

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**FABIANA DA SILVA DUTRA**

**EVIDENCIAÇÃO VOLUNTÁRIA DO CAPITAL INTELECTUAL: UM ESTUDO NOS  
RELATÓRIOS DA ADMINISTRAÇÃO DOS BANCOS LISTADOS NA  
BM&FBOVESPA ENTRE OS ANOS DE 2011 A 2014**

**SOUSA-PB**

**2016**

## DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Por este termo, eu, abaixo assinado, assumo a responsabilidade de autoria do conteúdo do referido Trabalho de Conclusão de Curso, Intitulado: “**Evidenciação Voluntária do Capital Intelectual: Uma análise nos relatórios da administração dos bancos listados na BM&FBovespa nos anos de 2011 a 2014.**”, estando ciente das sanções legais previstas referentes ao plágio. Portanto, ficam a Instituição, o Orientador, e os demais Membros da Banca Examinadora isentos de qualquer ação negligente da minha parte, pela veracidade e originalidade desta obra.

---

**FABIANA DA SILVA DUTRA**

**FABIANA DA SILVA DUTRA**

**EVIDENCIAÇÃO VOLUNTÁRIA DO CAPITAL INTELECTUAL: UM ESTUDO NOS  
RELATÓRIOS DA ADMINISTRAÇÃO DOS BANCOS LISTADOS NA  
BM&FBOVESPA ENTRE OS ANOS DE 2011 A 2014**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

**Orientador:** Prof. Msc. Fabiano Ferreira Batista

**SOUZA- PB**

**2016**

DUTRA, Fabiana da Silva.

Evidenciação Voluntária do Capital Intelectual: Um Estudo nos Relatórios da Administração dos Bancos Listados na BM&FBovespa entre os anos de 2011 a 2014.

Fabiana da Silva Dutra. Sousa/PB: UFCG/CCJS, 2016.

75 p.

Monografia para Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Departamento de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Campina Grande, Sousa, 2016.

Orientador: Prof. Msc. Fabiano Ferreira Batista.

1. Capital Intelectual 2. Evidenciação Voluntária 3. Bancos.

**FABIANA DA SILVA DUTRA**

**EVIDENCIAÇÃO VOLUNTÁRIA DO CAPITAL INTELECTUAL: UM ESTUDO NOS  
RELATÓRIOS DA ADMINISTRAÇÃO DOS BANCOS LISTADOS NA  
BM&FBOVESPA ENTRE OS ANOS DE 2011 A 2014.**

Esta monografia foi apresentada a Banca examinadora designada pela Coordenação do Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande (PB). Através da mesma obtem-se o grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Sousa, PB, 23 de Maio de 2016.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Msc. Fabiano Ferreira Batista – Orientador.  
Universidade Federal de Campina Grande - UFCG

---

Prof. Dr. Ribamar Carvalho - Examinador  
Universidade Federal de Campina Grande - UFCG

---

Prof. Msc. Alecvan França - Examinador  
Universidade de Campina Grande - UFCG

*"Os seus sonhos são a prévia do que acontecerá na sua vida"*  
*(Albert Einstein).*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecer é sempre um ato de nobreza, ter gratidão é reconhecer o valor que as pessoas representam em nossa vida. Por isso, quero agradecer primeiramente a Deus pelo dom da vida, por me dar forças para enfrentar os momentos difíceis, por permitir que tudo isso fosse possível.

Aos meus pais Francisco e Maria, pelo suporte necessário para a conclusão deste curso. Por todo amor e dedicação que tens comigo, por abdicar de muitas coisas para me proporcionar sempre o melhor. Por estarem ao meu lado torcendo e incentivando a alcançar meus sonhos. Pelo exemplo de vida, serei eternamente grata a Deus por ter vocês como meus pais, pois sem vocês eu nada seria.

Aos meus irmãos Fernanda, Fabriciana, Francisca e Fabiano por me tornar capaz de enfrentar novos desafios, sabendo que vocês sempre estarão ao meu lado.

Ao meu orientador Prof. Msc. Fabiano Batista pela orientação e apoio na elaboração deste trabalho. Quero expressar o meu reconhecimento e admiração pela sua competência profissional.

Meus agradecimentos aos meus amigos Manoela Rodrigues e José Honorato, companheiros e irmãos que Deus me presenteou, que fizeram parte da minha formação e que vão continuar presentes por toda minha vida.

Aos meus amigos e colegas do ônibus por todos os momentos compartilhados sejam eles de alegrias ou aflições, que passamos durante nossas viagens.

Agradeço a todos que seja de forma direta ou indiretamente contribuíram para que eu chegasse até aqui, o meu muito obrigado.

## RESUMO

A contabilidade tem como objetivo fornecer informações úteis aos seus usuários externos, de forma que estes possam identificar através da análise dos relatórios financeiros, a real situação de uma companhia. Supõe-se que as informações divulgadas nos Relatórios da Administração facilitam no processo de tomada de decisão por parte dos investidores, já que, são considerados relatórios com informações menos técnicas e com linguagem acessível. Neste contexto, acredita-se que uma maior evidência de informações referentes ao capital intelectual pelas empresas pode vir a conquistar mais investidores. Destaca-se que apesar de as informações sobre o capital intelectual serem voluntárias, devem ser relevantes, fidedignas e transparentes a fim de gerar credibilidade, aumentando a confiança dos acionistas e futuros investidores. Quanto aos aspectos relacionados a evidência do capital intelectual, a pesquisa tem como objetivo analisar os elementos sobre o capital intelectual evidenciados voluntariamente nos Relatórios da Administração das Instituições Financeiras no período de 2011 a 2014. Para a realização deste estudo, trabalhou-se com as instituições financeiras, a amostra é composta por 12 bancos listados nos diferentes níveis de Governança Corporativa da Bovespa. Nesta perspectiva, a metodologia utilizada a fim de alcançar o objetivo proposto foi a realização de um estudo descritivo com vistas a esclarecer a evidência do capital intelectual. A abordagem do problema realizou-se de forma qualitativa pois busca compreender, classificar e interpretar os dados obtidos. Os resultados apontaram que: (i) uma incidência de 57% de divulgação voluntária do capital intelectual nos relatórios dos bancos pela média dos quatro anos analisados; (ii) os elementos que obtiveram maior índice de evidência foi Relações Financeiras com 98% e Filosofia Gerencial com 96%; com predominância de evidência na forma de sentença narrativa nos anos analisados; (iii) aumento de divulgação de elementos do capital intelectual na comparação ao longo dos quatro anos e (iv) Capital Interno e Capital Externo como categorias mais representativas dos anos analisados.

**Palavras- Chave:** Capital Intelectual, Evidência Voluntária, Bancos.

## ABSTRACT

Accounting aims to provide information useful to its external users, so that they can identify, through the analysis of financial reports, the actual situation of a company. It is assumed that the information disclosed in the Management Reports facilitate decision-making by investors, since reports are considered less technical information and accessible language. In this context, it is believed that greater disclosure of information concerning the intellectual capital the companies can come to win over investors. It is noteworthy that although the information on intellectual capital are voluntary, must be relevant, reliable and transparent in order to generate credibility, increasing the confidence of shareholders and future investors. As for the aspects related to disclosure of intellectual capital, research aims to analyze the elements of intellectual capital voluntarily disclosed in the Financial Institutions Management Reports in the 2011-2014 period . For this study, we worked with financial institutions, the sample is composed of 12 banks listed in different levels of Corporate Governance of Bovespa. In this perspective, the methodology used to achieve the proposed objective was to perform a descriptive study with a view to clarifying the disclosure of intellectual capital. The approach to the problem was carried out in a qualitative way because it seeks to understand, classify and interpret the data obtained. The results showed that: (i) a 57% incidence of voluntary disclosure of intellectual capital in the reports of the banks by the average of the four years analyzed; (ii) the elements that had higher disclosure rate was 98% Financial Relations and Management Philosophy with 96%; with predominance of disclosure in the form of narrative sentence in the analyzed years; (iii) increase disclosure elements of intellectual capital in comparison over the four years and (iv) internal capital and external capital as most representative categories of the years analyzed.

**Key- Words:** Intellectual Capital , Voluntary Disclosure , Banks.

## LISTAS DE QUADROS

Quadro 1- População da pesquisa.....	36
Quadro 2- Amostra da Pesquisa.....	37
Quadro 3- Matriz análise de conteúdo dos Relatórios da Administração.....	39
Quadro 4- Comparação dos resultados dos bancos investigados.....	60
Quadro 5- Comparação dos resultados por elemento. ....	62

## LISTAS DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Elementos Evidenciados do Capital Intelectual dos Bancos - Ano 2011.....	44
Gráfico 2- Categorias do Capital Intelectual - Ano 2011.....	45
Gráfico 3- Elementos da Categoria Capital Interno - 2011.....	46
Gráfico 4- Elementos da Categoria Capital Externo - Ano 2011.....	47
Gráfico 5- Elementos da Categoria Competência dos Funcionários - Ano 2011.....	47
Gráfico 6- Elementos Evidenciados do Capital Intelectual dos Bancos - Ano 2012.....	48
Gráfico 7- Categorias do Capital Intelectual - Ano 2012.....	50
Gráfico 8- Elementos da Categoria Capital Interno - Ano 2012.....	50
Gráfico 9- Elementos da Categoria Capital Externo - Ano 2012.....	51
Gráfico 10- Elementos da Categoria Competência dos Funcionários - Ano 2012.....	52
Gráfico 11- Elementos Evidenciados do Capital Intelectual dos Bancos - Ano 2013.....	53
Gráfico 12- Elementos do Capital Intelectual - Ano 2013.....	54
Gráfico 13- Elementos da Categoria Capital Externo - Ano 2013.....	54
Gráfico 14- Elementos da Categoria Capital Interno - Ano 2013.....	55
Gráfico 15- Elementos da Categoria Competência dos Funcionários - Ano 2013.....	55
Gráfico 16- Elementos Evidenciados do Capital Intelectual dos Bancos - Ano 2014.....	57
Gráfico 17- Elementos da Categoria Capital Intelectual - Ano 2014.....	58
Gráfico 18- Elementos da Categoria Capital Interno - Ano 2014.....	58
Gráfico 19- Elementos da Categoria Capital Externo - Ano 2014.....	59
Gráfico 20- Elementos da Categoria Competência dos Funcionários - Ano 2014.....	59
Gráfico 21- Total Percentual dos Elementos do Capital Intelectual.....	63
Gráfico 22- Percentual de Evidenciação dos Anos de 2011 a 2014.....	64
Gráfico 23- Categorias do Capital Intelectual.....	65
Gráfico 24- Categoria mais Representativa do Capital Intelectual.....	66

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1 Delimitação do tema e problemática</b> .....	<b>13</b>
<b>1.2 Objetivos</b> .....	<b>15</b>
1.2.1 <i>Objetivo Geral</i> .....	15
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	15
<b>1.3 Justificativa</b> .....	<b>15</b>
<b>1.4 Estrutura do Estudo</b> .....	<b>17</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1 Conceito de Capital Intelectual</b> .....	<b>18</b>
2.1.1 Capital Intelectual.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.1.2 Componentes do Capital Intelectual.....	22
2.1.2.1 <i>Capital Humano</i> .....	23
2.1.2.2 <i>Capital Estrutural</i> .....	24
2.1.2.3 <i>Capital Relacional ou de Clientes</i> .....	24
<b>2.2 Evidenciação Contábil</b> .....	<b>25</b>
2.2.1 Disclosure Obrigatório e Disclosure Voluntário .....	27
2.2.2 Relutância da Divulgação pelas Empresas .....	28
2.2.3 Formas e Métodos de Evidenciação .....	29
<b>2.3 Estudos Anteriores</b> .....	<b>30</b>
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>34</b>
<b>3.1 Enquadramento Metodológico</b> .....	<b>34</b>
<b>3.2 Definição da amostra e período analisado</b> .....	<b>36</b>
<b>3.3 Procedimentos para Coleta e Análise de Dados</b> ....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>4 ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	<b>40</b>
<b>4.1 Frequência de Evidenciação do Capital Intelectual - Ano 2011</b> .....	<b>40</b>
4.1.1 Categoria mais representativa – Ano 2011.....	43
<b>4.2 Frequência de Evidenciação do Capital Intelectual - Ano 2012</b> .....	<b>45</b>
4.2.1 Categoria mais representativa – Ano 2012.....	47
<b>4.3 Frequência de Evidenciação do Capital Intelectual Ano de 2013</b> .....	<b>50</b>
4.3.1 Categoria mais representativa – Ano de 2013.....	52
<b>4.4 Frequência de Evidenciação do Capital Intelectual Ano de 2014</b> .....	<b>54</b>

4.4.1 Categoria mais representativa – Ano 2014.....	56
<b>4.5 Comparação dos Resultados .....</b>	<b>58</b>
4.5.1 Análise Comparativa da Categoria do Capital Intelectual .....	63
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>65</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>67</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>70</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Delimitação do tema e problemática

Com as grandes transformações que estão sempre acontecendo nos sistemas econômicos, acompanhado dos avanços tecnológicos, ocorreram mudanças que influenciaram de forma significativa o ambiente organizacional e o gerenciamento dos negócios.

Essas mudanças, de acordo com Brandt (2014), atrelada à evolução da economia fizeram com que as organizações se deparassem com uma realidade desconhecida. Antunes (2008) comenta que, conforme os clientes se conscientizam do poder que tem e, diante das varias opções, passaram a cobrar produtos e serviços personalizados que atendam as suas necessidades.

Desta forma, tem se exigido uma nova postura das empresas em relação ao tratamento das atividades e elementos que agregam maior valor as mesmas. Caracterizado por uma sociedade influenciada pela era do conhecimento, as empresas buscam mecanismos de administração da informação de modo a obter bases confiáveis e eficazes para a tomada de decisões.

Santiago Júnior e Santiago (2007) comentam que a empresa é composta por informações e conhecimentos que são de fundamental importância para que ocorra o planejamento e o desenvolvimento das atividades e para a avaliação dos objetivos e indicadores. Os autores ainda ressaltam que as empresas possuem conhecimento, mas muitas vezes, não sabem gerenciar de forma que possa trazer retornos.

Com as varias mudanças, as empresas passaram a dar uma maior atenção aos seus ativos intangíveis os quais são representados em maior parte pelo conhecimento e Capital Intelectual (SOUSA, 2009). Para Sena e Petri (2011) os ativos intelectuais possuem uma grande relevância na criação de valor para as empresas. Deste modo, as organizações perceberam que os reais aspectos relevantes de suas estratégias, ou seja, aqueles que realmente geram um diferencial competitivo são os aspectos relacionados ao capital intelectual.

No contexto atual, de acordo com Antunes (2000), o capital intelectual causa grande impacto para a organização, e é a contabilidade que deve participar ativamente deste novo

cenário, cumprindo com o seu objetivo de fornecer informações sobre o valor da empresa para seus usuários.

Moura e Varela (2014) relatam que as mudanças ajudam a melhorar a evidenciação das informações por meio dos demonstrativos financeiros, possibilitando que os usuários tenham uma maior compreensão em relação aos investimentos realizados em ativos intangíveis e o futuro desempenho da empresa. As empresas evidenciam informações que atendam aos órgãos reguladores (evidenciação compulsória), ou para apresentar uma maior transparência na sua administração (evidenciação voluntária) (MACÊDO *et. al.* 2014).

Conforme Sousa e Gomes (2009) a evidenciação não se resume apenas em divulgar, mas sim, divulgar de forma clara e transparente. Por isto, as empresas que almejam alcançar essa transparência através do disclosure, deverão divulgar informações quantitativas e qualitativas que possibilitem aos usuários compreender as atividades desenvolvidas e os seus respectivos riscos, tendo atenção aos aspectos de tempestividade, detalhamento e relevância necessários.

De acordo com Yamamoto, Malacrida (2006) o que incentiva as empresas a evidenciar informações, independentemente de sua obrigatoriedade, são as repercussões positivas geradas no mercado, colaborando para uma melhor avaliação financeira da empresa. Assim, entende-se que os investidores utilizam as evidenciações voluntárias para analisar estratégias e fatores de sucesso das organizações, e analisar também o ambiente na qual se encontram inseridas (PIACENTINI, 2004).

Nas últimas décadas, conforme Quinteiro (2009) as instituições financeiras ganharam um forte aliado no gerenciamento dos seus negócios, ou seja, o surgimento do uso constante da tecnologia da informação e sua utilização em larga escala. Esse emprego ajudou muito os bancos a acelerar seu ritmo e volume de negócios com o decorrer do tempo. O destaque do relacionamento dos bancos para com seus clientes se dá de várias formas, por exemplo, como deixá-los satisfeitos, não permitir que optem por outro concorrente, ofertar novos produtos e serviços, entre outras. Deste modo, o permanente investimento em ativos intangíveis pode se configurar como uma forma de aperfeiçoar os serviços oferecidos pelos bancos, além de que o uso da tecnologia da informação associado ao emprego do conhecimento, formam um importante diferencial ao negócio bancário.

Entende-se que as instituições financeiras apresentam uma representatividade relevante no cenário econômico, mas encontram-se inseridas em um mercado de acirrada competitividade, fazendo com que tendam a procurar novos meios de gerenciar seus produtos e serviços. Diante disso, julga-se relevante o desenvolvimento de estudos que

evidenciem os elementos referentes ao capital intelectual através de suas demonstrações financeiras.

Portanto, devido à importância apresentada pelo Capital Intelectual, este estudo se orienta pela seguinte problemática: **Quais os elementos sobre o capital intelectual evidenciadas nos relatórios da administração das Instituições Financeiras listadas na BM&FBovespa?**

## 1.2 Objetivos

### *1.2.1 Objetivo Geral*

O objetivo da pesquisa consiste em analisar os elementos sobre o capital intelectual evidenciados voluntariamente nos relatórios da administração das Instituições Financeiras listadas na BM&F Bovespa no período de 2011 a 2014.

### *1.2.2 Objetivos Específicos*

- Verificar a evidenciação das informações referentes aos elementos do Capital Intelectual;
- Analisar a evolução das evidenciações do Capital Intelectual no período analisado;
- Discutir à luz da teoria a categoria mais representativa do Capital Intelectual no período analisado.

## 1.3 Justificativa

Na literatura muitos autores têm comentado sobre a importância que o capital intelectual tem apresentado, justificando-se pelo fato de representar o principal agente na criação de valor para a organização (SENA, PETRI, 2011).

Carvalho *et al.* (2007) afirmam que é o capital intelectual que cria valor para os produtos e serviços de uma organização, sendo responsável por uma parcela significativa no desempenho das mesmas. Ainda segundo os autores, o capital intelectual é fator essencial para o desempenho da empresa.

Segundo Quinteiro (2009) a evidenciação de informações referentes ao capital intelectual, auxiliam no processo de tomada de decisão por parte dos investidores. Além do fato, de ser relevante para a empresa, diante do fato de servir como um meio de demonstrar suas estratégias ao longo do tempo e ainda, uma prática de Governança Corporativa.

Diante disso, e levando-se em conta que o Capital Intelectual agrega valor para a organização, denota-se a necessidade das empresas em evidenciar o Capital Intelectual em algum relatório, para a disponibilização de um quadro mais claro e preciso dos seus recursos organizacionais aos *stakeholders*. Haja vista que esse tipo de informação não são regulamentadas por nenhum órgão normalizador/regulador, se a empresa passa a fazê-la, a faz de forma voluntária. É por meio das evidenciações voluntárias que os investidores podem fazer inferências a respeito dos pontos positivos e negativos de uma organização, além daqueles relacionados com a situação financeira e patrimonial cuja evidenciação é de caráter obrigatório.

De acordo com Backes, Ott e Wiethaeuper (2006) ao evidenciar o capital intelectual, pode ser gerada uma alternativa que auxiliará a contabilidade a diminuir as deficiências de informações a respeito dos recursos do conhecimento e, especialmente, no que concerne a demanda de informações externas por parte dos investidores e acionistas.

Entende-se que a definição do capital intelectual assimila-se a própria natureza dos ativos intangíveis e de como eles criam valor para a organização. A contabilidade contribui com recursos para alcançar os resultados, porém, o reconhecimento nas demonstrações contábeis requer uma mensuração confiável, diante da credibilidade que esses demonstrativos devem apresentar para os usuários, certificando a precaução adotada por essa ciência devido a complexidades envolvidas, resultantes do caráter subjetivo desses recursos intangíveis (BACKES, OTT, WIETHAEUPER 2006).

