

1 Introdução

1.1 Contextualização da Pesquisa

O aumento da concorrência e do ritmo de inovação tecnológica leva as empresas a enfrentar um ambiente de incerteza nos mercados em que atuam, seja no Brasil ou em mercados internacionais. Para enfrentar este ambiente, as empresas procuram desenvolver suas competências essenciais e alavancar seus pontos fortes, mas muitas vezes não tem todas as informações, competências e recursos que necessitam.

Para suprir esta necessidade, as empresas se associam a outras em parcerias, *joint-ventures* e alianças estratégicas, nas quais compartilham conhecimentos e recursos para criar valor e obter vantagem competitiva. Em uma associação entre empresas existe o risco de comportamento oportunista por parte de um dos parceiros (YORK et al., 2013).

De acordo com McCarter et al. (2011) esta situação de risco e incerteza decorre da falta de informação sobre as intenções do parceiro e pode impedir a cooperação interfirmas porque uma empresa pode temer confiar que a outra efetivamente fará o que é melhor para a aliança. Segundo Zanini et al. (2009a) a incerteza ambiental afeta o comportamento organizacional, pois muda as condições de interação e as expectativas, e por isso pode afetar a predisposição a confiar nos outros. Para McCarter et al. (2011), esta falta de confiança leva as partes da aliança a agir defensivamente, investindo menos ou não se comprometendo por completo, perdendo, assim, oportunidades para capitalizar totalmente o potencial da aliança.

O foco dos relacionamentos interorganizacionais mudou do custo das transações e de relacionamentos de curto prazo, que dominou a literatura e os estudos empíricos sobre relacionamentos interorganizacionais nas décadas de 1980 e 1990 (WILLIAMSON, 1975, 1979, 1985; MILGROM; ROBERTS, 1992; TEECE, 1983; JOHN; WEITZ, 1988; BALAKRISHNAN; KOZA, 1993;

HENNART, 1991), para o estudo comparativo das capacidades das empresas e a busca de sua complementação em outras empresas através de relações colaborativas de longo prazo (CARSON et al. 2003; GULATI, NICKERSON, 2008; CANNON et al., 2010; CAO; ZHANG, 2011; ARGYRES; ZENGER, 2012).

O sucesso das alianças e de outros tipos de relacionamentos interorganizacionais depende da efetiva colaboração entre as empresas. A cooperação depende do risco percebido na relação e de como este é gerenciado pelas empresas. A construção da confiança entre as empresas e os mecanismos de controle existentes no relacionamento interorganizacional influenciam esta percepção de risco e por consequência o desempenho da aliança (DAS; TENG, 1998a, 1998b, 1999, 2001, 2004, 2008).

Diversos estudos têm investigado os efeitos da confiança interorganizacional, identificando benefícios sobre o desempenho (ZAHEER et al., 1998; KRISHNAN et al., 2006), continuidade do relacionamento (POPPO et al., 2008) e redução dos custos de transação (ANDRADE et al., 2011).

Outras pesquisas analisam os efeitos dos mecanismos de controle e de governança em alianças, identificando benefícios como a facilitação da coordenação (KUMAR; SETH, 1998), da aprendizagem (MAKHIIJA; GANESH, 1997) diminuição dos custos de transação (WHITE; LIU, 2005), e diminuição de comportamentos oportunistas (WILLIAMSON, 1985),

No entanto, poucos estudos têm procurado relacionar os dois conceitos de forma conjunta com seus reflexos no desempenho da aliança. (DAS, TENG, 2001, POPPO; ZENGER, 2002; INKPEN; CURRALL, 2008; PURANAM; VANNESTE, 2009).

A revisão da literatura nacional e internacional demonstra que na maioria dos estudos os conceitos de confiança e controle são tratados como substitutos e até mesmo como antagônicos. Nessa visão, os gestores deveriam optar por um dos construtos como mecanismo principal de gestão do relacionamento – confiança ou controle – e esta opção teria efeitos negativos sobre o outro. Esta pesquisa acredita que os conceitos são complementares e um adequado equilíbrio entre confiança e controle é a melhor forma de uma aliança maximizar seu desempenho.

