

CAPITAL INTELECTUAL

UMA ANÁLISE EXPLORATÓRIA

JOSÉ LUÍS PEREIRA MARTINS

Tese de Mestrado em Ciências Empresariais
Especialização em Contabilidade

ORIENTADOR: Professor Coordenador Domingos José da Silva Cravo



FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DO PORTO

UNIVERSIDADE DO PORTO
FACULDADE DE ECONOMIA

PORTO
2005

“Todos os Homens, por natureza, desejam conhecimento”

(Aristóteles)

NOTA BIOGRÁFICA

José Luís Pereira Martins nasceu a 3 de Novembro de 1976, licenciou-se em Contabilidade e Administração – Ramo Auditoria no Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Aveiro – Universidade de Aveiro, em 2000.

Em 1997 iniciou a sua actividade profissional como gerente numa empresa industrial. A partir de 2000 e até 2001 exerceu a função Técnico Oficial de Contabilidade como trabalhador independente.

Desde Março de 2001 e até ao momento exerce funções como docente na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria, leccionando disciplinas nas áreas de contabilidade e auditoria.

Nos anos lectivos de 2000 e 2001 frequentou, na Faculdade de Economia da Universidade do Porto, a parte escolar do mestrado em Ciências Empresariais com Especialização em Contabilidade, após o que deu início à elaboração da presente dissertação com vista à obtenção do grau de Mestre.

AGRADECIMENTOS

Ao professor Domingos Cravo pelas discussões e explicações, pelo apoio e incentivo, pela confiança e comprometimento, enfim, pela orientação durante o tempo de realização deste estudo.

Aos meus colegas do Departamento de Gestão e Economia da ESTG de Leiria pelas valiosas conversas de incentivo e apoio, e pela importante ajuda em alguns momentos difíceis.

Aos profissionais inquiridos pela compreensão e disponibilidade para me fornecerem os dados e informações necessárias para o desenvolvimento do estudo.

À Helena, irmã e colega de mestrado, pelos momentos compartilhados, pela ajuda e incentivo pessoal, pelas conversas e discussões realizadas, enfim, pelo carinho e amizade.

À Carmo, pelo carinho e apoio, pela dedicação e companhia, pela compreensão e incentivo, por todos os momentos compartilhados.

À minha família pelo amor e apoio.

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	VII
ÍNDICE DE QUADROS	VIII
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	IX
RESUMO.....	X
ABSTRACT.....	XI
1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1. APRESENTAÇÃO.....	2
1.2. OBJECTIVOS DO ESTUDO.....	7
1.3. LIMITAÇÕES DO ESTUDO.....	8
1.4. PRINCIPAIS CONTRIBUTOS DO ESTUDO.....	9
1.5. ESTRUTURA DO TRABALHO	10
2. GOODWILL.....	13
2.1. ANÁLISE CONCEPTUAL	14
2.2. ENQUADRAMENTO DO GOODWILL NA DEFINIÇÃO DE ACTIVO.....	18
2.3. O TRATAMENTO DOS DIFERENTES ORGANISMOS NORMALIZADORES	21
2.3.1. O IASB (<i>International Accounting Standards Board</i>).....	21
2.3.2. O FASB (<i>Financial Accounting Standards Board</i>).....	28
2.3.3. O Normativo Português	29
3. CAPITAL INTELECTUAL	32
3.1. GENERALIDADES	33
3.2. NOÇÃO DE CAPITAL INTELECTUAL	38
3.2.1. Capital Humano	44
3.2.2. Capital Estrutural	46
3.2.3. Capital Relacional.....	47
3.3. O CAPITAL INTELECTUAL E A CONTABILIDADE FINANCEIRA.....	48
3.3.1. Do <i>goodwill</i> ao capital intelectual	48
3.3.2. Activos intangíveis Vs Activos intelectuais	51
3.3.3. A contabilidade financeira.....	53
3.4. PASSIVOS INTANGÍVEIS.....	58
3.5. DIFICULDADES DE CODIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	60

