

ANÁLISE EMPÍRICA DA INFORMAÇÃO VOLUNTÁRIA SOBRE CAPITAL INTELECTUAL NO SETOR BANCÁRIO ESPANHOL

Autores:

Enrique Villanueva García¹

Rodrigo Vaz Gomes Bastos²

Facultad de Económicas y Empresariales
Campus de Somosaguas
28223 – Madrid

enriquev@ccee.ucm.es / rodrigovgb@yahoo.es / vazrgb@hotmail.com

¹ Doutor pela Universidad Complutense de Madrid (UCM). Professor Titular de Universidade do Departamento de Economia Financeira e Contabilidade II da “Facultad de Económicas y Empresariales” da UCM.

² Doutorando em Contabilidade e Auditoria da “Facultad Económicas y Empresariales” da UCM. Licenciado em Ciências Contábeis pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) - Brasil. Professor.

RESUMO

A contabilidade financeira tradicional está perdendo relevância frente a nova economia. O valor contábil das empresas se distanciam cada vez mais do seu valor de mercado, principalmente nas organizações de alta tecnologia e serviços.

Perante essa conjuntura, surge a polêmica, defendida por alguns pesquisadores, de que as demonstrações contábeis não estão mais retratando o verdadeiro valor da empresa, uma vez que o valor dos livros das empresas estão muito aquém do seu correspondente valor de mercado (Lev, 2003, p. 21-24). Esta diferença vem sendo explicada, por uma infinidade de autores, como: **Capital Intelectual** ou **Ativo Intangível**.

Diante do que foi exposto, inegavelmente os intangíveis, nos últimos anos, ganharam mais importância para as organizações. O desafio, portanto, consiste em identificar, medir, gerir e informar o capital intelectual

Este artigo tem a finalidade de verificar, através de um estudo empírico, qual a relação existente entre os modelos de capital intelectual propostos na literatura, e analisados neste trabalho, com os informes divulgados pelos bancos espanhóis.

Para isto, em primeiro lugar tratamos de definir o termo Capital Intelectual (CI); em seguida apresentaremos algumas agrupações existentes de modelos de CI, para assim podermos selecionar os mais apropriados para a informação externa (*reporting*). Em um terceiro momento analisamos a divulgação de informes de Capital Intelectual realizadas por alguns bancos, em caráter voluntário, recorridas a partir das Contas Anuais destas instituições. Por fim evidenciamos as conclusões a que chegamos, onde podemos observar que há um distanciamento entre os modelos utilizados na prática pelos bancos e os modelos teóricos.

Palavras chaves: Capital Intelectual / Ativo Intangível / Gestão do Conhecimento / Modelos de Capital Intelectual / Balanced Scorecard / The Technology Broker / Intangible Assets Monitor / Skandia Navigator / Modelo Intelect / Direção por Competências.

ANÁLISE EMPÍRICA DA INFORMAÇÃO VOLUNTÁRIA SOBRE CAPITAL INTELECTUAL NO SETOR BANCÁRIO ESPANHOL

Introdução

Nas últimas décadas temos vivenciado grandes mudanças no mundo dos negócios, onde os ativos intangíveis superaram o valor dos tangíveis na composição do patrimônio das organizações, principalmente nas empresas de alta tecnologia. Stewart (1998, p. 9) ilustra que “Wal-Mart, Microsoft y Toyota não se converteram em grandes empresas por serem mais ricas que Sears, IBM y General Motors: muito pelo contrário. Mas possuíam algo muito mais valioso que os ativos físicos ou financeiros. Tinham capital intelectual”.

De acordo com Brooking (1997), tem se incorporado, tanto ao mundo acadêmico como empresarial, nos últimos anos, um termo para definir o conjunto de aportações não materiais que na era da informação se entende como o principal ativo das empresas do terceiro milênio: **O Capital Intelectual**.

Este argumento é compartilhado por Stewart (1998, p.10) ao dizer que “na nova era, a riqueza é produto do conhecimento. Este e a informação – a ciência somada as notícias, a assessoria, o espetáculo, as comunicações, os serviços – se converteram nas materias-primas fundamentais da economia e seus produtos mais importantes.

Estas mudanças são oriundas da nova era, a era do conhecimento ou da economia dos intangíveis (Lev, 2003, p.37), que surge tendo em vista o avanço da tecnologia da informação e das telecomunicações, que criaram novos mercados e serviços.

Para Lev (2003, p. 24) o que condicionou o aumento significativo da importância dos intangíveis foi a combinação de duas forças econômicas estreitamente relacionadas, são elas:

1- Intensificação da competitividade empresarial motivada pela globalização do comércio e a desregulação dos setores econômicos chaves, como por exemplo: o das telecomunicações, a electricidade, o transporte ou os serviços financeiros.

2 – O advento das tecnologias da informação, que tem seu expoente mais claro na rede internet.

Acrescenta, ainda, que: “Estes dois desenvolvimentos fundamentais (um econômico e político e outro tecnológico), mudaram drasticamente a estrutura das corporações empresariais e catapultaram os intangíveis a ocupar o papel principal como determinante das economias desenvolvidas”.

Diante do que foi exposto, inegavelmente os intangíveis, nos últimos anos, ganharam mais importância para as organizações. O desafio consiste em identificar, medir, gerir e informar o capital intelectual.

De acordo com Navas López e Urbina Criado, o estudo dos recursos intangíveis têm duas linhas de pensamento, são elas:

1. Teoria dos Recursos e Capacidades, que possui as seguintes características:

- Mais teórica
- Representada por autores como Penrose (1959), Wernerfelt (1984), Barney (1986, 1991), Grant (1991, 1996) e Hall (1992, 1993).

2. Gestão do Conhecimento e o Capital Intelectual:

- Mais prática
- Formada por autores como: Nonaka (1991, 1994), Nonaka y Takeuchi (1995), Brooking (1996), Edvinson y Malone (1997), Roos et al (1997), Sveiby (1997), Teece (2000) y Nonaka y Teece (2001).

A esta segunda linha, a qual seguiremos para efeito desse artigo, podemos ainda acrescentar os seguintes autores: Sullivan (1998), Kaplan y Norton (2000), Baruch Lev (2001), entre outros.

Em nosso estudo encontramos, na vasta literatura, uma certa quantidade de termos que se referem ao capital intelectual, entre eles podemos citar os seguintes: intangíveis, ativos intangíveis, ativos não financeiros, ativos imateriais, ativos invisíveis, ativos ocultos, capital intangível, capital de conhecimentos, conhecimento, gestão do conhecimento, enfim, uma série de vocábulos. Mas neste

trabalho os utilizaremos indiferentemente, a exemplo do esclarecimento que faz Lev (2003, p.19-20), na sua obra³, a respeito do uso das diferentes expressões, vejamos:

“(…) se empregam os termos *intangíveis, conhecimento e capital intelectual* de maneira indistinta. Os três são utilizados amplamente: *intangíveis* na literatura contábil, *conhecimento* por parte dos economistas e *capital intelectual* na literatura legal e a publicada na área da gestão de empresas, mas em essência se referem a uma mesma coisa: uma fonte de benefícios futuros⁴ sem substância física”.

Este artigo tem a finalidade de verificar, através de um estudo empírico, qual a relação existente entre os modelos de capital intelectual propostos na literatura, e analisados neste trabalho, com os informes divulgados pelos bancos espanhóis.

Para isto, em primeiro lugar tratamos de definir o termo Capital Intelectual (CI); em seguida apresentaremos algumas agrupações existentes de modelos de CI, para assim podermos selecionar os mais apropriados para a informação externa (*reporting*). Em um terceiro momento analisamos a divulgação de informes de Capital Intelectual realizadas por alguns bancos, em caráter voluntário, recorridas a partir das Contas Anuais destas instituições. Finalmente são evidenciadas as conclusões a que chegamos, onde podemos constatar que há um distanciamento entre os modelos utilizados na prática pelos bancos e os modelos teóricos.

