



CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA – FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

VALDEILSON ROCHA DE FRANÇA

**CAPITAL INTELECTUAL COMO FERRAMENTA PARA O
CRESCIMENTO DE UMA EMPRESA NO MERCADO DE ITAITUBA-PA**

Itaituba – PA

2023

VALDEILSON ROCHA DE FRANÇA

**CAPITAL INTELECTUAL COMO FERRAMENTA PARA O
CRESCIMENTO DE UMA EMPRESA NO MERCADO DE ITAITUBA-PA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Itaituba para obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Me. Ana Paula Maffezzolli.

Itaituba – PA

2023

FRANÇA, Valdeilson Rocha,

Capital intelectual como ferramenta para o crescimento de uma empresa no mercado de Itaituba-PA.

48 f.

Orientadora: Ana Paula Maffezzolli, Me.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) Graduação em administração – Faculdade de Itaituba – FAI, 2023.

1. Capital intelectual. 2. Treinamentos. I. Maffezzolli, Ana Paula II. Faculdade de Itaituba, BR-PA 2023.

VALDEILSON ROCHA DE FRANÇA

**CAPITAL INTELECTUAL COMO FERRAMENTA PARA O
CRESCIMENTO DE EMPRESAS NO MERCADO DE ITAITUBA-PA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Itaituba para obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa.Me. Ana Paula Maffezzolli.

BANCA EXAMINADORA

Presidente: _____ Nota: _____

Profa. Ana Paula Maffezzolli, Mestra.

Avaliadora: _____ Nota: _____

Profa. Caren Alessandra Kluska, Mestra.

Avaliador(a): _____ Nota: _____

Profa. Graziela da Silva Castro, Especialista.

Resultado: _____ Média: _____

Data: 18 de agosto de 2023.

Ao meu Deus que me permitiu chegar até aqui, pois sem Ele eu nada seria, a minha mãe por todo amor e cuidado, e ao meu pai por todo apoio e estímulo, a vitória é nossa.

AGRADECIMENTOS

Agradecer primeiramente a Deus por ter me dado saúde durante os quatro anos de curso, e ter me dado força para nunca desistir mesmo nos momentos mais difíceis, poucos sabem como foi difícil a minha caminhada no início do curso tenho que conciliar a faculdade e o serviço militar até então obrigatório, mas nunca pensei em desistir em momento algum mesmo em meio a tantas dificuldades.

A minha Mãe Hilda Florência Rocha, por sempre ter me apoiado e acreditado na minha capacidade, a conclusão deste curso também é uma forma de agradecimento por todo o esforço feito pela senhora para criar a mim e a minha irmã. Ao meu pai Valderes Xavier de França que mesmo de longe sempre me deu força e ficou à disposição para me ajudar no que eu precisasse.

A minha irmã Valdineia Rocha de França por ter me ajudado nos momentos em que eu não podia está presente nas aulas por motivos de trabalho, hoje posso dividir essa conquista com você.

O processo é longo e durante essa trajetória pude contar sempre com a ajuda dos meus amigos de turma, pessoas maravilhosas com quem eu tenho orgulho de ter convivido durante esse tempo de formação, então a todos eles o meu obrigado, espero que cada um possa obter sucesso em cada projeto de suas vidas, cada um contribuiu muito para que eu pudesse concluir o curso, essa vitória é de todos nós.

Agradecer a todos os professores pelos ensinamentos repassados a mim e meus colegas de turma ensinamentos estes que levaremos para toda a nossa vida não só no ambiente de trabalho, mas também nas nossas casas e onde estivermos, tenho plena consciência que não foram formados apenas profissionais da área de administração, mas também pessoas melhores que contribuíram com a sociedade da melhor forma.

Um agradecimento especial a minha orientadora profa. Ana Paula Maffezzolli, por todos os ensinamentos a mim repassados tanto como orientadora como coordenadora do curso de Administração, sua dedicação e compromisso com a nossa formação é algo que merece toda a minha gratidão.

Por fim agradecer a todos meus amigos e familiares que diretamente ou indiretamente contribuíram para que eu pudesse concluir o curso de bacharelado em Administração, curso este que eu aprendi a gostar e tenho um carinho enorme pela profissão, esperando um dia obter sucesso na área.

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo apresentar o entendimento que uma empresa instalada no mercado de Itaituba-PA, possui sobre o capital intelectual. E verificar se a organização investe em treinamentos e cursos profissionalizantes que contribuem para a capacitação de seus colaboradores. A pesquisa buscou abordar a importância e as vantagens trazidas pelo capital intelectual para o crescimento da empresa. Foi apresentada como questão norteadora, a empresa participante da pesquisa sabe o que é capital intelectual e investe em treinamento e aperfeiçoamento dos seus colaboradores? Dessa forma, a metodologia desta pesquisa está fundamentada com base em uma pesquisa bibliográfica, utilizando métodos de pesquisa característica exploratória-descritiva com uma abordagem qualitativa, logo após foi realizada uma pesquisa de campo como intuito de coletar dados sobre a temática da pesquisa. Através da análise de dados compreende-se que o grau de satisfação com a empresa tanto dos gestores, quanto dos colaboradores é satisfatório. E a organização como um todo, tem um conhecimento sobre o que é o capital intelectual, e busca oferecer treinamentos para seus colaboradores, característica essa, que é uma das ferramentas do capital intelectual como forma de melhorar o desempenho do colaborador e da empresa diante o mercado.

Palavras-chaves: Capital intelectual. Treinamentos. Colaborador.

ABSTRACT

The present study aimed to present the understanding that a company installed in the Itaituba-Pa market has about intellectual capital, and to verify if the organization invests in training and professional courses that contribute to the qualification of its employees. The research sought to address the importance and advantages brought by intellectual capital for the company's growth. It was presented as a guiding question, does the company participating in the research know what intellectual capital is and does it invest in training and improvement of its employees? In this way, the methodology of this research is based on a bibliographical research using exploratory-descriptive research methods with a qualitative approach, soon after a field research was carried out in order to collect data and obtain information that will contribute to the research. Through data analysis, it is understood that the degree of satisfaction with the company of both managers and employees is very good, the organization as a whole has knowledge about what intellectual capital is and seeks to offer training to its employees, a characteristic that which is one of the tools of intellectual capital as a way to improve the performance of the employee and the company in the market.

Keywords: Intellectual capital. Training. Employee.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	10
2.1 CAPITAL INTELECTUAL: CONCEITO.....	10
2.2 DESENVOLVIMENTO HISTÓRICO DO CONCEITO DE CAPITAL INTELECTUAL	13
2.3 A ESTRUTURA DO CAPITAL INTELECTUAL.....	15
2.3.1 Capital humano	16
2.3.2 Capital estrutural.....	18
2.3.3 Capital do cliente.....	19
2.4 CONCEITO DE ATIVOS TANGÍVEIS E INTANGÍVEIS	20
2.5 A IMPORTÂNCIA DO CAPITAL INTELECTUAL PARA AS EMPRESAS.....	21
2.6 CAPITAL INTELECTUAL COMO VANTAGEM COMPETITIVA	22
2.7 A VALORIZAÇÃO CAPITAL INTELECTUAL.....	23
3 METODOLOGIA	25
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	27
4.1 PESQUISA APLICADA COM A GESTÃO DA EMPRESA	27
4.2 PESQUISA APLICADA COM OS COLABORADORES DA EMPRESA	31
5 CONCLUSÃO	39
REFERÊNCIAS.....	40
APÊNDICE	44
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE).....	44
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO COM O GESTOR	45
APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO COM OS COLABORADORES.....	47

1 INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento das organizações e todos os sistemas que contribuem para o crescimento diante do mercado, criou-se a necessidade de capacitação e treinamento dos profissionais internos e a partir desse momento a valorização do capital humano.

O capital intelectual é um recurso intangível que pode ser tornar um dos fatores principais para o sucesso nas atividades executadas pelos colaboradores da empresa, que deve acompanhar o desenvolvimento de seus colaboradores e oferecer formas de aprimorar seus conhecimentos. Este é um recurso ilimitado que se explorado da melhor maneira pode trazer grandes rendimentos para a organização.

Contudo, este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) busca responder a seguinte problemática: A empresa participante da pesquisa sabe o que é capital intelectual e investe em treinamento e aperfeiçoamento dos seus colaboradores?

O objetivo geral do estudo é: apresentar o entendimento por parte da empresa participante da pesquisa sobre o capital intelectual e saber se a empresa investe em treinamento e curso de aperfeiçoamento para seus colaboradores. E tem como objetivos específicos: mostrar as vantagens para as organizações quanto ao investimento e valorização do capital intelectual; conceituar como é composto o capital intelectual; apresentar o entendimento sobre capital intelectual por parte da organização participante da pesquisa.

Sendo assim, este trabalho justifica-se, para mostrar a importância do capital intelectual para as empresas e como pode influenciar no seu processo produtivo é fundamental. O tema aborda um assunto pouco discutido em muitas empresas e busca incentivar as organizações a focarem neste recurso mostrando os pontos positivos que podem auxiliar na evolução da empresa e do colaborador, que deve ser tratado como fator principal na obtenção do sucesso baseado no bom cumprimento dos serviços ofertados a sociedade.

A metodologia deste trabalho está fundamentada com base em uma pesquisa bibliográfica, utilizando métodos de característica exploratória-descritiva com uma abordagem qualitativa. Além disso, foi realizada uma pesquisa de campo com o objetivo de coletar dados e obter informações que irão contribuir para a pesquisa, aplicando questionários com perguntas objetivas para os gestores e colaboradores de duas empresas do município de Itaituba.

Foi utilizada para a pesquisa bibliográfica livros que abordem assuntos relacionados ao tema do trabalho, utilizando as pesquisas de alguns autores como Stewart (1998), Kanaane e Ortigoso (2010), Peter Drucker (1993), Crawford (1994) e Antunes (2000) entre outros que explicam em suas pesquisas muitos assuntos relacionados ao tema deste trabalho. A pesquisa utilizou de artigos e monografias que contribuam com o tema estudado.

Este TCC está organizado em cinco capítulos. Neste capítulo inicial apresenta-se a Introdução. No segundo capítulo – Fundamentação Teórica apresenta o referencial teórico da pesquisa. O terceiro capítulo – Metodologia apresenta os métodos utilizados para coleta dos dados da pesquisa. O quarto capítulo – Resultado e discussão apresenta os resultados obtidos através da coleta dos dados, na sequência apresenta-se a Conclusão da pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 CAPITAL INTELECTUAL: CONCEITO

Para Peter Drucker (1993), o ser humano é insubstituível no âmbito empresarial e por mais que com o avanço na criação de máquinas industriais a mão de obra tenha sido reduzida, as empresas ainda assim, necessitam de colaboradores com uma alta capacidade intelectual para o desenvolvimento de atividades de forma eficaz uma vez que os humanos trazem consigo uma quantidade extensa de entendimento, vivência e competências próprias que auxiliam no maior aproveitamento das tarefas executadas.

Através de pesquisas realizadas por grandes estudiosos atualmente as empresas começaram a ver o seu capital humano como um recurso que agrega valor à organização, e a explorar suas competências de forma a terem um aumento no desempenho de suas tarefas, com isso o colaborador se tornou peça fundamental e indispensável.

Para García-Meca e Martínez (2005), o Capital Intelectual é todo o entendimento, referência, propriedade intelectual e vivência, traga pelo colaborador que quando relacionadas as suas funções dentro da empresa lhe proporciona obter melhores resultados.

Atualmente o colaborador consegue gerar muito mais lucros, as empresas utilizando de métodos próprios para desempenhar de forma excelente suas tarefas dentro de seus setores, o conhecimento se tornou critério chave para um profissional qualificado que traz sua vivência e a transforma em resultados favoráveis as organizações.

Brennan (2001), argumenta que o Capital Intelectual é o entendimento que o ser humano possui e colocá-lo em prática no seu ambiente de trabalho agrega valor as suas competências e posteriormente aumenta o capital da organização diante do mercado.

Uma empresa pode ser representada pela junção entre capital organizacional que engloba todo o sistema informatizado, máquinas e equipamentos que aumentam a capacidade de produção da empresa, e pelo capital humano que representa seus trabalhadores e todo o conhecimento trago por eles, para poderem operar todos os recursos ofertados pelo capital organizacional.

Para Bueno (1999), o capital intelectual pode ser caracterizado como um requisito usado para mensurar a capacidade dos colaboradores dentro da empresa e assim, se tornar um meio capaz de explicar a eficácia desta empresa em seus serviços prestados à sociedade, agregando valor ao conhecimento de todos envolvidos.

No cenário atual de mercado, procura-se profissionais capacitados e que muitas vezes já atuem na área proposta pela empresa, pois acredita-se que estes colaboradores irão dar resultados a curto prazo, nesse caso à empresa não tem que se preocupar como a capacitação deste colaborador.

Para Crawford (1994), o avanço no estudo do capital intelectual tem contribuído de forma relevante para medir o valor dos funcionários com vasto conhecimento em suas áreas de atuação. Com o passar dos anos se tornou o principal ativo das grandes empresas na nova economia diante de um mercado tão disputado, ocupando o lugar dos recursos naturais, maquinário e o capital financeiro. Possuem ainda, aspectos intangíveis que são valores intelectuais mensurados valores através de seus conhecimentos, tornando-se o principal responsável pelo aumento da eficiência nas tarefas executadas.

Todas as empresas, sendo elas de pequeno e grande porte, precisam que seus colaboradores estejam preparados para as adversidades do mercado. Com isso, precisam acompanhar os novos recursos que tragam resultados favoráveis para a empresa.

Kanaane e Ortigoso (2010), dividem o mesmo pensamento que Crawford (1994), ao citar que o capital intelectual é um ativo intangível que pode se tornar em lucros para a empresa, como um conjunto de investimentos que não podem ser mensurados como os demais valores como: registros contábeis, tabelas com rendimentos de vendas entre outros.

Atualmente investir em ativos com um menor número de oscilações de resultados como máquinas e softwares, são bem mais comuns do que a procura pelo conhecimento encontrado no capital humano que está em constante aprimoramento, infelizmente não são dados fáceis de se mensurar, mas que trazem resultados imediatos relativos as suas propostas de aplicação.

E segundo Tinoco (1996, p. 12):

O Capital Intelectual é um conjunto de informações possuídas pelos colaboradores mensuradas como um ativo intangível, causados pelo avanço da tecnologia da informação, que trazem benefícios para as organizações que investem no conhecimento de seus colaboradores.

Com os avanços nas diversas áreas devido ao avanço na tecnologia de informação, o conhecimento se tornou algo cada vez mais importante o que fez as empresas investirem cada vez mais na carreira de seus colaboradores com a finalidade de contribuírem com a empresa de forma a obter melhores resultados.

Segundo Brooking *apud* Antunes e Martins (2002), o capital intelectual pode ser dividido em quatro categorias, conforme apresentadas a seguir:

Ativos de Mercado: é a posição que à empresa possui diante do mercado como consequência a seus ativos intangíveis que ajudem a se sobressair no seu ramo de atuação, estes ativos estão diretamente relacionados a: marca, consumidores, fidelização de clientes, canais de distribuição e franquias.

Ativos Humanos: está relacionado a todos os benefícios associados a excelência nos serviços prestados pelos colaboradores decorrentes de suas habilidades devido a experiência adquirida com o passar do tempo, tendo a capacidade de solucionar problemas, trabalhar em conjunto aos demais colaboradores e ser proativo.

Ativos de Propriedade Intelectual: estão inclusos os ativos que precisam de amparo perante a lei, só assim poderá agregar algum valor a organização de forma aumentar seus lucros.

Ativos de Infraestrutura: são formados por todas as tecnologias, metodologias e processos utilizados pelas empresas para melhorar os sistemas que compõe a organização.

A evolução das empresas diante de seus mercados de atuação muito se dá pela quantidade de investimento em seus ativos internos, melhorando assim a capacidade de servir ao público um produto ou serviço de qualidade e atender a demanda tanto no âmbito nacional quanto internacional.

O avanço da tecnologia as empresas possuem uma grande variedade de softwares e máquinas que ajudam a aumentar exponencialmente o poder de produção nas grandes indústrias, dando a elas a capacidade de atender uma grande demanda. Contudo, não basta apenas investir em equipamentos sem possuir profissionais qualificados para operar os softwares e conduzir as máquinas, tornando assim imprescindível a mão de obra qualificada, na qual cresce a importância e o investimento na capacitação dos colaboradores da empresa.

2.2 DESENVOLVIMENTO HISTÓRICO DO CONCEITO DE CAPITAL INTELECTUAL

De acordo com Antunes (2000), a visão de estudar a importância do capital intelectual e todos seus benefícios proporcionados à empresa veio de elementos apresentados no capital humano, por volta do século XV. Alguns administradores do ramo financeiro, iniciaram pesquisas que pudessem atribuir valor significativos ao trabalho do seu público interno da organização, tudo voltado às oscilações econômicas do país com as perdas graças à guerra e a migração de civis.

O colaborador é peça chave para a execução de tarefas dentro da empresa, e a perfeição nessas atividades, tornam possível detectar a importância de agregar valor ao desempenho dos colaboradores de acordo com seus conhecimentos e informações possuídos e utilizados a favor da organização.

Enfatiza Stewart (2002), que a denominação Capital Intelectual foi criada em 1958. Os responsáveis foram dois analistas financeiros, que ao analisar algumas empresas destacaram o conhecimento de seus colaboradores como o principal recurso apresentados por essas empresas que possuíam valor inestimado e com isso poderiam se destacar no mercado.

O capital intelectual veio para incentivar o colaborador a evoluir do ponto de vista profissional, buscando se aperfeiçoar em procura de novos conhecimentos relacionados a sua área de atuação dentro da empresa, e com isso as empresas ganham em relação a mão de obra especializada.

Em meados do século XVIII, o crescimento das empresas ocorreu de forma lenta e pouco se desenvolviam, mas com a chegada da Revolução industrial e o surgimento das máquinas utilizadas para acelerar os processos no meio de produção, foi possível um maior aproveitamento de seus recursos e começaram a surgir no mercado grandes empresas e com isso, a necessidade de gestores qualificados em todas as áreas que precisassem de supervisão (STEWART, 2002).

O desenvolvimento nem sempre é um processo rápido, nas organizações e acontece de forma lenta por apresentar diversos processos que influenciam diretamente no bom funcionamento da empresa, inicialmente o foco foi na parte estrutural e posteriormente a parte que envolve todo o capital humano, buscando sanar possíveis falhas que venham prejudicar a empresa diante das demais que atuam no mercado.

Quadro 01 – Progresso do Capital Intelectual. Adaptado de Guthrie (2001) e Carvalho et al (2007 p. 3)

Período	Progresso obtido
Início de 1980	Noção geral do valor do ativo intangível.
Metade de 1980	Surgimento da era da informação. Ainda, a diferença entre o valor de mercado e o valor contábil começa a ser percebida pelas organizações.
Final de 1980	Primeiras tentativas dos gerentes e consultores para construir métodos de mensuração do capital intelectual.
Início de 1990	Iniciativas sistematizadas de mensurar e relatar o capital intelectual para as partes externas. Em 1990, Skandia AFS nomeia Leif Edvinsson Diretor do Capital Intelectual. Esta é a primeira vez que o capital intelectual é gerenciado de maneira formal pela organização. Kaplan e Norton Introduzem o conceito de Balanced Scorecard em 1992.
Metade de 1990	Nonaka e Takeuchi (1995) apresentam sua alta influência no trabalho sobre a criação de conhecimento organizacional. É lançada em 1994 uma simulação na Celemi sendo o primeiro produto a permitir a compreensão da importância dos intangíveis. Um suplemento ao relatório anual da Skandia é produzido focado na avaliação do capital intelectual. Outra sensação é causada em 1995 quando a Celemi utiliza a auditoria do conhecimento para oferecer detalhes da avaliação do seu Capital Intelectual. Pioneiros do movimento do capital intelectual publicaram livros como Kaplan e Norton, 1996; Edvinsson e Malone, 1997; Sveiby, 1997.
Final de 1990 até a atualidade	O capital intelectual se tornou um assunto popular entre os pesquisadores e em conferências acadêmicas, escritores e outro interessados no assunto.

Com o avanço da civilização e a procura cada vez mais em se tornar uma empresa que busque oferecer um serviço de forma eficiente e eficaz tem sido associada a valorização do conhecimento. Segundo Crawford (1994), o primeiro processo desenvolvido com o foco no capital intelectual se deu início nos anos 1960 nos EUA, desde então o investimento voltado para esta área vem crescendo de forma significativa. O Quadro 01 apresenta uma ordem cronológica de como foi a identificação e posteriormente como foi agregado valor ao capital intelectual dentro das organizações.

A partir do momento em que as empresas começaram a entender todos os benefícios tragos pelos ativos intangíveis, iniciou-se com a preocupação em estudar este recurso com o objetivo de agregar valor aos conhecimentos dos colaboradores e a partir disso, estruturar a organização com profissionais qualificados de acordo com a área que ele tenha um maior aproveitamento em suas atividades.

Davenport e Prusak (1998), em sua pesquisa apontam que a obtenção de informações relacionadas a profissão de cada colaborador, sendo um recurso

aprimorado ao longo dos anos com as tarefas desempenhadas dentro da organização e no seu dia a dia.

Um fator que influencia muito no momento da execução das atividades é a experiência que este colaborador possui na sua área de atuação, em determinadas empresas na qual não ocorre o treinamento dos colaboradores e que não são ofertados cursos profissionalizantes um funcionário que traz de fora da empresa experiência profissional acaba sendo uma peça essencial para o bom funcionamento do seu setor.

De acordo com Guthrie (2001), o colaborador se tornou elemento essencial dentro das empresas, que tiveram um aumento significativo com o investimento do capital humano e com isso conseguiram evoluir diante do mercado. Muitas empresas optam por qualificar seus colaboradores, ofertando a eles a oportunidade de aprimorarem seus conhecimentos através de cursos de capacitação profissional, o que satisfaz tanto a empresa quanto o colaborador.

De acordo com Zack (1999), o conhecimento tácito e explícito ajuda a descrever o que é o capital intelectual e o quais os valores tragos por ele quando recebem a valorização adequada. Pode-se ressaltar, que o conhecimento tácito é tudo aquilo que vem do desenvolvimento das tarefas com base na experiência do colaborador e as decisões tomadas por ele, pode ser visto através de conversas diárias como à venda de um produto a um cliente ou à solução de problemas dentro da organização. Em contrapartida, o conhecimento explícito, é absorvido pelo colaborador através da educação, está ligado a informações ligadas ao dia a dia da empresa como: arquivos, documentos, e-mails entre outras informações armazenadas.

A junção do conhecimento tácito e explícito cria uma rede de informações, uma delas acessada através da comunicação do público interno e a outra através de informações físicas de fácil acesso e que está ao alcance de todos dentro da empresa.

2.3 A ESTRUTURA DO CAPITAL INTELECTUAL

Segundo Stewart (1998), o capital intelectual está dividido em três partes, cada uma com o seu grau de importância, são elas: capital humano, capital estrutural e capital do cliente.

A junção desses três aspectos fundamentais gera o capital que proporciona a maior rentabilidade sobretudo no que se refere ao setor de vendas, e interação com o consumidor.

O capital humano, dentro da organização, facilita a interação com o cliente de forma a entender suas necessidades e lhes oferecer uma solução de acordo com o que deseja, capacidade que vem sendo cada vez mais recompensada com programas de compensação ao colaborador de acordo com sua colaboração a empresa, fazendo com que trabalhe de forma motivada e buscando sempre melhores resultados (STEWART, 1998).

O sucesso das empresas está, em grande parte, atribuído a junção do excelente trabalho de todos os ativos dentro da organização, os colaboradores exercendo suas funções de forma motivada e tendo o conhecimento que está sendo valorizados pelos gestores, contribuem de forma significativa para o crescimento da empresa no mercado.

É muito importante que a organização cuide do seu público interno buscando satisfazer seus colaboradores e investir no seu conhecimento, de forma a reter este conhecimento e informações de maneira que se torne patrimônio da empresa, este é o capital estrutural (STEWART, 1998).

Toda empresa possui suas tecnologias e métodos de trabalho que fazem com que se diferencie das demais no seu ramo de atuação, o capital estrutural tem como objetivo conter este conhecimento buscando ter vantagem sobre as demais empresas.

Edvinsson e Malone (1998), observam ainda, que o relacionamento com os clientes, o qual está inserido no capital estrutural, pode ser classificado em uma categoria separada como capital de clientes, destacando maior importância deste item para o valor da empresa.

O principal foco de toda empresa é aumentar seus lucros e a preocupação com o consumidor faz com que busquem oferecer um produto ou serviço de qualidade para fidelizar o cliente e manter um bom relacionamento com ele.

2.3.1 Capital humano

Segundo Duffy (2000), todo valor voltado a capacitação profissional como: cursos e treinamentos que agregam conhecimento sobre a sua área de atuação é denominado capital humano. A procura pela capacitação interfere diretamente na vida

do colaborador, e pode ser utilizada para medir o nível da sua capacidade e competência.

Com o alto nível de competitividade no mercado as pessoas estão buscando cada vez mais se capacitar para o mercado de trabalho e investindo em conhecimento próprio através de cursos de ensino superior e outras especializações nas diversas áreas.

A capacitação dos colaboradores está cada vez mais se tornando prioridade para muitas empresas, contribuindo para o aumento do capital humano dentro da organização, que quando utilizado a seu favor aumenta exponencialmente os resultados.

Capital humano pode ser descrito como o conjunto de habilidades individuais que as pessoas possuem, adquiridas através de sua vivência no meio da sociedade o que torna esses colaboradores muito mais valiosos para a empresa. Essas pessoas possuem um diferencial que faz toda a diferença no desenvolvimento de suas tarefas como: criatividade, eficácia, liderança, confiança, e capacidade de relacionamento interpessoal.

De acordo com Edvinsson e Malone (1998), essas habilidades possuídas pelas pessoas se devem graças a rotatividade no processo de admissão e demissão entre as empresas, ao sair levam consigo os conhecimentos absorvidos no meio em que estavam inseridos, conhecimentos estes que podem ser de quando valia para o seu novo emprego se explorado da forma correta.

Na visão de Mayo (2003), o capital humano da empresa são todos os funcionários que possui e usam em seu favor o conhecimento e as habilidades que cada funcionário possui individualmente que faz com que colabore com o crescimento e evolução do meio no qual está inserido.

O capital humano foi perdendo espaço com a criação das máquinas no setor de produção, no entanto, é necessário a mão de obra especializada que possa operar estas máquinas de forma a explorar todas as vantagens ofertadas ao mercado com o avanço da tecnologia, a partir disso, voltou a se tornar indispensável o capital humano, e com o passar dos anos as organizações voltarem a investir na qualificação destes profissionais.

2.3.2 Capital estrutural

Para Stewart (1997), o conceito de capital estrutural é tudo o que se torna propriedade da empresa e permanece nela. Este capital é composto por todo recurso tangível e intangível pertencente a organização e que permanecera nela mesmo quando os colaboradores que a operam se ausentarem, pois, pode ser compartilhado tais como: tecnologias, invenções, dados, publicações, processos patenteáveis, direitos autorais entre outros.

A contribuição através do capital humano em algum momento se encerrará e quando terminar este ciclo, os novos profissionais que chegaram para suprir o quadro de colaboradores da empresa precisam ter acesso a todos os sistemas que compõe a empresa, então tudo o que é deixado como patrimônio se denominou capital estrutural que são os recursos próprios que a empresa possui e que faz com que ela tenha sucesso no mercado.

Para Duffy (2000), o capital estrutural representa tudo que foi alcançado através do capital humano e e que é deixado para a empresa quando estes colaboradores se desligam da instituição como: projetos realizados, marca, clientes fidelizados, protocolos e estruturas organizacionais.

O avanço da tecnologia agregada a mão de obra qualificada influencia diretamente no desenvolvimento das organizações principalmente na transição de processos que antes eram feitos de forma manual e hoje tem a possibilidade de ser feito de uma forma totalmente informatizada, em consequência disso, todas as melhorias aplicadas com a ajuda dos funcionários são deixadas a empresa no momento que estes deixam o convívio da organização.

Para Edvinsson (1997), o capital estrutural está dividido em três partes que são:

Capital organizacional: que possui seu foco voltado para os resultados obtidos através do aperfeiçoamento dos sistemas da empresa, ferramentas que ajudem a adquirir conhecimento voltado a organização, assim como informações voltadas as áreas externas que estão ligadas diretamente a empresa como fornecedores responsáveis por suprir os estoques da firma.

Capital de inovação: está ligado à capacidade de renovação e aos resultados da inovação sob a forma de direitos comerciais amparados por lei, propriedade intelectual e outros ativos e talentos intangíveis utilizados para criar e colocar rapidamente no mercado de novos produtos e serviços.

Capital de processos: tem como principal objetivo a criação de programas que contribuem para a evolução profissional de seus colaboradores, fazendo com que ampliem seus conhecimentos com o intuito de posteriormente utilizá-los dentro da organização para poder ter um maior aproveitamento em suas atividades, com isso o colaborador aumentará seu grau de eficiência na prestação de serviços, tanto ao público interno, quanto ao externo.

Cada capital descrito acima é uma peça-chave para colocar a instituição lado a lado com seus concorrentes como é o caso do capital organizacional que busca a excelência das suas atividades que são executadas no dia a dia. Já o capital de inovação, estuda as constantes mudanças do mercado para manter sua empresa sempre atualizada, e por último o capital de processos que foca no aprimoramento das habilidades de seus colaboradores.

2.3.3 Capital do cliente

Crawford (1994), descreve o capital de clientes como toda a relação que as pessoas possuem com a empresa mesmo não estando ligadas diretamente, pode ser observado com o número de clientes que a empresa fidelizou com o passar dos anos.

O cliente é um dos fatores principais para qualquer empresa que tem suas atividades voltadas a fins lucrativos, e a proximidade deste público se faz necessária e indispensável. A fidelização dos clientes conta hoje, com inúmeras ferramentas que auxiliam esta tarefa tão difícil, mais do que oferecer um serviço de qualidade é necessário vender a marca da empresa de forma a criar uma identidade com os consumidores.

Stewart (1998), disserta que o capital humano dentro das organizações tem sua importância semelhante ao capital de clientes. Os colaboradores e seus conhecimentos utilizados a favor da empresa com o foco em melhorar o atendimento e os serviços prestados à comunidade podem atrair o consumidor, e da mesma maneira que a empresa investe nos seus colaboradores, investe também, nos seus clientes na busca de satisfazer a demanda de mercado.

Todo administrador conduz a sua empresa de forma a obter lucros com a qualidade de seus produtos ou serviços e o colaborador é essencial neste processo porque é um dos responsáveis por atrair o público e para isso a interação com o

consumidor é muito importante, porque através da satisfação pode-se fidelizar um determinado público.

Contudo, enfatizar-se que o capital intelectual está formado pela estrutura capital humano, capital do cliente e capital estrutural, uma vez que quando se fala de capital intelectual, deve-se entender o que significa ativos tangíveis e intangíveis, para saber mensurar o capital intelectual que se enquadra como ativo intangível como será apresentador no tópico a seguir.

2.4 CONCEITO DE ATIVOS TANGÍVEIS E INTANGÍVEIS

Ativo, dentro da Contabilidade tradicional, é conhecido por ser os bens e direitos das empresas em forma de capital financeiro. E recebem a denominação de ativos tangíveis e intangíveis, que significam os recursos de característica física e aqueles que não possuem (ANTUNES, 2007).

Os ativos intangíveis não possuem forma física e são formados por ideias, experiências e conhecimentos que o funcionário trás para a empresa. Porém, este ativo é importante por sua grande facilidade de crescimento graças a quantidade de informações que as pessoas podem absorver no meio da sociedade.

Quando se fala em ativo tangível, significa que é algo caracterizado por todo e qualquer material que esteja sujeito ao toque por seres humanos, ou seja algo, que é real e está ao nosso alcance não só para ver e sentir quanto para tocar. Dentro das organizações são formados por: propriedades, carros, máquinas e equipamentos. (IUDÍCIBUS, 2009).

Os valores desses materiais, ao contrário dos recursos intangíveis, são fáceis de se agregar valor, através de seu valor de mercado e de sua depreciação por tempo de uso no caso de máquinas e equipamentos que a empresa possua.

Para Paton (1962, p. 46) *apud* Antunes (2007) “os ativos não são inerentemente tangíveis ou físicos. Um ativo representa uma quantia econômica. Pode ou não, estar relacionado ou ser representado por um objeto físico”.

Um ativo possui grande valor por sua importância financeira podendo estar relacionados diretamente a bens ou não, e neste contexto podendo ser tangível ou intangível, e contribuindo de formas diferentes mais essenciais. Por não possuir forma física se faz necessária uma vasta exigência no que tange a contratação de pessoas que farão parte das equipes que formam as organizações.

Todo o ativo dentro da organização tem a sua importância para o bom funcionamento da empresa, e o capital intelectual tem sido alvo de grandes estudos com a intenção de mostrar o valor deste ativo intangível de forma aos gestores darem a real importância para este recurso. O resultado obtido através de estudos nesta determinada área tem ajudado bastante na área estratégica das empresas de acordo com (FOSS, 1997).

Nos dias atuais, o ativo intangível não atrai a devida atenção dentro dos setores empresariais por não ter seus resultados apresentados de forma visual a toda empresa e por isso se faz necessária, a implementação de ferramentas por possam ajudar a mensurar o valor dos resultados obtidos através destes recursos que incluem o capital intelectual e marca (IUDÍCIBUS, 2009).

Quando uma empresa vai bem no seu ramo de atuação e todos os seus setores funcionam da maneira correta elevando o nível de competência nas atividades executadas, nota-se que o capital humano dentro da organização está funcionando dentre todas as esferas.

Sabendo que o capital intelectual é intangível, a atenção que se deve dar a esta ferramenta dentro da organização é fundamental, mas por ser mais difícil de mensurar, de ver os resultados, acaba não tendo a devida atenção por parte de algumas empresas, porém, é necessário que se entenda a importância que o capital intelectual tem para as organizações conforme será apresentado no tópico a seguir.

2.5 A IMPORTÂNCIA DO CAPITAL INTELECTUAL PARA AS EMPRESAS.

Segundo Brookings (1996), a utilização deste recurso de maneira correta influencia diretamente nos rendimentos mensais da instituição, este recurso intangível oferecido pelo capital humano da organização agregado as tecnologias dispostas no mercado fazem com que a empresa cresça exponencialmente comparada as demais devido a qualidade e eficiência.

Uma sugestão para empresas de grande porte é a escolha por profissionais com grande capacidade intelectual, que consigam operar com mais facilidade e eficiência as tecnologias ofertadas pelo mercado, com o propósito de aumentar os lucros e diminuir erros que possam ser ocasionados por falta de conhecimento dos colaboradores em relação a sistemas específicos podendo ocasionar em prejuízos para as empresas.

Segundo Petty e Guthrie (2000), com o aumento no investimento relacionado ao capital intelectual se fez necessário estudos que comprovassem a importância deste recurso intangível para as empresas como intuito de mensurar as vantagens obtidas pela organização, tudo isso contribui para um bom desempenho da gestão.

A partir disto, se fez necessário a criação de novos métodos de trabalho que agregados as tecnologias possam explorar ainda mais a capacidade intelectual dos colaboradores acrescentando valor ao conhecimento e com isso elevando o nome da organização.

As habilidades demonstradas e o alto desempenho dos colaboradores na execução de suas atribuições de responsabilidade determinaram qual o seu valor dentro da empresa, uma vez que estes profissionais entregarão entregando todo seu conhecimento e experiência. (KANAANE; ORTIGOSO, 2010).

Portanto, baseado nos autores citados, vale enfatizar, que o capital intelectual importante para o crescimento e desenvolvimento de uma organização, pois com o capital intelectual, as habilidades e conhecimentos dos colaboradores influenciam diretamente na execução de suas atividades e mais eficiência terá. No tópico a seguir, será apresentado as vantagens competitivas que o capital intelectual pode proporcionar para as empresas.

2.6 CAPITAL INTELECTUAL COMO VANTAGEM COMPETITIVA

O capital intelectual é representado pelos funcionários e todo o conhecimento possuídos por eles, que agregam valor a empresa e transformam este ativo intangível em mais uma vantagem competitiva dentro do campo de atuação da organização. Diferente dos demais recursos que tem uma facilidade maior de se mensurar como: propriedades, materiais e capital -, este recurso é intangível (STEWART, 1998).

Dito isto, pode-se compreender que o capital intelectual é o conhecimento individual de cada colaborador existente em uma organização, que unidos a um só propósito, formam uma vantagem diferenciada quando compara-se a outras organizações, quanto mais inteligente e capacitado for os profissionais mais chances terá a empresa de se manter e futuramente crescer do mercado.

Para Kanaane e Ortigoso (2010), com os avanços nos estudos relativos à tecnologia de informação o mercado está em constante mudança e com isso as empresas precisam se atualizar para que seus processos não se tornem

ultrapassados e percam espaço diante de seu ramo de atuação. Os autores dissertam que, diante desta realidade vivida pela sociedade se faz necessária, a ajuda do colaborador de forma a contribuir com seus conhecimentos que devem ser valorizados pela organização.

Com o aumento de profissionais no mercado que estão à procura de uma oportunidade em grandes empresas, o diferencial tem sido a capacidade intelectual, o conhecimento que o colaborador tem a oferecer para a empresa e assim somar e obter bons resultados, este quesito tem sido muito importante devido as oscilações no mercado muito em parte devido aos avanços da tecnologia e a necessidade de pessoas com conhecimentos específicos de cada área dentro do ambiente em que trabalha.

Segundo Leone (2010, p. 44).

A necessidade de agir estrategicamente para se manter atuante e competitivo, neste cenário dinâmico caracterizado por mudanças, não se restringe às empresas. As pessoas também necessitam desenvolver seu potencial.

Com o passar dos anos, e os avanços da tecnologia auxiliando cada vez mais as organizações, se fez necessário algumas mudanças nas maneiras de trabalhar em diversas áreas e com isso no instante que a empresa cresce os seus colaboradores precisam acompanhá-la.

Sendo assim, o capital intelectual proporciona vantagens competitivas como por exemplo, a valorização do capital econômico da empresa, aumento da lucratividade e, conseqüente, crescimento organizacional.

2.7 A VALORIZAÇÃO CAPITAL INTELECTUAL

Segundo Ordóñez de Pablos (2003), explicam que é importante para qualquer empresa monitorar seus ganhos e saber quais os setores que estão sendo responsáveis pelo retorno financeiro que a empresa está tendo. O capital intelectual como ativo intangível necessita de ferramentas específicas para poder agregar valor as atividades realizadas pelos colaboradores e para medir seus ativos tangíveis também.

O capital intelectual teve sua relevância ignorada por anos dentro das empresas pela dificuldade que as empresas tinham em agregar um valor a este

recurso, e com isso não era remunerado de forma eficiente o que diminuía a satisfação do colaborador dentro da organização.

Diante aos estudos realizados dentro das organizações com o intuito de mostrar a eficiência deste ativo intangível criou a necessidade de criar programas que auxiliem as empresas a mensurar o capital intelectual assim como o Intangible Asset Monitor (SVEIBY, 1997)

Com o avanço da tecnologia, são vastas as ferramentas que o mercado oferece para auxiliar as organizações a aumentarem seus rendimentos, investindo cada vez mais nos capitais internos da organização buscando o aperfeiçoamento dos processos.

A eficiência do colaborador dentro da organização pode ser transformada em algo possível de ser avaliado, levando em conta os resultados obtidos por ele em suas atividades. Isto indica o grau de profissionalismo de uma empresa que é capaz de atender seus objetivos pré-definidos. (WANG; SHIEH & FU-JIN WANG, 2008).

Deve ser visto com atenção todo e qualquer resultado obtido pela empresa através do investimento no conhecimento de seus colaboradores, para que se possa avaliar cada pessoa de acordo com a eficiência na qual é executada suas atribuições.

A criação de métodos para avaliar os colaboradores influencia diretamente no crescimento da organização como um todo, auxiliando os gestores com indicadores para saber se a empresa está evoluindo ou regredindo no mercado (GBEREVBIE, 2008).

Toda empresa tem como meta o crescimento no mercado de atuação na qual está inserida e o foco nos recursos humanos tem ajudado empresas a subirem de patamar graças a preocupação com seus colaboradores.

Com a evolução dos métodos organizacionais as empresas tiveram que dividir seus investimentos de forma igualitária entre ativos tangíveis e intangíveis com o objetivo de explorar ainda mais os conhecimentos e informações tragas por seus funcionários e com isso buscar o sucesso dentro do mercado (HAYES, 2002).

Tudo que traga benefícios para a empresa deve ser tratado de forma significativa e com isso a valorização de todos os ativos que compõe a organização contribuem para o sucesso em seus objetivos.

3 METODOLOGIA

A metodologia está fundamentada com base em uma pesquisa bibliográfica, e segundo Marconi e Lakatos (2008), a pesquisa bibliográfica se caracteriza pela união de várias pesquisas realizadas por diversos autores que apresentam em suas pesquisas assuntos de suma importância para a sociedade, e através da confiança depositada no trabalho destes pesquisadores suas pesquisas fundamentam uma série de novos estudos relacionados ao tema.

Este trabalho utiliza-se de pesquisas exploratória-descritiva com uma abordagem qualitativa. Gil (2002), relata que a pesquisa de caráter exploratório tem como objetivo apresentar estudos associados a problemática, com o objetivo de expor os problemas, construir hipóteses com o intuito de esclarecer ideias associadas a organização.

Gil (2002), disserta que a pesquisa descritiva tem como foco principal descrever as características apresentados por determinado público ou fenômenos buscando fatores que os relacionem. Possui também a possibilidade de mostrar seus dados através de uma pesquisa formulada por um questionário.

Minayo (2008), diz que na pesquisa qualitativa o fator mais importante é a objetivação, pois durante todo o processo de pesquisa, é necessário reconhecer as dificuldades do objeto estudado e analisar de forma crítica cada teoria relacionada ao tema estabelecendo conceitos e teorias relevantes, utilizando recursos como a coleta de dados para que no fim consiga averiguar todo o material de forma específica e contextualizada.

Após a conclusão de todo o estudo bibliográfico foi realizada a pesquisa de campo, pois nesta etapa do trabalho o pesquisador, já terá um vasto conhecimento sobre o assunto, neste período vai-se elaborar os objetivos, hipóteses, definir quais serão os meios utilizados para a coleta de dados e como serão tabulados e examinados (MARCONI; LAKATOS, 1996).

Para Gil (1999, p.128), questionário pode ser conceituado:

Como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

O questionário é o método utilizado para a coleta de dados e informações sobre um tópico designado conforme o objetivo da pesquisa em questão, e será destinado a um público específico que está envolvido diretamente com o meio de produção no interior das empresas.

A pesquisa de campo é um dos principais recursos para a obtenção de dados, sendo realizada diretamente com o público alvo que está ligado diretamente ao tema da abordagem pela pesquisa obtendo informações que serão importantes para a fundamentação da pesquisa. (GIL, 2002).

A pesquisa de campo é essencial pois conta com perguntas relacionadas a temática abordada, buscando responder os objetivos da pesquisa e assim ajudar a empresa de forma a conhecer e aplicar novas ferramentas que ajudam no crescimento da organização, caso a empresa ainda não tenha conhecimento dos métodos relacionados ao capital intelectual.

Foram aplicados dois modelos de questionário um para os gestores e outro para os colaboradores da organização, obtendo a resposta de dois gestores uma vez que cada um trabalha em um turno diferente e o questionário voltado para os colaboradores que obteve a resposta de dez funcionários da empresa.

O questionário aplicado com os dois gestores continha perguntas subjetivas e objetivas contendo treze questões, sendo quatro de identificação, oito objetivas com múltipla escolha e uma subjetiva. O questionário voltado aos colaboradores contou com quatorze perguntas, sendo quatro de identificação, nove objetivas com múltipla escolha e uma subjetiva.

Para a coleta de dados da pesquisa, foi selecionada uma empresa estabelecida na cidade de Itaituba-PA, a organização não autorizou que seu nome fosse divulgado, assim será denominada na pesquisa como empresa X, que faz parte de uma rede de academias estabelecida na cidade.

A aproximadamente seis anos e quatro meses contando hoje com três gestores e dez colaboradores, tendo o objetivo de oferecer um espaço com equipamentos de qualidade para a prática de exercícios de musculação para a sociedade, contando com profissionais qualificados para auxiliar e atender a demanda. A aplicação do questionário foi feita entre os dias 20/03/2023 e o dia 21/03/2023, obtendo assim todas as respostas dos gestores e colaboradores.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foi elaborado um questionário com perguntas objetivas e subjetivas a uma empresa do ramo de academias de musculação inserida no mercado de Itaituba-PA e foram coletadas informações tanto dos gestores da organização, quanto de seus colaboradores.

4.1 PESQUISA APLICADA COM A GESTÃO DA EMPRESA

A empresa participante da pesquisa possui dois (2) gestores: a primeira do gênero feminino, que tem trinta e sete (37) anos, tendo escolaridade em ensino superior incompleto na área de Administração e está na empresa a seis (6) anos. O segundo gestor do gênero masculino, tem trinta e quatro (34) anos, escolaridade ensino superior completo na área de Gestão Pública e possui seis (6) e quatro (4) meses na empresa.

A primeira pergunta: **Qual o seu grau de satisfação com a empresa?**

Das opções dadas na resposta, entre muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito e insatisfeito, as respostas foram:

Resposta gestor A: muito satisfeito.

Resposta gestor B: satisfeito.

Pode-se verificar com as respostas dos gestores, que ambos estão satisfeitos com a empresa em que trabalham. Para Locke (1969), a satisfação por parte dos colaboradores se dá de acordo com as ações que a empresa realiza para o reconhecimento dos colaboradores, levando em conta, critérios relacionados ao bem-estar no trabalho, valorização dos colaboradores, entre outras atividades que priorizem oferecer um bom ambiente de trabalho a todos.

Portanto, considerando a resposta dos participantes da pesquisa, pode-se dizer que a empresa deve buscar esse reconhecimento com os colaboradores, influenciando na satisfação deles com a organização. Isso é benéfico para a empresa, uma vez que, funcionários satisfeitos tem melhor desempenho profissional na empresa.

A pergunta de número dois foi: **Existe uma boa comunicação entre você e os colaboradores?**

Das opções fornecidas para os participantes da pesquisa que foram: *Sim, tenho boa comunicação com os funcionários; às vezes e última opção de resposta que foi. Não, preciso melhorar, ambos os gestores marcaram a opção: Sim, tenho boa comunicação com os funcionários.*

É verdade que durante os horários de trabalho todos os colaboradores se comunicam de forma direta ou indireta estabelecendo uma relação que traz maior produtividade no desempenho das atividades coletivas. Uma empresa que tem uma boa interação por parte do seu capital humano consegue buscar soluções mais práticas e eficientes em um curto período, isso torna a comunicação em um dos fatores primordiais para bom andamento da organização (LÉONTIEV, 1976, p. 78).

Pode-se verificar, que ambos os gestores afirmam que possuem uma boa comunicação com seus colaboradores, fator este muito importante no desenvolver das atividades cotidianas, o que demonstra a interação dos gestores com seus colaboradores.

A pergunta de número três foi: **Os colaboradores da empresa têm formação adequada para o cargo que exercem?**

As opções dadas para respostas foram: *Sim, todos possuem formação específica para o cargo que exercem; não sei responder qual a formação de todos e não possuem a formação necessária para cada cargo.* Ambos os gestores marcaram a primeira opção, afirmando que todos possuem formação específica de acordo com à atividade que exercem dentro da empresa.

A escolha de profissionais com formação profissional adequada para exercer suas atividades agrega valor tanto para a empresa, quanto para o colaborador que estará ponto em prática todas as suas habilidades e experiência adquirida após exercer sua profissão. Esta temática se mostra importante para mostrar a interação entre as escolas e as empresas, mostrando a importância da especialização e posteriormente a execução do que foi aprendido (ESPINEY,1997).

No entanto, é importante ressaltar, que o fato da empresa se importar com a formação do colaborador para as atividades que ele irá exercer, é fator primordial para o bom desempenho em suas atividades e da empresa.

A quarta pergunta foi: **A empresa oferece treinamento para os colaboradores?**

As opções de respostas foram: Sim, mensalmente; Sim, semestralmente; Sim, anualmente e Não. As respostas foram: **Resposta gestor A:** Sim, semestralmente; **resposta gestor B:** Sim, anualmente.

Atualmente o treinamento é reconhecido como fator primordial para o desenvolvimento da organização, nesse contexto, é necessário pensar que o capital humano contido dentro da organização é uma das maiores riquezas possuídas pela empresa, mesmo em um cenário com tantas inovações tecnológicas (CHIAVENATO, 2008).

Na questão de número oito os gestores apresentaram respostas diferentes quando questionados sobre a frequência com que a empresa oferece treinamento aos seus colaboradores, enquanto um afirma que é anualmente, o outro firma que o treinamento é semestralmente, porém, houve a confirmação quanto aplicação de treinamento com os colaboradores, isso é importante para o crescimento e desenvolvimento da empresa e também para o capital intelectual.

A quinta pergunta foi: **A empresa oferece cursos de aperfeiçoamento aos colaboradores?**

Resposta gestor A: Sim, semestralmente

Resposta gestor B: Não.

Pilati e Abbad (2005), dissertam sobre os fatores que definem o conceito de aprendizagem e os dividem em três fatores, são eles: aquisição, que é a forma de obter conhecimento através de instruções recebidas e de vivência na área; retenção, que é a forma de armazenar todo o conteúdo aprendido e posteriormente utilizá-lo e generalização que se refere a grande variedade de informações processadas estando relacionadas ou não ao seu ambiente de trabalho.

Na questão anterior, os gestores discordaram sobre a temática discutida na qual um respondeu que a empresa oferece cursos semestralmente e o outro optou pela resposta contrária em que diz que não é ofertado cursos aos colaboradores da empresa. Um dos fatores a serem prioridade para a empresa deve ser a oferta de cursos profissionalizantes para seus colaboradores, uma vez que capacitados poderão exercer suas atividades da melhor maneira contribuindo para o desenvolvimento da organização.

A pergunta de número seis foi: **A empresa aceita de seus funcionários sugestões que contribuam para o desenvolvimento da mesma?**

Resposta gestor A: Sim.

Resposta gestor B: Sim.

A comunicação interna entre cada setor dentro empresa, são necessárias para o bom andamento da organização, uma vez que a troca de informação entre setores e colaboradores são responsáveis pelo cumprimento das atividades diárias (Schwartz; DURRIVE, 2008).

Manter uma boa comunicação com seus colaboradores é importante para que os gestores saibam de tudo que se passa dentro da organização, facilitando assim a resolução de problemas e a implantação de melhorias internas, que fazem com que a empresa se destaque no seu mercado de atuação.

A pergunta de número seis foi: **Você tem conhecimento do que é Capital Intelectual?**

Resposta gestor A: Sim, conheço o significado.

Resposta gestor B: Sim, conheço o significado.

O conhecimento científico se expande muito além do que a vivência do dia a dia, pois se tratam de pesquisas realizadas para o melhor entendimento do tema abordado buscando esclarecer todas as dúvidas sobre a temática abordada, graças ao trabalho de inúmeros cientistas (GARVEY; GRIFFITH, 1979).

É importante para os gestores conhecerem as diversas ferramentas que contribuam para o crescimento da organização como o capital intelectual que contribui de forma significativa para o sucesso da empresa, na questão anterior ambos afirmaram ter conhecimento sobre o capital intelectual.

A oitava pergunta foi: **Na sua concepção o que a empresa deve dispor como fator de valorização dos colaboradores?**

Resposta gestor A: Investimento em treinamento e capacitação.

Resposta gestor B: Investimento em treinamento e capacitação.

Para a OCDE 2009, 2014, empresas que oferecem a oportunidade de crescimento profissional para seus colaboradores junto com uma boa remuneração, são os fatores bem vistos pelo ponto de vista dos colaboradores os fazendo escolher prosseguir carreira docente.

Mesmo os gestores se divergindo na resposta sobre a oferta de cursos de aperfeiçoamento para os colaboradores na questão de número quatro, ambos afirmam que o investimento em treinamento e capacitação é uma prioridade para a empresa, fator este que contribuirá de forma significativa para a melhor execução das suas atribuições podendo contar assim com os melhores profissionais do mercado. É

importante este pensamento por parte da empresa, pois influencia diretamente com o desenvolvimento do capital intelectual dos funcionários.

A nona pergunta foi: **Que sugestão você daria para a empresa quanto a investimentos que contribua para a realização das atividades dos funcionários?**

Resposta gestor A: Capacitação, reuniões. OBS: a cidade de Itaituba-Pá não oferece maiores e melhores condições para capacitação de colaboradores da área de educação física, o que nós impossibilitamos de fazer com mais frequência.

Resposta gestor B: meios auxiliares como aparelhos e acessórios para execução das suas atividades.

Paiva (1999), fala sobre a forma com que o conhecimento se tornou um diferencial competitivo importante para as empresas que conseguem administrá-los de forma eficiente explorando todas suas vantagens. Esse conhecimento denominado como capital intelectual, hoje gera para as empresas um grande crescimento nos seus rendimentos mensais aumentando seus lucros.

Investimentos em cursos de aperfeiçoamentos, primeiros socorros, e demais formação na área em que atuam podem ser uma boa opção para a organização. Parcerias com instituições de Ensino Superior, empresas de treinamento seria opções que poderiam ser levadas em consideração pela empresa, e assim enfatizar a cultura de valorização e investimento em capital intelectual.

4.2 PESQUISA APLICADA COM OS COLABORADORES DA EMPRESA

Logo a seguir o questionário aplicado com os colaboradores da empresa, em que participaram dez (10) colaboradores, entre as questões de número um (1) a número quatro (4) foram apresentadas perguntas com o intuito de identificar o perfil dos colaboradores.

Quadro 02 – Perfil dos colaboradores. Fonte: França (2023).

Colaborador	Gênero	Idade	Escolaridade	Formação	Cargo	Tempo na empresa
A	Masculino	32 anos	Superior incompleto	Educação física	Instrutor	04 meses
B	Masculino	22 anos	Superior incompleto	Educação física	Instrutor	02 meses
C	Feminino	21 anos	Médio completo	X	Vendedora	05 meses
D	Masculino	29 anos	Superior completo	Educação física	Instrutor	4 anos e 6 meses

E	Masculino	35 anos	Superior incompleto	Educação física	Instrutor	2 anos e 1 mês
F	Masculino	17 anos	Médio completo	X	recepcionista	1 ano
G	Feminino	32 anos	Médio completo	X	Instrutor	1 ano e 7 meses
H	Feminino	18 anos	Médio completo	X	recepcionista	não respondeu
I	Masculino	25 anos	Superior completo	Educação física	Instrutor	1 ano
J	Feminino	23 anos	Médio completo	X	Vendedora	2 anos

O quadro acima mostra o perfil de todos os colaboradores que compõem a empresa, analisando dados relacionados ao seu gênero, idade, escolaridade, formação, cargo e tempo na empresa, buscando criar um perfil de acordo com a resposta de cada colaborador, fator que será de suma importância para a análise das demais perguntas.

Questão de número seis foi: **qual seu grau de satisfação com a empresa?**

Gráfico 01 – Satisfação do colaborador com a empresa. Fonte: França (2023).



Para Chiavenato (1999), a melhoria na qualidade de vida proporcionada aos colaboradores dentro da empresa tem sido um dos fatores que mais sofreram mudanças, pois interfere diretamente com o rendimento dos seus colaboradores buscando oferecer um bom ambiente de trabalho para explorar ao máximo suas

habilidades, o ambiente no qual os colaboradores são expostos interfere no quão bem eles se sentem dentro da organização.

O ambiente interno da organização é um dos fatores que mais contribuem para a evolução da empresa diante o seu mercado de atuação, uma vez que seus colaboradores estão unidos com o mesmo propósito todos acabam ajudando da melhor forma, com a pergunta anterior pode-se ver que o grau de satisfação dos colaboradores está muito bom variando suas repostas entre: muito satisfeito e satisfeito.

Questão de número sete: **existe uma boa comunicação entre a gestão e os colaboradores?**

Todos os dez colaboradores participantes da pesquisa responderam que *sim*, à empresa tem uma boa comunicação com os colaboradores.

Genelot (2001) afirma que a comunicação é o núcleo para desenvolver estratégias organizacionais, sendo o principal fator responsável pela interação entre os setores, uma vez que, é o ponto de partida para o início de qualquer atividade, partindo desde os gestores aos colaboradores.

Uma organização que mantém uma boa comunicação entre todos os níveis hierárquicos, consegue passar para seus colaboradores todos os objetivos e metas a serem alcançados e assim buscarem todos o mesmo objetivo uma vez que o colaborador é parte primordial em todos os processos.

Questão de número oito: **você considera que têm formação adequada para o cargo que exerce?**

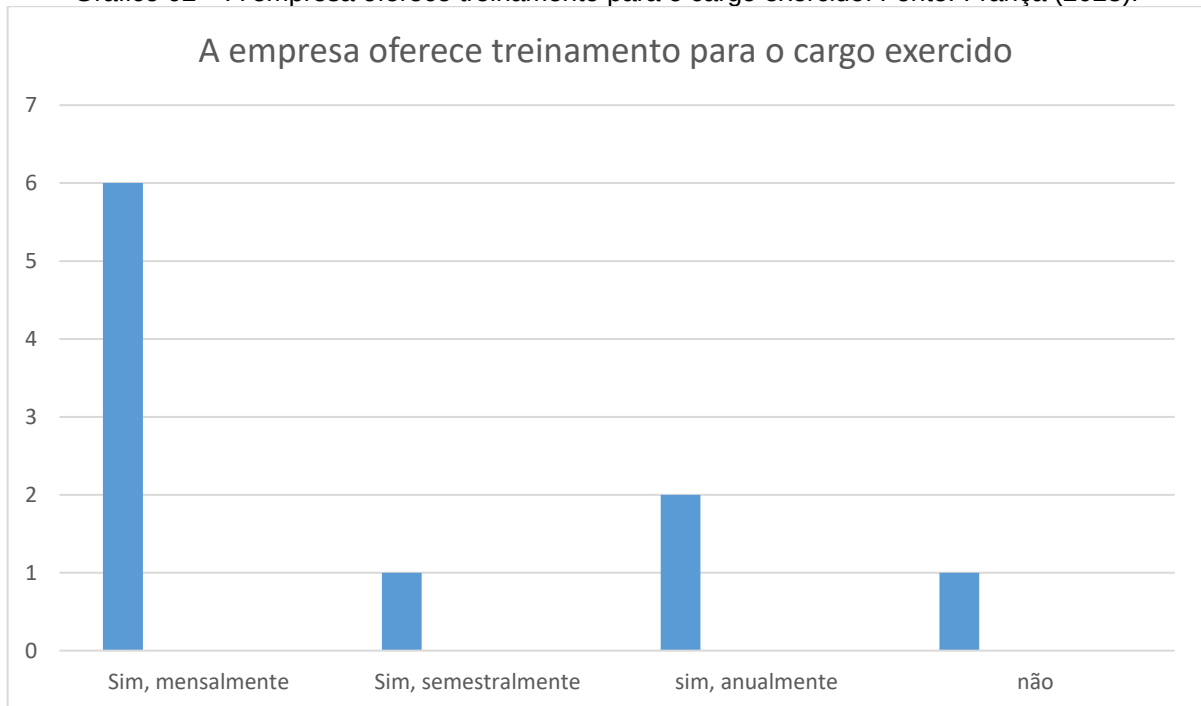
Todos os dez colaboradores participantes da pesquisa responderam que *sim*, tenho a formação certa para o cargo que exerço.

O investimento por parte da empresa em qualificação e treinamento é extremamente vantajoso para a organização uma vez, que irá desfrutar de todo o conhecimento técnico que seus colaboradores irão adquirir, de maneira que suas atividades serão realizadas de forma a atender todas as necessidades da empresa. (LAZEAR; GIBBS, 1998).

O capital intelectual busca valorizar o conhecimento que cada colaborador possui para desempenhar suas funções da maneira mais eficiente, com à temática abordada acima pode-se confirmar que todos os funcionários da empresa possuem a qualificação profissional adequada para exercer suas funções.

Questão de número nove: **a empresa oferece treinamento para o cargo que você exerce?**

Gráfico 02 – A empresa oferece treinamento para o cargo exercido. Fonte: França (2023).



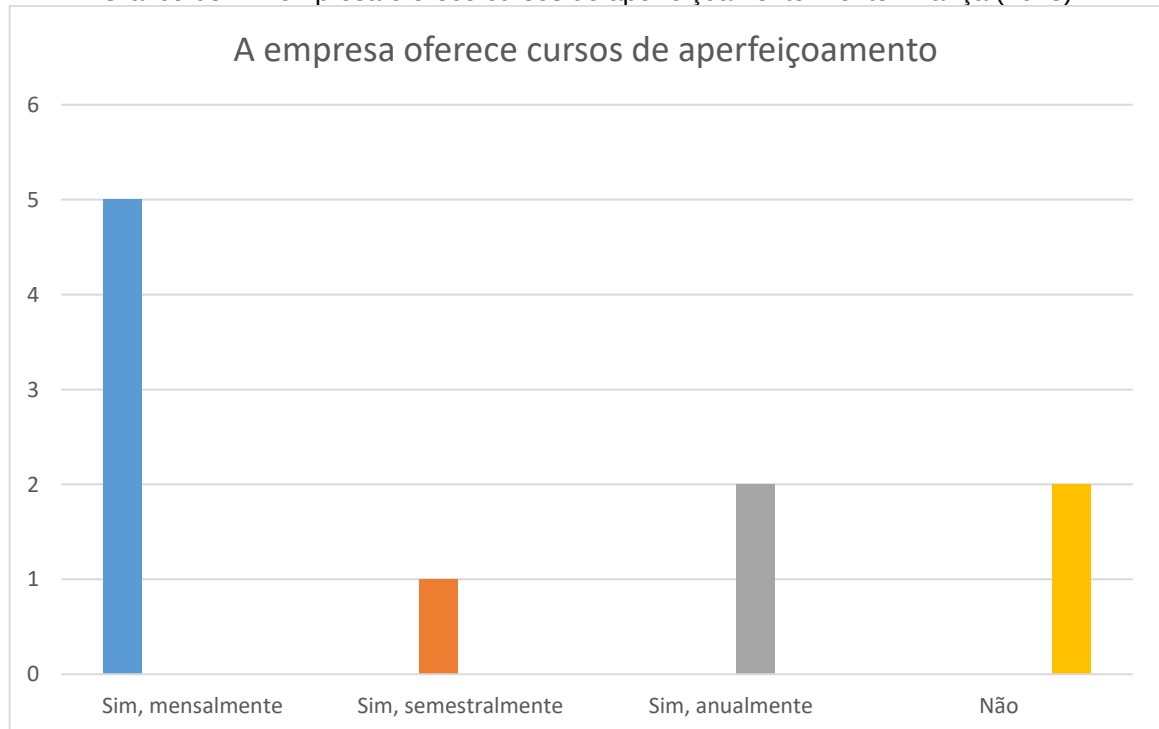
De acordo com Lazear e Gibbs (1998), todo curso ou treinamento ofertado pela organização deve ser feito de acordo com as atividades realizadas por cada colaborador que irá utilizar o conhecimento obtido para realizar suas tarefas de melhor maneira sendo assim um ganho para a instituição.

Grande parte dos colaboradores afirmam que a empresa oferece treinamentos mensais para que consigam se capacitar de acordo com as atividades que exercem no seu dia a dia, tendo apenas uma resposta que afirma que não passou por este treinamento, analisou-se que este colaborador possui menos de seis meses na empresa o que pode ser um dos fatores

Toda empresa possui seus métodos de trabalho, se fazendo assim necessário o treinamento de cada colaborador individualmente de acordo com suas funções, treinamento este que pode ser feito tanto internamente quanto por uma empresa contratada pela organização com o intuito de qualificar seus colaboradores, sendo uma boa estratégia a formação de parcerias com instituições de ensino que possam oferecer este tipo de treinamento.

Questão de número dez: a empresa oferece cursos de aperfeiçoamento profissional aos colaboradores?

Gráfico 03 – A empresa oferece cursos de aperfeiçoamento. Fonte: França (2023)



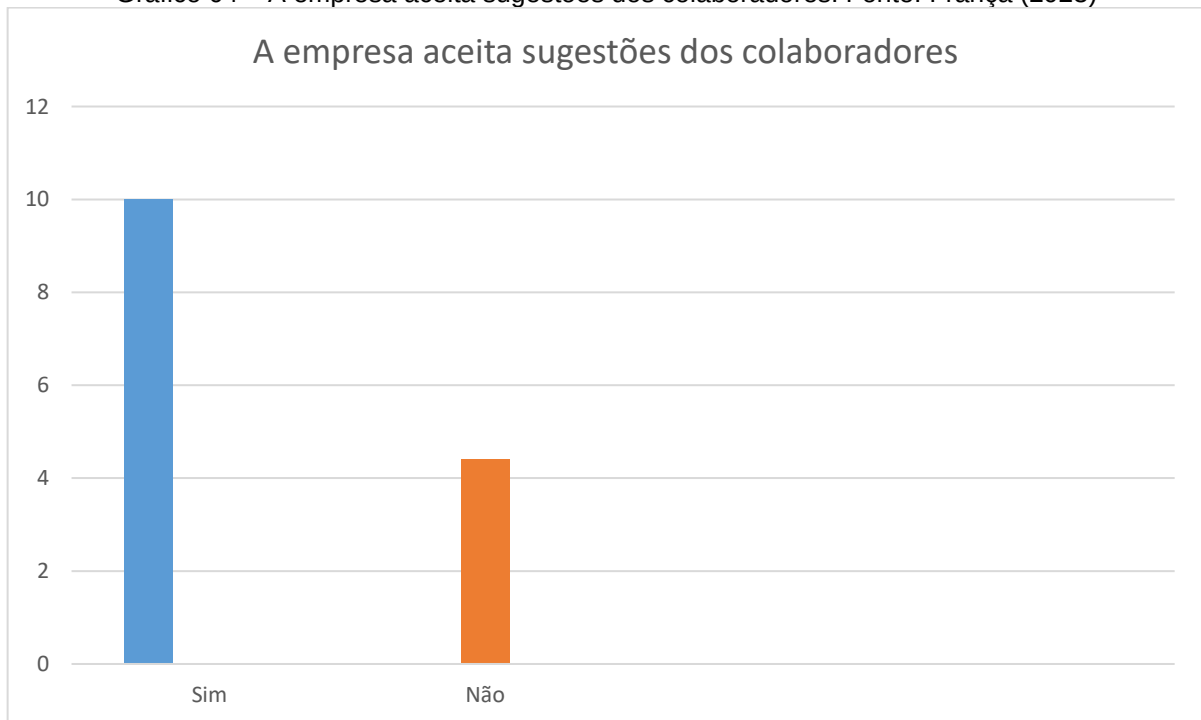
É fator essencial a qualificação dos trabalhadores em órgãos públicos e privados com a finalidade de enriquecer os conhecimentos adquiridos pelos colaboradores de cada instituição sendo vantajoso tanto para a instituição quanto para os colaboradores (BRASIL, 2010).

Cursos para aperfeiçoamento profissional impactam muito no desenvolver das atribuições de cada colaborador, é de suma importância se capacitar cada vez mais, ainda mais se tratando de uma área como a educação física que envolve o bem-estar físico de outras pessoas.

É importante que o colaborador também possua a iniciativa e o interesse pessoal em se capacitar, aperfeiçoando assim seus conhecimentos e enriquecendo seu currículo pessoal, se diferenciando dos demais colaboradores e agregando cada vez mais valor ao seu capital intelectual, critério este que pode influenciar no crescimento do colaborador dentro da própria organização, ocupando futuramente um novo cargo que condiz com suas habilidades.

Questão de número onze: a empresa aceita que os colaboradores deem sugestões que contribuam para o desenvolvimento da mesma?

Gráfico 04 – A empresa aceita sugestões dos colaboradores. Fonte: França (2023)



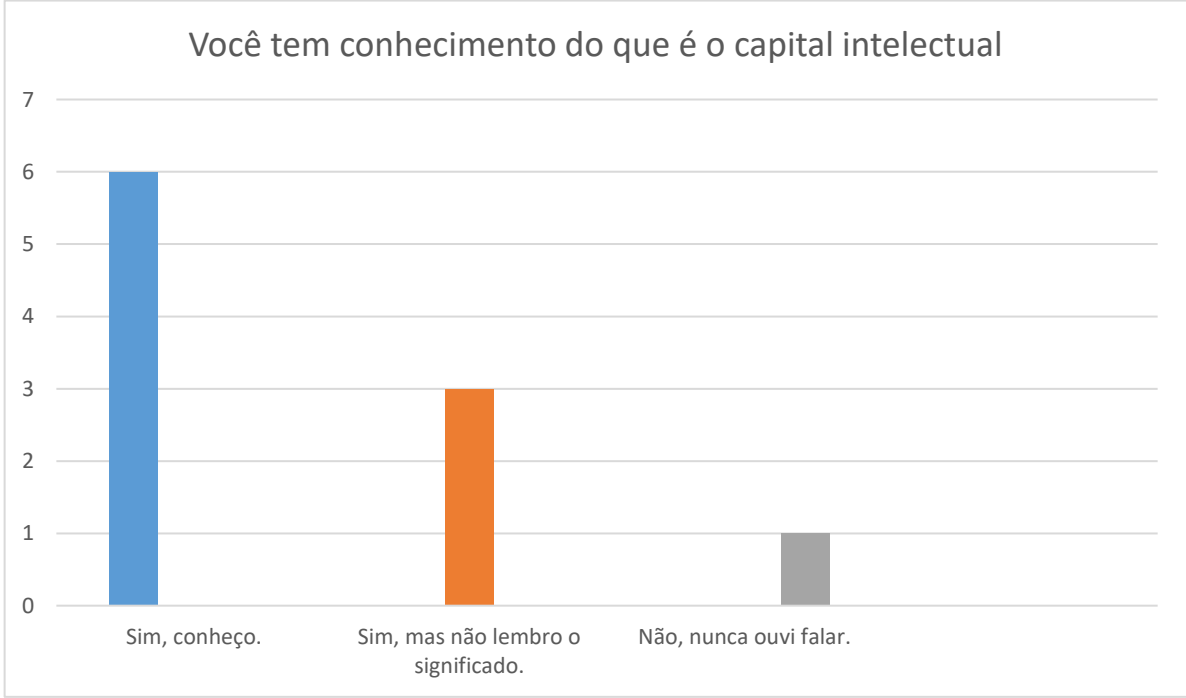
Todos os setores que compõem uma empresa estão diretamente ligados através da comunicação entre eles, fator que liga todas as atividades individuais que em conjunto são essenciais para o crescimento da empresa através da realização de seus objetivos e metas, tal ferramenta se difere entre cada empresa tornando assim característica individual de cada uma se comunicar da maneira que achar melhor (GENELOT, 2001).

Uma boa comunicação entre os gestores e os colaboradores são fatores que podem ajudar a empresa a se destacar no mercado, e que com a oportunidade de sugerir melhorias são minimizados os erros cometidos pela empresa quanto a eficiência de seus serviços prestados à sociedade.

Muitos projetos são desenvolvidos graças aos esforços dos colaboradores em somar junto com a empresa desenvolvendo projetos que podem influenciar positivamente no crescimento da empresa diante do mercado, utilizando de seus conhecimentos para melhor executar as suas atribuições dentro da organização, mostrando a importância de ter um profissional qualificado para exercer as suas funções em cada setor da empresa.

Questão de número doze: **você tem conhecimento do que é Capital Intelectual?**

Gráfico 05 – Você tem conhecimento do que é o capital intelectual. Fonte: França (2023).



Stewart (1998), afirma que o capital intelectual é um conglomerado de todos os conhecimentos adquiridos pelos colaboradores, que somados as suas respectivas funções contribuem para a conclusão de suas atividades diárias de forma mais eficiente, se tornando assim uma vantagem para a organização.

Grande parte dos colaboradores, afirmaram conhecer o conceito de capital intelectual, o que é bom para a empresa e que mostra o esforço dos seus colaboradores em se especializar em estudos que englobam a sua área.

Questão de número treze: **na sua concepção o que a empresa deve dispor como fator de valorização do seu trabalho?**

Quadro 03 – O que a empresa deve dispor como fator de valorização. Fonte: França (2023).

Colaborador	Oportunidade de crescimento profissional	Investimento em treinamento e capacitação	Um bom salário	Outros
A		X		
B		X		
C		X		
D		X		
E		X		
F		X		
G	X			
H	X			
I		X		
J		X		

Segundo Chiavenato (2009), todo planejamento que envolve o treinamento de colaboradores tem como objetivo capacitar o colaborador para realizar as atividades dentro da empresa de forma mais eficiente, este processo deve ser feito de forma bem elaborada para que possa atingir todos os objetos que é o aumento do capital intelectual dos colaboradores.

A escolha por investimento em treinamento e capacitação foi a resposta de oito dos colaboradores quando questionados sobre o que a empresa deveria dispor como fator de valorização do seu trabalho, e apenas dois optaram pela alternativa que prioriza a oportunidade de crescimento profissional.

Questão número quatorze: **que sugestão você daria para a empresa quanto ao investimento em ações que ajude você a aprimorar suas atividades internas?**

Quadro 04 – Sugestão para aprimorar atividades internas. Fonte: França (2023).

COLABORADOR	RESPOSTA
A	Não houve resposta.
B	Investir em treinamento e qualificação dos seus colaboradores para o aprimoramento das atividades.
C	Incentivar seus funcionários a participar de cursos e palestras que nos ajude a melhorar e aprimorar nossas funções.
D	Investir em treinamentos pois a sempre inovações com relação ao trabalho.
E	Tentar conseguir cursos e capacitações para seus colaboradores.
F	Estou satisfeito com a empresa pois possui ótimos funcionários.
G	Satisfeita com o que a empresa me oferece e para os alunos.
H	Cursos, palestras e treinamento.
I	Investir em capacitação, exemplo: treinamentos e cursos.
J	Estou satisfeita.

Para Lazear e Gibbs (1998), a empresa deve sim oferecer aos seus colaboradores cursos e treinamentos de acordo com a função que exercem dentro da organização, e que todo esse conhecimento adquirido pelos colaboradores será aproveitado pela empresa obtendo assim melhores rendimentos.

Pode-se concluir com as respostas dos colaboradores na última pergunta do questionário, que a grande maioria sugeriu que a empresa invista mais em treinamentos e capacitação profissional dando a oportunidade de seus colaboradores crescerem cada vez mais obtendo maior conhecimento sobre a sua área de trabalho. Uma opção seria a empresa se juntar com instituições de ensino com o intuito de oferecer cursos para seus colaboradores capacitando ainda mais o seu capital humano.

5 CONCLUSÃO

Com o passar do tempo e o avanço dos estudos foi se tornando mais comum por parte das grandes empresas a prática de investir no capital intelectual interno de suas organizações com o intuito de enaltecer a capacidade de seus colaboradores, em busca de melhores resultados diante de mercados cada vez mais competitivos, sendo eles em território nacional ou internacional.

Sendo assim, verificou-se através da pesquisa realizada que os gestores possuem um conhecimento sobre o que é Capital Intelectual, com isso a organização busca investir no treinamento e aperfeiçoamento dos colaboradores para melhorar o desempenho das atividades e conseqüentemente se destacar diante do mercado, uma vez que mantendo seus profissionais qualificados para exercerem as suas funções engrandece o nome da empresa através dos resultados obtidos por ela. Os colaboradores participantes da pesquisa afirmam possuir uma boa comunicação com os gestores fator importante para o desenvolvimento de novos projetos desenvolvidos a partir de ideias sugeridas pelo capital humano da empresa com o intuito de melhorar seu ambiente de trabalho e elevar a eficiência nos serviços prestados pela organização. Afirmam ainda receber treinamentos que contribuem para a sua formação profissional, e a obtenção de novos conhecimentos relacionados a área de atuação de cada colaborador reconhecendo a importância de aprimorarem seus conhecimentos de acordo com a função que exercem.

O questionário feito aos colaboradores verificou o alto grau de satisfação dos colaboradores com a empresa, isso faz com que o capital humano da organização trabalhe de forma motivada buscando atender as expectativas depositada em cada um, uma vez que a união de todas as atividades executadas por cada colaborador é importante para o cumprimento dos objetivos sendo um deles o aumento dos lucros, cada participante se consideram aptos para exercer as suas funções, possuindo pleno conhecimento sobre as tarefas atribuídas a cada um, porém nem todos possuem formação de nível superior, quando questionados se conhecem o conceito de Capital Intelectual mais de 50% dos colaboradores afirmaram que sim.

REFERÊNCIAS

- ABBAD, G., & BORGES-ANDRADE, J. E. (2004). **Aprendizagem humana em organizações de Trabalho**. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. B.
- ANTUNES, Maria Thereza Pompa. **Capital Intelectual**. São Paulo: Atlas, 2007.
- ANTUNES, M. T. P. **Contabilidade e capital intelectual**. São Paulo: Atlas, 2000.
- ANTUNES, M. T. P. MARTINS, E. **Capital intelectual: verdades e mitos**. Revista de Contabilidade & Finanças da USP – FEA – Departamento de Contabilidade e Atuária. São Paulo – SP, ano XIII, nº 29, p.41-54, mai/agos.2002.
- Bastos (Orgs.), **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil** (pp. 237-275). Porto Alegre: Artmed.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Bases de uma nova política pública de qualificação**. Disponível em: . Acesso em: 5 abr. 2010.
- BRENNAN, N. “**Reporting Intellectual Capital in Annual Reports**: Evidence from Ireland”, Accounting, Auditing & Accountability Journal, Vol. 14, Nº. 4, 2001. Obra traduzida por Cristina Maria Gomes de Sousa.
- BUENO CAMPOS, Eduardo. **Gestão do conhecimento e capital, aprendizagem e capital intelectual, boletim clube intelecto** N.º 1, Dic.98/Ene.99, pp. 2-3. 1999.
- BROOKING, Annie. **Capital intelectual**: principal ativo para a empresa do terceiro milênio. Boston: Thomson Publishing Inc., 1996.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. RIO DE JANEIRO: CAMPUS, 1999.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: 3 ed.,2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos**: como incrementar talentos na empresa. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- CRAWFORD, Richard. **Na era do capital humano**: o talento, a inteligência e o conhecimento como forças econômicas - seu impacto nas empresas e nas decisões de investimento. São Paulo: Atlas, 1994.
- CRAWFORD, Richard. **Na Era do Capital Humano**. São Paulo: Atlas, 1994. DAY, George S. REIBSTEUIN, David J. A Dinâmica da Estratégia Competitiva. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- DAVENPORT, Thomas H. PRUSAK, Laurence. **Conhecimento Empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DRUCKER, Peter F. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1993
- DUFFY, Daintry. Uma idéia capital. HSM Management. **Revista de Informação Conhecimentos para Gestão Empresarial**. São Paulo – SP. nº 22, p.72. 2002.

DUFFY, D. **Uma idéia capital**. HSM Management, São Paulo, n.22, set./out. 2000.

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

EDWINSSON, L. **O capital intelectual como instrumento de gestão. Administração e finanças**. Case Studies – Skandia. Insight. jul/ago. 1997.

ESPINEY, L. **Formação inicial/formação contínua de enfermeiros: uma experiência de articulação em contexto de trabalho**. In Canário, R.(Org.) **Formação e situações de trabalho**. Porto: Porto Editora, 169-188. 1997.

FOSS, N. J. (1997). **Recursos, empresas e estratégias**: um leitor na perspectiva baseada em recursos. y, economics and Michael Porter. Journal of Management Studies, v.33, n.1, p.1-24 .

GARCÍA-MECA, E. e Martínez, I. Avaliação da qualidade da divulgação de intangíveis no mercado de capitais espanhol, European Business Review, Vol.17, Nº 4, pp. 305-313. 2005.

GARVEY, W. D.; GRIFFITH, B. C. **A comunicação científica como sistema social: comunicação**: a essência da ciência. London: Pergamon Press, 1979. p. 148-164.

GBEREVBIE, D. E. (2008), **“Estratégia de retenção de funcionários e desempenho organizacional”**, Ife Psychologia, Vol. 16 No. 2, Sep 2008, pp. 148-173.

GENELOT, D. **O gestor na complexidade – reflexões sobre o uso de líder**. 3. ed. Paris: Insep Consulting, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ªed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, Leony Pentiado. **A Importância do Capital Intelectual para s Organizações que Conquistaram o Prêmio Qualidade RS**. São Paulo, 2007.

GUTHRIE, James. **A gestão, medição e relatório de capital intelectual**. Journal of Intellectual Capital, v.2, n.1, 2001.

HAYES, ROBERT H. **Desafios colocados a gestão de operações pela nova economia**, Gestão de produção e operações, Spring 2002, Vol. 11 No. 1, pp. 21-32. 2002.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da contabilidade**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

KANAANE, Roberto. ORTIGOSO, Sandra Aparecida Formigari. **Manual de treinamento e desenvolvimento do potencial humano**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KANAANE, Roberto. ORTIGOSO, Sandra Aparecida Formigari. **Manual de treinamento e desenvolvimento do potencial humano**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas 2003.

LAZEAR, E. P.; GIBBS, M. **Economia de pessoal para gerentes**. New York: John Wiley, 1998.

LEONE, Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra. **Empresa familiar: desvendando competências, racionalidades e afeto**. São Paulo: Atlas, 2010.

LÉONTIEV, Alexis. **O desenvolvimento do psiquismo**. 3. ed. Paris: Edições sociais, 1976

LOCKE, E. A. **O que é satisfação no trabalho? Comportamento organizacional, desempenho humano**. v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MAYO, Andrew. **O valor humano da empresa: valorização das pessoas como ativos**. 3. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. 11 ed. São Paulo: Hucitec, 2008.

OCDE. **Criando ambientes eficazes de ensino e aprendizagem: primeiro resultado de TALIS**. Paris: OCDE, 2009. OCDE. Talis 2013 Resultados: TALIS. Paris: OCDE, 2014.

Ordonéz de Pablos, P. **Relatórios de capital intelectual na Espanha: uma visão comparativa**, jornal do intelectual Capital, Vol. 4, Nº. 1, pp. 61-81. 2003.

PAIVA, Simone Bastos. O capital intelectual e a contabilidade: o grande desafio no alvorecer do 3º milênio. Revista Brasileira de Contabilidade. Brasília, ano 28, n. 117, p. 76-82, maio/jun. 1999.

PETTY, R. e Guthrie, J. **Resolução da literatura sobre capital intelectual: medição relatórios e gestão**. jornal do intelectual Capital, Vol. 1, Nº. 2, pp. 155-76. 2000.

PILATI, R., ABBAD, G. **Análise fatorial confirmatória da escala de impacto do treinamento no trabalho**. Psicologia: Teoria e Pesquisa, 21(1), 43-51. 2005

SANTOS, António J. Robalo. **Gestão Estratégica - Conceitos modelos e instrumentos**, Escolar Editora. 2008.

SANTOS, J, L.; SCHMIDT, P. **Avaliação de ativos intangíveis**. São Paulo: Atlas, 2002.

SCHWARTZ, Y. **Conhecimento para uma abordagem ergologica**. Paris, PUFF, 1997. DURRIVE, L. Trabalho e Ergologia. Rio de Janeiro, EUFF, 2008.

SCHUH, C. **Evidenciação de capital intelectual nas páginas web de prefeituras do Rio Grande do Sul. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS**, São Leopoldo, 2009.

STEWART, T. A. **A riqueza do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: 11. ed. Campus, 1998.

Stewart, T. A. **Capital intelectual a riqueza das organizações**. New York: Doubleday. 1997.

SVEIBY, K-E. **A nova riqueza organizacional, gerenciando e medindo ativos baseados em conhecimento**”, Berret-Koehler Pub. Inc., San Francisco. 1997.

TAYLOR, J. R. **Repensando a teoria da comunicação organizacional: como ler uma organização**, NJ: Ablex, 1993.

TINOCO, J. E. P. **Contribuição ao estudo da contabilidade estratégica de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1996.

Wang, I-Ming; Shieh, Chich-Jen; Wang, Fu-Jin. **Efeito no investimento em capital humano no desempenho organizacional**”, comportamento social e personalidade, Vol. 36 No. 8, 2008, pp. 1011-1022. 2008.

ZACK, M. **gerenciando o conhecimento codificado**, v.40, n.4, 1999.

APÊNDICE

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado participante,

Você está sendo convidado a participar da pesquisa “capital intelectual como ferramenta para o crescimento de empresas no mercado de Itaituba-Pa”, desenvolvida por Valdeilson Rocha de França, discente do Curso de Administração da Faculdade de Itaituba - FAI, sob orientação da Prof.^a Me. Ana Paula Maffezzolli. O objetivo central do estudo é: O objetivo geral do estudo é: apresentar o entendimento por parte da empresa participante da pesquisa sobre o capital intelectual e saber se a empresa investe em treinamento e curso de aperfeiçoamento para seus colaboradores.

Sua participação é voluntária, isto é, ela não é obrigatória, e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir da mesma. Contudo, ela é muito importante para a execução da pesquisa. Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas, que serão utilizadas somente para fins acadêmicos.

A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar do pesquisador informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste Termo.

A sua participação consistirá em responder perguntas de um roteiro de entrevista aos pesquisadores do projeto, e as respostas poderão ser gravadas caso concorde. As gravações serão transcritas para análise e os áudios não serão publicados em nenhuma hipótese. É possível que se sinta constrangido por não responder todas as perguntas assim como o nervosismo). Os resultados desta pesquisa serão divulgados em forma de comunicação oral e possível publicação em forma de resumo.

Pesquisador: Valdeilson Rocha de França.
Valdeilsonfranca0@gmail.com (93) 992178186
Orientadora: Ana Paula Maffezzolli
anaibt@gmail.com (93) 93 991249343

Valdeilson Rocha de França _____
Nome e Assinatura do Pesquisador

Itaituba, ____ de maio de 2023.

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Autorização para gravação da entrevista: () sim ()
não _____

Nome do participante: _____

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO COM O GESTOR



CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA – FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

O questionário a seguir se destina para fins acadêmicos e é anônimo, então dispensa a necessidade de identificação. Não existem respostas certas ou erradas, todas as perguntas foram formuladas com o intuito de conhecer a empresa. Por isso lhe solicitamos que responda da forma sincera e com atenção a todas as questões. A pesquisa a ser realizada terá como tema: A importância do capital intelectual para o crescimento de uma empresa no mercado de Itaituba-PA.

**QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
APLICADO COM GESTOR**

1. **Gênero:** () Feminino b) () Masculino

2. **Qual e sua idade?** _____ anos

3. **Qual seu grau de escolaridade?**

- a) () Ensino fundamental
- b) () Ensino médio incompleto
- c) () Ensino médio completo
- d) () Ensino superior incompleto. Qual Curso: _____
- e) () Ensino superior completo. Qual curso: _____
- f) Outros _____

4. **Quanto tempo você trabalha na empresa?** _____ anos e/ou _____ meses

Qual seu grau de satisfação com a empresa?

- a) () Muito satisfeito
- b) () Satisfeito
- c) () Insatisfeito

Existe uma boa comunicação entre você e os colaboradores?

- a) () Sim, tenho boa comunicação com os funcionários
- b) () Às vezes
- c) () Não, preciso melhorar

Os colaboradores da empresa têm formação adequada para o cargo que exercem?

- a) () Sim, todos possuem formação específica para o cargo que exercem
- b) () Não sei responder qual a formação de todos
- c) () Não possuem a formação necessária para cada cargo

A empresa oferece treinamento para os colaboradores?

- a) () Sim, mensalmente
- b) () Sim, semestralmente
- c) () Sim, anualmente
- d) () Não.

A empresa oferece cursos de aperfeiçoamento aos colaboradores?

- a) () Sim, mensalmente
- b) () Sim, semestralmente
- c) () Sim, anualmente
- d) () Não.

A empresa aceita de seus funcionários sugestões que contribuam para o desenvolvimento da mesma?

- a) () Sim
- b) () Não

Você tem conhecimento do que é Capital Intelectual?

- a) () Sim, conheço o significado
- b) () Sim, já ouvi falar mas não lembro o que significa
- c) () Não, nunca ouvi falar

Na sua concepção o que a empresa deve dispor como fator de valorização dos colaboradores?

- a) () Oportunidade de crescimento profissional
- b) () Investimento em treinamento e capacitação
- c) () Um bom salário
- d) () Outros _____

Que sugestão você daria para a empresa quanto a investimentos que contribua para a realização das atividades dos funcionários?

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO COM OS COLABORADORES



CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA – FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

O questionário a seguir se destina para fins acadêmicos e é anônimo, então dispensa a necessidade de identificação. Não existem respostas certas ou erradas, todas as perguntas foram formuladas com o intuito de conhecer a empresa. Por isso lhe solicitamos que responda da forma sincera e com atenção a todas as questões. A pesquisa a ser realizada terá como tema: A importância do capital intelectual para o crescimento de uma empresa no mercado de Itaituba-pa.

**QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
APLICADO COM OS COLABORADORES**

1. **Gênero:** () Feminino b) () Masculino

2. **Qual e sua idade?** _____ anos

3. **Qual seu grau de escolaridade?**

- a) () Ensino fundamental
- b) () Ensino médio incompleto
- c) () Ensino médio completo
- d) () Ensino superior incompleto. Qual Curso: _____
- e) () Ensino superior completo. Qual curso: _____
- f) Outros _____

4. **Qual seu cargo na empresa?** _____

Quanto tempo você trabalha na empresa? _____ anos e/ou _____ meses

Qual seu grau de satisfação com a empresa?

- a) () Muito satisfeito
- b) () Satisfeito
- c) () Insatisfeito

Existe uma boa comunicação entre a gestão e os colaboradores?

- a) () Sim, a empresa tem boa comunicação com os colaboradores
- b) () Às vezes
- c) () Não, a empresa precisa melhorar

Você considera que têm formação adequada para o cargo que exerce?

- a) () Sim, tenho a formação certa para o cargo que exerço
- b) () Não sei responder
- c) () Não possuo a formação necessária para o cargo

A empresa oferece treinamento para o cargo que você exerce?

- a) () Sim, mensalmente
- b) () Sim, semestralmente
- c) () Sim, anualmente
- d) () Não.

A empresa oferece cursos de aperfeiçoamento profissional aos colaboradores?

- a) () Sim, mensalmente
- b) () Sim, semestralmente
- c) () Sim, anualmente
- d) () Não.

A empresa aceita que os colaboradores deem sugestões que contribuam para o desenvolvimento da mesma?

- a) () Sim
- b) () Não

Você tem conhecimento do que é Capital Intelectual?

- a) () Sim, conheço o significado
- b) () Sim, já ouvi falar mas não lembro o que significa
- c) () Não, nunca ouvi falar

Na sua concepção o que a empresa deve dispor como fator de valorização do seu trabalho?

- a) () Oportunidade de crescimento profissional
- b) () Investimento em treinamento e capacitação
- c) () Um bom salário
- d) () Outros _____

Que sugestão você daria para a empresa quanto ao investimento em ações que ajude você a aprimorar suas atividades internas?
