

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BELO HORIZONTE
Curso de Ciências Contábeis

**A VALORIZAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL EM UMA EMPRESA CONTÁBIL
DE PEQUENO PORTE**

Jacqueline dos Santos Soares¹

Thiago Monteiro Neves²

Marta Alves de Souza³

RESUMO

Este artigo tem como objetivo geral analisar a valorização do capital intelectual em uma empresa contábil de pequeno porte. Para alcance deste objetivo a metodologia utilizada foi o estudo de caso, com a abordagem de análise de dados quantitativo e qualitativa através de um questionário aplicado aos colaboradores de uma empresa contábil nos setores de departamento de pessoal, fiscal e contábil da empresa e também através da entrevista feita com a diretoria. Os dados coletados pelas amostragens pesquisadas foram analisados e representados por meio de gráficos. Pode-se concluir através da pesquisa realizada que a empresa contábil utilizando-se da gestão do conhecimento, vem desenvolvendo medidas de incentivo através de treinamentos, reuniões de procedimentos e alinhamento das informações, bolsas de estudos em curso superior, de aperfeiçoamento para captar o capital intelectual com intuito de agregar, preservar e valorizar este capital dentro da organização.

PALAVRAS-CHAVE: Capital Intelectual; Gestão do Conhecimento; Valorização Profissional; Empresa Contábil.

1 INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo definida como uma ciência social aplicada, a contabilidade além de fornecer informações financeiras de organizações empresariais para o governo, bancos, diretores, gerentes e outros usuários, também tem a capacidade de abordar assuntos essenciais para o desenvolvimento de uma sociedade, por isso é possível estudar fatores que influenciam de forma positiva ou negativa a saúde financeira de uma organização empresarial (PADOVEZE, 2002).

¹ Graduanda do curso Ciências Contábeis do Centro Universitário de Belo Horizonte – Email: jack.22@hotmail.com

² Graduando do curso Ciências Contábeis do Centro Universitário de Belo Horizonte – Email: t.solar@hotmail.com

³ Professora orientadora Mestre em Administração e Planejamento de Sistema de Informação. E-mail: marta.souza@prof.unibh.br

Com o avanço tecnológico da sociedade no século XX, as organizações empresariais identificaram que suas riquezas não estão apenas em seus ativos tangíveis (imóveis, dinheiro, móveis e utensílios, máquinas e equipamentos) e que para terem melhor desempenho no mercado competitivo necessitam investir também em seus ativos intangíveis (marcas, patentes, capital intelectual e softwares), pois podem protegê-las de uma concorrência desleal com atuais ou futuros concorrentes.

Dessa maneira o capital intelectual do profissional contábil precisou ser mais valorizado pelas empresas contábil, pois após o avanço tecnológico houve a necessidade de preservar o planeta e suas condições ecológicas, desenvolvendo na sociedade o conceito de sustentabilidade exigindo das organizações empresariais a preocupação não somente com o lucro, mas também com o meio ambiente. Assim os profissionais contábeis capacitados e bem preparados são capazes de orientar e indicar o caminho da prosperidade, da eficácia e do crescimento notável, visando à sustentabilidade, tornando-se fundamentais e essenciais no mercado de trabalho (REZENDE, 2002).

Sendo assim este trabalho gera uma questão de estudo: Como capital intelectual é valorizado em uma empresa contábil de pequeno porte?

Para responder essa questão, o objetivo geral do trabalho é analisar a valorização do capital intelectual em uma empresa contábil de pequeno porte, e como objetivo específico identificar as medidas que a empresa contábil possui para valorizar o capital intelectual dos seus colaboradores e verificar se a eficiência da gestão do conhecimento tem sido praticada na empresa.

Este trabalho justifica-se pela relevância da valorização do capital intelectual e da importância da sua gestão em uma empresa contábil, irá contribuir também na gestão de pessoas a fim de mostrar aos colaboradores da empresa que são essenciais ao crescimento da empresa contábil, pois são eles que obtêm o conhecimento através da interação com o ambiente social (trabalho, lazer e cultura) para desenvolver novos serviços, serve como auxílio nas tomadas de decisões

certas para o cliente, e orienta quais procedimentos devem ser adotados diante de situações desfavoráveis ao crescimento da empresa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONHECIMENTO

Conforme Chiavenato (2009, p.122) “O conhecimento é uma mistura de experiências condensadas, dos valores, de informações contextuais, está na mente das pessoas”. Dessa maneira o termo conhecimento é considerado um conjunto de informações adquiridas pela interação entre as pessoas, são regras e procedimentos usados para selecionar, armazenar e organizar os dados para serem mais úteis a um determinado objetivo. Nas organizações empresarias o conhecimento serve de base para os setores de produção, de serviços, de comunicação e é visto como uma informação estruturada, que tem valor para atrair novos clientes e alcançar uma gestão de sucesso.

Sendo assim o seu conceito é muito importante em todas as áreas: de ensino, de trabalho, de vida social, pois dados e informações se transformam constantemente em conhecimento.

O que seria o conhecimento? Sua definição foi abordada por muitos filósofos na idade média dentre eles: Platão, Aristóteles, René Decartes, Jonh Locke, Kant, Francis Bacon, Hegel e outros, onde para muitos o conhecimento é uma fonte de sabedoria (NONAKA e TAKEUCHI, 1997).

Segundo Nonaka e Takeuchi (1997, p.63) “Platão foi quem inicialmente desenvolveu uma elaborada estrutura sobre o conhecimento, definindo-o como “crença verdadeira justificada”. Para Drucker (2002, p.16) “A idéia de recurso econômico básico não é mais o capital, nem os recursos naturais ou a mão-de-obra, mas sim o conhecimento”.

Portanto a economia baseada no conhecimento e informação possui recursos ilimitados, onde o conhecimento será a fonte de inovações contínuas, de competitividade e continuidade empresarial para gerar riquezas e benefícios qualitativos e quantitativos, tornando a organização empresarial bem sucedida.

2.2 CONHECIMENTO, INFORMAÇÃO E DADOS.

Para que as organizações consigam sucesso em suas operações mercantis é preciso identificar que embora com conceitos parecidos há diferenças entre o que é conhecimento, informação e dados.

Para Santos Jr. (1996, p.25):

O conhecimento é, sem dúvida, o mais importante insumo das organizações, e sua gestão adequada cria vantagens competitivas a partir do tratamento sistemático das informações, do compartilhamento dos conhecimentos individuais para fomentar o conhecimento coletivo, a valorização do homem e de suas competências e experiências.

Conforme Nonaka e Takeuchi (1997, p.63):

[...] o conhecimento, ao contrário da informação, diz respeito a crenças e compromissos.
O conhecimento é uma função de uma atitude, perspectiva ou intenção específica. [...] o conhecimento ao contrário da informação está relacionado à ação. É sempre o conhecimento “com algum fim”, [...] Consideramos o conhecimento como um processo humano dinâmico de justificar a crença pessoal com relação à “verdade”.

Pode se perceber que o conhecimento não é estático, ele estará em mudança, pois a sua dinâmica é comparada como um processo humano.