1.2 Problema da Pesquisa

Este estudo preenche uma lacuna na literatura, a falta de um modelo, que reconheça o caráter complementar e relacione as dimensões e os valores da confiança e de seu relacionamento com os diversos tipos e formas de controle em relacionamentos interorganizacionais e seus reflexos no desempenho. Assim sendo a questão central desta tese é:

Como mecanismos de controle e confiança influenciam o desempenho de alianças e parcerias?

1.3 Objetivo Final

Esta pesquisa tem por objetivo final propor um modelo analítico que identifique como os mecanismos de controle e o processo de confiança entre organizações envolvidas em alianças e parcerias influenciam o desempenho interorganizacional.

1.4 Objetivos intermediários

Para atingir o objetivo final da pesquisa, serão necessários alguns estágios, relacionados abaixo, que representam os objetivos intermediários:

- Conceituar confiança, controle e desempenho interorganizacional.
- Identificar os processos de formação e as dimensões da confiança interorganizacional.
- Identificar modelos e mecanismos de controle interorganizacional.
- Conceituar e identificar modelos de desempenho interorganizacional.
- Levantar, identificar e analisar modelos que relacionem controle, confiança e desempenho interorganizacional, identificando suas lacunas e inconsistências.
- Propor um modelo analítico que relacione como os mecanismos de controle e a formação da confiança interorganizacional influenciam o desempenho da aliança, incluindo uma proposta de escala para avaliação da relação entre os três construtos.

- Mapear as dimensões da confiança, os mecanismos de controle previstos nos instrumentos contratuais e demais normativos que regulam a parceria, identificar como estes são operacionalizados e como se refletem no desempenho.
- Analisar, com o modelo analítico proposto, a influência das dimensões da confiança e dos mecanismos de controle no desempenho do relacionamento interorganizacional.

1.5 Relevância do estudo

Apesar da vasta literatura existente sobre os conceitos de confiança e controle interorganizacionais, existem lacunas e inconsistências na análise da relação entre os dois conceitos. A maioria dos estudos sobre confiança se limita ao aspecto intraorganizacional ou foca no nível interpessoal, as pesquisas que tratam da confiança do nível interorganizacional, tratam o conceito como um substituto do controle, muitas vezes ignorando ou minimizando o potencial de comportamentos oportunistas, seleção adversa e risco moral dos parceiros.

Os estudos sobre controle são na maioria dos casos focados em controles formais que visam diminuir a possibilidade de comportamentos oportunistas, mas muitas vezes tem efeitos negativos sobre a colaboração, a troca de informações e o comprometimento entre as partes.

Em geral as abordagens são antagônicas, quando os dois conceitos são analisados em conjunto, a maioria dos estudos se limita a estudar seus efeitos sobre a colaboração, conflito ou percepção de risco entre as partes, em poucos casos são utilizados indicadores objetivos de desempenho.

Este estudo integra os dois conceitos, usualmente tratados como excludentes, tratando-os como complementares, identificando pontos comuns, através da proposição de um modelo que relacione confiança entre os parceiros, mecanismos controle no relacionamento e seus reflexos no desempenho interorganizacional.

Propõe-se ainda a contribuir com a proposta de uma escala que permita avaliar a relação entre confiança e controle interorganizacional com o desempenho na percepção dos entrevistados e em indicadores empresariais

objetivos. Esta pesquisa integra análise qualitativa, baseada em um estudo de caso e análise quantitativa, com um teste inicial das proposições do modelo, mesmo que em um universo limitado aos participantes de uma aliança. Dessa forma, agrega valor ao pensamento estratégico e organizacional atuais, servindo tanto para fins acadêmicos quanto para aplicações gerenciais.

Este trabalho contribui também para o aprofundamento e expansão das pesquisas interdisciplinares: unindo os estudos em gestão e administração, psicologia e sociologia organizacional e governança corporativa.