O Capital Intelectual: conceituando o termo

Segundo Sveiby (1998a), Stewart rastreou que o primeiro a empregar o término “Capital Intelectual” foi Michael Kalecki em 1975, o qual atribuiu a John Kenneth Galbraith, que em uma carta recebida por este em 1969, escreveu: “Me pergunto se você compreende quanto de nós ao redor do mundo devemos ao capital intelectual que você tem provido durante estas décadas passadas”.

Para Brooking (1997, p.25) o Capital Intelectual é a combinação de ativos imateriais que permitem funcionar a empresa.

Empresa = ativos materiais + capital intelectual

Onde:

Capital Intelectual = Ativos de Mercado + Ativos Centrados no Indivíduo + Ativos de Propriedade Intelectual + Ativos de Infra-estrutura

Edvinsson (1999, p. 26) opina que, talvez, a melhor maneira de apresenta um conceito a respeito do capital intelectual seria através de uma metáfora. O autor, então, faz uma analogia entre uma corporação e uma árvore, uma vez que as empresas tem que ser vistas como um organismo vivo. Assim, pois, se pode verificar que tanto numa como noutra há uma parte que é visível e outra que é oculta.

O tronco, os galhos, folhas e as frutas da árvore (parte visível) seria o que se descreve nos organogramas, os informes anuais, os folhetos da empresa e outros documentos. As raízes (parte que está oculta) seria justamente o capital intelectual.

Se somente olharmos para a parte visível, supondo que essa é toda a árvore, cometemos obviamente um grande erro; pois a metade, ou talvez mais, está debaixo da terra. Para que a árvore cresca e continue dando bons frutos será necessário que as raízes estejam sanas e nutridas.

Em resumo, Edvinsson explica que a soma dos ativos tangíveis (parte visível) mais o Capital Intelectual (parte oculta) conformam o valor de mercado da empresa, como se pode observar nas expressões que se seguem:

Empresa = Parte Visível + Parte Oculta.

Onde,

Parte Oculta = Capital Intelectual.

³ Lev, B. (2003): *Intangibles: medición, gestión e información*, Deusto, Barcelona.

⁴ Entendemos como benefícios futuros os lucros.

e

$$\text{Capital Intelectual} = \text{Capital Humano} + \text{Capital Estrutural}$$

De acordo com Sullivan (2001, p.27), “O capital intelectual se pode entender simplesmente como conhecimento que se pode converter em benefícios”.

Leif Edvinsson e Pat Sullivan (Apud Sveiby⁵) também o definiu no *European Management Journal* (1996, vol 14) como: “O conhecimento que pode ser convertido em valor”.

Stewart (1998, p.9) ratifica que “o capital intelectual é a soma de todos os conhecimentos que possuem todos os empregados de uma empresa e lhe dão uma vantagem competitiva”.

Lev (2003, p.21) resume os ativos intangíveis como sendo “fontes geradoras de valor (direitos sobre lucros futuros) que carecem de substância física e são gerados por meio da inovação (descobrimto), desenhos organizativos únicos ou práticas de gestão dos recursos humanos”.

Em definitivo, podemos definir o Capital Intelectual como o conjunto de Ativos Intangíveis de uma organização que, pese a não estar refletidos nas demonstrações contábeis tradicionais, na atualidade gera valor ou têm potencial de gerá-lo no futuro. (Euroforum, 1998).

Diante de todas as definições que citamos está explícito a existência de um capital que, indubitavelmente, tem um valor real, mas ainda não tem uma forma única e padronizada de medir. Identificar e medir o Capital Intelectual (Ativos Intangíveis) tem como objeto converter em visível o ativo que gera valor na organização.

Agrupações de Modelos de Capital Intelectual

Na literatura podemos encontrar várias agrupações para medir e gerir o Capital Intelectual. Nesta investigação identificamos três classificações que, apesar de não entrarmos em detalhes, mencionaremos a título de informação. Desta forma recorreremos as classificações feitas por:

- Navas López y Urbina Criado (2002);
- Viedma Martí (2002); e
- Sveiby (2001).

a. Navas López y Urbina Criado (2002, p.165) Para estes autores os seis modelos mais conhecidos são os que aparecem no quadro abaixo:

QUADRO 01
Principias modelos classificatórios do Capital Intelectual

AÑO	MODELO	AUTOR (ES)
1992	Balanced Scorecard	Kaplan y Norton
1996	The Technology Broker	Brooking
1997	Intangible Assets Monitor	Sveiby
1997	Skandia Navigator	Edvinsson y Malone
1998	Modelo Intelect	Euroforum
1998	Dirección por Competencias	Bueno

Fonte: Adaptado de Navas López e Urbina Criado (2002, p. 165)

b. Viedma Martí (2002) Afirma que se tem realizado nos últimos anos numerosos esforços na busca de metodologias e modelos que contribuam a melhorar a capacidade de gestão do Capital Intelectual. Ele agrupa estes experimentos em quatro categorias:

⁵ Sveiby, K. E. (1998): *Intellectual Capital and Knowledge Management*. Disponível on line: www.sveiby.com/articles/IntellectualCapital.html (consultada em 25 de março de 2004).

- a) Os esforços pioneiros realizados nos países escandinavos;
- b) Os realizados por empresas consultoras;
- c) Os realizados por instituições financeiras e companhias de seguros; e
- d) Os realizados por empresas de alta tecnologia.

Podemos observar também, em tal agrupação, uma visão ampla a respeito do surgimento e evolução⁶ dos modelos propostos para identificar, medir, gerir e divulgar o Capital Intelectual.

c. Sveiby (2001) Este autor faz um exame mais extenso, o qual apresenta 26 modelos propostos para medir e gerir o Capital Intelectual, conforme se pode observar no quadro abaixo:

QUADRO 02
Principais modelos citados por Sveiby⁷

Nome	Principal Proponente
Technology Broker	<i>Brooking (1996)</i>
Citation- Weighted Patents	<i>Bontis (1996)</i>
Inclusive Valuation Methodology (IVM)	<i>McPherson (1998)</i>
The Value Explorer™	<i>Andriessen & Tiessen (2000)</i>
Intellectual Asset Valuation	<i>Sullivan (2000)</i>
Total Value Creation, TVC™	<i>Anderson & McLean (2000)</i>
Human Resource Costing & Accounting (HRCA)	<i>Johansson (1996)</i>
HR statement	<i>Ahonen (1998)</i>
Accounting for the Future (AFTF)	<i>Nash H. (1998)</i>
Tobin's q	<i>Stewart (1997) and Bontis (1999)</i>
Investor assigned market value (IAMV™)	<i>Standfield (1998)</i>
Market-to-Book Value	<i>Stewart (1997) and Luthy (1998)</i>
Economic Value Added (EVA™)	<i>Stewart (1997)</i>
Calculated Intangible Value	<i>Stewart (1997) and Luthy (1998)</i>
Knowledge Capital Earnings	<i>Lev (1999)</i>
Value Added Intellectual Coefficient (VAIC™)	<i>Pulic (1997)</i>
Topplinjen / Business IQ™	<i>Sandvik (2004)</i>
Skandia Navigator™	<i>Edvinsson and Malone (1997)</i>
Knowledge Audit Cycle	<i>Marr & Schiuma (2001)</i>
IC Rating™	<i>Edvinsson (2002)</i>
Value Chain Scoreboard™	<i>Lev B. (2002)</i>
IC-Index™	<i>Roos, Roos, Dragonetti and Edvinsson (1997)</i>
Intangible Asset Monitor	<i>Sveiby (1997)</i>
Balanced Scorecard	<i>Kaplan and Norton (1992)</i>
Danish guidelines	<i>Mouritzen, Bukh & al. (2003)</i>
Meritum guidelines	<i>Meritum guidelines(2002)</i>

Fonte: adaptado de Sveiby (2001)

⁶ Para ver a evolução dos modelos de capital intelectual de uma forma mais detallada, consultar o artigo intitulado: *A Brief History of the Intellectual Capital Movement*, de Sullivan (2000), disponível em internet (www.sveiby.com/articles/icmovement.htm), assim como em Edvinsson y Malone (1999, p. 34 – 36).