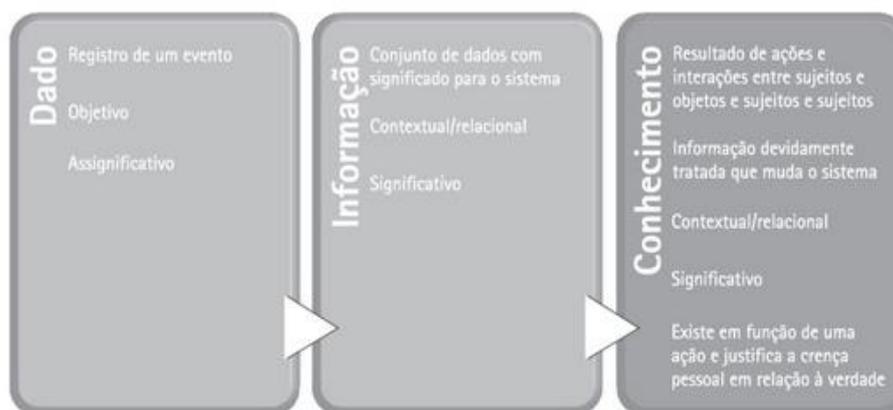
Carvalho (2012, p.6) afirma que “Informação é conjunto de dados dentro de um contexto”. Já Rezende (2002, p.124) afirma que a “informação, por si só não gera novos conhecimentos. Informação gera conhecimento quando algo de novo é criado a partir das suas possíveis interpretações”.

Os dados ao primeiro momento não fazem muito sentido para os usuários, pois são imagens, figuras, símbolos, códigos que precisam ser organizados e manipulados para formar a informação se comparado com a informação e conhecimento, ele é considerado o mais simples (CARVALHO, 2012).

Nas organizações pode ser citado como exemplo de dados: os relatórios criados pelos departamentos financeiro, pessoal, contábil e fiscal, algumas empresas julgam que ao armazenarem os dados, possuíram informações importantes e precisas, mas os dados descrevem os eventos de forma superficialmente não podendo ser utilizados como base nas tomadas de decisões.

Na figura 1, Carvalho (2012, p.10) cita as características de dados, informações e conhecimento, é possível perceber que a base do conhecimento sem duvida é os dados que são adquiridos na sociedade no decorrer do dia a dia.

Figura 1 – Características de dado, informação e conhecimento.



Fonte: Carvalho (2012, p. 10)

Na figura 2, Carvalho (2012, p.11) representa o ciclo da construção do conhecimento, onde no processo inicial utilizam-se os dados como base e quando tratados da maneira correta originam as informações que por sua vez tornam-se o conhecimento que é adquirido no decorrer no tempo, das experiências profissionais e pessoais.

Figura 2 – Desenvolvimento dos dados em informação e desta em conhecimento



Fonte: Carvalho (2012, p. 11)

2.3 TIPOS DE CONHECIMENTO

Existem dois tipos de conhecimento: tácito/implícito e o explícito, tais conhecimentos complementam um ao outro, pois enquanto o tácito/implícito é mais pessoal, está na mente das pessoas, pode ser mais difícil de compartilhar, porque irá depender do inter-relacionamento das pessoas, ele aborda os sentimentos e emoções das pessoas, bem como suas crenças, costumes, habilidades e experiências, esta ligado a pratica, a execução e ponderação (TEIXEIRA FILHO, 2001).

Já o conhecimento explícito é aquele que é tangível e pode ser visto, é codificado em linguagem ele é considerado como mais coerente e teórico apresenta uma estrutura formal e sistêmica, está presente em livros, revistas, jornais, artigos, manuais e relatórios.

Teixeira Filho (2001, p. 23) afirma que o conhecimento tácito “é aquele que as pessoas possuem, mas não está descrito em nenhum lugar, residindo apenas em suas cabeças” e, o “conhecimento explícito é aquele que está registrado de alguma forma e, assim, disponível para as demais pessoas”.

Na visão de Neves e Longo (2000, p.161) o conhecimento tácito “é a verdadeira chave para resolver problemas e está associado a experiências, emoções e valores

do indivíduo, enquanto o conhecimento explícito é considerado um suporte para a organização”.

É importante destacar que os dois tipos de conhecimento citado acima são essenciais para a organização empresarial, pois enquanto o conhecimento tácito é adquirido através do inter-relacionamento dos colaboradores, através das experiências profissionais, das habilidades de cada um, o explícito estará presente também através de livros, consultas feitas na legislação vigente, em documentos (notas fiscais, relatórios gerenciais extraídos do sistema de informação). Assim um estará ligado ao outro no decorrer do dia a dia.

No quadro 1, Carvalho (2012, p.14) consegue conceituar e demonstrar as principais diferenças entre os dois tipos de conhecimento (tácito/ implícito e o explícito) que existem.

Quadro 1 – Definição de conhecimento explícito e tácito

Conhecimento explícito	Conhecimento tácito
Objetivo	Subjetivo
Conhecimento da racionalidade (mente)	Conhecimento da experiência (corpo)
Conhecimento sequencial (lá e então)	Conhecimento simultâneo (aqui e agora)
Conhecimento digital (teoria)	Conhecimento análogo (prática)
<i>Receita de bolo Partitura de música</i>	<i>Andar de bicicleta Improvisos de jazz</i>

Fonte: Carvalho (2012, p. 14)

2.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Agregar o valor do capital intelectual intangível dentro da contabilidade não é uma tarefa fácil para quem tem a missão de gerir este conhecimento dentro das organizações, para que uma empresa se mantenha competitiva na atualidade se faz necessário valorizar a competência e a inteligência das pessoas, é preciso

reformatar a gestão e proteger os ativos intelectuais para que não haja uma deterioração destes conhecimentos com o passar do tempo.

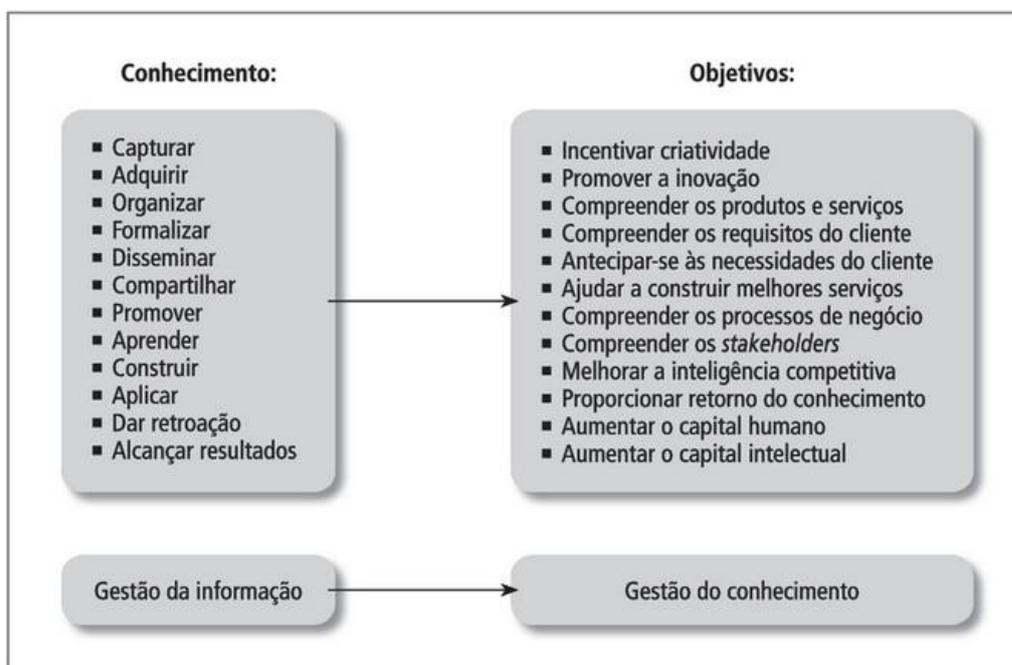
Conforme Carvalho (2012, p. 17):

[...] quando as organizações inovam, elas não só processam informações, de fora para dentro, com o intuito de resolver os problemas existentes e se adaptar ao ambiente em transformação. Elas criam novos conhecimentos e informações, de dentro para fora, a fim de redefinir tanto os problemas quanto as soluções e nesse processo, recriar seu meio[...].