3.6.	ANÁLISE DE MODELOS DE MENSURAÇÃO DE CAPITAL INTELECTUAL	62
3.6.1.	<i>Skandia Navigator</i>	63
3.6.2.	<i>Balanced Scorecard (BSC)</i>	67
3.6.3.	<i>Intangible Asset Monitor (IAM)</i>	70
3.6.4.	<i>Tobin's Q</i>	72
3.6.5.	<i>Technology Broker</i>	74
3.6.6.	MVA [®] (<i>Market Value Added</i>) e EVA [®] (<i>Economic Value Added</i>)	75
3.6.7.	Modelo de Bontis.....	76
3.6.8.	<i>IC Index</i>	78
4.	CAPITAL INTELECTUAL: UMA ANÁLISE EXPLORATÓRIA	83
4.1.	QUADRO CONCEPTUAL DE INVESTIGAÇÃO	84
4.1.1.	Objectivos e hipóteses de investigação.....	84
4.1.2.	Metodologia utilizada	86
4.1.2.1.	Questionário.....	87
4.1.2.2.	Discussão da metodologia	89
4.1.2.3.	Operacionalização das Variáveis	91
4.1.2.4.	Amostra.....	95
4.1.2.5.	Significância das respostas	96
4.2.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	97
4.2.2.	Descrição das empresas e respondentes.....	98
4.2.3.	Instrumentos Utilizados	104
4.2.4.	Análise de dados	106
4.2.5.	Resultados.....	112
4.2.5.1.	Análise univariada	112
4.2.5.2.	Análise Multivariada.....	114
4.2.6.	Discussão dos riscos de enviesamento da análise.....	125
4.2.7.	Discussão dos Resultados	126
5.	CONCLUSÕES.....	130
6.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	137
7.	ANEXOS.....	146

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 1 - Média dos Rácios MtoB das Empresas Cotadas na BVL de 1991 a 1999	6
Figura 3. 1 – Necessidades de Informação	34
Figura 3. 2 - Variação na importância dos diferentes elementos geradores de valor	36
Figura 3. 3 - Estrutura do Capital Intelectual	44
Figura 3. 4 - Dificuldade na determinação de valor	52
Figura 3. 5 - <i>Skandia Navigator</i>	64
Figura 3. 6 - Quadro conceptual do modelo da <i>Skandia Navigator</i>	66
Figura 3. 7 - <i>Balanced Scorecard</i>	69
Figura 3. 8 - <i>Intangible Assets Monitor</i>	70
Figura 3. 9 – Conceptualização do capital intelectual, segundo Bontis (1998)	77
Figura 4. 1 – Gráficos de Frequências M2 e M3	102
Figura 4. 2 – Gráficos de Frequências M6, M7, M8, M9, M11 e M12	103
Figura 4. 3 – <i>Q-Q Plot</i>	117
Figura 4. 4 – Contribuição do Capital Humano, Capital Relacional e Capital Estrutural para o desempenho empresarial (Modelo 1)	119
Figura 4. 5 – Contribuição do Capital Humano, Capital Relacional e Capital Estrutural para o desempenho empresarial (Modelo 2-A – Análise de caminho)	122
Figura 4. 6 – Contribuição do Capital Humano, Capital Relacional e Capital Estrutural para o desempenho empresarial (Modelo 2-A – Análise de caminho)	123