⁷ No artigo existe, neste quadro, uma coluna onde o autor faz uma descrição sumária de cada modelo. Para uma informação mais detallada consultar: Sveiby, K. E. (2001): *Methods for Measuring Intangible Assets*. Disponível on line: www.sveiby.com/articles/IntangibleMethods.htm.

Modelos de Capital Intelectual

Para efeito deste trabalho foram analisados os seis modelos de Capital Intelectual, julgados por Navas López y Urbina Criado (2002) como sendo os mais conhecidos, e por nós como os mais adequados para o objetivo a que se propõe esse trabalho e que servirá de base para um estudo empírico futuro. Diante dessa afirmação passamos agora a comentar, de uma forma muito breve, os modelos citados.

a. The Balanced Scorecard

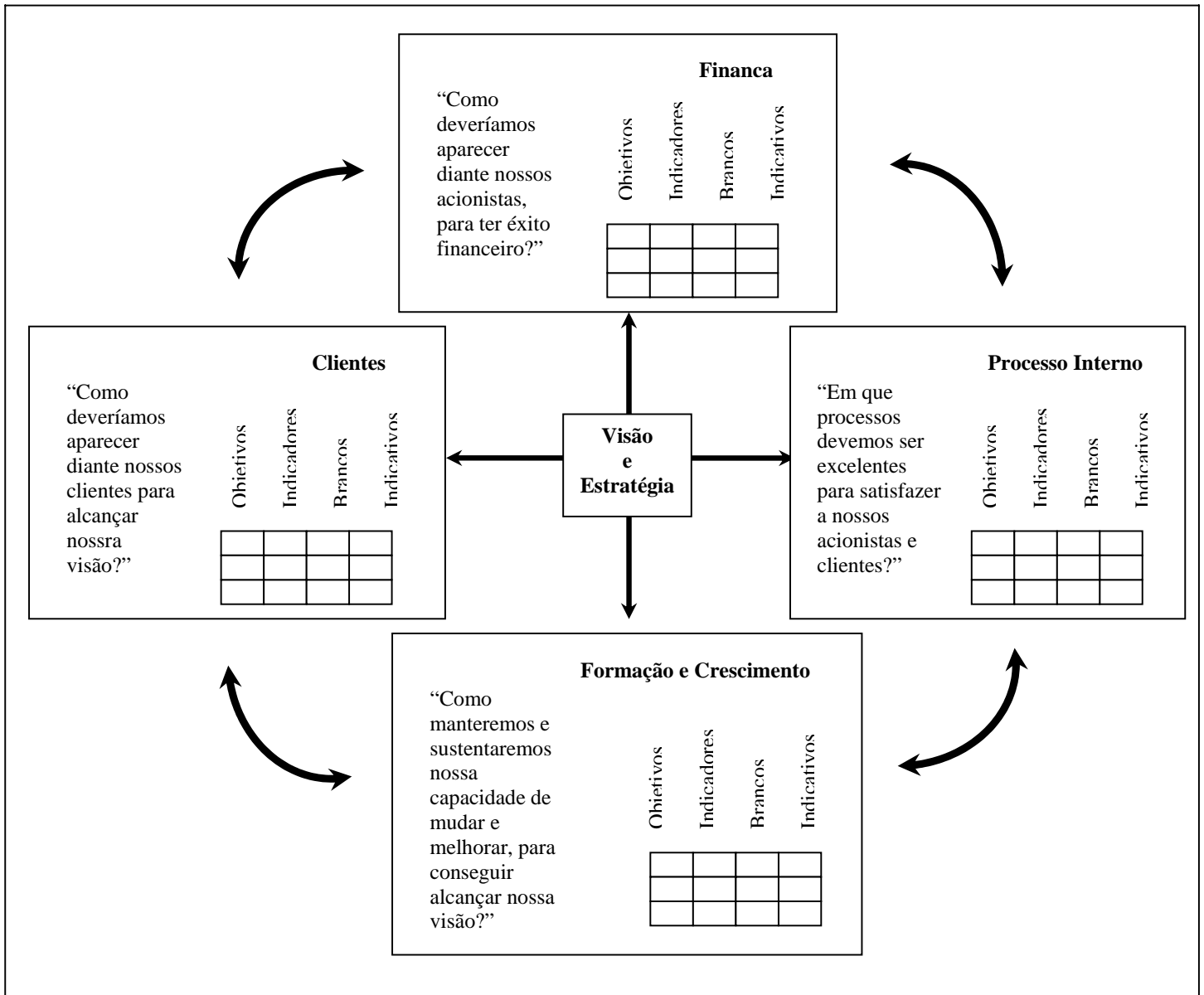
Modelo desenvolvido pelo Professor de contabilidade da *Harvard Business School*, Robert S. Kaplan e por David Norton, Director geral da Nolan Norton Institute⁸, teve sua origem em 1990 resultante de um estudo de um ano de duração, chamado de “A medição dos resultados na empresa do futuro”, sobre múltiplas empresas.

Os descobrimentos do grupo de estudo foram resumidos e publicados na *Harvard Business Review* de janeiro-fevereiro de 1992. Mais tarde, precisamente em 1996, estes autores publicam o livro intitulado **Balanced Scorecard**, traduzido para o espanhol por **Cuadro de Mando Integral**. A partir de aí este modelo passa a se introduzir em profundidade no âmbito empresarial.

O **Balanced Scorecard** consiste em contemplar uma empresa desde quatro perspectivas vitais, a saber: a perspectiva financeira, a perspectiva do cliente, a perspectiva de processo interno e a perspectiva de aprendizagem e crescimento. Em realidade, o que fazem estas quatro perspectivas são desenvolver e evidenciar a visão e a estratégia da organização. Para cada perspectiva o modelo formula: objetivos estratégicos, medidas (indicadores), metas específicas e planos de ação (iniciativa), conforme está demonstrado na figura 01.

⁸ Divisão de investigação (pesquisa) da KPMG.

FIGURA 01
The Balanced Scorecard



Fonte: Kaplan y Norton (2000, p. 22)

De acordo com a figura 02, o modelo está composto por quatro componentes, vejamos:

Perspectiva Financeira: Os autores entendem que os indicadores financeiros são medidas complementarias para que conjuntamente com os não financeiros, reflitam a realidade empresarial. Justificam que, uma vez que os bons resultados financeiros são o objetivo final da gestão empresarial, a perspectiva financeira é fundamental. Como exemplo citam: a rentabilidade sobre fundos próprios, fluxos de caixa, gestão de risco e a análise de rentabilidade de cliente e produto.

Perspectiva do Cliente: Tem como objetivo identificar os valores relacionados com os clientes que aumentam a capacidade competitiva da empresa. Como exemplo temos: a quota de mercado, os indicadores de análises da imagem e reputação da empresa e o índice de satisfação do cliente.

Perspectiva do Processo Interno: Tem o objetivo de analisar a adequação dos processos internos com a obtenção da satisfação do cliente e a lograr altos níveis de rendimento financeiro. Para isso os autores propõem três tipos de processos:

1. **Processos de Inovação:** Compreende a porcentagem de produtos novos, patentes e introdução de novos produtos com relação a competitividade.
2. **Processos de Operações:** Composto pelos indicadores relativos a custos, qualidade, tempos ou flexibilidade dos processos, os quais são desenvolvidos mediante as análises de qualidade e reengenharia.
3. **Processos de serviços pós-venda:** Custos de reparações e o tempo de resposta.

Perspectiva de Aprendizagem e Crescimento: Composto pela Capacidade e competências das pessoas, pelos Sistemas de informação e pela Cultura-clima-motivação para a aprendizagem e a ação, os quais constituem o conjunto de ativos que dotam à empresa da habilidade para melhorar e aprender.

1. **Capacidade e competências das pessoas:** Entende-se pela satisfação dos empregados, produtividade e necessidade de formação.
2. **Sistema de informação** são os sistemas que proporcionam informação útil para o trabalho, como por exemplo as bases de datos estratégicas, software próprio, patentes e *copyrights*.
3. **Cultura-clima-motivação para a aprendizagem e a ação**, compreende a iniciativa das pessoas e equipes, a capacidade de trabalhar em equipe, o alinhamento com a visão da empresa.