Entende-se que gerir conhecimento tem uma relação direta com pessoas, processos e tecnologia. Os gerentes das organizações têm como missão potencializar essa criação enfatizando as habilidades e competências dos colaboradores a fim de alcançar a eficiência e eficácia na execução do trabalho.

No quadro 2, Carvalho (2009, p.124) demonstra que a gestão do conhecimento é de fundamental importância em uma organização empresarial e sendo bem executada consegue alcançar resultados satisfatórios.

Quadro 2 – Finalidade do conhecimento e sua gestão



Fonte: Chiavenato (2009, p.124)

2.5 ATIVO INTANGÍVEL

Schmidt e Santos (2009, p. 4), descrevem o termo tangível como “tangere” do latim ou do grego “tango” que significa tocar, os ativos intangíveis são aqueles que não têm existência física, não pode ser tocado ou visto.

Na contabilidade, o ativo intangível representa um elemento sem substância física, mas com valor econômico. E definem ativo intangível como recursos incorpóreos controlados pela entidade capazes de proporcionar a geração de benefícios econômicos futuros.

De acordo com o Comitê de Pronunciamentos Contábeis em seu Pronunciamento Técnico do CPC nº. 04 de 2008 os ativos intangíveis são ativos não monetários identificáveis e sem substância física, além de especificar como apurar o valor contábil dos ativos intangíveis, exigindo divulgações específicas sobre esses ativos. Para o reconhecimento e mensuração dos ativos intangíveis a organização empresarial precisa demonstrar que o bem satisfaz a definição de ativo intangível e os critérios de reconhecimento. Pode-se citar como definição de ativo intangível: quando o bem for separável, isto é, capaz de ser separado ou dividido da entidade e vendido, transferido, licenciado, alugado ou trocado, seja individualmente ou em conjunto com um contrato e como critério de reconhecimento: quando for provável que os benefícios econômicos futuros esperados atribuíveis ao ativo serão gerados em favor da entidade.

Segundo Martins (1972, p.54) “talvez a característica mais comum a todos os itens do chamado intangível seja o grau de incerteza existente na avaliação dos futuros resultados que por eles poderão ser proporcionados”. Uma vez que é muito difícil mensurar o valor de um ativo intangível.

2. 6 CAPITAL INTELECTUAL

Antes da revolução industrial as pessoas eram vistas como máquinas que realizavam o mesmo trabalho repetidas vezes e poderiam ser substituídas facilmente, com a industrialização, o aumento de produção e da competitividade, as organizações tiveram que se reorganizarem, pois na atualidade o ativo mais importante de uma empresa são os seus funcionários.

As empresas têm percebido a necessidade de investir em capital intelectual, para otimizar sua produção, pois o funcionário é de fundamental importância tanto para o crescimento quanto para o fracasso de uma organização.

Segundo Edvinsson e Malone (1998, p.28):

[...] as partes visíveis da árvore, tronco, galhos e folhas, representam a empresa conforme é conhecida pelo mercado e expressa pelo processo contábil. Os frutos produzidos por essa árvore representam os lucros e os produtos da empresa. As raízes, massa que está debaixo da superfície, representam o valor oculto, nem sempre relatada pela contabilidade. Para que a árvore floresça e produza bons frutos, ela precisa ser alimentada por raízes fortes e saudáveis [...].

O capital intelectual pode ser subdividido em três formas básicas: o capital humano, o capital estrutural e o capital de clientes.

2.6.1 Capital Humano

O conhecimento humano está em constante desenvolvimento desde o princípio da humanidade, é a soma de experiências, criações e invenções individuais dos funcionários que podem trazer soluções para determinadas situações. Edvinsson e Malone (1998, p.31) “Toda capacidade, conhecimento, habilidade e as experiências individuais dos empregados e gerentes estão incluídos no termo capital humano”.

Stewart (1998, p.77) compara capital humano com capital intelectual:

[...] o capital humano é, citando Yeats fora de contexto, o local onde tudo começa: a fonte de inovação, a home Page do insight. Se o capital intelectual é uma árvore (uma das metáforas de Leif Edvinsson), os seres humanos são a seiva – em algumas empresas, as seivas – que o fazem crescer [...].

2.6.2 Capital Estrutural

Entende-se que para haver eficiência e eficácia nas organizações é necessário um conjunto de sistemas administrativos tais como informação tecnológica, rotinas, invenções, publicações, que iram registrar e garantir consistência das informações prestadas. Segundo Edvinsson e Malone (1998, p.32) “O capital estrutural inclui fatores como a qualidade e o alcance dos sistemas informatizados, a imagem da empresa, os bancos de dados exatos, os conceitos organizacionais e a documentação”.

De acordo com Stewart (1998, p. 99):

[...] a gerência sistemática do capital intelectual gera aumento do valor para os acionistas. Realiza-se isso, entre outras coisas, através da reciclagem contínua e de uma utilização criativa do conhecimento e da experiência compartilhados. Isso por sua vez, requer a estruturação e o acondicionamento de competências com a ajuda da tecnologia, de descrições do processo, manuais, redes e assim por diante, a fim de assegurar a permanência da competência na empresa quando os funcionários forem embora [...].

2.6.3 Capital de Clientes

Conceitua-se capital de cliente como capital intelectual proveniente do relacionamento contínuo entre a organização e seus clientes, fornecedores e parceiros, é o valor da franquia. Stewart (1998, p: 14) “O capital do cliente é a riqueza acumulada quando o produtor e o cliente não lutam pelo excedente que criaram juntos (economia de custos, por exemplo), mas concordam tácita ou abertamente em possuí-lo juntos”.

Entende-se que dos grupos pertencente ao capital intelectual, o capital de clientes é importante e precisa ser bem administrado, uma vez que a receita financeira de uma organização se origina dele, pois sua formação é toda a carteira de cliente, pode até ser contraditório, mas em muitas empresas o capital de clientes é mal administrado, existem escritórios contábeis que não conhecem a fundo seus clientes, suas necessidades, e no momento de tomada de decisões acabam prejudicando ao invés de levá-lo ao caminho do desenvolvimento econômico.

O capital de clientes é um ativo de fundamental importância que as organizações precisam realizar sua gestão de forma eficiente e eficaz para manter a lealdade, a satisfação e o respeito dos clientes para que haja um relacionamento contínuo. “Medir sua solidez e lealdade é o desafio para a categoria do capital de clientes.” (EDVINSSON e MALONE, 2000, p. 33).

3 METODOLOGIA

Para elaborar este trabalho foi utilizada a pesquisa bibliográfica que é um processo de investigação a fim de explicar um problema a partir de embasamentos teóricos. Na acepção de Marconi e Lakatos (2011, p.100), “A pesquisa bibliográfica é um procedimento reflexivo sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos fatos e dados, relações ou leis, em qualquer campo do conhecimento”.

Dessa forma para elaboração deste trabalho foram utilizados materiais já publicados em: livros, artigos, monografias e sites relacionados ao tema desenvolvido.

O método científico quer descobrir a realidade dos fatos, deve ser aplicado de modo positivo, pois a pesquisa deve demonstrar e se preocupar com o que é, e não com o que se pensa que deve ser. Dessa maneira no estudo de caso foi utilizado como método quantitativo, porque analisou opiniões, posições e atitudes dos colaboradores em uma empresa contábil de pequeno porte localizada na cidade de Belo Horizonte – MG; teve indicadores qualitativos, pois conforme Marconi e Lakatos (2011, p.101) “A metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento”.

De acordo com Marconi e Lakatos (2011, p.276):

O estudo de caso refere-se ao levantamento com mais profundidade de determinado caso ou grupo humano sob todos os seus aspectos. Entretanto, é limitado, pois se restringe ao caso que estuda, ou seja, um único caso, não podendo ser generalizado.

A coleta de dados foi realizada por meio de informações primárias adquiridas através da técnica de questionário em escala likert aplicado para os colaboradores, gestores da empresa contábil, também foi realizada entrevista, por meio de reunião agendada com a diretoria da empresa contábil para adquirir informações adicionais que completaram o estudo de caso.

Antes de aplicar o questionário em uma empresa contábil a fim de identificar a valorização do capital intelectual, foi realizado pré-teste com uma população de quatro pessoas (três com vínculo com a empresa pesquisada e uma sem vínculo com a empresa), assim após obter as informações pelo pré-teste e feito às devidas correções o questionário foi aplicado aos colaboradores e gestores da empresa contábil, a fim de alcançar informações sobre as principais práticas de gestão do capital intelectual e a valorização dele na empresa contábil.

Na entrevista de modelo padronizada ou como é conhecida estruturada, pois o entrevistador estará com as perguntas determinadas sobre o assunto tema do trabalho, foram abordadas questões para identificar através das respostas concedidas pela diretoria, como os colaboradores conseguem desenvolver o capital intelectual, se há interação dos colaboradores para compartilhar o conhecimento adquiridos por eles, quais as práticas criadas pela empresa para realizar a gestão do capital intelectual e se os sistemas de informações repassam informações e dados corretos para alcançar resultados satisfatórios.

4 DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa estudada Lara Contadores Associados é uma empresa de pequeno porte (Conforme a Lei 123/06, empresas com receita bruta anual de R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) até R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) são consideradas empresas de pequeno porte), fundada em Belo Horizonte no Estado de Minas Gerais no ano de 1990, tendo como objetivo o crescimento no

mercado da contabilidade e da advocacia. Seus clientes são todos brasileiros e boa parte estão localizados no município de Belo Horizonte.

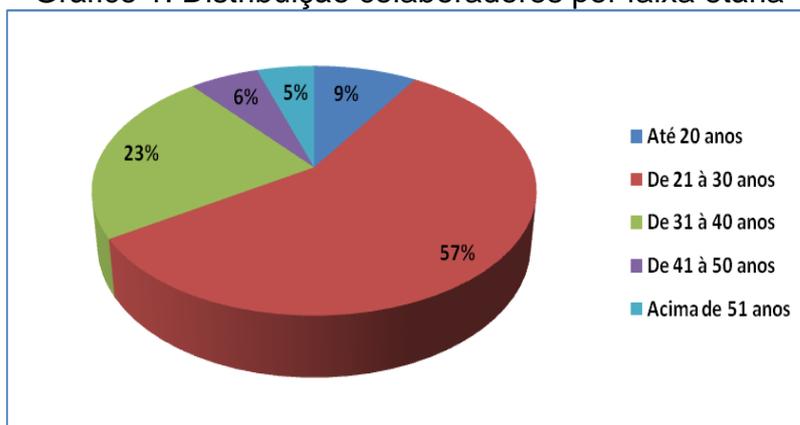
Especializada em prestar assessoria em serviços contábeis e de advocacia, em 25 anos, desde o começo teve como principal foco aprimorar o seu trabalho para melhor atender às necessidades de seus clientes com qualidade, ética e credibilidade, oferecendo-os soluções contábeis e jurídicas necessárias na gestão de seus negócios. Atualmente a empresa possui cerca de 40 colaboradores distribuídos nos departamentos: Pessoal, Fiscal, Contábil, RH, Financeiro, Administração de Condomínios e Advocacia.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS

Para análise de dados foi realizada a coleta de informações usando o questionário como ferramenta para medir qualitativo e quantitativamente a valorização do capital intelectual na empresa contábil e quais as medidas que a empresa contábil possui para valorizar o capital intelectual dos seus colaboradores.

Responderam o questionário trinta e cinco funcionários distribuídos entre as áreas de departamento de pessoal, fiscal e contábil. Destacou-se dos dados pesquisados o perfil dos colaboradores na faixa etária predominante conforme apresentado no gráfico a seguir: de 21 a 30 anos, representada por 57% dos participantes da pesquisa. Em seguida, segue com 23% a população de 31 a 40 anos e representado com apenas 9% a população de até 20 anos, 6% é a população de 41 a 50 anos e 5% representa a população acima de 51 anos, pode dizer que há um equilíbrio na faixa etária.

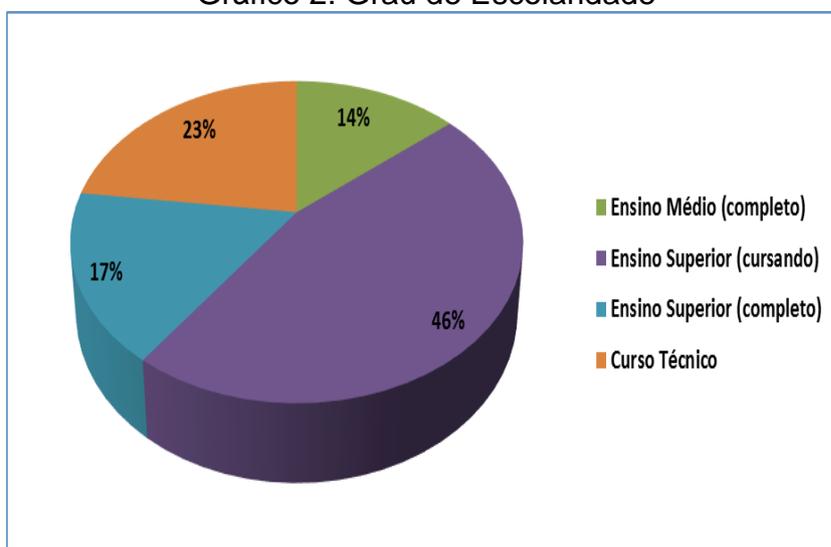
Gráfico 1: Distribuição colaboradores por faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Já em relação ao grau de escolaridade foi possível identificar que 46% estão cursando o ensino superior, 27% já possui o curso superior completo, outros 23% possui curso técnico e 14% possui ensino médio completo, é importante salientar que todos que possuem formação técnica ou superior é na área de contabilidade.

Gráfico 2: Grau de Escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

A pesquisa procurou analisar a valorização do capital intelectual em uma empresa contábil de pequeno porte e as medidas adotadas por ela para valorizar o capital intelectual dos seus colaboradores, e se tais medidas atingem o objetivo da empresa

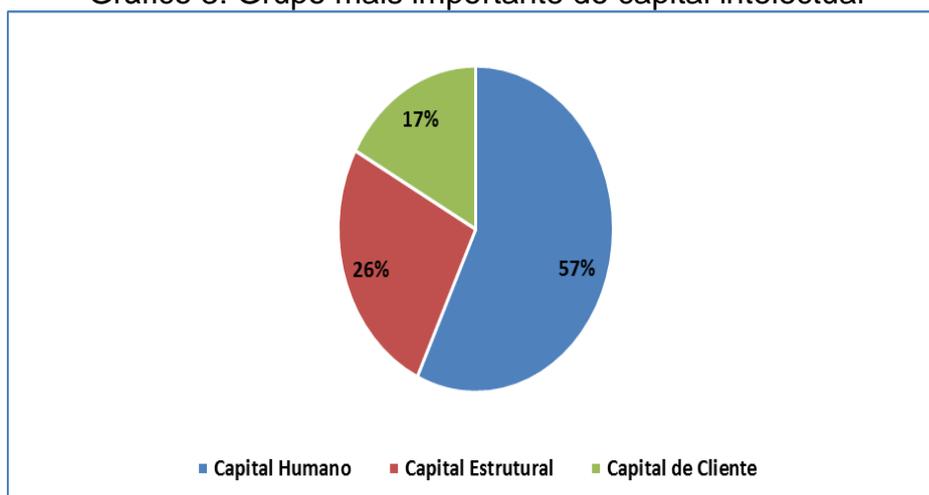
como uma organização empresarial e principalmente se os colaboradores desenvolvem seu capital intelectual em seu ambiente de trabalho.