Conforme Sena e Petri (2011) o grande desafio enfrentado pela ciência contábil é conseguir descobrir o desenvolvimento e mensuração do capital intelectual, com o intuito de demonstrar para as empresas o retorno que esses ativos podem proporcionar para as mesmas. Brandt (2014) comenta que pelo fato de os intangíveis representarem uma forte vantagem competitiva, levou a alguns pesquisadores a tentarem desenvolver métodos para a sua medição, diante de um ambiente onde as tradicionais ferramentas financeiras não são

aptas para apreender todos os seus aspectos. Todavia, julga-se que, ainda não foi possível criar uma medida adequada e amplamente aceita.

É notável a participação do capital intelectual no dia-a-dia dos grandes bancos e empresas, mas o mesmo ainda é considerado um fator oculto, ou seja, por não ter uma forma física surge a dificuldade a sua identificação. Portanto, percebe-se uma carência de estudos que retratem a relação entre os bancos e o capital intelectual, desta forma, julga-se cabível a realização de uma pesquisa que abranja esses temas. Nesse sentido, este estudo visa contribuir através dos conceitos expostos sobre o capital intelectual, demonstrar a maneira como é abordado nos Relatórios da Administração e quais os elementos evidenciados pelos bancos, auxiliando os bancos e público interessado para um maior entendimento sobre o mesmo, diante de sua relevante importância, para que seja possível o alcance de resultados positivos em seus negócios.

#### 1.4 Estrutura do Estudo

Este estudo esta estruturado da seguinte forma:

No primeiro capítulo está à introdução e o problema de pesquisa, em seguida o objetivo geral, objetivos específicos e justificativa do tema escolhido; Por sua vez, o segundo capítulo contempla o referencial teórico que aborda os seguintes assuntos; Capital Intelectual, Evidenciação Contábil e Estudos Anteriores. No terceiro capítulo a metodologia adotada, nesta parte são apresentados o universo e amostra da pesquisa, o enquadramento metodológico e os procedimentos para coleta e análise dos dados. No quarto capítulo são apresentados os resultados alcançados, no que diz respeito a identificação do capital intelectual. No quinto e último capítulo são apresentadas as considerações finais sobre o resultado da pesquisa. E por último as referências utilizadas na pesquisa.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Conceito de Capital Intelectual

Na literatura são apresentados vários conceitos sobre o capital intelectual, não existindo uma concordância a respeito de sua definição. Cada autor evidencia um determinado aspecto, mas em sua essência, o conteúdo é o mesmo.

Apesar de já existir anteriormente, o conceito do capital intelectual se disseminou nos últimos tempos, tornando-se um importante recurso para estratégias dos negócios, fazendo com que as empresas investissem cada vez mais no seu ativo intangível, pelo fato de agregar maior valor para a empresa em relação ao ativo tangível (parte corpórea). De acordo com Santiago Júnior e Santiago (2007) o capital intelectual sempre esteve presente no meio corporativo, o que é novo, e o seu reconhecimento perante o mercado. “O capital intelectual sempre existiu. O que é novo é o seu reconhecimento perante o mercado.

Para Carvalho *et al.* (2007) o capital intelectual pode ser considerado como um conjunto de valores escusos, de capital, de um ativo ou um recurso, que criam valores reais para a organização, auxiliando assim na sua continuidade e permanência.

Segundo Stewart (1998 *apud* Arruda, 2009, p. 2) “o capital intelectual constitui a matéria intelectual, conhecimento, informação, propriedade intelectual, experiência que pode ser utilizada para gerar riqueza”. Ou seja, é o recurso de grande valor para uma organização, onde o mesmo se for bem utilizado pode vir a trazer retornos futuros para as organizações.

O capital intelectual é retratado pelo conhecimento e pode ser identificado através do talento dos funcionários, *Know-how*, pelo aprendizado compartilhado que a empresa cria com seus clientes, capacidade da equipe, estes fatos assumem a característica de intangibilidade. “Conhecimento é algo intangível, logo capital intelectual é um ativo intangível” (COELHO; LINS, 2010).

Já na visão de Antunes e Martins (2005) é a junção do conhecimento vindo das habilidades exercidas dos membros da organização com o objetivo de gerar vantagem competitiva para a empresa, construindo bons relacionamentos com os clientes e desenvolvendo novas tecnologias. De acordo com os autores empresas se reúnem, operacionalizam suas especialidades de conhecimento, com o intuito de ter uma maior eficiência e eficácia para o alcance de seus objetivos.

### 2.1.1 Capital Intelectual

Na era industrial, as organizações consideradas bem sucedidas eram aquelas que aumentavam o capital financeiro com edifícios, fábricas, máquinas e equipamentos. O sucesso organizacional era representado pelo tamanho da organização, suas instalações físicas, patrimônio contábil e, principalmente, pela riqueza financeira. Hoje com a nova era do conhecimento, isso não ocorre mais, as organizações consideradas bem sucedidas são aquelas que são ágeis e inovadoras, independentemente do seu porte ou tamanho (CHIAVENATO, 2009).

De acordo com, Lopes, *et al.*(2010) percebe-se que os recursos que formam as organizações não estão mais distribuídos exclusivamente entre bens materiais, mas também entre o desempenho e inteligência dos colaboradores agregados na organização, ou seja, as empresas estão se voltando e atribuindo grande importância ao capital humano de que dispõe.

A literatura acadêmica de uma forma geral passou a dar mais importância a questão do conhecimento, diante das pessoas que trabalham em uma empresa, pelo conhecimento que elas possuem, configurando-se elementos importantes para a continuidade das entidades empresariais (COELHO, LINS, 2010). Ao considerar que, as pessoas exerçam grande importância dentro das organizações, em razão de o seu conhecimento, argumenta-se que experiência representa um dos recursos de relevância para as empresas obterem sucesso em seus negócios.

O conhecimento adquirido pelas pessoas é usado em benefício da entidade para aumentar a sua vantagem competitiva. Visto que, as máquinas e equipamentos já não representam os ativos de maior valor para as empresas. Diante disso, acredita-se que as mudanças são necessárias para que ocorra o crescimento esperado pelas empresas, e neste caso, a utilização do conhecimento deve ser usado de forma estratégica, como por exemplo, alocar a pessoa certa na função certa, evitando assim, perda de tempo e de dinheiro (PEREIRA, 2006).

Conforme Lopes *et al.* (2010) observa-se o surgimento de uma nova sociedade em que o conhecimento humano passa a ser uma ferramenta fundamental para o reconhecimento e desenvolvimento da empresa perante a sociedade, o que faz surgir um cenário organizacional voltado para a gestão dos ativos intangíveis.

Santiago Júnior e Santiago (2007) comentam que o conhecimento tem causado forte impacto no valor das organizações, pois a utilização deste com as tecnologias disponíveis, para atuar em um ambiente globalizado, produz benefícios intangíveis que agregam valor para as empresas. O conjunto desses benefícios segundo o autor é chamado Capital Intelectual.

A todo instante, surgem novos produtos e serviços cheios de novidades e facilidades, resultantes dos desejos dos consumidores. Mas para que as facilidades nasçam é necessário a inteligência e criatividade humana. Com isso, se uma empresa dispõe de uma equipe criativa, inovadora e que permita avançar tecnologicamente sua linha de produtos, pode-se dizer que a empresa possui um ativo fundamental, ou seja, o ativo intelectual (COELHO, LINS, 2010).

O capital intelectual facilita o aprendizado, na relação de investigar a criatividade, desenvolver a capacidade individual e no grupo, e proporcionar um diferencial de competência para as organizações que estão se voltando para este capital (STEFANO *et al.* 2014).

Antunes (2000) comenta sobre alguns fatores que podem gerar o capital intelectual dentro da organização, alguns dos mais importantes são:

Conhecimento, por parte do funcionário, ao que representa o seu trabalho para o objetivo global da companhia; funcionários tratados como um ativo raro; esforço da administração para alocar a pessoa certa na função certa, considerando as suas habilidades; existência de oportunidade para desenvolvimento profissional e pessoas; existência de uma infra-estrutura para ajudar os funcionários a desempenhar um bom trabalho; valorização das opiniões dos funcionários sobre os aspectos de trabalho e valorização da cultura organizacional (ANTUNES, 2000).

Desta forma, observa-se que a opinião dos funcionários e o seu desenvolvimento profissional passou a ser mais valorizado dentro da organização, representado um dos pontos mais importantes para a formação do capital intelectual. Em função disso as pessoas estão dando um maior valor ao conhecimento intelectual adquirido através das experiências no trabalho (LOPES, *et al.* 2010).

Com a grande acessão do conhecimento nas organizações, surge o questionamento sobre o papel da contabilidade dentro desta realidade, principalmente pela dificuldade de mensurar os elementos intangíveis, como o Capital Intelectual (ANTUNES, 2006).

A contabilidade busca meios para mensurar o verdadeiro valor da empresa, com o objetivo de satisfazer as necessidades de informações quantitativas e qualitativas dos seus diferentes usuários. Por mais que o Balanço Patrimonial apresente os valores para os intangíveis, não quer dizer que a contabilidade encontrou o modelo de relatório de Capital Intelectual nem a fórmula para resolver o problema da mensuração. Diante das dificuldades para registrar e mensurar os componentes do capital intelectual, talvez pelo fato da pouca regulamentação atualmente. Existe uma lei Brasileira que permite apenas o registro do intangível adquirido e não permite o intangível gerado internamente: “é condição *sine qua non* para o registro que a entidade tenha incorrido em custo de aquisição” (IUDICIBUS, MARTINS e GELBCKE, 2007, p. 229).

Para Stefano *et al.* (2014), o capital intelectual tornou-se tão importante quanto o capital financeiro, pois para alcançar os objetivos da empresa, este possibilita uma melhor avaliação das habilidades que podem gerar lucros potenciais, do que os padrões convencionais. Nesse sentido, Crawford (1994, *apud* Pereira, 2006) comenta sobre o fato de que na nova economia, o conhecimento e a informação estão substituindo o capital físico e financeiro, propiciando uma grande vantagem competitiva para os negócios, em que a riqueza da nova sociedade constitui-se pela inteligência criadora. Para Sousa (2009), esta economia do conhecimento fez com que as empresas fossem conduzidas à administrar eficazmente os seus capitais intelectuais e a alavancá-los para benefícios de seus *stakeholders*.

Conforme Rezende (2002) o capital intelectual representa o principal foco gerador de uma empresa, deixando o trabalho manual mais de lado. As empresas podem até ser pobres de bens, mas se forem ricas em “cérebros” passam a ser mais valorizadas, como por exemplo, as empresas criadoras de softwares e empresas de auditoria.

Se a nova riqueza é representada pelo conhecimento, o capital e o trabalho passaram a ser menos importantes. Capital se resume cada vez mais a Capital Intelectual, Capital de Relacionamento, Capital de marca e identidade. E o trabalho representa cada vez mais a capacidade de criar novas ideias, de comunicar-se, de se relacionar com as pessoas sejam clientes, parceiros ou outros profissionais (REZENDE, 2002).

Diante disso, o capital intelectual é encontrado principalmente na experiência humana no contexto social e gerencial. Pode-se dizer que o capital intelectual é usar a tecnologia a seu favor compartilhando conhecimento. Em outras palavras Stefano, *et al.* (2014) comentam que o capital intelectual consiste na prática de identificar, captar, avaliar, sistematizar e

aplicar informações e conhecimentos com o objetivo de estimular o desempenho estratégico do negócio.

Vale ressaltar, que o capital intelectual apresenta diferentes formas, divisões e denominações, que são sugeridas por alguns autores e especialistas do tema, a seguir são expostos os componentes do capital intelectual.

### 2.1.2 Componentes do Capital Intelectual

De acordo com Brooking (1996 *apud* Moura, Frank, Rausch, 2014) o capital intelectual encontra-se dividido em quatro categorias: ativo de mercado, ativo humano, propriedade intelectual e infraestrutura. O ativo de mercado é representado pela marca da empresa, clientes, lealdade dos clientes, negócios recorrentes, negócios em andamento e canais de distribuição. Já o ativo humano é constituído pelo conhecimento, criatividade, habilidade para resolução de problemas, objetivando um bem comum. O ativo de propriedade intelectual é composto pelas patentes, *desing*, *know-how*. O ativo de infraestrutura são as metodologias, tecnologias, cultura organizacional, banco de dados, sistemas de informação e métodos gerenciais BROOKING (1996 *apud* MOURA, FRANK, RAUSCH, 2014).

Stewart (1998 *apud* Moura, Frank, Rausch, 2014) divide o capital intelectual em três categorias: capital humano, capital estrutural e capital de clientes. Para Santiago Júnior e Santiago (2007) o capital humano representa o valor direcionado para investimento em treinamentos e programas de capacitação de seus colaboradores, contemplando, as suas habilidades, capacidade, experiência e valores dos funcionários.

De acordo com Sena e Petri (2011) o capital estrutural é composto pelos sistemas informatizados, bancos de dados exatos, imagem da empresa, documentação e a propriedade intelectual, que implica as marcas registradas, patentes e direitos autorais.

Já o capital de clientes segundo Backes, Ott e Wiethaeuper (2006) é representado pelo relacionamento da empresa para com seus clientes, sendo um fator de fundamental importância para a continuidade dos negócios.

A seguir, serão apresentados os três elementos do Capital Intelectual: Capital humano, Capital estrutural e Capital de Clientes.

### 2.1.2.1 Capital Humano

Para Sena e Petri (2011, p.45) o capital humano “compreende o conhecimento, as habilidades e as experiências individuais dos empregados e gerentes, a criatividade e a inovação organizacional”. Deste modo, pode-se afirmar que o capital humano é representado por pessoas que fazem parte de uma organização, onde as mesmas disponibilizam suas habilidades e experiências para que sejam alcançados os objetivos pretendidos para a empresa.

Acredita-se que, as empresas que investem em treinamentos, educação, cursos profissionalizantes, demonstram que compreendem a importância dos seus funcionários para o negócio. O capital humano é considerado como uma ferramenta essencial para a empresa, pois sem o conhecimento e as habilidades oferecidas pelas pessoas, a organização seria um local sem expectativas de continuidade, pois não seria possível um desenvolvimento.

O conjunto de pessoas que trabalham dentro de uma organização, é que formam o capital humano, independentemente de cargo ou função desempenhada. Em função de um ambiente competitivo e que muda a todo instante, as organizações precisam se preparar para enfrentar os desafios da inovação e da concorrência. Tem-se que o capital humano é de grande relevância para o sucesso organizacional.

No cenário econômico atual, em que as inovações são superadas rapidamente, é dedutível que o capital humano representa uma ferramenta importante para a entidade, que é formado pela junção de várias particularidades, como o conhecimento, habilidades individuais, valores, cultura, ou seja, a soma desses vários ativos intangíveis que podem desaparecer das entidades com facilidade. Os investimentos que são oferecidos pela empresa para a formação dos profissionais, com o objetivo de aprimorar o corpo funcional da entidade, agregando valor ao seu capital humano e inevitavelmente agregando valor também para o empreendimento, mas ao mesmo tempo deve-se ter formas de preservar este precioso patrimônio, devido ao fato de a entidade não poder se “apoderar” deste capital (PEREIRA, 2006).

Para Stewart (1998 *apud* Moura, Frank, Rausch, 2014. p. 6), a importância dada ao capital humano seja pelo fato de representar uma “fonte de inovação e renovação dentro da empresa”. Para o autor, o mesmo é constituído quando uma parte do tempo e do talento das pessoas que trabalham na empresa é voltada para as atividades que resultam em inovação.

### 2.1.2.2 Capital Estrutural

Segundo Antunes (2000) o capital estrutural é toda uma estrutura organizacional necessária para o funcionamento de um negócio. Ou seja, são os equipamentos de informática, banco de dados, software, marcas registradas, relacionamento com clientes, patentes, e tudo que faz gerar o desenvolvimento e apoio da produtividade dos empregados na organização.

De acordo com Santiago Júnior e Santiago (2007) os procedimentos, base de dados, listas de clientes, manuais, ou seja, tudo que permanece na empresa sempre que os colaboradores deixam a organização, representando o trabalho intelectual registrado, como as marcas e patentes, processos de negócios, entre outras, representam o capital estrutural. Com relação a isto, verifica-se que o capital estrutural está ligado diretamente à estrutura interna da organização, ficando a disposição de seus membros para que os mesmos possam desenvolver seus trabalhos e atingir as metas almejadas pela empresa.

Edvisson e Malone (1998 *apud* Moura, Frank, Rausch, 2014, p. 6) retratam o “capital estrutural como o arcabouço, o *empowerment* e a infraestrutura que dão apoio ao capital humano”. Ainda segundo os autores o capital estrutural possui elementos tais como qualidade, acesso aos sistemas informatizados, bancos de dados, além de outros itens tradicionais como patentes, marcas e direitos autorais.

Para Carvalho *et al.* (2007) o capital estrutural destaca a relevância da empresa que abrange processos e procedimentos gerenciais e produtivos, instrumentos gerenciais, sistemas de informação, filosofia administrativa, com o objetivo de inovar e desenvolver produtos e serviços que possam atender da melhor forma possível os clientes e conquistar o mercado.

Portanto, o capital estrutural abrange os meios que sustentam o capital humano, que proporcionam as condições necessárias para o seu crescimento dentro da empresa. O capital estrutural é utilizado como instrumento para desenvolver o capital intelectual como um todo, dando origem a ativos intangíveis no mercado de capitais.

### 2.1.2.3 Capital Relacional ou de Clientes

Para Backes, Ott e Wiethaeuper (2006), o capital de clientes surge através das habilidades das pessoas, na forma de se relacionar, criar novas estratégias, oferecer inovações que chamem a atenção dos clientes, permitindo assim, a retenção e lealdade dos mesmos.

Segundo Petty; Cuganesan (2006 *apud* Cruz, Alves 2013), o capital de clientes é construído a partir das relações que a organização tem com os seus *stakeholders*, principalmente os externos como clientes e fornecedores, desta forma são incluídos métodos que preservem e valorizem essas relações através de marcas registradas e parcerias.

De acordo com Carvalho *et al.* (2007) o desempenho competitivo do capital de clientes pode ser evidenciado através da capacidade de bons relacionamentos da empresa para com seus clientes e fornecedores, ofertando bons serviços, garantindo a conquista de mercados para vender os seus produtos. Já os funcionários devem ser sempre motivados e incentivados de modo a permitir o seu desempenho potencial afim de exercer suas atividades de forma desejada e adequada.

Percebe-se que o capital de clientes é fator essencial em uma organização, pois é por meio deste que a empresa realiza seus negócios e tem sua permanência no mercado.

## 2.2 Evidenciação Contábil

De acordo com Ribeiro Filho, Lopes e Pederneiras (2009), “o termo evidenciação refere-se a tornar claro”. Na visão de Piacentini (2004), a evidenciação pode ser compreendida como qualquer informação divulgada pela companhia que retratem a situação financeira e econômica, para o uso dos usuários internos e externos.

Ao lembrar sobre o objetivo da contabilidade e as formas de evidenciação Ribeiro (2009), afirma que a evidenciação é um compromisso intransferível da contabilidade para com seus usuários e também com os próprios objetivos. As formas de evidenciação variam, mas a natureza é sempre a mesma: apresentar informações quantitativas e qualitativas de forma ordenada, deixando o menos possível de fora dos demonstrativos formais, sempre com o objetivo de fornecer uma base adequada de informações para os usuários.

Assim, a evidenciação compreende a veiculação de informações, representando um meio de propiciar aos usuários da contabilidade diversas informações úteis de forma complementar e esclarecedora, de modo que os mesmos possam tomar suas decisões.

Pode-se dizer que a evidenciação indica um meio para que a contabilidade atinja o seu objetivo principal que consiste em fornecer informações úteis aos seus diversos usuários.

Desta forma, a evidenciação contábil participa do processo de identificação, mensuração e organização dos eventos econômico-financeiros, oferecendo informações úteis. Assim o processo contábil deve ser claro o suficiente para que se tenha interação com o usuário, por meio da divulgação das informações produzidas e oferecidas aos mesmos (PIACENTINI, 2004).

Quinteiro (2009) comenta sobre a importância das empresas em divulgar informações de caráter financeiro e não-financeira, diante do fato de proporcionar para os usuários das demonstrações contábeis e outros relatórios um maior aproveitamento, auxiliando no processo de tomada de decisões.

As informações contábeis classificam-se em quantitativas financeiras e não financeiras ou qualitativas, determinando a caracterização dos tipos específicos de usuários, é nesta etapa que se classifica os grupos demandantes das informações contábeis. A identificação de cada grupo pode ser feita através de abordagens que indique determinadas ênfases contábeis quanto a suas especificidades (RIBEIRO, 2009).

Conforme Moura, Fank, Varela (2012, p. 23) “a evidenciação de informações pode revelar o nível de transparência da empresa e pode funcionar como instrumento de *marketing*, pois, ao evidenciar os seus recursos e estratégias, ela está se revelando para os usuários, tornando-se aparentemente mais confiável”.

Estas informações, segundo Piacentini (2004) são utilizadas pelos gestores, mercado investidor e por toda a sociedade, onde contém informações sobre o patrimônio e suas respectivas alterações, geração de impostos e empregos, atuação no campo social e ambiental, entre outras.

Muitos investidores utilizam as evidenciações voluntárias como meios para analisar as estratégias de cada empresa, seus pontos críticos e de sucesso, o seu desenvolvimento no ambiente em que estão inseridas e a sua competitividade diante do cenário econômico (PIACENTINI, 2004).

Atualmente tem se comentado sobre o fato de as informações vindas das demonstrações contábeis, elaboradas de acordo com a regulamentação em vigor, estarem desatualizadas, pois não contemplam o potencial que as empresas possuem, e não são computados, na

totalidade, os ativos intangíveis, que hoje representam elementos essenciais para a competitividade empresarial (ANTUNES; LEITE, 2008).

Para Backes, Ott, Wiethaeuper (2006) a evidenciação do capital intelectual pode ser considerada como uma alternativa para a contabilidade, pois irá diminuir as deficiências de informações referentes aos recursos do conhecimento, e principalmente, na procura por informações externas por parte dos acionistas e investidores.

Muitos estudiosos consideram o conhecimento como o principal ativo de uma organização, pois a evidenciação deste tipo de informação ao mercado cria para o investidor um conhecimento real do valor da empresa, assim como as perspectivas futuras, gerando uma maior segurança para o investidor.

A seguir serão apresentadas as formas de evidenciação das informações contábeis.

### 2.2.1 Disclosure Obrigatório e Disclosure Voluntário

De acordo com as Normas e Práticas Contábeis Brasileiras, a evidenciação pode ocorrer de forma obrigatória ou voluntária. As evidenciações obrigatórias seguem normas restritivas, já as evidenciações voluntárias podem servir como meio para a empresa evidenciar recursos e estratégias, demonstrando maior transparência e confiança (MOURA; FANK; RAUSCH, 2014).

Em decorrência de mudanças e acontecimentos no ambiente empresarial, as empresas estão cada vez mais evidenciando informações contábeis em seus relatórios financeiros. Para que seja garantida a qualidade das informações contábeis, os órgãos de regulamentação tem realizado esforços no sentido de determinar as informações que devem ser divulgadas pelas companhias abertas.

As evidenciações voluntárias podem ser consideradas caminhos que os investidores utilizam para verificar as estratégias de uma companhia, podendo identificar quais são seus pontos críticos e de sucesso, esta análise pode acontecer tanto no ambiente em que as mesmas encontram-se inseridas, como no aspecto mais abrangente, ou seja, no cenário econômico.

De acordo com as normas em vigor, não existe uma obrigatoriedade no que se refere a evidenciação do capital intelectual, cada organização possui um objetivo próprio e um público alvo na divulgação de determinada informação. O interesse na divulgação voluntária do capital intelectual dependerá da própria organização, uma vez que, auxiliará no gerenciamento das atividades da mesma, suprimindo as necessidades informativas de seus investidores, ajudando assim no processo decisório (BACKES; OTT; WIETHAEUPER, 2006).

Segundo um estudo realizado pelo FASB nos Estados Unidos Piacentini (2004) verificou-se que, muitas companhias têm a iniciativa de evidenciar voluntariamente informações sobre assuntos da companhia, informações referentes ao valor dos ativos intangíveis são consideradas de grande importância, tanto para a empresa como para os investidores.

Segundo Macedo, *et al.* (2015) as empresas divulgam elementos referentes ao seu capital intelectual como forma de diminuir a assimetria de informações que são utilizadas para a tomada de decisão. Por mais que não exista uma obrigatoriedade para a divulgação de informações sobre o capital intelectual, as empresas o divulgam como meio para atrair novos investidores.

Para Mançamabanni, *et al.* (2012) apesar de as informações do capital intelectual serem de caráter voluntário, as mesmas representam para os usuários externos de fundamental importância no processo de avaliação da empresa. No que se refere ao lado gerencial, é digno ressaltar a sua essencialidade para o desenvolvimento e competitividade da organização, visto que o investimento no capital intelectual define as perspectivas futuras e de sucesso da empresa.

### 2.2.2 Relutância da Divulgação pelas Empresas

Muitas empresas, ainda resistem em divulgar suas informações ao mercado, a não ser que ocorra uma pressão por parte da comunidade contábil ou poder público, Hendriksen e Van Brenda (1999), comentam que as razões para isso são; a divulgação ajudará os concorrentes, em contrapartida trará prejuízos para os acionistas; a divulgação de forma integral das informações, da aos sindicatos a vantagem da negociação de salários; os investidores não conseguem compreender todas as políticas e os procedimentos contábeis, a divulgação completa apenas os confundirá, em vez de esclarecer; pode ocorrer outras

fontes de informação financeira disponíveis para proporcioná-la a um custo mais baixo do que se fosse fornecida pela empresa em suas demonstrações financeiras; e a falta de conhecimento das necessidades dos investidores também é apresentada como motivo para restringir a divulgação.

Segundo Aquino e Ferreira (2007) as empresas possuem uma visão conservadora, pois ainda resistem em divulgar informações não compulsórias, este pensamento é desenvolvido dentro da organização, pelo fato dos líderes da empresa não possuir uma noção da importância da evidenciação contábil.

Com relação a isso, as empresas que reconhecem o quanto é importante a divulgação de informações não compulsórias como, por exemplo, os investimentos em treinamentos, satisfação do cliente, relacionamento com os *stakeholders*, entre outros elementos, podem apresentar diferenciais competitivos por demonstrarem maior transparência em seus negócios, e conhecimento sobre o capital intelectual e o que o mesmo poderá proporcionar tanto no presente como no futuro.

### 2.2.3 Formas e Métodos de Evidenciação

De acordo com Iudícibus (2009), existem várias formas disponíveis de evidenciação onde se encontram classificadas em: a) Formas e apresentação das demonstrações contábeis, b) Informações entre parênteses, c) Notas explicativas, d) Quadro e demonstrativos suplementares, e) Comentários do auditor e f) Relatório da administração.

As demonstrações contábeis devem compreender a maior quantidade possível de evidenciação, de forma clara, simplificada e em uma ordem que possibilite sua interpretação. Nas informações entre parênteses, ocorre o esclarecimento de informações referentes a título de um grupo ou critério de avaliação a ser utilizado. As notas explicativas visam evidenciar informações que não podem ser apresentadas no corpo dos demonstrativos contábeis. Os demonstrativos e quadros suplementares por vezes podem estar contidos nas notas explicativas. Comentários do auditor são utilizados como fonte adicional de disclosure para as informações. E por fim o relatório da administração onde apresenta informações de caráter não financeiro que afetam as operações da empresa (IUDÍCIBUS, 2009).

Como se pode perceber, são muitas as formas de se realizar a evidenciação das informações, ficando a escolha dos gestores quais os métodos mais adequados e que atendam as necessidades da organização, bem como o nível de importância de cada divulgação apresentada.

Conforme Ludícibus (1997 *apud* Ribeiro Filho, Lopes e Pederneiras 2009), as formas de evidenciação podem variar, mas continuará com o seu objetivo de “apresentar informação quantitativa e qualitativa de maneira ordenada, deixando o menos possível para ficar de fora dos demonstrativos formais, a fim de propiciar uma base adequada de informação para o usuário”.

### 2.3 Estudos Anteriores

Dada a relevância que o capital intelectual tem apresentado, são vários os estudos relacionados sobre o tema, particularmente, sobre a problemática que envolve a divulgação de informações. Nesse contexto, a seguir são apresentadas pesquisas que tratam sobre a evidenciação voluntária do capital intelectual, em diversos setores de atuação.

Sousa, *et. al.* (2008) realizou uma pesquisa onde buscou identificar as empresas do setor elétrico, listadas na Bovespa, que evidenciam de forma voluntária seus elementos do capital intelectual. Os resultados apresentaram a empresa Cemig como a que mais evidenciou nos anos de 2006 e 2007 com, 88% e 83% respectivamente. Os elementos do capital intelectual que mais se destacaram foram: Educação, Processos Gerenciais, Sistemas de Informação, Contrato Favorável e Fidelidade.

A pesquisa de Reina, Enssilin e Vicente (2009) buscou investigar as formas de divulgação dos elementos do capital intelectual nos Relatórios da Administração das 30 maiores companhias abertas (capital social), pertencentes ao Nível 1 de Governança Corporativa, e a realização de uma análise comparativa com empresas do Novo Mercado. Os resultados obtidos no segmento Nível 1, destacam que 87% das empresas evidenciam elementos do capital intelectual; elementos como Competências Relacionadas ao Trabalho e Canal de Distribuição lideram a frequência de evidenciação (43% e 33%, respectivamente). A categoria Competência dos Funcionários obteve a maior representatividade com 43%. Na análise comparativa envolvendo as empresas do Nível 1 e as do Novo Mercado, observou-

se que: o elemento Processos Gerenciais foi evidenciado pelos dois segmentos e, no segmento Novo Mercado, a categoria Capital Interno foi a mais representativa.

No mesmo ano, Arruda (2009) investigou a existência dos elementos do capital intelectual nos Relatórios da Administração das companhias listadas no Nível 2 de Governança Corporativa, cuja evidenciação teve início no ano de 2000. Verificou-se que estas empresas não só tem evidenciado elementos do capital intelectual, como também estão se esforçando para ampliá-los de forma quantitativa não-financeira e financeira. Em outras palavras, há uma preocupação dos gestores em transparecê-las cada vez mais ao mercado de capitais, gerando vantagens e benefícios para as companhias que serão valorizadas e para os investidores que tomarão decisões mais precisas no futuro.

Reina, *et al.* (2011) buscou analisar a evidenciação voluntária do capital intelectual em empresas listadas na BM&F BOVESPA. Chegaram a conclusão de que 92% das empresas do setor de telecomunicações evidenciaram elementos do capital intelectual em 2007, no setor de tecnologia da informação em 2007 era de 78% e entre 2008 e 2009 este percentual elevou-se para 87,5%, a forma de evidenciação no ano de 2007 e 2008 o elemento processo gerencial teve 40%; e a categoria de capital externo foi a que mais representou elementos entre os dois.

No mesmo ano, Rocha, *et al.* (2011) realizou uma pesquisa com o objetivo de analisar as características da divulgação de informações de capital intelectual nos relatórios da administração das empresas do setor bancário brasileiro listadas na BM&F BOVESPA. Os resultados apresentaram a categoria capital externo como a mais evidenciada, com dominância de evidenciação de natureza narrativa e não houve diferenças entre as médias divulgadas das informações sobre o capital intelectual dos bancos nos diferentes segmentos de listagem analisados.

Já Moura, Fank, Varela (2012) realizou um estudo onde verificou quais itens compõem os ativos intangíveis mensurados monetariamente no balanço patrimonial das companhias de energia elétrica participantes dos Níveis 1,2,3 e Novo Mercado da BM&F BOVESPA. Os resultados apontaram um aumento no número de empresas que evidenciaram itens do ativo intangível, houve aumento também nos percentuais de participação desse ativo em relação ao ativo permanente devido à reclassificação e nos investimentos. Além disso, a evidenciação de forma narrativa e monetária do ativo intangível também aumentou. Os itens divulgados pelo maior número de empresas foram os sistemas de informações (internos) e contratos de concessão (externos). Por fim, o padrão de evidenciação das empresas de

energia elétrica sobre o ativo intangível foi melhorado, proporcionando maior confiabilidade para a tomada de decisão.

Maçambanni (2012) objetivou identificar a associação entre o nível de disclosure dos elementos componentes do Capital Intelectual e as características das empresas listadas no índice BM&F BOVESPA. Os resultados apresentaram que o nível de disclosure do capital intelectual possui associação com o tamanho e o nível de rentabilidade das empresas, já a variável governança corporativa não apresentou associação com o nível de disclosure nas empresas verificadas. Em relação ao ramo de atuação, as empresas do setor de bens intangíveis e utilidade pública possuem, em média, as melhores práticas de disclosure voluntário das informações relacionados ao capital intelectual.

Cruz, Alves (2013) realizou um estudo onde foi feita uma análise das práticas e determinantes de divulgação de informação sobre capital intelectual por parte da organização da amostra. Os resultados demonstraram que, com base numa amostra composta por catorze empresas com títulos cotados na bolsa de Lisboa em 2009 que o sinal das relações entre as variáveis explicativas e as explicadas é, na maioria dos casos, positivo. Entretanto, foi reduzido o número de relações estatisticamente significativas encontradas. Através dos resultados da análise de conteúdo, percebe-se que as organizações estudadas evidenciaram o relevo dado à informação sobre o capital intelectual.

Moura, Fank, Rausch (2014) em seu estudo, verificou quais os itens que compunham os ativos intangíveis evidenciados no balanço patrimonial das companhias do setor de telefonia fixa que negociavam ações na BM&FBOVESPA. O estudo constatou que as empresas sob análise apresentaram uma estrutura intangível interna composta por patentes, recursos de infraestrutura e sistemas de informação, e uma estrutura externa composta por marcas, carteira de clientes, contratos de concessão e ágil sobre investimentos.

Macedo *et al.* (2015) realizou um estudo onde teve como objetivo analisar as relações entre atributos internos de governança corporativa e a evidenciação voluntária do capital intelectual. Os resultados apresentaram que das 8 variáveis testadas, apenas 5 foram inseridas no modelo: concentração de propriedade, tamanho do comitê de auditoria, tamanho do conselho de administração, participação institucional e proporção de membros independentes no conselho. A concentração de propriedade e o tamanho do comitê de auditoria apresentaram resultados significativos em todas as técnicas de análise utilizadas, sendo a concentração de propriedade a variável com maior poder de explicação sobre a evidenciação voluntária do capital intelectual.

O presente estudo tem por objetivo evidenciar os elementos do capital intelectual em apenas um segmento de mercado os bancos brasileiros, diferenciando dos estudos realizados anteriormente e descritos acima que analisaram diferentes segmentos de mercado, exceto a pesquisa de Rocha *et al.* (2011) que também analisou as empresas pertencentes ao setor bancário brasileiro.

Com base no exposto, pretende-se contribuir na ampliação da discussão em torno da temática, analisando-se os elementos da divulgação de informações sobre o capital intelectual nos relatórios da administração dos bancos listados na BM&F BOVESPA.

Esta pesquisa se destaca das demais por demonstrar através de uma análise temporal de quatro anos, como as instituições financeiras apresentam de forma voluntária seus elementos de capital intelectual. Destaca-se ainda, a importância da ampliação de estudos que abordem a evolução das empresas quanto a sua forma de evidenciar elementos referentes ao capital intelectual.

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 Enquadramento Metodológico

Quanto aos objetivos, essa pesquisa é caracterizada como descritiva, pelo fato de tratar da análise e identificação dos elementos do capital intelectual evidenciados nos relatórios da administração dos bancos, participantes da amostra. Segundo Gil (2009), a pesquisa descritiva tem como objetivo principal descrever as características de uma determinada população ou um fenômeno, ou então, determinar uma relação entre as variáveis. Na pesquisa descritiva é possível obter uma maior clareza a respeito do problema a ser estudado.

O método de pesquisa utilizado foi o qualitativo, por não utilizar instrumentos estatísticos no processo de análise do problema. Para Pereira (2007) a pesquisa qualitativa consiste em compreender e atribuir significados a situações ou fenômenos, não sendo necessário a utilização de métodos e técnicas de pesquisa. O ambiente por si só, já é suficiente para a realização da coleta dos dados e o pesquisador é o instrumento principal.

Nesta pesquisa a abordagem qualitativa se dá por meio da leitura e interpretação dos dados obtidos dos relatórios da administração, por mais que ocorra a contagem numérica dos elementos do capital intelectual, esta pesquisa se classifica apenas como qualitativa por ter como objetivo a interpretação dos dados obtidos ao longo da pesquisa.

Quanto aos procedimentos para esta pesquisa foi utilizada a análise documental. As fontes utilizadas na análise documental foram os Relatórios da Administração dos anos de 2011 a 2014, dos respectivos bancos da pesquisa, constituindo dados de natureza secundária.

Para o andamento do trabalho, a obtenção do material bibliográfico foi feita através de fontes secundárias como, por exemplo; livros, artigos de periódicos, dissertações, sites da internet, entre outros. De acordo com Gil (2009), as fontes secundárias são aquelas que já receberam algum tratamento, ou seja, já foram analisadas de alguma forma por outras pessoas.

### 3.2 Definição da amostra e período analisado

Para a realização desse estudo, trabalhou-se com as instituições financeiras. Dessa forma, o universo da pesquisa é constituído por 27 bancos listados na BM&FBovespa, conforme o quadro 1.

Quadro 1- População da pesquisa.

Ordem	Razão Social	Segmento
1	Banco Alfa Holdings S.A	
2	Banco do Espírito Santo S.A	
3	Banco ABC Brasil S.A	N2
4	Banco Alfa Investimentos S.A	
5	Banco Amazônia S.A	
6	Banco Bradesco S.A	N1
7	Banco Brasil S.A	NM
8	Banco BTG Pactual S.A	
9	Banco Daycoval S.A	N2
10	Banco Estado de Sergipe S.A	
11	Banco Estado do Para S.A	
12	Banco Estado do Rio Grande do Sul S.A	N1
13	Banco Industrial e Comercial S.A	N1
14	Banco Indusval S.A	N2
15	Banco Mercantil de Investimentos S.A	
16	Banco do Nordeste do Brasil S.A	
17	Banco PAN S.A	N1
18	Banco Patagonias S.A	DR3
19	Banco PINE S.A	N2
21	Banco Santander S.A	
22	Banco Sofisa S.A	N2
23	Banco BRB de Brasília S.A	
24	Banco Consórcio Alfa de Administração	
25	Banco Itaú Unibanco Holding S.A	N1
26	Banco Itaúsa Investimentos S.A	N1
27	Banco Paraná S.A	N1

Fonte: Bovespa (2015)

A relação das empresas listadas no Setor Financeiro (Subsetor- Intermediários Financeiros) para o segmento dos Bancos, foi extraída em 22 de novembro de 2015, totalizando 27 Bancos, onde foi selecionado apenas os bancos listados que fazem parte dos segmentos

Novo Mercado, Nível 1 e Nível 2 de Governança Corporativa, e que apresentaram relatório da administração em português referente aos anos de 2011 a 2014.

Ressalta-se que, o banco Itaúsa Investimentos foi excluído da amostra por ser controlada do Banco Itaú Unibanco, apresentando, portanto, o mesmo Relatório da Administração. Desta forma, considerando os critérios descritos, a amostra final desse estudo é composta por 12 bancos, conforme o Quadro 2.

Quadro 2- Amostra da Pesquisa.

Ordem	Razão Social	Segmento
1	Banco ABC Brasil S.A	N2
2	Banco Bradesco S.A	N1
3	Banco Brasil S.A	NM
4	Banco Daycoval S.A	N2
5	Banco Estado do Rio Grande do Sul S.A	N1
6	Banco Industrial e Comercial S.A	N1
7	Banco Indusval S.A	N2
8	Banco PAN S.A	N1
9	Banco PINE S.A	N2
10	Banco Sofisa S.A	N2
11	Banco Itaú Unibanco Holdings S.A	N1
12	Banco Paraná S.A	N1

Fonte: Bovespa (2015)

Quanto ao tratamento dos dados, os bancos serão identificados pela numeração de 1 a 12. A delimitação da amostra mediante o critério de estar listada nos níveis diferenciados de Governança Corporativa deve-se ao fato de serem segmentos de listagem destinados à negociação de ações emitidas por empresas que se comprometem voluntariamente, com a adoção de boas práticas de Governança Corporativa, dentre elas a divulgação de informações adicionais aquelas que são exigidas pela legislação, fornecendo, teoricamente, maior proteção aos direitos dos acionistas e demais *stakeholders*, que podem, conseqüentemente, resultar em maior qualidade das informações.

De forma geral, conforme a BM&FBovespa, a listagem no nível do Novo Mercado implica em alto padrão de Governança Corporativa e só emitem ações ordinárias. Já no nível 1, as empresas adotam práticas diferenciadas de Governança, contemplando regras de transparência e estrutura de capital dispersa. Com relação ao nível 2, além das exigências para o nível 1, prevê o equilíbrio de direitos tanto dos acionistas controladores quando dos minoritários.

### 3.3 Procedimentos para Coleta e Análise de Dados

As informações necessárias para a realização desse estudo foram extraídas dos Relatórios da Administração (RA), dos Bancos listados na BM&FBovespa. O relatório da administração segundo Backes, Ott, Wiethaeuper (2006), caracteriza-se por apresentar informações financeiras e não-financeiras com predominância descritivas e com a inclusão de informações espontâneas ou não obrigatórias. Reina, *et al.* (2011) também comentam sobre o relatório da administração onde o mesmo contempla informações não premeditadas, descritivas e menos técnicas, apresentando para as companhias opções para evidenciar a seus usuários, informações sobre esses recursos intangíveis contribuindo para a criação de valor organizacional.

A análise de conteúdo dos relatórios da administração dos 12 bancos foi realizada com base no instrumento de coletas utilizado por Guthrie *et al.* (1999 *apud* CARVALHO, ENSSILIN e IGARASHI, 2006), onde são apresentados 24 elementos do capital intelectual, divididos em 3 categorias: capital interno, capital externo e competência dos funcionários. De acordo com o Quadro 3 a seguir.

Quadro 3- Matriz análise de conteúdo dos Relatórios da Administração.

Capital Intelectual		Empresas	Total
<b>1. Capital Interno</b>			
1.1	Propriedade Intelectual		
1.1.1	Patentes		
1.1.2	Direitos Autorais		
1.1.3	Marcas Registradas		
1.2	Recursos de Infraestrutura		
1.2.1	Filosofia Gerencial		
1.2.2	Cultura Corporativa		
1.2.3	Processos Gerenciais		
1.2.4	Sistemas de Informações		
1.2.5	Sistemas de Relacionamentos		
1.2.6	Relações Financeiras		
<b>2. Capital Externo</b>			
2.1	Tipos de produtos e Serviços		
2.2	Clientes		
2.3	Fidelidade de Clientes		
2.4	Nome da Companhia		
2.5	Canal de Distribuição		
2.6	Colaboração dos Negócios		
2.7	Acordo Licenciado		
2.8	Contrato Favorável		
2.9	Acordo de <i>franchising</i>		
<b>3. Competência dos Funcionários</b>			
3.1	<i>Know-how</i>		
3.2	Educação		
3.3	Qualificação Vocacional		
3.4	Conhecimento Relacionado ao Trabalho		
3.5	Competências Relacionadas ao Trabalho		
3.6	Espírito Empreendedor		
	Total		

Fonte: Adaptado de Carvalho, Ensslin e Igarashi (2006).

Na metodologia de Guthier *et al.* (1999 *apud* CARVALHO, ENSSILIN E IGARASHI, 2006), ocorre a utilização de um sistema de quatro códigos numéricos, onde são demonstrados a existência ou não da evidenciação dos elementos do capital intelectual, e de que forma estes elementos estão sendo divulgados.

- 0= Item não apareceu no Relatório da Administração;
- 1= Item apareceu no Relatório da Administração em forma narrativa;
- 2= Item recebeu valor numérico no Relatório da Administração;
- 3= Item recebeu valor monetário no Relatório da Administração.

Dessa forma, os Relatórios de Administração coletados para as empresas que compõem a amostra desse estudo, foram analisados com vistas a identificar os elementos que compõem a matriz proposta por Sveiby (Quadro 3).

Após o processo de atribuição de valor, realizou-se um somatório:

- No eixo vertical, para verificação dos elementos presentes na divulgação de cada banco;
- No eixo horizontal, para verificação do número total de ocorrência de cada elemento;
- E por último, foi calculada a frequência em termos percentuais, com que cada elemento foi divulgado.

A atribuição de valor as evidenciações identificadas e sua posterior somatória, permitiu a identificação de quais as categorias do Capital Intelectual são mais evidenciadas pelos Bancos pesquisados. Permitindo ainda um acompanhamento da evolução dessas evidenciações ao longo do período analisado.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, serão apresentados os resultados da pesquisa sobre a evidenciação voluntária dos elementos do Capital Intelectual extraídos dos Relatórios da Administração dos bancos listados no *site* da Bovespa. Conforme a classificação Novo Mercado, Nível 1 e Nível 2 de Governança Corporativa.

A evidenciação do Capital Intelectual nos Relatórios da Administração dos bancos brasileiros é analisada sob três perspectivas:

- Frequência de divulgação dos elementos do capital intelectual e identificar a categoria mais representativa nos anos de 2011 a 2014;
- Comparação da evidenciação dos elementos do Capital Intelectual dos bancos entre os anos de 2011 a 2014;
- Identificação dos elementos do Capital intelectual que se apresentaram com maior frequência.

### 4.1 Frequência de Evidenciação do Capital Intelectual - Ano 2011

Nesta seção são expostos os resultados da pesquisa, referente à análise dos elementos do Capital Intelectual, extraídos dos Relatórios da Administração dos Bancos listados no *site* da Bovespa referente ao ano de 2011.

O Quadro 4 (apêndice A) apresenta as frequências encontradas na análise de conteúdo dos Relatórios da Administração dos 12 bancos da amostra, referente ao ano de 2011.

Os dados do Quadro 4 (apêndice A) demonstram que todos os bancos da amostra apresentaram evidenciação voluntária de algum elemento do Capital Intelectual no ano de 2011, mas nenhum banco evidenciou 100% dos 24 componentes que integram a matriz deste estudo.

Percebe-se que todos os bancos da amostragem, ao evidenciarem o seu Capital Intelectual, utilizaram da produção narrativa código 1 - Item apareceu no Relatório da Administração em forma narrativa.

As informações evidenciadas do Capital Intelectual nas categorias Capital Interno, Capital Externo e Competência dos Funcionários totalizaram 145 ocorrências.

Ao analisar os Relatórios da Administração, observou-se que eles são amplamente utilizados pelos bancos para demonstrarem aos diversos públicos as práticas de governança corporativa, a transparência no sistema de gestão, o seu comprometimento social e ambiental voltados para o desenvolvimento sustentável. O Relatório da Administração é um importante instrumento estratégico que os bancos utilizam para apresentar ao mercado informações de caráter voluntário como o seu Capital Intelectual.

Os bancos que apresentaram maior número de evidenciação do seu Capital intelectual foram: Bradesco (83%); Banco do Brasil (79%); seguidos dos Bancos Estado do Rio Grande do Sul e Itaú Unibanco(67%). Os bancos que menos evidenciaram foi o Banco ABC Brasil (17%); seguido do Banco Industrial e Comercial e o Banco Paraná (25%).

Observou-se ainda que os elementos relacionados à Filosofia Gerencial, Cultura Corporativa e Relações Financeiras foram evidenciado por todas os bancos. Em contrapartida Patentes, Direitos Autorais e Acordo de *Franchising* não foram apresentados nos Relatórios da Administração por nenhum banco.

O Gráfico 1, apresenta os dados do Quadro 4 (apêndice A), para fins de facilitar a visualização e identificação dos elementos do Capital Intelectual evidenciados pelos bancos.

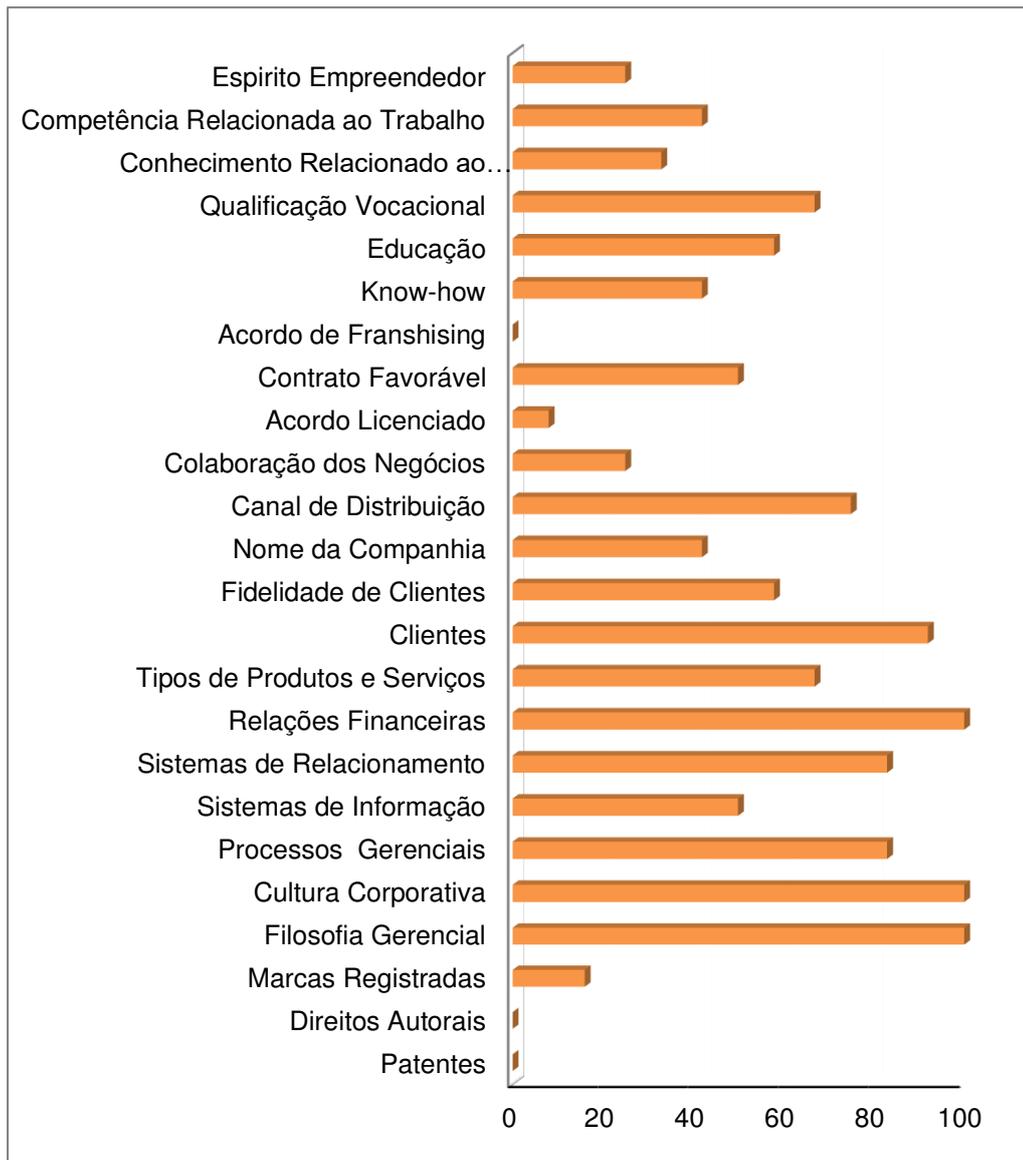


Gráfico 1- Elementos Evidenciados do Capital Intelectual dos Bancos - Ano 2011.

Fonte: Elaboração própria.

Conforme o gráfico 1, o elemento mais evidenciado foi; Filosofia Gerencial evidenciado por 12 bancos, Cultura Corporativa evidenciado por 12 bancos, Relações Financeiras evidenciado por 12 bancos, Clientes divulgado por 11 bancos, Processos Gerenciais e Sistema de Relacionamento evidenciados por 10 bancos. Estes elementos que apresentam maior destaque de evidência no ano de 2011 pertencem as categorias Capital Interno e Capital Externo.

A disponibilização de informações a respeito do gerenciamento e desempenho do banco é de grande relevância, pois essas informações proporcionam segurança para os seus *stakeholders*, atraindo assim novos investidores e clientes.

A análise, das categorias Capital Interno, Capital Externo e Competências dos Funcionários apresentam o número de elementos distintos. Com relação a isto, foi necessário realizar uma ponderação para que os elementos fossem analisados de forma igualitária.

Feito isso, o Gráfico 2 evidencia o percentual de participação dos bancos por categoria.

#### 4.1.1 Categoria mais representativa – Ano 2011



Gráfico 2- Categorias do Capital Intelectual - Ano 2011.

Fonte: Elaboração própria.

A categoria mais representativa no ano de 2011 foi o Capital Interno com 40% de evidenciação, seguido do Capital Externo 31% e Competência dos Funcionários com 30%.

O Capital Interno abrange os meios que sustentam os pilares de uma organização, proporcionando condições necessárias para o seu crescimento dentro da empresa. Para os bancos o investimento nesta categoria é de total importância, pois trará um melhor gerenciamento dos recursos internos, proporcionando assim serviços de qualidade para seus clientes.

De acordo com o Gráfico 2, é possível observar que houve um equilíbrio na evidenciação dos elementos do Capital Intelectual por categoria, demonstrando a preocupação dos bancos em evidenciar todos os elementos do Capital Intelectual contribuindo assim para a sua valorização.

O Gráfico 3, apresenta a contribuição percentual de cada elemento da categoria Capital Interno pelo total obtido por esta categoria.

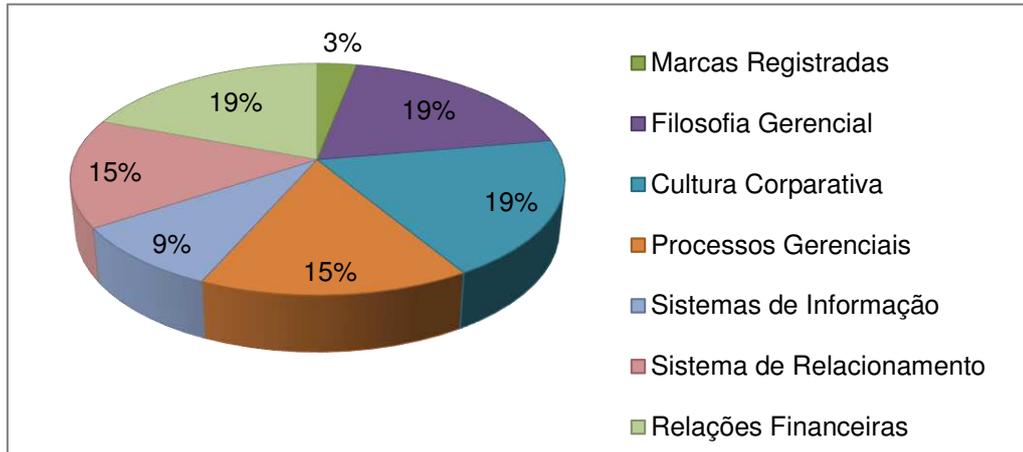


Gráfico 3- Elementos da Categoria Capital Interno - 2011.

Fonte: Elaboração Própria.

Todos os bancos evidenciaram algum elemento da categoria Capital Interno. Os bancos que apresentaram maior número de evidenciação nesta categoria foram o Banco do Bradesco, Banco do Brasil, Banco Estado do Rio Grande do Sul, Banco PAN e Banco Itaú Unibanco.

Os elementos que apresentaram maior índice de evidenciação foram; Filosofia Gerencial 19%, Cultura Corporativa 19% e Relações Financeiras 19%. O elemento que obteve menor índice de evidenciação foi Marcas Registradas com 3%.

O Gráfico 4 apresenta a porcentagem de cada elemento da categoria Capital Externo.

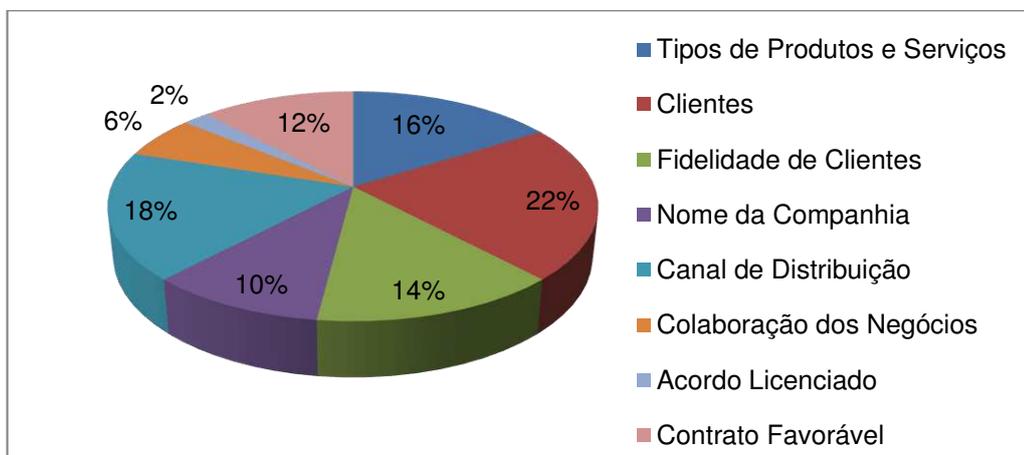


Gráfico 4- Elementos da Categoria Capital Externo - Ano 2011.

Fonte: Elaboração própria.

O Banco do Bradesco, Banco do Brasil e o Banco Itaú Unibanco foram os bancos que mais evidenciaram elementos da Categoria Capital Externo, em contrapartida os bancos que

menos evidenciaram foram; Banco ABC Brasil, Banco Daycoval e o Banco Paraná. O banco Industrial e Comercial não apresentou nenhuma evidenciação desta categoria.

Os elementos mais evidenciados foram; Clientes, Canal de Distribuição, Tipos de Produtos e Serviços com índices de 22%, 18%, 16% respectivamente. O elemento menos evidenciado foi Acordo Licenciado com 2% de evidenciação.

O Gráfico 5 apresenta o percentual da categoria Competência dos Funcionários.

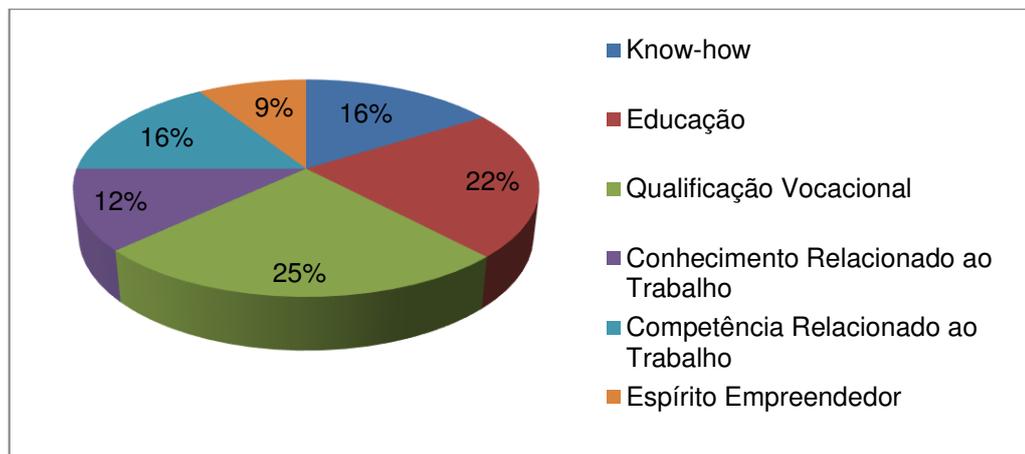


Gráfico 5- Elementos da Categoria Competência dos Funcionários - Ano 2011.

Fonte: Elaboração própria.

O Banco do Bradesco e o Banco do Brasil evidenciaram 100% dos elementos que compõem a categoria Competência Relacionado ao Trabalho. O banco Paraná não evidenciou nenhum elemento desta categoria.

Os elementos que se destacaram com maior índice de evidenciação foi Qualificação Vocacional e Educação apresentando índices de 25% e 22% respectivamente. Em contrapartida o elemento Espírito Empreendedor apresentou um índice de 9%.

#### 4.2 Frequência de Evidenciação do Capital Intelectual - Ano 2012

Nesta seção, serão apresentados os elementos do Capital Intelectual evidenciados voluntariamente pelos 12 bancos da amostra e a categoria mais representativa. O Quadro 5 (apêndice B) demonstra a pesquisa para o ano de 2012. No ano de 2012, todos os bancos apresentaram evidenciação voluntária de algum elemento do capital intelectual.

Os dados do quadro 5 (apêndice B) apresentam que os bancos da amostra em sua totalidade, ao evidenciar o seu capital intelectual, utilizaram da produção narrativa - Código 1.

Na análise vertical de 2012, os bancos Bradesco (2), Banco do Brasil (3) e Banco Itaú, foram os que mais divulgaram informações sobre o capital intelectual. Os bancos Bradesco e Brasil apresentaram o mesmo índice de 83%, já o banco Itaú o seu índice foi de 79%. Em contrapartida, os bancos que menos evidenciaram essas informações foram o Banco ABC Brasil (1) e o Banco PAN (8), com índices de 21% cada.

A seguir, o Gráfico 6 demonstra de uma forma geral os dados do Quadro 5, com o intuito de facilitar a identificação e visualização dos elementos do capital intelectual pelos bancos.

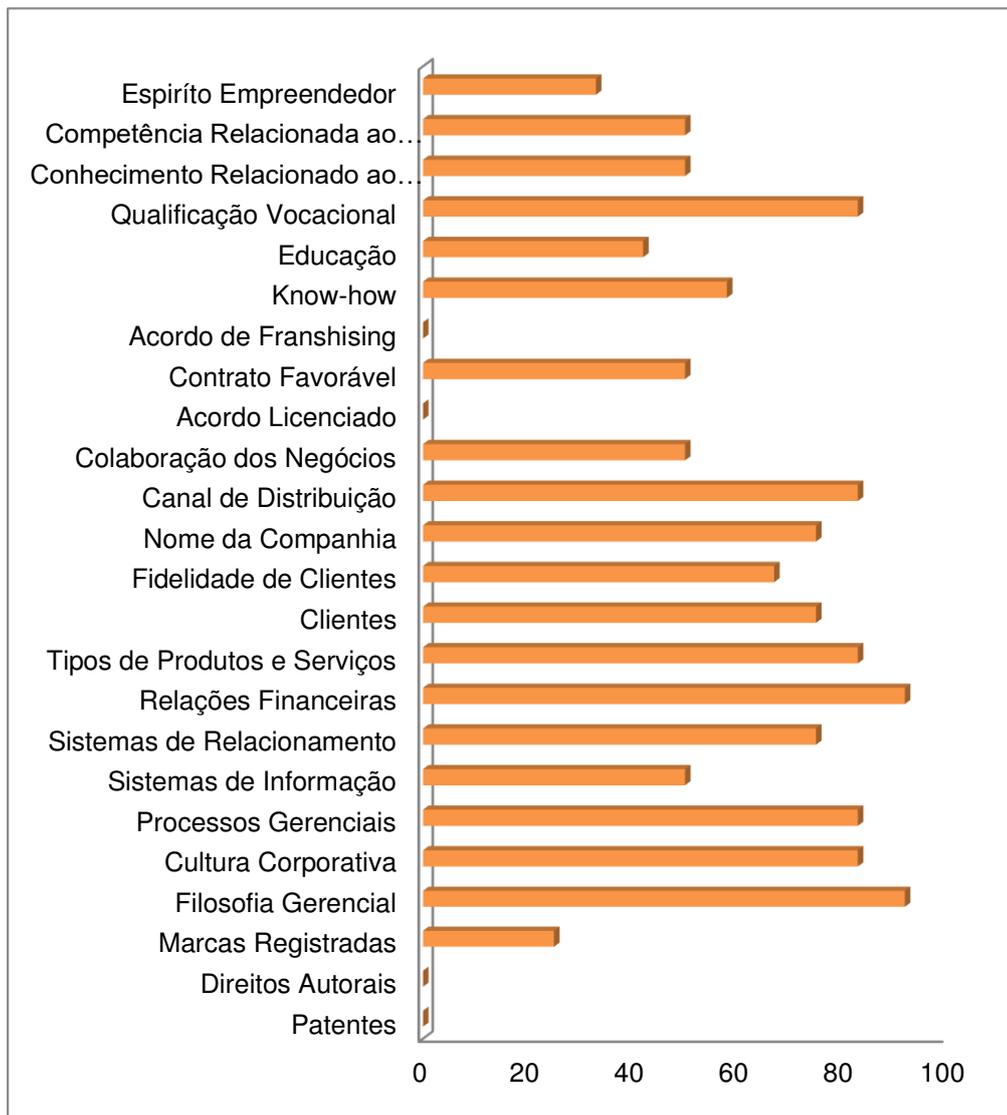


Gráfico 6- Elementos Evidenciados do Capital Intelectual dos Bancos - Ano 2012.

Fonte: Elaboração própria.

Pela análise do gráfico 6, observa-se que os elementos mais evidenciados voluntariamente no ano de 2012 foi Filosofia Gerencial e Relações Financeiras, seguidos de Cultura Corporativa, Processos Gerenciais, Tipos de Produtos e Serviços, Canal de Distribuição e Qualificação Vocacional.

Os elementos Filosofia Gerencial e Relações Financeiras formam os únicos evidenciados 92%. Esse índice pode ser justificado pela atividade exercida pelo banco.

Em relação à Cultura Corporativa e Processos Gerenciais, nota-se que 10 bancos divulgaram essas informações. De acordo com a análise dos relatórios, percebe-se uma preocupação dos bancos em divulgar normas, metodologias e medidas adotadas para aprimorar o fluxo de informações e adequar os processos.

As subcategorias Tipos de Produtos e Serviços e Canal de Distribuição também foram evidenciados por 10 bancos, observa-se uma preocupação dos bancos em divulgar os produtos e serviços que são oferecidos, como forma de reter e atrair novos clientes. Os bancos também se procuram em disponibilizar novos pontos de atendimento e agências facilitando assim o acesso para todos.

Quanto a Qualificação Vocacional, 10 bancos divulgam essa informação. A contratação de colaboradores é uma necessidade dos bancos, pois manter um quadro de funcionários que possam oferecer serviços com qualidade é essencial.

A subseção seguinte apresenta a categoria mais representativa do Capital Intelectual dos bancos no ano de 2012.

#### 4.2.1 Categoria mais representativa – Ano 2012

Para que fosse possível constituir o percentual dos bancos nas três categorias; Capital Externo, Capital Interno e Competência dos Funcionários no ano de 2012, utilizou-se a mesma metodologia de cálculo para o ano de 2011.

O Gráfico 7 demonstra o percentual de participação dos bancos por cada categoria.

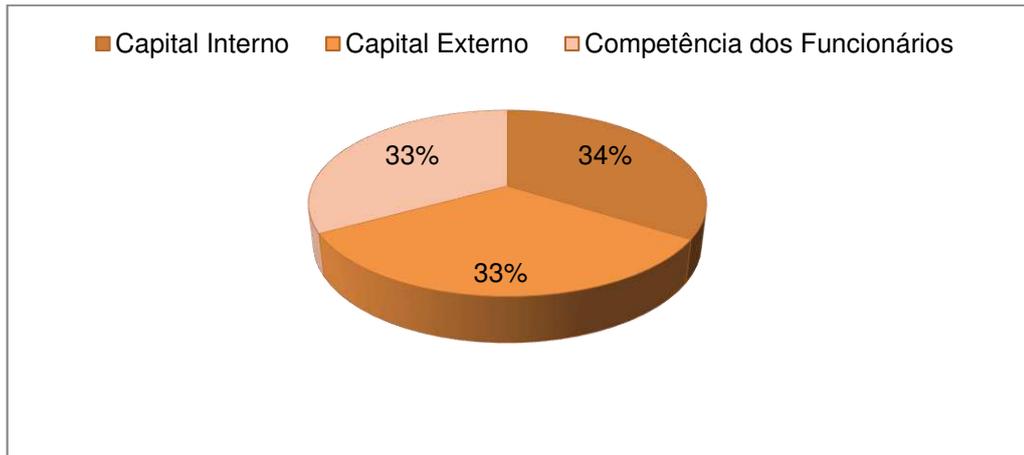


Gráfico 7- Categorias do Capital Intelectual - Ano 2012.

Fonte: Elaboração própria.

A categoria mais representativa no ano de 2012 é Capital Interno com 34% de evidenciação, seguido de Capital Externo com 33% e Competência dos Funcionários também com 33%.

Pela análise do gráfico 7, ocorreu um maior equilíbrio de evidenciação dos elementos do capital intelectual, com isto, observa-se que os bancos buscam cada vez mais igualar as três categorias para alcançar melhores resultados.

O gráfico 8 apresenta a contribuição percentual de cada elemento da categoria Capital Interno pelo total obtido por categoria.

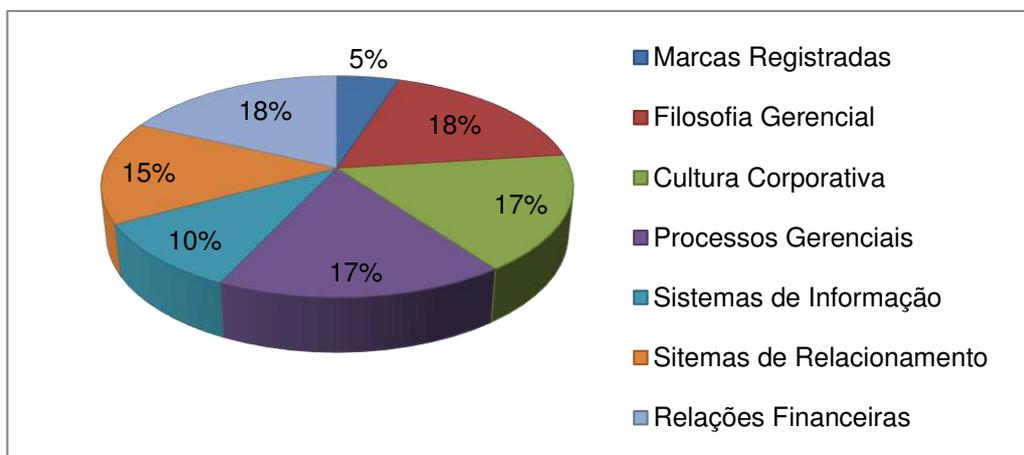


Gráfico 8- Elementos da Categoria Capital Interno - Ano 2012.

Fonte: Elaboração própria.

A categoria Capital Interno é composta da seguinte forma; Marcas Registradas 5%, Filosofia Gerencial 18%, Cultura Corporativa 17%, Processos Gerenciais 17%, Sistemas de Informação 10%, Sistemas de Relacionamento 15% e Relações Financeiras 18%.

Nenhum banco evidenciou 100% dos elementos que constituem a categoria Capital Interno. Os bancos que apresentaram maior número de evidenciações referente ao Capital Interno foram o Banco do Bradesco, Banco do Brasil e Itaú, todos com índice igual a 78%. Por sua vez o Banco PAN não evidenciou nenhum elemento do Capital Interno em seu Relatório.

O gráfico 9 apresenta a contribuição percentual de cada elemento da categoria Capital Externo pelo total obtido por esta categoria.

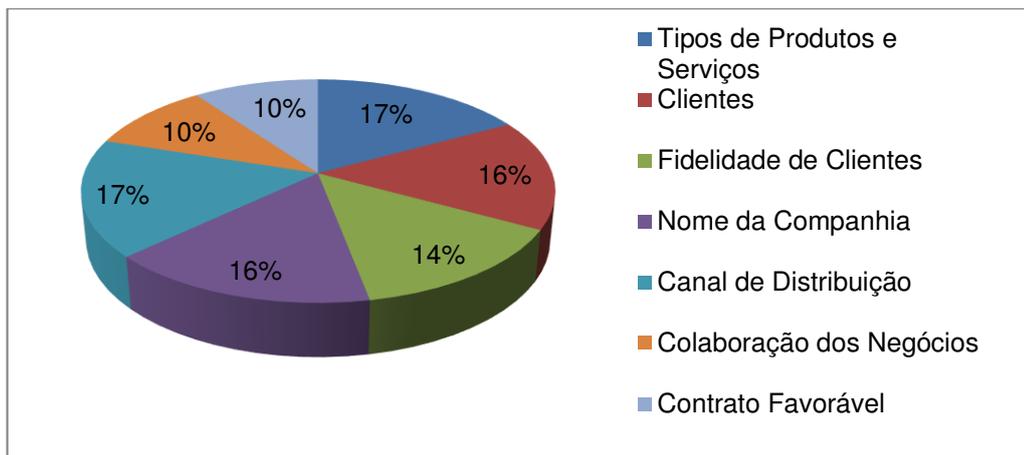


Gráfico 9- Elementos da Categoria Capital Externo - Ano 2012.

Fonte: Elaboração própria.

Na categoria Capital Externo, os elementos são constituídos da seguinte forma; Tipos de Produtos e Serviços 17%, Clientes 16%, Fidelidade de Clientes 14%, Nome da Companhia 16%, Canal de Distribuição 17%, Colaboração dos Negócios 10% e Contrato Favorável 10%.

O Banco Bradesco e o Banco do Brasil foram os que mais apresentaram evidenciação nessa categoria, com índice de 78% cada. Já os bancos ABC Brasil e Paraná tiveram um índice de 22% e 11%, respectivamente.

O gráfico 10 demonstra a contribuição percentual de cada elemento da categoria Competência dos Funcionários pelo total obtido por esta categoria.

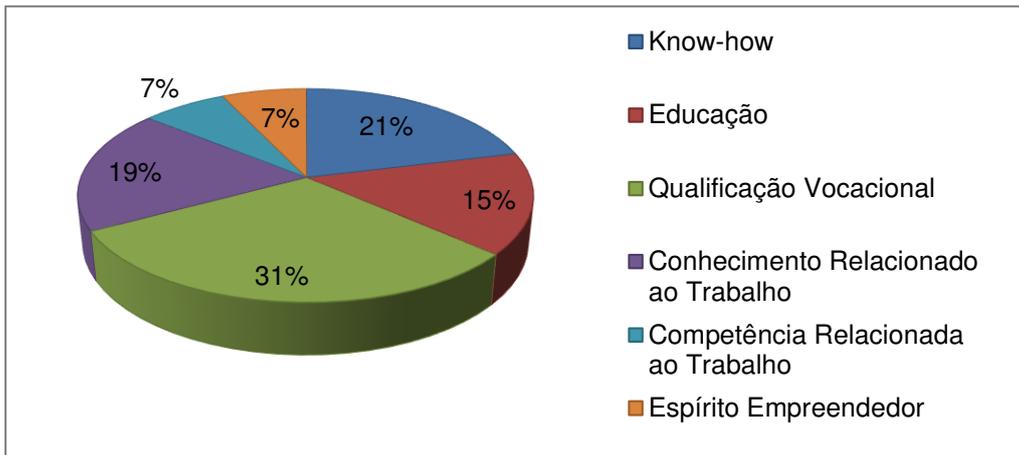


Gráfico 10- elementos da Categoria Competência dos Funcionários - Ano 2012.

Fonte: Elaboração própria.

A categoria Competência dos Funcionários esta composta da seguinte forma; *Know-how* 21%, Educação 15%, Qualificação Vocacional 31%, Conhecimento Relacionado ao trabalho 19%, Competência Relacionada ao Trabalho 7% e Espírito Empreendedor 7%.

Os bancos Bradesco, Brasil, Daycoval e Itaú evidenciaram 100% dos elementos que constituem a categoria Competência dos Funcionários. Em contrapartida, os bancos ABC Brasil e Paraná não evidenciaram nenhum elemento desta categoria em seus relatórios.

#### 4.3 Frequência de Evidenciação do Capital Intelectual Ano de 2013

O Quadro 6 (apêndice) apresenta a frequência de evidenciação para o ano de 2013.

Em 2013, todos os bancos evidenciaram algum elemento do capital intelectual. Os bancos que se destacaram com maior número de evidenciações foram; Banco Bradesco (2) com um índice de 83%, Banco Itaú também com índice igual a 83%, seguidos do Banco do Brasil (3), Banco Estado do Rio Grande do Sul e Banco Sofisa apresentando índices iguais a 79%.

Os Bancos que menos evidenciaram elementos do capital intelectual em seus relatórios foram os bancos PAN e Banco ABC Brasil com índices de 21% e 29%, respectivamente.

Os elementos Relações Financeiras e Tipos de Produtos e Serviços foram evidenciados por todos os bancos. Já os elementos Patentes, Direitos Autorais e Acordo de *Franchising* não

foi encontrado nenhum tipo de evidenciação sobre os mesmos nos Relatórios da Administração dos bancos da amostra.

O gráfico 11, apresenta os dados do Quadro 6 (apêndice C), para que seja possível uma melhor identificação dos elementos do capital intelectual no ano de 2013.

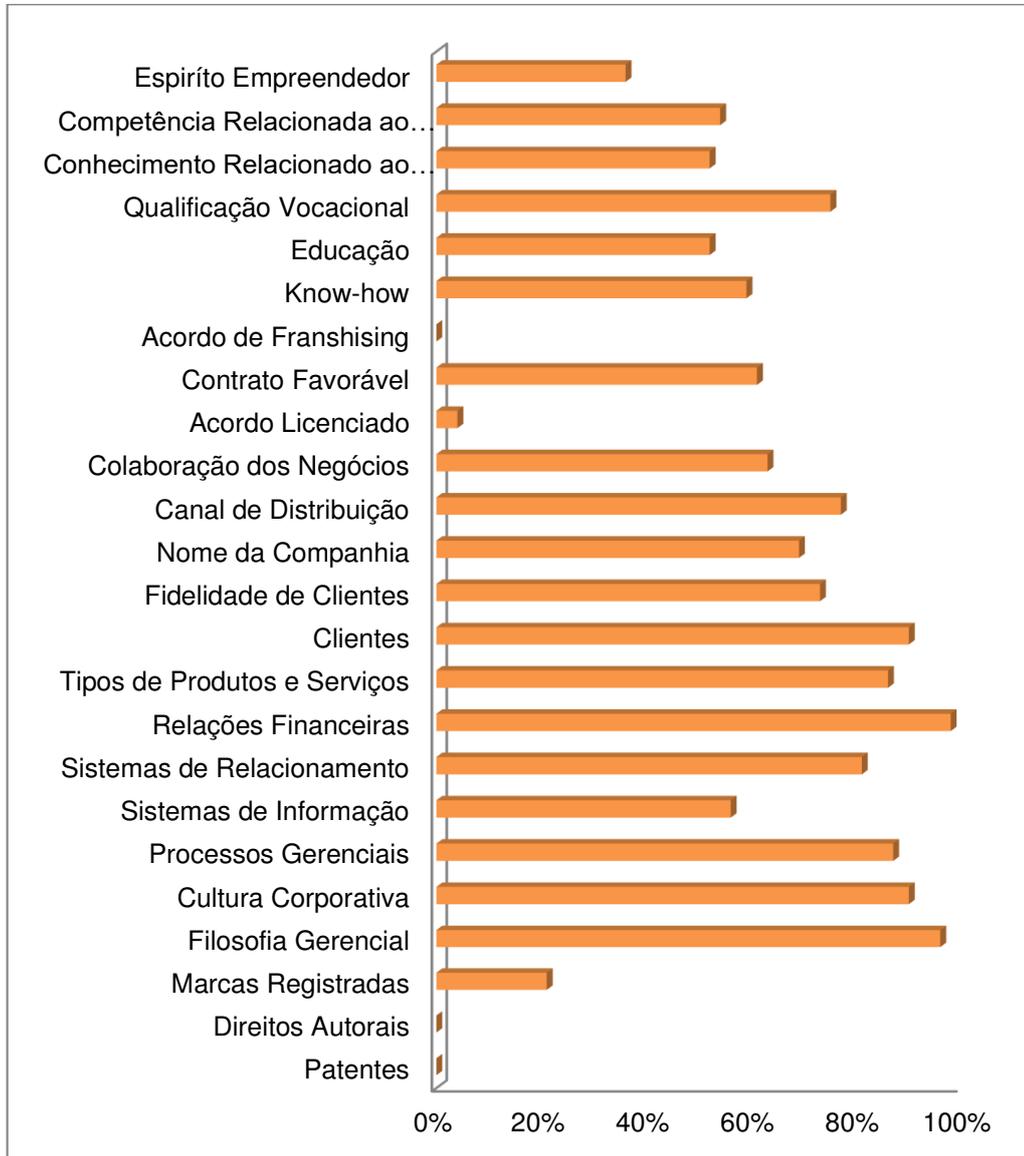


Gráfico 11- Elementos Evidenciados do Capital Intelectual dos Bancos - Ano 2013.

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com análise realizada, no ano de 2013 os elementos Relações Financeiras e Tipos de Produtos e Serviços obtiveram 100% de evidenciação pelos bancos. Com isso, observa-se, que os bancos prezam pelo bom relacionamento com seus clientes, fornecedores, investidores, público em geral. Destacando também seus produtos e serviços que são ofertados.

Os elementos Patentes, Direitos Autorais e Acordo de *Franshsing*, não foram evidenciados em nenhum relatório dos bancos analisados.

O Gráfico 12, apresenta a categoria mais representativa do capital intelectual dos bancos no ano de 2013.

#### 4.3.1 Categoria mais representativa – Ano de 2013

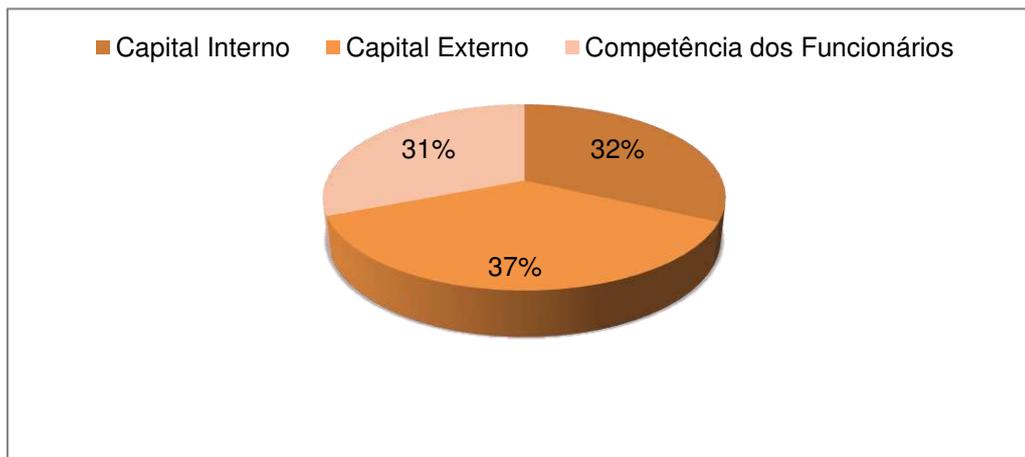


Gráfico 12- Elementos do Capital Intelectual - Ano 2013.

Fonte: Elaboração própria.

Conforme o gráfico 12, a categoria mais representativa do ano de 2013 é Capital Externo com 37% de evidenciação, seguido do Capital Interno com 32% e Competência dos Funcionários com 31% de evidenciação.

O Gráfico 13, demonstra a contribuição percentual de cada elemento do Capital Externo pelo total obtido por esta categoria.

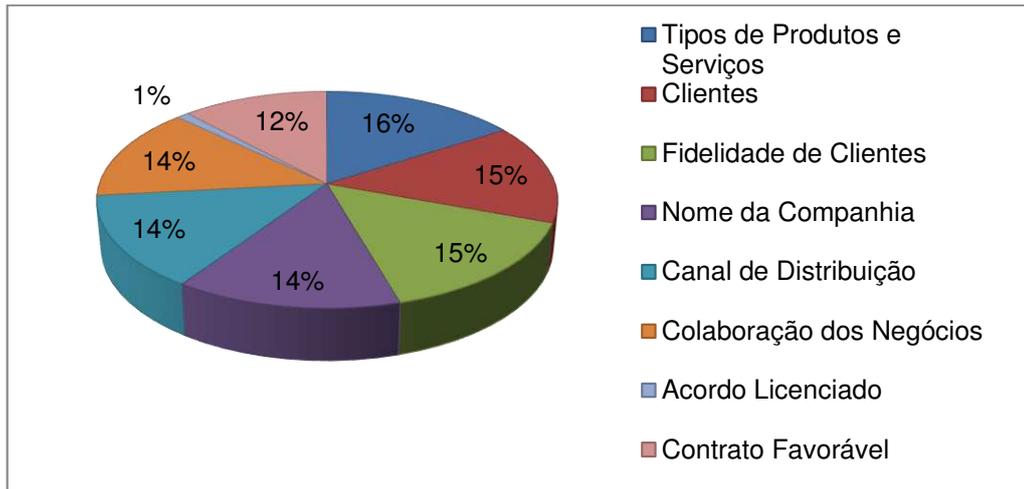


Gráfico 13- Elementos da Categoria Capital Externo - Ano 2013.

Fonte: Elaboração própria.

Os elementos da categoria Capital externo estão divididos da seguinte forma; Tipos de Produtos e Serviços 16%, Clientes 15%, Fidelidade de Clientes 15%, Nome da Companhia 14%, Canal de Distribuição 14%, Colaboração dos Negócios 14%, Acordo Licenciado 1% e Contrato Favorável 12%.

A seguir o gráfico 14 apresenta os elementos da Categoria Capital Interno

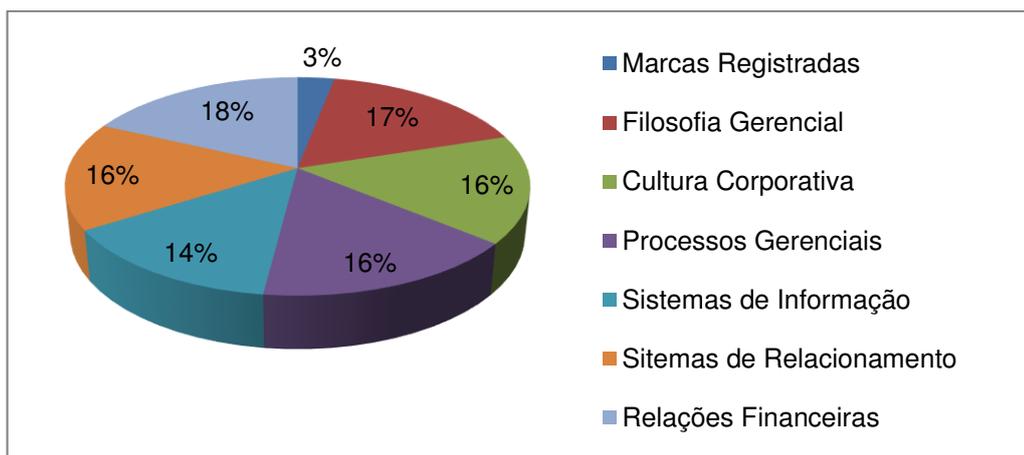


Gráfico 14- Elementos da Categoria Capital Interno - Ano 2013.

Fonte: Elaboração própria.

A categoria Capital Interno está composta pelos seguintes elementos; Marcas Registradas 3%, Filosofia Gerencial 17%, Cultura Corporativa 16%, Processos Gerenciais 16%, Sistemas de Informação 14%, Sistemas de Relacionamento 16% e Relações Financeiras 18%.

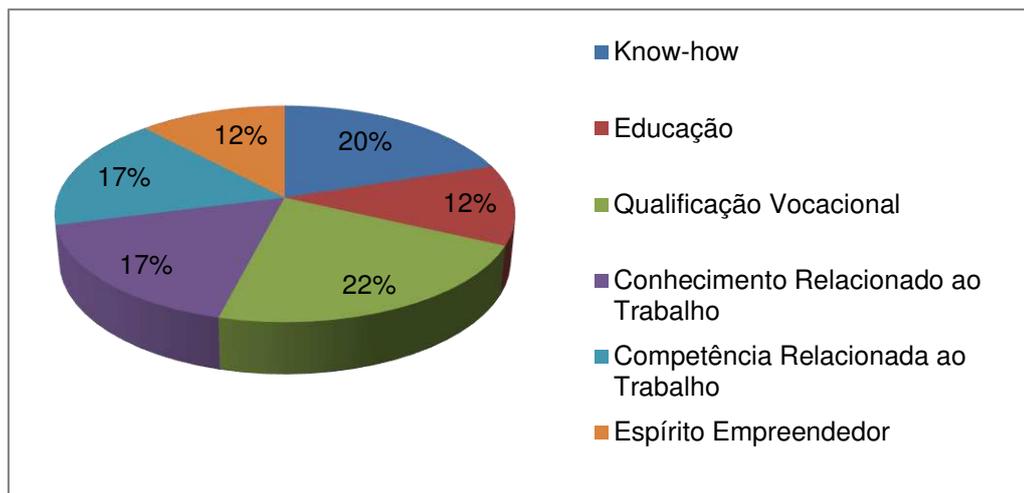


Gráfico 15- Elementos da Categoria Competência dos Funcionários - Ano 2013.

Fonte: Elaboração própria.

A categoria Competência dos Funcionários esta composta por *Know-how* 20%, Educação 12%, Qualificação Vocacional 22%, Conhecimento Relacionado ao Trabalho 17%, Competência Relacionada ao Trabalho 17% e Espírito Empreendedor 12%.

#### 4.4 Frequência de Evidenciação do Capital Intelectual Ano de 2014

No ano de 2014 todos os bancos evidenciaram algum elemento do capital intelectual.

Os bancos que apresentaram maior número de evidenciações foram; o Banco Bradesco com um índice de 88%, seguido do Banco do Brasil com índice igual a 83%. Já o Banco PAN e o Banco ABC Brasil foram os que menos evidenciaram elementos do capital intelectual, apresentando índices de 25% e 33%, respectivamente.

Os elementos Filosofia Gerencial, Processos Gerenciais, Relações Financeiras e Clientes, apresentaram índice igual a 100%, ou seja, todos os bancos evidenciaram esses elementos em seus Relatórios da Administração.

Já os elementos Patentes, Direitos Autorais e Acordo Licenciado não foram encontrados em nenhum Relatório da Administração dos bancos que fazem parte da pesquisa.

O Gráfico 16, apresenta os dados do Quadro 7 (apêndice D), para uma melhor identificação dos elementos do capital intelectual no ano de 2014.

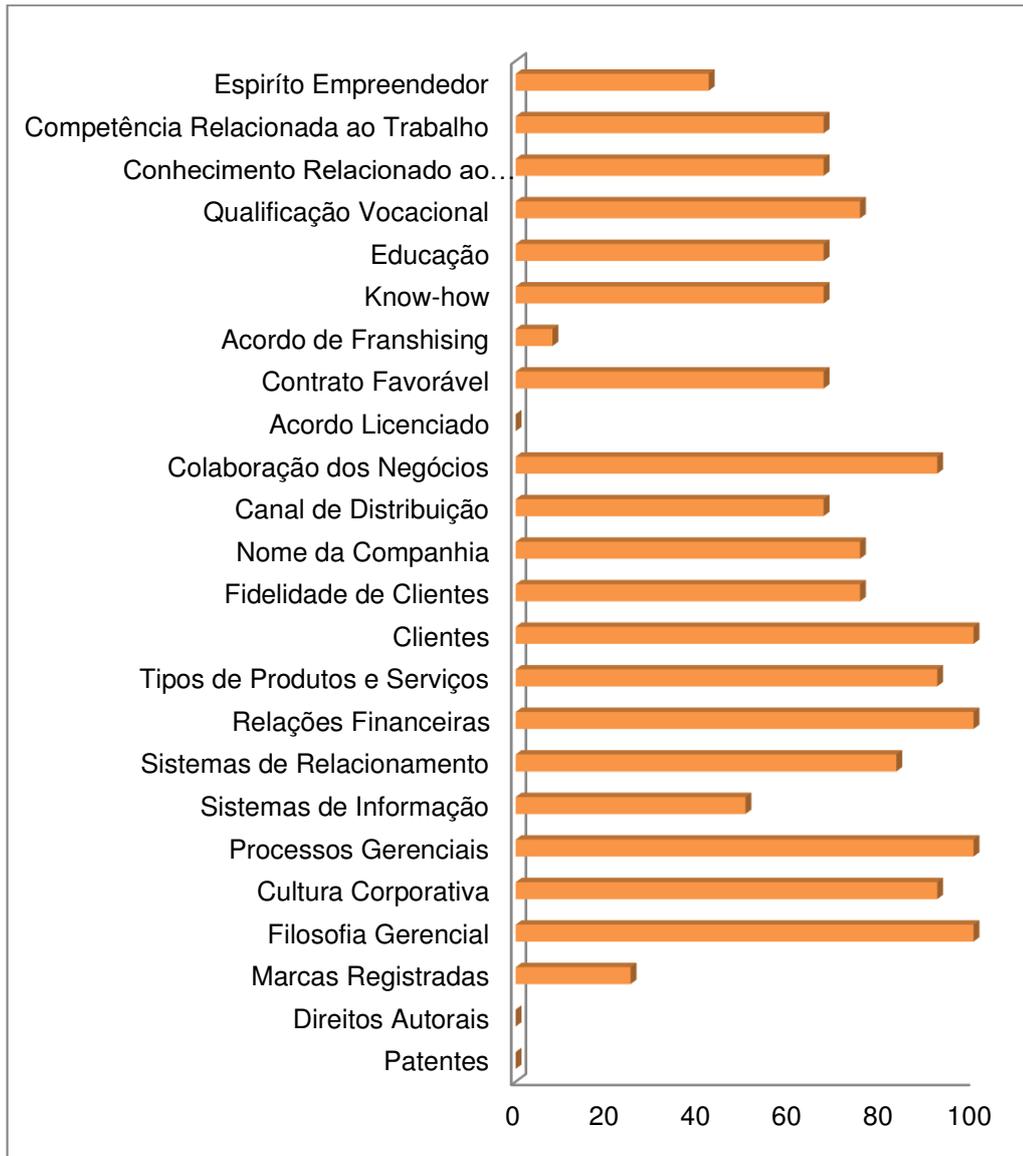


Gráfico 16- Elementos Evidenciados do Capital Intelectual dos Bancos - Ano 2014.

Fonte: Elaboração própria.

No ano de 2014, os elementos Filosofia Gerencial, Processos Gerenciais, Relações Financeiras e Clientes obtiveram 100% de evidênciação.

Os elementos que não foram evidenciados por nenhum banco em seu Relatório da Administração no ano de 2014 foram Patentes, Direitos Autorais e Acordo Licenciado.

O Gráfico 17, demonstra a categoria mais representativa do ano de 2014.

#### 4.4.1 Categoria mais representativa – Ano 2014

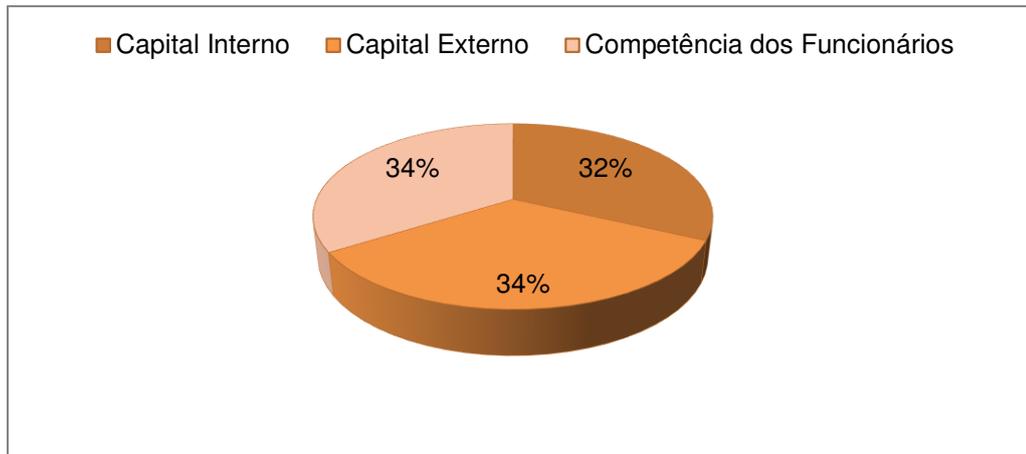


Gráfico 17- Elementos da Categoria Capital Intelectual - Ano 2014.

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com o gráfico 17, as categorias mais representativas no ano de 2014 foram Capital Externo e Competência dos Funcionários ambas com um índice de 34% seguido da categoria Capital Interno com 32%. Observa-se que não há uma grande diferença entre as categorias, demonstrando que os bancos estão cada vez mais procurando evidenciar mais elementos do capital intelectual.

Conforme o gráfico 18, tem-se os elementos da categoria Capital Interno.

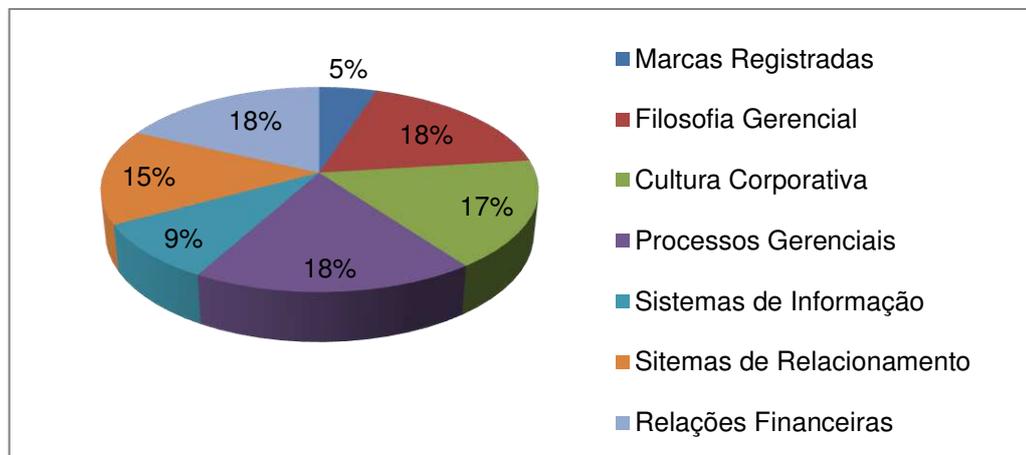


Gráfico 18- Elementos da Categoria Capital Interno - Ano 2014.

Fonte: Elaboração própria.

A categoria Capital Interno é composta por Marcas Registradas 5%, Filosofia Gerencial 18%, Cultura Corporativa 17%, Processos Gerenciais 18%, Sistemas de Informação 9% e Sistemas de Relacionamento 15%.

O Gráfico 19, apresenta os elementos da categoria Capital Externo

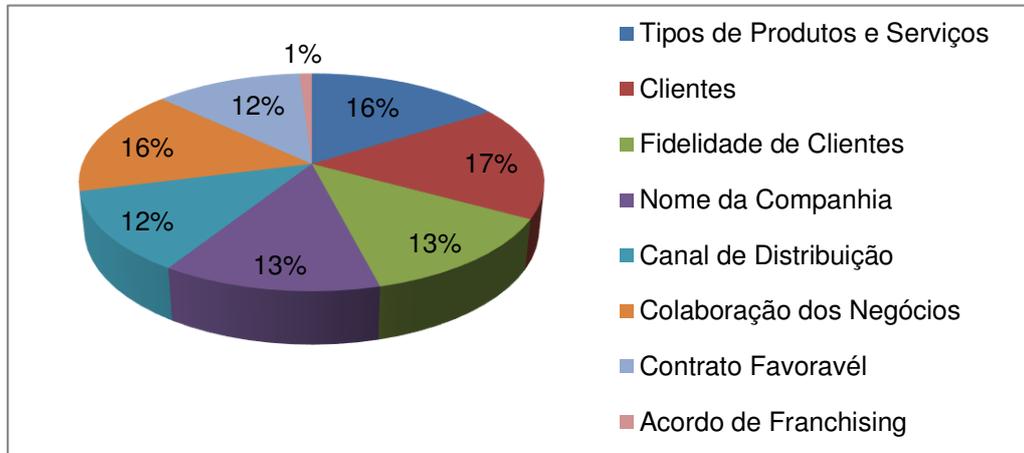


Gráfico 19- Elementos da Categoria Capital Externo - Ano 2014.

Fonte: Elaboração própria.

A categoria Capital Externo está dividida da seguinte forma Tipos de Produtos e Serviços 16%, Clientes 17%, Fidelidade de Clientes 13%, Nome da Companhia 13%, Canal de Distribuição 12%, Colaboração dos Negócios 16%, Contrato Favorável 12% e Acordo de *Franchising* 1%.

No Gráfico 20, são apresentados os elementos da categoria Competência dos Funcionários.

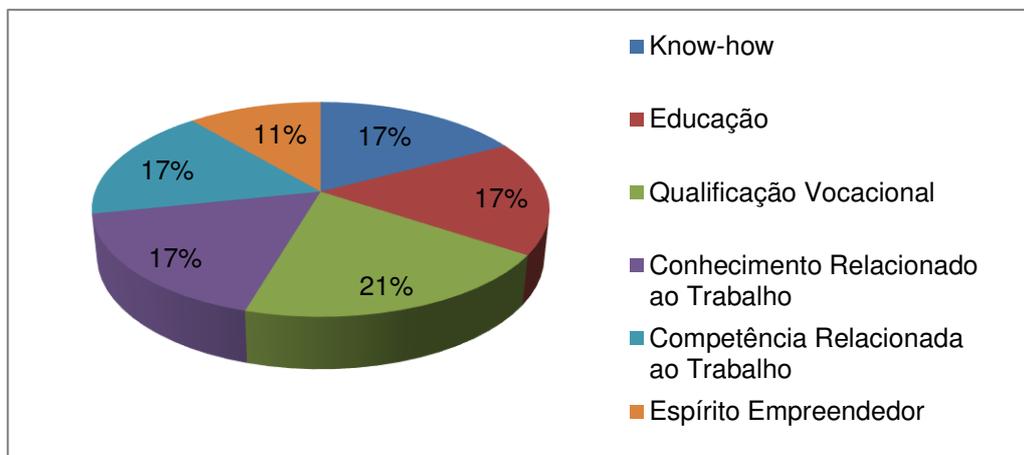


Gráfico 20- Elementos da Categoria Competência dos Funcionários - Ano 2014.

Fonte: Elaboração própria.

A categoria Competência dos Funcionários está composta por *Know-how* 17%, Educação 17%, Qualificação Vocacional 21%, Conhecimento Relacionado ao Trabalho 17%, Competência Relacionada ao Trabalho 17% e Espírito Empreendedor 11%.

#### 4.5 Comparação dos Resultados

Nesta seção será apresentado o agrupamento dos resultados da pesquisa dos anos de 2011 a 2014. O objetivo é proporcionar a comparação dos dados e permitir a visualização do comportamento dos bancos brasileiros quanto a presença de elementos do capital intelectual, conforme informações extraídas dos Relatórios da Administração.

O Quadro 8 apresenta o resultado da análise em conjunto dos quatro anos dos bancos investigados. A primeira coluna elenca os bancos analisados, em seguida são apresentados os resultados relativos aos anos 2011 a 2014, quanto ao número de elementos evidenciados (um total de 24 elementos). Na sexta coluna, encontra-se o somatório dos quatro anos e, na última, tem-se a média percentual de evidenciação - total de evidenciações dividido por 96 (24 x 4).

Quadro 4- Comparação dos resultados dos bancos investigados.

	<b>Banco</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1	Banco ABC Brasil	4	5	7	8	24	25%
2	Banco Bradesco	20	20	20	21	81	84%
3	Banco do Brasil	19	20	19	20	78	81%
4	Banco Daycoval	10	18	15	16	59	61%
5	Banco Estado do Rio Grande do Sul	16	12	19	19	66	69%
6	Banco Industrial e Comercial	6	8	14	13	41	43%
7	Banco Indusval	12	13	14	14	53	55%
8	Banco PAN	11	5	5	6	27	28%
9	Banco PINE	12	13	14	14	53	55%
10	Banco Sofisa	13	16	19	18	66	69%
11	Banco Itaú	16	19	20	19	74	77%
12	Banco Paraná	6	7	13	13	39	41%
<b>Total</b>		<b>145</b>	<b>156</b>	<b>179</b>	<b>181</b>	<b>661</b>	<b>57%</b>

Fonte: Elaboração Própria.

Dos doze bancos que compõem a amostra nos anos analisados, todos apresentaram evidenciação voluntária de elementos do capital intelectual, atingindo um total de 661 elementos. Mesmo que não exista uma obrigatoriedade em divulgar informações referentes ao capital intelectual, percebe-se que os bancos estão reconhecendo que tornar público informações dessa natureza é fator estratégico e de fundamental importância para a organização.

De modo geral, o Banco do Bradesco foi a instituição que mais evidenciou voluntariamente informações sobre o capital intelectual, representando 84% dos elementos. Seguido do Banco do Brasil com 81% de elementos evidenciados.

O ABC Brasil, foi o banco que menos apresentou evidenciação voluntária do capital intelectual, com 25% dos elementos. Esta posição mínima é comparada ao banco PAN que nos anos de 2013 e 2014 evidenciou 5 e 6 elementos, respectivamente, apresentando um percentual total de 28%.

Nota-se, que ainda ocorre um receio em evidenciar elementos do capital intelectual nos relatórios, uma das razões que podem ocasionar este receio pelos bancos, seria o fato de essas informações revelar as estratégias da organização para os concorrentes e assim prejudicar os negócios.

Diante disso, praticamente todos os bancos da amostra, aumentaram o número de elementos no decorrer dos anos de 2011 a 2014, ocorrendo pequenas oscilações tanto para mais como para menos. Isso demonstra que os bancos estão reconhecendo que divulgar informações espontâneas do capital intelectual poderá gerar um fator estratégico tanto para a sustentabilidade como para o sucesso da organização.

O Quadro 9 apresenta o cotejamento dos elementos evidenciados pelos bancos entre os anos de 2011 a 2014.

Quadro 5 – Comparação dos resultados por elemento.

Comparação Capital Intelectual	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%	Total	Total %
1 Capital Interno										
1.1 Propriedade Intelectual										
1.1.1 Patentes	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
1.1.2 Direitos Autorais	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
1.1.3 Marcas Registradas	2	16%	3	25%	2	16%	3	25%	10	21%
1.2 Recursos de Infraestrutura										
1.2.1 Filosofia Gerencial	12	100%	11	92%	11	92%	12	100%	46	96%
1.2.2 Cultura Corporativa	12	100%	10	83%	10	83%	11	92%	43	90%
1.2.3 Processos Gerenciais	10	83%	10	83%	10	83%	12	100%	42	87%
1.2.4 Sistemas de Informação	6	50%	6	50%	9	75%	6	50%	27	56%
1.2.5 Sistemas de Relacionamento	10	83%	9	75%	10	83%	10	83%	39	81%
1.2.6 Relações Financeiras	12	100%	11	92%	12	100%	12	100%	47	98%
2 Capital Externo										
2.1 Tipos de Produtos e Serviços	8	67%	10	83%	12	100%	11	92%	41	86%
2.2 Clientes	11	92%	9	75%	11	92%	12	100%	43	90%
2.3 Fidelidade de Clientes	7	58%	8	67%	11	92%	9	75%	35	73%
2.4 Nome da Companhia	5	42%	9	75%	10	83%	9	75%	33	69%
2.5 Canal de Distribuição	9	75%	10	83%	10	83%	8	67%	37	77%
2.6 Colaboração dos Negócios	3	25%	6	50%	10	83%	11	92%	30	63%
2.7 Acordo Licenciado	1	8%	0	0%	1	8%	0	0%	2	4%
2.8 Contrato Favorável	6	50%	6	50%	9	75%	8	67%	29	61%
2.9 Acordo de Franchising	0	0%	0	0%	0	0%	1	8%	1	2%
3. Competência dos Funcionários										
3.1 Know-how	5	42%	7	58%	8	67%	8	67%	28	59%
3.2 Educação	7	58%	5	42%	5	42%	8	67%	25	52%
3.3 Qualificação Vocacional	8	67%	10	83%	9	75%	9	75%	36	75%
3.4 Conhecimento Relacionado ao Trabalho	4	33%	6	50%	7	58%	8	67%	25	52%
3.5 Competências Relacionadas ao Trabalho	5	42%	6	50%	7	58%	8	67%	26	54%
3.6 Espírito Empreendedor	3	25%	4	33%	5	42%	5	42%	17	36%
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>51%</b>	<b>156</b>	<b>54%</b>	<b>179</b>	<b>62%</b>	<b>181</b>	<b>63%</b>	<b>661</b>	<b>58%</b>

Fonte: Elaboração própria.

Pela análise em conjunto, de acordo com o Quadro 9, é possível observar que os percentuais dos elementos do capital intelectual analisados durante os quatro anos, demonstram que não houve grandes alterações, ocorrendo pequenas variações tanto para mais como para menos. Mas na categoria Competência dos Funcionários percebe-se que sucederam-se gradativos aumentos no decorrer dos anos, demonstrando a importância dada pelos bancos aos seus funcionários.

O Gráfico 21 demonstra o total percentual de cada elemento do capital intelectual na análise conjunta dos anos de 2011 a 2014.

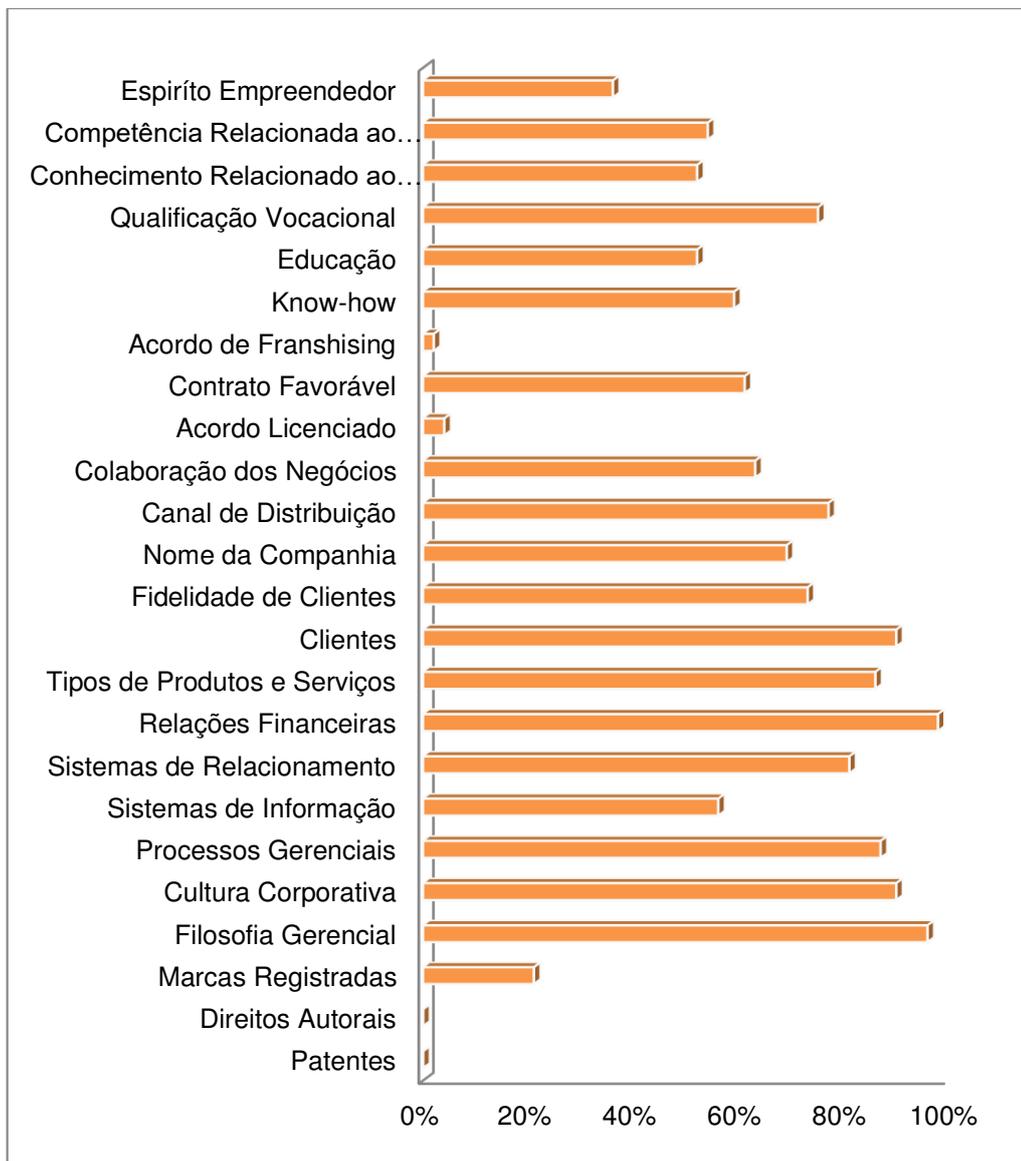


Gráfico 21- Total Percentual dos Elementos do Capital Intelectual.

Fonte: Elaboração própria.

De modo geral, na categoria Capital Interno os elementos que obtiveram maior índice percentual total foram Relações Financeiras com 98%, Filosofia Gerencial com 96% e Cultura Corporativa com 90%. Em contra partida, o elemento Marcas Registradas com 21% foi o elemento que apresentou menor índice percentual total.

Na categoria Capital Externo, os elementos Clientes com 90% e Tipos de Produtos e Serviços com 86% foram os elementos mais evidenciados desta categoria. Já os elementos

que apresentaram menor índice total de evidenciação foram Acordo Licenciado com um índice igual a 4% e Acordo de *Franchising* com 2%.

Na categoria Competência dos Funcionários os elementos que apresentaram maior número de evidenciações foram Qualificação Vocacional com 75% e *Know-how* com 59% de evidenciação. No extremo oposto, o elemento menos evidenciados foi Espírito Empreendedor com 36% de evidenciação.

Percebe-se que, nos anos de 2011, 2012, 2013 e 2014, existem respectivamente 145, 156, 179 e 181 elementos do capital intelectual divulgados pelos bancos, totalizando 661 evidenciações. Em termos percentuais significa que os bancos demonstram em 2011 (51%), 2012 (54%), 2013 (62%) e em 2014 (63%) de evidenciação voluntária do capital intelectual, conforme o gráfico 22.

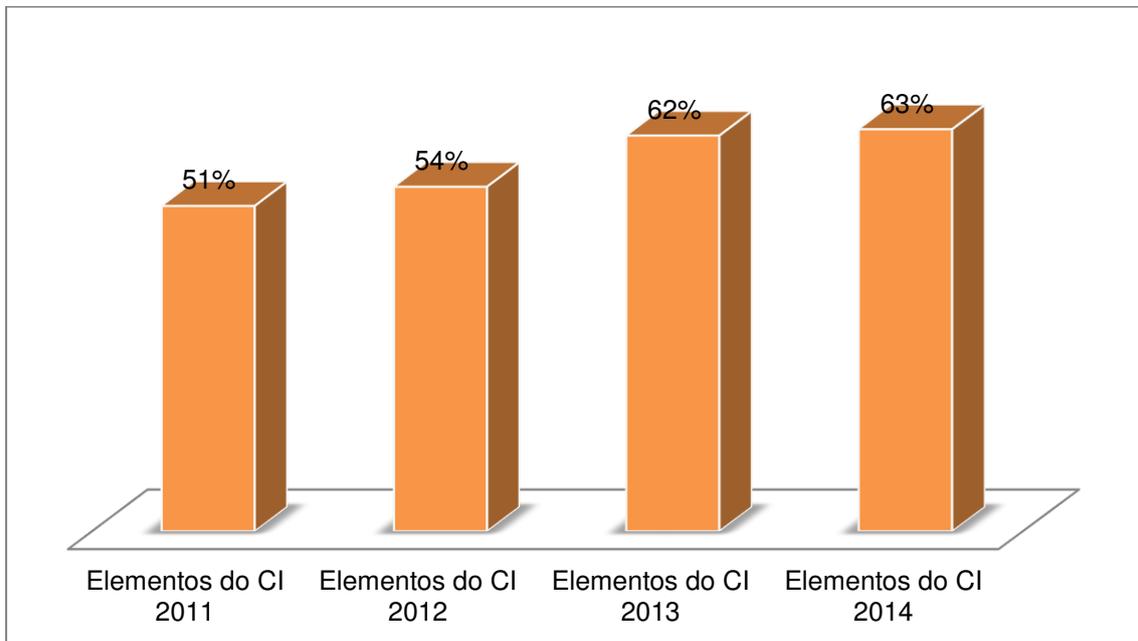


Gráfico 22- Percentual de Evidenciação dos Anos de 2011 a 2014.

Fonte: Elaboração própria.

Percebe-se que as evidenciações voluntárias dos elementos do capital intelectual pelos bancos é significativa. Visto que contempla mais de 50% nos quatro períodos analisados, ou seja, ao equiparar os quatro anos em conjunto, os bancos demonstram que evidenciam 57% dos elementos do capital intelectual da matriz elaborada para este estudo.

#### 4.5.1 Análise Comparativa da Categoria do Capital Intelectual

A análise comparativa tem o objetivo de cotejar os resultados dos anos de 2011 a 2014, com o intuito de verificar o comportamento do capital intelectual entre os bancos. Primeiramente, analisa-se a categoria mais representativa do capital intelectual. O gráfico 23 aponta o percentual de participação de cada categoria.

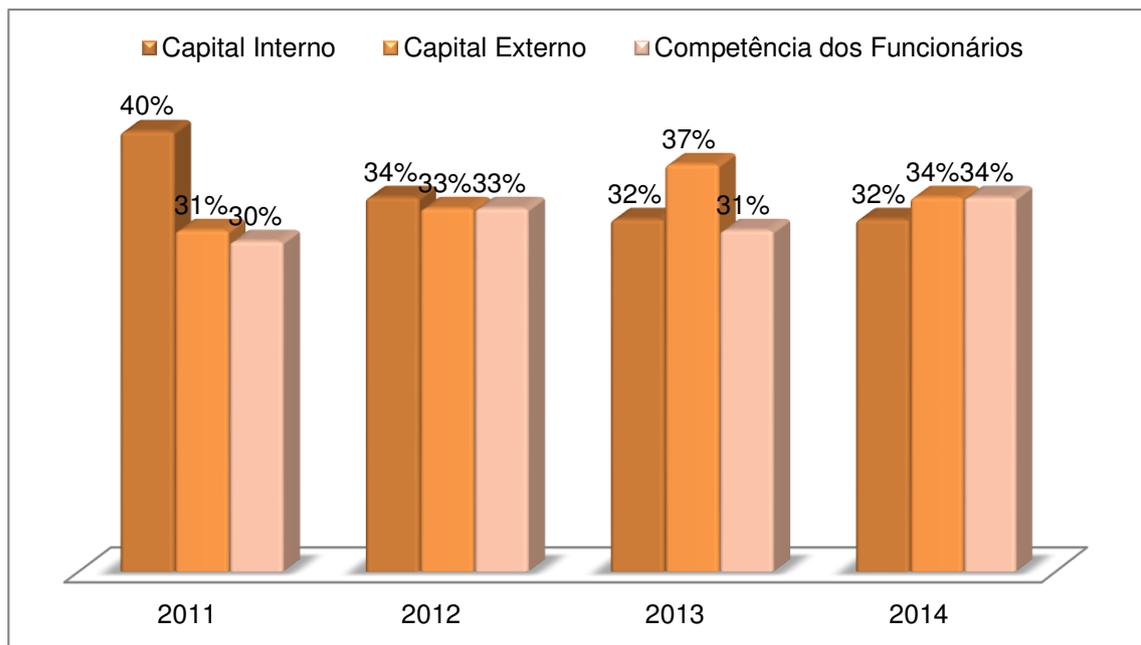


Gráfico 23- Categorias do Capital Intelectual.

Fonte: Elaboração própria.

No ano de 2011 a categoria mais representativa foi o Capital Interno com 40%, seguido da categoria Capital Externo com 31% e Competência dos Funcionários com 30%.

Em 2012, a categoria Capital Interno também se destacou com 34%, um índice menor comparado a 2011, seguido do Capital Externo e Competência dos Funcionários com índice igual a 33% cada. Neste ano, observa-se que não houve uma grande diferença nos percentuais de cada categoria, demonstrando que os bancos estão sempre buscando evidenciar todos os elementos de cada categoria do capital intelectual.

A categoria mais representativa o ano de 2013 foi o Capital Externo com 37% de evidenciação, seguido do Capital Interno com 32% e Competência dos Funcionários com 31%.

As categorias Capital Externo e Competência dos Funcionários se destacaram no ano de 2014 com índice de evidenciação igual a 34% cada, seguido do Capital Interno com 32%.

Com base no exposto, pode-se concluir que os bancos reconhecem a importância que o Capital Intelectual vem apresentando, pelo fato de o mesmo agregar valor a organização e gerar vantagem competitiva. Devido a isso, procuram evidenciar informações referentes ao capital intelectual em seus Relatórios da Administração, demonstrando maior transparência para os investidores e *stakeholders*.

A seguir, apresentam-se os dados da análise da categoria do Capital Intelectual, pela média dos quatro anos, de acordo com o gráfico 24.

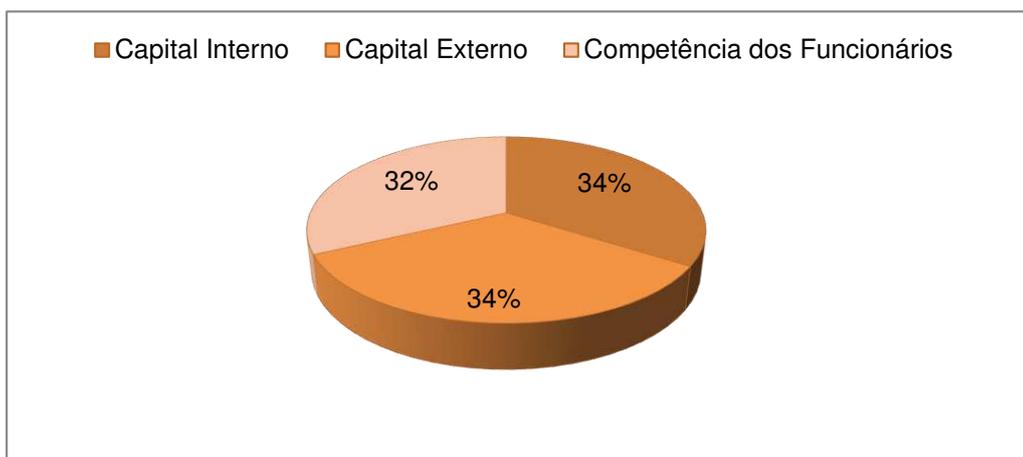


Gráfico 24- Categoria mais Representativa do Capital Intelectual.

Fonte: Elaboração própria.

As categorias Capital Interno e Capital Externo se destacaram como as categorias mais representativas na análise dos quatro anos em conjunto, com 34% do total de elementos evidenciados cada, e por último Competência dos Funcionários com 32% de incidência. Na análise conjunta também foi possível observar a pequena diferença entre os percentuais apresentados.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto atual, o capital intelectual representa o principal recurso econômico para as organizações, sendo responsável pelo aumento da rentabilidade e a sua valorização perante ao mercado. A administração, mensuração e evidenciação de informações referentes ao capital intelectual poderá gerar vantagem competitiva para a empresa, pois demonstra suas perspectivas presentes e futuras. Além de fornecer informações mais detalhadas e abrangentes sobre a situação da empresa para os investidores e *stakeholders*.

A disponibilização de informações voluntárias do capital intelectual pelas empresas, tais como transparência dos negócios, investimentos em treinamentos, capacitação dos funcionários, satisfação dos clientes, assim como a iniciativa de adotar novas ferramentas de trabalho com o intuito de ter uma melhora contínua na qualidade dos produtos e serviços que são oferecidos pela organização. Aumentar e complementar os Relatórios da Administração com informações que se julgam importantes é essencial para atrair novos investidores e o público interessado em se relacionar com a organização.

Para atingir o objetivo deste estudo, a investigação da pesquisa foi orientada por meio da técnica análise de conteúdo, aplicada aos Relatórios da Administração dos bancos listados no *site* da Bovespa.

Verificou-se que 100% dos bancos que fazem parte da amostra evidenciaram algum tipo de informação sobre os elementos do capital intelectual que compõe a matriz desenhada para este estudo. Esta postura voluntária dos bancos em evidenciar o seu capital intelectual pode representar um fator estratégico na conquista de novos investidores e mercados. Já que a concorrência apresentada para esse segmento é alta.

A pesquisa apresenta quatro objetivos específicos, que foram necessários para alcançar o objetivo geral. Todos esses objetivos foram atingidos.

Foi possível observar que, em sua totalidade, a predominância da evidenciação se deu na forma de sentença narrativa (tipo1) nos anos analisados.

Os elementos que obtiveram os maiores índices de evidenciação foram Relações Financeiras com 98% e Filosofia Gerencial com 96%. Já Os elementos Acordo de Franchising e Acordo Licenciado foram os menos evidenciados com índices de 2% e 4% respectivamente.

A análise aponta que a cada ano que passa a evidenciação do capital intelectual aumenta, representado que os bancos estão cada vez mais interessados em evidenciar informações referentes ao seu capital intelectual.

As categorias Capital Interno e Capital Externo foram as categorias mais representativas do capital intelectual dos anos analisados com um índice de 34%, seguido da categoria Competência dos Funcionários com 32% de evidenciação.

A expressiva divulgação voluntária do capital intelectual pelos bancos por meio dos Relatórios da Administração pode ser entendida como uma forma de amenizar as deficiências das informações apresentadas pelos relatórios financeiros, que não apresentam ativos intangíveis em sua maioria.

Portanto, este estudo buscou demonstrar a evidenciação do capital intelectual por meio dos Relatórios da Administração das Instituições Financeiras. Refere-se a uma pequena contribuição ao estudo sobre o capital intelectual, um tema já abordado a algum tempo pelo mundo acadêmico, mas que necessita de muita pesquisa.

Com base nesse tema, sugere-se os seguintes tópicos:

- Realizar o mesmo tipo de pesquisa em anos posteriores, com o objetivo de analisar a evolução do capital intelectual no decorrer dos anos;
- Realizar a mesma pesquisa em outros segmentos de mercado específico.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Maria Tereza Pompa. **Capital Intelectual**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

\_\_\_\_\_. **Capital Intelectual**. São Paulo: Atlas, 2008.

ANTUNES, M.T. P; MARTINS, E. Gerenciando o capital intelectual: uma abordagem empírica baseada na controladoria de grandes empresas brasileiras. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE CUSTOS. 4., 2005, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2005. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/2025/2025>. Acesso em 15 de novembro de 2015.

ANTUNES, Maria Tereza Pompa. A controladoria e o Capital Intelectual: Um estudo empírico sobre sua gestão. **Revista Contabilidade e Finanças**. São Paulo, n. 41, p. 21-37, maio/ago, 2006.

AQUINO, D. R. B.; FERREIRA, V. F. Análise do nível de evidenciação dos itens compulsórios e não compulsórios: Um estudo nos relatórios contábeis da Petrobras. **Revista Universo Contábil**, Blumenau, vol. 3, n. 1, p. 7-26, jan/abr, 2007.

ARRUDA, B. B. H. Evidenciação de elementos do capital intelectual nos relatórios da administração de companhias brasileiras pertencentes ao nível 2 de governança corporativa. **Revista Reflexão Contábil**. Paraná, vol. 8, n.3, p. 68/80, set/dez, 2009.

BRANDT, V. A. O impacto do investimento em intangíveis no desempenho das empresas do setor bancário brasileiro. **Revista Registro Contábil**. Maceió- AL, vol. 5, n. 3, p. 73-88, set/dez, 2014.

BACKES, R. G.; OTT, E.; WIETHAEUPER, D. Informações sobre Capital Intelectual Evidenciados pelas Companhias Abertas listadas em Nível 1 de Governança Corporativa da Bovespa. In: CONGRESSO USP DE CONTABILIDADE. 5. 2006. **Anais...** Disponível em <<http://www.congressousp.fipecafi.org/web/artigos52005/81.pdf>> Acesso em 31 de outubro de 2015.

Bolsa de Valores de São Paulo (BOVESPA). Disponível em: <<http://www.bmfbovespa.com.br>>. Acesso em 20 de novembro de 2015.

CARVALHO, F. N. de.; ENSSILIN, S. R.; IGARASHI, D. C. C. Evidenciação voluntária do capital intelectual no contexto brasileiro: Cotejamento com os contextos internacional e australiano. ENCONTRO DO ANPAD. 30. 2006. **Anais...** Salvador, 2006. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-fica-1925.pdf>>. Acesso em 20 de outubro de 2015.

CARVALHO, M. N. M. de.; CHAPOVAL. A. N; CAMFIELD, C. E. R.; PALANHI, E.; GRACIOLI, C.; GODOY, L. P. A importância do capital intelectual para as organizações que conquistaram o Prêmio Qualidade RS. ENCONTRO DE ESTUDOS EM ESTRATÉGIA. 3. 2007. **Anais...** São Paulo, 2007. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/3Es/3es\\_2007/2007\\_3ES549.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/3Es/3es_2007/2007_3ES549.pdf)>. Acesso em 15 de outubro de 2015.

CHIAVENATO, IDALBERTO. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**. 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

COELHO, C. W. F. ; LINS, L. S. **Teoria da Contabilidade, Abordagem Contextual, Histórica e Gerencial**. ed. 1. São Paulo: Atlas, 2010.

CRUZ, J. C. S; ALVES, M.T.V.D. Capital intelectual: Práticas de divulgação de informação em empresas portuguesas. **Revista Universo Contábil**. Blumenau, vol.9, n.2, p. 174-194, abri/jun, 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

HENDRIKSEN, Eldon S.; VAN BREDA, Michael F. Teoria da Contabilidade. São Paulo: Atlas, 1999.

IUDICIBUS; Sergio de, MARTINS, Eliseu; GELBCKE, Ernesto Rubens. **Manual de Contabilidade das Sociedades por Ações**: aplicável as demais sociedades. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

IUDICIBUS, De Sergio. **Teoria da Contabilidade**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LOPES, L. H. A.; RÉGO, T. F. de; ALBUQUERQUE, L. S.; BATISTA, F. F.; SILVA, D. L. Evidenciação e Capital Intelectual: Um estudo da empresa PLASCAR listada pela revista exame entre as dez melhores empresas para se trabalhar no ano de 2009. CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS. 17. 2010. **Anais...**Belo Horizonte, 2010. Disponível em: [www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/3Es/3es\\_2007/2007\\_3ES549.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/3Es/3es_2007/2007_3ES549.pdf). Acesso em 05 de novembro de 2015.

MACÊDO, F. F. R. R. MOURA, G. d. GOLLO, V. KLANN, R. C. Evidenciação ambiental voluntária de companhias listadas no índice carbono eficiente da BM&F Bovespa. **Revista de Administração, Contabilidade e Economia**. Unoesc. vol. 13, n. 1, p. 329-352, jan/abri, 2014.

MACÊDO, A. F. P.; OLIVEIRA, A. M.; NOBRE, L. N.; BRITO, S. G.; QUANDT, C. O. Governança corporativa e evidenciação de capital intelectual em empresas brasileiras. **Revista Evidenciação Contábil & Finanças**. João Pessoa, vol. 3, n. 1, p. 18-33, jan/abri, 2015.

MAÇAMBANNI, M. V.; SOUZA, M. M.; SOUZA, F. C.; MURCIA, F. D. Relação entre o Nível de Disclosure do Capital Intelectual e Características das Companhias Listadas no Índice BM&FBovespa. **Revista Alcance- Eletrônica**, vol. 19, n. 3, p. 345-361, jul/set, 2012.

MALACRIDA, M. J. C.; YAMAMOTO, M. M. Governança corporativa: nível de evidenciação das informações e sua relação com a volatilidade das ações do Ibovespa. **Revista Contabilidade e Finanças**. São Paulo, p. 65-79, 2006.

MOURA, G. D; FANK, O. L; VARELA, P. S. Evidenciação dos ativos intangíveis pelas empresas do setor de energia elétrica listadas na BM& F Bovespa. **Revista Contabilidade, Gestão e Governança**. Brasília. vol. 15, n. 1, p. 17-32, jan/abr, 2012.

MOURA, G. D; FRANK, O.L; RAUSCH, R.B. Evidenciação do capital intelectual pelas empresas do setor de telefonia fixa listadas na bolsa de valores, mercadorias e futuros- BM& F Bovespa. **Revista de Administração da UNIMEP**. vol. 12, n. 2, p. 20, mai/ago, 2014.

MOURA, G. D. VARELA, P.S. Análise da conformidade das informações divulgadas sobre ativos intangíveis em empresas listadas na BM&F Bovespa. **Revista de Administração, Contabilidade e Economia**. Unoesc. vol. 13, n. 2, p.637-662, maio/ago, 2014.

PEREIRA, M.B. **Tratamento Contábil dos Ativos Intelectuais Focados em Ativos Humanos de Empresas de Governança Corporativa da Bolsa de Valores de São Paulo.** 168 p. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis). Centro Universitário de Blumenau, Blumenau, 2006.

PEREIRA, J. M. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica.** São Paulo, Atlas: 2007.

PIACENTINI, Neusa. **Evidenciação Contábil Voluntária: Uma Análise da Prática Adotada por Companhias Abertas Brasileiras.** 132 p. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis)- Centro Universitário do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2004.

QUINTEIRO, C. E. **Evidenciação do Capital Intelectual em Bancos Abertos no Brasil e na Espanha.** 163 p. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

REINA, D.; ENSSILIN, S.R.; VICENTE, E.F.R.; Capital Intelectual: Análise comparativa em empresas de governança. **Revista Belo Horizonte.** vol. 10, n. 1, p. 9-27, jan/mar, 2009.

REINA, D.; MIGUEL, J. J.; TASCA, T. A.; REINA, D. R. M. Evidenciação do capital intelectual em empresas do setor de tecnologia da informação e do setor de telecomunicações listadas na BM&F Bovespa nos anos de 2007 e 2009. **Revista Reflexão Contábil.** Paraná, vol.3, n. 1, p. 63-82, jan/abr, 2011.

REZENDE, Y. Informação para negócios: Os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. **Revista Ciência da Informação.** Brasília, vol. 31, n.1, p. 75-83, jan/abr, 2002.

RIBEIRO FILHO, J. F; LOPES, J; PEDERNEIRAS. M. **Estudando Teoria da Contabilidade.** 9 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ROCHA. P.V; VALE, J.C. F; CAVALCANTE, L.Q. B; DE LUCA, M. M. M; GALLON, A.V. Evidenciação do capital intelectual nos relatórios da administração dos bancos listados na BM& F Bovespa. **Revista de Informação Contábil.** vol. 5, n. 1, p. 68-69, jan/mar, 2011.

SANTIAGO JÚNIOR, J. R. S.; SANTIAGO, J. R. S. Capital Intelectual: **O grande desafio das organizações.** Novatec Editora. São Paulo, 2007.

SENA, T. S. PETRI, S. M. A relevância do cliente para um escritório de contabilidade: uma abordagem à compreensão do capital intelectual. **Revista Catarinense da Ciência Contábil.** Florianópolis, vol. 10, n. 28, p.41-57, dez/mar, 2011.

SOUSA, B. J.; ENSSLIN, S. R.; SCHNORRENBERGER, D.; REINA, D.; ROVER, S. Um estudo sobre a evidenciação de Capital Intelectual nos Relatórios da Administração das 15 maiores distribuidoras de energia elétrica do Brasil nos anos de 2006 e 2007. **Revista UNB Contábil.** vol. 11, n. 1-2, p. 187-207, jan/dez, 2008.

SOUSA, C. M. G. **O capital intelectual em Portugal uma análise exploratória.** 2009. 96 p. Tese (Mestrado em Contabilidade)- Faculdade de Economia – Universidade do Porto, 2009.

STEFANO, N.M; CASAROTTO, N. F; FREITAS, M.C. D; MARTINEZ, M. A. T. Gestão de ativos intangíveis: Implicações e relações da gestão do conhecimento e capital intelectual. **Revista Perspectivas em Gestão & Conhecimentos.** João Pessoa, vol.4, n.1, p. 22-37, jan/jun, 2014.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A - Frequência de Evidenciação dos Elementos do Capital Intelectual - Ano 2011

CAPITAL INTELECTUAL														
Ano 2011 :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total	%
<b>1. Capital Interno</b>														
<b>1.1 Propriedade Intelectual</b>														
1.1.1 Patentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
1.1.2 Direitos Autorais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
1.1.3 Marcas Registradas	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	16%
<b>1.2 Recursos de Infraestrutura</b>														
1.2.1 Filosofia Gerencial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
1.2.2 Cultura Corporativa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
1.2.3 Processos Gerenciais	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10	83%
1.2.4 Sistemas de Informação	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	6	50%
1.2.5 Sistemas de Relacionamento	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	10	83%
1.2.6 Relações Financeiras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
<b>2. Capital Externo</b>														
2.1 Tipos de Produtos e Serviços	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	8	67%
2.2 Clientes	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	11	92%
2.3 Fidelidade de Clientes	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	7	58%
2.4 Nome da Companhia	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	5	42%
2.5 Canal de Distribuição	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	9	75%
2.6 Colaboração dos Negócios	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	25%
2.7 Acordo Licenciado	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
2.8 Contrato Favorável	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	6	50%
2.9 Acordo de Franchising	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>3. Competência dos Funcionários</b>														
3.1 Know-how	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	5	42%
3.2 Educação	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	7	58%
3.3 Qualificação Vocacional	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	8	67%
3.4 Conhecimento Relacionado ao Trabalho	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4	33%
3.5 Competência Relacionado ao Trabalho	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	5	42%
3.6 Espírito Empreendedor	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	25%
<b>Total</b>	4	20	19	10	16	6	12	11	12	13	16	6	145	51%

Fonte: Elaboração própria.

APÊNDICE B - Frequência de Evidenciação dos Elementos do Capital Intelectual - Ano 2012

<b>CAPITAL INTELECTUAL</b>														
<b>Ano 2012 :</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total	%
<b>1. Capital Interno</b>														
<b>1.1 Propriedade Intelectual</b>														
1.1.1 Patentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
1.1.2 Direitos Autorais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
1.1.3 Marcas Registradas	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	25%
<b>1.2 Recursos de Infraestrutura</b>														
1.2.1 Filosofia Gerencial	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	11	92%
1.2.2 Cultura Corporativa	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	10	83%
1.2.3 Processos Gerenciais	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10	83%
1.2.4 Sistemas de Informação	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	6	50%
1.2.5 Sistemas de Relacionamento	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	9	75%
1.2.6 Relações Financeiras	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	11	92%
<b>2. Capital Externo</b>														
2.1 Tipos de Produtos e Serviços	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	10	83%
2.2 Clientes	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	9	75%
2.3 Fidelidade de Clientes	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	8	67%
2.4 Nome da Companhia	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	9	75%
2.5 Canal de Distribuição	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	83%
2.6 Colaboração dos Negócios	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	6	50%
2.7 Acordo Licenciado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
2.8 Contrato Favorável	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	6	50%
2.9 Acordo de Franchising	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>3. Competência dos Funcionários</b>														
3.1 Know-how	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	7	58%
3.2 Educação	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	5	42%
3.3 Qualificação Vocacional	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	83%
3.4 Conhecimento Relacionado ao Trabalho	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	6	50%
3.5 Competência Relacionado ao Trabalho	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	6	50%
3.6 Espírito Empreendedor	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	4	33%
<b>Total</b>	5	20	20	18	12	8	13	5	13	16	19	7	156	54%

Fonte: Elaboração própria.

APÊNDICE C - Frequência de Evidenciação dos Elementos do Capital Intelectual - Ano 2013

<b>CAPITAL INTELECTUAL</b>														
<b>Ano 2013:</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total	%
<b>1. Capital Interno</b>														
<b>1.1 Propriedade Intelectual</b>														
1.1.1 Patentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
1.1.2 Direitos Autorais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
1.1.3 Marcas Registradas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	16%
<b>1.2 Recursos de Infraestrutura</b>														
1.2.1 Filosofia Gerencial	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	11	92%
1.2.2 Cultura Corporativa	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	10	83%
1.2.3 Processos Gerenciais	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10	83%
1.2.4 Sistemas de Informação	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	9	75%
1.2.5 Sistemas de Relacionamento	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10	83%
1.2.6 Relações Financeiras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
<b>2. Capital Externo</b>														
2.1 Tipos de Produtos e Serviços	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
2.2 Clientes	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	11	92%
2.3 Fidelidade de Clientes	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	11	92%
2.4 Nome da Companhia	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10	83%
2.5 Canal de Distribuição	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10	83%
2.6 Colaboração dos Negócios	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10	83%
2.7 Acordo Licenciado	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
2.8 Contrato Favorável	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	9	75%
2.9 Acordo de Franchising	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>3. Competência dos Funcionários</b>														
3.1 Know-how	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	8	67%
3.2 Educação	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	5	42%
3.3 Qualificação Vocacional	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	9	75%
3.4 Conhecimento Relacionado ao Trabalho	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	7	58%
3.5 Competência Relacionado ao Trabalho	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	7	58%
3.6 Espírito Empreendedor	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	5	42%
<b>Total</b>	7	20	19	15	19	14	14	5	14	19	20	13	179	62%

Fonte: Elaboração própria.

APÊNDICE D – Frequência de Evidenciação dos Elementos do Capital Intelectual – Ano 2014

CAPITAL INTELECTUAL														
Ano 2014 :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total	%
<b>1. Capital Interno</b>														
<b>1.1 Propriedade Intelectual</b>														
1.1.1 Patentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
1.1.2 Direitos Autorais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
1.1.3 Marcas Registradas	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	25%
<b>1.2 Recursos de Infraestrutura</b>														
1.2.1 Filosofia Gerencial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
1.2.2 Cultura Corporativa	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	11	92%
1.2.3 Processos Gerenciais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
1.2.4 Sistemas de Informação	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	6	50%
1.2.5 Sistemas de Relacionamento	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10	83%
1.2.6 Relações Financeiras	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
<b>2. Capital Externo</b>														
2.1 Tipos de Produtos e Serviços	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	11	92%
2.2 Clientes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
2.3 Fidelidade de Clientes	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	9	75%
2.4 Nome da Companhia	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	9	75%
2.5 Canal de Distribuição	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	8	67%
2.6 Colaboração dos Negócios	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	92%
2.7 Acordo Licenciado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.8 Contrato Favorável	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	8	67%
2.9 Acordo de Franchising	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
<b>3. Competência dos Funcionários</b>														
3.1 Know-how	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	8	67%
3.2 Educação	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	8	67%
3.3 Qualificação Vocacional	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	9	75%
3.4 Conhecimento Relacionado ao Trabalho	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	8	67%
3.5 Competência Relacionado ao Trabalho	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	8	67%
3.6 Espírito Empreendedor	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	5	42%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>181</b>	<b>63%</b>

Fonte: Elaboração própria.