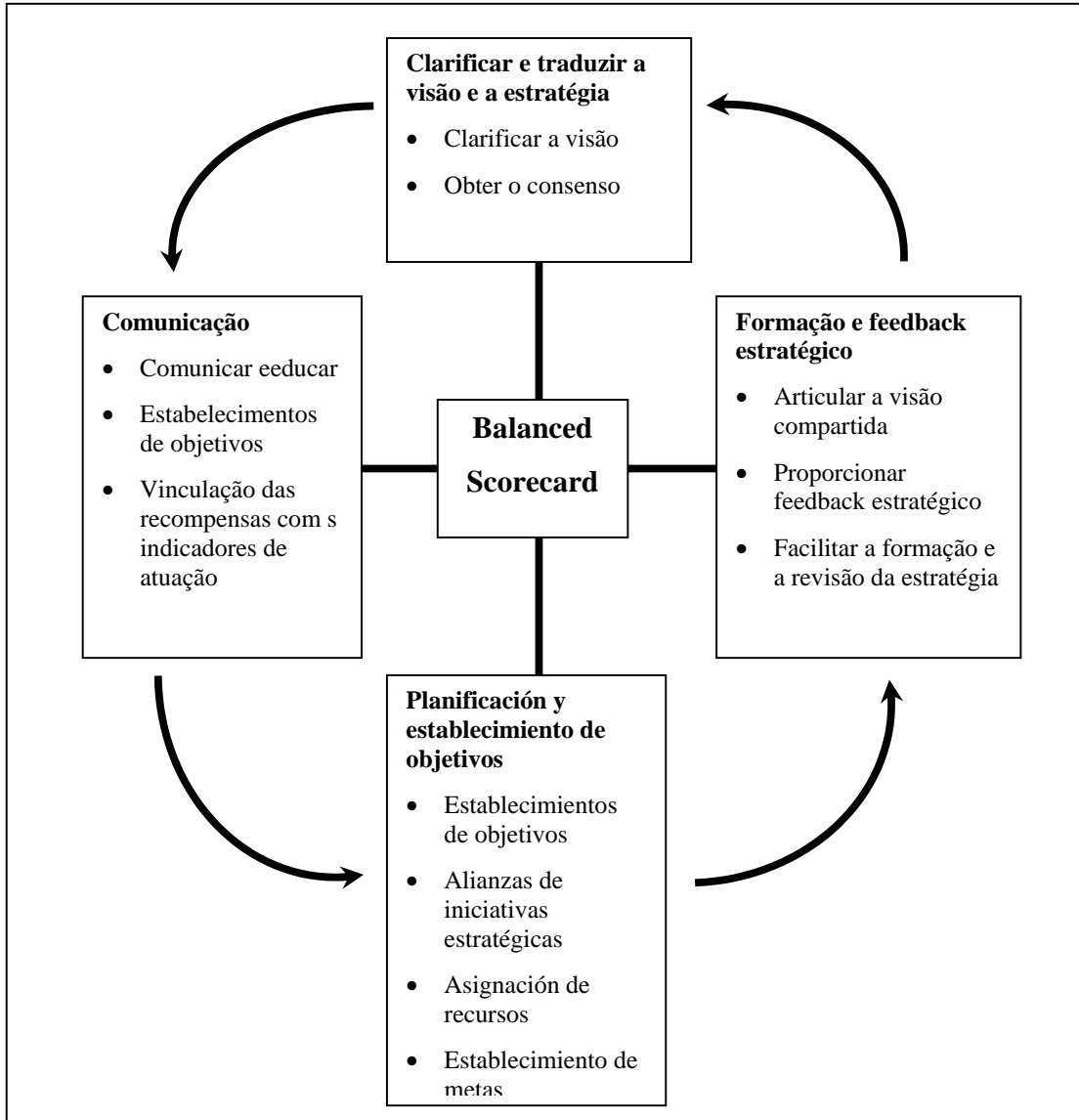
As quatro perspectivas mencionadas se enlaçam e combinam entre se formando um processo contínuo (ciclo) conforme se pode observar na figura 03.

Utilizado por empresas inovadoras, como um sistema de gestão estratégico, o Balanced Scorecard obedece tal ciclo com o fim de levar a cabo os processos de gestão decisivos, para isso empregam os seguintes enfoques:

1. Aclarar e traduzir ou transformar a visão e a estratégia.
2. Comunicar e vincular os objetivos e indicadores estratégicos.
3. Planificar, estabelecer objetivos e alinhar as iniciativas estratégicas.
4. Aumentar o *feedback* e formação estratégica.

De uma forma resumida podemos dizer que a visão se explícita e se comparte, em seguida se comunica através de metas a alcançar e incentivos a lograr, onde estes servem para enfocar o trabalho, assinalar recursos e fixar objetivos. O transcurso do processo conduz a uma aprendizagem continuada que desta maneira permite reexaminar a visão.

FIGURA 02
The Balanced Scorecard



Fonte: Kaplan y Norton (2000, p. 24)

b. The Technology Broker

No modelo de Brooking (1997, p.25) o capital intelectual de uma empresa está dividido em quatro categorias (componentes):

- **Ativos de mercado (AMerc)** – Constitui o potencial derivado dos bens imateriais que guardam relação com o mercado. Exemplo: As marcas, a clientela e sua fidelidade, a repetibilidade do negócio, a reserva de pedidos, os canais de distribuição, diversos contratos y acordos, tais como licenças, franquias etc.
- **Ativos de propriedade intelectual (API)** – Incluem o *know-how*, os segredos de fabricação, o *copyright*, patentes, direitos de desenho, marcas de fábrica e serviços.
- **Ativos centrados no indivíduo (ACI)** – Compreendem a perícia coletiva, a capacidade criativa, a habilidade para resolver problemas, a liderança e a capacidade empresarial e de gestão encarnados nos empregados da organização.
- **Ativos de infra-estrutura (AInf)** – Tecnologias, metodologias e processos que fazem possível o funcionamento da organização. Como exemplo temos: a cultura corporativa, as metodologias para o cálculo de riscos, os métodos de direção de uma força de vendas, a estrutura financeira, as bases de dados de informação, tais como *e-mail* e os sistemas de teleconferência.

Conforme já citado, a combinação dos ativos acima mencionados é o que faz a empresa operar. Ratificando, o valor da empresa é a soma dos ativos materiais (tangíveis) e o capital intelectual.

Neste método o Capital Intelectual também é entendido como a diferença entre o valor de mercado da empresa e o valor de seus activos materiais, conforme demonstrado no apartado que conceitua o capital intelectual. Mas ainda se pode acrescentar que de acordo com sua obra, Brooking obtém o valor do capital intelectual através do diagnóstico e análise das respostas de um questionário - auditoria do capital intelectual - que cobre as quatro categorias.

c. Intangible Asset Monitor

Para Sveiby a grande diferença existente entre o valor das ações em mercado e seu valor nos livros (valor contábil) é derivada pelos ativos intangíveis (capital intelectual).

O Monitor de Ativos Intangíveis de Sveiby (1998b; 2000) classifica os intangíveis em três categorias, dando origem a um *Balanço de Ativos Intangíveis (BAI)*. Cremos importante num primeiro momento verificar quais são e como estão formadas cada uma das categorias, para em seguida observar o BAI sugerido por este autor.

- **Competências das Pessoas (CP)**: Inclui as competências da organização como por exemplo: planificar, produzir, processar ou apresentar produtos ou soluções.
- **Estrutura Interna (EI)**: Inclui as patentes, as idéias, as estruturas de funcionamento, como também a organização administrativa e informática da empresa. Em resumo, é o conhecimento estruturado da organização.
- **Estrutura Externa (EE)**: Compreende as relações com clientes e fornecedores, as marcas comerciais e a imagem da empresa.