De acordo com as respostas coletadas, pode-se observar que 57% consideram o capital humano, como o mais importante, pois é através dele que a empresa desenvolve e prestam seus serviços, 26% revelam que o capital estrutural é importante para desenvolvimento do capital intelectual, 17% indica que o importante mesmo é o capital de clientes.

Straioto (2000, p.36) considera que:

O capital humano é um recurso empresarial e deve ser considerado um ativo, pois possui capacidade de gerar benefícios futuros para a empresa. Representando, portanto todo o conhecimento e as habilidades acumuladas pelos colaboradores e sua capacidade para gerar criatividade e novas ideias, inclui também os seus valores, cultura e filosofia da empresa.

Gráfico 3: Grupo mais importante do capital intelectual



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Edvinsson e Malone (1998, p.31) afirmam que: “Toda capacidade, conhecimento, habilidade e experiência individuais dos empregados e gerentes estão incluídos no termo capital humano”.

Do ponto de vista de Duffy (2000, p.51) “O capital intelectual é a união de capital estrutural e humano, o que indica capacidade de ganhos futuros, é a capacidade de criar continuamente e proporcionar valor de qualidade superior a organização.”

Com base no gráfico 4 é importante destacar que 91% dos colaboradores concordam que o capital intelectual agrega sim um valor para empresa na prestação de serviço, e que a sua construção é feita dia à dia, através das habilidades e competências que cada um possui e 9% concorda em partes, pois acredita que na prestação de serviço é essencial também alcançar as expectativas dos clientes entregando os serviços no tempo certo e de forma correta.

Quando questionados sobre os fatores que influenciam na gestão do capital intelectual da empresa, foi possível identificar quais são considerados importantes para os colaboradores e que fazem a diferença no dia-dia da empresa para que haja interação entre eles a fim de alcançar o objetivo final que é a satisfação do cliente e o sucesso empresarial.

Foi questionado aos colaboradores se o conhecimento que eles possuem é valorizado pela empresa, as respostas não foram totalmente satisfatórias, pois 63% declararam que concorda em partes reconhecendo que a empresa pode aplicar mais medidas para valorizar o conhecimento, habilidades e competências de cada colaborador obtendo uma gestão eficaz, e 37% declararam que a empresa valoriza sim o seu conhecimento adquirido no decorrer de sua vida profissional.

É possível identificar que as medidas existentes na empresa como (bolsa de estudos de 50%, cursos de aperfeiçoamento presencial e on-line) ainda são consideradas insuficientes para o desenvolvimento do capital intelectual dos colaboradores, pois 34% estão totalmente de acordo que a empresa realizar investimento na área do conhecimento para que seus colaboradores consigam se tornarem ótimos profissionais; 43% foram concordo em partes e somente 23% foram discordo.

Em muitas empresas o ambiente de trabalho é essencial para que os colaboradores tenham bons desempenhos nas tarefas executadas, ao serem questionados se o ambiente é agradável, 43% concordam em partes e desejam melhorias, 29% está totalmente de acordo e 28% discordam, acreditam que o ambiente e o clima

organizacional entre os setores pode melhorar ainda mais com uma gestão de pessoas eficaz.

Com o objetivo de analisar as respostas dos pesquisados referente a preocupação que a empresa possui em investir em seus colaboradores a longo prazo, obteve-se resultados significativos no qual 42% concorda em partes, 15% discorda, pois não acreditam que a empresa realmente adota medidas de incentivos à longo prazo, 14% não concorda nem discorda e 29% está totalmente de acordo e afirmaram que as medidas adotadas pela empresa hoje são de longo prazo.

Do ponto de vista de Straioto (2000, p.37):

A educação e o treinamento constitui a maior influencia em longo prazo para desenvolvimento das organizações, pois o investimento em educação, treinamento, espírito empreendedor é muitas vezes o diferencial que faz com que as empresas se mantenham a frente de seus concorrentes.

Quando questionados sobre a interação das equipes no decorrer do dia-a-dia as respostas foram positivas, pois a média de colaboradores totalmente de acordo foi de 51%, enquanto a média dos concordam em partes foi de 29% e dos que discordam foi de 20%, por isso é importante uma gestão de pessoas e conhecimento, pois é através dela que a interação da equipe aumentará.

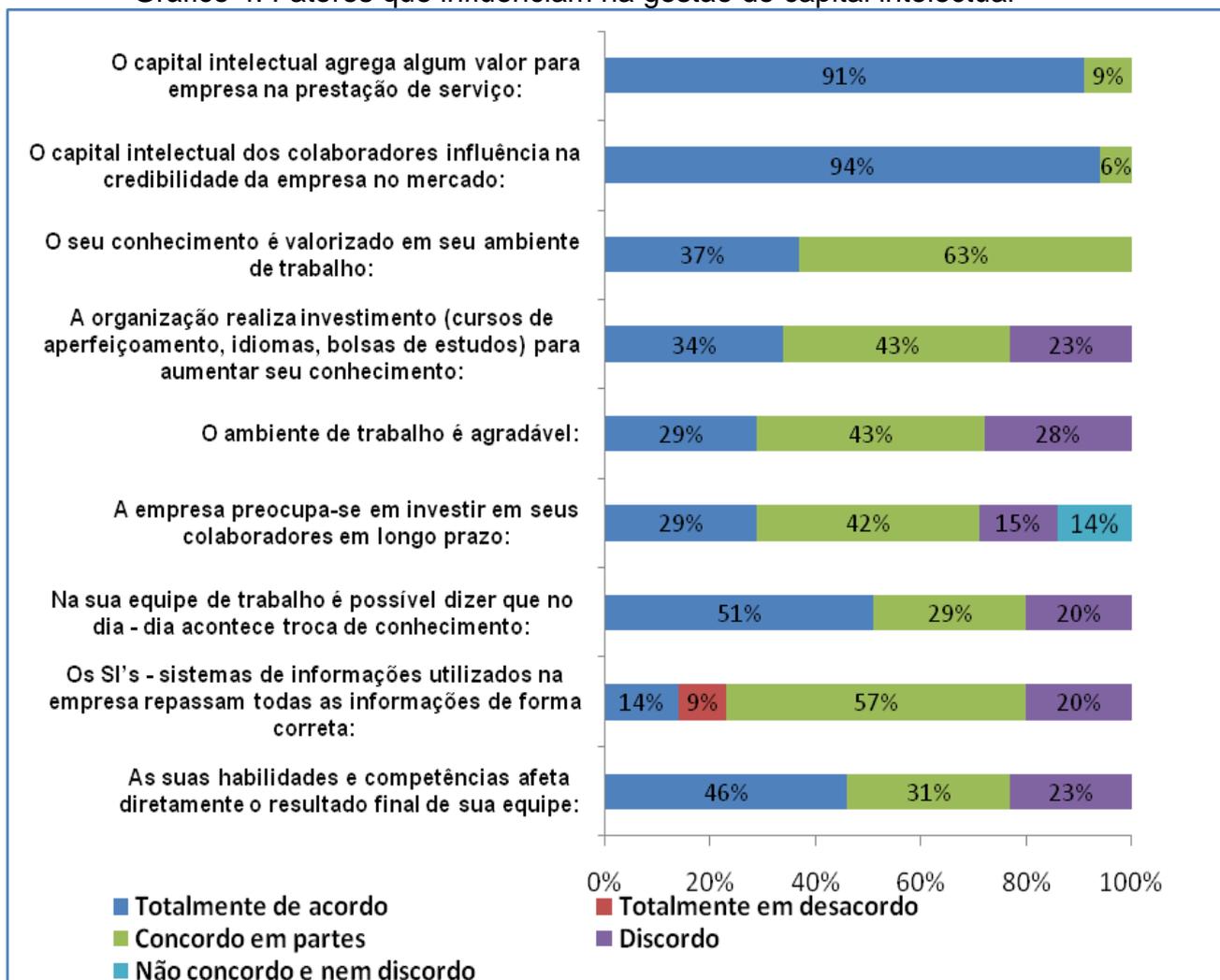
Outra questão relevante levantada aos colaboradores foi se os SI's – Sistemas de Informação utilizados pela empresa facilitam a transmissão de informações nos procedimentos de cada departamento, 14 % estão totalmente de acordo, já os índices de 57% das respostas - concordam em partes e 20% discordam, são resultados preocupantes, principalmente na era da tecnologia no qual um dos bens mais preciosos que uma empresa possui é a informação e quando reunida de forma correta reflete diretamente no resultado final da prestação de serviços contábeis.

