

CAPITAL INTELECTUAL: UMA PESQUISA DE CAMPO
**RAMOS, José Luis G.¹; GOLDACKER, Fabiano²; MARCHI, Jamur
Johnas³**

¹Administração; ²FAE Blumenau, ³Universidade Federal do Pampa, Campus Santana do Livramento. jamur.marchi@unipampa.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta o estudo de caso de uma cooperativa de serviços médicos operadora de planos de saúde suplementar. Buscando resolver a questão-problema “onde está o capital intelectual da Unimed Região da Fronteira?” foi realizada uma pesquisa descritiva, com o objetivo de identificar os elementos que compõem o capital intelectual e os ativos intangíveis presumidos na estrutura da organização, segundo atual estado da ciência encontrado sobre capital intelectual, ativos intangíveis, gestão do conhecimento e competitividade estratégica.

O capital intelectual é um elemento presente nas organizações há muito tempo, porém mais recentemente tem despertado a atenção de pesquisadores e empresários preocupados com as mudanças que vêm ocorrendo no mundo, em especial nos negócios, sendo pesquisado e debatido nas academias na busca do conhecimento de conceitos e métodos de mensurá-lo, reconhecido como inegável vantagem competitiva estratégica das nações, organizações e indivíduos (KAPLAN e NORTON, 1997; SVEIBY, 1998).

Para melhor compreensão do capital intelectual é preciso, primeiro, observar o seu contexto: o conhecimento e sua gestão, e sua ligação com novos paradigmas. Neste sentido, Takeuchi e Nonaka (2008) afirmam que o conhecimento e a capacidade de criá-lo e utilizá-lo são considerados, atualmente, as mais importantes fontes de vantagem competitiva sustentável de uma empresa. Entendendo também como uma vantagem competitiva estratégica, Stewart (1998) conceitua capital intelectual como a soma do conhecimento de todos em uma empresa, chamada capacidade intelectual coletiva. Entretanto, por sua intangibilidade, o capital intelectual, conforme esse autor, é diferente dos demais capitais, como propriedade, fábricas, equipamentos e capital.

É possível vislumbrar um futuro promissor em várias organizações que levaram (e levam) a sério o gerenciamento de seu ativo mais valioso: o capital intelectual. Dessa forma o conhecimento tornou-se o principal ingrediente do que produzimos, fazemos, compramos e vendemos. Administrar o conhecimento e encontrar, estimular, armazenar, vender e compartilhar o capital intelectual compõem a tarefa econômica mais importante de indivíduos, empresas e países (STEWART, 1998).

Ponto comum entre a maioria das definições é a classificação do capital intelectual como um ativo intangível composto por habilidades, experiências e conhecimentos das pessoas que atuam nas organizações. Há também, o reconhecimento da sua função estratégica de agregar valor a outros ativos (tangíveis), que se traduzem em diferencial para serem utilizados pelas organizações na inevitável competição no mercado (STEWART, 1998; SVEIBY, 1998; BROOKING, 1996).

Portanto, parece consenso entre esses autores que o conhecimento é o mais importante fator produtivo, sobretudo de competitividade em tempos globais, de

que dispõem as organizações para o enfrentamento dos novos desafios no mundo dos negócios. Ainda que alguns autores prefiram chamá-lo de “competência”, como Sveiby (1998), o conhecimento é sempre visto como o mais importante dos ativos intangíveis da organização.

Assim, nesse contexto o capital intelectual emerge associado à gestão do conhecimento e aos ativos intangíveis das organizações, como importante energia propulsora de alta potencialidade produtiva e criadora, viabilizando a alavancagem dos ativos que produzem aumento do seu desempenho operacional, econômico e social, e maior competitividade e longevidade de suas vantagens estratégicas.

Para este estudo, foram adotados os conceitos de capital intelectual como sendo bens ou valores intelectuais da organização classificados de capital não-financeiro e o de ativos intangíveis como os direitos intangíveis que tenham por objeto bens incorpóreos destinados à manutenção das atividades da companhia ou exercidos com essa finalidade (STEWART, 1998; EDVINSSON e MALONE, 1998).

2 METODOLOGIA (MATERIAL E MÉTODOS)

Este trabalho aplicou uma pesquisa exploratório-descritiva com o objetivo de coletar informações a respeito da existência de capital intelectual e onde o mesmo se encontra na estrutura organizacional estudada. Os dados primários foram coletados através de pesquisa documental e de um questionário semi-estruturado aplicado aos líderes dos departamentos da cooperativa, previamente apresentado a todos os envolvidos de forma a favorecer o esclarecimento do seu conteúdo.

Visando à síntese e apresentação de todos os elementos encontrados, foi utilizado, dentre as abordagens estudadas, o modelo de Sveiby: Monitor de Ativos Intangíveis, no qual, capital intelectual e ativos intangíveis são tipificados como competência individual, estrutura interna ou estrutura externa (SVEIBY, 1998).