Sveiby (2000) propõe três tipos de indicadores para identificar, medir e gerir os ativos intangíveis dentro de cada uma das três categorias:

1. Crescimento e renovação: Recorrem o potencial futuro da empresa.

2. Eficiência: Informam até que ponto os intangíveis são produtivos.
3. Estabilidade de diferentes parâmetros da empresa: Indicam o grau de permanência destes ativos na empresa.

No próximo quadro o autor relaciona estes indicadores com os componentes de capital intelectual do seu modelo, o qual foi aplicado pela primeira vez na Celemi⁹.

QUADRO 03
Monitor de Ativos Intangíveis

CATEGORÍAS:	COMPETÊNCIAS	ESTRUTURA INTERNA	ESTRUTURA EXTERNA
Indicadores de Crescimento / Renovação	<ul style="list-style-type: none"> - Experiência. - Nível de educação. - Custo de Formação. - Rotação. - Clientes que fomentam as competências. 	<ul style="list-style-type: none"> - Investimentos em novos métodos e sistemas. - Investimentos nos sistemas de informação. - Contribuição dos clientes à estrutura interna. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidade por clientes. - Crescimento orgânico.
Indicadores de Eficiência	<ul style="list-style-type: none"> - Proporção de profissionais. - Valor adicional por profissional . 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporção do pessoal de apoio. - Vendas do pessoal de apoio. - Medidas de valores e atitudes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de satisfação dos clientes. - Índice êxito / fracasso. - Vendas por clientes.
Indicadores de Estabilidade	<ul style="list-style-type: none"> - Idade média. - Antigüidade. - Posição remunerativa relativa. - Rotação de profissionais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Idade da organização. - Rotação do pessoal de apoio. - Antigüidade 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporção de grandes clientes. - Índice de clientes fiéis. - Estrutura de antigüidade. - Frequência da repetição.

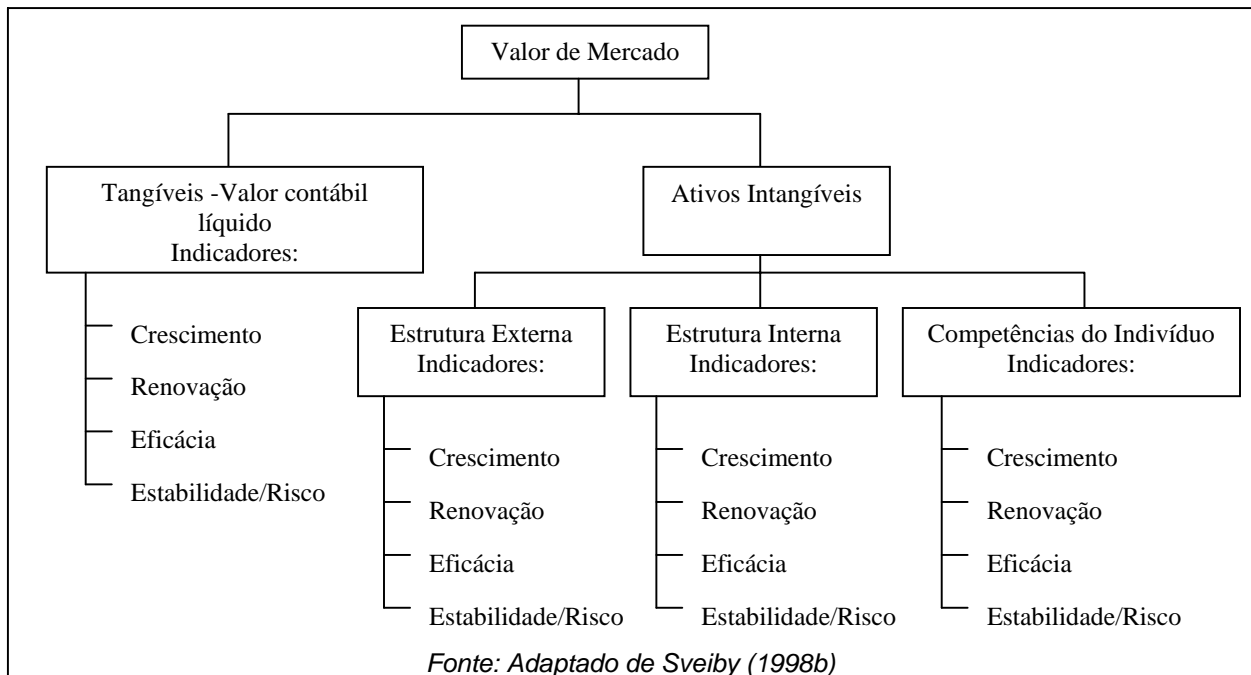
Fonte: Adaptado de Sveiby (2000, p. 305) e do Informe Anual da Celemi¹⁰ em 1997.

Finalmente podemos contemplar toda a teoria exposta até agora congregada numa só figura. Perceba que o autor também usa os indicadores de Crescimento / Renovação, Eficiência e Estabilidade para os ativos tangíveis.

⁹ Empresa sueca com atividades centradas no desenvolvimento e venda de ferramentas a nível global. Para informações mais detalhadas consultar: Sveiby (2000, p. 305).

¹⁰ Citado por Ordoñez (1999).

FIGURA 03
Intangible Assets Monitor



d. Skandia Navigator

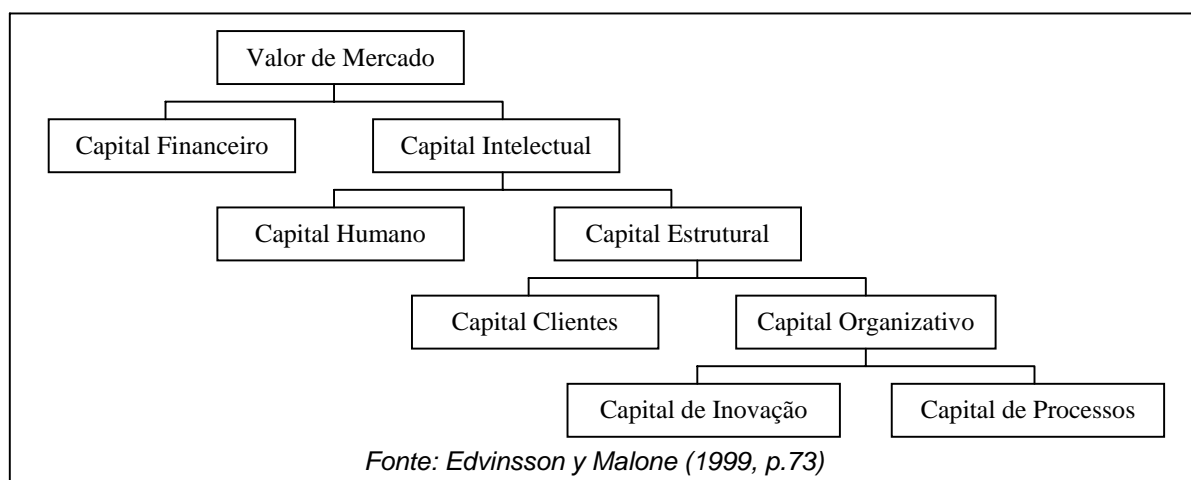
A companhia sueca de serviços financeiros e de seguros Skandia, maior da escandinávia neste setor, foi a primeira organização a publicar um informe de capital intelectual. Isso ocorreu em 1995 como suplemento aos estados financeiros referentes a 1994.

Leif Edvinsson, então executivo da Skandia AFS, dirigia desde 1991 um grupo de especialistas em contabilidade e finanças encarregado de desenvolver uma primeira estrutura organizacional (chamada uma nova “taxonomia contábil”¹¹) com o objetivo de apresentar o capital humano, o capital estrutural e demais componentes do capital humano.

Este modelo, da mesma forma que no modelo de mensuração de ativos intangíveis de Brooking (The Technology Broker), assim como o (Intangible Asset Monitor) de Sveiby, supõe que a soma dos ativos tangíveis mais o Capital Intelectual, configuram o valor de mercado da empresa, conforme se pode verificar no organograma da figura abaixo.

¹¹ Citado por Edvinsson y Malone (1999), *Visualizing Intellectual Capital in Skandia*, suplemento al informe Anual de Skandia para 1994, p.6.