O estudo é importante para sociedade pela importância cada vez maior que as parceiras, alianças e outros tipos de relacionamento interorganizacionais assumem na economia. Além disto, o tipo de aliança escolhido para análise, um fundo de aval, com participação do BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) e de 20 agentes financeiros como cotistas, justifica-se pelo importante papel que os sistemas de garantia complementar têm no processo de inclusão financeira e ampliação da participação das MPMEs na economia brasileira.

No que se refere a aplicações gerenciais, essa pesquisa pode auxiliar na compreensão das implicações do desenho estrutural, contratual e de mecanismos de relacionamento entre as partes no contexto de alianças, na definição e avaliação do grau de importância dos mecanismos de controle e de construção da confiança, permitindo identificar aspectos que precisem ser trabalhados na melhoria do desempenho de uma aliança, de forma a reforçar a confiança entre as empresas, sem abrir mão de controles efetivos.

O conhecimento da relação entre mecanismos de controle e confiança, e a possibilidade de sua mensuração favorece a administração, implementação e avaliação de estratégias de associação entre empresas que visem melhorar o desempenho interorganizational.

1.6 Delimitação do estudo

O estudo está delimitado ao relacionamento entre confiança, controle e seus reflexos no desempenho, apesar de inúmeras outras variáveis afetarem o desempenho em relacionamentos interorganizacionais, tais como concorrência,

aspectos regulatórios, marketing e estratégia. Entretanto, este estudo não teve a pretensão de analisar estes aspectos, apesar de todas estas questões serem importantes, entretanto, devido a tratarem de temas atualmente pesquisados na literatura e a proposta deste estudo objetivar preencher uma lacuna nos estudos científicos atuais, optou-se por verticalizar os temas desta pesquisa.

Para análise desta relação foi conduzido um estudo de caso, de uma aliança entre o BNDES e 20 agentes financeiros em um fundo de aval que presta garantias para micro, pequenas e médias empresas, o Fundo Garantidor para Investimentos (FGI). As unidades de análise são as empresas participantes deste fundo, caracterizadas segundo o ponto de vista de gestores e pessoal operacional. Não faz parte do escopo desta pesquisa o estudo longitudinal, onde há coleta de dados em pelo menos dois momentos no tempo para análise, apesar do uso de uma análise retrospectiva.

1.7 Estrutura da Tese

A tese está estruturada em sete capítulos. O primeiro contempla a parte introdutória deste estudo, problema da pesquisa, os objetivos principal e secundários, a delimitação e a relevância do estudo.

No segundo capítulo é apresentado o referencial teórico utilizado, contemplando uma revisão bibliográfica sobre confiança, relacionamentos interorganizacionais, controle e desempenho interorganizacional.

No terceiro capítulo está descrita metodologia da pesquisa, onde são apresentadas a natureza e a classificação da pesquisa, identificadas a população e a amostra, as técnicas utilizadas para coleta de dados, bem como para análise e tratamento dos dados.

No quarto capítulo é apresentada a descrição do caso a ser analisado, os relacionamentos interorganizacionais no âmbito de um sistema de garantia. Para isso é apresentada uma revisão sobre sistemas de garantia, sua forma de operação e a forma que se dão as relações interorganizacionais entre as empresas que atuam neste segmento, de forma a contextualizar o tipo de aliança que é objeto deste estudo.

No quinto capítulo são apresentados os resultados e a análise do relacionamento do Fundo com seus parceiros, sob a ótica de mecanismos de controle, dimensões da confiança e seus reflexos no desempenho percebido e medido por indicadores objetivos da aliança.

No sexto capítulo estes resultados são discutidos para gerar recomendações para a melhor adequação da estrutura de governança, especialmente em termos de estruturação de controles e normativos e da adequação de sua operacionalização na construção da confiança entre as partes, visando um melhor desempenho da aliança e diminuição dos conflitos entre as organizações.

No sétimo capítulo são apresentadas as conclusões e recomendações para pesquisas futuras.

Por fim são apresentados a bibliografia consultada e os anexos que contém informações adicionais, como os modelos de entrevista e questionários utilizados.