

## CAPITAL INTELECTUAL: UM ESTUDO APLICADO À UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO NO SUL DO BRASIL

Nathalia Berger Werlang<sup>1</sup>, Ataíde Vieira de Souza Júnior<sup>2</sup>, Rafael Engel<sup>3</sup>

Fabiane Favretto<sup>4</sup>

### ABSTRACT

*The purpose of this article is to identify the intellectual capital of a credit union. In order to achieve the research objectives, a descriptive and quantitative approach was carried out through a survey of 100 cooperative employees. Based on the research carried out, it is pointed out that the Cooperative in question seeks mutual knowledge to solve daily work issues, but does not have mechanisms and specialized sectors in order to disseminate knowledge as a way of improving the organization.*

**Key words:** *Intellectual capital, Competitive advantage, Credit and investment cooperative.*

### RESUMO

*O propósito deste artigo é identificar o capital intelectual de uma cooperativa de crédito. A fim de atingir os objetivos da pesquisa, foi desenvolvido um estudo de natureza descritiva e de abordagem quantitativa, operacionalizado por meio de uma survey, com 100 funcionários da cooperativa. A partir da pesquisa realizada, denota-se que à Cooperativa em questão busca o conhecimento mútuo para a resolução de questões do cotidiano de trabalho, contudo não dispõe de mecanismos e setores especializados a fim de difundir o conhecimento como forma de melhoria na organização.*

**Palavras-chave:** *Capital intelectual. Conhecimento. Cooperativa de crédito.*

## 1. INTRODUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO

O capital intelectual de uma organização, é um recurso de grande valia, sendo descrito como o conhecimento e/ou sua valorização como um recurso econômico para ela, associado às tecnologias disponíveis para garantir sua continuidade. Desta forma, estas

---

<sup>1</sup> Post-Graduate Program in Business – Federal University of Santa Catarina (UFSC) Florianópolis – SC – Brazil. Email: nathaliabw@gmail.com

<sup>2</sup> Graduate Program of Business – FAI Faculdades Itapiranga – SC – Brazil. Email: juniorvs@gmail.com

<sup>3</sup> Graduate Program of Business – FAI Faculdades Itapiranga – SC – Brazil. Email: fabiane\_favretto@hotmail.com

<sup>4</sup> Graduate Program of Business – FAI Faculdades Itapiranga – SC – Brazil. Email: rafaelengel01@gmail.com

características intangíveis tornam-se uma vantagem competitiva para a organização em relação às demais.

Apesar de não existir um consenso sobre o conceito de Capital Intelectual, nos últimos anos, novas conceituações bem como formas de entendimento vem surgindo. Os estudos são frequentes nas áreas de contabilidade, economia e administração, buscando sempre por novas linhas de estudo, objetivando sempre ter de forma mais minuciosa, a predominância do capital intelectual como recurso econômico para as (Antunes & Martins, 2007).

A partir da década de 90, o termo Capital Intelectual deixou de ser algo incipiente na academia, sendo um assunto muito abordado por palestrantes e estudiosos da área. Em consonância, o primeiro simpósio internacional sobre Capital Intelectual em 1999 organizado pela OECD em Amsterdã (Reina *et al.*, 2009).

Os estudos sobre o tema vêm seguindo uma evolução lógica, isso porque, as necessidades das organizações no século passado eram, na grande maioria, o esforço físico para operar as máquinas, porém, atualmente, o diferencial de uma organização é o conhecimento agregado ao conjunto de pessoas, ou seja, o Capital Intelectual da organização (Reis, 2005).

Os primeiros dez anos da temática Capital Intelectual constituiu uma experiência interessante que inspirou tanto as organizações, no que se refere à identificação, mensuração e administração dos seus bens intangíveis, quanto os pesquisadores dentro da sistematização e estabelecimento da base para este tema emergente, que aos poucos foi se tornando cada vez mais difundido e apreciado (Ensslin *et al.*, 2008).

Para Coser (2012), o Capital Intelectual pode ser dividido em três elementos: Capital Humano; Capital Relacional e Capital Estrutural. O Capital Humano é o conjunto de habilidades, conhecimentos, relacionamentos e atitudes das pessoas que contribuem para o crescimento da organização; Capital Estrutural é a própria estrutura organizacional, baseada em dados, rotinas, patentes, manuais, etc; por fim, Capital Relacional que é o conhecimento derivado dos relacionamentos entre as organizações e os empregados, ou seja, uma troca de experiências e conhecimentos entre pessoas e organizações.

Assim, tem-se que o Capital Intelectual é um bem intangível importantíssimo para o desenvolvimento de uma empresa, porém, de nada adianta uma empresa ter colaboradores com alto nível de conhecimento se trabalham de forma isolada, logo, é necessário que haja compartilhamento e transmissão do conhecimento pertencente a cada

um para que assim seja possível transformar esse bem intangível em ativos financeiros para a empresa (Coser, 2012; Bertola *et al.*, 2015).

O Capital Intelectual em uma empresa tem como consequência lógica vantagens competitivas, as quais são fundamentais nos dias atuais, já que há uma demanda crescente de produtos e serviços de qualidade pelos consumidores. Nesse sentido, as organizações precisam buscar maneiras de desenvolver uma relação a longo prazo com seus clientes, tornando-os fieis, proporcionando a eles uma boa oferta de produtos e serviços (Bertola *et al.*, 2015).

Assim, este estudo tem como objetivo identificar o capital intelectual de uma cooperativa de crédito. Esta é uma instituição financeira cooperativa formada pela associação de pessoas para prestar serviços financeiros exclusivamente aos seus associados, que ao mesmo tempo são donos e usuários da cooperativa, os quais tem a possibilidade de participar da gestão além de usufruir de seus produtos e serviços.

Nesse contexto, buscou-se enquadrar o tema Capital Intelectual em uma Cooperativa de Crédito e de Investimento do Sul do país com todos os seus nuances, verificando-se assim as necessidades de implementação da gerência do conhecimento, objetivando por pontos positivos e negativos.

## **2. METODOLOGIA**

A pesquisa foi elaborada seguindo os critérios de uma pesquisa, quantitativa, descritiva, que foi realizada por meio de uma *survey*, que é caracterizada pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer, procedendo-se a solicitação de informações a um grupo de pessoas sobre o problema pesquisado para, em seguida, mediante uma análise quantitativa, se extrair conclusões dos dados coletados.

O questionário utilizado foi adaptado da obra de Bataineh e Zoabi (2011), intitulada de “*The Effect of Intellectual Capital on Organizational Competitive Advantage: Jordanian Commercial Banks (Irbid District) An Empirical Study*”. Ressalta-se que o questionário foi adaptado para sua melhor aplicação na presente pesquisa, uma vez que a obra original tinha como objeto, colaboradores em geral, e o presente estudo objetiva apenas os colaboradores de uma cooperativa de crédito e de investimento. Desta forma, houve uma adequação das perguntas para a realidade da cooperativa, mas sem perder a essência do estudo anterior.

O projeto de pesquisa foi elaborado e remetido ao Comitê de Ética em Pesquisa o qual procedeu à sua aprovação. O instrumento de coleta de dados foi construído na web

utilizando-se a plataforma Survey Monkey, sendo que o link foi enviado por um e-mail corporativo da cooperativa de crédito. A pesquisa deu-se no mês de setembro de 2016. A primeira seção fez um levantamento da caracterização do local de trabalho (unidade ou SUREG) e do entrevistado (gênero, idade, escolaridade, área de formação, área/departamento, cargo e tempo de empresa/sistema). Da segunda à quarta seção, medir-se-á o ponto de vista dos entrevistados a respeito do Capital Humano (7 questões); do Capital Estrutural (7 questões); do Capital Relacional (6 questões). Cada questão será medida em termos de sete pontos da Escala Likert, de 1 (discordo totalmente) até 7 (concordo totalmente).

O universo da pesquisa abrange os funcionários de uma Cooperativa de Crédito com 25 anos de existência, que possui sua sede no Sul do país, mas que atua nos estados de São Paulo, Paraná e Santa Catarina, contando com cerca de 300 funcionários. Assim sendo, o questionário foi encaminhado para todos os colaboradores, buscando por uma amostra mais ampla. Entretanto, apenas 33% desta população respondeu o encaminhado, desta forma a amostra da pesquisa corresponde a 100 participantes. Por fim, os dados foram analisados com técnicas estatísticas descritivas, por meio do software estatístico *SPSS* (Statistical Package for Social Sciences) o qual apresentou resultados de frequência, percentual, média e desvio padrão.

### **3. ANÁLISE DOS DADOS**

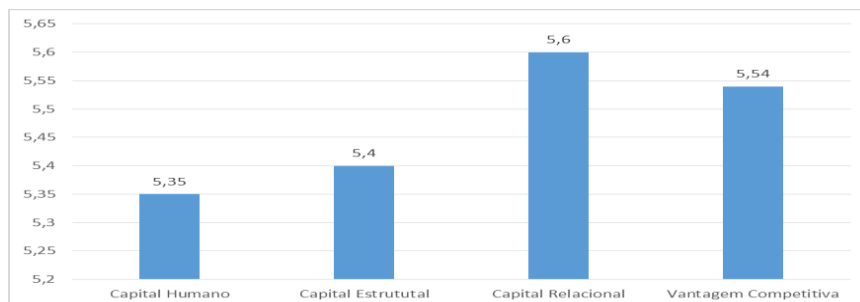
Inicialmente, buscou-se caracterizar os respondentes da pesquisa. Destaca-se também que a 75% dos respondentes possuem faixa etária de 19 a 35 anos. Em relação ao nível de escolaridade dos respondentes, destaca-se que 55 (55%) destes possuem MBA/Especialização, outros 33 (33%) possuem apenas Graduação, por fim, 12 (12%) estão concluindo a sua Graduação. Dos 100 respondentes, 71 (71%) deles cursaram ou estão cursando Administração, 18 (18%) Contabilidade e 11 (11%) outros cursos, tais como: Direito, Economia, Ciências da Computação, dentre outros.

Observou-se também que 22 (22%) participantes têm de 3 a 5 anos de atuação na empresa; 29 (29%) respondentes têm entre 5 e 10 anos de atuação na empresa; 27 (27%) respondentes têm entre 10 e 20 anos de empresa e 2 (2%) respondentes tem mais de 20 anos de empresa.

### 3.1 ANÁLISE DAS DIMENSÕES DO CAPITAL INTELECTUAL

O Gráfico 1 ilustra as notas médias atribuídas aos tipos de capital, sendo estes a base da formação do Capital Intelectual, o gráfico foi desenvolvido com base nos resultados médios obtidos em cada dimensão pesquisada.

**Gráfico 01: Média das dimensões**



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme demonstra o Gráfico 1, a dimensão Capital Relacional ficou com média igual a 5,60, após, apresenta-se a dimensão Capital Estrutural com média igual a 5,4 e por fim a dimensão Capital Humano com média igual a 5,35.

A dimensão Capital Humano obteve uma média igual a 5,34, sendo que o item com maior média (5,49) é o item 1, denominado: “As competências humanas dentro da empresa são utilizadas pela gerencia” - com desvio padrão de 1,283, demonstrando que a instituição pesquisada possui gerentes que utilizam das competências, habilidades e experiência de seus colaboradores para desenvolvimento das atividades e aferimento das metas propostas. Este direcionamento da força de trabalho visando o incremento do capital humano constitui um grande desafio para organizações, que podem lançar mão de estratégias para o desenvolvimento dos recursos humanos ou para a atração de novos colaboradores com altos níveis de conhecimentos e habilidades (Youndt, Subramaniam & Snell, 2004).

A dimensão Capital Estrutural, obteve uma pequena vantagem sobre a dimensão Capital Humano, ficando com uma média igual 5,40. O item com maior média foi o 11, denominado: “A nossa cultura da organização contém ideias valiosas da forma de fazer negócios”, apresentando média de 5,67 com desvio padrão de 1,055, logo, este item reforça ainda mais a ideia de Cooperativa em diferenciação as demais Instituições Financeiras, pois trabalha fortemente com a cultura da organização e ajuda mutua, fazendo ligação com Stewart (1998), o qual menciona que o capital estrutural é o

componente do capital intelectual que “pertence à empresa como um todo, podendo ser reproduzido e dividido”.

O Capital Relacional obteve a maior média dentre todos os demais, ficando com 5,60. O item 15, denominado: “Os nossos colaboradores são capazes de colaborar uns com os outros para diagnosticar e resolver problemas”, apresentou média igual a 5,86, o que demonstra que existe realmente uma rede de relacionamento entre colaboradores bem fortalecida. Segundo Youndt *et al* (2004), para que haja um bom relacionamento entre os colaboradores, deve haver também a partilha do conhecimento, tanto no âmbito interno das organizações, quanto no âmbito externo, ou seja, entre as organizações.

Conforme Coser (2012) o Capital Relacional é o conhecimento derivado dos relacionamentos entre as organizações e os empregados, ou seja, uma troca de experiências e conhecimentos entre pessoas e organizações.

Dessa forma, pode-se concluir que para a empresa pesquisada, o Capital Relacional é visto de forma positiva, já que, conforme demonstrado, há colaboração dos membros da empresa para a resolução de problemas e melhorias nas questões de consumo. Com relação ao Capital Estrutural denota-se, através dos questionamentos, que existe a necessidade de um setor específico para incentivar e aumentar o conhecimento dos colaboradores. Por fim, a média obtida com o Capital Humano remete à necessidade de pessoal com conhecimento especializado, para assim, poder aplica-los com maior eficiência no cotidiano de trabalho.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente artigo buscou identificar o capital intelectual de uma cooperativa de crédito. Em relação ao capital estrutural, o ponto de atenção recai sobre a empresa não possuir unidades que tratam o conhecimento, pois é um fator fundamental para o desenvolvimento do conhecimento, precisa-se verificar algumas mudanças estratégicas a fim de desenvolvê-lo ainda mais para contribuir com a organização.

Em relação ao Capital Humano, mesmo tendo 88% de colaboradores com nível de escolaridade igual ou superior a graduação e 80% ter mais de 3 anos de empresa, esta dimensão ficou com a menor média dentre as demais. Neste sentido, vale salientar que a organização investe fortemente em treinamento de seus colaboradores a fim de difundir o conhecimento na organização.

Por fim, considerando todo o conteúdo analisado e a posterior aplicação dos conhecimentos aqui pesquisados, haverá contribuição para a melhoria na Cooperativa de

Crédito e de Investimento, na sua gestão do Capital Intelectual. Além disso, o presente artigo também objetiva servir de referencial para futuras pesquisas sobre temática, contribuindo, sobretudo, para a difusão deste tema extremamente relevante nos dias atuais.

Algumas limitações foram verificadas na confecção deste artigo, dentre elas, destaca-se a delimitação da amostra, sugere-se a ampliação desse público-alvo para que seja possível entender como a percepção de capital intelectual e a vantagem competitiva permeiam toda a organização, e para que outras organizações também possam ser avaliadas, inclusive comparando-se culturas, regiões e até países diferentes.

Apontada essas limitações, cabe ressaltar que a literatura tem destacado que o capital intelectual é fonte de vantagem competitiva e, vem ao longo destes últimos anos trazendo várias pesquisas sobre o tema, verificando-se que empresas que tiveram um investimento e desenvolvimento do Capital Intelectual, obtiveram como resultado vantagens competitivas, tomadas de decisões mais precisas e consequentemente um maior resultado financeiro.

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Antunes, M. T. P., & Martins, E. (2007). Gerenciando o Capital Intelectual: uma proposta baseada na controladoria de grandes empresas brasileiras. *REAd. Revista Eletrônica de Administração*, 13(1), 1-23.
- Bertolla, F. L.; Eckert, A.; Dorion, E. C. H.; Nodari, C. H. (2015). Capital Intelectual como recurso na retenção de clientes. *Revista Contemporânea em Administração*, Rio de Janeiro, 9(3), jul./set:155-168.
- Bataineh, M. Zoabi, M.A. (2011). “*The Effect of Intellectual Capital on Organizational Competitive Advantage: Jordanian Commercial Banks (Irbid District) An Empirical Study*”. *International Bulletin of Business Administration*.
- Coser, A. (2012). Modelo para Análise da Influência do Capital Intelectual sobre a Performance dos Projetos de Software. *Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento*, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Ensslin, S. R.; Carvalho, F. N.; Gallon, A. V.; Ensslin, L. (2008). Uma metodologia multicritério (MCDA-C) para apoiar o gerenciamento do capital intelectual organizacional. *Revista de Administração Mackenzie*, 9(7): 36-163.
- Reina, D.; Ensslin, S. R.; Gallon, A. V.; Reina, D. R. M. (2009). Investigação da produção científica sobre capital intelectual: um estudo entre os anos de 1996 e 2006 em publicações da área contábil. *Revista Gestão Organizacional*, 2(2).
- Stewart, T. A. (1998) *Capital Intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas*. 14. ed. [S.l.]: Elsevier Editora Ltda.
- Youndt, M. A.; Subramaniam, M.; Snell, S. A. (2004). Intellectual Capital Profiles: an examination of investments and returns. *Journal of Management Studies*, 41(2):335–361.