FIGURA 04
Componentes del Capital Intelectual de Edvinsson



Como é evidente, podemos constatar que neste modelo está o Capital Intelectual composto pela soma do Capital Humano (CH) e o Capital Estrutural (CE), os quais detalharemos a seguir:

Capital Humano: Formado pelos conhecimentos, as destrezas e a experiência dos empregados e diretores da empresa, assim como de todas as capacidades individuais.

Capital Estrutural: Composto por tudo aquilo que permanece na organização quando os empregados vão para casa, ou seja, a infra-estrutura que incorpora, forma e sustenta o CH; como também a capacidade organizacional que incluem os sistemas físicos usados para transmitir e armazenar o material intelectual (sistemas informáticos, bases de dados, software de tecnologias de informação etc).

O Capital Estrutural, por sua vez, se divide em Capital de Clientes (CC) e em Capital Organizativo (CO), vejamos:

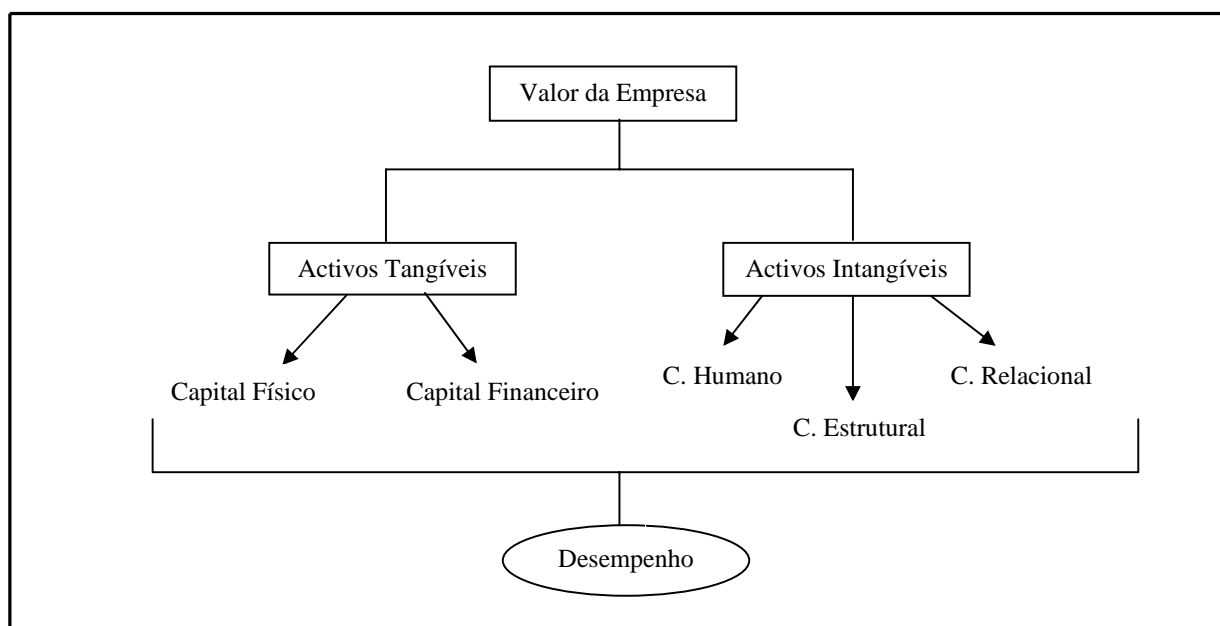
Capital de Clientes: É aquele integrado por todos os recursos relacionados com os clientes, desde a lealdade destes, como também a medida de satisfação, longevidade, sensibilidade aos preços e até o bem-estar financeiro dos clientes de longo prazo.

Capital Organizativo: É a combinação do Capital de Inovação e o Capital de Processos. Por Capital de Inovação entendemos como os instrumentos necessários para manter o êxito da empresa através do desenvolvimento de novos produtos ou serviços. Por outro lado, o Capital de Processos é a forma em que a empresa adiciona valor através das diferentes atividades que desenvolve.

e. Modelo Intellect

Este modelo se baseia no reconhecimento do valor da empresa como um conjunto de valores tangíveis e intangíveis, conforme se pode constatar na figura abaixo:

FIGURA 05
Modelo de mensuração do capital Intellectual



Fonte: Euroforum (1998, p. 32)

O Modelo da Euroforum (1998) pretende oferecer aos gestores informação relevante para a tomada de decisões e facilitar informação a terceiros sobre o valor da empresa. O modelo pretende aproximar o valor explicitado da empresa ao seu valor de mercado, assim como informar sobre a capacidade da organização de gerar resultados sustentáveis, melhoras constantes e crescimento a longo prazo.

As características deste modelo são as seguintes:

- Enlaça o Capital Intellectual com a Estratégia da Empresa.
- É um modelo que cada empresa deve personalizar.
- Mede os resultados e os processos que geram.
- Aplicável.
- Visão Sistemática.
- Combina distintas unidades de medida.

O Modelo Intellect está estruturado em Blocos, Elementos e Indicadores, conforme detalhado a continuação:

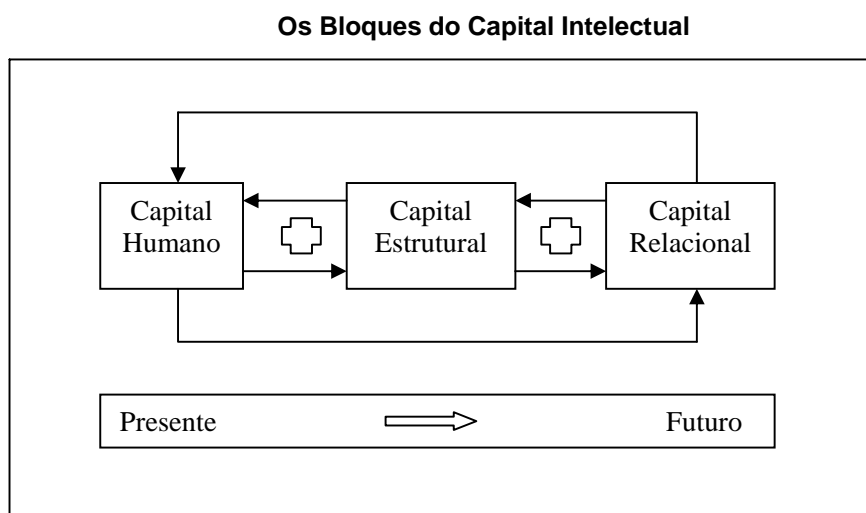
Bloques: São a agrupação dos ativos intangíveis em função de sua natureza (Capital Humano, Estrutural e Relacional).

Elementos: São os ativos intangíveis que se consideram dentro de cada bloque. Cada empresa em função da sua estratégia e de seus fatores críticos de êxito, elegirá uns elementos concretos.

Indicadores: É a forma de medir ou avaliar os elementos. Deve-se fazer a definição de indicadores para cada caso particular.

A seguinte figura apresenta os três blocos nos que se estrutura o modelo, cada um dos quais deve ser medido e gerido com uma dimensão temporal que integre o futuro.

FIGURA 06



Fonte: Euroforum (1998, p. 35)

Analisemos, portanto, o que vem a ser cada um dos blocos, indicando sua dimensão presente e futura.

Capital Humano (CH): Refere-se ao conhecimento (explícito ou tácito) útil para a empresa que possui as pessoas e equipes de pessoas, como também sua capacidade para regenerá-lo; ou seja, sua capacidade de aprender. O Capital Humano é a base da geração dos outros dois tipos de Capital Intelectual. Uma forma simples de distinguir o Capital Humano é que a empresa não o possui, não pode comprá-lo, somente alugá-lo durante um período de tempo. Como exemplo, temos: Satisfação do pessoal, liderança, trabalho em equipe, competências das pessoas, capacidade de inovar das pessoas e equipes etc...