De acordo com Padoveze (2012, p.6) “O valor da informação reside no seu uso final, isto é, a sua inteligibilidade para as pessoas que tomam decisões e sua relevância para aquelas decisões”.

Já 9% estão totalmente desacordo e acreditam que o sistema utilizado atualmente na empresa precisa melhorar em aspectos de parametrização, integração e atualizações.

Analisada a pergunta: “As suas habilidades e competências afeta diretamente o resultado final de sua equipe”. Foram obtidas as seguintes respostas, 46% dos colaboradores estão totalmente de acordo, 31% concorda em partes e 23% discorda acredita-se que as habilidades e competências não são fatores determinantes que afeta o resultado da equipe.

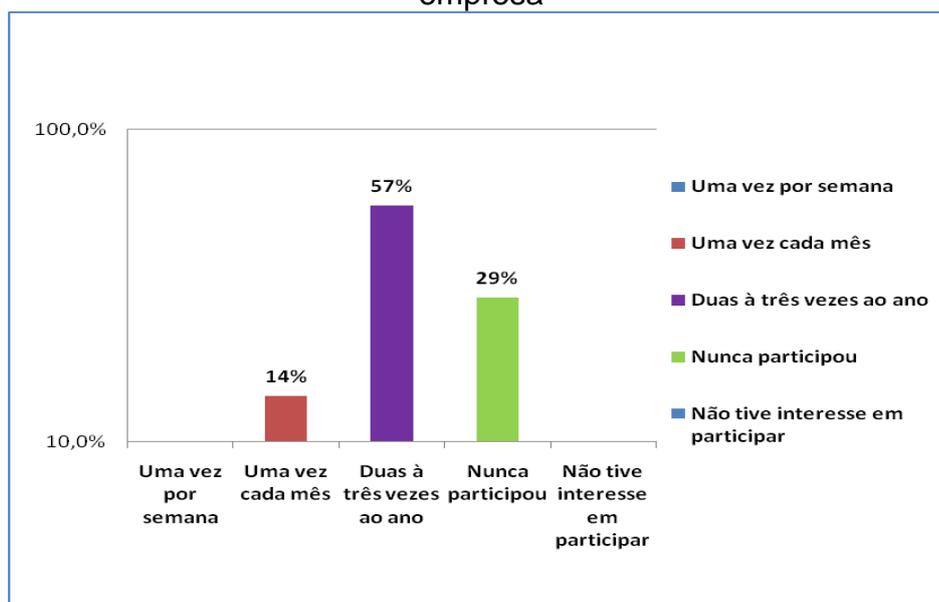
Gráfico 4: Fatores que influenciam na gestão do capital intelectual



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

A fim de identificar a frequência da participação dos colaboradores em cursos de capacitação profissional oferecidos pela empresa. Pode-se observar que 57% participaram de duas a três vezes ao ano, 14% já participaram uma vez a cada mês e 29% nunca participaram esse percentual de pessoas precisa ser acompanhado pelos gestores a fim de que nos próximos cursos elas possam participar.

Gráfico 5: Frequência da participação dos colaboradores em cursos oferecidos pela empresa



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Já na entrevista feita com a diretoria foi possível obter informações primordiais de como os colaboradores estão desenvolvendo profissionalmente e adquirindo cada vez mais o conhecimento a fim de construir o capital intelectual e como é feita a valorização dele na empresa.

Segundo a concepção da diretoria as empresas estão exigindo profissionais cada vez mais capacitados para trabalharem em equipe a fim de agregar conhecimentos e melhoria na produtividade empresarial. Atualmente na empresa os colaboradores que buscam crescimento profissional estão se especializando na área a qual trabalha dessa forma as tarefas executadas por eles refletem em resultados eficazes e eficientes para organização e para os clientes.

Em relação das operações realizadas pelos colaboradores serem formalizadas, a diretoria considera um fator importante para que o cliente fique 100% satisfeito em seu atendimento, caso a pessoa responsável não esteja presente na empresa, outro colaborador consegue realizar as tarefas solicitadas.

Ao ser questionado sobre as praticas adotadas pela empresa para realizar a gestão do conhecimento, a resposta foi positiva, pois considera a gestão do conhecimento como essencial para conseguir alcançar o sucesso empresarial. Por isso a empresa realiza treinamentos práticos e teóricos, incentiva à integração das equipes através de reuniões com o objetivo de melhorar a qualidade na prestação de serviço, de obter confiança e segurança na execução dos serviços contratados. Na opinião dos colaboradores as medidas adotadas pela empresa na gestão do conhecimento não são suficientes para o desenvolvimento profissional, acredita-se que poderia haver uma diversidade maior de cursos oferecidos e patrocinados pela empresa através de novas parcerias. Os gestores de cada departamento devem realizar o acompanhamento dos colaboradores que ainda não participaram de nenhum curso oferecido pela empresa, pois conforme o resultado no questionário 29% dos colaboradores nunca participou desses cursos.

Ao ser questionado se os colaboradores da empresa possuem domínio das informações prestadas aos clientes e como o domínio acontece, a resposta foi positiva, pois com a interação dos setores que existentes na empresa hoje, é possível identificar que o domínio das informações acontece de forma uniforme e isso reflete na qualidade dos serviços prestados pela empresa assim um dos diferenciais que a empresa possui e visa manter no decorrer dos anos é a satisfação do cliente. Na opinião dos colaboradores existe boa interação entre as equipes tornando - se um fator essencial para o desenvolvimento do capital intelectual, pois o crescimento compartilhado e transmitido entre eles obtêm um resultado positivo na gestão do conhecimento. Conforme a diretoria, o capital humano, o capital estrutural e o capital de cliente são três fatores importantes que se completam, e caso falte algum deles a empresa terá dificuldades em melhorar seu desempenho organizacional, pois atualmente o mercado empresarial é muito competitivo. Já

segundo a pesquisa realizada através do questionário foi possível identificar que 57% dos colaboradores concordam que o capital humano é o mais importante do grupo que forma o capital intelectual, pois ele é o início do conhecimento no qual as competências, as habilidades, as características de cada colaborador contribui para gerar benefícios futuros para a empresa.

