

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA
DO RIO DE JANEIRO



Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas

**Controladoras Estrangeiras e Conhecimento
Organizacional nas Controladas Brasileiras:
Estudo de Caso nas Áreas de Varejo de
Duas Organizações Bancárias**

Tese de Doutorado

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em
Administração de Empresas da PUC-Rio como
requisito parcial para obtenção do título de Doutor em
Administração de Empresas.

Orientador: Sérgio Proença Leitão

Volume I

Rio de Janeiro

Abril de 2005

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA
DO RIO DE JANEIRO



Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas

**Controladoras Estrangeiras e Conhecimento
Organizacional nas Controladas Brasileiras:
Estudo de Caso nas Áreas de Varejo de
Duas Organizações Bancárias**

Tese de Doutorado

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em
Administração de Empresas da PUC-Rio como
requisito parcial para obtenção do título de Doutor em
Administração de Empresas.

Orientador: Sérgio Proença Leitão

Volume II

Rio de Janeiro

Abril de 2005



Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas

**Controladoras Estrangeiras e Conhecimento
Organizacional nas Controladas Brasileiras:
Estudo de Caso nas Áreas de Varejo de
Duas Organizações Bancárias**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor pelo Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. Sergio Proença Leitão

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

Prof. Teresia Diana Lewe van Aduard de Macedo-Soares

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof. Walter Lee Ness, Jr.

Departamento de Administração - PUC-Rio

Anna Maria de Souza Monteiro Campos

IMS - UERJ

Paulo Reis Vieira

EBAPE, FGV

Prof. João Pontes Nogueira

Vice-Decano de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 05 de abril de 2005

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas

Graduou-se em Administração pela atual Universidade do Estado do Rio de Janeiro em 1968. Graduou-se em Ciências Econômicas pela atual Universidade Candido Mendes em 1978; e em Direito, pela mesma Universidade, em 1982. Graduou-se em Psicologia pela PUC-Rio em 1984. Seu interesse acadêmico volta-se para a gestão do conhecimento, de pessoas e de negócios internacionais.

Ficha catalográfica

Freitas, Jorge Augusto de Sá Brito e

Controladoras estrangeiras e conhecimento organizacional em controladas brasileiras: estudo de caso nas áreas de varejo de duas organizações bancárias / Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas ; orientador: Sérgio Proença Leitão. – Rio de Janeiro : PUC-Rio, Departamento de Administração, 2005.

v. 2, 459 f. ; 30 cm

Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Conhecimento. 3. Aprendizagem. 4. Mudança. 5. Cultura organizacional. 6. Globalização. 7. Fusões e aquisições. 8. Banco. I. Leitão, Sérgio Proença. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

Para minha esposa, Maria Antonia, pelo apoio generoso e incansável ao longo de todo o nosso convívio e, em particular, durante a elaboração desta tese:
"Para tão longo amor, tão curta a vida." (Camões)

Agradecimentos

Ao orientador, Prof. Dr. Sérgio Proença Leitão, guia seguro, parceiro atento e educador brilhante, sem cujo apoio este trabalho não teria êxito.

A PUC/ Rio, pela bolsa concedida, que facilitou sobremaneira a realização deste trabalho.

À Presidente da Comissão julgadora, Profa. Dra. Teresia Diana Leew van Aduard de Macedo-Soares, por ter, com o brilho de seu intelecto e com sua generosidade, suscitado em mim o gosto pela pesquisa e pela produção acadêmica.

À Profa. Dra. Anna Maria de Souza Monteiro Campos, da Comissão julgadora, pela convívio estimulante, onde se misturam rigor intelectual, curiosidade irrequieta e afetividade.

Aos demais membros da Comissão julgadora, Prof. Dr. Paulo Reis Vieira e Prof. Dr. Walter Lee Ness, Jr., pela leitura atenta da tese e pela arguição instigante.

Aos professores do Departamento, com particular reconhecimento aos Profs. Drs. Hélène Bertrand, Jorge Ferreira da Silva, Paulo Cesar Motta e Roberto Moreno, pelos ensinamentos ministrados.

Aos colegas de doutorado da PUC-Rio, pela convivência enriquecedora e fraterna.

Aos funcionários do Departamento, notadamente a Sra. Maria Teresa Campos e o Sr. Leopoldo, pela ajuda incansável e gentil.

Às várias gerações de minha família: meus pais, Luiz Alberto e Rachel Laïs; meus filhos Anna Patricia e Otavio Augusto; e meus netos Erica, Victoria e Arthur, pelo amor, pelo incentivo e pela ajuda.

Resumo

Freitas, Jorge Augusto de Sá Brito; Leitão, Sérgio Proença (Orientador). **Controladoras estrangeiras e conhecimento organizacional em controladas brasileiras.** Rio de Janeiro, 2005. 459p. Tese de Doutorado - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

O propósito desta tese é identificar, descrever e explicar o processo através do qual fatores culturais, psicológicos, sociais, políticos e administrativos presentes na organização controladora interagem com a controlada brasileira, afetando o conhecimento organizacional desta. O último decênio presenciou o crescente debate sobre a globalização e seus impactos sobre a sociedade mundial, as nações, as organizações e os indivíduos. O enfraquecimento do poder do Estado nacional, principalmente como agente econômico, e a intensificação da competitividade empresarial em escala global foram acompanhados por ondas de fusões e aquisições que impactaram países, como o Brasil, carentes de investimento estrangeiro direto, em diversos setores econômicos, entre os quais o sistema financeiro. Embora correntes do pensamento estratégico, como a perspectiva baseada em recursos ("*resource-based*") reconheçam a importância do conhecimento organizacional - notadamente de sua dimensão tácita - como vantagem competitiva sustentável, ele tem sido examinado de forma fragmentada, separado da aprendizagem e da mudança, processos a que está indissoluvelmente ligado. Ademais, o processo de conhecer aparece isolado de seu contexto, embora vários fatores precisem ser levados em conta, principalmente quando é necessário examinar suas manifestações em empresas que tenham sido adquiridas por organizações estrangeiras. O estudo teve como foco as áreas de varejo de duas organizações bancárias que foram adquiridas por bancos estrangeiros, um britânico e outro holandês. A metodologia utilizada foi o estudo de caso múltiplo, com abordagem qualitativa, baseado em entrevistas semi-estruturadas com pessoal gerencial de agências de dois bancos, no Rio de Janeiro. As evidências produzidas por essas

entrevistas foram complementadas pelas oriundas do exame dos documentos públicos de controladoras e controladas; de registros internos das controladas a que se teve acesso; da observação direta de alguns artefatos culturais nas agências; e por entrevistas com informantes qualificados de funções corporativas das controladas. A análise daí resultante mostra a insuficiência dos modelos teóricos correntes das diversas perspectivas isoladas - gestão de conhecimento; aprendizagem organizacional; organizações de aprendizagem; mudança organizacional; culturas nacionais; cultura organizacional; processo de internacionalização - para dar conta da complexidade do fenômeno do conhecimento organizacional e sugere uma abordagem integrativa com raízes na biologia do conhecimento e no construcionismo social.

Palavras-chave

Conhecimento; aprendizagem; mudança; comunicação; culturas nacionais; cultura organizacional; globalização; fusões e aquisições; bancos.

Abstract

Freitas, Jorge Augusto de Sá Brito; Leitão, Sérgio Proença (Advisor). **Foreign acquirers and organizational knowledge in Brazilian acquired companies:** a case-study in the retail areas of two banks. Rio de Janeiro, 2005. 459p. Doctoral dissertation - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The aim of this dissertation is the identification, description, and explanation of the process through which cultural, psychological, social, political, and administrative factors that are present in a foreign acquirer interact with the Brazilian acquired company, affecting its organizational knowledge. The latest ten years have witnessed the growing debate on globalization and its impacts over the world society, nations, organizations, and individuals. The weakening of the power of the national State, chiefly as an economic agent, and the intensification of worldwide business competitiveness have been accompanied by waves of mergers and acquisitions that have affected countries, as Brazil, eager for foreign direct investment in several industries, such as the financial sector. Although some strategic thought schools, as the resource-based approach, reckon the importance of organizational knowledge - mainly in its tacit dimension - as a sustainable competitive advantage, it has been examined in a fragmented way, separated from organizational learning and change, to which processes it is inextricably linked. Furthermore, the process of knowing appears isolated from its context, although several factors need to be considered, mainly when it is necessary to study their manifestations in companies acquired by foreign organizations. This study focuses on the retail areas of two banks that have been bought by foreign - a British and a Dutch - banks. The methodology used was a two-case study, under a qualitative approach, based on semi-structured interviews with branch managerial personnel of the two banks, in Rio de Janeiro. Evidences brought about by these interviews have been triangulated with those coming from the perusal of public documents about both the foreign owners and the Brazilian acquired banks; from the archival records to which we are allowed to have access; from the direct observation of some cultural artifacts

in the retail branches; and from some brief interviews with qualified informants in the corporate headquarters of the Brazilian acquired banks. The resulting analysis shows the insufficiency of current theoretical models from several isolated perspectives - such as knowledge management; organizational knowledge; knowledge organizations; organizational change; national cultures; organizational culture; internationalization process - to grasp the complexity of organizational knowledge phenomenon and suggests an integrative approach rooted in cognitive biology and social constructionism.

Keywords

Knowledge; learning; change; communication; national cultures; organizational culture; globalization; mergers and acquisitions; banks.

Sumário

1. Introdução	15
1.1. O problema	15
1.2. Objetivo principal	23
1.3. Objetivos intermediários	24
1.4. Nossas suposições	25
1.5. Delimitação	26
1.5.1. Quanto ao setor econômico escolhido	26
1.5.2. Quanto ao tempo	27
1.5.3. Quanto à área geográfica	27
1.5.4. Quanto ao campo teórico	28
1.6. Relevância	30
2. Referencial Teórico	32
2.1. Conhecimento	32
2.1.1. A indissolubilidade dos processos de conhecer, aprender e mudar	32
2.1.2. Uma conceituação do conhecimento e seus problemas	34
2.1.3. Os aportes teóricos para o conhecimento organizacional	35
2.1.4. Conhecimento como ativo intangível	36
2.1.4.1. A taxonomia dos ativos intangíveis, segundo Sveiby (1998, 2000b)	36
2.1.4.2. Competência individual e perícia como ativos de conhecimento	38
2.1.5. Conhecimento como capital intelectual	41
2.1.6. Criação de conhecimento e dimensões epistemológicas do conhecimento	43
2.1.7. A dimensão tácita do conhecimento	49
2.1.8. Contexto, conhecimento como produto e o conhecer como processo	53
2.1.9. Gestão do conhecimento	61
2.1.10. Modelos multidimensionais do conhecimento	62
2.1.10.1. Modelo de Nonaka & Konno (1998)	62
2.1.10.2. Modelo da ecologia da gestão de conhecimento (Snowden, 1998)	63
2.1.10.3. Modelo de Earl (1999)	64
2.1.10.4. Modelo da rede de conhecimento organizacional, de Carayannis (1999)	65
2.1.10.5. Modelo da transferência de processos, de Inkpen & Dinur (1998)	67
2.1.10.6. Modelo da organização de forma “N”, de Hedlund (1994)	68
2.1.10.7. Modelo de gestão do capital intelectual, de van Buren (1999)	69
2.1.11. Modelo de Lam (2000)	70

2.1.12. Conhecimento como estratégia e estratégias de conhecimento	74
2.1.12.1. Abordagem estratégica do conhecimento e as competências essenciais da organização	74
2.1.12.2. Estratégias de conhecimento: sobrevivência ou avanço	77
2.1.13. Uso do conhecimento e o desenvolvimento de pessoal	78
2.1.14. Transferência do conhecimento	78
2.1.15. Uma revisão crítica do conhecimento	83
2.2. Aprendizagem	85
2.2.1. Aprendizagem sob a ótica individual	85
2.2.2. Aprendizagem organizacional	88
2.2.3. Organizações de aprendizagem	91
2.2.3.1. O trabalho de Senge (1990) e seus colaboradores	91
2.2.3.1.1. Conceitos, níveis e disciplinas	91
2.2.3.1.2. Domínio pessoal	93
2.2.3.1.3. Modelos mentais	94
2.2.3.1.4. Formação de objetivo comum	96
2.2.3.1.5. Aprendizagem em grupo	98
2.2.3.1.6. Raciocínio sistêmico como a quinta disciplina	100
2.2.3.2. O ambiente e a cultura para aprendizagem	102
2.2.3.3. As orientações para aprendizagem (Di Bella & Nevis, 1998)	103
2.2.3.3.1. As perspectivas da aprendizagem nas organizações	103
2.2.3.3.2. Os fundamentos de uma estratégia integrada de aprendizagem	106
2.2.3.3.3. As orientações para aprendizagem	107
2.2.3.3.4. Os fatores facilitadores da aprendizagem	111
2.2.4. Comunidades de prática e a construção social do conhecimento	114
2.2.5. Narrativa de estórias (“ <i>storytelling</i> ”) organizacionais	119
2.2.6. Uma revisão crítica da aprendizagem	121
2.2.6.1. A visão fragmentada e a perspectiva das CdPs e das narrativas como ferramentas	121
2.2.6.2. A discussão do caráter emancipador da aprendizagem	123
2.3. Cultura	129
2.3.1. Conceituações de cultura	129
2.3.2. Cultura organizacional	131
2.3.3. Culturas nacionais	133
2.3.4. Cultura brasileira	138
2.3.5. A cultura nacional holandesa	142
2.3.6. A cultura britânica	146
2.3.7. A cultura de negócios	147
2.3.7.1. Cultura de negócios holandesa	147
2.3.7.2. Cultura de negócios britânica	151
2.3.8. Os estudos culturais	154
2.3.9. A literatura intercultural	154
2.3.10. Gestão transcultural: suas variantes, denominações e desafios	154
2.3.11. Modelo de Lessem (2001)	159
2.4. Globalização	160

2.4.1. As concepções de globalização	160
2.4.2. Globalismo	166
2.4.3. Globalização e estudos culturais	166
2.4.4. O Brasil e a face sócio-política da globalização	169
2.4.5. Controvérsias terminológicas quanto às organizações operando fora de suas fronteiras domésticas	170
2.4.6. Internacionalização.	172
2.5. Fusões e aquisições	180
2.5.1. A corrente dominante quanto aos motivos de fusões e aquisições	180
2.5.2. O capital humano nas fusões e aquisições	184
2.5.3. Fusões e aquisições internacionais	185
2.5.4. As etapas do processo, sob a ótica do adquirente ou dos iguais que se fundem	188
2.5.5. As etapas do processo sob a ótica do adquirido	192
2.6. Os bancos como organizações	194
2.6.1. O desempenho organizacional dos bancos	194
2.6.2. As mudanças, a globalização e os bancos	195
2.6.3. O investimento direto estrangeiro no setor bancário	197
2.6.4. A internacionalização dos bancos estrangeiros no Brasil	199
2.6.5. Conhecimento e aprendizagem em bancos	203
2.6.6. O trabalho bancário	206
3. Metodologia	211
3.1. Justificativa inicial	211
3.2. Escolha da estratégia de investigação	212
3.2.1. O porquê da escolha do estudo de caso	212
3.2.2. O estudo de caso qualitativo	213
3.2.3. A unidade de análise	213
3.2.4. Estudo de caso múltiplo	214
3.3. Seleção das empresas	215
3.3.1. O ideal	215
3.3.2. A seleção de casos para estudo e a questão da acessibilidade	216
3.4. Escolha dos entrevistados	219
3.4.1. Algumas informações sobre a seleção de entrevistados	222
3.5. Coleta das evidências	223
3.5.1. Meios de pesquisa	223
3.5.2. Triangulação	224
3.5.3. Protocolo	224
3.5.4. Entrevistas	225
3.5.4.1. Aspectos gerais das entrevistas	225
3.5.4.2. Roteiro da entrevista	226
3.5.4.3. Realização da entrevista	227
3.5.4.4. Registro das entrevistas	230
3.5.4.5. Armazenamento e transcrição dos dados das entrevistas	231
3.5.5. Observação	232
3.5.6. Pesquisa documental	234
3.5.7. Registros internos	236
3.5.8. Artefatos culturais	236

3.6. Tratamento e análise das evidências	237
3.6.1. Estratégia geral de análise	237
3.6.2. Tratamento dos dados	238
3.6.3. Análise das evidências	239
3.6.3.1. Análise de conteúdo	239
3.6.3.2. Procedimentos de análise: padrões, temas e códigos	240
3.6.3.3. Análise indutiva	242
3.6.3.4. Interpretação das evidências	243
3.7. Limitações	243
4. Os Bancos, antes e depois da aquisição	245
4.1. O Bamerindus	245
4.2. O HSBC	252
4.3. O Banco Real	258
4.4. O banco ABN/ Real	265
4.5. Um breve sumário dos bancos	276
5. Análise	279
5.1. Informações iniciais sobre a análise	279
5.2. Conhecimento	280
5.2.1. Conhecimento tácito	280
5.2.2. Aquisição de conhecimento	287
5.2.3. Uso do conhecimento	293
5.2.4. Compartilhamento do conhecimento	294
5.2.5. Transferência do conhecimento	298
5.2.6. Outros temas ligados ao conhecimento	300
5.3. Aprendizagem	315
5.4. Comunicação	330
5.5. Cultura	340
5.5.1. Aspectos gerais	340
5.5.2. Cultura organizacional	341
5.5.3. Cultura brasileira	343
5.5.4. Cultura nacional holandesa	347
5.5.5. Cultura britânica	349
5.5.6. Cultura de negócios	352
5.6. Fatores que afetam o conhecimento, a aprendizagem e a mudança nos bancos	354
5.6.1. Fatores culturais	354
5.6.2. Fatores sociais	355
5.6.3. Fatores psicológicos	357
5.6.4. Ideologia e a dominância dos fatores políticos	368
5.7. Breve análise comparativa a partir de observação de alguns artefatos culturais	373
6. Conclusões e Recomendações	376
6.1. Conclusões	376
6.1.1. A primeira inquietação: como e por que a controladora estrangeira afeta o conhecimento tácito na empresa brasileira?	376
6.1.2. A segunda inquietação: o conhecimento local e a cultura brasileira face à onda de fusões e aquisições	379

6.1.3. As suposições mantidas e as que foram descartadas ou alteradas	380
6.1.4. Objetivos intermediários	382
6.1.4.1. Conhecimento tácito e explícito	382
6.1.4.2. Aprendizagem e conhecimento organizacionais integrados à mudança	383
6.1.4.3. Os traços marcantes das culturas nacionais e organizacionais presentes no estudo	385
6.1.4.4. Cultura organizacional, conhecimento e poder	386
6.1.5. Lições úteis aos executivos	387
6.1.6. Respondendo ao objetivo principal	388
6.2. Recomendações	389
6.2.1. Em busca de uma perspectiva integradora	389
6.2.2. Outras recomendações	390
6.2.2.1. Empreender estudo de caso do outro controlador estrangeiro (Santander)	391
6.2.2.2. A internacionalização das empresas brasileiras e o conhecimento de controladas estrangeiras	392
6.2.2.3. Quatro variações sobre o mesmo tema da tese: 1ª. – focar as áreas de atacado e tesouraria corporativa, e confrontá-las com a rede de varejo	393
6.2.2.4. Quatro variações sobre o mesmo tema: 2ª – focar as culturas corporativas das sedes brasileiras dos bancos e compará-las com suas áreas de varejo	394
6.2.2.5. Quatro variações sobre o mesmo tema: 3ª. – O efeito das culturas regionais sobre os processos de conhecer, aprender e mudar	395
6.2.2.6. Quatro variações sobre o mesmo tema: 4ª. – O efeito das subculturas organizacionais do varejo no conhecimento: áreas negociais vs. retaguarda das agências	395
6.2.2.7. Estratégias de conhecimento e culturas de negócios: comparando bancos com indústrias	396
6.2.2.8. Gestão internacional e o papel dos expatriados	397
6.2.2.9. A condição feminina, o conhecimento e a carreira das gerentes nos bancos controlados por estrangeiros	397
6.2.2.10. Estudo comparativo entre a aquisição do Real pelo ABN AMRO (1998) e a aquisição do Sudameris pelo ABN/ Real (2003)	398
6.2.2.11. Estudos críticos: a visão dos excluídos – os demitidos	399
6.2.2.12. Os diferentes tipos de resistência à mudança vistos pela ótica da linguagem dos gerentes	399
Referências bibliográficas	401
Apêndices	445