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 3. 1 - Revisão cronológica dos principais contributos para a identificação, mensuração (valorização) e reporte (divulgação) do CI	56
Quadro 3. 2 - Exemplos dos indicadores utilizados no Skandia Navigator	66
Quadro 3. 3 - Sumário dos Modelos de mensuração do CI	82
Quadro 4. 1 - Indicadores utilizados	93
Quadro 4. 2 - Variáveis sócio-económicas	94
Quadro 4. 3 – Instituições de Ensino Superior	97
Quadro 4. 4 – Número de empresas por Sector de Actividade (amostra).....	98
Quadro 4. 5 – Função desempenhada pelos respondentes	99
Quadro 4. 6 – Número de funcionários da organização.....	100
Quadro 4. 7 – Volume de negócios da organização.....	100
Quadro 4. 8 – Intervalos de valor para determinação do nível de importância	101
Quadro 4. 9 – Síntese de frequências de resposta (percentagem)	101
Quadro 4. 10 – Estatísticas descritivas	101
Quadro 4. 11 – Alfa de <i>Cronbach</i>	106
Quadro 4. 12 – Teste de esfericidade de <i>Bartlett</i> e <i>KMO</i>	108
Quadro 4. 13 – <i>Total Variance Explained</i>	110
Quadro 4. 14 – Alfa de <i>Cronbach</i>	110
Quadro 4. 15 – Correlações entre os indicadores dos elementos do capital intelectual.....	113
Quadro 4. 16 – Regressão Linear - Sumário do Modelo	115
Quadro 4. 17 – Regressão Linear - Anova.....	115
Quadro 4. 18 – Regressão Linear - Coeficientes	116
Quadro 4. 19 – Teste de Normalidade	117
Quadro 4. 20 – Resultados da análise de caminho (<i>Path Analysis</i>) do Modelo 2-A	122
Quadro 4. 21 – Resultados da análise de caminho (<i>Path Analysis</i>) do Modelo 2-B.....	123

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASB – *Accounting Standards Board*

BVL – Bolsa de Valores de Lisboa

BSC – *Balanced ScoreCard*

CAE – Concentração de Actividades Empresariais

CI – Capital Intelectual

CNC – Comissão de Normalização Contabilística

DC – Directriz Contabilística

FASB – *Financial Accounting Standard Boards*

IAM – *Intangible Assets Monitor*

IAS – *International Accounting Standard*

IASB – *International Accounting Standard Board*

IFRS – *International Financial Reporting Standard*

IOSCO – *International Organization of Securities Commissions*

NIC – Norma Internacional de Contabilidade

POC – Plano Oficial de Contabilidade

RESUMO

MARTINS, J.L.P. (2004). Capital Intelectual: Uma análise exploratória. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Economia – Universidade do Porto, Porto, 2004.

Partindo da premissa de que o principal objectivo da empresa e de seus gestores consiste na maximização do capital nela investido, observa-se que os gestores deverão preocupar-se com a criação de riqueza dentro da empresa, procurando continuamente incrementar e otimizar a criação de valor pela organização e também mensurá-la. Acresce que, a importância e a participação dos activos intangíveis dentro deste processo de criação de valor tem crescido ao longo dos anos. Neste contexto, e considerando a importância dos intangíveis, este trabalho apresenta um estudo exploratório realizado no âmbito de empresas portuguesas, com o objectivo de investigar a presença, os inter-relacionamentos e a importância dos activos intangíveis, agrupados e estruturados sob o conceito de capital intelectual, assim como algumas das decisões e atitudes dos gestores acerca destes elementos que constituem o capital intelectual da organização. Primeiramente, procuramos, dentro da vasta literatura sobre capital intelectual, efectuar uma revisão da mais significativa. Daremos ênfase aos contributos teóricos e empíricos relativos à mensuração e divulgação do capital intelectual. Na segunda parte, introduziremos um estudo empírico com o objectivo de investigar os três elementos do capital intelectual: capital humano, capital relacional e capital estrutural e o seu inter-relacionamento dentro do contexto empresarial português. Verificou-se que, a partir da constatação da importância dos elementos formadores do capital intelectual para a criação de valor dentro das empresas, de forma geral, o nível do capital humano e estrutural das empresas analisadas se encontra aquém do necessário para um melhor desempenho destas, enquanto que seu capital relacional, ou seja, a qualidade dos seus relacionamentos se encontra num nível elevado e bastante próximo do adequado.

Palavras-chave: Capital Intelectual, *Goodwill*, Activos Intangíveis, Capital Humano, Capital Estrutural, Capital Relacional, Análise Exploratória.

ABSTRACT

MARTINS, J.L.P. (2004). Intellectual Capital: an exploratory study. M. Sc. Dissertation – Faculdade de Economia – Universidade do Porto, Porto, 2004.

