n. 31, 2013, p. 236–247.

NEVES, José Luis. *Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades*. *Cadernos de Pesquisa em Administração*. Vol. 1, nº 3, 2º semestre 1996. p. 01-05. Disponível em: <www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/C03-art06.pdf> Acesso em: 17 jul. 2007.

NOOTEBOOM, B. Trust, opportunism and governance: a process and control model. *Organization Studies*. v. 17, n. 6, 1996, p. 985-1010.

NYAGA, Gilbert N.; WHIPPLE, Judith M.; LYNCH, Daniel F. Examining supply chain relationships: Do buyer and supplier perspectives on collaborative relationships differ? *Journal of Operations Management*, 28, 2010, p. 101–114

OECD. Organization For Economic Co-Operation And Development. *Facilitating access to Finance: Discussion Paper on Credit Guarantee Schemes*. 2010. <Disponível em www.oecd.org/daf/psd/45324327.pdf> Acesso: em 12 mar. 2012.

O'LEARY-KELLY, S. W; VOKURKA, R. J. The empirical assessment of construct validity. *Journal of Operations Management*, v. 16, n. 4, p. 387-405, 1998.

OLIVIER, Christine. Determinants of Interorganizational Relationships: Integration and Future Directions. *The Academy of Management Review*, Vol. 15, No. 2, Apr., 1990, p. 241-265.

OLSON, Bradley J.; PARAYITAM, Satyanarayana; BAO, Yongjian. Strategic Decision Making: The Effects of Cognitive Diversity, Conflict, and Trust on Decision Outcomes. *Journal of Management*, Vol. 33, No. 2, April 2007, p. 196-222.

O'REILLY, C. III, ANDERSON, J. Trust and the communication of performance appraisal information: The effect of feedback on performance and job satisfaction. *Human Commun. Res.*, v. 6, 1980, p. 290-298.

OUCHI, W.G. A Conceptual Framework for the Design of Organizational Control Mechanisms, *Management Science*. 25: 833–48, 1979.

OUCHI, W. G.; MAGUIRE, M. A. Organizational Control: Two Functions. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 20, No. 4, Dec., 1975, p. 559-569.

OYADOMARY, Jose C. T. *Uso do Sistema de Controle Gerencial e Desempenho: Um estudo em empresas Brasileiras sobre a ótica da VBR (Visão Baseada em Recursos)*. Tese de Doutorado. USP. São Paulo, 2008.

PALMATIER, Robert W.; DANT, Rajiv P.; GREWAL, Dhuruv. A Comparative Longitudinal Analysis of Theoretical Perspectives of Interorganizational Relationship Performance. *Journal of Marketing*. Vol. 71 October 2007, 172–194.

PARK, S. H.; KIM, D. Market valuation of joint ventures: joint venture characteristics and wealth gains. *Journal of Business Venturing*, 12, p 83-108. 1997.

PARKHE, A. "Messy" research, methodological predispositions, and theory development in international joint ventures. *Academy of Management Review*, 18: 227–268. 1993.

PARMIGIANI, Anne; KLASSEN, Robert D.; RUSSO, Michael V. Efficiency meets accountability: Performance implications of supply chain configuration, control, and capabilities. *Journal of Operations Management*, n. 29, 2011, p. 212–223.

PATTON, M. Q.; *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. California: Sage Publications, Inc. 1987.

PENTLAND, B. T. Building process theory with narrative: From description to explanation. *Academy of Management Review*, 24, 1999, p. 711–724.

PERKS, H.; VAUX HALLIDAY, S. Sources, signs and signaling for fast trust creation in organisational relationships, *European Management Journal*, Vol. 21 No. 3, 2003, p. 338-50.

PETTIGREW, A. M. Longitudinal field research on change: theory and practice. *Organization Science*, 1: 1990. p. 267–292.

PEREIRA, M. A. A. *Controles internos e cultura organizacional: como consolidar a confiança na gestão dos negócios*. São Paulo, Saint Paul Editora, 2009.

PERRONE, V.; AKBAR, Z.; MCEVILY, B. Free to Be Trusted? Organizational Constraints on Trust in Boundary Spanners. *Organization Science*, Vol. 14, No. 4, Jul. - Aug., 2003, p. 422-439.

PINHEIRO, Armando C.; CABRAL, Célia. Mercado de Crédito no Brasil: O papel do Judiciário e de outras instituições. *Ensaio BNDES*, n. 9. Rio de Janeiro. Dez. 1998.

PIRSON, Michael; MALHOTRA, Deepak. Foundations of Organizational Trust: What Matters to Different Stakeholders? Vol. 22, No. 4, July–August 2011, p. 1087–1104.

PLANK, Richard E., REID, David A.; PULLINS, Ellen B. Pullins. Perceived trust in business-to-business sales: A new measure, *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 19 (3), 61-71. 1999.

PLOWMAN, D. A., BAKER, L. T., BECK, T. E., KULKARNI, M., SOLANSKY, S. T., TRAVIS, D. V. Radical change accidentally: The emergence and amplification of small change. *Academy of Management Journal*, 50, 2007, p. 515–543.

POMBO, P. G. *Aportes Conceptuales y características para una clasificación internacional de los sistemas/esquemas de garantía*. Tese de Doutorado. Universidade de Córdoba. 2006.

POMBO, P. G.; HERRERO, A. *Los sistemas de garantía para micro y la pyme em uma economia globalizada*. DP Editorial. Sevilla. 2003.

PONS, F.; MOURALI, M.; NYECK, S. Consumer Orientation Toward Sporting Events. *Journal of Service Research*, v. 8, n. 3, Fev 2006.

POOLE, M. S.; VAN DE VEN, A. H.; DOOLEY, K.; HOLMES, M. E. *Organizational change and innovation processes: Theory and methods for research*. Oxford, U.K.: Oxford University Press. 2000.

POON, J. M. L.; SALLEH, A. H. M.; SENIK, Z. C. Propensity To Trust As A Moderator Of The Relationship Between Perceived Organizational Support And Job Satisfaction. *International Journal Of Organization Theory And Behavior*, v. 10, n. 3, p. 350-365 Fall 2007.

POPPO, L.,; ZENGER, T. Do formal contracts and relational governance function as substitutes or complements? *Strategic Management Journal*, 23: 707–725, 2002.

POPPO, Laura; ZHOU, Kevin Z.; RYU, Sungmin. Alternative Origins to Interorganizational Trust: An Interdependence Perspective on the Shadow of the Past and the Shadow of the Future. *Organization Science*, Vol. 19, No. 1 Jan. - Fev. 2008, p. 39-55.

POWELL, W .W. Neither Marketing or hierarchy: Networks forms of organization. *Research in Organizational Behavior*. N 12. P 295-336. 1990.

POWELL, W. W. Learning from collaboration: Knowledge and networks in the biotechnology and pharmaceutical industries. *California Management Review*, v. 40, n. 3, 1998, p. 228–240.

PROVAN, K. G.; SKINNER, S. J. Interorganizational dependence and control as predictors of opportunism in dealer-supplier relations. *Academy of Management Journal*, 32, p. 202–212, 1989.

PUGA, Fernando P. O Apoio Financeiro às Micro, Pequenas e Médias empresas na Espanha, no Japão e no México. *Textos para Discussão*. BNDES. Rio de Janeiro. n. 96. ago. 2002.

PURANAM, Phanisj; VANNESTE, Bast S. Trust and Governance: untangling a tangled web. *Academy of Management Review*, vol. 34, no. 1, 2009.

RAI, Rajnish Kumar. A Co-opetition-Based Approach to Value Creation in Interfirm Alliances: Construction of a Measure and Examination of Its Psychometric Properties. *Journal of Management*. Disponível em <<http://jom.sagepub.com/content/early/2013/12/30/0149206313515525>> Publicado online em 11 Dez 2013.

READ, W. H. Upward communication in industrial hierarchies. *Human Relations*, 15 3–15. 1962.

REINA, D. S.; REINA, M. L. *Trust and betrayal in the workplace: building effective relationships in your organization*. San Francisco: Berrett-Koelher Pub., 2006.

REMENYI, Dan, WILLIAM, Brian, MONEY, Arthur, SWARTZ, Ethné. *Doing Research in Business and Management*, London: Sage, 1998.

REMPEL, J. K.; HOLMES, J. G.; ZANNA, M. P. Trust in close relationships. *J. Personality and Soc. Psych.* 49 95–112. 1985.

REUER, J. J.; ARIÑO, A., Strategic alliance contracts: Dimensions and determinants of contractual complexity. *Strategic Management Journal*, v. 28, 2007, p. 313–330.

RIBBINK, Dina; GRIMM, Curtis M. The impact of cultural differences on buyer–supplier negotiations: An experimental study. *Journal of Operations Management*, n. 32, 2014, p. 114–126.

RING, S. M.; VAN DE VEN, A. Structuring cooperative relationships between organizations. *Strategic Management Journal*, n. 13, 1992, p. 483-498.

ROBINSON, Sandra L. Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, p. 574-599, 1996.

RODRIGUES, Adriano, GOMES, Josir Simeone. *Controle Gerencial em Empresas Internacionalizadas: O Caso da Construtora Norberto Odebrecht S.A.* EnAnpad 2003.

ROMÁN, Sergio. The Ethics of Online Retailing: A Scale Development and Validation from the Consumers' Perspective. *Journal of Business Ethics*. n. 72, 2007, p. 131–148.

ROSEN, B., JERDEE, T. H. Influence of subordinate characteristics on trust and use of participative decision strategies in a management simulation. *Journal of Applied Psychology*, n. 62, 1977, p. 628-631.

ROTTER, J. B. A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*. n. 35, 1967, p. 651-665.

ROUSSEAU, D. M.; SITKIN, S. B.; BURT, R. S.; CAMERER, C. Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*. V. 23, p. 393-404. 1998.

ROUSSEAU. D.; TIJORIWALA, S. What's a good reason to change? Motivated reasoning and social accounts in promoting organizational change. *J. Appl. Psych.* v. 84, 1999, p. 514-528.

RUFIN, Carlos; RIVERA-SANTOS, Miguel. Between Commonweal and Competition: Understanding the Governance of Public–Private Partnerships. *Journal of Management*, Vol. 38 No. 5, September 2012 1634-1654.

RUS, Andrej; IGLIC, Hajdeja. Trust, Governance and Performance: The Role of Institutional and Interpersonal Trust in SME Development. *International Sociology*, Vol. 20, n. 3, Set. 2005, p. 371–391.

RUSSO, Giuseppe M. *Papel da Congruência da Cultura Organizacional no Desempenho das Parcerias de Terceirização*. Tese de Doutorado. PUC-Rio, 2007.

SANTOS, Carlos A. *Risco de Crédito e Garantias: A proposta de um Sistema Nacional de Garantias*. 2006. Brasília, Sebrae. Disponível em: <http://www.agenciasebrae.com.br/anexo_download.kmf?cod=19> Acesso em: 12 jun. 2013.

SANTOS, J. O. dos. *Análise de Crédito: empresas e pessoas físicas* – São Paulo: Editora Atlas, 2000.

SANTOS, Lilian R. *A Governança Corporativa e a emergência de um novo modelo de Controladoria*. São Paulo: Universidade de São Paulo. Dissertação de Mestrado. 2005.

SAXTON, T., The effects of partner and relationship characteristics on alliance outcomes. *Academy of Management Journal*, v. 40, n. 2, 1997, p. 443–461.

SCHEPKER, Donald J., OH, Won-Yong. Complementary or Substitutive Effects? Corporate Governance Mechanisms and Poison Pill Repeal. *Journal of Management*. Vol. 39, No. 7, November 2013, p. 1729-1759.

SCHEPKER, Donald J., OH, Won-Yong; MARTYNOV, Aleksey, POPPO, Laura. The Many Futures of Contracts: Moving Beyond Structure and Safeguarding to Coordination and Adaptation. *Journal of Management*. Vol. 40, No. 1, January 2014, p. 193-225.

SCHLENKER, B. R.; HELM, B.; TEDESCHI, J. T. The effects of personality and situational variables on behavioral trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, n. 25, 1973, p. 419-427.

SCHNACKENBERG, Andrew K.; TOMLINSON, Edward C. Organizational Transparency: A New Perspective on Managing Trust in Organization-Stakeholder Relationships. *Journal of Management*. Disponível em <<http://jom.sagepub.com/content/early/2014/03/06/0149206314525202>> 10 mar 2014.

SCHOORMAN, David F.; MAYER, Roger C.; DAVIS, James H.; An Integrative Model of Organization Trust: Past, Present and Future. *Academy of Management Review*, Vol. 32, N. 2, 2007.

SCOTT, D. The causal relationship between trust and the assessed value of management by objectives, *Journal of Management*, 6, 1980. p. 157-175.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequena Empresa; FUBRA. Fundação Universitária de Brasília. *Fatores condicionantes e taxa de mortalidade de empresas no Brasil*. Brasília: Sebrae e Fubra, 2004.

SENGÜN, A. E.; WASTI; S. N. Trust, Control, and Risk: A Test of Das e Teng's Conceptual Framework for Pharmaceutical Buyer-supplier Relationships. *Group & Organization Management*, v. 32, n. 4, 2007, p. 430-464.

SEPPÄNEN, R. *Trust in Inter-Organizational Relationships*. Lappeenranta University of Technology, Lappeenranta, Finlandia. Tese de Doutorado. 2008.

SEPPÄNEN, R. The Building-Blocks of Trust in Inter-Firm Relationships. *Communications of the IBIMA*. Volume 2, 2008.

SEPPÄNEN, R., BLOMQUIST, K. ; SUNDQVIST, S. Measuring interorganizational trust – a critical review of the empirical research between 1990 and 2003. *Industrial Marketing Management*, 36, 249-265. 2007.

SHAPIRO, S. P. The social control of impersonal trust. *Amer. J. Sociology* 93(3), 1987. P. 623–58.

SHAPIRO, D.; SHEPPARD. B. H. CHERASKIN, L. Business on a Handshake. *Negotiation Journal*. 8 (4). 365-77. 1992.

SHARIF, K.J.; KALAFATIS, S.P.; SAMOUEL, P. Cognitive and behavioural determinants of trust in small and medium-sized enterprises, *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Vol. 12, No. 3, 2005, p. 409-21.

SHEPPARD, B. H.; SHERMAN, D. M. The grammars of trust: a model and general implications. *Academy of Management Review*, Mississippi, v. 23, p. 422-437, 1998.

SCHURR, P.; OZANNE, J. Influences on exchange processes: Buyers' preconceptions of a seller's trustworthiness and bargaining toughness. *J. Consumer Res.* 11 939–953. 1985.

SIMONS, R. *Levers of Control*. Harvard Business School Publishing, 1995.

SIMONS, R. *Performance measurement and control systems for implementing strategy*. Prentice Hall: New Jersey, 348 p. 2000.

SIMONS, T.; PETERSON, R. Task conflict and relationship conflict in top management teams: The pivotal role of intra-group trust. *J. Appl. Psych.* 85, 2000, p. 102–111.

SITKIN, Sim. B.; GEORGE, Elizabeth, Managerial Trust-Building Through the use of Legitimizing Formal and Informal Control Mechanisms. *International Sociology*. Vol. 20 (3) 307-338. London, Set 2005.

SITKIN, S. B, ROTH, N. L. Explaining the limited effectiveness of legalistic "remedies" for trust/distrust. *Organization Science*, n. 4, 1993, p. 367-392.

SOHN, J. H. D. Social knowledge as controle system: A proposition and evidence from the Japanese FGI behavior. *Journal of International Business Studies*, 25, 1994, p. 295-324.

SOLOMON, L. The influence of some types of power relationships and game strategies upon the development of interpersonal trust. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, n. 61, 1960, p. 223-230.

STIGLITZ, J. E; WEISS, A. Credit rating in markets with imperfect information. *The American Economic Review*, n. 3, v 71, p 393-409, jun. 1981.

STOUTHUYSEN, Kristof; SLABBINCK, Hendrik; ROODHOOFT, Filip. Controls, service type and perceived supplier performance in interfirm service exchanges. *Journal of Operations Management*, n. 30, 2012, p. 423–435.

STRICKLAND, L. H. 1958. Surveillance and trust. *Journal of Personality*, 26: 200-215.

STNIB, P. J.; PRIEST; T. B. Two Patterns of Establishing Trust: The Marijuana User, *Sociological Focus*, 9 (4), p. 399-411, 1976.

SU, Zhongfeng; XIE, En; LI, Yuan. Alliance motivations, control mechanisms and alliance performance: Evidence from China. *Front. Bus. Res. China*, 3(1), 2009. p. 103–119.

SVEJENOVA, Silviya. How much does trust really matter? Some reflections on the significance and implications of Madhok's trust-based approach. *Journal of International Business Studies*, v. 37, n. 1, p. 12-20, 2006.

SWAN, J. E.; NOLAN, J. J. Gaining Customer Trust: A Conceptual Guide for the Salesperson, *Journal of Personal Selling And Sales Management*, 5 (2). 1985, p.39-48.

SYDOW, Jörg. *Understanding the constitution of interorganizational trust. Trust within and between organizations: Conceptual issues and empirical applications*, p. 31-63, 1998. Disponível em <<http://fds.oup.com/www.oup.co.uk/pdf/0-19-924044-2.pdf>> Acesso em 05 set. 2013.

TANGPONG, Chanchai; HUNG, Kuo-Ting; RO, Young K. The interaction effect of relational norms and agent cooperativeness on opportunism in buyer–supplier relationships. *Journal of Operations Management*, 28, 2010, p. 398–414

TANGPONG, Chanchai; HUNG, Kuo-Ting; LI, Jin. Agent-System Co-development in Supply Chain Research: Propositions and Demonstrative Findings. *Journal of Operations Management*, 2014, Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1016/j.jom.2014.03.002>> Publicado online em 03/03/2014.

TAYLOR, S. E., BROWN, J. D. Illusion and well-being: A social psychological perspective on mental health. *Psychological Bulletin*, n. 103, p. 193-210. 1988.

TEECE, D. J. Technological and organizational factors in the theory of the multinational enterprise. In: M. Casson (Ed.), *The growth of international business*: 51-62. London: Allen & Unwin, 1983.

TELSER. L. G, A Theory of Self-Enforcing Contracts. *Journal of Business*. 53 (January).1980. p. 27-44.

TERBLANCHE, N. S; BOSHOFF, C. The relationships between a satisfactory in-store shopping experience and retailer loyalty. *South African Journal of Business Management*, v. 37, n. 2, p 33-43, 2006.

THOMAS, K. W.; KILMANN, R. H. *Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument*. Mountain View, CA: Xicom and CPP. 1974.

THOMPSON, J. D. *Organizations in Action*. New York, McGraw-Hill, 1967.

THORGREN, S.; WINCENT, J. Interorganizational Trust: Origins, Dysfunctions and Regulation of Rigidities. *British Journal of Management*, V. 22, p. 21–41, 2011.

TURNER, Karynne L.; MAKHIJA, Mona V. The Role of Organizational Controls in Managing Knowledge. *Academy of Management Review*. Vol. 31, No. 1, 197-217. 2006.

VAN DE VEN, A. H.; FERRY, D. L. *Measuring and assessing organizations*. New York: Wiley. 1980.

VAN MAANEN, J. The fact of fiction in organizational ethnography. *Administrative Science Quarterly*, 24, 1979, p. 539–550.

VANPOUCKE, Evelyne; VEREECKE, Ann; BOYER, Kenneth K. Triggers and patterns of integration initiatives in successful buyer–supplier relationships, *Journal of Operations Management*, n. 32, 2014, p. 15–33.

VIEIRA, Luciana M.; PAIVA, Ely L.; FINGER, Andrew B.; TEIXEIRA, Rafael. Trust and Supplier-buyer Relationships: An Empirical Analysis. *BAR - Brazilian Administration Review*, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, art. 2, pp. 263-280, July/Sept. 2013

VILLAS, M. ; MACEDO-SOARES, T. D. L. v. A. de; RUSSO, G. M. . Bibliographical Research Method for Business Administration Studies: a Model based on Scientific Journal Ranking. *BAR. Brazilian Administration Review*, v. 5, p. 139-159, 2008.

VILLENA, Verónica H.; REVILLA, Elena; CHOI, Thomas Y. The dark side of buyer–supplier relationships: A social capital perspective. *Journal of Operations Management*, n. 29, 2011, p. 561–576.

VIITAHARJU, I.; LÄHDESMÄKI, M. Antecedents of trust in asymmetrical business relationships Differing perceptions between food producers and retailers. *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 30 No. 5, 2012, p. 567-587

WAGNER, Stephan M.; BODE, Christoph. Supplier relationship-specific investments and the role of safeguards for supplier innovation sharing. *Journal of Operations Management*, n. 32, 2014, p. 65–78.

WHITE, S.; LUI, S. S. Distinguish Costs of Cooperation and Control in Alliances. *Strategic Management Journal*, 26, p. 913-932. 2005.

WHITENER, E. M., BRODT, S. E., KORSGAARD, M. Audrey. WERNER, Jon M. Managers as Initiators of Trust: An Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior. *The Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 3, Jul., 1998, p. 513-530.

WILLIAMS, M. In Whom We Trust: Group Membership as an Affective Context for Trust Development. *The Academy of Management Review*, Vol. 26, No. 3 Jul., 2001, p. 377-396.

WILLIAMSON, O. E. *Markets and hierarchies: Analysis and antitrust implications*. New York: Free Press, 1975.

WILLIAMSON, O. E. Transaction-cost economics: The governance of contractual relations. *Journal of Law and Economics*, 22, 1979, p. 233-261.

WILLIAMSON, O. E. *The Economic Institutions of Capitalism: Firms, Markets, Relational Contracting*. New York: Free Press; Collier Macmillan. 1985.

WONG, Chee Y.; BOON-ITT, Sakun; WONG, Christina W. Y. The contingency effects of environmental uncertainty on the relationship between supply chain integration and operational performance. *Journal of Operations Management*, n. 29, 2011, p. 604–615.

YAN, Tingting; DOOLEY, Kevin J. Communication intensity, goal congruence, and uncertainty in buyer–supplier new product development. *Journal of Operations Management*, n. 31, 2013, p. 523–542.

YAN, A.; GRAY, B. Bargaining power, management control, and performance in United States-China joint ventures: A comparative case study. *Academy of Management Journal*, n 37, 1994, p. 1478-1517.

YIN, Robert K. *Estudo de Caso : Planejamento e Métodos*. 2ª ed. Porto Alegre : Bookman, 2001.

YORK, Jeffrey G.; SARASVATHY, Saras D.; WICKS, Andrew C. An Entrepreneurial Perspective on Value Creation in Public-Private Ventures. *Academy of Management Review*, Vol. 38, No. 2, 2013, p. 307-315.

ZACHARIA, Zach G.; NIX, Nancy W.; LUSCH, Robert F. Capabilities that enhance outcomes of an episodic supply chain collaboration. *Journal of Operations Management*, n. 29, 2011, p. 591–603.

ZAHEER, Akbar. MCEVILY, Bill. PERRONE, Vincenzo. Does Trust Matter? Exploring the Effects of Interorganizational and Interpersonal Trust on Performance. *Organization Science*, Vol. 9, No. 2, Mar. - Apr., 1998, p. 141-159.

ZAHEER, A.; VENKATRAMAN, N. Relational governance as an interorganizational strategy: An empirical test of the role of trust in economic exchange. *Strategic Management Journal*, v. 16, 1995, p. 373–392.

ZAK, Paul J.; KNACK, Stephen. Trust and Growth. *The Economic Journal*, Vol. 111, N. 470, Apr., 2001, p. 295-321.

ZAND, Dale E. Trust and Managerial Problem Solving. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 17, N. 2, Jun., 1972, p. 229-239.

ZANINI, Marco T. F. Relações de confiança nas empresas da nova economia informacional – uma avaliação dos efeitos da incerteza sobre o comportamento organizacional. *Cadernos Ebape.br*, v.3., n. 4, Dez. 2005.

ZANINI, Marco. Confiança organizacional como chave para a coordenação implícita e para construção do capital intangível. *Cadernos Ebape.br*. v.5. n.3. Set. 2007a.

ZANINI, M. T. *Confiança – O principal ativo intangível de uma empresa: pessoas, motivação e construção de valor*. Elsevier, Rio de Janeiro, 2007b.

ZANINI, Marco T.; LUSK, Edward J.; WOLFF, Birgitta. Confiança dentro das Organizações da Nova Economia: uma Análise Empírica sobre as Consequências da Incerteza Institucional. *RAC - Revista de Administração Contemporânea*, Curitiba, v. 13, n. 1, p. 72-91, Jan./Mar. 2009a.

ZANINI, Marco T.; LUSK, Edward J.; WOLFF, Birgitta. Trust within Brazilian New Economy Organizations: an Empirical Investigation of Gender Effects Benchmarked on Brazilian Old Economy Organizations. *BAR - Brazilian Administration Review*, Curitiba, v. 6, n. 3, p. 230-246, July/Sept. 2009b.

ZANINI, Marco T.; MIGUELES, Carmen P.; COLMERAUER, Marcio; MANSUR, Juliana; Os Elementos de Coordenação Informal em uma Unidade Policial de Operações Especiais. *RAC - Revista de Administração Contemporânea*, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 106-125, Jan./Fev. 2013.

ZANINI, Marco T.; MUSANTE, Michael. Trust in the knowledge economy. *Journal of Business & Industrial Marketing*. v. 28, n. 6. 2013. p. 487–493.

ZHANG, Chun; HENKE, John W., Jr.; GRIFFITH, David A. Do buyer cooperative actions matter under relational stress? Evidence from Japanese and U.S. assemblers in the U.S. automotive industry. *Journal of Operations Management*, 27, 2009, p. 479–494.

ZHOU, Kevin Z.; ZHANG, Qiyuan; SHENG, Shibin; XIE, En; BAO, Yeqing. Are relational ties always good for knowledge acquisition? Buyer–supplier exchanges in China. *Journal of Operations Management*, n. 32, 2014, p. 88–98.

ZICA, R. M. F.; MARTINS, H. C. Sistema de garantia de crédito para micro e pequenas empresas no Brasil: proposta de um modelo. *Revista de Administração Pública* — Rio de Janeiro 42(1):181-204, jan./fev. 2008.

ZUCKER, L. G. Production of trust: institutional sources of economic structure 1840-1920. *Research in Organizational Behavior*, n. 8, 1986, p. 53-111.

9 Anexos

9.1 Modelo de Questionário – Word

O modelo de questionário word foi utilizado para avaliação dos especialistas e para a preparação inicial da pesquisa a ser disponibilizada no Survey Monkey.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
Doutorado em Administração de Empresas - 2013.2
Professora: Patrícia Amélia Tomei

Luciano Quinto Lanz

Confiança, controle e performance: Fundo Garantidor para Investimentos (FGI)

Questionário

Objetivos

O objetivo deste questionário é levantar a percepção da confiança e dos mecanismos de controle existentes no relacionamento de suas empresas com o FGI, seus reflexos no desempenho do FGI em relação a outras modalidades de garantia disponíveis.

Participantes

Representantes do FGI, de agentes financeiros e entidades interessadas, dos diversos níveis hierárquicos, que participem dos processos de relacionamento com o fundo.

Resultados Esperados

Respostas que retratem de maneira fiel as percepções dos gestores e de funcionários envolvidos no processo, a respeito dos impactos da confiança e dos mecanismos de controle nas diversas parcerias estabelecidas pelo FGI.

Não é necessário responder a todas as perguntas. Caso você não saiba a resposta para determinada pergunta, pode deixá-la em branco.

Confidencialidade

Este estudo de caso possui objetivo e interesse estritamente acadêmico e os dados e percepções levantados serão utilizados somente no desenvolvimento desta pesquisa, conduzida pelo autor e pelo Departamento de Administração da PUC-RJ, sob orientação da Prof. Dra. Patrícia Amélia

Tomei. Sob nenhuma hipótese serão divulgados ou repassados dados ou informações fornecidas pelos entrevistados, nem serão estes utilizados para outra finalidade senão a acadêmica aqui proposta. Garantimos que a identidade dos respondentes não será revelada e não consideraremos nenhuma resposta ou comentário como posição oficial da empresa.

O que é desejado no final

Que as respostas ao questionário retratem de maneira fiel as percepções dos gestores e funcionários envolvidos no relacionamento com o FGI sobre a confiança interorganizacional, os mecanismos de controle e seus reflexos no desempenho do Fundo. Enfatizamos que este questionário não é um teste, mas sim um instrumento de coleta de dados que tenta retratar, de forma fiel, a posição de sua empresa em relação ao seu relacionamento com o FGI.

Instruções para preenchimento:

- 1) Para responder às questões, assinale no espaço reservado para a mesma.
- 2) Quando for o caso, múltiplas respostas poderão ser assinaladas.
- 3) Se alguma questão não puder ser respondida por alguma razão, seja confidencialidade, falta de informação ou qualquer outra, apenas ignore-a. Solicitamos apenas que não deixe de responder as demais questões, pois toda e qualquer informação fornecida será essencial para o desenvolvimento desta pesquisa.
- 4) Caso seja do seu interesse, quaisquer informações complementares e adicionais poderão ser enviadas em anexo a este questionário.

Deseja receber os dados consolidados desta pesquisa? () Sim () Não

Em caso positivo, preencha os campos abaixo para correspondência:

Nome (opcional): _____

E-mail (opcional): _____

Identificação do respondente:

Empresa: _____

Controle: () Privado () Público () Misto Origem Capital : () Nacional () Internacional

Porte: () Micro () Pequeno () Médio () Média-Grande () Grande

Tempo de Relacionamento (em anos): Com o BNDES _____ Com o FGI _____

Nível hierárquico: () Analista () Especialista () Gerente () Diretor

Tempo de Empresa (anos): _____ Sexo: () M () F

Faixa Etária:

() Até 25 anos () de 26 a 35 anos () de 36 a 45 anos () de 46 a 55 anos

() Acima de 55 anos

Parte 1 – Confiança Interorganizacional

Para responder estas questões considere seu principal contato no relacionamento de sua organização com seu parceiro (BNDES) no FGI.

Legenda

Não se aplica (NA)	Discordo totalmente (1)	Discordo parcialmente (2)	Não Discordo, Nem Concordo (3)	Concordo parcialmente(4)	Concordo totalmente (5)
--------------------	-------------------------	---------------------------	--------------------------------	--------------------------	-------------------------

Comportamento:

Afirmção	NA	1	2	3	4	5
1. A empresa parceira é justa ao tomar decisões.						
2. A empresa parceira mantém suas promessas.						
3. A empresa parceira está genuinamente preocupada com o sucesso de nossos negócios.						

Reputação

Afirmção	NA	1	2	3	4	5
4. A empresa parceira tem a reputação de ser competente.						
5. A empresa parceira tem a reputação de ser honesta.						
6. A empresa parceira tem a reputação de ser confiável.						

Capacidade

Afirmção	NA	1	2	3	4	5
7. Os produtos/serviços oferecidos pela empresa parceira são de boa qualidade.						
8. A empresa parceira sabe como precificar seus produtos/serviços de forma adequada.						
9. A empresa parceira tem as competências de negócios necessárias para o sucesso de nossa parceria.						

Boa vontade

Afirmção	NA	1	2	3	4	5
10. A empresa parceira mantém nossos interesses em mente.						
11. A empresa parceira também deseja que tenhamos sucesso.						
12. As disputas com a empresa parceira são resolvidas de forma conjunta.						

Comunicações

Afirmção	NA	1	2	3	4	5
13. As comunicações são rápidas e oportunas.						
14. As comunicações são completas e exaustivas.						
15. A forma e os métodos de comunicação são eficazes.						

Parte 2 – Controle Interorganizacional

Controle de saídas

Afirmção	NA	1	2	3	4	5
16. As metas desta parceria estão claramente determinadas para ambas as partes.						
17. Nós monitoramos os resultados desta aliança no aumento de nossa base de clientes.						
18. Nós monitoramos os resultados desta aliança no aumento da penetração de nossos produtos e serviços no						

mercado.						
----------	--	--	--	--	--	--

Controle comportamental

Afirmção	NA	1	2	3	4	5
19. Nós exercemos uma grande influência sobre as políticas e procedimentos no relacionamento com a empresa parceira.						
20. As rotinas e procedimentos de trabalho são padronizadas.						
21. Nós e nossa empresa parceira comprometemos recursos para facilitar o processo de aprendizagem e treinamento nesta aliança.						

Controle social

Afirmção	NA	1	2	3	4	5
22. A tomada de decisões nesta aliança é participativa.						
23. Ambas empresas compartilham uma visão comum para a aliança.						
24. Nós e nossa empresa parceira organizamos atividades de socialização e treinamento.						

Contrato

Afirmção	NA	1	2	3	4	5
25. A nossa relação com a empresa parceira é regida por termos de contrato explicitamente descritos e claramente escritos.						
26. Geralmente, o contrato é o mecanismo primário para regular o comportamento da empresa parceira.						
27. O contrato psicológico (obrigações e compromissos não formais) com o nosso parceiro é mais forte do que o contrato legal.						

Dependência

Afirmção	NA	1	2	3	4	5
28. Se a relação com a empresa parceira terminasse, a perda iria prejudicar nossas vendas em outras linhas de produtos também.						
29. Se a relação com a empresa parceira terminasse, teríamos uma perda significativa de receita apesar de nossos melhores esforços para substituir a receita perdida.						
30. Se a relação com a empresa parceira terminasse, a perda iria prejudicar seriamente nossa reputação nesta área.						

Parte 3 - Desempenho

Resolução de Conflitos - Escolha a opção que melhor representa o comportamento de sua empresa em relação à solução de conflitos com a empresa parceira.

31. Nossa empresa busca vencer as disputas com a empresa parceira.	
32. Nossa empresa evita discutir questões que possam resultar em conflitos com a empresa parceira.	
33. Nossa empresa busca soluções conjuntas, mesmo que estas não satisfaçam nossos interesses, pelo bem da aliança.	
34. Nossa empresa busca soluções aceitáveis, que satisfaçam, mesmo que parcialmente,	

ambas as partes.	
35. Nossa empresa busca a resolução de problemas de forma conjunta com a empresa parceira, de forma a satisfazer plenamente a ambas.	

Tipo de conflitos

Afirmação	NA	1	2	3	4	5
36. Temos muitos conflitos de relacionamento com a empresa parceira.						
37. Temos muitas divergências quanto à forma de execução de tarefas e processos.						
38. Temos muitas divergências quanto às metas e prioridades da aliança.						

Desempenho percebido

Afirmação	NA	1	2	3	4	5
39. Aumentamos nossa participação no mercado alvo com esta parceria.						
40. Aumentamos nossos resultados financeiros com esta parceria.						
41. Estamos satisfeitos com o desempenho desta parceria.						
42. Nossa competitividade foi aprimorada por meio da cooperação com a empresa parceira.						

Espaço reservado para comentários de seu interesse.

9.2

Modelo Questionário – Internet

As Figuras 11 a 15 apresentam as telas utilizadas na pesquisa feita pela Internet através do site Survey Monkey.



Fundo Garantidor para Investimentos (FGI): Avaliação confiança, controle e performance

Confiança, controle e performance: Fundo Garantidor para Investimentos (FGI)

1/5 20%

Objetivos

O objetivo deste questionário é levantar a percepção da confiança e dos mecanismos de controle existentes no relacionamento de suas empresas com o FGI, seus reflexos no desempenho do FGI em relação a outras modalidades de garantia disponíveis.

Participantes

Representantes do FGI, de agentes financeiros (cotistas e não cotistas) e entidades interessadas, dos diversos níveis hierárquicos, que participem dos processos de relacionamento com o Fundo.

Confidencialidade

Este estudo de caso possui objetivo e interesse acadêmico e os dados e percepções levantados serão utilizados somente no desenvolvimento desta pesquisa, conduzida pelo autor (Luciano Quinto Lanz) e pelo Departamento de Administração da PUC-RJ, sob orientação da Prof. Dra. Patrícia Amélia Tomei. Sob nenhuma hipótese serão divulgados ou repassados dados ou informações fornecidas pelos entrevistados, nem serão estes utilizados para outra finalidade senão a acadêmica apenas que não deixe de responder as demais questões, pois toda e qualquer informação fornecida será essencial para o desenvolvimento desta pesquisa. Garantimos que a identidade dos respondentes não será revelada e não consideraremos nenhuma resposta ou comentário como posição oficial da empresa.

Instruções para preenchimento:

- 1) Para responder às questões, assinale no espaço reservado para a mesma.
- 2) Quando for o caso, múltiplas respostas poderão ser assinaladas.
- 3) Se alguma questão não puder ser respondida por alguma razão, seja confidencialidade, falta de informação ou qualquer outra, apenas ignore-a. Solicitamos apenas que não deixe de responder as demais questões, pois toda e qualquer informação fornecida será essencial para o desenvolvimento desta pesquisa.
- 4) Caso seja de seu interesse, quaisquer informações complementares e adicionais poderão ser enviadas em anexo a este questionário.

Agradecemos sua participação e estamos à disposição para qualquer esclarecimento que se fizer necessário através do email pesquisafgi@yahoo.com.br

Uma lista de respostas a perguntas frequentes sobre a pesquisa está disponível em <http://www.pesquisapucurio.blogspot.com.br/>

Próx.

Atividade pela Survey/Fontes:
Crie seus próprios questionários online gratuitos agora!

Figura 11 – Objetivos e Instruções - Tela Inicial do Survey Monkey



Fundo Garantidor para Investimentos (FGI): Avaliação confiança, controle e performance

Dados demográficos

2/5 40%

Informações da empresa e do respondente

1. Dados do respondente

Nome (opcional):
Endereço de email (opcional):

* 2. Selecione a empresa na lista ou, caso não a encontre, informe no campo abaixo.

Empresa
Outra (especifique)

* 3. Dados do respondente

	Nível hierárquico	Sexo	Idade	Tempo de Empresa	Tempo de Relacionamento com BNDES	Tempo de Relacionamento com FGI
Dados do respondente	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Anter. Próx.

Atividade pela Survey/Fontes:
Crie seus próprios questionários online gratuitos agora!

Figura 12 – Dados Demográficos – Tela do Survey Monkey



Fundo Garantidor para Investimentos (FGI): Avaliação confiança, controle e performance

Relacionamento com o FGI

3 / 6 80%

Para responder estas questões considere seu principal contato no relacionamento de sua organização com sua empresa parceira (BNDES) no FGI.

4. Comportamento e Reputação

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	N/A
1. A empresa parceira é justa ao tomar decisões.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. A empresa parceira mantém suas promessas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. A empresa parceira está genuinamente preocupada com o sucesso de nossos negócios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. A empresa parceira tem a reputação de ser competente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. A empresa parceira tem a reputação de ser honesta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. A empresa parceira tem a reputação de ser justa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Capacidade e comunicações

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	N/A
7. Os produtos/serviços oferecidos pela empresa parceira são de boa qualidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. A empresa parceira sabe como especificar seus produtos/serviços de forma adequada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. A empresa parceira tem as competências de negócios necessárias para o sucesso de nossa parceria.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. A empresa parceira mantém nossos interesses em vista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. A empresa parceira também deseja que tenhamos sucesso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. As disputas com a empresa parceira são resolvidas de forma conjunta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. As comunicações são rápidas e oportunas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. As comunicações são completas e exaustivas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. A forma e os métodos de comunicação são eficazes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anter. Pró.

Figura 13 – Dimensões da Confiança - Tela Survey Monkey

Controles do FGI

4 / 5 80%

6. Controles

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	N/A
16. As metas desta parceria estão claramente determinadas para ambas as partes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Nós monitoramos os resultados desta aliança no aumento de nossa base de clientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Nós monitoramos os resultados desta aliança no aumento de penetração de nossos produtos e serviços no mercado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Nós exercemos uma grande influência sobre as políticas e procedimentos por meio do relacionamento com a empresa parceira.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. As rotinas e procedimentos de trabalho são personalizadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Nós e nossa empresa parceira comprometemos recursos para facilitar o processo de aprendizagem e treinamento nesta aliança.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. A tomada de decisões nesta aliança é participativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Ambas as empresas compartilham uma visão comum para a aliança.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Nós e nossa empresa parceira organizamos atividades de socialização e treinamento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Contrato e dependência

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	N/A
25. A nossa relação com a empresa parceira é regida por termos de contrato e normativos explicitamente descritos e claramente escritos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Geralmente, o contrato e os normativos são os mecanismos primários para regular o comportamento da empresa parceira.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. O contrato psicológico (obrigações e compromissos não formais) com o nosso parceiro é mais forte do que o contrato legal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Se a relação com a empresa parceira terminasse, a perda prejudicaria nossas vendas em outras linhas de produtos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Se a relação com a empresa parceira terminasse, teríamos uma perda significativa de receita apesar de nossos melhores esforços para substituir a receita perdida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Se a relação com a empresa parceira terminasse, a perda prejudicaria seriamente nossa reputação nesta área.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anter. Pró.

Alivado pela SurveyMonkey
Crie sua própria pesquisa online gratuita aqui

Figura 14 – Controles, Contrato e Dependência - Tela Survey Monkey



Fundo Garantidor para Investimentos (FGI): Avaliação confiança, controle e performance

Desempenho

8 / 8 100%

8. Conflito

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	N/A
31. Temos muitos conflitos de relacionamento com a empresa parceira.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Temos muitas divergências quanto à forma de execução de tarefas e processos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Temos muitas divergências quanto às metas e prioridades da aliança.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Escolha a opção que melhor representa o comportamento de sua empresa em relação à solução de conflitos com a empresa parceira.

34. Nossa empresa busca vencer as disputas com a empresa parceira.
35. Nossa empresa evita discutir questões que possam resultar em conflitos com a empresa parceira.
36. Nossa empresa busca soluções conjuntas, mesmo que estas não satisfaçam nossos interesses, pelo bem da aliança.
37. Nossa empresa busca soluções aceitáveis, que satisfaçam, mesmo que parcialmente, ambas as partes.
38. Nossa empresa busca a resolução de problemas de forma conjunta com a empresa parceira, de forma a satisfazer plenamente a ambas.

10. Desempenho

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	N/A
39. Aumentamos nossa participação no mercado alvo com esta parceria.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. Aumentamos nossos resultados financeiros com esta parceria.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. Estamos satisfeitos com o desempenho desta parceria.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. Nossa competitividade foi aprimorada por meio da cooperação com a empresa parceira.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Espaço reservado para comentários de seu interesse.

Anter

Concluído

Figura 15 – Conflito e Desempenho - Tela do Survey Monkey

9.3 Modelo de e-mail

A Figura 16 apresenta o modelo de e-mail enviado através da caixa corporativa fgi@bndes.gov.br aos agentes financeiros cotistas do FGI. Foi enviado um email inicial e posteriormente foi enviado pelo mesmo um email de reforço para cada um dos gestores e pessoal operacional dos agentes financeiros participantes da aliança, a partir de lista fornecida pelo BNDES.

Prezado,

O IAG da PUC-Rio conduz atualmente um estudo sobre o relacionamento do Fundo Garantidor para Investimentos (FGI) com seus cotistas e demais entidades interessadas, tendo como autor Luciano Quinto Lanz, sob orientação da Prof. Dra. Patrícia Amélia Tomei.

O estudo possui objetivo e interesse acadêmico, e os dados e percepções levantados serão utilizados no desenvolvimento desta pesquisa. Sob nenhuma hipótese serão divulgados ou repassados dados ou informações individuais fornecidas pelos entrevistados, nem estes serão utilizados para outra finalidade senão a acadêmica aqui proposta.

A participação na pesquisa é opcional e garantimos que a identidade dos respondentes não será revelada e não consideraremos nenhuma resposta ou comentário como posição oficial da empresa. Somente os dados agregados poderão ser utilizados posteriormente para propor melhorias nos mecanismos de governança e relacionamento do FGI com seus agentes financeiros cotistas e demais entidades interessadas, mantido o sigilo mencionado.

Solicitamos que o link abaixo seja disponibilizado para os membros de sua equipe que tenham contato e/ou utilizem o FGI. Estimamos o tempo médio de preenchimento do questionário, que é de múltipla escolha, em 10 minutos.

<https://pt.surveymonkey.com/s/FT5KFM5>

Agradecemos sua participação e estamos à disposição para qualquer esclarecimento que se fizer necessário através do e-mail pesquisafgi@yahoo.com.br

Uma lista de respostas a perguntas frequentes sobre a pesquisa está disponível em <http://www.pesquisapucrio.blogspot.com.br/>

Atenciosamente,

Figura 16 – Modelo de e-mail enviado

9.4

Modelo de site “Perguntas e Respostas Frequentes”

O Quadro 27 contem a lista de perguntas e respostas frequentes disponibilizada no site para consulta dos respondentes. O link para este site foi informado no e-mail enviado aos participantes e a lista foi elaborada a partir das dúvidas identificadas no pré-teste do questionário.

Quadro 27 – Lista de Perguntas e Respostas Frequentes

Pesquisa FGI - Puc-Rio

1. É seguro responder esta pesquisa? A confidencialidade está garantida?

Sim, a pesquisa é respondida em site seguro, externo ao ambiente do BNDES, que não terá acesso aos dados dos respondentes individuais.

2. O BNDES terá acesso às respostas individuais ou por empresa?

Não, o BNDES somente terá acesso aos dados agregados.

3. Preciso de autorização de minha empresa para responder à pesquisa?

Não, pois não consideraremos nenhuma resposta ou comentário como posição oficial da empresa. A pesquisa tem caráter acadêmico.

4. A PUC teve acesso a lista de e-mail de contatos do FGI?

Não, a PUC não teve acesso a lista de mailing do FGI. Inclusive o envio da pesquisa foi feito pela caixa corporativa do Fundo para evitar a divulgação externa destas informações.

5. A pesquisa pede vários dados demográficos? Para que serão utilizados?

Os dados demográficos como sexo, idade, cargo, tempo na empresa e tempo de relacionamento serão usados somente para fins estatísticos, visando uma análise mais aprofundada dos dados agregados.

6. Tenho contatos limitados com o FGI? Posso responder a pesquisa?

Sim, mesmo que tenha contatos limitados sua opinião é importante. Responda de acordo com sua percepção e caso não saiba como responder uma questão marque a opção N/A (Não aplicável) ou simplesmente deixe a questão em branco.

7. Não achei minha empresa / instituição no menu, posso responder a pesquisa?

Sim, simplesmente marque Outra e informe sua empresa / instituição.

A Figura 17 apresenta a tela do site disponibilizado para consulta das Perguntas e Respostas Frequentes pelos respondentes.

← → ↻ www.pesquisapucrio.blogspot.com.br

Pesquisa FGI - Puc-Rio

terça-feira, 14 de janeiro de 2014

FAQ Pesquisa

- 1. É seguro responder esta pesquisa? A confidencialidade está garantida?**
Sim, a pesquisa é respondida em site seguro, externo ao ambiente do BNDES, que não terá acesso aos dados dos respondentes individuais.
- 2. O BNDES terá acesso as respostas individuais ou por empresa?**
Não, o BNDES somente terá acesso aos dados agregados.
- 3. Preciso de autorização de minha empresa para responder à pesquisa?**
Não, pois não consideraremos nenhuma resposta ou comentário como posição oficial da empresa. A pesquisa tem caráter acadêmico.
- 4. A PUC teve acesso a lista de email de contatos do FGI?**
Não, a PUC não teve acesso a lista de *mailing* do FGI. Inclusive o envio da pesquisa foi feito pela caixa corporativa da Fundo para evitar a divulgação externa destas informações.
- 5. A pesquisa pede vários dados demográficos? Para que serão utilizados?**
Os dados demográficos como sexo, idade, cargo, tempo na empresa e tempo de relacionamento serão usados somente para fins estatísticos, visando uma análise mais aprofundada dos dados agregados.
- 6. Tenho contatos limitados com o FGI? Posso responder a pesquisa?**
Sim, mesmo que tenha contatos limitados sua opinião é importante. Responda de acordo com sua percepção e caso não saiba como responder uma questão marque a opção N/A (Não aplicável) ou simplesmente deixe a questão em branco.
- 7. Não achei minha empresa / instituição no menu, posso responder a pesquisa?**
Sim, simplesmente marque Outra e informe sua empresa / instituição.

Arquivo do blog

- ▼ 2014 (1)
- ▼ Janeiro (1)
- [FAQ Pesquisa](#)

Quem sou eu

Administrador

[Visualizar meu perfil completo](#)

Figura 17 – Tela do Site de Perguntas e Respostas Frequentes