Há também a questão dos sistemas de informação acredita-se que hoje as empresas dependem 100% deles para atender as exigências do mercado, sendo que a prioridade maior é o seu funcionamento adequado, gerando informações confiáveis para todos os envolvidos e usuários da contabilidade, a fim de obter informações corretas e confiáveis. Na pesquisa os colaboradores relataram que o sistema de informação utilizado pela empresa não facilita a transmissão de informações nos procedimentos de cada departamento, pois ocorrem problemas frequentes como: parametrização, integração e atualizações.

A fim de solucionar tais problemas que se tornaram constantes a diretoria da empresa resolveu realizar o teste de implantação outro sistema de informação que irá atender todas as necessidades que ainda não foram supridas pelo atual sistema.

Segundo Klein (1998, p.90) “as organizações devem desenvolver estratégias empresariais para alavancar todo conhecimento adquirido ao longo do tempo, para facilitar o compartilhamento de novas idéias e experiências, impulsionar suas melhores práticas e, conseqüentemente, melhor gerir seu capital intelectual”.

Em virtude de gerir e desenvolver cada vez mais o capital intelectual atualmente a empresa acredita que para ser um bom profissional o colaborador deve possuir características predominantes como: comprometimento, foco na qualidade e aprendizado constante. Para que cada colaborador possa desenvolver essas e outras características importantes, é oferecido pela empresa bolsa de 50% no curso superior de ciências contábeis, cursos de aperfeiçoamentos presenciais e online, tais medidas são consideradas um incentivo para os colaboradores buscar sempre novos conhecimentos não somente na vida profissional, mas na vida pessoal e social, afinal o mercado empresarial exige cada vez mais profissionais bem

preparados e capacitados, com uma visão ampla de negócios, com dinamismo para auxiliar a administração gerencial nas tomadas de decisões.

CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

Na pesquisa realizada foi possível observar que tanto os colaboradores quanto os gerentes reconhecem a importância do capital intelectual para agregar valor dentro da empresa contábil isso é um fator positivo confirmando a importância do objeto de pesquisa, outro dado comprovado na pesquisa é como as habilidades, competências e qualidades de cada indivíduo colaboram para alcançar o objetivo fim da equipe.

Identificou-se que a empresa realiza investimentos em longo prazo para melhorar as habilidades e qualificações de seus profissionais, já o sistema de informação do escritório contábil não supre todas as necessidades da organização, pois existem deficiências nos módulos disponibilizados quanto à integração e parametrização.

Dessa maneira para manter a organização competitiva no mercado, a diretoria resolveu realizar a implantação de um sistema mais amplo que poderá suprir a necessidade da empresa, devido às deficiências que são abordadas tanto pela gerência quanto por seus colaboradores.

Observou-se que ao que se referem à valorização do capital intelectual, as medidas da empresa são: investimentos em curto e longo prazo para reter e ampliar o capital intelectual, ambiente de trabalho favorável, o conhecimento de cada colaborador valorizado e incentivo ao desenvolvimento do capital intelectual.

É possível perceber que a valorização do capital intelectual na empresa contábil está em fase de desenvolvimento, pois antes o conhecimento era centralizado na gerência, os colaboradores não conseguiam executar algumas tarefas, como: gerar balanço patrimonial, balancete, diário e razão, sem a autorização do gerente do setor.

Ao identificar que existia uma carência de conhecimento entre os colaboradores, a empresa resolveu aplicar a divisão de tarefas uma medida estratégica que

disseminou o conhecimento para todos. Atualmente a divisão de tarefas entre os colaboradores é uma medida importante, pois além de desenvolver o capital intelectual, a gerência conseguiu sair do operacional e fica mais centralizada nas funções de gestão.

A fim de produzir melhores resultados e atingir os objetivos esperados, a empresa contábil por meio da gestão do conhecimento busca técnicas para agregar e preservar o capital intelectual na organização, através de bolsas de estudos, treinamentos, acesso a informação, conhecimento especializado, competência e capacitação de tecnologias mais avançadas para sistematizar o conhecimento dentro da organização o que gera valor ao empreendimento para materialização do conhecimento do indivíduo, mantendo a empresa contábil competitiva e sustentável ao longo dos anos.

Também é importante destacar que mesmo qualificando-se profissionalmente através de curso: superior, aperfeiçoamento e treinamentos alguns colaboradores ainda continuam ocupando os mesmos cargos durante anos, por isso há uma necessidade de criar um plano de carreiras é através dele que os colaboradores e a organização terão uma visão de curto e longo prazo das possibilidades de crescimento e desenvolvimento profissional resultando em melhores índices de resultados, reduzindo a rotatividade com objetivo de preservar os talentos na empresa contábil.

Portanto o conhecimento é uma ferramenta muito importante no mercado empresarial e com o auxílio da gestão do conhecimento o capital intelectual começa a ser desenvolvido e valorizado dentro das organizações empresariais, no qual ele deixa de ser uma exigência para torna-se um diferencial, por isso a empresa contábil precisa continuar incentivando os colaboradores obterem mais conhecimento através de novas parcerias de cursos de aperfeiçoamento, idiomas e além da bolsa de estudo para o curso superior, custear também a pós-graduação, MBA e demais especializações.

REFERÊNCIAS

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3ª ed. São Paulo: Pearson, 2007.

CARVALHO, Fabio Câmara Araújo de. **Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Ed. Pearson, 2012.

CERVO, Amado L; Bervian, Pedro A; Silva, Roberto da. **Metodologia** 6ª ed. São Paulo: Ed. Pearson, 2007. **Científica**.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 8ª ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Ed. Elsevier, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos: Como incrementar talentos na empresa**. 7ª ed. rev. e atual. São Paulo: Ed. Manole, 2009

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Atlas, 2002.

DUFFY, D. Uma Idéia Capital. HSM Management - **Revista de Informação**, São Paulo, n.22, p. 51-64, set/out. 2000.

DRUCKER, Peter. **Sociedade Pós-Industrial**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

EDVINSSON, L.; MALONE, M. S. **Capital intelectual: descobrindo o valor real de sua empresa pela identificação de seus valores internos**. São Paulo: Makron Books, 1998.

KLEIN, David A. **A Gestão Estratégica do Capital Intelectual: recursos para a economia baseada em conhecimento**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARTINS, Eliseu. **Uma contribuição ao estudo do ativo intangível**. Tese de Doutorado – Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo. 1972.

MICHEL, M.H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2009.

NEVES, Elisabete da Cruz; LONGO, Rose Mary Juliano. Atuação do profissional da informação na gestão do conhecimento. **Revista Bibliotecon**, Brasília, ano 23/24, n. 2, p. 161-172, 2000.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**:

como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Tradução Ana Beatriz Rodrigues, Priscila Martins Celeste. 8. ed. Rio de Janeiro, Ed: Campus, 1997.

Pronunciamento Técnico CPC 04: **Ativo Intangível.** Disponível na Internet: <<http://www.portaldecontabilidade.com.br/contabil/cpc04sumario.htm>>. Acesso: 15/12/2015

OLIVEIRA, Marques Joel; BEUREN, Ilse Maria. O tratamento contábil do capital intelectual em empresas com valor de mercado superior ao valor contábil. **Revista Contabilidade e Finanças**, São Paulo, vol.14 no.32, May/Aug. 2003

PADOVEZE, Clóvis Luís; **Contabilidade gerencial: um enfoque em sistema de informação contábil.** 3. ed., São Paulo: Atlas, 2012.