Based on the premise that the main objective of the company and its managers consists in the maximization of the capital invested, it can be observed that managers should worry about the wealth generation inside the company, continually aiming to increase and improve the value creation inside the organization and also measuring it. Furthermore, it is noticed that the importance and the participation of the intangible assets inside of this process of value creation has been growing along the years. In this context and considering the importance of the intangibles, this work presents an exploratory study accomplished in Portuguese companies with the objective of investigating the presence, the inter-relationships and the importance of the intangible assets, contained and structured under the concept of intellectual capital, in the process of value creation inside of these companies, as well as some decisions and the managers attitudes concerning these elements that constitute the intellectual capital of the organization. First, we seek to review some of the most significant extant literature on intellectual capital. The emphasis is on important theoretical and empirical contributions relating to the measurement and reporting on intellectual capital. In the second part, we introduce an empirical study with the purpose to investigate the three elements of intellectual capital: human capital, structural capital and relational capital and their inter-relationships within Portuguese companies. It was verified, starting from the verification of the importance of the intellectual capital elements for the value creation inside of the organizations, that, in a general way, the level of the human and structural capital of the researched companies is below of the necessary for a better performance, while its relational capital, that is to say, the quality of its relationships see in a high and quite close of the appropriate level.

Keywords: Intellectual Capital, Goodwill, Intangible Assets, Human Capital, Structural Capital, Relational Capital, Exploratory Study.

1. INTRODUÇÃO

1.1. APRESENTAÇÃO

O novo rumo da economia encontra-se fundamentado em conhecimento. O número de pessoas envolvidas em processos de pesquisa, criando técnicas, materializando ideias, desenvolvendo novas oportunidades de negócios, tende, cada vez mais, a superar o número de pessoas que se encontram a trabalhar directamente na produção física. A mesma proporção ocorre em relação ao montante de recursos financeiros e de conhecimento investidos. Isso tornará essencial que se realizem profundas modificações na estrutura e na administração das empresas para que continuem competitivas.

Os últimos anos, período de gradativas mudanças na economia mundial, têm sido apontados por muitos especialistas do assunto como o período de transição de uma sociedade industrial para uma sociedade do conhecimento¹, pois aos demais recursos existentes, e até então valorizados e utilizados na produção – terra, capital e trabalho, junta-se o conhecimento.

A aplicação do conhecimento nas organizações tem implicações no valor das mesmas, pois a materialização da utilização deste recurso, acrescida das tecnologias disponíveis e utilizadas para actuar num ambiente globalizado, produzem benefícios intangíveis que agregam valor às mesmas.

A esse conjunto de benefícios intangíveis denominou-se capital intelectual², conceito a explicar com pormenor mais à frente neste trabalho. O aparecimento deste conceito conduz à necessidade de aplicação de novas estratégias, de uma nova filosofia de administração e de novas formas de avaliação do valor da empresa que contemplem este novo recurso.

¹ Mendes (2001: 24) defende que “o conceito da Sociedade do Conhecimento assenta em pessoas inteligentes, dinâmicas e versáteis, com capacidade para recorrerem à informação e aos conhecimentos de que necessitam para desenvolver a sua actividade de forma criativa, em contextos bem definidos e em saudável articulação com os sistemas em que se integram”.

² Segundo Brooking (1996) o Capital Intelectual não é nada novo, pois já estava presente a partir do momento em que o primeiro vendedor estabeleceu uma boa relação com um cliente. Mais tarde chamou-se *goodwill*. O que tem ocorrido no decurso das últimas décadas é uma explosão em determinadas áreas técnicas chave, incluindo as tecnologias de informação e as comunicações, que nos tem proporcionado novas ferramentas com as quais temos construído uma economia global. Muitas destas ferramentas agregam benefícios intangíveis que agora se destacam, mas que antes não existiam, chegando a ponto da organização não poder funcionar sem elas. A propriedade de tais ferramentas proporciona vantagens competitivas e, por conseguinte constituem um activo.

Relativamente à contabilidade empresarial tradicional, considera-se que, inicialmente, um dos seus principais objectivos tenha sido o de apurar o resultado económico e financeiro de uma entidade, e ele continua forte até hoje. Entretanto, muito se tem comentado nos últimos tempos que os relatórios fornecidos pela contabilidade financeira não retratam certas realidades das empresas, visto que, por exemplo, o seu valor contabilístico está muitas vezes abaixo do seu valor de mercado, sugerindo, por vezes, uma falha da contabilidade em lidar com os novos valores da sociedade.