O questionário, respondido por 14 colaboradores e pelo pesquisador, teve as respostas contadas pelo critério único (resposta=sim) à questão proposta, evidenciando tais elementos como capital intelectual e ativos intangíveis da cooperativa, cujo resultado foi relacionado com o total dos possíveis no modelo (86),

O cálculo levou em conta a avaliação do pesquisador associada aos resultados quantitativos e qualitativos dos questionários aplicados, utilizando uma ponderação arbitrária: 80 % (x) a pontuação das respostas do pesquisador mais 20% (x) pontuação das respostas dos pesquisados (=) 100% da pontuação atribuída à percepção da existência dos elementos na empresa (variável única).

Com base no enfoque abordado, aplicado na pesquisa documental e na formulação do questionário, foi realizada uma análise *quali-quantitativa* das respostas (pontuação/conteúdo). Assim, do resultado inicial obtido (sim=81), após análise ponderada, restou o número de elementos percebidos como existentes (sim=37), ou seja 43,02%, agrupados e listados de acordo com sua categorização.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os elementos intangíveis existentes na cooperativa, entretanto, conforme a abordagem referenciada, representam parte dos ativos intangíveis possíveis. O inventário resultante contém 37 elementos identificados como capital intelectual ou ativos intangíveis. Têm-se deste total, por exemplo:

- a) No Grupo1- Competências individuais (ações de gerenciamento

da competência/capital humano): o elemento *Recrutar de forma criteriosa jovens brilhantes cujo treinamento seja fácil*;

- b) No Grupo 2- Estrutura interna (capital estrutural/capital organizacional): *Desenvolver conceitos e métodos próprios*;
- c) No Grupo 3- Estrutura externa (capital do cliente/capital da informação): *Dirigir o gerenciamento de informações aos clientes, não aos mercados ou produtos*.

Um resumo do modelo de Sveiby (1998) com alguns elementos intangíveis, possibilita uma amostra desses ativos corporativos nas estruturas interna e externa, bem como nas competências de pessoal, conforme quadro 1:

Estrutura Externa	Estrutura Interna	Competência das Pessoas
Crescimento/Renovação	Crescimento/Renovação	Crescimento/Renovação
Crescimento orgânico do volume de vendas	Investimento em TI	Parcela de vendas geradas por clientes que aumentam a competência
Aumento da participação de mercado	Parcela de tempo dedicado às atividades internas de P&D	Aumento da experiência média profissional (número de anos)
Índice de clientes satisfeitos ou índice de qualidade	Índice de atitude do pessoal em relação aos gerentes à cultura e aos clientes	Rotatividade de competência
Eficiência	Eficiência	Eficiência
Lucro por cliente	Proporção de pessoal de suporte	Mudança no valor agregado por profissional
Vendas por profissional	Vendas por funcionários de suporte	Mudança na proporção de profissionais
Estabilidade	Estabilidade	Estabilidade
Frequência da repetição de pedidos	Idade da organização	Taxa de rotatividade dos profissionais
Estrutura etária	Taxa de novatos	

Quadro 1: Monitor de Ativos Intangíveis de Sveiby.

Fonte: Sveiby (1998, p.238)

4 CONCLUSÃO

Evidencia-se pelo resultado obtido, conforme suposição inicial, a existência de capital intelectual e de ativos intangíveis, bem como sua localização nas estruturas da cooperativa numa escala de aproximadamente 43% do modelo de Sveiby.

Considerando o modelo aplicado, é possível inferir que as estruturas interna e externa, e as competências individuais da organização, estão permeadas de ações, sistemas, processos, estratégias, indicadores e ativos intangíveis, entre outros elementos, que revelam a existência de capital intelectual (até então “ocultos”).

Este trabalho está limitado à revelação do capital intelectual e de ativos

intangíveis da cooperativa estudada. Resta a necessidade de se confirmar e mensurar esses elementos de valor através de metodologia e indicadores apropriados, para quem sabe, a aplicação de um gerenciamento especializado. Além disso, os elementos intangíveis (capital/ativo) identificados como “não existentes” interessam aos gerentes da cooperativa como potenciais a serem desenvolvidos futuramente.

Como sugestão, recomenda-se o estudo de viabilidade de implantação de um modelo de Gestão do Conhecimento na organização, onde se poderiam definir métodos de mensuração e administração dos ativos intangíveis, dos processos identificados, e de outras variáveis, que contém capital intelectual, visando o alinhamento desses elementos não só à estratégia geral, mas também, à cultura organizacional e à geração de conhecimento individual e corporativo.

5 REFERÊNCIAS

BROOKING, A. **Intellectual capital**: core asset for the third millennium enterprise. New York: International Thomson Business Press, 1996.

EDVINSSON, L.; MALONE, M. S. **Intellectual capital**: realizing your company's true value by finding its hidden brainpower. New York: Harper Business, 1997.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. **A estratégia em ação**: balanced scorecard. 12. ed.. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

STEWART, T. A. **Capital intelectual**: a nova vantagem competitiva das empresas. 2. ed.. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