REZENDE, Yara. Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 120-128, maio/ago, 2002.

SANTOS JR., Walter. **Democracia o governo de muitos.** 1ª ed. São Paulo: Scipione, 1996.

SCHMIDT, Paulo; SANTOS, José Luiz dos. **Avaliação de ativos intangíveis.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

STEWART, Thomas A. **Capital Intelectual.** Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1998.

SOUZA, Almir Dias de. Avaliação do capital intelectual: um caso prático. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, ano 29, n. 126, p. 87-97, nov./dez. 2000.

STRAIOTO, D. M.G.T. A Contabilidade e os Ativos que agregam vantagens superiores e sustentáveis de competitividade – Capital intelectual. **Revista Brasileira de Contabilidade**, p. 124, 2000.

TEIXEIRA FILHO, Jayme. **Gerenciando conhecimento.** Rio de Janeiro: SENAC, p. 23, 2001.

APÊNDICE 01 – Questionário

Questionário de Aplicação Sobre a Valorização do Capital Intelectual

Meu nome é Thiago Monteiro, eu e minha colega Jacqueline somos alunos do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário de Belo Horizonte, estamos desenvolvendo o trabalho de conclusão de curso, por isso precisamos de sua ajuda para responder esse questionário que tem como objetivo analisar a valorização do capital intelectual em uma empresa contábil, como ele é adquirido e quais as medidas que existem para incentivar o desenvolvimento do capital intelectual.

Agradecemos à sua colaboração e lembramos que por se tratar de uma pesquisa sobre opiniões, é necessário que seja sincero em suas respostas.

1- Faixa etária que você se enquadra:

- () Até 20 anos
- () De 21 à 30 anos
- () De 31 à 40 anos
- () De 41 à 50 anos
- () Acima de 51 anos

2- Grau de escolaridade:

- () Ensino Fundamental
- () Ensino Médio (cursando)
- () Ensino Médio (completo)
- () Ensino Superior (cursando)
- () Ensino Superior (completo)
- () Curso Técnico

3- Cargo que ocupa:

- () Estagiário
- () Auxiliar
- () Assistente
- () Analista
- () Gerente

4- O capital intelectual é formado por três grupos, marque qual você considera mais importante:

- () Capital Humano (Conhecimento que cada colaborador possui);
- () Capital Estrutural (Ambiente de Trabalho);
- () Capital de Cliente (Carteira de Cliente).

5- O capital intelectual agrega algum valor para empresa na prestação de serviço?

- () Totalmente de acordo
- () Totalmente em desacordo
- () Concordo em partes

-) Discordo
 -) Não concordo e nem discordo
- 6-** O capital intelectual dos colaboradores influencia na credibilidade da empresa no mercado (entre clientes e concorrentes)?
-) Totalmente de acordo
 -) Totalmente em desacordo
 -) Concordo em partes
 -) Discordo
 -) Não concordo e nem discordo
- 7-** O seu conhecimento é valorizado em seu ambiente de trabalho?
-) Totalmente de acordo
 -) Totalmente em desacordo
 -) Concordo em partes
 -) Discordo
 -) Não concordo e nem discordo
- 8-** A organização em que você trabalha realiza investimentos tais como (cursos de aperfeiçoamento, idiomas, bolsas de estudos, entre outros...) para aumentar o conhecimento de seus colaboradores?
-) Totalmente de acordo
 -) Totalmente em desacordo
 -) Concordo em partes
 -) Discordo
 -) Não concordo e nem discordo
- 9-** O ambiente de trabalho é agradável? OS seus gestores se preocupam com o bem estar de seus colaboradores, proporcionando local de trabalho adequado, com boa infraestrutura?
-) Totalmente de acordo
 -) Totalmente em desacordo
 -) Concordo em partes
 -) Discordo
 -) Não concordo e nem discordo
- 10-** A empresa preocupa-se em investir em seus colaboradores em longo prazo, desenvolvendo competências relacionadas a gestão do conhecimento?
-) Totalmente de acordo
 -) Totalmente em desacordo
 -) Concordo em partes
 -) Discordo
 -) Não concordo e nem discordo
- 11-** Ao observar sua equipe de trabalho é possível dizer que no dia - dia acontece troca de conhecimento em relação ao setor que você atua?
-) Totalmente de acordo
 -) Totalmente em desacordo

- Concordo em partes
 - Discordo
 - Não concordo e nem discordo
- 12-** Os SI's - sistemas de informações utilizados pela empresa repassam todos os dados, informações de forma correta a fim de alcançar o resultado satisfatório no final?
- Totalmente de acordo
 - Totalmente em desacordo
 - Concordo em partes
 - Discordo
 - Não concordo e nem discordo
- 13-** As suas habilidades e competências afeta diretamente o resultado final de sua equipe?
- Totalmente de acordo
 - Totalmente em desacordo
 - Concordo em partes
 - Discordo
 - Não concordo e nem discordo
- 14-** Com que frequência você participar de curso de capacitação oferecido pela empresa?
- Uma vez por semana
 - Uma vez em cada mês
 - Duas à três vezes ao ano
 - Nunca participo
 - Não tive interesse em participar

APÊNDICE 02 – Entrevista

- 1-** Com a globalização e conseqüentemente o aumento da competitividade no mercado, as empresas tem buscado profissionais mais qualificados. Você acredita que os colaboradores da empresa nos últimos anos têm tomado iniciativas para ser um profissional com maiores qualificações e assim agregar maior capital intelectual na empresa?
- 2-** Ao longo de nossas jornadas dentro das organizações adquirimos muito conhecimento, geralmente os colaboradores da empresa compartilham com os demais este conhecimento adquirido?
- 3-** As operações realizadas pelos colaboradores são formalizadas, caso ocorra de um funcionário tirar férias, licença ou até mesmo se desligar da empresa, todas as informações que o funcionário possui referente ao negócio da empresa e as tarefas desenvolvidas por ele poderão ser transmitidas a outro funcionário por um sistema integralizado?

- 4- Na era da informação as empresas perceberam que a gestão do conhecimento é essencial para conseguir alcançar o sucesso empresarial, sendo assim quais as práticas que são feitas para realizar a gestão do conhecimento nesta empresa?
- 5- As práticas que são feitas para realizar a gestão do conhecimento nesta empresa foram criadas com um objetivo principal. Qual seria esse objetivo?
- 6- Os colaboradores da empresa possuem domínio das informações prestadas aos clientes? E como esse domínio acontece?
- 7- Como diferencial da empresa é citado a satisfação do cliente, assim com o capital intelectual dos colaboradores que estão hoje na empresa, essa meta é alcançada? Qual seria o nível de satisfação dos clientes que estão na carteira?
- 8- O capital intelectual é formado por três grupos: Capital Humano (Conhecimento que cada colaborador possui); Capital Estrutural (Ambiente de Trabalho) e o Capital de Cliente (Carteira de Cliente). Qual você considera o mais importante para empresa? E por quê?
- 9- Os SI's - sistemas de informações utilizados pela empresa repassam todos os dados, informações de forma correta a fim de alcançar o resultado satisfatório no final?
- 10- Para você o bom profissional além do capital intelectual deve possuir quais características predominantes?
- 11- Atualmente a empresa oferece cursos de aperfeiçoamento, idiomas, bolsas de estudos? Quais são as medidas adotadas para reter os talentos existentes na empresa? Caso não tenha, existe o interesse de oferecer esses benefícios no futuro?