Capital Estrutural (CE): É o conhecimento que a organização consegue explicitar e internalizar e que em princípio pode estar latente nas pessoas e equipes da empresa. Nele estão incluídos todos aqueles conhecimentos estruturados dos que depende a eficácia e a eficiência interna da empresa: os sistemas de informação e comunicação, a tecnologia disponível, os processos de trabalho, as patentes, os sistemas de gestão etc. O Capital Estrutural é propriedade da empresa, ou seja, fica na organização quando seus empregados a abandonam. Um sólido Capital Estrutural facilita uma melhora no fluxo do conhecimento e implica uma melhora na eficácia da organização. Como elementos do capital Estrutural temos: Cultura organizacional, propriedade intelectual, Tecnologia de processos e produtos, processo de captação do conhecimento, tecnologia da informação, processos de inovação etc...

Capital Relacional (CR): Refere-se ao valor para uma empresa o conjunto de relações que mantém com o exterior. A quantidade e a sustentabilidade da base de clientes de uma empresa e sua potencialidade para gerar novos clientes no futuro, são questões chaves para seu êxito, como também o é o conhecimento que se pode obter da relação com outros agentes do entorno (alianças, fornecedores etc). Como elementos do Capital Relacional podemos citar: Base de clientes relevantes, lealdade dos clientes, satisfação dos clientes, notoriedade da marca, reputação/nome da empresa etc...

O Euroforum faz um esclarecimento a respeito das dimensões incorporadas, conforme comprovamos a seguir:

Presente/Futuro: Pretende a estruturação e medição dos ativos no momento atual e sobretudo, revelar o futuro previsível da empresa, em função à potencialidade de seu Capital Intelectual e aos esforços que se realizam em seu desenvolvimento.

Interno/Externo: Deve-se identificar intangíveis que geram valor desde a consideração da organização como um sistema aberto. Consideram-se os activos internos (pessoas, sistemas de gestão da informação etc...) e os externos (imagem da marca, alianças, lealdade etc...).

Fluxo/Estoque: O modelo tem um carácter dinâmico, já que não só pretende contemplar o estoque de CI num determinado momento, senão também se aproximar aos processos a conversão entre os diferentes blocos de CI.

Explícito/Tácito: O modelo não só contempla os conhecimentos explícitos, senão também os mais pessoais, subjetivos e difíceis de compartilhar. O constante e adequado trasvase entre conhecimentos tácitos e explícitos é vital para a inovação e o desenvolvimento da empresa.

f. Direção Estratégica por Competências

Este modelo, estabelecido por Bueno (1998), Catedrático de Economia da Empresa da Universidade Autónoma de Madrid e Presidente da Euroforum Escorial, foi desenvolvido a partir da conceituação de Capital Intelectual do Modelo Intelect. O autor formula uma proposta de capital intangível (intelectual) como chave estratégica da competitividade.

Está integrado por quatro blocos: Capital Organizativo, Capital Humano, Capital Tecnológico e Capital Relacional, que refletem os três pilares básicos da Direção Estratégica por Competências: a) Conhecimento (Co), b) Capacidades (Ca), y c) Atitudes e Valores (A), que constituem a competência básica distintiva. É, então, sugerida a fórmula seguinte para o cálculo do capital intelectual:

$$CI = CH + CO + CT + CR$$

Onde:

CI = Capital Intelectual ou Intangível

CH = Capital Humano ou conjunto de competências pessoais

CO = Capital Organizativo ou competências organizativas

CT = Capital Tecnológico ou conjunto de competências tecnológicas

CR = Capital Relacional ou conjunto de competências relacionais ou de entorno

Substituindo, na equação anterior, os componentes da “competência básica distintiva” (CBD = A + Co + Ca), temos:

$$CI = [A^h + Co^h + Ca^h] + [A^o + Co^o + Ca^o] + [A^t + Co^t + Ca^t] + [A^r + Co^r + Ca^r]$$

Sendo:

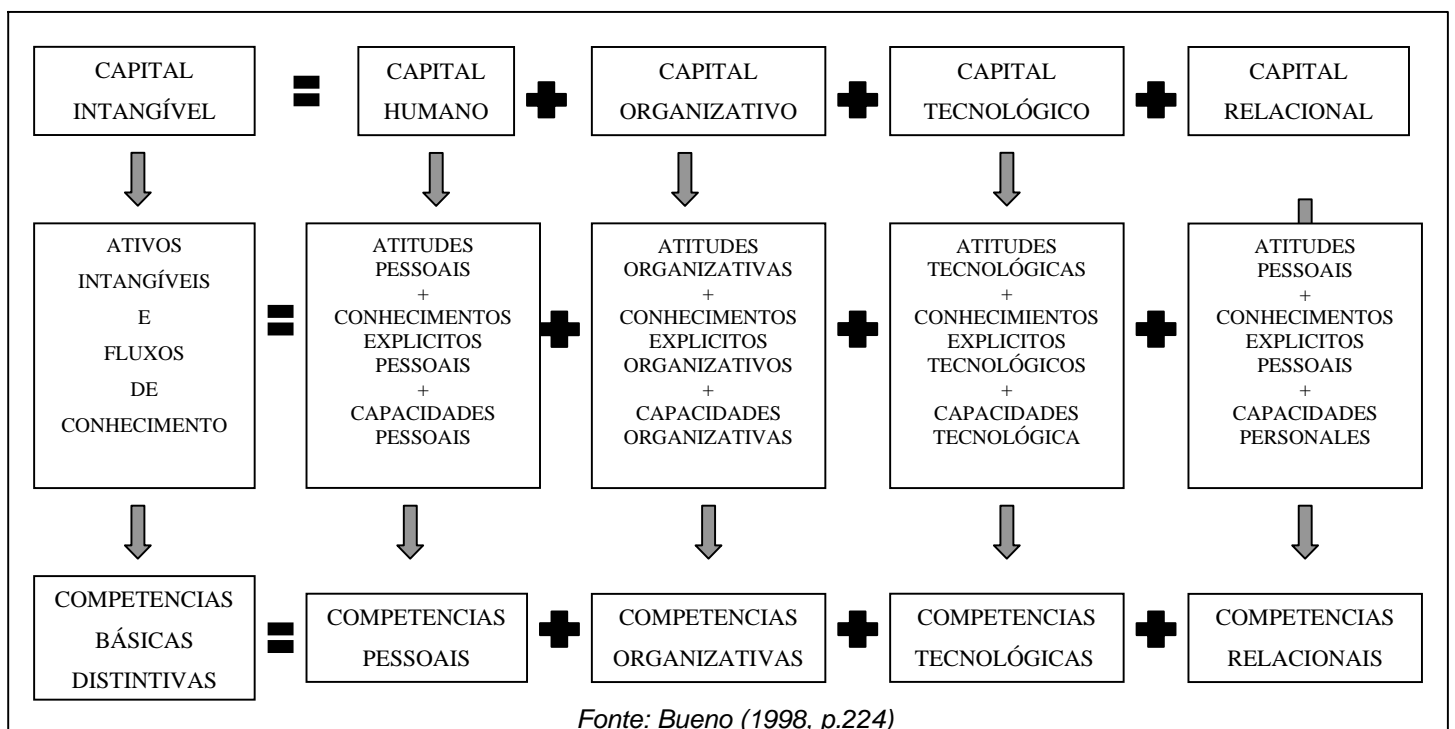
h = supra-índice que expressa as competências das pessoas, soma de suas atitudes ou valores, de seus conhecimentos e capacidades de aprender e de atuar.

o = supra-índice que explica as competências da organização, soma e atitudes ou valores, de seus ativos intangíveis (conhecimentos incorporados pela aprendizagem e organizativo) e de suas capacidades.

t = supra-índice que indica as competências tecnológicas, soma das atitudes ou visão tecnológica, dos conhecimentos tecnológicos incorporados (patentes, modelos, etc.) e das capacidades tecnológicas ou “know-how”.

r = supra-índice que manifesta as competências relacionadas, soma das atitudes ou da visão estratégica, dos conhecimentos incorporados (alianças, contratos, marcas, etc.) e das capacidades na gestão das relações com os “agentes fronteira”.

