

**AS SETE FORÇAS
QUE MOLDAM A
CONFIANÇA EM
NEGOCIAÇÕES
VIRTUAIS**

Amostra

AS SETE FORÇAS QUE MOLDAM A CONFIANÇA EM NEGOCIAÇÕES VIRTUAIS

Michael Santos, DSc

Doutor em Administração

Murillo Dias, DSc

Doutor em Administração e
Coautor de *Newgotiation 4.10*



ALTA BOOKS

GRUPO EDITORIAL

Rio de Janeiro, 2025

As sete forças que moldam a confiança em negociações virtuais

Copyright © 2025 STARLIN ALTA EDITORA E CONSULTORIA LTDA.

Alta Books é uma empresa do Grupo Editorial Alta Books (Starlin Alta Editora e Consultoria LTDA.).

Copyright © 2025 Murillo Dias e Michael Santos.

ISBN:978-85-508-2670-7

Impresso no Brasil – 1ª Edição, 2025 – Edição revisada conforme o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 2009.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

D541s
1.ed. Dias, Murillo
As sete forças que moldam a confiança em negociações virtuais / Murillo Dias, Michael Santos. – 1. ed. – Rio de Janeiro : Alta Books, 2025.
112 p. ; 15,7 x 23 cm.

ISBN 978-85-508-2670-7

1. Comunicação. 2. Cultura organizacional. 3. Análise comportamental. 4. Tecnologia. 5. Trabalho remoto. I. Dias, Murillo. II. Título.

CDD 658.85

Índice para catálogo sistemático:

1. Negociações virtuais e confiança organizacional – 658.85

Todos os direitos estão reservados e protegidos por Lei. Nenhuma parte deste livro, sem autorização prévia por escrito da editora, poderá ser reproduzida ou transmitida. A violação dos Direitos Autorais é crime estabelecido na Lei nº 9.610/98 e com punição de acordo com o artigo 184 do Código Penal.

O conteúdo desta obra fora formulado exclusivamente pelo(s) autor(es).

Marcas Registradas: Todos os termos mencionados e reconhecidos como Marca Registrada e/ou Comercial são de responsabilidade de seus proprietários. A editora informa não estar associada a nenhum produto e/ou fornecedor apresentado no livro.

Material de apoio e erratas: Se parte integrante da obra e/ou por real necessidade, no site da editora o leitor encontrará os materiais de apoio (download), errata e/ou quaisquer outros conteúdos aplicáveis à obra. Acesse o site www.altabooks.com.br e procure pelo título do livro desejado para ter acesso ao conteúdo.

Suporte Técnico: A obra é comercializada na forma em que está, sem direito a suporte técnico ou orientação pessoal/exclusiva ao leitor.

A editora não se responsabiliza pela manutenção, atualização e idioma dos sites, programas, materiais complementares ou similares referidos pelos autores nesta obra.

Grupo Editorial Alta Books

Produção Editorial: Grupo Editorial Alta Books

Diretor Editorial: Anderson Vieira

Editor da Obra: J. A. Ruggeri

Vendas Governamentais: Cristiane Mutús

Produtora Editorial: Ana Clara Tambasco

Revisão: Gleise Barbosa e Leandro Menegaz

Diagramação: IO Design

Capa: Rita Motta



Rua Viúva Cláudio, 291 – Bairro Industrial do Jacaré

CEP: 20.970-031 – Rio de Janeiro (RJ)

Tels.: (21) 3278-8069 / 3278-8419

www.altabooks.com.br – altabooks@altabooks.com.br

Ouvidoria: ouvidoria@altabooks.com.br



Editora
afiliada à:
albr
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDITORES
INDEPENDENTES



ASSOCIADO
CL
Câmara
Brasileira
de Livros

Sumário

<i>Prefácio</i>	vii
<i>Agradecimentos</i>	xi
<i>Introdução</i>	xiii
PARTE I	1
1. Histórico.....	3
2. Confiança	7
3. Como nasceram “As Sete Forças que Moldam a Confiança em Negociações Virtuais?”	11
4. Modelo: “As Sete Forças que Moldam a Confiança em Negociações Virtuais.”	25
5. Conclusão.....	33
PARTE II	35
6. Introdução.....	37
7. Contextualização.....	39
8. O processo de Negociação: Recomendações	51
9. Resposta à pergunta de pesquisa	65

10. O que fazer daqui para a frente?	67
11. Recomendações Gerenciais	69
<i>Conclusão</i>	71
<i>Referências bibliográficas</i>	77
<i>Índice</i>	93

Amostra

Prefácio

As negociações em ambientes virtuais têm se tornado cada vez mais comum nos dias de hoje. Com o avanço da tecnologia e a facilidade de acesso à internet, muitas transações, em especial as comerciais, são realizadas de forma virtual, seja por meio de *e-commerce*, *marketplaces* ou até mesmo em redes sociais. No entanto, negociar em um ambiente virtual requer técnicas específicas, que visam garantir o sucesso da negociação e a satisfação das partes envolvidas.

A negociação tanto pode ser vista como ciência, quanto como arte; e, de fato, ela se enquadra em ambas. Existe uma lógica em cada negociação, mas há também arte, pois negociamos com pessoas. O resultado disso é uma necessidade de realmente entender a comunicação humana e suas nuances.

As negociações virtuais não são nem melhores, nem piores; são simplesmente diferentes, e uma vez tendo compreendido a ciência por trás do motivo pelo qual são diferentes, podemos ajustar nossa abordagem e nos destacar adequadamente na arte dessa forma de negociar.

O ambiente virtual, agora mais consolidado, trouxe também uma flexibilidade sem precedentes às negociações, além da redução de custos e a inclusão de uma gama mais diversa de participantes. Esse ambiente, entretanto, exige uma reavaliação permanente das práticas e estratégias adotadas.

Essas tecnologias apresentam desafios únicos, especialmente no que se refere à construção de confiança e ao engajamento pessoal — aspectos cruciais nas negociações empresariais. Isso pode influenciar a motivação de futuros investidores, alterando a maneira como eles percebem riscos, oportunidades e o potencial de crescimento das empresas.

A confiança, conforme ressaltado por estes e por outros autores, é o alicerce de qualquer negociação bem-sucedida, porque ela facilita a cooperação entre as partes e, quando bem alimentada, há um melhor compartilhamento de informações e esforços para compreender e cumprir os interesses das mesmas.

O poder da confiança em uma negociação é inegável. É o elemento que sustenta qualquer relação humana e se torna especialmente crucial em tal contexto. A confiança, ou a falta dela, é o fator determinante para o sucesso ou fracasso de uma negociação.

Os autores deste livro foram muito felizes, tanto na escolha do tema, que é atualíssimo, quanto no desenvolvimento dos seus diversos capítulos, bem como na proposta de democratizar conhecimentos que, normalmente, são restritos à Academia, mas sem perder o rigor acadêmico. Usaram uma linguagem simples e objetiva, bem como atiçaram a curiosidade dos leitores, quando mencionaram que iriam revelar os segredos das Sete Forças que moldam a Confiança nas Negociações Virtuais.

Recomendo sua leitura a todos que, além de se interessarem pelo tema, buscam o crescimento pessoal e profissional.

Prof. Dr. Carlos Roberto Fernandes de Araujo

Acadêmico e Diretor da Academia Brasileira de Ciência da Administração.
Consultor e Conselheiro do Conselho de Administração da Casa Ronald McDonald.

Amostra

Amostra

Agradecimentos

Este livro é dedicado a um sem-número de pessoas, incluindo você, caro leitor. Em especial, gostaríamos de agradecer à Vera Clemente de Souza, cujo apoio incondicional incentivou a buscar conhecimento no campo acadêmico. Ao José Joaquim dos Santos, cujo apoio firme e inabalável foi essencial em todas as decisões e nos momentos de maior necessidade. Em última análise, expressei minha profunda gratidão à minha amada esposa, Pamela Sartori Medeiros. Sua fé em mim foi meu alicerce, pelo encorajamento e perseverança mesmo quando as dúvidas pareciam insuperáveis.

Agradecemos à Nereide de Oliveira Dias, mãe, por seu incansável apoio de toda uma vida e à Mariana Ribeiro de Azevedo Dias, razão de ser da vida do papai e à Djanine Brandão de Oliveira, inspiração para a toda uma vida de amor e construções.

Expressamos nossos sinceros agradecimentos a todas as pessoas que, de uma forma ou de outra, contribuíram para nosso crescimento profissional e pessoal. Sejam mentores que compartilharam sabedoria, colegas que ofereceram apoio inestimável ou amigos que estenderam uma mão solidária, cada um deixou

uma marca indelével em nossa jornada. Suas palavras de encorajamento, conselhos valiosos e presença constante foram pilares fundamentais, moldando-me tanto como profissional quanto como pessoas.

Amostra

Introdução

A concepção desta obra veio do desejo dos autores de pulverizar o conhecimento que normalmente fica restrito à esfera acadêmica. A pesquisa que serviu de base para a confecção deste livro foi realizada com todo o rigor acadêmico que é de fundamental importância para assegurar a confiabilidade dos resultados obtidos. Porém, os resultados encontrados foram demasiadamente importantes para ficar restrito somente à Academia. Fomos, portanto, motivados a desenvolver este escrito, com uma linguagem simples e objetiva para que todos tenham acesso as informações relativas à confiança em negociações virtuais.

Confiança é uma palavra que tem um peso enorme, principalmente em tempos atuais — em que está cada vez mais difícil confiarmos em outras pessoas, nas informações que são divulgadas na internet, nos veículos de comunicação e, especialmente, nas negociações que fazemos todos os dias, sejam empresariais ou pessoais.

Você já parou para refletir sobre o significado de confiança para você? Por anos, pesquisadores estudam esse tema e cada um tenta dar uma definição de acordo com o seu ramo de pesquisa. Uma das definições mais conhecidas no mundo acadêmico é que

a confiança é tida como uma vulnerabilidade psicológica com a expectativa de comportamento positivo de alguém com relação a você (Rousseau et al., 1998).

Em uma era onde os golpes se tornam cada vez mais sofisticados, desafiando nossa capacidade de discernir o que é autêntico, é natural que cultivemos uma dose extra de cautela. Negociações virtuais, seja por telefone, mensagem de texto ou videoconferências, são as mais suscetíveis à desconfiança, pois a ausência do contato pessoal nos priva da falsa sensação de segurança que a presença física proporciona. Diante desse cenário desafiador, como então construir confiança e conduzir negociações eficazes no mundo virtual? É precisamente com o propósito de oferecer respostas a esse dilema que dedicamos nossa atenção e expertise a esta obra.

Este livro representa a interseção entre a vasta experiência prática e o conhecimento acadêmico de um dos autores. Fundamentada em sua tese de doutorado em Administração, essa obra proporciona uma abordagem única e abrangente sobre o tema. Com anos de expertise como empresário no setor de *commodities*, especificamente no setor Salineiro do Brasil, e diversas especializações acadêmicas no campo das negociações, o autor oferece insights únicos derivados de milhares de negociações virtuais.

Obviamente, a confiança não trará resultado se você não tiver uma proposta condizente com a negociação, porém, a falta dela irá dificultar a aceitação de qualquer proposta, inclusive as boas. Uma confiança bem estabelecida irá facilitar o recebimento e aceitação das informações que você deseja transmitir. Este trabalho é uma oportunidade para você, estimado leitor, aproveitar esse conhecimento valioso, adaptado de maneira acessível e prática

para que alcance seus objetivos de forma eficaz. Este livro, portanto, apresenta os segredos reveladores das Sete Forças que moldam a confiança nas negociações virtuais, resultado de uma pesquisa abrangente que abarca diversos segmentos B2B.

Esta obra foi organizada em duas partes, a saber, a fim de melhorar o seu entendimento sobre o assunto:

Na Parte I, foram destacadas as principais teorias de apoio ao trabalho e apresentado o modelo As Sete Forças que Moldam a Confiança em Negociações Virtuais.

Na Parte II, será demonstrada como as negociações virtuais ocorrem rotineiramente no ambiente de negócios, sugerindo as melhores práticas para gerar confiança em negociações virtuais. A metodologia para atingir esse objetivo é uma combinação de múltiplos métodos, como observação direta, entrevistas e observação de N=2.000 negociações virtuais, conversas informais com negociadores e registros internos por meio do monitoramento das negociações virtuais de uma empresa por aproximadamente 24 meses.

Este livro fornece uma nova perspectiva sobre negociações comerciais virtuais que é útil para acadêmicos, negociadores e outros profissionais, apresentando as melhores práticas para gerar confiança nas negociações virtuais.

Finalmente, esse equilíbrio entre teoria e prática faz desse livro único. Desejamos a todos uma excelente leitura!