

ALEXSANDER DAUZELEY DA SILVA

**MUDANÇA ESTRATÉGICA: O CASO DO BANCO DO BRASIL NO
PERÍODO DE 1986 A 2008**

FLORIANÓPOLIS – SC

2009

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA - UDESC
CENTRO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO - ESAG
CURSO DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: GESTÃO ESTRATÉGICA DAS
ORGANIZAÇÕES

ALEXSANDER DAUZELEY DA SILVA

MUDANÇA ESTRATÉGICA: O CASO DO BANCO DO BRASIL NO
PERÍODO DE 1986 A 2008

Dissertação apresentada no Programa de Mestrado Profissional em Administração da ESAG/UDESC, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Profa. Graziela Dias Alperstedt, Dra.

FLORIANÓPOLIS - SC

2009

ALEXSANDER DAUZELEY DA SILVA

**MUDANÇA ESTRATÉGICA: O CASO DO BANCO DO BRASIL NO
PERÍODO DE 1986 A 2008**

Trabalho aprovado como requisito para obtenção do grau de Mestre, no curso de Pós-Graduação em Administração, linha de pesquisa: Gestão Pública, Terceiro Setor e Responsabilidade Social da ESAG/UDESC.

Banca Examinadora

Orientadora:

Profa. Graziela Dias Alperstedt, Dra.
UDESC/ESAG

Membros:

Prof. Nério Amboni, Dr.
Instituição: UDESC/ESAG

Profa. Gabriela Gonçalves Silveira Fiates, Dra.
Instituição: UNISUL

Florianópolis (SC), 14/04/2009

À minha esposa, pais e irmãos, por seu amor incondicional; aos criacionistas e teóricos do design inteligente; a todos os que esperam novos céus e nova Terra, em que habita a justiça.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo maravilhoso dom da vida e pela concessão das faculdades que nos fazem à sua imagem e semelhança: o pensamento e o livre arbítrio.

À Profa. Graziela Dias Alperstedt, por sua dedicação, esmero e amizade ao não somente orientar, mas também incentivar e burilar este trabalho.

Aos distintos membros convidados da banca examinadora, Prof. Dr. Nério Amboni e Profa. Dra. Gabriela Gonçalves Silveira Fiates, pela honra de dispensarem sua colaborativa avaliação do presente trabalho.

Embora anônimos nesta, aos administradores do Banco do Brasil que gentilmente concederam as entrevistas aqui utilizadas, colaborando com o progresso da ciência.

Aos colegas e superiores do Banco do Brasil, que permitiram a execução desta pesquisa e ofertaram seu apoio.

À minha esposa, pela paciência, amor e resignação.

Aos meus pais, pelo amor e orientação.

Aos meus irmãos, por serem meus grandes amigos.

Aos meus amigos, por serem meus irmãos.

O princípio da sabedoria é: Adquire a sabedoria; sim, com tudo o que possuis, adquire o entendimento.

Provérbio de Salomão

RESUMO

A presente pesquisa objetivou analisar a mudança estratégica no Banco do Brasil no período compreendido entre 1986 e 2008. Esta análise foi realizada de acordo com a abordagem de Pettigrew (1996) nas perspectivas do contexto, processo e conteúdo. O Banco do Brasil foi escolhido por ser uma das instituições mais antigas do País, com considerável expressão nas esferas econômica, política e empresarial. A busca pela compreensão das mudanças nesta instituição foi entendida como sendo de relevância para a matéria das mudanças organizacionais, e no anseio de enriquecer a base empírica sobre o tema. A pesquisa se deu de forma qualitativa, através de entrevistas com sete administradores de alto escalão do Banco do Brasil, em áreas diversas de atuação, em diferentes localidades. Estes administradores foram argüídos de forma aberta sobre a mudança na empresa, sendo que suas entrevistas foram gravadas e compiladas, apesar de os dados serem apresentados de forma anônima. As informações obtidas nestas entrevistas foram confrontadas, validadas e enriquecidas através de referências bibliográficas sobre a organização. A partir das entrevistas concedidas, foi delineado o ponto de corte inicial do trabalho, representado pela mais substancial mudança na organização, nas últimas décadas, de acordo com os entrevistados – a perda da conta-movimento. Principiando com este evento, são apresentadas as principais mudanças subseqüentes na organização, entendidas como sendo partes de um processo teleológico que objetivou a mudança nos próprios alicerces estratégicos da empresa. A mudança no Banco do Brasil, portanto, foi dada em sua própria razão de existência, ao longo do tempo, em virtude do seu contexto e através de um leque de mudanças menores, mas substancialmente significativas.