FIGURA 07
Estrutura e função do capital Intangível



A estrutura do Capital Intangível de Bueno está, portanto, apresentada tanto na equação evidenciada como na figura 07. Podemos constatar que em cada um dos blocos expressam cada elemento conceitual do capital intangível. Blocos que delineiam três argumentos básicos da Direção Estratégica por Competências, a saber:

- “As atitudes ou valores (pessoais, organizativas, tecnológicas e relacionais): *O que quer ser a empresa.*”
- Os conhecimentos (explícitos e incorporados nos ativos da empresa, tanto numa como em outra “competência básica distintiva”): *O que sabe fazer ou o que faz a empresa.*”
- As capacidades (conhecimentos tácitos, habilidades e experiências): *O que é capaz de ser e de fazer ou, em outras palavras, seu saber fazer bem melhor que seus competidores”.*

O autor finaliza a exposição do seu modelo dizendo que “permitirá orientar estrategicamente a gestão do conhecimento da empresa, como forma dinâmica de criar novos conhecimentos que possibilitem

melhorar a posição competitiva da empresa” e ainda adiciona as pautas ou guias de atuação que oferece o modelo, vejamos:

1. Como criar, como inovar, e como difundir o conhecimento.
2. Como identificar o papel estratégico de cada “competência básica distintiva” e de cada um de seus componentes.
3. Como conhecer ou quais são os valores que as pessoas incorporam à organização.
4. Como saber ou como criar conhecimento a partir dos conhecimentos explícitos e tácitos existentes na empresa.
5. Como saber fazer ou como lograr o desenvolvimento das capacidades que facilita a sustentabilidade da vantagem competitiva.
6. Como trabalhar e compartilhar experiências no seio da organização.
7. Como comunicar e integrar idéias, valores e resultados.
8. Como aprender coletivamente e como liberar os fluxos de conhecimento pela estrutura organizativa ou como processo que leve a empresa à consideração de “organização inteligente”.

Análise empírica da informação a respeito do Capital Intelectual

Objetivo e metodologia do estudo empírico

Este trabalho de investigação tem como objetivo analisar a informação voluntária a respeito do Capital Intelectual (Ativos Intangíveis) divulgada pelo setor bancário espanhol.

Para tal pretendemos, em um primeiro momento, verificar qual o percentual de bancos que publicam tal informação. A continuación buscaremos responder las siguientes indagaciones:

Importância do estudo

Mostra

A moestra está composta por instituições financeiras da España. Para a seleção de ditas organizações levamos em consideração quatro fatores: O tamanho de a empresa, ou seja, os seus ativos, a notoriedade da sua marca, sua imagem

Neste sentido analisaremos os informe anuais das instituições espanholas apresentadas no quadro abaixo, no período de 2001 a 2003.

QUADRO XX
Composição da mostra

	NOME DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA
01	Banco Santander Central Hispánico (BSCH)
02	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)
03	Banesto
04	Banco Popular
05	Bankinter
06	Banco Sabadell
07	Banco Zaragozano
08	Grupo Caja Madrid (C. Madrid)
09	La Caixa
10	

CONCLUSÕES

BIBLIOGRAFIA

- ARRÁIZ, J. J. y ORTIZ, J. M. (1998): *Cómo conseguir que se hagan realidad las inquietudes más valiosas. Capital Intelectual y creación de valor*, Dirección y Progreso, nº 160, p. 34-41.
- BLANCHARD, K., CARLOS, J. P. y RANFOLPH, A. (1996): *El empowerment*, Deusto, Bilbao.
- BROOKING, A. (1997): *El Capital Intelectual: El principal activo de las empresas del tercer milenio*, Paidós, Barcelona.
- BUENO, E. (1998): *El Capital Intangible como Clave Estratégica en la Competencia Actual*. Boletín de Estudios Económicos, nº 164, pp. 207-229.
- Direcciones WEB consultadas:
- www.cfc.org.br
 - www.gestiondelconocimiento.com
 - www.iasb.org
 - www.iasplus.com
 - www.injef.com
 - www.sveiby.com
- EDVINSSON, L. y MALONE, M. (1999): *El Capital Intelectual. Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de sus empresa*, Gestión 2000, Barcelona.
- EUROFORUM (1998): *Proyecto Intellect. Medición del Capital Intelectual*, Euroforum, Madrid.
- KAPLAN, S. y NORTON, DAVID P. (2000): *El Cuadro de Mando Integral: The Balanced Scorecard*, Gestión 2000, Barcelona.
- LEV, B. (2003): *Intangibles: Medición, Gestión e Información*, Deusto, Barcelona.
- LÓPEZ SINTAS, J. (1996): *Los Intangibles en la Competitividad de las Empresas: Un Análisis desde la Teoría de los Recursos*. Economía Industrial, nº 307, pp. 25-35.
- NAVAS LÓPEZ, J. E. y URBINA CRIADO, M. O. (2002): *El Capital Intelectual en la Empresa. Análisis de Criterios y Clasificación Multidimensional*. Economía Industrial, nº 346, pp. 163-171.
- NEVADO PEÑA, D. Y LÓPEZ RUIZ, V. R. (2000): *¿Cómo medir el capital intelectual de una empresa?* Partida Doble, nº 115, pp.42-53.
- NEVADO PEÑA, D. Y LÓPEZ RUIZ, V. R. (2002): *Indicadores del capital Intelectual: El caso de entidades de crédito*. Partida Doble, nº 132, pp. 58-69.
- NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD nº 38 (NIC 38).
- ORDÓÑEZ DE PABLOS, P. (1999): *Importancia estratégica de la medición del capital intelectual en las organizaciones*. Disponible on line: www.injef.com (consultada en 12 de marzo de 2004).
- POMPA ANTUNES, M. T. (2000): *Capital Intelectual*, Atlas, São Paulo.
- SALAS FUMÁS, V. (1996): *Economía y Gestión de los Activos Intangibles*. Economía Industrial, nº 307, pp. 17-24.
- SAVERIO BOZZOLAN, F. F. Y FEDERICA RICCERI (2003): *Italian annual intellectual capital disclosure: An empirical analysis*, Journal of Intellectual Capital, 2003, 4, 4, pp. 543-558.
- SCHMIDT, P. y SANTOS, J. L. (2002): *Avaliação de Ativos Intangíveis*, Atlas, São Paulo.
- STEWART, T. A. (1998): *La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual*, Granica, Buenos Aires.
- SULLIVAN, P. H. (2000): *A Brief History of the Intellectual Capital Movement*. Disponible on line: www.sveiby.com/articles/icmmovement.htm (consultada en 17 de marzo de 2004).

- SULLIVAN, P. H. (2001): *Rentabilizar el capital intelectual. Técnicas para optimizar el valor de la innovación*, Paidós, Barcelona.
- SVEIBY, K. E. (1997): *The Intangible Assets Monitor*, Journal of Human Resource Costing and Accounting, vol. 2, nº 1, pp. 73-97.
- SVEIBY, K. E. (1998a): *Intellectual Capital and Knowledge Management*. Disponible on line: www.sveiby.com/articles/IntellectualCapital.html, (consultada en 25 de marzo de 2004).
- SVEIBY, K. E. (1998b): *Measuring Intangibles and Intellectual Capital – An Emerging First Standard*. Disponible on line: www.sveiby.com/articles/IntangibleMethods.htm, (consultada en 25 de marzo de 2004).
- SVEIBY, K. E. (2000): *Capital Intelectual: La nueva riqueza de las empresas: como medir y gestionar los activos intangibles para crear valor*, Gestión 2000, Barcelona.
- SVEIBY, K. E. (2001): *Methods for Measuring Intangible Assets*. Disponible on line: www.sveiby.com/articles/IntangibleMethods.htm, (consultada en 25 de marzo de 2004).
- VIEDMA MARTÍ, J. M. (2002): *Nuevas aportaciones en la construcción del paradigma del capital intelectual*. Disponible on line: www.gestiondelconocimiento.com (consultada en 02 de abril de 2004).
- VILLACORTA HERNÁNDEZ, M. A. (2004): *Posibles soluciones a problemas de la normalización contable*. Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid.