

Referências bibliográficas

ABRAHAMSON, E.; FOMBRUN, C. Macro-cultures: determinants and consequences. **Academy of Management Review**, v. 19, p. 328-355, 1994.

ADLER, N. J. **International dimensions of organizational behavior**. 3. ed. Cincinnati, OH: South Western Publishing, 1997.

ADLER, P. S. Market, hierarchy, and trust: the knowledge economy and the future of capitalism. **Organization Science**, v. 12, n.2, p. 215-234, 2001.

AHUJA, M. K.; GALVIN, J. E. Socialization in virtual groups. **Journal of Management**, v. 29, n. 2, p. 161-185, 2003.

AIDAR, M. M. et al. Cultura organizacional. In : WOOD JR., T. (Ed.). **Mudança organizacional**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

AKTOUF, O. O simbolismo e a cultura de empresa: dos abusos conceituais às lições empíricas. In: CHANLAT, J.F. (Coord). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**, v.II. São Paulo: Atlas, 1994.

ALLEE, V. **The knowledge evolution: expanding organizational intelligence**. Boston: Butterworth-Heinemann, 1997.

———. **The future of knowledge: increasing prosperity through value networks**. Boston: Butterworth-Heinemann, 2003.

ALVESSON, M. Organizations as rhetoric: knowledge-intensive firms and the struggle with ambiguity. **Journal of Management Studies**, v. 30, n. 6, p. 997-1015, 1993.

———; DEETZ, S. Teoria crítica e abordagens pós-modernas para estudos organizacionais. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W.R. (Org.) **Handbook de estudos organizacionais**, v.1. São Paulo: Atlas, 1999.

———; WILLMOTT, H. On the idea of emancipation in management and organization studies. **Academy of Management Review**, v. 17, n. 3, p. 432-464, 1992.

———; ———. **Making sense of management: a critical analysis**. London: Sage, 1996.

AMIN, S. Placing globalization. **Theory, Culture, and Society**, v. 14, n. 2, p. 123-137, 1997.

ANDERSON, E.; GATIGNON, H. Modes of foreign entry: a transaction cost analysis and propositions. **Journal of International Business Studies**, v. 17, p. 1-26, 1986.

ANDERSSON, U.; FORSGREN, M. ; PEDERSEN, T. Subsidiary performance in multinational corporations: the importance of technology embeddedness. **International Business Review**, v. 10, p. 3-23, 2001.

ANDREOU, A. N.; BOONE, L. W. The impact of information technology and cultural differences on organizational behavior in the financial services industry. **Journal of Intellectual Capital**, v. 3, n. 3, p. 248-261, 2002.

ANTONACOPOULOU, E. P.; GABRIEL, Y. Emotion, learning and organizational change: toward an integration of psychoanalytic and other perspectives. **Journal of Organizational Change Management**, v. 14, n. 5, p. 435-451, 2001.

ANTUNES, M.T.P. **Capital intelectual**. São Paulo: Atlas, 1999.

APPADURAI, A. **Modernity at large: cultural dimensions of globalization**. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1996.

———. **Globalization**. Durham, NC: Duke University Press, 2001.

ARCHIER, G.; SÉRIEYX, H. **L'entreprise du 3e. type**. Paris : Seuil, 1988.

ARGOTE, L. **Organizational learning: creating, retaining and transferring knowledge**. London: Kluwer Academic, 1999.

ARGYRIS, C. **Overcoming organizational defenses**. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon, 1990.

———. Learning and teaching: a theory of action perspective. **Journal of Management Education**, v. 21, n. 1, p. 9-27, 1997.

———. **On organizational learning**. Oxford: Blackwell, 1999.

———. Tacit knowledge and management. In: STERNBERG, R. J.; HORVATH, J. A. (Ed.) **Tacit knowledge in professional practice: researcher and practitioner perspectives**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1999.

———; SCHÖN, D.A. **Organizational learning: a theory of action perspective**. Reading: Addison-Wesley, 1978.

———; ———. **Organizational learning II: theory, method, and practice**. Reading, MA: Addison-Wesley, 1996.

ARMSTRONG, H. The learning organization: changed means to an unchanged end. **Organization**, v. 7, n. 2, p. 355-361, 2000.

ASHKENAS, R. et al. **The boundaryless organization: breaking the chains of organizational structure**. San Francisco: Jossey-Bass, 1995.

- AUBERT, N.; GAULEJAC, V. **Le coût de l'excellence**. Paris : Seuil, 1991.
- AUGIER, M ; VENDELØ, M.T. Networks, cognition and management of tacit knowledge. **Journal of Knowledge Management**, v. 3, n. 4, p. 252-261, 1999.
- AUSTIN, J.E. **Managing in developing countries**. New York: The Free Press, 1990.
- AXLEY, S. Managerial and organizational communication in terms of conduit metaphor. **Academy of Management Review**, v. 9, p. 428-437, 1984.
- BACHARACH, S.B. Organizational theories: some criteria for evaluation. **Academy of Management Review**, v. 14, p. 496-515, 1989.
- BAKER, W.E. **Achieving success through social capital**. New York: Wiley, 2000.
- ; SINKULA, J.M. The synergetic effect of market orientation and learning orientation on organizational performance. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 27, n. 4, p. 411-427, 1999.
- BANDURA, A. **Social learning theory**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, 1977.
- BARBOSA, L. **O jeitinho brasileiro: a arte de ser mais igual do que os outros**. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1992.
- BARBOSA, L. **Igualdade e meritocracia**, 2. ed. Rio: FGV, 1999.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1988.
- BARKEMA, H.G.; BELL, J.H.J.; PENNING, J.M. Foreign entry, cultural barriers and learning. **Strategic Management Journal**, v. 17, p. 151-166, 1996.
- ; VERMEULEN, F. International expansion through start-up or acquisition: a learning perspective. **Academy of Management Journal**, v. 41, n. 1, p. 7-26, 1998.
- BARNET, R.J.; CAVANAGH, J. **Global dreams: imperial corporations and the new world order**. New York: Simon & Schuster, 1994.
- BARNEY, J.B. **Gaining and sustaining competitive advantage**. Reading: Addison-Wesley, 1997.
- BARROS, B.T.; HÉAU, D. ABN AMRO/ Banco Real: uma aquisição estratégica. In: BARROS, B.T. **Fusões e aquisições no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2003, p. 50-69.
- ; PRATES, M.A.S. **O estilo brasileiro de administrar**. São Paulo: Atlas, 1996.

—————; SOUZA, H.H.R.F. Banco Itaú – o domínio da racionalidade no processo de aquisição. In: BARROS, B.T. **Fusões e aquisições no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2003, p. 70-95.

BARRY, D. Telling changes: from narrative family therapy to organizational change and development. **Journal of Organizational Change Management**, v. 10, n. 1, p. 30-46, 1997.

BARTHOLOMEW, S.; ADLER, N.J. Building networks and crossing borders: the dynamics of knowledge generation in a transnational world. In: JOYNT, P.; WARNER, M. **Managing across cultures: issues and perspectives**. London: International Thomson, 1996, p. 7-32.

BARTLETT, C.A.; GHOSHAL, S. **Managing across borders: the transnational solution**. Cambridge, MA: Harvard Business School Press, 1989.

BARUCH, Y.; STEELE, D.J.; QUANTRILL, G.A. Management of expatriation and repatriation for novice global player. **International Journal of Manpower**, v. 23, n.7, p. 659-671, 2002.

BASSI, L.J.; Van BUREN, M.E. New measures for a new era. In: MOREY, D.; MAYBURY, M.; THURASINGHAM, B. (Ed.). **Knowledge management: classic and contemporary works**. Cambridge, MA: MIT Press, 2000, p. 355-373.

BATESON, G. **Steps to an ecology of mind**. San Francisco: Chandler, 1972.

—————. **Mente e natureza: a unidade necessária**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1986.

BAUMARD, P. From infowar to knowledge warfare: preparing for the paradigm shift. **4th International Conference on Infowar Proceedings**. Brussels, 1996.

—————. **Tacit knowledge in organizations**. London: Sage, 1999.

BEATTY, R.W.; SCHNEIER, C.E. New human resource role to impact organizational performance: from “partners” to “players”. In: ULRICH, D.; LOSEY, M.R.; LAKE, G. (Ed.). **Tomorrow’s HR management**. New York: Wiley, 1997, p. 69-95.

BECKER, B.; HUSELID, M.; ULRICH, D. **The HR scorecard: linking people, strategy and performance**. Boston: Harvard Business School Press, 2001.

BECKER, G.S. **Human capital: a theoretical and empirical analysis with special references to education**. 3rd. ed. Chicago: University of Chicago Press, 1993. (antes: New York: National Bureau of Economic Research, 1964).

BECKHARD, R. **Desenvolvimento organizacional: estratégias e modelos**. São Paulo: Edgard Blücher, 1972.

—————. **Agent of change: my life, my practice**. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

BEECH, N.; BROCKBANN, A. Power/ knowledge and psychosocial dynamics in mentoring. **Management Learning**, v. 30, p. 7-25, 1999.

BELLE, F. Executivas: quais as diferenças na diferença? In: CHANLAT, J.-F. (Coord). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**, v. II. São Paulo: Atlas, 1994, p. 195-231.

BELLIER-MICHEL, S. **Le savoir-être dans l'entreprise**. 2. ed. Vuibert, 2004.

BENABOU, C.L'apprentissage vicariant appliqué à la formation du personnel et à la culture de l'organisation. In : BENABOU, C. ; ABRAVANEL, H. (Ed.). **Le comportement des individus et des groupes dans l'organisation**. Chicoutimi, Québec : Gaëtan Morin, 1986, p. 193-210.

BENNIS, W.G. **Desenvolvimento organizacional: sua natureza, origens e perspectivas**. São Paulo: Edgard Blücher, 1972.

BERBAUM, J. **Apprentissage et formation**. Paris : Presses Universitaires de France, 1984.

BERGER, A.N. et al. Globalization of financial institutions : evidence from cross-border banking performance. Brookings-Wharton Papers on Financial Services, 2000.

BERGER, P.L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade**. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 1987.

BICKERSTAFF, M.J.; MORRIS, L.E. How do we manage and develop knowledge. **1999 American Society for Training and Development International Conference Proceedings**. Atlanta, 1999.

BIERLY III, P.E.; DALY, P. Aligning human resource management practices and knowledge strategies. In: CHOO, C. W.; BONTIS, N. (Ed.) **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**. New York: Oxford University Press, 2002, p. 277-295.

BIGELY, G.A.; PEARCE, J.L. Straining for shared meaning in organization science: problems of trust and distrust. **Academy of Management Review**, v. 23, n. 3, p. 405-421.

BLACKBURN, S. **Dicionário Oxford de filosofia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

BLACKLER, F. Knowledge, knowledge work and organizations: an overview and interpretation. **Organization Studies**, v. 16, n. 6, p. 1021-1046, 1995.

—————; REED, M.; WHITAKER, A. Editorial: knowledge workers and contemporary organizations. **Journal of Management Studies**, v. 30, n. 6, p. 851-862, 1993.

—————; CRUMP, N.; McDONALD, S. Organizing processes in complex activity networks. **Organization**, v. 7, n. 2, p. 277-300, 2000.

BOCHNER, A.P. Narrative's virtues. **Qualitative Inquiry**, v. 7, n. 2, p. 131-157, 2001.

BODDY, D.; GUNSON, N. **Organizations in the network age**. London: Routledge, 1996.

BODEI, R. Foucault : pouvoir, politique et maîtrise de soi. **Critique**, v. 42, n. 471-472, p. 898-917, 1986.

BOISOT, M.H. **Information space**: a framework for learning in organizations, institutions and culture. London: Routledge, 1995.

———. **Knowledge assets**. Oxford: Oxford University Press, 1999.

BOKENO, R.M. Introduction: appraisals of organizational learning as emancipatory change. **Journal of Organizational Change Management**, v. 16, n. 6, p. 603-618, 2003.

BOLAND, R.J.; TENKASI, R.V. Perspective making and perspective taking in communities of knowing. **Organization Science**, v. 6, n. 4, p. 350-372, 1995.

BONTIS, N. Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. **Management Decision**, v. 36, n. 2, p. 63-76, 1998.

———. Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field. **International Journal of Technology Management**, v. 11, n. 8, p. 433-462, 1999.

BOURDIEU, P. **A economia das trocas simbólicas**. 2. ed. São Paulo: Perspectiva, 1982.

———; WACQUANT, L. On the cunning of imperialist reason. **Theory, Culture & Society**, v. 16, n. 1, p. 41-58, 1999.

BOWEN, J.E.; OVERLAET, B. Managing continuity in a period of takeover: the local management dealing with the experience of being a target. **Journal of Management Inquiry**, v. 10, n. 1, p. 27-38, 2001.

BOYATZIS, R.E. **Transforming qualitative information**: thematic analysis and code development. Thousand Oaks, CA.: Sage, 1998.

BOYCE, M.E. Organizational story and storytelling: a critical review. **Journal of Organizational Change Management**, v. 9, n. 5, p. 5-26, 1996.

BRANDENBURGER, A.M.; NALEBUFF, B.J. **Co-opetition**. New York: Currency Doubleday, 1998.

BRIDGES, W. **The way of transition**: embracing life's most difficult moments. Cambridge, MA: Perseus, 2001.

BROWN, J.S.; DUGUID, P. Organizational learning and communities of practice. **Organization Science**, v. 2, p. 40-57, 1991.

BROWN, J.; ISAACS, D. The world café: living knowledge through conversations that matter. **The Systems Thinker**, v. 12, n. 5, p. 338-347, 2001.

BUCKLEY, P.J.; CARTER, M.J. Knowledge management in global technology markets. **Long Range Planning**, v. 33, n. 1, p. 55-71, 2000.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BURRELL, G. Ciência normal, paradigmas, metáforas, discursos e genealogia da análise. In: CLEGG, S.R.; HARDY, C.; NORD, W.R. (Org.). **Handbook de estudos organizacionais**, v.1. São Paulo: Atlas, 1999, p. 439-462.

———. Modernism, postmodernism and organizational analysis: the contribution of Michel Foucault. In: MCKINLAY, A.; STARKEY, K. (Ed). **Foucault, management and organization theory**. London: Sage, 1998, p. 14-28.

BURTON-JONES, A. **Knowledge capitalism: business, work, and learning in the new economy**. Oxford: Oxford University Press, 2000.

CALÁS, M.B.; SMIRCICH, L. Do ponto de vista da mulher: abordagens feministas em estudos organizacionais. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R. (Org.). **Handbook de estudos organizacionais**, v.1. São Paulo: Atlas, 1999, p. 275-329.

———. Past postmodernism? Reflections and tentative directions. **Academy of Management Review**, v. 24, n. 4, p. 649-671, 1999.

CALDAS, M.P. Santo de casa não faz milagre: condicionantes nacionais e implicações organizacionais da fixação brasileira na figura do “estrangeiro”. In: MOTTA, F.C.P.; CALDAS, M.P. (org.). **Cultura organizacional e cultura brasileira**. São Paulo: Atlas, 1997, p. 73-93.

CAMPOS, A.M.M.; COSTA, I.S.A. Teorias de organização, além da modernidade. **Revista de Administração Pública**, v. 37, n. 3, p. 535-538, 2003.

———. Modernismo, pós-modernismo e política pública: uma leitura sobre a normalização dos recursos humanos no SUS. **Revista de Administração Pública**, v. 37, n.3, p. 539-550, 2003.

CAPPELLA, J.; STREET, R. Introduction: a functional approach to the structure of communicative behavior. In: STREET, R.; CAPPELLA, J. (Ed.). **Sequence and pattern in communicative behavior**. London: Edward Arnold, 1985.

CAPRA, F. **O tao da física: um paralelo entre a física moderna e o misticismo oriental**. 2. ed. São Paulo: Cultrix, 1986.

———. **O ponto de mutação: a ciência, a sociedade e a cultura emergente**. São Paulo: Cultrix, 1986.

———. **A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos**. São Paulo: Cultrix, 1999.

———. **As conexões ocultas: ciência para uma vida sustentável.** São Paulo: Cultrix, 2002.

CARAYANNIS, E. Fostering synergies between information technology and managerial and organizational cognition: the role of knowledge management. **Technovation**, v. 19, n. 4, p. 219-231, 1999.

CARR, A. Critical theory and the management of change in organizations. **Journal of Organizational Change Management**, v. 13, n. 3, p. 208-220, 2000.

CARTWRIGHT, S.; COOPER, C.L. **Managing mergers, acquisitions & strategic alliances: integrating people and cultures**, 2. ed.. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000.

CASSON, M. Evolution of multinational banks: a theoretical perspective. In: JONES, G. (Ed.). **Banks as multinationals.** London: Routledge, 1990.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede.** 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CAVALLARO, D. **Critical and cultural theory.** London: Athlone, 2001.

CAVES, R.E. Research on international business: problems and prospects. **Journal of International Business Review**, v. 29, n. 1, p. 5-19, 1998.

CHAMBER, A.T. **Theory in the social sciences.** Reading, MA: Addison-Wesley, 1988.

CHANLAT, J.-F. **Ciências sociais e management: reconciliando o econômico e o social.** São Paulo: Atlas, 2000.

CHAUDHURI, S.; TABRIZI, B. Capturing the real value in high-tech acquisitions. **Harvard Business Review**, v. 77, n. 5, p. 123-130, 1999.

CHAUÍ, M. Público, privado, despotismo. In: NOVAES, A. (org.) **Ética.** São Paulo: Companhia das Letras, 1993, p. 345-390.

CHAWLA, S.; RENESCH, J. (Ed.). **Learning organizations.** Portland, OR: Productivity Press, 1995.

CHESNAIS, F. **A mundialização do capital.** São Paulo: Xama, 1996.

CHILD, J.; FAULKNER, D. **Strategies of co-operation: managing alliances, networks, and joint ventures.** New York: Oxford University Press, 1998.

CHO, K.R. Determinants of international banks. **International Management Review**, v. 26, p. 10-23, 1986.

CHOI, C.J.; KARAMANOS, A. Knowledge and the internet: lessons from cultural industries. In: CHOO, C.W.; BONTIS, N. (Ed.). **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge.** New York: Oxford University Press, 2002, p. 297-314.

CIMINO, J.J. Development of expertise in medical practice. In: STERNBERG, R. J.; HORVATH, J.A. (Ed.) **Tacit knowledge in professional practice: researcher and practitioner perspectives**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1999, p. 101-120.

CLEGG, S.R. O poder, linguagem e ação nas organizações. In: CHANLAT, J.-F. (Coord.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**, v. I. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996, p. 47-66.

———. **Frameworks of power**, 6th. reprint. London: Sage, 1998.

———. Foucault, power and organizations. In: MCKINLAY, A.; STARKEY, K. (Ed.). **Foucault, management and organization theory**. London: Sage, 1998, p. 29-48.

CLEMENTE, M.; GREENSPAN, D. **Empowering human resources in the merger and acquisition process**. Glen Rock, NJ: Clemente & Greenspan, 1999.

COHEN, D.; PRUSAK, L. **In good company: how social capital makes organizations work**. Boston: Harvard Business School Press, 2001.

COHEN, I.J. Teoria da estruturação e práxis social. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (Org.). **Teoria social hoje**. São Paulo: UNESP, 1999, p. 393-446.

COHENDET, P. et al. Knowledge co-ordination, competence creation and integrated networks in globalised firms. **Cambridge Journal of Economics**, v. 3, p. 225-241, 1999.

COLLIS, D.J. How valuable are organisational capabilities. **Strategic Management Journal**, v. 15, p. 143-152, 1994. Special issue.

CONNER, D.R. **Managing at the speed of change**. New York: Villard, 1992.

———. **Leading at the edge of chaos**. New York: Wiley, 1998.

CONNER, K.R.; PRAHALAD, C.K. Resource-based theory of the firm. **Organization Science**, v. 7, n. 5, 1996.

CONWAY III, L.G. et al. Intranational cultural variation: exploring further implications of collectivism within the United States. **Journal of Cross-Cultural Psychology**, v. 32, n. 6, p. 681-697, 2001.

COOK, S.D.N.; BROWN, J.S. Bridging epistemologies: the generative dance between organizational knowledge and organizational knowing. **Organization Science**, v. 10, n. 4, p. 381-400, 1999.

COOPER, C.; GREGORY A. (Ed.). **Advances in international mergers and acquisitions**. London: JAI Press, 2000.

COOPER, R. Modernism, postmodernism and organizational analysis 3: the contribution of Jacques Derrida. **Organization Studies**, v. 10, p. 479-502, 1989.

—————; BURRELL, G. Modernism, postmodernism and organizational analysis: an introduction. **Organization Studies**, v. 9, p. 91-112, 1988.

COOPEY, J. The learning organization, power, politics and ideology. **Management Learning**, v. 26, n.2, p. 193-213, 1995.

COSTILLA, L.F.O. The reconstitution of power and democracy in the age of capital globalization. **Latin American Perspectives**, v. 27, n. 1, p. 82-104, 2000

CRESWELL, J. W. **Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions**. Thousand Oaks, CA.: Sage, 1998.

—————. **Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches**. 2. ed. Thousand Oaks, CA. : Sage, 2003.

CROSSAN, M.; LANE, H.; WHITE, R. An organizational learning framework: from intuition to institution. **Academy of Management Review**, v. 24, n. 3, p. 522-537, 1999.

CROTTY, M. **The foundations of social research: meaning and perspective in the research process**. London: Sage, 1998.

CROZIER, M.; FRIEDBERG, E. **L'acteur et le système: les contraintes de l'action collective**. Seuil: Paris, 1977.

CYRINO, A.B. ; OLIVEIRA JR., M.M. Rota inexplorada. **RAE Executivo**, v. 1, n. 2, p. 47-51, 2003.

DAMASIO, A.R. **O erro de Descartes**. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

DaMATTA, R. **A casa e a rua**. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1991.

DANIELE, J.J. Understanding and managing knowledge assets for competitive advantage in innovation and product development. In: SULLIVAN, P.H. (Ed.). **Profiting from intellectual capital**. New York: Wiley, 1998, p. 305-318.

DANIELS, J.D.; RADEBAUGH, L.E.; SULLIVAN, D.P. **International business: environments and operations**. 10. ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 2003.

DAVENPORT, T.H. ; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVENPORT, T.O. **Human capital: what it is and why people invest it**. San Francisco: Jossey-Bass, 1999.

DAWSON, R. **Developing knowledge-based client relationships**. Boston: Butterworth-Heinemann, 2000.

DAY, G.S. Maintaining the competitive edge: creating and sustaining advantages in dynamic competitive environments. In: DAY, G.S.; REIBSTEIN, D.J.;

GUNTHER, R. (Ed.). **Wharton on dynamic competitive strategy**. New York: Wiley, 1997, p. 48-75.

DEAL, T.E.; KENNEDY, A.A. **Corporate cultures**. Reading: Addison-Wesley, 1982.

———. **The new corporate cultures**. Cambridge, MA: Perseus, 1999.

DEETZ, S. **Democracy in an age of corporate colonization: developments in communication and the politics of everyday life**. Albany, NY: SUNY Press, 1992.

———. **Transforming communication, transforming business: building responsible and responsive workplaces**. Cresskill, NJ: Hampton Press, 1995.

———. Discursive formations, strategized subordination and self-surveillance. In: MCKINLAY, A.; STARKEY, K. (Ed.). **Foucault, management and organization theory**. London: Sage, 1998, p. 151-172.

———. Conceptual foundations. In: JABLIN, F.M.; PUTNAM, L.L. (Ed.) **The new handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods**. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001, p. 3-46.

DEEVY, E. **Creating the resilient organization**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1995.

DEJOURS, C. **O fator humano**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

DELEUZE, G. **Foucault**. Paris: Minuit, 1986.

DeLONG, D.W.; FAHEY, L.. Diagnosing cultural barriers to knowledge management. **The Academy of Management Executive**, v. 14, n. 4, p. 113-144, 2000.

DEMO, P. **Introdução à metodologia da ciência**. São Paulo: Atlas, 1985.

———. **Conhecimento moderno**. Petrópolis: Vozes, 1997.

DENNING, M. Globalization in cultural studies: process and epoch. **European Journal of Cultural Studies**, v. 4, n. 3, p. 351-364, 2001.

DENNING, S. **The springboard: how storytelling ignites action in knowledge-era organizations**. Boston: Butterworth-Heinemann, 2001.

DESPRES, C.; CHAUVEL, D. A thematic analysis of the thinking in knowledge management. In: DESPRES, C.; CHAUVEL, D. (Ed.). **Knowledge horizons: the present and promise of knowledge management**. Boston: Butterworth-Heinemann, 2000, p. 55-86.

———; ———. Knowledge, context, and the management of variation. In: CHOO, C.W.; BONTIS, N. (Ed.). **The strategic management of intellectual**

capital and organizational knowledge. New York: Oxford University Press, 2002, p. 89-99.

DiBELLA, A.J. **Learning practices:** assessment and action for organizational improvement. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, 2001.

—————; NEVIS, E.C. **How organizations learn:** an integrated strategy for building learning capability. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

—————; —————; GOULD, J.M. Understanding organizational learning capability. **Journal of Management Studies**, v. 33, p. 361-379, 1996.

DIEESE (Departamento Intersindical de Estudos Econômicos e Sociais). Emprego bancário no Brasil. São Paulo, 1999.

DIXON, N.M. **Common knowledge.** Boston: Harvard Business School Press, 2000.

DOZ, Y.L.; HAMEL, G. **Alliance advantage:** the art of creating value through partnering. Boston: Harvard Business School Press, 1998.

DRUCKER, P. **Post- capitalist society.** Oxford: Butterworth-Heinemann, 1993.

—————. Knowledge-worker productivity: the biggest challenge. **California Management Review**, v. 41, n. 2, p. 79-94, 1999.

DUNFORD, R.; JONES, D. Narrative in strategic change. **Human Relations**, v. 53, n. 9, p. 1208, 2000.

DUPRIEZ, P. Culture et management: un vieux couple, pour le mieux et pour le pire. In : DUPRIEZ, P ; SIMONS, S. **La résistance culturelle :** fondements, applications et implications du management interculturel. Brussels: De Boeck-Wesmael, 2002, p. 69-101.

DUPUIS, J.-P. Antropologia, cultura e organização: proposta de um modelo construtivista. In: CHANLAT, J.-F. (Coord.). **O indivíduo na organização:** dimensões esquecidas, v. III. São Paulo: Atlas, 1996, p. 231-251.

DURANT, R.A.; CASHMAN, J.F. Theorizing limits: an exploration of boundaries, learning, and emancipation. **Journal of Organizational Change Management**, v. 16. n. 6, p. 650-665, 2003.

EARL, M. The role of the Chief Knowledge Officer. **1st. Knowledge Management & Organisational Learning Conference Proceedings**, p. 79-90. London: 19-22 April, 1999.

EASTERBY-SMITH, M.; BURGOYNE, J.; ARAUJO, L. (Coord.). **Aprendizagem organizacional e organização de aprendizagem.** São Paulo: Atlas, 2001.

ECCLES, R.G. ; LANES, K.L. ; WILSON, T.C. Are you paying too much for that acquisition? **Harvard Business Review**, v. 77, n. 4, p. 136-144, 1999.

EDVINSSON, L. Managing intellectual capital at Skandia. In: SULLIVAN, P.H. (Org.) **Profiting from intellectual capital: extracting value from innovation**. New York: Wiley, 1998, p. 279-283.

EDVINSSON, L. ; MALONE, M.S. **Intellectual capital**. New York: Harper, 1997.

EISENBERG, E.M.; RILEY, P. Organizational culture. In: JABLIN, F.M.; PUTNAM, L.L. (Ed.). **The new handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods**. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001, p. 291-322.

EISENHARDT, K.M. Building theories from case-study research. **Academy of Management Review**, v. 14, n. 4, p. 532-550, 1989.

EMPSON, L. Fear of exploitation and fear of contamination: impediments to knowledge transfer in mergers between professional service firms. **Human Relations**, v. 54, n. 7, p. 839-862, 2001.

ENRIQUEZ, E. **De la horde à l'État : essai de psychanalyse du lien social**. Paris : Gallimard, 1983.

ENRIQUEZ, E. **Les jeux du pouvoir et du désir dans l'entreprise**. Paris: Desclée de Brouwer, 1997.

————— et al. **Le goût de l'altérité**. Paris: Desclée de Brouwer, 1999.

ERIBON, D. **Michel Foucault**. São Paulo: Cia. das Letras, 1990.

ERIKSSON, K. et al. Experiential knowledge and cost in the internationalization process. **Journal of International Business Studies**, v. 28, n. 2, p. 337-360, 1997.

ERRAMILLI, M.K. The experience factor in foreign market entry behaviour of service firms. **Journal of International Business Studies**, v. 22, p. 479-501, 1991.

EUROPEAN CENTRAL BANK. **Mergers and acquisitions involving the EU banking industry – facts and implications**. Frankfurt: ECB, 2000.

EVANS, K.B.; METZGER, D. Storytelling. Alexandria, VA: American Society for Training and Development (ASTD) Info-line, issue 0006, June 2000.

FAHY, J. The role of resources in global competition. In: HOOLEY, G.; LOVERIDGE, R.; WILSON, D. (Ed.). **Internationalisation: process, context and markets**. London: McMillan, 1998, p. 122-135.

—————. A resource-based analysis of sustainable competitive advantage in a global environment. **International Business Review**, v. 11, p. 57-78, 2002.

FEATHERSTONE, M. Localismo, globalismo e identidade cultural. **Sociedade e Estado**, v. 11, n. 1, p. 5-14, 1996.

FERRARO, G.P. **The international dimension of international business**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1994.

FERRAZ, J.C.; IOOTTY, M. Fusões, aquisições e internacionalização patrimonial no Brasil nos anos 90. In: VEIGA, P.M. (Org.). **O Brasil e os desafios da globalização**. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2000, p. 39-63.

FERRELL, O.C.; FRAEDRICH, J.; FERRELL, L. **Ética empresarial: dilemas, tomadas de decisões e casos**. 4. ed. Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso, 2000.

FINCHAM, R. et al. **Expertise and innovation**. Oxford: Oxford University Press, 1994.

FIOL, C.M.; LYLES, M.A. Organizational learning. **Academy of Management Review**, v. 10, p. 803-813, 1985.

FISCHER, T.; Mac-ALLISTER, M. Nota técnica: jogando com a cultura organizacional. In: CLEGG, S.R.; HARDY, C.; NORD, W.R. (Org.) **Handbook de estudos organizacionais**, v.2. São Paulo: Atlas, 2001, p. 252-259.

FISHER, K.; FISHER, M.D. **The distributed mind: achieving high performance through the collective intelligence of knowledge work teams**. New York: AMACOM, 1998.

FITZ-ENZ, J. **The ROI of human capital**. New York: AMACOM, 2000.

FLEURY, A.; FLEURY, M.T.L. **Aprendizagem e inovação organizacional: as experiências de Japão, Coréia e Brasil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

FORD, J.D.; FORD, L.W. The role of conversations in producing intentional change in organizations. **Academy of Management Review**, v. 20, n. 3, p. 541-570, 1995.

—————; —————; McNAMARA, R.T. Resistance and the background conversations of change. **Journal of Organizational Change Management**, v. 15, n. 2, p. 105-121, 2002.

FORSGREN, M. The concept of learning in the Uppsala internationalization process model: a critical review. **International Business Review**, v. 11, p. 257-277, 2002.

FOUCAULT, M. **Vigiar e punir: o nascimento da prisão**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1983.

FRANCFORT, I. et al. **Les mondes sociaux de l'entreprise**. Paris: Desclée de Brouwer, 1995.

FREIRE, P. **Pedagogy of the oppressed**. 30th anniv. ed. New York: Continuum, 2001 (originalmente, 1970).

—————; MACEDO, D. A dialogue: culture, language, and race. **Harvard Educational Review**, v. 65, n. 3, Fall 1995.

FREITAS, A.B. Traços brasileiros para uma análise organizacional. In: MOTTA, F.C.P.; CALDAS, M.P. (Org.). **Cultura organizacional e cultura brasileira**. São Paulo: Atlas, 1997, p. 38-54.

FREITAS, J.A.S.B.; LEITÃO, S.P. Em busca de uma abordagem integrativa do conhecimento organizacional. **Organizações & Sociedade**, v. 11, n. 30, p. 13-28, 2004.

—————; MACEDO-SOARES, T.D.L.v.A. The role of tacit knowledge and expertise for strategic management in a global environment. In: DELENER, N.; CHAO, C.-N. (Ed.). *Economies and business in transition: an international conference*, **Global Business & Technology Association Conference Proceedings**, p. 305-327, Istanbul, 2001.

—————; —————. Strategic implementation beyond boundaries: tacit knowledge, communities of practice and storytelling in developing countries. In: DELENER, N.; CHAO, C.N. (Ed.). *Beyond boundaries: an international conference*, **Global Business & Technology Association Conference Proceedings**, p. 413-422, Rome, 2002.

————— et al. Ethics and managerial praxis in Brazilian organizations: is it all just samba? In: DELENER, N.; CHAO, C.-N. (Ed.). *Beyond boundaries: an international conference*, **Global Business & Technology Association Conference Proceedings**, p. 401-412, Rome, 2002.

FREITAS, M.E. **Cultura organizacional: formação, tipologias e impactos**. São Paulo: Makron, 1991.

—————. **Cultura organizacional: identidade, sedução e carisma?**, 2. ed. Rio: FGV, 2000.

FRIEDMAN, B.; HATCH, J.; WALKER, D.M. **Delivering on the promise: how to attract, manage, and retain human capital**. New York: Free Press, 1998.

FRIEDMAN, T.L. **The Lexus and the olive tree: understanding globalization**. New York: Farrar, Straus and Giroux, 1999.

FROW, J.; MORRIS, M. Cultural studies. In: DENZIN, N.K. & LINCOLN, Y.S. (Ed.). **Handbook of qualitative research**, 2. ed. Thousand Oaks, Ca: Sage, 2000, p. 315-346.

FULK, J. Global network organizations: emergence and future prospects. **Human Relations**, v. 54, n. 1, p. 91-99, 2001.

GABRIEL, Y. **Storytelling in organizations: facts, fictions and fantasies**. New York: Oxford University Press, 2000.

GABROWSKI, R.N.; RANGAN, N.; REZVANIAN, R. Organizational forms in banking: an empirical investigation of cost efficiency. **Journal of Banking and Finance**, v. 17, p. 531-538, 1993.

GALL, J.P.; BORG, W.R.; GALL, M.D. **Educational research : an introduction**, 6. ed. New York: Longman, 1996.

GARUD, R.; KUMARASWAMY, A. Technological and organizational designs to achieve economies of substitution. **Strategic Management Journal**, v. 16, p. 93-110, 1995 (Special issue).

—————; —————. Harnessing intellectual capital for increasing returns. In: CHOO, C.W.; BONTIS, N. (Ed.). **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**. New York: Oxford University Press, 2002, p. 250-253.

GARVIN, D.A. Building a learning organization. **Harvard Business Review**, v. 71, n. 4, p. 78-91, 1993.

GAUGHAN, P.A. **Mergers, acquisitions and corporate restructurings**, 2. ed. New York: Wiley, 1999.

GEERTZ, C. **The interpretation of cultures**. New York: Basic Books, 1973.

GERGEN, K.J. **An invitation to social construction**. London: Sage, 1999.

—————; TATCHENKERY, T. Organization science as social construction: postmodern potentials. **Journal of Applied Behavioral Science**, v. 32, n. 4, 1996.

GERSTEN, M.C.; SØDERBERG, A.-M. Tales of trial and triumph: a narratological perspective on international acquisition. In: COOPER, C.; GREGORY, A. (Ed.) **Advances in international mergers and acquisitions**. London: JAI Press, 2000.

—————; —————; TORP, J.E. (Ed.) **Cultural dimensions of international acquisitions**. New York: de Gruyter, 1998.

GEUS, A. **The living company**. Boston: Harvard Business School Press, 1997.

GIDDENS, A. **Modernidade e identidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2002.

GIOIA, D.A.; PITRE, E. Multiparadigm perspective on theory building. **Academy of Management Review**, v. 15, n. 4, p. 584-602, 1990.

GIRIN, J. A linguagem nas organizações: signos e símbolos. In: CHANLAT, J.-F. (coord.) **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**, v. III. São Paulo: Atlas, 1996, p. 23-66.

GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida quotidiana**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1983.

GOMES-CASSERES, B. **Multinational ownership strategies**. Ann Arbor, MI: UMI Press, 1985.

GONÇALVES, R. Centralização do capital em escala global e desnacionalização da empresa brasileira. In: VEIGA, P.M. (Org.) **O Brasil e os desafios da globalização**. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2000, p. 79-95.

GONGLA, P.; RIZZUTO, C.R. Evolving communities of practice: IBM Global Services experience. **IBM Systems Journal**, v. 40, n. 4, p. 842-862, 2001.

GRANT, R.M. Toward a knowledge-based theory of the firm. **Strategic Management Journal**, v. 17, p. 109-122, 1996.

———. The knowledge-based view of the firm. In: CHOO, C.W.; BONTIS, N. (Ed.). **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**. New York: Oxford University Press, 2002, p. 133-148.

GRATTON, L. **Living strategy**: putting people at the heart of corporate purpose. London: Financial Times/ Prentice Hall, 2000.

GRAY, H.P. **Global economic involvement**: a synthesis of modern international economics. Copenhagen: Copenhagen Business School Press, 1999.

GREGORY, S. Tacit knowledge in sales: a practitioner's perspective. In: STERNBERG, R.J.; HORVATH, J.A. (Ed.) **Tacit knowledge in professional practice**: researcher and practitioner perspectives. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1999, p. 183-192.

GROSSE, R. Restrictive business practices in international service industries: examples from Latin America. **Transnational Corporations**, v. 6, n. 2, p. 29-50, 1997.

GUBMAN, E.L. **The talent solution**: aligning strategy and people to achieve extraordinary results. New York: McGraw-Hill, 1998.

GUILLÉN, M.F. Is globalization civilizing, destructive or feeble?: a critique of five key debates in the social science literature. **Annual Review of Sociology**, v. 27, p. 235-260, 2001.

———; TSCHOEGL, A.E. The internationalization of retail banking: the case of the Spanish banks in Latin America. **Transnational Corporations**, v. 9, n. 3, p. 63-97, 2000.

GULATI, R. Alliances and networks. **Strategic Management Journal**, v. 19, p. 293-317, 1998.

———; NOHRIA, N.; ZAHEER, A. Strategic networks. **Strategic Management Journal**, v. 21, p. 203-215, 2000.

HACKETT, B. Beyond knowledge management: new ways to work. In: CHOO, C.W.; BONTIS, N. (Ed.) **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**. New York: Oxford University Press, 2002, p. 725-738.

HADJIKHAMI, A. A note on the criticisms against the internationalization process model. **Management International Review**, v. 37, p. 1-23,1997.

HAILEY, V.H. Contextual diversity for the role and practice of HR. In: GRATTON, L. et al. **Strategic human resource management: corporate rhetoric and human reality**. New York: Oxford University Press, 1999, p. 117-132.

HALAL, W.E. (Ed.). **The infinite resource**. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

HALL, E.T. **Beyond culture**. 2. ed. New York: Anchor Doubleday, 1989.

———. **The dance of life**. 2. ed. New York: Anchor Doubleday, 1989.

HALL, R. The strategic analysis of intangible resources. **Strategic Management Journal**, v. 13, n. 2, p. 135-144, 1992.

HALL, S. New ethnicities. In: MORLEY, D.; CHEN, K.-H. (Ed.) **Stuart Hall: critical dialogues in cultural studies**. New York: Routledge, 1996, p. 441-449.

———. The local and the global: globalization and ethnicity. In: KING, A. D. (Ed.). **Culture, globalization and the world-system: contemporary conditions for the representation of identity**. Minneapolis : University of Minnesota Press, 1997, p. 19-40.

HALL, W. **Managing cultures: making strategic relationships work**. Chichester: Wiley, 1995.

HAMEL, G.; PRAHALAD, C.K. **Competindo pelo futuro**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

HAMPDEN-TURNER, C.; TROMPENAARS, F. **The seven cultures of capitalism: value systems for creating wealth in the United States, Britain, Japan, Germany, France, Sweden and the Netherlands**. New York: Doubleday, 1993.

———; ———. A response to Hofstede. **International Journal of Intercultural Relations**, v. 22, n. 4, p. 189-198, 1997.

———; ———. **Building cross-cultural competence: how to create wealth from conflicting values**. New Haven: Yale, 2000.

HANNERZ, U. **Transnational connections: culture, people, places**. London: Routledge, 1996.

HANSEN, M.T. The search-transfer problem: the role of weak ties in sharing knowledge across organizational subunits. **Administrative Science Quarterly**, v. 44, p. 82-111,1999.

HARBEN, J. The power of storytelling when cultures merge. **Journal of Communication Management**, v. 3, n. 1, p. 80-88, 1998.

HARDT, M.; NEGRI, A. **Império**. Rio de Janeiro: Record, 2001.

HARKER, P.T.; ZENIOS, S.A. What drives the performance of financial institutions? In: HARKER, P.T.; ZENIOS, S.A. (Ed.) **The performance of financial institutions**. London: Cambridge University Press, 2000, p. 3-31.

HARKINS, P.; CARTER, L.L.; TIMMINS, A.J. (Ed.) **Best practices in knowledge management & organizational learning handbook**. Lexington, MA: Linkage Press, 2000.

HARMAN, W.; HORMANN, J. **O trabalho criativo: o papel construtivo dos negócios numa sociedade em transformação**. 3. ed. São Paulo: Cultrix, 1995.

HARRIS, L. The learning organization – myth or reality? Examples from the UK retail banking industry. **The Learning Organization**, v. 9, n. 2, p. 78-88, 2002.

HARRIS, P.R. European challenge: developing global organizations. **European Business Review**, v. 14, n. 6, p. 416-425, 2002.

HARRIS, R.L. Globalization and globalism in Latin America: contending perspectives. **Latin American Perspectives**, v. 29, n. 6, p. 5-23, 2002.

HARRIS, S.G. Organizational culture and individual sensemaking: a schema-based perspective. In: MEINDL, J.R., STUBBART, C.; PORAC, J.F. (Ed.). **Cognition within and between organizations**. Thousand Oaks, Ca.: Sage, 1996, p. 283-306.

HARRISON, S.; WALKER, T. Measuring and monitoring intellectual capital. In: SULLIVAN, P.H. (Org.). **Profiting from intellectual capital: extracting value from innovation**. New York: Wiley, 1998, p. 267-278.

HATSOPOULOS, N.G.; HATSOPOULOS, G.N. The role of tacit knowledge in management. In: STERNBERG, R.J.; HORVATH, J.A. (Ed.) **Tacit knowledge in professional practice: researcher and practitioner perspectives**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1999, p. 141-152 .

HAUNSCHILD, P.R.; MINER, A.S. Modes of interorganizational imitation: the effects of outcome salience and uncertainty. **Administrative Science Quarterly**, v. 42, p. 472-500, 1997.

HAYES, N.; WALSHAM, G. Participation in groupware-mediated communities of practice: a socio-political analysis of knowledge working. **Information and Organization**, v. 11, p. 263-288, 2001.

HEDLUND, G. A model of knowledge management and the N-form corporation. **Strategic Management Journal**, v. 15, p. 73-90, 1994. Special issue.

HEINKEL, R.L.; LEVI, M.D. The structure of international banking. **Journal of International Money and Finance**, v. 11, p. 251-272, 1992.

HELD et al. **Global transformations: politics, economics, and culture**. Stanford, CA: Stanford University Press, 1999.

HENDERSON, H. **Transcendendo a economia**. São Paulo: Cultrix, 1995.

HERLING, R.W. Operational definitions of expertise and competence. **Advances in developing human resources**, n. 5, p. 8-21. San Francisco: Berrett-Koehler, 2000.

—————; PROVO, J. Knowledge, competence and expertise in organizations. **Advances in Developing Human Resources**, n. 5, p. 1-7. San Francisco: Berrett-Koehler, 2000.

HILDRETH, P.; KIMBLE, C.; WRIGHT, P. Communities of practice in distributed international environment. **Journal of Knowledge Management**, v. 4, n. 1, p. 15-23, 2000.

HOBBSAWN, E. **A era dos extremos: uma história do mundo, 1914-1991**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

HODDER, I. The interpretation of documents and material culture. In: DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. (Ed.). **Handbook of qualitative research**. 2. ed. Thousand Oaks, Ca.: Sage, 2000, p. 703-715.

HOFSTEDE, G. **Culture's consequences: international differences in work-related values**. Beverly Hills, CA: Sage, 1980.

—————. Riding the waves of commerce. **International Journal of Intercultural Relations**, v. 20, n. 2, p. 189-198, 1996.

—————. **Cultures and organizations: software of the mind**, rev. ed. New York: McGraw-Hill, 1997.

—————. **Culture's consequences: comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations**. 2. ed. Thousand Oaks, CA.: Sage, 2001.

—————. Culture's recent consequences: using dimension scores in theory and research. **International Journal of Cross Cultural Management**, v. 1, n. 1, p. 11-30, 2001.

—————; BOND, M.H. The Confucius connection: from cultural roots to economic growth. **Organizational Dynamics**, v. 16, n. 4, p. 4-21, 1988.

HOLDEN, N.J. **Cross-cultural management: a knowledge management perspective**. London: Financial Times/ Prentice Hall, 2002.

HOLTON III, E. F. Performance domains and their boundaries. **Advances in Developing Human Resources**, v. 1, p. 26-46. San Francisco: Berrett-Koehler, 1999.

HOPE, T.; HOPE, J. **Transforming the bottom line: managing performance with real numbers**. Boston: Harvard Business School Press, 1996.

HOWELLS, J. Tacit knowledge, innovation and technology transfer. **Technology Analysis and Strategic Management**, v. 8, n.2, p. 91-106, 1996.

HUBER, G.P. Organizational learning: the contributing process and the literatures. **Organization Science**, v. 2, n. 1, p. 54-70, 1991.

HUIZING, A.; BOUMAN, W. Knowledge and learning, markets and organizations: managing the information space. In: CHOO, W.C.; BONTIS, N. (Ed.) **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**. New York: Oxford University Press, 2002, p. 185-204.

HULL, R. Action network and conduct: the discipline and practices of knowledge management. **Organization**, v. 6, n. 3, p. 405-428, 1999.

HUSELID, M.A. The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. **The Academy of Management Journal**, v. 38, n. 3, p. 635-672.

IANNI, O. **A sociedade global**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1993.

———. **Teorias da globalização**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1995.

———. Las ciencias sociales en la época de la globalización. **Revista de Ciencias Sociales**, v. 7/8, 1998.

IBARRA, H. Making partner: a mentor's guide to the psychological journey. **Harvard Business Review**, v. 78, n. 2, p. 146-155, 2000.

INKPEN, A.C. Creating knowledge through collaboration. **California Management Review**, v. 39, n.1, p. 123-140, 1996.

———; DINUR, A. Knowledge management processes and international joint ventures. **Organization Science**, v. 9, n. 4, p. 454-468, 1998.

IRIBARNE, P. **La logique de l'honneur**. Paris: Seuil, 1993.

——— et al. **Cultures et mondialisation**. Paris: Seuil, 1998.

ISAACS, W. **Dialogue and the art of thinking together**. New York: Currency Doubleday, 1999.

JABLIN, F.M. Organizational entry, assimilation, and disengagement/exit. In: JABLIN, F.M.; PUTNAM, L.L. (Ed.) **The new handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods**. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001, p. 732-818.

JACOBS, R.W.; McKEOWN, F. **Real time strategic change**. San Francisco: Berrett-Koehler, 1999.

JAMESON, F. Preface. In: JAMESON, F.; MIYOSHI, M. (Ed.). **The cultures of globalization**. Durham, NC: Duke University Press, 1998, p. XI-XVII.

———; MIYOSHI, M. (Ed.). **The cultures of globalization**. Durham, NC: Duke University Press, 1998.

JANESICK, V.J. The choreography of qualitative research design: minuets, improvisations, and crystallization. In: DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. (Ed.) **Handbook of qualitative research**. 2. ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2000, p. 379-399.

JEANNET, J.-P. **Managing with a global mindset**. London: Financial Times/Prentice Hall, 2000.

JELINEK, M.; SMIRCICH, L.; HIRSCH, P. Introduction: a code of many colors. **Administrative Science Quarterly**, v. 28, n. 3, p. 331-338, September 1983 (Special issue on organizational culture).

JINKINGS, N. **O mister de fazer dinheiro: automação e subjetividade no trabalho bancário**. São Paulo: Boitempo, 1995.

———. Brazilian bank tellers: between the fetishism of money and the cult of excellence. **Latin American Perspectives**, v. 27, n. 6, p. 45-64, 2000.

JOHANSON, J.; VAHLNE, J.-E. The internationalization process of the firm – a model of knowledge development and increasing foreign market commitments. **Journal of International Business Studies**, v. 8, p. 23-32, 1977.

———. The mechanisms of internationalization. **International Marketing Review**, v. 7, n. 4, p. 11-24, 1990.

JOHNSON, A.G. **Dicionário de sociologia: guia prático da linguagem sociológica**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

JOHNSON, G. Rethinking incrementalism. **Strategic Management Journal**, v. 9, p. 75-91, 1988.

JOLY, A. Alteridade: ser executivo no exterior. In: CHANLAT, J.-F. (Coord.) **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**, v. I, 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996, p. 83-124.

JONES, C.; HESTERLY, W.; BORGATTI, S. A general theory of network governance: exchange conditions and social mechanisms. **Academy of Management Review**, v. 22, p. 911-945, 1997.

KALE, P.; SINGH, H.; PERLMUTTER, H. Learning and protection of proprietary assets in strategic alliances: building relational capital. **Strategic Management Journal**, v. 21, p. 217-237, 2000.

KAPLAN, R.S.; NORTON, D.P. **The balanced scorecard: translating strategy into action**. Boston: Harvard Business School Press, 1996.

———; ———. **Organização orientada para a estratégia**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

KAPUR, G. Globalization and culture: navigating the void. In: JAMESON, F.; MIYOSHI, M. (Ed.) **The cultures of globalization**. Durham, NC: Duke University Press, 1998, p. 191-217.

KATSILOUDES, M.I. **Global strategic planning**: cultural perspectives for profit and non-profit organizations. Woburn, MA: Butterworth-Heinemann, 2002.

KATZ, D.; KAHN, R.L. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Atlas, 1970.

KAYE, B. Coaching and mentoring: new twists, old theme. In: GIBER, D.; CARTER, L.; GOLDSMITH, M. (Ed.). **Best practices in organization & human resources development handbook**. Lexington, MA: Linkage Press, 2000, p. 501-550.

KIM, D.H. The link between individual and organizational learning. **Sloan Management Review**, p. 37-50, Fall 1993.

KING, A.D. Spaces of culture, spaces of knowledge. In: KING, A.D. (Ed.). **Culture, globalization and the world-system**: contemporary conditions for the representation of identity. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1997, p. 1-18.

KING, P. The business culture in the Netherlands. In: RANDLESON, C. et al. **Business cultures in Europe**. 2. rev. ed. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1999, p. 323-364.

KLEINER, A.; ROTH, G. How to make experience your company's best teacher. **Harvard Business School**, v. 75, n. 5, p. 172-177, 1997.

KNOTT, A. M. Exploration and exploitation as complements. In: CHOO, C.W.; BONTIS, N. (Ed.) **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**. New York: Oxford University Press, 2002, p. 339-358..

KOESTLER, A. **Jano**: uma sinopse. São Paulo: Melhoramentos, 1981.

KOFMAN, F.; SENGE, P. Communities of commitment: the heart of learning organizations. **Organizational Dynamics**, v. 22, p. 5-23, 1993.

KOGUT, B. Country capabilities and the permeability of borders. **Strategic Management Review**, v. 12, p. 27-38, 1991. Special issue.

—————; ZANDER, U. Knowledge of the firm and the evolutionary theory of multinational enterprise. **Journal of International Business Studies**, v. 24, n. 4, p. 625-645, 1993.

—————; —————. What firms do? Coordination, identity and learning. **Organization Science**, v. 7, n. 5, p. 502-505, 1996.

KOTTER, J.P. **Organization dynamics**: diagnosis and intervention. Reading, MA: Addison-Wesley, 1978.

—————. Leading change: why transformation efforts fail. **Harvard Business Review**, March-April, 1995.

———. **Liderando mudança**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

KRAATZ, M.S. Learning by association? Interorganisational networks and adaptation to environmental change. **Academy of Management Journal**, v. 41, n. 6, p. 621-643, 1998.

KRISHNAMURTI, J. **A educação e o significado da vida**. 10. ed. São Paulo: Cultrix, 1991.

KROHN, R.A. Training as a strategic investment. **Advances in Developing Human Resources**, n. 5, p. 63-75. San Francisco: Berrett-Koehler, 2000.

KRONE, K.J.; JABLIN, F.M.; PUTNAM, L.L. Communication theory and organizational communication: multiple perspectives. In: PUTNAM, L.L. et al. (Ed.). **Handbook of organizational communication: an interdisciplinary perspective**. London: Sage, 1987.

KRONIG, J. Élite versus mass: the impact of television in an age of globalization. **European Business Review**, v. 13, n. 3, p. 181-193, 2002.

KUBO, I.; SAKA, A. An inquiry into the motivations of knowledge workers in the Japanese financial industry. **Journal of Knowledge Management**, v. 6, n. 3, p. 262-271, 2002.

KULKKI, S. Knowledge creation of global companies. In: CHOO, C.W.; BONTIS, N. (Ed.) **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**. New York: Oxford University Press, 2002, p. 501-519.

LACERDA, A.C. Notas sobre as características e o perfil dos fluxos recentes de investimentos diretos estrangeiros na economia brasileira. In: VEIGA, P.M. (Org.). **O Brasil e os desafios da globalização**. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2000, p. 193-207.

LAING, R.D. **A voz da experiência: experiência, ciência e psiquiatria**. Petrópolis: Vozes, 1988.

LAJOUX, A.R. **The art of M&A integration**. New York: McGraw-Hill, 1998.

LAM, A. Tacit knowledge, organizational learning and societal institutions: an integrated framework. **Organization Studies**, v. 21, n. 3, p. 487-519, 2000.

LANDES, D.S. **The wealth and poverty of nations**. New York: Norton, 1999.

LANE, P.J.; LUBATKIN, M. Relative absorptive capacity and interorganizational learning. **Strategic Management Journal**, v. 19, p. 461-477, 1998.

LAVE, J.; WENGER, E. **Situated learning: legitimate peripheral participation**, 8th. reprint. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.

LAWRENCE, P.R.; LORSCH, J.W. **O desenvolvimento de organizações: diagnóstico e ação**. São Paulo: Edgard Blücher, 1972.

LEE, N.; HASSARD, J. Organization unbound: actor-network theory, research strategy and institutional flexibility. **Organization**, v. 6, n. 3, p. 391-404, 1999.

LEI, D.; HITT, M.; BETTIS, R. Dynamic core competence through meta-learning and strategic context. **Journal of Management**, v. 22, n. 4, p. 549-569, 1995.

LEITÃO, S.P. Para uma nova teoria da decisão organizacional. **Revista de Administração Pública**, v. 31, n. 2, 1997.

———. A decisão estratégica: um teste conceitual. **Revista de Administração Pública**, v. 37, n. 4, p. 837-857, 2003.

LEONARD, D. **Wellsprings of knowledge**. Harvard Business School Press, 1998.

———; SENSIPER, S. The role of tacit knowledge in group innovation. **California Management Review**, v. 40, n. 3, p. 112-132, 1998.

———; STRAUS, S. Putting your company's whole brain to work. In: **Harvard Business Review on knowledge management**. Boston: Harvard Business School Press, 1998, p. 109-136.

LESSEM, R. Managing in four worlds: culture, strategy and transformation. **Long Range Planning**, v. 34, p. 9-32, 2001.

LESSER, E.L.; FONTAINE, M.A.; SLUSHER, J.A. (Ed.). **Knowledge and communities**. Boston: Butterworth-Heinemann, 2000.

———; STORCK, J. Communities of practice and organizational performance. **IBM Systems Journal**, v. 40, n. 4, p. 831-841, 2001.

LEV, B. **Intangibles: management, measurement, and reporting**. Washington: Brookings Institution Press, 2001.

LEVITT, B.; MARCH, J.G. Organizational learning. **Annual Review of Sociology**, v. 14, p. 319-340, 1988.

LEVY, A.; MERRY, U. **Organizational transformation: approaches, strategies, theories**. New York: Praeger, 1986.

LEWIN, K. **Princípios de psicologia topológica**. São Paulo: Cultrix, 1973.

———. **Teoria dinâmica da personalidade**. São Paulo: Cultrix, 1975.

LEWIS, J.D. **A empresa conectada: como as empresas líderes vencem através da aliança cliente-fornecedor**. São Paulo: Pioneira, 1997.

LEWIS, R.D. **When cultures collide: managing successfully across cultures**. London: Nicholas Brealey, 1996.

LIEBESKIND, J.L. et al. Social networks, learning and flexibility: sourcing scientific knowledge in the new biotechnology firms. **Organization Science**, v. 7, n. 4, p. 428-443.

LIEBOWITZ, J.; WILCOX, L.C. (Ed.). **Knowledge management and its integrative elements**. Boca Raton, FL: CRC Press, 1997.

LIEDTKA, J.M. et al. The generative cycle : linking knowledge and relationships. **Sloan Management Review**, p. 47-58, Fall 1997.

LIMA, F.C.; MACEDO-SOARES, T.D.L.v.A.; TAUHATA, T.L. Redes estratégicas no setor de aviação: o caso Varig-Star Alliance. **Revista de Administração Pública**, v. 28, n. 5, 2004.

LINCOLN, Y.S.; GUBA, E.G. **Naturalistic inquiry**. Newbury Park, CA: Sage, 1985.

———. Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences. In: DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. (Ed.) **Handbook of qualitative research**, 2. ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2000, p. 163-188.

LINDZEY, G.; HALL, C.S.; THOMPSON, R.F. **Psicologia**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1977.

LINEHAM, M; SCULLION, H. The repatriation of female international managers: an empirical study. **International Journal of Manpower**, v. 23, n. 7, p. 645-658, 2002.

LOWE, L.; LLOYD, D.(Ed.) **The politics of culture in the shadow of capital**. Durham, NC: Duke University Press.

LUHMANN, N. **Essays on self-reference**. New York: Columbia University Press, 1990.

LYNHAM, S.A. Theory building in the human resource development profession. **Human Resource Development Quarterly**, v. 11, n. 2, p. 159-178, 2000.

MACEDO, D. Introduction. In: FREIRE, P. **Pedagogy of the oppressed**. 30th. anniv. ed. New York: Continuum, 2001, p. 11-26.

MACEDO-SOARES, T.D.L.v.A. An integrative model for strategic management analysis: application to organizations in Brazil. **Proceedings of the INFORMS-KORMS Conference**, p. 460-467. Seoul, 2000.

———. Strategic alliances and networks: conceptual tools for strategic assessments. **Global Business and Trade Association International Conference Proceedings**, p. 292-305. Rome, 2002.

MACHADO, H.V.; HERNANDES, C.A. Alteridade, expatriação e trabalho: implicações para a gestão organizacional. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 8, n. 3, p. 53-73, 2004.

MALLAMPALLY, P.; ZIMNY, Z. Foreign direct investment in services: trends and patterns. In: AHARONI, Y. (Ed.). **Globalisation of services**. London: Routledge, 2000.

MANNING, P.K. **Semiotics and fieldwork**. Sage University Paper Series on Qualitative Research Methods, v. 7. Newbury Park, CA: Sage, 1987.

MANZ, C.C.; SIMS, H.P. Vicarious learning: the influence of modeling on organizational behavior. **Academy of Management Review**, v. 6, n. 1, p. 105-113, 1981.

MARCH, J.G. Exploration and exploitation in organizational learning. **Organization Science**, v. 2, n. 1, p. 71-87, 1991.

—————; SPROULL, L.S.; TAMUZ, M. Learning from samples of one or fewer. **Organization Science**, v. 2, n.1, p. 1-13, 1991.

MARQUARDT, M.J. **Building the learning organization**. New York: McGraw-Hill, 1996.

MARSDEN, R.; TOWNLEY, B. Introdução: a coruja de Minerva- reflexões sobre a teoria na prática. In: CLEGG, S.R.; HARDY, C.; NORD, Walter R. (Org.) **Handbook de estudos organizacionais**, v. 2. São Paulo: Atlas, 2001, p. 31-56.

MARSHALL, C.; ROSSMAN, G.B. **Designing qualitative research**, 3 ed. Thousand Oaks, CA.: Sage, 1999.

MARSICK, V.J.; VOLPE, M.(Ed.). Informal learning on the job. **Advances in Developing Human Resources**, v. 3, 1999. San Francisco: Berrett-Koehler, 1999.

—————; —————; WATKINS, K.E. Theory and practice of informal learning in the knowledge era. In: MARSICK, V.J.; VOLPE, M. (Ed.). Informal learning on the job. **Advances in Developing Human Resources**, v. 3, 1999. San Francisco: Berrett-Koehler, 1999.

MARTIN, J.; FROST, P. Jogos de guerra da cultura organizacional: a luta pelo domínio intelectual. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W.R. (Org.) **Handbook de estudos organizacionais**, v. 2. São Paulo: Atlas, 2001, p. 219-251.

MARX, E. **Breaking through culture shock**. London: Nicholas Brealey, 1999.

MASCARENHAS, B.; BAVEJA, A.; JAMIL, M. Dynamics of core competencies in leading multinational companies. **California Management Review**, v. 40, n. 4, p. 117-132, 1998.

MATURANA, H.R. **Emoções e linguagem na educação e na política**. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2001.

—————; REZEPKA, S.N. **Formação humana e capacitação**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

—————; VARELA, F.J. **A árvore do conhecimento: as bases biológicas da compreensão humana.** São Paulo: Palas Athena, 2001.

MAURICE, M.. The social foundations of technical innovation: engineers and the division of labour in France and Japan. In: LITTEK, W.; CHARLES, T. (Ed.). **The new division of labour.** New York: Walter de Gruyter, 1995.

MAXWELL, J.A. **Qualitative research design: an interactive approach.** Thousand Oaks, CA: Sage, 1996.

MAYER, M. **The bankers.** New York: Truman Taylor/Dutton, 1997.

MAYO, A. **The human value of enterprise.** London: Nicholas Brealey, 2001.

McDERMOTT, R. Why information technology inspired but cannot deliver knowledge management. **California Management Review**, v. 41, n. 4, p. 103-117, 1999.

McELROY, M.W. Social innovation capital. **Journal of Intellectual Capital**, v. 3, n. 1, p. 30-39, 2002.

—————. **The new knowledge management: complexity, learning and sustainable innovation.** Boston: Butterworth-Heinemann, 2003.

McGEE, J.; PRUSAK, L. **Managing information strategically.** New York: Wiley, 1993.

McKINLAY, A.; TAYLOR, P. Through the looking glass: Foucault and the politics of production. In: McKINLAY, A.; STARKEY, K. **Foucault, management and organization theory.** London: Sage, 1998, p. 173-190.

McLAGAN, P.A. Competencies: the next generation. **Training and Development**, v. 51, p. 40-47, 1997.

McSWEENEY, B. Hofstede's model of national cultural differences. **Human Relations**, v. 55, n. 1, p. 89-118, 2002.

MEISTER, J.C. **Corporate universities: lessons in building a world-class work force.** 2ª rev. ed. New York: McGraw-Hill, 1998.

MELLANDER, K. **O poder da aprendizagem.** São Paulo: Cultrix, 1995.

—————. Engaging the human spirit: a knowledge evolution demands the right conditions for learning. **Journal of Intellectual Capital**, v. 2, n. 2, p. 165-171, 2001.

MERRIAM, S.B. **Qualitative research and case study applications in education.** San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

MICHAELS, E.; HANDFIELD-JONES, H.; AXELROD, B. **The war for talent.** Boston: Harvard Business Review, 2001.

MICKLETHWAITH, J.; WOOLDRIDGE, A. **A future perfect**: the challenge and hidden promise of globalization. New York: Crown, 2000.

MIGNOLO, W.D. **Histórias locais / projetos globais**: colonialidade, saberes subalternos e pensamento liminar. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

———. Os esplendores e as misérias da “ciência”: colonialidade, geopolítica do conhecimento e pluri-versalidade epistêmica. In: SANTOS, B.S. (Org.) **Conhecimento prudente para uma vida decente**. São Paulo: Cortez, 2004, p. 667-709.

MILES, M.B.; HUBERMAN, A.M. **Qualitative data analysis**: an expanded sourcebook, 2. ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994.

MINNICH, E.K. **Transforming knowledge**. Philadelphia: Temple University Press, 1990.

MONGE, P.R.; CONTRACTOR, N.S. Emergence of communication networks. In: JABLIN, F.M.; PUTNAM, L.L. (Ed.) **The new handbook of organizational communication**: advances in theory, research, and methods. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001, p. 440-502.

MOREY, D.; MAYBURY, M. & THURAISINGHAM, B. (Ed.). **Knowledge management: classic and contemporary works**. Cambridge, MS: MIT Press, 2000.

MORRIS, T.; WESTBROOK, R. Technical innovation and competitive advantage in retail financial services: a case study of change and industry response. **British Journal of Management**, v. 7, p. 45-61, 1996.

MOTTA, F.C.P.; CALDAS, M.P. (Org.). **Cultura organizacional e cultura brasileira**. São Paulo: Atlas, 1997.

———; ALCADIPANI, R.; BRESLER, R.B. O estrangeiro e o mundo organizacional. **Anais do 1º. Encontro Nacional de Estudos de Organização**. 2000.

MOTTA, M.B. (Org.). **Michel Foucault**: estratégia, saber-poder. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.

MOURA, A. Estrangeiros mudam o setor bancário. Entrevista concedida a Pahim Jr., F. **Revista Bovespa**, p. 28-32, maio de 1998.

MUTINELLI, M.; PISCITELLO, L. Foreign direct investment in the banking sector: the case of Italian banks in the '90s. **International Business Review**, v. 10, p. 661-685, 2001.

MYERS, P.S. Knowledge management and organizational design: an introduction. In: MYERS, P.S. (Ed.). **Knowledge management and organizational design**. Boston: Butterworth-Heinemann, 1996, p. 1-6.

NADLER, D.A. **Champions of change**. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

NAHAPIET, J.; GHOSHAL, S. Social capital, intellectual capital and the organizational advantage. **Academy of Management Review**, v. 23, n. 2, 1998.

NEIMEYER, G.J. (Ed.) **Constructivist assessment: a casebook**. Newbury Park, CA: Sage, 1993.

NEUHAUSER, P.C. **Corporate legends & lore: the power of storytelling as a management tool**. Austin, TX: PCN Associates, 1993.

NEVIS, E.C.; DiBELLA, A.J.; GOULD, J.M. Understanding organizations as learning systems. **Sloan Management Review**, v. 36, p. 73-85, 1995.

NONAKA, I. A dynamic theory of organizational knowledge creation. **Organization Science**, v. 5, n. 1, p. 14-37, 1994.

—————; KONNO, N. The concept of “ba”: building a foundation for knowledge creation. **California Management Review**, v. 40, n. 3, p. 40-54, 1998.

—————; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

—————; TOYAMA, R.; KONNO, N. SECI, *ba* and leadership: a unified model of dynamic knowledge creation. **Long Range Planning**, v. 33, n. 1, p. 5-34, 2000.

NUNES, J.A. *Um Discurso sobre as Ciências 16 anos depois*. In: SANTOS, B.S. (Org.). **Conhecimento prudente para uma vida decente**. São Paulo: Cortez, 2003, p. 59-83.

Os 50 maiores bancos, por patrimônio. **Exame Maiores e Melhores**, p.130-131, julho de 2002.

—————. **Exame Maiores e Melhores**, p. 152-153, julho de 2004.

O'DELL, C.; GRAYSON Jr., C.J. **If only we knew what we know**. New York: The Free Press, 1998.

OLESEN, V.L. Feminisms and qualitative research at and into the millennium. In: DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. (Ed.) 2. ed. **Handbook of qualitative research**. Thousand Oaks, CA: Sage, 2000, p. 215-255.

OLIVEIRA Jr., M.M.; FLEURY, M.T.L.; CHILD, J. Compartilhando conhecimento em negócios internacionais: um estudo de caso na indústria de propaganda. In: FLEURY, M.T.L. e OLIVEIRA Jr., M.M. (Org.). **Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências**. São Paulo: Atlas, 2001, p. 294-316.

OLIVER, R.W. New rules for global markets. **Journal of Business Strategy**, v. 21, n. 3, p. 7-9, 2000.

ORLIKOWSKI, W.J. Improvising organizational transformation over time: a situated change perspective. **Information Systems Research**, v. 7, p. 63-92, 1996.

OSBORNE, J.D.; STUBBART, C.I.; RAMAPRASAD, A.. Strategic groups and competitive enactment: a study of dynamic relationships between mental models and performance. **Strategic Management Journal**, v. 22, p. 435-454, 2001.

O'SHAUGHNESSY, J.P. ; SULLIVAN, P.H. The role of intellectual capital in valuing knowledge companies. In: SULLIVAN, P.H. (Org.): **Profiting from intellectual capital: extracting value from innovation**. New York: Wiley, 1998, p. 284-297.

O'SULLIVAN, S.L. The protean approach to managing repatriation transitions. **International Journal of Manpower**, v. 23, n. 7, p. 597-616, 2002.

PAGÈS, M. et al. **O poder das organizações**. São Paulo: Atlas, 1990.

PAIK, Y.; SEGAUD, B.; MALINOWSKI, C. How to improve repatriation management: are motivations and expectations congruent between the company and expatriates? **International Journal of Manpower**, v. 23, n. 7, p. 635-648, 2002.

PANTOJA, M.J.; BORGES-ANDRADE, J.E. Contribuições teóricas e metodológicas da abordagem multinível para o estudo da aprendizagem e sua transferência nas organizações. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 8, n. 4, p. 115-138, 2004.

PARKER, B. **Globalization and business practice: managing across boundaries**. London: Sage, 1998.

———. Evolução e revolução: da internacionalização à globalização. In: CLEGG, S.R.; HARDY, C.; NORD, W.R. (Org.) **Handbook de estudos organizacionais**, v.1. São Paulo: Atlas, 1999, p. 400-433.

PARKER, M. **Organizational culture and identity**. London: Sage, 2000.

PARRY, S.B. Just what is a competency? (and why should you care?). **Training**, v. 35, p. 58-62, 1998.

PATEL, V.L.; AROCHA, J.F.; KAUFMAN, D.R. Expertise and tacit knowledge in medicine. In: STERNBERG, R.J.; HORVATH, J.A. (Ed.). **Tacit knowledge in professional practice: researcher and practitioner perspectives**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1999, p. 75-99.

PATTON, M.Q. **Qualitative research & evaluation methods**, 3. ed. Thousand Oaks: Sage, 2002.

PAYNE, M. (Ed.). **A dictionary of cultural and critical theory**. Oxford: Blackwell, 1996.

PEDERSEN, T.; PETERSEN, B. Explaining gradually increasing resource commitment to a foreign market. **International Business Review**, v. 7, p. 483-501, 1998.

PENNINGS, J.M.; HARIANTO, F. The diffusion of technological innovation in the commercial banking industry. **Strategic Management Journal**, v. 13, p. 29-46, 1992.

PEPITONE, A. A social psychology perspective on the study of culture: an eye on the road to interdisciplinarianism. **Cross-Cultural Research**, v. 34, n. 3, p. 233-249, 2000.

PERIN, M.G.; SAMPAIO, C.H.; FALEIRO, S.N. O impacto da orientação para o mercado e da orientação para aprendizagem sobre a inovação do produto: uma comparação entre a indústria eletroeletrônica e o setor de ensino universitário de Administração. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 8, n. 1, 79-103, 2004.

PERREAULT, M. A diferenciação sexual no trabalho: condições de trabalho diferentes ou uma questão de sexo? In: CHANLAT, J.-F. (Coord.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**, v. II. São Paulo: Atlas, 1994, p. 236-251.

PFEFFER, J. **The human equation: building profits by putting people first**. Boston: Harvard Business School Press, 1998.

—————; SUTTON, R.I. **The knowing-doing gap**. Boston: Harvard Business School Press, 2000.

PHILLIPS, J. **Contested knowledge: a guide to critical theory**. London: Zed Books, 2000.

PHILLIPS, J.J. **Accountability in human resource management**. Woburn, MA: Butterworth-Heinemann, 1999.

PIETERSE, J.N. Globalization as hybridization. In: FEATHERSTONE, M.; LASH, S.; ROBERTSON, R. (Ed.). **Global modernities**. London: Sage, 1995.

PIKE, S.; RYLANDER, A.; ROOS, G. Intellectual capital management and disclosure. In: CHOO, C.W.; BONTIS, N. (Ed.). **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**. New York: Oxford University Press, 2002, p. 657-671.

PINTO, M.C.S. A economia de comunhão sob o olhar da teoria dos stakeholders. Tese de doutorado em Administração. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, junho de 2004.

PIOTET, F.; SAINSAULIEU, R. **Méthodes pour une sociologie de l'entreprise**. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 1994.

PIRES, M.G. ; MARCONDES, R.C. Conhecimento, inovação e competência em organizações financeiras: uma análise sob o ponto de vista de gestores de bancos. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 8, p. 61-78, 2004, ed. especial.

PITASSI, C. ; MACEDO-SOARES, T.D.L.v.A.; LUCENA, C.J.P. Managing virtual communities: initial results of exploratory research. **Global Business & Technology Association Conference Proceedings**, p. 947-959. Rome, 2002.

POLANYI, M.. **The tacit dimension**. London: Routledge & Kegan Paul, 1966.

———. **Knowing and being**. London: Routledge & Kegan Paul, 1969.

POLLEY, D. Turbulence in organizations: new metaphors for organizational research. **Organization Science**, v. 8, n. 5, p. 445-457, 1997.

PORAC, J.F. ; MEINDL, J.R. ; STUBBART, C. Introduction. In: MEINDL, J.R., STUBBART, C.; PORAC, J.F. (Ed.). **Cognition within and between organizations**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1996, p. IX-XXIII .

PORTER, M.E. **Vantagem competitiva**. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

PRANGE, C. Aprendizagem organizacional – desesperadamente em busca de teorias? In: EASTERBY-SMITH, M.; BURGOYNE, J.; ARAUJO, L. (Coord.). **Aprendizagem organizacional e organização de aprendizagem**. São Paulo: Atlas, 2001, p. 41-63.

PROBST, G.; BUCHEL, B.S.T. **Organizational learning**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1997.

PUCIK, V. Human resources in the future: an obstacle or a champion of globalization? In: ULRICH, D.; LOSEY, M.R.; LAKE, G. (Ed.). **Tomorrow's HR management**. New York: Wiley, 1997, p. 320-327.

PUTNAM, L.L.; PHILLIPS, N.; CHAPMAN, P. Metaphors of communication and organization. In: CLEGG, S.R.; HARDY, C.; NORD, W.R. (Ed.) **Handbook of organization studies**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1996.

QUINN, J.B. **Empresas inteligentes**. São Paulo: Makron, 1996.

———; ANDERSON, P.; FINKELSTEIN, S. Leveraging intellect. **Academy of Management Executive**, v. 10, n. 3, p. 7-27, 1996.

RAELIN, J. **The clash of cultures: managers managing professionals**. Boston: Harvard Business School Press, 1991.

RALSTON, D.A. et al. Strategies of upward influence : a study of six cultures from Europe, Asia, and America. **Journal of Cross-Cultural Psychology**, v. 32, n. 6, p. 728-735, 2001.

RAMOS, A.G. **A redução sociológica**, 2. ed. Rio: FGV, 1965.

———. **A nova ciência das organizações**. Rio: FGV, 1981.

RANDLESOME, C. The business culture in the United Kingdom. In: RANDLESOME, C. et al. **Business cultures in Europe**. 2. rev. ed. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1999, p. 203-263.

RAPLEY, T.J. The art(fullness) of open-ended interviewing: some considerations on analysing interviews. **Qualitative Research**, v. 1, n. 3, p. 303-323, 2001.

RASMUSSEN, D.M. (Ed.) **The handbook of critical theory**. Oxford: Blackwell, 1996.

REBER, A.S. Implicit learning and tacit knowledge. **Journal of Experimental Psychology**, v. 118, p. 219-235, 1989.

REED, R.; DeFILLIPI, R.J. Causal ambiguity, barriers to imitation, and sustainable competitive advantage. **Academy of Management Review**, v. 15, n. 1, p. 88-102, 1990.

REICHELDT, F.F. **The loyalty effect: the hidden force behind growth, profits, and lasting value**. Boston: Harvard Business Review, 1996.

REMENYI, D. et al. **Doing research in business and management**. London: Sage, 1998.

REYNOLDS, M. Reflection and critical reflection in management learning. **Management Learning**, v. 29, n. 2, p. 183-200, 1998.

RHINESMITH, S.H. **A manager's guide to globalization**. 2. ed. New York: McGraw-Hill, 1996.

RIFKIN, J. **O fim dos empregos: o declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho**. São Paulo: Makron, 1995.

RING, P.S.; Van de VEN, A.H. Developmental processes of cooperative interorganizational relationships. **Academy of Management Review**, v. 19, n. 1, p. 90-118, 1994.

ROGERS, C.R. **Tornar-se pessoa**. São Paulo: Martins Fontes, 2. ed., 1977.

ROGOFF, B. Introduction: thinking and learning in social context. In: ROGOFF, B. & LAVE, J. (Ed.). **Everyday cognition: development in social context**. New York: toExcel, 1999, p. 1-8.

ROSEN, R. **Global literacies: lessons on business leadership and national cultures**. New York: Simon & Schuster, 2000.

ROSENKOPF, L. Managing dynamic knowledge networks. In: DAY, G.S.; SCHOEMAKER, P.J.H.; GUNTHER, R.E. (Ed.). **Wharton on managing emerging technologies**. New York: Wiley, 2000, p. 337-357.

ROSSETT, A. Knowledge management meets analysis. **Training and Development**, v. 53, n. 5, p. 63-68, 1999.

ROUSSEAU, K.; LEITÃO, S.P. Introdução à natureza da mudança transformadora nas organizações na perspectiva da biologia cognitiva. **Revista de Administração Pública**, v. 38, n. 5, p. 683-710, 2004.

RUBIN, H.J.; RUBIN, I.S. **Qualitative interview: the art of hearing data**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.

RUSSELL, P. **O despertar da Terra: o cérebro global**. São Paulo: Cultrix, 1991.

RYAN, G.; BERNARD, H.R.. Data management and analysis methods. In: DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. (Ed.) **Handbook of qualitative research**, 2. ed. Thousand Oaks, CA.: Sage, 2000, p. 769-802.

SABI, M. An application of the theory of foreign direct investment to multinational banking in LDCs. **Journal of International Business Studies**, v. 19, p. 433-477, 1988.

SAINSAULIEU, R. **L'identité au travail**. 3. ed. Paris: Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 1996.

———. **Sociologie de l'entreprise**. 2. ed. Paris: Presses de Sciences Po, 1997.

———. **Des sociétés en mouvement: la ressource des institutions intermédiaires**. Paris: Desclée de Brouwer, 2001.

SAINT-ONGE, H. Foreword. In : HARKINS, P. ; CARTER, L.; TIMMINS, A.J. (Ed.). **Best practices in knowledge management & organizational learning handbook**. Lexington, MA: Linkage Press, 2000, p. X-XIX.

———. Shaping human resource management within the knowledge-driven enterprise. In: PHILLIPS, J.J.; BONNER, D. (Ed.). **Leading knowledge management and learning**. Alexandria, VA: ASTD, 2000, p. 275-299.

———; WALLACE, D. **Leveraging communities of practice for strategic advantage**. Boston: Butterworth-Heinemann, 2003.

SANTOS, A.I. ; MARQUES, M.L. Fusões e aquisições no sector bancário: análise comparada Espanha/ Portugal. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**, v. 1, n. 2, p. 68-77, 2002.

SANTOS, B.S. Introdução. In: SANTOS, B.S. (Org.). **Conhecimento prudente para uma vida decente**. São Paulo: Cortez, 2003, p. 17-56.

SCHEIN, E.H. **Organizational culture and leadership**, 2. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

SCHNEIDER, S.C.; BARSOUX, J.-L. **Managing across cultures**. Harlow, England: Prentice Hall Europe, 1997.

SCHOEMAKER, P.J.H.; AMIT, R. The competitive dynamics of capabilities: developing strategic assets for multiple futures. In: DAY, G.S.; REIBSTEIN, D.J.; GUNTHER, R.E. (Ed.). **Wharton on dynamic competitive strategy**. New York: Wiley, 1997, p. 368-394 .

SCHULTZ, T.W. **O capital humano**: investimentos em educação e pesquisa. Rio de Janeiro: Zahar, 1973.

SCHULTZE, U.; STABELL, C. Knowing what you don't know? Discourses and contradictions in knowledge management. **Journal of Management Studies**, v. 41, n. 4, p. 549-573, 2004.

SCHWANDT, T.A. Three epistemological stances for qualitative inquiry: interpretivism, hermeneutics, and social constructionism. In: DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. (Ed.) **Handbook of qualitative research**, 2. ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2000, p. 189-213.

———. **Dictionary of qualitative inquiry**. 2. ed. rev. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001.

SCHWARTZ, H.M. **Narcissistic process and corporate decay**. New York: New York University Press, 1992.

SEALE, C. **Researching society and culture**. 2. ed. London: Sage, 2004.

SEARLE, J. **Expression and meaning**. Cambridge: Cambridge University Press, 1979.

SEELYE, H.N.; SEELYE-JAMES, A. **Culture clash**: managing in a multicultural world. Chicago: NTC, 1995.

SEGALLA, M.; FISCHER, L.; SANDNER, K. Making cross-cultural research relevant to European corporate integration: old problem – new approach. **European Management Journal**, v. 18, n. 1, p. 38-51, 2000.

SEGNINI, L.R.P. Sobre a identidade do poder nas relações de trabalho. In: FLEURY, M.T.L.; FISCHER, R.M. (Coord.). **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1990, p. 89-112.

———. **Mulheres no trabalho bancário**: difusão tecnológica, qualificação e relações de gênero. São Paulo: EDUSP, 1998.

SEIDMAN, I. **Interviewing as qualitative research**, 2. ed. New York: Teachers College Press, Columbia University, 1998.

SENGE, P. **The fifth discipline**: the art and practice of the learning organization. New York: Doubleday/ Currency, 1990.

———. Building learning organizations. **Journal for Quality and Participation**, v. 15, n. 2, p. 30-38, 1992.

——— et al. **The fifth discipline fieldbook**. New York: Doubleday/ Currency, 1994.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter**: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo. 4. ed. Rio de Janeiro: Record, 2000.

SERVA, M. Privatização e mudança organizacional – contribuição para a análise da gestão de empresas privatizadas. **Anais do 2º. Encontro de Estudos Organizacionais (ENEO)**. Recife, 2002.

SETH, R.; NOLLA, D.E.; MOHANTY, S. Do banks follow their customers abroad? **Financial Markets, Institutions and Instruments**, v. 7, p. 1-25, 1998.

SHAPIRO, N.S.; LEVINE, J.H. **Creating learning communities**. San Francisco: Jossey-Bass, 1999.

SHRIVASTAVA, P. A typology of organizational learning systems. **Journal of Management Studies**, v. 20, p. 7-28, 1983.

SILVERMAN, D. Analyzing talk and text. In: DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. (Ed.). **Handbook of qualitative research**, 2. ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2000, p. 821-834.

SINGH, H.; ZOLLO, M. Creating value in post-acquisition integration processes. Wharton Financial Institutions Center Working Paper nr. 33. Philadelphia, 1998.

SINKULA, J.M.; BAKER, W.E.; NOORDEWIJER, T. A framework for market-based organizational learning: linking values, knowledge and behavior. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 25, n. 4, p. 305-318, 1997.

SIROWER, M.L.; NICHOLSON, G. Knowledge-based acquisitions. **Banking Strategies**, v. 75, n. 5, p. 67-70, 1999.

SKYRME, D.J. Developing a knowledge strategy: from management to leadership. In: MOREY, D.; MAYBURY, M.; THURASINGHAM, B. (Ed.) **Knowledge management: classic and contemporary works**. Cambridge, MA: MIT Press, 2000, p. 61-83.

SMART, B. **Michel Foucault**. London: Tavistock, 1985.

SMIRCICH, L. Concepts of culture and organizational analysis. **Administrative Science Quarterly**, v. 28, p. 339-358, 1983. Special issue on organizational culture.

SNOWDEN, D. The ecology of a sustainable knowledge program. **Knowledge Management**, v. 1, n. 6, p. 1-14, 1998.

———. Storytelling and other organic tools for Chief Knowledge Officers and Chief Learning Officers. In: PHILLIPS, J.J.; BONNER, D. (Ed.) **Leading knowledge management and learning**. Alexandria, VA: ASTD, 2000, p. 237-252.

SORELL, T.; HENDRY, J. **Business ethics**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1994.

SØDERBERG, A.-M. Sensegiving and sensemaking in postmerger integration processes: a narratological perspective on international acquisitions. European Group of Organization Studies (EGOS) Conference. Lyon, July 6-9, 2001.

—————; GERSTEN, M.C.; VAARA, E. Cultural change processes in mergers: a social constructivist perspective. Working paper n. 38. Copenhagen: Department of Intercultural Communication and Management, Copenhagen Business School.

—————; HOLDEN, N. Rethinking cross cultural management in a globalizing business world. **International Journal of Cross Cultural Management**, v. 2, n. 1, p. 103-121, 2002.

SPEK, R. van der & SPIJKERVET, A. Knowledge management: dealing intelligently with knowledge. In: LIEBOWITZ, J.; WILCOX, L.C. **Knowledge management and its integrative elements**. Boca Raton, FL: CRC Press, 1997, p. 31-59.

SPEKMAN, R.E.; ISABELLA, L.A.; MacAVOY, T.C. **Alliance competence: maximizing the value of your partnerships**. New York: Wiley, 2000.

SPENCER, L.M.; SPENCER, S.M. **Competence at work: models for superior performance**. New York: Wiley, 1993.

SPENDER, J.-C. Organizational knowledge, learning and memory: three concepts in search of a theory. **Journal of Organizational Change Management**, v. 9, n. 1, p. 63-78, 1996.

—————. Knowledge, uncertainty, and an emergency theory of the firm. In: CHOO, C.W.; BONTIS, N. (Ed.) **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**. New York: Oxford University Press, 2002, p. 149-162.

—————; GRANT, R.M. Knowledge and the firm: an overview. **Strategic Management Journal**, v. 17, p. 5-10, 1996.

SROUR, R.H. **Ética empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

STAKE, R.E. **The art of case study research**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.

—————. Case studies. In: DENZIN, N.K. & LINCOLN, Y.S. (Ed.). **Handbook of qualitative research**, 2. ed. Thousand Oaks, Ca.: Sage, 2000, p. 435-454.

STARBUCK, W.H. Learning by knowledge-intensive firms. **Journal of Management Studies**, v. 29, p. 713-740, 1992.

STATA, R. Organizational learning: the key to management innovation. **Sloan Management Review**, v. 30, p. 63-74, 1989.

STEELE, F.; JENKS, S. **The feel of the work place: understanding and improving organizational climate**. Reading, MA: Addison-Wesley, 1977.

STERNBERG, R.J. What do we know about tacit knowledge? Making the tacit becomes explicit. In: STERNBERG, R.J.; HORVATH, J.A. (Ed.). **Tacit knowledge in professional practice**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1999.

————— et al. **Practical intelligence in everyday life**. Cambridge: Cambridge University Press, 2000, p. 231-236.

STEWART, T.A. **Intellectual capital**. New York: Doubleday/Currency, 1997.

—————. Building the intellectual capital. Keynote conference. American Society for Training and Development International Conference. Dallas, June 2000.

—————. **The wealth of knowledge: intellectual capital and the twenty-first century organization**. New York: Doubleday/ Currency, 2001.

STOHL, C. Globalizing organizational communication. In: JABLIN, F.M.; PUTNAM, L.L. (Ed.) **The new handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods**. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001, p. 323-375.

STOMPKA, P. **A sociologia da mudança social**. São Paulo: Civilização Brasileira, 1996.

STORCK, J.; HILL, P.A. Knowledge diffusion through 'strategic communities'. **Sloan Management Review**, p. 63-74, Winter, 2000.

STRAUSS, A.; CORBIN, J. **Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory**. 2. ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 1998.

SULLIVAN, P.H. Extracting value form intellectual property. In: SULLIVAN, P.H. (Ed.). **Profiting from intellectual capital: extracting value from innovation**. New York: Wiley, 1998, p. 173-185.

SVEIBY, K.-E. **A nova riqueza das organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

—————. Measuring intangibles and intellectual capital. In: MOREY, D.; MAYBURY, M.; THURASINGHAM, B. (Ed.). **Knowledge management: classic and contemporary works**. Cambridge, MA: MIT Press, 2000, p. 337-353.

—————. A knowledge-base theory of the firm to guide strategy formulation. **Proceedings of the ANZAM conference**. Sydney: Macquarie University, 2000.

SWANSON, R.A. Foundations of performance improvement and implications for practice. **Advances in Developing Human Resources**, n.1, p. 1-25. San Francisco: Berrett-Koehler, 1999.

SWAP, W. et al. Using mentoring and storytelling to transfer knowledge in the workplace. **Journal of Management Information Systems**, v. 18, n. 1, p. 95-114, 2001.

SYDÄNMAANLAKKA, P. **An intelligent organization: integrating performance, competence and knowledge management**. Oxford: Capstone, 2002.

TAMPOE, M. Motivating knowledge workers - the challenge for the 1990s. **Long Range Planning**, v. 26, n. 3, p. 49-55, 1993.

TAYEB, M. Conducting research across cultures: overcoming drawbacks and obstacles. **International Journal of Cross Cultural Management**, v. 1, n. 1, p. 91-108, 2001.

TEECE, D.J.; PISANO, G.; SHUEN, A. Dynamic capabilities and strategic management. **Strategic Management Journal**, v. 18, n. 7, p. 509-533, 1997.

TENKASI, R.V.; BOLAND, R.J. Exploring knowledge diversity in knowledge intensive firms: a new role for information systems. **Journal of Organizational Change Management**, v. 9, n. 1, p. 79-91, 1996.

TERRA, J.C.C.; GORDON, C. **Portais corporativos: a revolução na gestão do conhecimento**. São Paulo: Negócio, 2002.

THOMAS, L.A. Commitment: how narrowing options can improve competitive positions. In: DAY, G.S.; REIBSTEIN, D.J.; GUNTHER, R. (Ed.) **Wharton on dynamic competitive strategy**. New York: Wiley, 1997, p. 293-312.

THOMPSON, M.P.A.; WALSHAM, G. Placing knowledge management in context. **Journal of Management Studies**, v. 41, n. 5, p. 725-747, 2004.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Managing innovation: integrating technology, market and organisational change**. London: Wiley, 1997.

TOMPKINS, P.K.; WANCA-THIBAUT, M. Organizational communication: prelude and prospects. In: JABLIN, F.M.; PUTNAM, L.L. (Ed.) **The new handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods**. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001, p. XVII-XXXI.

TORBERT, W.R. Managerial learning, organizational learning: a potentially powerful redundancy. **Journal of Management Learning**, v. 1, p. 57-70, 1994.

TORFF, B. Tacit knowledge in teaching: folk pedagogy and teacher education. In: STERNBERG, R.J.; HORVATH, J.A. (Ed.) **Tacit knowledge in professional practice: researcher and practitioner perspectives**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1999, p. 195-213.

TORRACO, R.J. A theory of knowledge management. **Advances in Developing Human Resources**, n. 5, p. 38-62. San Francisco: Berrett-Koehler, 2000.

TOWNLEY, B. Conhecimento e poder nas organizações. In: DAVEL, E.; VERGARA, S.C. (Org.). **Gestão com pessoas e subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2001, p. 117-148.

TROMPENAARS, F.; HAMPDEN-TURNER, C.. **Riding the waves of culture**, 2. ed. New York: McGraw-Hill, 1998.

TSANG, E.W.K. Organizational learning and the learning organization: a dichotomy between descriptive and prescriptive research. **Human Relations**, v. 50, n. 1, p. 73-90, 1997.

TSCHOEGL, A. E. International retail banking as a strategy: an assessment. **Journal of International Business Studies**, v. 18, p. 67-88, 1987.

United Nations Center on Transnational Corporations (UNCTC). Foreign direct investment, the service sectors and international banking. New York: United Nations, 1987.

ULRICH, D. **Human resource champions**. Boston: Harvard Business School Press, 1997.

URDAN, F.T.; URDAN, A.T. Estilos gerenciais e agrupamento de cultura nacional: brasileiros versus europeus versus anglo-saxões. **Anais do 25º. Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração**. Campinas, 2001.

Van BUREN, M.E. A yardstick for knowledge management. **Training and Development**, v. 53, n. 5, p. 71-78, 1999.

Van de VEN, A.H.; POOLE, M.S. Explaining development and change in organizations. **Academy of Management Review**, v. 20, n. 3, p. 510-540, 1995.

Van der HEIJDEN, K. **Scenarios: the art of strategic conversation**. Chichester: Wiley, 1996.

Van MAANEN, J. Processando as pessoas – estratégias de socialização organizacional. In: FLEURY, M.T.L.; FISCHER, R.M. (Coord.). **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1990, p. 45-62.

VERGILI, R. O avanço dos bancos estrangeiros. **Revista Bovespa**, p. 20-24, fevereiro de 1998.

VILARDI, B.Q.; LEITÃO, S.P. Organização de aprendizagem e mudança organizacional. **Revista de Administração Pública**, v. 34, n. 3, 2000.

VOLLMANN, T.E. **The transformation imperative: achieving market dominance through radical change**. Boston: Harvard Business School Press, 1996.

Von KROGH, G.; GRAND, S. From economic theory toward a knowledge-based theory of the firm: conceptual building blocks. In: CHOO, C.W.; BONTIS, N. (Ed.). **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**. New York: Oxford University Press, 2002, p. 163-184.

—————; ICHIJIO, K.; NONAKA, I. **Enabling knowledge creation: how to unlock the mystery of tacit knowledge and release the power of innovation**. Oxford: Oxford University Press, 2000.

VOSSESTEIN, J. **Dealing with the Dutch**. Amsterdam: KIT Publishers, 2001.

WAGNER, P. Sobre guerras e revoluções. In: SANTOS, B.S. (Org.). **Conhecimento prudente para uma vida decente**. São Paulo: Cortez, 2003, p. 103-121.

WALLACE, W. Knowledge creation and innovation: meeting the tacit knowledge challenge. Proceedings of the 3rd. Knowledge Management & Organisational Learning Conference. London, 12-15 March, 2001.

WALLERSTEIN, I. The national and the universal: can there be such a thing as world culture? In: KING, A.D. (Ed.). **Culture, globalization and the world-system: contemporary conditions for the representation of identity**. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1997, p. 91-106.

———. Análise dos sistemas mundiais. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (Org.) **Teoria social hoje**. São Paulo: UNESP, 1999, p. 447-470.

WALSH, J.P.; UNGSON, G.R. Organizational memory. **Academy of Management Review**, v. 16, n. 1, p. 57-91, 1991.

WATKINS, K.E.; MARSICK, V.J. **Sculpting the learning organization: lessons in the art and science of systemic change**. San Francisco: Jossey-Bass, 1993.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J.H.; JACKSON, D.D. **Pragmática da comunicação humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação**. São Paulo: Cultrix, 1981

WEICK, K.E. **The social psychology of organizing**, 2. ed. New York: McGraw-Hill, 1979.

———. Enacted sensemaking in crisis situations. **Journal of Management Studies**, v. 25, p. 305-317, 1988.

———. **Sensemaking in organizations**. Thousand Oaks, CA.: Sage, 1995.

———. What theory is not, theorizing is. **Administrative Science Quarterly**, v. 40, p. 385-390.

———. **Making sense of the organization**. Oxford: Blackwell, 2001.

———; ASHFORD, S.J. Learning in organizations. In: JABLIN, F.M.; PUTNAM, L.L. (Ed.). **The new handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods**. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001, p. 704-731.

WEIL, P. Axiomática transdisciplinar para um novo paradigma holístico. In: WEIL, P.; D'AMBROSIO, U.; CREMA, R. **Rumo à nova transdisciplinaridade: sistemas abertos de conhecimento**. 3. ed. São Paulo: Summus, 1993.

WEISBORD, M. Towards a new practice theory of OD: notes on snapshooting and moviemaking. In: PASMORE, W.; WOODMAN, R. (Ed.). **Research in**

organization change and development, v. 2, Greenwich, CT: JAI Press, 1988, p. 59-96.

WENGER, E. **Communities of practice: learning, meaning and identity**. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.

—————; McDERMOTT, R.; SNYDER, W.M. **Cultivating communities of practice**. Boston: Harvard Business School Press, 2002.

WHEATLEY, M.J. **Liderança e a nova ciência: aprendendo organização com um universo ordenado**. São Paulo: Cultrix, 1996.

WIIG, K.M. Knowledge management: an emerging discipline rooted in a long history. In: DESPRES, C.; CHAUVEL, D. (Ed.). **Knowledge horizons: the present and promise of knowledge management**. Boston: Butterworth-Heinemann, 2000, p. 3-26.

WILLMOTT, H. Strength is ignorance; slavery is freedom: managing culture in modern organizations. **Journal of Management Studies**, v. 30, n. 4, 1993.

WOLFINGER, N.H. On writing fieldnotes: collection strategies and background expectancies. **Qualitative Research**, v. 2, n. 1, p. 85-95, 2002.

WOOD JR., T.; VASCONCELOS, F.C.; CALDAS, M.P. Fusões e aquisições no Brasil. **RAE Executivo**, v. 4, n. 2, p. 41-45, 2004.

WORLEY, C.G.; HITCHIN, D.E.; ROSS, W.L. **Integrated strategic change: how OD builds competitive advantage**. Reading, MA: Addison-Wesley, 1996.

YANNOPOULOS, G. The growth of transnational banking. In: CASSON, M. (Ed.). **The growth of international business**. London: George Allen and Irwin, 1983.

YANOW, D. Seeing organizational learning: a 'cultural' view. **Organization**, v. 7, n. 2, p. 247-268, 2000.

YIN, R.K. **Case study research: design and methods**, 2. ed. Thousand Oaks, CA.: Sage, 1994.

—————. **Case study research: design and methods**, 3. ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2003.

YOUNG, P. The economics of convention. **Journal of Economic Perspectives**, v. 10, p. 105-122, 1996.

ZAHEER, S.; MOSAKOWSKI, E. The dynamics of the liability of foreignness: a global study of survival in financial services. **Strategic Management Journal**, v. 18, p. 439-464, 1997.

ZAIDMAN, N. Stereotypes of international managers. **Group and Organization Management**, v. 25, n. 1, p. 45-66, 2000.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência:** por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

ZUBOFF, S. **In the age of the smart machine:** the future of work and power. New York: Basic Books, 1988.

ZWELL, M. **Creating a culture of competence.** New York: John Wiley, 2000.

Apêndice 1

Os dois holandeses

(Tradução livre do autor da tese, a partir de Barsoux & Schneider, 1997, p.62-63)

Quando foi anunciado que dois bancos holandeses, até então grandes rivais, iriam se fundir, ficou claro o desafio imposto pelas diferenças culturais. Apesar de afirmações em contrário - somos todos holandeses, somos todos banqueiros, freqüentamos as mesmas escolas - a diferença na cultura corporativa dos dois bancos era clara desde o momento que este visitante [a co-autora do livro] chegou a um deles. Vejam seu relato.

“ Entrando na sede de um dos parceiros em uma rua movimentada de Amsterdã, fiquei impressionada pela fachada imponente, com as espessas paredes de pedra e pelas janelas gradeadas. Dava uma sensação de caixa-forte. Subindo a escadaria circular que fica atrás de uma guarita toda envidraçada, senti-me sob intensa observação. (A entrada pela porta da frente fica restrita a certo nível da diretoria e a certos clientes importantes). Passada a vigilância, cheguei a um amplo espaço vazio onde fui cumprimentada por um homem de fraque. Então me “permitiu” entrar no elevador (quando fui informada de que era geralmente reservado para pessoas importantes) e fui conduzida a uma sala coberta de lambris de madeira e com uma mesa de mogno. Lá um garçon de luvas brancas serviu café ou chá e biscoitos em uma bandeja de prata. Seguiu-se o almoço em uma sala privativa.”

Uma visita posterior ao outro futuro parceiro cria um forte contraste.

“ Esperei pacientemente no balcão da recepção, onde as pessoas pareciam estar mais interessadas em conversar entre si do que em me atender. Finalmente fui encaminhada para um grande salão que parecia um saguão de aeroporto decorado com interessantes esculturas e pinturas modernas. A quantidade de espaço aberto era impressionante, bem como a variedade de pessoas, homens e mulheres, vestidas de todo o jeito, de jeans a salto alto. Depois de uma longa espera de 45 minutos, fui levada por uma série de corredores e edifícios (parecendo com um labirinto da Lego) até o setor de Pessoal. O escritório era compartilhado por várias pessoas, separadas por divisórias baixas. Quando perguntada se queria café, me apontaram na direção da máquina de café mais próxima, com a tabuleta: preço, 2 florins.”

Essas impressões iniciais fornecem uma série de indicações acerca das crenças e valores, tais como a importância do status e do poder, a facilidade de interação e o fluxo de comunicação, níveis de atividade, a latitude das regras formais e informais de comportamento, a natureza dos controles e a importância do passado e da tradição.

Ao se questionar o pessoal da casa e observadores informados, alguns dos valores e crenças subjacentes emergem mais claramente. O primeiro banco era considerado tradicional, mais aristocrático e dirigido por banqueiros “de classe”. Havia evidências de uma forte rede de relacionamento fundada em laços da juventude (“*old boy network*”) e a correspondente ênfase no desenvolvimento de relacionamentos pessoais. Com isso, os controles sociais eram fortes e havia menor ênfase em políticas e procedimentos formais. A alta direção era vista como paternalista, sabichona, mas condescendente.

O segundo banco era visto como mais agressivo e mais voltado para o desempenho, dirigido por um pessoal “bom de briga” (“*street fighters*”). Na média, os executivos-chave eram cerca de dez anos mais jovens do que seus correspondentes no outro banco. Enquanto este banco era visto como mais informal em termos de vestuário e estilo de interação, havia mais políticas e procedimentos formais e controles e relações de autoridade mais claras.

Apêndice 2

São Paulo, 29 de agosto de 2003

Declaração de responsabilidade e sigilo de informações

Fica o Sr. Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas, RG 07591282-4, do Instituto Felix Pacheco – RJ, CPF 024006187-04, residente à Praça Ministro Victor Nunes Leal, 130 ap. 602 --Barra da Tijuca – Rio de Janeiro – RJ, comprometido a manter a confidencialidade e a não divulgação das informações a que tiver acesso, nelas compreendidas, exemplificativamente, aquelas que dizem respeito aos negócios do BANCO REAL ABN AMRO, seus clientes, bem como seus produtos, serviços, metodologias, sistemas operacionais, planejamento e estratégia de marketing, processamento de dados ou outras informações secretas e confidenciais.

Todas a informações obtidas na e utilizadas pela Empresa BANCO REAL ABN AMRO, sejam elas de sua responsabilidade ou de terceiros, são consideradas de absoluto sigilo comercial, motivo pelo qual deverão ser aproveitadas exclusivamente com a finalidade de realização da pesquisa de levantamento de cultura e de conhecimento organizacional do Banco Real, para defesa de tese de doutorado em Administração junto à Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-RIO). Estas devem ser mantidas em absoluto segredo, devendo manuseá-las de maneira segura, evitando sua perda, furto, cópia, utilização indevida e divulgação não autorizada.

Fica o Sr. Jorge Freitas comprometido também a disponibilizar para o BANCO REAL ABN AMRO, sob a responsabilidade da Sra. XXXX XXXXXX, o relatório final completo do estudo de caso individual do BANCO REAL ABN AMRO, resultante de sua pesquisa e análises acima.

E por estarem assim justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento particular na presença de 2 testemunhas.

Apêndice 3

A TENTATIVA FRACASSADA DO SANTANDER

Obs: As iniciais das pessoas foram mudadas

1 - Tudo parece que vai bem:

“ Segunda-feira, 14 de abril de 2003

Jorge,

O FL me informou que você está elaborando sua tese de doutorado e que a experiência do Santander pode ser útil, assim, gostaria de me colocar à sua disposição. Meu telefone de contato é o XXXXXXXX.

Na próxima semana estarei fora, retornando no dia 28/04, porém, caso você queira fazer um contato por telefone, posso te passar informações iniciais.

Abraço,

SN”

2 - No entanto, todas as tentativas de contato telefônico não são bem sucedidas...

3 - Feita a entrevista inicial em 10 de junho de 2003, entregue e discutido o material, etc.

4 – Acompanhamento inicial pós- entrevista:

“ Terça-feira, 17 de junho de 2003

Prezada S,

Agradecendo sua acolhida na terça-feira passada, indago se a área de “compliance” já examinou a possibilidade de permitir que o Santander participe da pesquisa de minha tese de doutorado.

No aguardo da tão esperada “luz verde”,

Abraços

Jorge Freitas”

“Terça-feira, 1 de julho de 2003

Prezada S,

Continuo aguardando, ansioso, a resposta do Santander

Abraços

Desde já, grato

Jorge Freitas”

5 – O material escrito que foi entregue na primeira entrevista foi perdido...

“Terça-feira, 1 de julho de 2003

Jorge,

Desculpe a demora em responder. Peço que você envie o material por arquivo eletrônico (escopo, entrevistas,...) para encaminhar a compliance.

Em seguida, te dou a resposta final.

S”

6 – A espera pelo “sinal verde”

“Quarta-feira, 2 de julho de 2003

Prezada S,

Conforme seu pedido, segue material em 16 slides de powerpoint, explicando o propósito de minha pesquisa para a tese de doutorado.
Fico no aguardo esperançoso de sua resposta positiva.
Abraços”

“Quarta-feira, 9 de julho de 2003
Prezada S,
Alguma novidade sobre meu pleito?
Antecipadamente grato.
Jorge Freitas”

“Quinta-feira, 17 de julho de 2003
Prezada S,
A área de compliance já teve a oportunidade de analisar a possibilidade de eu vir a ter o Santander na pesquisa de minha tese de doutorado?
Antecipadamente grato.
Jorge Freitas”

“Sexta-feira, 18 de julho de 2003
Jorge,
Nossa participação está OK. Temos que ter apenas um cronograma e ver a questão das entrevistas.
S”

8 – À procura do tempo/ esforço perdido: afinal, Proust ou Kafka?

“ Quarta-feira, 23 de julho de 2003
Prezada S,
Fiquei felicíssimo com a resposta positiva do Santander.
Estarei em São Paulo na próxima semana e tenho as manhãs dos dias 30 e 31, quarta e quinta, até o meio-dia, livres, caso puder fazer um contato para discutir cronograma de entrevistas e outras informações da pesquisa.
Caso contrário, tentarei marcar outra data com você. Outra alternativa é você delegar a algum outro executivo de sua área o prosseguimento dos contatos.
Atenciosamente,
Jorge Freitas”

“Segunda-feira, 28 de julho de 2003
Jorge,
Gostaria de receber um cronograma com as atividades pois assim posso dimensionar o tempo e definir a pessoa.
Ats,
S.”

“Quinta-feira, 31 de julho de 2003
Prezada S,
Estarei preparando o material que você pediu e deverei enviá-lo por e-mail no dia 7 de agosto, quinta, haja vista compromissos anteriores a essa data.
Ats,
Jorge Freitas”

“Domingo, 10 de agosto de 2003
Prezada S,
Aí vai o material prometido, com 5 arquivos em anexo: cronograma; entrevistas com pessoal de RH e/ou Marketing; entrevistas com ex-empregados; entrevistas com admitidos antes e depois da chegada do Santander.

Estarei em Curitiba até dia 14, mas pode enviar qualquer resposta para meu e-mail.

Abraços

Grato

Jorge Freitas”

“Domingo, 7 de setembro de 2003

Prezada S,

Há praticamente um mês, em 10 de agosto, mandei para você cronograma e outros materiais para poder viabilizar entrevistas no Santander.

Não obtive nenhuma resposta.

As datas, inclusive, precisarão ser revistas.

Gostaria de ter alguma notícia.

Antecipadamente grato,

Jorge Freitas”

9 – A morte anunciada

“Segunda-feira, 8 de setembro de 2003

Jorge,

Com relação ao material para seu trabalho, gostaria que você considerasse os pontos abaixo:

1. Teremos limitações em relação a convocação de profissionais, em especial, ex-funcionários. Neste caso podemos sugerir alguns nomes para você fazer contato.

2. Quando de sua apresentação falamos em 15 entrevistas e não imaginava que teriam 2 horas de duração. Me preocupa a disponibilidade das pessoas.

No que se refere a funcionários de agências se torna impossível a convocação deles até o final de novembro, data em que está ocorrendo a implementação do Altair, nossa plataforma tecnológica comercial.

3. Na área de RH e outras áreas de suporte podemos iniciar com os gerentes.

Ats,

S”

“Segunda-feira, 8 de setembro de 2003

Prezada S,

Com relação a suas observações:

1. Com relação aos ex-empregados, estava esperando isso mesmo. A área de Operações de RH (ou sua equivalente no Santander) me passaria uma lista tríplice (uns 15 nomes) para que eu tentasse conseguir o contato com 5 deles.

2. É preferível fazer as entrevistas com tempo e com conteúdo do que de afogadilho. Por isso, com relação ao pessoal de agência (no total de 10 pessoas), prefiro re-agendar as entrevistas de profundidade com eles para logo após a implantação do Altair. As entrevistas ficariam distribuídas ao longo das duas primeiras semanas de dezembro (1 a 5/12; e 9 a 12/12).

3. Dependendo de quantas pessoas em nível gerencial eu deveria entrevistar em RH e áreas de suporte e da disponibilidade de agenda delas, poderíamos manter, salvo melhor juízo, as datas de 1 a 3 de outubro e/ou 8 a 10 de outubro.

Acredito que isso atende a suas observações.

Desde já grato, fico no aguardo.

Abraços

Jorge Freitas”

10 – “Tudo é silêncio...” ou “Quem cala, consente?”

“Segunda-feira, 27 de outubro de 2003

Prezada S,

Não tenho conseguido notícias aí do Santander desde minha última mensagem, em 8 de setembro.

Nela, concordei em fazer as entrevistas de profundidade nas duas primeiras semanas de dezembro (1 a 5; 9 a 12) para evitar coincidir com a implantação do Altair.

No entanto, havia pedido para agendar entrevistas com as áreas de RH e comunicação corporativa, nas duas primeiras semanas de outubro, mas não recebi feed-back.

Resolvi não ligar em cima das datas, para não ser impertinente.

Por isso, gostaria de conseguir sua autorização para que se possa agendar essas entrevistas mais rápidas (cerca de uma hora cada) para a semana de 17 a 21 de novembro.

O teor dos temas está em um dos arquivos anexados em minha mensagem de 10 de agosto.

Como o cronograma ficaria, desta forma, definido, talvez você queira delegar a coordenação interna de minha pesquisa para alguém de sua equipe, para maior agilização, conforme sua mensagem de 28 de julho.

Fico no aguardo esperançoso de sua resposta.

Ats,

Jorge Freitas”

“Quinta-feira, 13 de novembro de 2003

Prezada S,

Tenho tentado muito falar com você, mas, infelizmente, temos nos desencontrado.

Estou preocupado com a falta de notícias do Santander e gostaria de saber se a disponibilidade para minha pesquisa continua de pé ou se houve algo nesse ínterim.

Por favor, mesmo sabendo de sua escassez de tempo, me responda ainda que em poucas linhas.

Desde já, muito grato.

Jorge Freitas”

“Sexta-feira, 14 de novembro de 2003

Jorge,

Infelizmente o Go leve do ALTAIR é neste final de semana.

Imagino poder recebê-lo em aproximadamente 10 dias.

Ats,

S.”

Quinta-feira, 27 de novembro de 2003

Prezada S,

Passadas duas semanas, você já tem condições de conversar/ acionar algo sobre minha pesquisa de doutorado?

Estarei em S. Paulo entre a tarde de terça, dia 2 e a manhã de quinta, dia 4, embora haja outros compromissos que precisarei conciliar.

Fico no aguardo de uma mensagem sua.

Ats

Jorge Freitas”

“Sexta-feira, 28 de novembro de 2003

Prezada S,

Já que meus outros compromissos em São Paulo na semana que vem foram desmarcados, se ficar mais conveniente para você, estarei disponível durante toda a semana de 15 a 19 de dezembro.

Ats.

Jorge Freitas”

“Quinta-feira, 4 de dezembro de 2003

Prezada S,

Estarei com todo o dia 17, quarta, já ocupado. Você teria condições de me receber na tarde de 16, terça, ou na manhã de 18, quinta?

A M. pode entrar em contato comigo, passando-me sua resposta.

Além de meu e-mail, passo meus telefones:

XXXXXXXXXX/ XXXXXXXXXXX/ XXXXXXXXXXX

Permaneço no aguardo do tão esperado agendamento.

Ats,

Jorge Freitas”

11 – As cortinas começam a se fechar...

“ Sábado, 6 de dezembro de 2003

Jorge,

Me preocupa não poder contribuir com sua tese. Esses meses foram difíceis e quase impossível organizar o volume de entrevistas solicitadas. Temos que rever seu cronograma de entrevistas.

A M. te falará os horários.

Caso seja possível, já me passe a necessidade de entrevistas, pois já poderíamos agendar algumas.

Te aguardo,

S.”

“Terça-feira, 9 de dezembro de 2003

Prezada M.,

Conforme combinado e em função dos múltiplos afazeres da S., vamos ver se consigo recuperar o tempo perdido.

Acho que depois de ter recebido vários arquivos em Word e powerpoint sobre o que trata a minha pesquisa e já ter conseguido o OK da área de compliance de vocês, talvez a S. possa delegar a supervisão e coordenação das minhas entrevistas e da coleta de material.

São 2 tipos de entrevistas:

a) entrevistas mais breves, com duração de pouco mais de uma hora (máximo de hora e meia) com executivos ou profissionais da área de RH do Santander: 1) Recrutamento e Seleção; 2) Universidade Corporativa; 3) Remuneração; 4) Administração de Expatriados; 5) uma pessoa da área que cuide de avaliação de desempenho e competências; 6) Comunicação interna (não sei se está em RH ou em Marketing); 7) o responsável pela área de RH no varejo/ distribuição (agências), caso o nível corporativo de RH não se envolva diretamente com as funções de RH no nível da gestão de pessoal das agências, notadamente gerentes gerais de agência e gerentes de relacionamento (ou de conta).

Ainda nestas entrevistas breves, duas entrevistas de, no máximo, uma hora, com um executivo espanhol que esteja trabalhando aí e um executivo brasileiro que já tenha sido expatriado para a Espanha e já tenha retornado ao Brasil.

Se todas essas pessoas trabalharem aí na Amador Bueno, talvez seja viável agrupar 2 pela manhã e 2 à tarde. Evidentemente, sei dos problemas de agendamento e estou disposto a ter que ficar mais tempo à disposição. O importante é dar logo a partida.

Na semana que vem, estou com a quarta-feira toda tomada aí em São Paulo com outros compromissos. Se houver o OK da S., você poderia distribuir essas entrevistas pela terça, dia 16 e quinta, dia 18; se esses 2 dias forem insuficientes, fique à vontade para usar a sexta, dia 19 e, em último caso, a tarde 15, segunda.

Os temas das entrevistas e o material documental encontram-se em anexo.

b) entrevistas semi-estruturadas, de maior profundidade, com duração máxima de 2 horas, gravadas, com garantia de anonimato, com um total de 10 (dez) gerentes gerais ou gerentes de relacionamento de agências de varejo, sobre o tema de

minha tese (cultura organizacional e conhecimento), sendo 5 (cinco) que já estavam no Banco antes da aquisição pelo Santander e 5 (cinco) admitidos depois.

A idéia, para facilitar as coisas, é que sejam pessoas trabalhando no Rio. Apesar de a S. ter ficado preocupada, achando que é muita gente, esse é o mínimo necessário e, afinal, só a cidade do Rio tem 23 (vinte e três) agências do Santander e, para não sobrecarregar, posso pegar apenas uma pessoa por agência. O trabalho seria muito facilitado se houver alguém no Rio que seja o elemento de ligação da área corporativa de RH com a região/área Rio. Essa pessoa ou alguém aí da área de Operações de RH poderia, junto comigo, fazer uma pré-seleção dos entrevistados, segundo os parâmetros que estão em anexo.

c) com relação aos 5 (cinco) ex-gerentes gerais ou de relacionamento que tenham se desligado após a entrada do Santander, evidentemente não pretenderia que vocês fizessem o contato. Gostaria de ter apenas o sinal verde para ter mais objetividade na procura dessas pessoas para convidá-las e ver se a área de Operações de Pessoal poderia fazer comigo uma triagem na quantidade e nomes, conforme parâmetros em anexo.

Para não sobrecarregar o e-mail da S., não a estou copiando, mas fique à vontade de submeter todo o assunto a ela e me passar as informações.

Por favor, mantenha-me atualizado por e-mail.

Tentarei falar com você ao telefone na sexta, dia 12, caso o assunto não tenha prosseguido.

Desde já, extremamente grato.

Ats,

Jorge Freitas”

12 – Fechando o pano (e arrebatando as cortinas).

“ Quinta-feira, 11 de dezembro de 2003

Sr. Jorge,

Ao conversar com a S., ela me indicou que para que não tenhamos que postergar colocaremos nossa disponibilidade:

- 30 minutos com 2 profissionais de RH

- 1 HORA com 3 gerentes do Banco

Quanto aos desligados podemos indicar alguns nomes

Ats,

M.”

“Segunda-feira, 15 de dezembro de 2003

S.

Em função das condições passadas para realização do trabalho no Santander, depois de 8 meses de contatos, nada me resta senão informar que estou desistindo.

Aceitar nova prorrogação seria aumentar os prejuízos pessoais sofridos com essa espera em vão.

Por outro lado, aceitar as condições oferecidas é incompatível com o meu projeto.

Pensei bastante e só encontrei 3 razões para aceitar as condições:

1) falta de inteligência, para perceber que não seria bem recebido;

2) desonestidade intelectual: fingir, na minha tese, que em 2 conversas de meia hora com gerentes de RH e com 3 entrevistas superficiais, eu tinha conseguido alcançar meu propósito; e

3) subserviência.

Imagino que tenho muitos defeitos, mas não exatamente esses três.

Mas não posso me queixar. Afinal, todas essas dificuldades e esse desenlace me ensinaram muitíssimo sobre a cultura do Santander no Brasil.

Jorge Freitas”

Apêndice 4

ENTREVISTAS COM GERENTES ADMITIDOS ANTES DA AQUISIÇÃO PELO ABN AMRO

5 (cinco) entrevistas

Preferentemente no Rio

Distribuição dos entrevistados pelo tempo de serviço:

2 admitidos entre 1994 e 1998 (antes da aquisição)

1 admitido entre 1989 e 1993

1 admitido entre 1984 e 1988

1 admitido entre 1979 e 1983

ENTREVISTAS COM GERENTES ADMITIDOS APÓS A AQUISIÇÃO PELO ABN AMRO

5 (cinco) entrevistados

Preferentemente no Rio

Distribuição dos entrevistados por data de admissão:

1 admitido em 1999

1 admitido em 2000

1 admitido em 2001

1 admitido em 2002

1 admitido no 1º. quadrimestre de 2003.

Tempo previsto de entrevista: 2 horas

Entrevista gravada

Apêndice 5

ENTREVISTAS COM PESSOAL DE RH E MARKETING PARA COLETA DE INFORMAÇÕES

Dados a serem coletados e temas de interesse

➤ Organogramas: do Banco, da área que supervisiona as agências e da área de RH.

➤ Pesquisas de clima organizacional (desde a última antes da aquisição)

➤ **Política de desligamento de pessoal:**

Programa de Demissão Voluntária, se houver

Rotatividade de saída, geral e dos gerentes de agência, desde 1997.

Entrevistas de desligamento

Programa de preparação para aposentadoria

Intercâmbio técnico com a Matriz.

➤ **Políticas e práticas de Recrutamento e Seleção**

Seleção de trainees

Seleção de novos gerentes

Identificação de competências gerenciais

Intercâmbio técnico com a Matriz

➤ **Políticas e práticas de consultoria de desempenho**

Programa de avaliação de desempenho

Estrutura da avaliação de desempenho de gerentes de agência

“Coaching”

Intercâmbio técnico com a Matriz

➤ **Políticas e práticas de Treinamento e Desenvolvimento/**

Universidade Corporativa

Programa de ambientação de novos empregados

Módulos especiais de ambientação para “*trainees*”

Módulos especiais de ambientação para novos gerentes

Programa de “*trainees*” gerenciais

Mentoria (“*mentoring*”)

Comunidades de prática

Programas da Universidade Corporativa

Instalações físicas da Universidade Corporativa

Acesso a programas da Universidade Corporativa

Programas da Universidade Corporativa voltados para gerentes de agência

Atividades presenciais X ensino à distância

“E- learning” e comunidades virtuais

Intercâmbio técnico com Matriz

➤ **Remuneração**

Sistema geral de remuneração

O que compõe a remuneração variável

O que é específico do pessoal de agência

O que é específico do pessoal gerencial de agência

Participação nos Lucros e/ou nos Resultados: existência, evolução dos índices (multiplicadores de salários) no caso geral e, se houver diferença, do pessoal gerencial de agência.

➤ **Política e prática de expatriados**

A escolha do possível expatriado; a comunicação da mudança ao expatriado

Quantos vieram? Para que áreas?

Quantos nacionais do país onde está a sede?

Quantos vieram diretamente da Matriz?

Quantos brasileiros foram expatriados? Para onde? Para trabalhar em que áreas? Quantos estão na Matriz?

É possível vir a entrevistar algum nacional do país sede que tenha vindo da Matriz ?

➤ **Marketing / Comunicação interna**

Políticas e práticas de comunicação interna

Materiais

Campanhas

Comunicação específica do período da aquisição: antes; na comunicação oficial; comunicação durante os 6 primeiros meses após.

Possibilidade de acesso à coleção dos periódicos de comunicação aos empregados.

Intercâmbio técnico com a Matriz nos temas de comunicação interna.

Apêndice 6

QUESTÕES E TEMAS PARA ENTREVISTA

A) Criação de “rapport” e informação de dados demográficos e de carreira

- Apresentação do entrevistador e da finalidade da entrevista e da pesquisa

- Entrevistado: idade, gênero, tempo de serviço no Banco, cargo.

- Trajetória profissional do entrevistado no banco e fora dele.

B) Conteúdo:

Obs: os temas abaixo são meramente tentativos, pois o desenrolar da entrevista pode fazer emergir outros temas ou deixar alguns a descoberto.

- Como chegou ao Banco? O que foi importante aprender para chegar a ser admitido no Banco? Por quê? Como aprendeu? Com quem aprendeu? Onde aprendeu? Quando aprendeu?
- E depois que entrou no Banco, o que aprendeu? Por quê? Como? Com quem? Onde? Quando?
- O que é conhecimento?
- O que facilita a aquisição de conhecimento no Banco? E o que dificulta?
- O que facilita o uso do conhecimento no Banco? E o que dificulta?
- O que facilita a difusão do conhecimento no Banco? E o que dificulta?
- Como o Banco identifica o que o conhecimento que ele não tem? E o que ele tem?
- O Banco valoriza o que você conhece? E o que seus colegas do mesmo cargo conhecem? E o que o pessoal da sua agência conhece?
- Quando você não sabe algo no Banco, como você faz para saber? E quando você não sabe algo fora do Banco, como você faz?
- Como é que você sabe que algo é importante ou não para o seu trabalho? E para você? E para seus colegas? E para a agência? E para a sua carreira? E para o Banco?
- No varejo bancário é tudo igual? No Banco, o que é igual aos outros? O que é diferente?
- O que você aprende com os clientes? O que você faz com o que aprende com eles? Você acha que eles aprendem com você? O quê?
- O que você tem aprendido quando erra? E com o erro dos seus colegas? Como o Banco lida com o erro?
- O que é mais fácil no desempenho do seu cargo? E o que é mais difícil? Por quê?
- O que é mais fácil na tomada de decisões? O que é mais difícil?
- Você se sente à vontade quando troca experiências e idéias com colegas do Banco? E de outros bancos?
- Como você se envolve na discussão dos problemas de sua agência?
- Como você avalia as suas oportunidades de desenvolvimento profissional? E do seu desenvolvimento como pessoa?
- Você tem encaminhado suas idéias para os escalões superiores?
- A tecnologia disponível melhorou a qualidade de suas decisões? Aumentou sua eficácia?
- E os documentos e manuais existentes? E os sistemas a que você tem acesso?
- Até que ponto os valores do Banco são efetivamente praticados por todos?

Apêndice 7

CARTA INICIAL AO GERENTE ENTREVISTADO

Rio, xx de xx de 2004.

Prezada XXXXXX,

Em primeiro lugar, em meu nome pessoal e do Instituto de Administração e Gerência da PUC – Rio , agradeço a oportunidade de vir a entrevistá-la em minha pesquisa para defesa de tese de doutorado em Administração.

Sou Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas e estou pesquisando a interação da cultura da controladora estrangeira com o conhecimento na controlada brasileira e escolhi bancos como objeto de estudo.

A Diretoria de Recursos Humanos e a área de “*compliance*” do Banco autorizaram a realização de minha pesquisa.

A entrevista será gravada em áudio, mas, de antemão, asseguro que, conforme combinado com o Banco, todas as informações estarão protegidas pelo mais completo anonimato.

Caso você tenha comentários adicionais ou quaisquer dúvidas, ficarei à sua disposição pelo e-mail: jfreitas@olimpo.com.br.

Antecipadamente grato,

Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas

Apêndice 8

CODIFICAÇÃO DOS NOMES DOS ENTREVISTADOS

Critério : alfabeto hebraico, com 22 letras

- 1) Alef
- 2) Bet
- 3) Guimel
- 4) Dalet
- 5) He
- 6) Vau
- 7) Zain
- 8) Het
- 9) Tet
- 10) Iod
- 11) Caf
- 12) Lamed
- 13) Mem
- 14) Num
- 15) Samec
- 16) Ain
- 17) Pe
- 18) Sade
- 19) Cof
- 20) Res
- 21) Sin
- 22) Tau