PALAVRAS-CHAVE: Mudança. Estratégia. Banco do Brasil.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the strategic change in the Bank of Brazil in the period between 1986 and 2008. This analysis was performed following the approach of Pettigrew (1996) perspectives on the context, process and content. The Bank of Brazil was chosen as one of the oldest institutions of the country, with considerable expression in economic, political and business environment. The search for understanding of changes in this institution was perceived as being of relevance to the field of organizational change, and in the desire to enrich the empiric base on the subject. The research was qualitative in order, through interviews with seven high-level administrators of the Bank of Brazil, in different areas of activity, and in different locations. These officers were questioned in an open form on the change in the company, and their interviews were recorded and compiled, although the data are presented in an anonymous way. Information obtained in these interviews was checked, validated and enriched by bibliographic references about the organization. From the interviews, was the initial cutting out point of the work, represented by the most substantial change in the organization in recent decades, according to the interviewees: the loss of the movement account. Starting with this event, is presented the following major changes in the organization, understood as part of a teleological process that aims to change the company's strategic bases. The strategic change in the Bank of Brazil, therefore, was given to his own existence reason, over time, due to its context and through a range of minor changes. This minor changes was, sometimes, substantially significant.

KEYWORDS: Change. Strategy. Bank of Brazil.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1: Possibilidades lógicas das teorias da mudança organizacional e desenvolvimento (VAN DE VEN; POOLE, 1995)	34
Quadro 2: Atual composição acionária do Banco do Brasil (BANCO DO BRASIL, 2009b)	Erro! Indicador não definido.
Quadro 3: Organograma do Banco do Brasil com enfoque societário (BANCO DO BRASIL, 2009d)	Erro! Indicador não definido.
Quadro 4: Linha do tempo das mudanças no Banco do Brasil.	Erro! Indicador não definido.
Quadro 5: Lucro líquido anual do Banco do Brasil (BANCO DO BRASIL, 2009b)	Erro! Indicador não definido.
Figura 1: diagrama de contexto, processo e conteúdo (PETTIGREW, 1996)	53

SUMÁRIO

SUMÁRIO	10
1 INTRODUÇÃO	12
1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA.....	14
1.2 OBJETIVOS	17
1.2.1 Objetivo geral	17
1.2.2 Objetivos específicos.....	17
1.3 JUSTIFICATIVA	17
1.4 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	20
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO- EMPÍRICA.....	22
2.1 ESTRATÉGIA	22
2.2 A MUDANÇA ESTRATÉGICA.....	27
2.2.1 As organizações e as mudanças	28
2.2.2 A evolução da literatura da mudança estratégica	32
2.2.3 O papel da política, cultura e poder na mudança estratégica e na tomada de decisão	43
2.2.4 O papel do líder	51
2.2.5 Contexto, processo e conteúdo da mudança organizacional	52
2.3 O AMBIENTE E A TRANSFORMAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	56
2.3.1 O processo da transformação	63
2.4 PESQUISAS EMPÍRICAS SOBRE MUDANÇA.....	64
2.4.1 A pesquisa da <i>PricewaterhouseCoopers</i>	64
2.4.2 O caso da ICI.....	67
2.4.3 O caso da Cadbury.....	73
2.4.4 Contribuições das pesquisas empíricas	80
2.4.4.1 O reposicionamento estratégico da organização frente ao contexto	81
2.4.4.2 O processo da mudança.....	82
2.4.4.3 A tecnologia no processo de mudança	82
2.4.4.4 O líder da organização	83
2.4.4.5 Alterações no corpo funcional	84
2.4.4.6 Expansão dos negócios.....	85
2.4.4.7 O papel dos gerentes não pertencentes à alta-administração.....	86
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	87
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	94

4.1	O CONTEXTO EM ESTUDO	94
4.2	O FUNCIONALISMO DO BANCO DO BRASIL	99
4.3	A PERDA DA CONTA MOVIMENTO (1986)	101
4.4	AS MUDANÇAS INICIAIS NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO BANCO DO BRASIL (1989-1994)	105
4.5	O PLANO REAL E O FIM DA HIPER-INFLAÇÃO (1994-1996)	107
4.6	A REVOLUÇÃO TECNOLÓGICA (1995-2000)	109
4.7	A CRISE FINANCEIRA DA INSTITUIÇÃO (1994-1997)	112
4.8	EXPANSÃO DO MERCADO (1995-2008)	114
4.9	PLANOS DE DEMISSÃO DE FUNCIONÁRIOS (1994-1997)	117
4.10	O NOVO FUNCIONÁRIO DO BANCO DO BRASIL (1998-2008)	119
4.11	ALTERAÇÕES RECENTES NA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA (1995- 2002)	124
4.12	A INTENÇÃO DE PRIVATIZAÇÃO DO BANCO DO BRASIL (1990-2002)	128
4.13	UMA NOVA FORMA DE CRESCIMENTO ORGANIZACIONAL (2004-2008)	129
4.14	EXPANSÃO DO MERCADO (2003-2008)	133
4.15	OS NOVOS GERENTES DO BANCO DO BRASIL (2002-2008)	136
4.16	ANÁLISE DOS DADOS	138
4.16.1	Contexto da mudança	138
4.16.1.1	Contexto externo	138
4.16.1.2	Contexto interno	141
4.16.2	O processo da mudança	144
4.16.3	O conteúdo da mudança	151
5	CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	154
5.1	CONCLUSÃO	154
5.2	RECOMENDAÇÕES	157