

O CAPITAL INTELECTUAL E SEU NÍVEL DE DIVULGAÇÃO NOS BANCOS BRASILEIROS LISTADOS NA BM&FBOVESPA

Valnir Alberto Brandt¹, Alana Larissa Draghetti², Guiomar de Oliveira Tenório³

Abstract: Banks form a fundamental part of the economy and are considered among the main service providers of modern society. The present study aimed at qualitatively assessing how Intellectual Capital is evidenced in Brazilian banking sector companies, the accounting statements, the level of disclosure of the components of intellectual capital composed of human, structural and relational capital, as well as identifying which of the groups companies demonstrate a greater level of disclosure. The Brazilian banks listed on BM & FBOVESPA between 2012 and 2016 were chosen. The research is characterized as bibliographic and descriptive documentary. The method used is qualitative. It is concluded, through the results obtained, that the items related to Relational Capital have the largest number of occurrences unanimously and without exception among the analyzed banks; in second, the items of Structural Capital appear and finally the items of Human Capital, in number of occurrences and evidences, in the studied periods. Another conclusion is that the CH item, "Benefits beyond those required by law", of the CE "Patents, copyrights" and the CR "Structured transactions with customers", are the most evidenced.

Keywords: Intellectual capital; disclosure; banks.

Resumo: Os bancos constituem uma parte fundamental da economia e são considerados entre os principais agentes prestadores de serviços da sociedade moderna. O presente estudo objetivou avaliar de forma qualitativa como o Capital Intelectual é evidenciado nas empresas do setor bancário brasileiro, as demonstrações contábeis, o nível de evidenciação dos componentes do capital intelectual composto pelo, capital humano, estrutural e relacional, além de identificar quais dos grupos as empresas demonstram maior nível de evidenciação. Foram escolhidos os bancos brasileiros listados na BM&FBOVESPA entre os anos 2012 a 2016. A pesquisa é caracterizada como documental bibliográfica e descritiva. O método utilizado é o qualitativo. Conclui-se, por meio dos resultados obtidos que os itens relacionados ao Capital Relacional possuem o maior número de ocorrências de forma unânime e sem exceção dentre os bancos analisados; em segundo, aparecem os itens do Capital Estrutural e por último os itens de Capital Humano, em número de ocorrências e evidenciações, nos períodos estudados. Outra conclusão encontrada é que o item do CH, "Benefícios além dos exigidos por lei", do CE "Patentes, direitos autorais" e do CR "Operações estruturadas com clientes", são os mais evidenciados.

Palavras-chave: Capital intelectual; evidenciação; bancos.

¹ Doutor em Contabilidade pela Universidade do Minho – Portugal – Reconhecido pela USP como Doutor em Contabilidade e Controladoria - Professor da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – Campus de Marechal Cândido Rondon PR - Brasil. valniralberto@gmail.com

² Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – Brasil alana_nina@hotmail.com

³ Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – Brasil Guiomar.ten@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

O Capital Intelectual se apresenta para identificar, classificar, mensurar e gerenciar os elementos que atuam na gestão das organizações da Sociedade do Conhecimento. Pode ser entendido como uma somatória de vários elementos: experiência do trabalhador, cultura e filosofia corporativa e capital estrutural.

Para Antunes (2008) o conceito do Capital Intelectual está diretamente relacionado aos elementos intangíveis resultantes das atividades e práticas desenvolvidas pelas organizações para se adaptarem e atuarem na realidade atual.

Na Contabilidade a evidenciação é a demonstração da situação econômica, financeira e patrimonial de uma empresa, realizada com base nas informações provindas dos registros contábeis, podendo ser através dos relatórios emitidos pelos contabilistas bem como pelas publicações obrigatórias.

Backes, Ott, and Wiethaeuper (2005) afirmam que a evidenciação do Capital Intelectual pode ser uma alternativa para a Contabilidade atenuar as deficiências de informações sobre os recursos do conhecimento, principalmente, no que se refere à demanda de informação externa por acionistas e investidores.

Para além das definições de capital intelectual, a literatura, para fins de demonstração em seus relatórios financeiros, procurou trazer esses elementos em grupos, e sua classificação em três componentes básicos é a mais unânime (Abeysekera & Guthrie, 2005; Cordazzo, 2007; García-Meca & Martínez, 2007; St-Pierre & Audet, 2011) que são; Capital Humano – Capital Estrutural ou Organizacional e Capital Relacional.

Assim, buscou-se através de uma pesquisa junto a empresas do setor bancário brasileiro, listadas na BM&FBOVESPA, identificar de que forma o capital intelectual é evidenciado em suas demonstrações financeiras, para, ao final responder a seguinte pergunta: “Dentre os três componentes básicos do Capital Intelectual, qual deles tem recebido maior evidenciação por parte dos bancos brasileiros listados na BM&FBOVESPA?”

O artigo está composto da seguinte forma: inicia com o tópico do referencial teórico que se refere aos aspectos conceituais relativos ao tema abordado. Na sequência, apresentou-se a metodologia adotada no estudo, para posteriormente realizar a análise dos dados e por fim a conclusão demonstrando os resultados alcançados.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 CAPITAL INTELECTUAL

O capital intelectual em seus aspectos conceituais encontra muitas definições. Na prática, como sendo a diferença entre o valor de mercado de uma empresa e seu valor contábil (Edvinsson & Malone, 1997).

O tema dos intangíveis interessa a várias disciplinas, tais como: economia, gestão, estratégia, finanças, contabilidade, etc., bem como a diferentes organismos e instituições, para além dos académicos (Steenkamp & Kashyap, 2010). Consequentemente assiste-se a uma abundância de definições que procuram conceituar os intangíveis, podendo montar-se uma matriz exaustiva de definições que engloba a natureza complexa do conceito, derivando, na maioria das vezes, para conceitos do Capital Intelectual (Kristandl & Bontis, 2007).

Para Lev (2001), o capital Intelectual pode ser definido como sendo um ativo intangível que fornece benefícios económicos futuros para a entidade que o possui através de um gerenciamento adequado.

Brooking (1996) define o capital Intelectual como um conjunto de ativos intangíveis, resultantes das mudanças nas áreas de tecnologia da informação que trazem benefícios intangíveis para as empresas e que capacitem o funcionamento das mesmas.

Stewart (1997) define Capital Intelectual como sendo os ativos do conhecimento, competências, *know-how* e outros itens utilizados pelas empresas para criação de riquezas. Além disso, o autor critica os profissionais de contabilidade pelo excesso de regras quanto ao reconhecimento de ativos e passivos nas demonstrações contábeis.

Para além das definições, o Capital Intelectual, pode ser melhor compreendido se categorizado, podendo ser dividido em três componentes básicos, que são eles: Capital humano, capital estrutural e capital relacional. Essa categorização se manifestou cedo na literatura, possibilitando, assim, um franco entendimento acerca das suas definições (Meditinos, Chatzoudes, Tsairidis, & Theriou, 2011),

O capital humano pode ser compreendido como sendo as habilidades, o conhecimento, o *know-how* das pessoas envolvidas na empresa, tornando-se de grande valia dentro das organizações, pois possui fonte de criatividade e inovação (St-Pierre & Audet, 2011). No entanto, é um dos mais arriscados, uma vez que não pertence à organização, mas a cada indivíduo (Edvinsson & Malone, 1997). É o conhecimento que os trabalhadores levam consigo quando deixam a empresa (Meritum, 2002). As pessoas oferecem competência empresarial,

relacionamento com os clientes, motivação, capacidade de aprendizado, de fidelidade e treinamento formal, e desenvolvem inovações para garantir vantagem competitiva. Mas tal pode ser perdido quando os funcionários deixam a empresa (Sonnier, 2008).

O capital estrutural tem a ver com a utilização de tecnologias e sistemas por parte das empresas para a continuidade de seus negócios e transformar o conhecimento e o capital físico em uma fonte significativa de vantagens competitivas (Abeysekera & Bounfour, 2006). Processos corporativos (por exemplo, recrutamento, formação e treinamento) ajudam a promover a criatividade e inovação. Junto com a tecnologia disponível são gerenciados para criar produtos, serviços e propriedade intelectual (Tayles, Pike, & Sofian, 2007).

Diferentemente do capital humano, o capital estrutural permanece nas empresas ao final do dia de trabalho, tais como as rotinas organizacionais, procedimentos, sistemas, culturas, base de dados, etc. (Skinner, 2008). Assim, o capital estrutural se refere à estrutura interna das organizações (Edvinsson & Malone, 1997).

O capital estrutural contribui para transformar o conhecimento gerado por seus empregados para melhor se relacionar com os principais interessados na empresa e, assim, melhorar e aprimorar cada vez mais o seu sistema de gestão interna (Chu, Chan, & Wu, 2011)

O capital relacional inclui todos os recursos envolvidos nas relações entre a empresa e os seus *stakeholders* (Cañibano, Garcia-Ayuso, & Sánchez, 2000). Reside na capacidade da empresa em acumular conhecimento em suas trocas com terceiros (Tayles et al., 2007). Segundo o relatório Meritum (2002), o capital relacional atende aos recursos que estão ligados às relações externas da empresa, com clientes, fornecedores e parceiros. Compreende parte do capital humano e estrutural envolvido nas relações da empresa com seus *stakeholders*, somadas as percepções que eles têm sobre a empresa. O termo ‘capital de cliente’ é mencionado por Sonnier (2008), que entende que o relacionamento com os clientes é o elemento mais importante do capital relacional.

Nenhum dos três componentes mencionados pode criar valor numa base isolada, a interação entre eles é necessária. São necessários esforços para codificar o conhecimento organizacional e, assim, continuar a desenvolver a estrutura da empresa, produzindo uma vantagem competitiva sustentável, que se traduza em um maior desempenho nos negócios (Bontis & Stovel, 2002; Edvinsson & Malone, 1997).

3. METODOLOGIA

Quanto aos objetivos, esta pesquisa é classificada como documental em que a forma de coleta de dados é feita em relação a documentos, especificamente nas demonstrações contábeis dos bancos brasileiros, suas notas explicativas, relatório de administração e demais relatórios financeiros.

Em relação aos procedimentos esta pesquisa é considerada como bibliográfica e documental, pois utilizará demonstrativos divulgados pelos Bancos, listados na BMEFBOVESPA.

Quanto à abordagem do problema o estudo desenvolvido utilizará somente o método qualitativo, que consiste na busca e análise de informações não necessariamente organizadas para a compreensão de um determinado fenômeno ou acontecimento.

Esta pesquisa é considerada não probabilística, pois se optou por selecionar todos os bancos brasileiros abertos listados na BM&FBOVESPA. Após consulta no sítio BM&FBOVESPA (2017), foram detectadas 25 instituições financeiras, porém 3 delas foram excluídas para a elaboração da pesquisa de informações, por estarem com os relatórios incompletos.

4. ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

As informações coletadas dos bancos são dos exercícios de 2012 a 2016, sendo analisadas as notas explicativas e relatórios da administração, classificadas de acordo com sua ligação direta a mensuração de itens do Capital Intelectual. O Capital Intelectual - CI - está dividido em Capital Humano - CH -, Capital Estrutural - CE - e Capital Relacional – CR. Sua classificação segue a proposta feita por Quinteiro (2009), com algumas adaptações feitas pelos autores, conforme demonstrados nos quadros 1 a 3 onde foram buscados textos relativos a cada uma das expressões constantes nos referidos quadros.

No quadro 1 constam as expressões buscadas nas demonstrações financeiras, e tem relação com o Capital Humano.

Quadro 1 – Capital Humano

Colaboradores considerados como ativo da empresa
Incentivo, adoção e implementação a novas ideias
Investimento em educação especializada e/ou internacional
Política de retenção e captação de talentos
Nível de escolaridade

Número de funcionários, gerentes e gestores
<i>Turnover</i>
Benefícios (além dos exigidos por lei)
Clima organizacional

Fonte: Adaptado de Quinteiro (2009).

No quadro 2 constam as expressões buscadas nas demonstrações financeiras, e são relacionadas com o Capital Estrutural.

Quadro 2 – Capital Estrutural

Características e investimentos em TI
Propriedade intelectual
Patentes, direitos autorais
Marcas corporativas / <i>Brands</i>
Quantidade e qualidade de canais e agências
Inovação, pesquisa de produtos financeiros
Cultura organizacional
Prática de responsabilidade social
Práticas de sustentabilidade / responsabilidade ambiental

Fonte: Adaptado de Quinteiro (2009).

No quadro 3 constam as expressões que serviram de base e que tem relação com o Capital Relacional.

Quadro 3 – Capital Relacional

Carteira de clientes
Lealdade/fidelidade de clientes
Captação, retenção e conquista dos clientes
Satisfação e relacionamento com clientes
Operações estruturadas com clientes
Relacionamento com fornecedores e stakeholders
Investimentos em TI / clientes e serviços de internet
Treinamento e inovação focada nos clientes

Fonte: Adaptado de Quinteiro (2009).

A unidade de análise para qualificar a divulgação do Capital Intelectual foi o termo, a frase ou sentença que indicasse e/ou remetesse ao conceito ou ideia do estudo de Quinteiro (2009).

4.1 CAPITAL HUMANO

O quadro 4 apresenta a quantidade de itens de Capital Humano evidenciados por banco.

Quadro 4 – Evidenciação do Capital Humano

	BANCOS	OCORRÊNCIAS		BANCOS	OCORRÊNCIAS
1	Brasil	1668	12	Amazônia	330
2	Banrisul	1664	13	Indusval	325
3	Santander BR	1460	14	BTGP Banco	298
4	Bradesco	1095	15	BRB Banco	251
5	Banestes	693	16	ABC Brasil	207
6	Nord Brasil	620	17	Bansantander	203
7	Banco Pan	605	18	Itausa	184
8	Merc Brasil	550	19	Merc Invest	116
9	Banese	438	20	Pine	104
10	Banpara	373	21	Patagônia	46
11	Alfa Invest	348	22	Paraná	21

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

No quadro 5, são apresentados os indicadores de CH, e quantas ocorrências de maneira global se obteve para cada um dos itens avaliados. Destaca-se que foi observada a ordem sequencial dos itens que compõem o CH, em conformidade com o quadro número 5.

Quadro 5 – Capital Humano: Evidenciação Global

	2016	2015	2014	2013	2012
Colaboradores considerados como ativo da empresa	30	31	31	29	29
Incentivo, adoção e implementação a novas ideias	253	283	298	300	243
Investimento em Educação Especializada e/ou internacional	83	67	56	68	75
Política de retenção e captação de talentos	10	14	12	14	20
Nível de escolaridade	12	16	14	9	14
Número de funcionários, gerentes e gestores	50	74	65	63	54
Turnover / rotatividade			28	16	16
Benefícios (além dos exigidos por lei)	1658	1684	1730	1604	1408
Clima Organizacional	376	451	413	454	393

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

Os bancos que mais evidenciam itens do Capital Humano – CH - no período analisado foram Banco do Brasil (1668 ocorrências), Banrisul (1664 ocorrências), Santander BR (1460 ocorrências), Itaú Unibanco (1175 ocorrências), Bradesco (1095 ocorrências) e Banestes (693 ocorrências).

De todos os aspectos evidenciados no CH, o de maior destaque sem exceção foi “Benefícios (além dos exigidos por lei)”, o que revela uma preocupação das entidades em manter seus colaboradores satisfeitos e dessa forma melhorar seu desempenho, sua performance. Dentre esses, os principais benefícios informados pelas instituições são os planos de previdência privada, que se estendem além dos colaboradores estendem-se aos seus familiares diretos.

O Banco do Brasil possui os relatórios mais extensos o que contribui para sua classificação em primeiro lugar no *ranking*. Apesar de ter reduzido em quarenta o número de evidenciações do item mais citado, a evolução é constante. De 305 em 2012, passou para 351 em 2016 em itens do Capital Humano. É o banco que mais evidenciou o item “Nível de Escolaridade”, a instituição inclusive apresenta um quadro especificando quantidade e nível de escolarização de seus funcionários. Além de ser um dos poucos bancos, utilizados na pesquisa, que divulga esta informação é bem completa e dinâmica.

O Banco Banrisul, é destaque, porém não ouve nenhuma evidenciação do item “Política de retenção e captação de novos talentos”, a exemplo da maioria dos bancos avaliados que não há destaque para este item, isso não revela a falta de interesses ou políticas neste sentido apenas não foi divulgado nos relatórios avaliados. Outro item que merece atenção neste banco é “Nível de escolaridade”, o qual obteve uma única divulgação no ano de 2014.

O Banco Santander BR, não divulgou em nenhum dos anos e nos relatórios listados os itens “Política de retenção e captação de novos talentos” e “Nível de escolaridade”, apesar de ser considerado um dos maiores bancos em atividade no Brasil.

O Banco Itaú Unibanco aparece na quarta colocação, mas o destaque neste se dá no primeiro item do Capital Humano, é o maior número de ocorrências dentre todas as instituições, com 21 indicações ao longo do período analisado, se trata de “Colaboradores considerados como ativo da empresa”, uma frase já o início do relatório de administração reforça tamanho resultado “Agradecemos aos nossos colaboradores, pelo empenho e talento que nos permitem obter resultados consistentes”(Itaú Unibanco, p.23, 2016), as outras instituições também fazem

reverência a seus colaboradores porém neste banco se vê, claramente com as citações ao longo das notas explicativas e também relatório de administração a ênfase dada para tal.

O Banco Bradesco é o quinto no *ranking*, e tem destaque ao item de “Clima Organizacional”, que está ligado as políticas internas de organização da entidade. É o segundo item mais evidenciado nos relatórios enquanto os outros bancos melhores classificados tem “Incentivo, adoção e implementação a novas ideias” como segundo item de maior divulgação. Outro destaque é “Política de retenção e captação de talentos”, é o banco que mais possui evidenciações do item.

4.2 CAPITAL ESTRUTURAL

O Capital Estrutural apresentou o segundo maior número de evidenciações dentro do Capital Intelectual. A partir da estratificação adotada neste estudo o Capital Estrutural apresenta os itens relacionados a características e investimentos em TI, propriedade intelectual, patentes/ direitos autorais, mascas corporativas, quantidade e qualidade de canais e agências, inovação/ pesquisa de produtos financeiros, cultura organizacional, e os itens de responsabilidade social e práticas de sustentabilidade.

O quadro 6 evidencia as ocorrências totais do Capital Estrutural no período analisado.

Quadro 6 – Evidenciação total dos itens do Capital Estrutural

	BANCOS	OCORRÊNCIAS		BANCOS	OCORRÊNCIAS
1	Brasil	1933	12	Banpará	327
2	Santander BR	1568	13	Indusval	312
3	Bradesco	1257	14	Amazônia	308
4	Banese	795	15	Bansantander	243
5	Banrisul	729	16	Pine	234
6	Merc Brasil	718	17	ABC Brasil	213
7	Nord Brasil	664	18	BRB Banco	199
8	Itausa	530	19	Paraná	188
9	BTGP Banco	492	20	Alfa Invest	161
10	Banco Pan	486	21	Patagônia	112
11	Banestes	335	22	Merc Invest	62

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

Não muito distante da classificação de evidenciações dos itens de Capital Humano, a primeira colocação se repete e o Banco do Brasil é quem possui o maior número de evidenciações dentre todos, não obstante dos cinco melhores posicionados no *ranking* nos itens de Capital Humano quatro estão entre os cinco primeiros colocados nesta nova etapa. O novo

banco e que está em quinta colocação é o Banese, tirando desta frente Banrisul, que neste momento é sexto colocado.

No quadro 7, são apresentados os indicadores de CE, e quantas ocorrências de maneira global se obteve para cada um dos itens avaliados.

Quadro 7 – Capital Estrutural: Evidenciação global

	2016	2015	2014	2013	2012
Características e investimentos em TI	105	105	127	161	123
Propriedade Intelectual	8	9	4	3	10
Patentes, direitos autorais	536	618	621	565	525
<i>Marcas corporativas/ Brands</i>	37	35	59	93	79
Quantidade e qualidade de canais e agências	569	627	584	509	540
Inovação, pesquisa de produtos financeiros (P&D)	471	514	527	538	542
Cultura Organizacional	140	117	116	104	130
Práticas de responsabilidade social	305	377	358	321	321
Práticas de sustentabilidade/ responsabilidade ambiental	263	288	261	213	236

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

Destaca-se o item “Propriedade Intelectual” como o menos evidenciado sem exceção em todos os bancos apenas um banco divulgou o item durante três períodos subsequentes, este possibilita a transformação do conhecimento em bens, ou seja, é um meio de ligação entre mercado e conhecimento.

O item que mais houve evidenciações foi “Patentes, direitos autorais”, 2738 indicações, uma discrepância absurda quando comparado ao item anterior, que obteve apenas 34 indicações ao longo do período analisado. Os esses dois extremos revelam que as instituições não estão divulgando o primeiro item, pois necessariamente um está ligado ao outro, primeiro cria-se algo (obra intelectual) e, depois o torna propriedade de pessoa física ou jurídica.

O banco Santander BR, tem como destaque o item “Práticas de responsabilidade social” e “Práticas de sustentabilidade/ responsabilidade ambiental”, os quais evoluíram na mesma medida. Isso revela que com o passar dos períodos analisados, neste sentido se manteve a preocupação em ambas as situações, e demonstra que o crescimento/ expansão da entidade não deixou pra trás questões essenciais, esta informação se reforça assim que há a verificação do item “Inovação, pesquisa em produtos financeiros”, que se manteve estável, uma movimentação não constante pois ao longo do período variou mais terminou o ano de 2016 com as mesmas 63 indicações de 2012.

O banco Bradesco, é destaque no *ranking* ocupando a quarta colocação geral de evidenciação do Capital Estrutural, porém é um dos primeiros colocados no item menos

evidenciado dentre os bancos utilizados neste estudo, “Propriedade intelectual”. Em seus relatórios por três anos consecutivos este item aparece 2014, 2015 e 2016, são apenas uma indicação em cada um dos períodos, totalizando 3 indicações que o colocam como destaque. Quando comparado todos os bancos utilizados na pesquisa se nota o Banco Itaú, que ocupa neste *ranking* a terceira posição como o que mais divulga e evidencia este item, tendo 29 das 34 ocorrências totais envolvendo todos os dados coletados e analisados.

O banco Banese, ocupa a quinta posição nesta classificação, mesmo com um decréscimo em seus indicadores de modo geral com exceção dos itens “Práticas de responsabilidade social” e “Inovação, pesquisa de produtos financeiros”, ambos aumentaram uma indicação de 2012 para 2016.

4.3 CAPITAL RELACIONAL

O Capital Relacional tem relação direta com o cliente, com o fornecedor, de modo geral com os envolvidos em negociações com o banco. Neste sentido os itens evidenciados são: carteira de clientes, que se constitui como principal indicador e de suma importância para o crescimento da atividade bem como melhoramento desta; evidenciam também os itens de lealdade/ fidelidade dos clientes, captação/ retenção e conquista de novos clientes, satisfação e relacionamento de clientes, operações estruturadas com clientes, relacionamento com fornecedores e *stakeholders*, investimentos em TI/ clientes, serviços e internet, treinamento com e inovação focada nos clientes.

O quadro 8 indica os bancos e as respectivas ocorrências no período analisado, essa classificação é referente à quantidade de indicações e não há comparação com outros indicadores apenas os itens relacionados ao Capital Relacional elencados neste estudo.

Quadro 8: Evidenciação total dos itens do Capital Relacional

	BANCOS	OCORRÊNCIAS		BANCOS	OCORRÊNCIAS
1	Brasil	6621	12	ABC Brasil	1062
2	Santander BR	3309	13	BRB Banco	1050
3	Bradesco	3160	14	Indusval	1021
4	Banrisul	2602	15	Patagônia	819
5	Banco Pan	2213	16	Amazônia	806
6	Alfa Investimento	1552	17	Bansantander	731
7	BTGP Banco	1395	18	Pine	638
8	Banese	1389	19	Paraná	607
9	Mercantil Brasil	1318	20	Banpará	506

10	Nordeste Brasil	1307	21	ItauUnibanco	413
11	Banestes	1256	22	Mercantil Investimento	131

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pelos autores (2018).

No quadro 9, são apresentados os indicadores de CR, e quantas ocorrências de maneira global se obteve para cada um dos itens avaliados.

Quadro 9: Capital Relacional: Evidenciação global

	2016	2015	2014	2013	2012
Carteira de Clientes	1740	1784	1819	1724	1653
Lealdade/ Fidelidade dos Clientes/confiança	103	118	106	75	83
Captação, retenção e conquista de clientes	35	30	27	26	33
Satisfação e relacionamento de clientes	174	165	127	88	127
Operações estruturadas com clientes	3848	3894	3821	3679	3584
<i>Relacionamento com fornecedores e stakeholders</i>	135	149	151	146	154
Investimentos em TI/ clientes e serviços de internet	155	165	157	125	131
Treinamento e inovação focada nos clientes	10	4	8	5	4
Market Share, participação no mercado	1898	1918	1884	1844	1717

Fonte: Dados da pesquisa, elaborado pelas autoras (2018).

Toda relação comercial saudável tem foco em seu cliente e objetiva diretamente satisfazê-lo quanto a seus anseios ofertando lhes produtos e serviços de melhor qualidade, os quais ele possa adquirir. Esta informação nada mais é que o reflexo do detalhamento dos itens do Capital Intelectual, que revela uma superioridade de 14.281 ocorrências do capital relacional, quando somados capital humano e capital estrutural. Se comparados separadamente, a diferença é ainda maior, foram registrados nesta pesquisa 12.548 CH, 12.794 CE e 39.623 CR.

O Banco do Brasil S.A., a exemplo dos outros rankings consolida-se como o maior dentre todos os bancos no sentido de ocorrências, é o maior banco em atuação no Brasil e, isso se intensifica a partir dos dados coletados que o colocaram em primeira posição em todos os momentos na classificação geral.

Os dois melhores classificados nesta modalidade, Banco do Brasil e Itaú Unibanco juntos somam pouco mais de trinta pontos percentuais do total de ocorrências, são 12.751 citações ao longo dos períodos analisados, cada um com 6.621 e 6.130, respectivamente. Os itens responsáveis pelo alto índice em ambas as situações é “Operações estruturadas com clientes” e “Market share, participação no mercado”.

Nesta ótica, as empresas fazem grandes investimentos em marketing e propagandas. Não basta ter um bom produto, a divulgação fará com que as pessoas sintam atração e queiram tomar o produto para si. Nas instituições financeiras são a mesma situação, as constantes investidas com personalidades midiáticas, patrocínios, dentre outras formas de aparição tornam suas marcas evidentes e atrativas.

5. CONCLUSÕES

Partindo da importância do Capital Intelectual utilizado pelas instituições financeiras em suas operações, este trabalho buscou estudar de forma qualitativa como o Capital Intelectual, por meio de seus componentes, é evidenciado nas notas explicativas e relatórios de administração nas empresas do setor bancário brasileiro listadas na BM&FBOVESPA.

Nos cinco períodos analisados, de 2012 a 2016, a divisão que mais apresentou evidenciação nas instituições analisadas foi Capital Relacional, no qual estão inseridos itens relativos a clientes, relacionamento com fornecedores e *stakeholders* e tecnologia da informação. Em seguida aparece Capital Estrutural e Capital Humano, respectivamente.

Salienta-se que não houve crescimento notório no período analisado, traçando uma linha do tempo se nota que de 2012 a 2016 o crescimento em percentual foi de apenas 0,75%, ou seja, o equivalente a 83 itens. Este crescimento não é constante, pois quando é tomando como base o ano de 2012, o crescimento foi de 323, 733, e 718 itens, com relação a 2013, 2014 e 2015, respectivamente.

Ao analisar o nível de evidenciação do Capital Humano, Capital Estrutural e Capital Relacional, se tem que, em todos os grupos analisados um item sempre se destaca, ao mesmo tempo em que revela que, os bancos que mais evidenciam os itens analisados, na dianteira alternando-se posições aparecem os mesmos cinco bancos, em todos os grupos, com exceção ao primeiro colocado Banco do Brasil, o qual em todos os grupos analisados se manteve na mesma classificação, apenas confirmado sua posição já consolidada, como o maior banco em atividade no Brasil.

Sobre a pergunta de pesquisa, a qual questionava sobre quais informações do Capital Intelectual que são evidenciadas nas Instituições Bancárias listadas na BM&FBovespa e qual dos componentes que recebem maior evidenciação nas demonstrações contábeis, chegou-se à conclusão que os itens relacionados ao Capital Relacional possuem o maior número de ocorrências de forma unânime e sem exceção dentre os todos os bancos analisados; em segundo,

aparecem os itens do Capital Estrutural e por último os itens de Capital Humano, em número de ocorrências e evidenciações, nos períodos estudados.

Recomenda-se, por fim, em trabalhos futuros utilizar a teoria de *stakeholders* que tem como objetivo ajudar a definir quais são os públicos prioritários de uma empresa, considerando que todos os grupos de pessoas direta ou indiretamente ligados a uma organização que possam influenciar ou ser influenciados por suas ações devem ser considerados em uma possível tomada de decisão, e, ainda se utilizar de ferramental estatístico no tratamento destes dados.

REFERÊNCIAS

- Abeysekera, I., & Bounfour, A. (2006). The project of intellectual capital disclosure: researching the research/Commentary: on Abeysekera's "The project of intellectual capital disclosure: researching the research". *Journal of Intellectual Capital*, 7(1), 61.
- Abeysekera, I., & Guthrie, J. (2005). An empirical investigation of annual reporting trends of intellectual capital in Sri Lanka. *Critical Perspectives on Accounting*, 16(3), 151-163.
- Antunes, M. T. P. (2008). *Capital Intelectual*. São Paulo: Atlas.
- Backes, R. G., Ott, E., & Wiethaeuper, D. (2005). Evidenciação do capital intelectual: análise de conteúdo dos relatórios de administração de companhias abertas brasileiras. *Encontro Nacional da ANPAD-ENANPAD*, 29.
- Bontis, N., & Stovel, M. (2002). Voluntary turnover: knowledge management - friend or foe? *Journal of Intellectual Capital*, 3(3), 303-322.
- Brooking, A. (1996). *Intellectual capital*: Cengage Learning EMEA.
- Cañibano, L., Garcia-Ayuso, M., & Sánchez, P. (2000). Accounting for intangibles: A literature review. *Journal of Accounting Literature*, 19, 102.
- Chu, S. K. W., Chan, K. H., & Wu, W. W. Y. (2011). Charting intellectual capital performance of the gateway to China. *Journal of Intellectual Capital*, 12(2), 249-276.
- Cordazzo, M. (2007). Intangibles and italian IPO prospectuses: a disclosure analysis. *Journal of Intellectual Capital*, 8(2), 288-305.
- Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1997). Intellectual Capital: realizing your company's true value by finding its hidden brainpower. *HarperCollins Publishers, New York, NY*.
- García-Meca, E., & Martínez, I. (2007). The use of intellectual capital information in investment decisions: An empirical study using analyst reports. *The International Journal of Accounting*, 42(1), 57.
- Kristandl, G., & Bontis, N. (2007). Constructing a definition for intangibles using the resource based view of the firm. *Management Decision*, 45(9), 1510.

- Lev, B. (2001). *Intangibles: management, measurement and reporting*. Washington: Brookings Institutions Press.
- Maditinos, D., Chatzoudes, D., Tsairidis, C., & Theriou, G. (2011). The impact of intellectual capital on firms' market value and financial performance. *Journal of Intellectual Capital*, 12(1), 132-151.
- Meritum. (2002). MERITUM Guidelines for Managing and Reporting on Intangibles. Measuring Intangibles to Understand and Improve Innovation Management. Madri: MERITUM.
- Quinteiro, C. E. (2009). *Evidenciação do capital intelectual em bancos abertos no Brasil e Espanha*. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil.
- Skinner, D. J. (2008). Accounting for intangibles - a critical review of policy recommendations. *Accounting and Business Research*, 38(3), 191.
- Sonnier, B. M. (2008). Intellectual capital disclosure: high-tech versus traditional sector companies. *Journal of Intellectual Capital*, 9(4), 705-722.
- St-Pierre, J., & Audet, J. (2011). Intangible assets and performance: Analysis on manufacturing SMEs. *Journal of Intellectual Capital*, 12(2), 202-223.
- Steenkamp, N., & Kashyap, V. (2010). Importance and contribution of intangible assets: SME managers' perceptions. *Journal of Intellectual Capital*, 11(3), 368-390.
- Stewart, T. (1997). *Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas*. Rio de Janeiro: Campus.
- Tayles, M., Pike, R., H. , & Sofian, S. (2007). Intellectual capital, management accounting practices and corporate performance. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 20(4), 522.