Esses novos valores a que nos referimos são os intangíveis em geral, e o capital intelectual em particular que, no mundo empresarial actual, assumem cada vez maior relevância na determinação do valor das empresas. Para que a contabilidade consiga atingir os seus objectivos³ há que ter em atenção a medição do capital intelectual como elemento chave para a informação destinada a terceiros, sobre o valor da empresa, e também como elemento de informação interna destinado aos seus gestores. Enfim, pretende-se conhecer a capacidade da empresa e o contributo dos seus intangíveis para o processo de criação de valor.

De facto, hoje em dia todos investimos em conhecimento. Fazemo-lo constantemente. Sempre que pagamos propinas para a educação dos nossos filhos, fazemo-lo porque acreditamos que o seu estudo irá, eventualmente, traduzir-se em conhecimento, certificado por um diploma. Acreditamos que tais competências e credenciais irão aumentar as suas oportunidades de serem bem sucedidos.

³ A contabilidade tem vindo a ser definida de várias formas e essa definição tem sofrido uma evolução notória. De uma forma simplista Estes (1992), no seu dicionário, define a Contabilidade como a actividade “que proporciona informação, geralmente quantitativa e muitas vezes expressa em unidades monetárias, para a tomada de decisões, planeamento, controlo das fontes e operações, avaliação do desempenho e relato financeiro a investidores, credores, autoridades reguladoras e ao público”.

Uma das finalidades da contabilidade é proporcionar informação financeira útil, através de demonstrações financeiras de qualidade, que permita a tomada de decisões eficientes. Por seu lado, as demonstrações financeiras visam fornecer informações acerca da posição financeira, do desempenho e das alterações da posição financeira de uma entidade, que sejam úteis àquele vasto conjunto de utentes para a tomada de decisões.

Espera-se que estas demonstrações apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira e os resultados das operações das entidades.

Da mesma forma, os gestores e empregadores acreditam que o capital humano irá contribuir para uma maior produtividade. Os investidores estarão mais dispostos a providenciar capital para novas iniciativas de negócio. Os clientes terão maior confiança nos produtos apresentados.

Todos estes aspectos entram no campo de actuação da contabilidade e, como refere Ferreira (1999: 103), “há desafios constantes aos especialistas da contabilidade. [...] As novas preocupações de normalização contabilística não deverão ser a busca «do melhor e/ou do único», mas sim a procura de novas formas de apresentar e explicar o que se mostre relevante e que antes não era possível apreciar ou era ainda considerado alheio ao foro contabilístico-gestivo.”

O mesmo autor (Ibidem: 111) refere ainda que “na prossecução dos objectivos que assistem à contabilidade, os seus estudiosos escolhem as opções que reputam mais convenientes e dão delas notícia, pondo-as em cotejo com outras eventualmente já propostas ou adoptadas. Com frequência, ocorrem disputas. Soluções que antes começaram por rejeitar-se vieram, depois, a consagrar-se. E outras opções se vão propondo. Surgem assim mudanças, por vezes retornos, mas, porventura, mais vezes, novos avanços.”

A fim de se minimizarem os riscos e se apresentarem demonstrações financeiras que possam ser razoavelmente comparadas no tempo ou no espaço, a CNC tem vindo a desenvolver uma estrutura de relato financeiro e normas e procedimentos contabilísticos para aceitação geral.

O trabalho dos organismos de normalização tem vindo a incidir, muitas vezes, sobre realidades da entidade económica que se apresentam com alguma novidade e com particularidades muito específicas.

Face ao contexto apresentado, interessará verificar qual o enquadramento dado pela contabilidade a estes elementos intangíveis.

Para os profissionais da contabilidade, quer a designação, quer o tratamento contabilístico de determinados elementos intangíveis tem sido abordado unicamente como *goodwill*,

tratando-se de *goodwill* adquirido. Neste elemento estará incluído, muitas vezes, o denominado capital intelectual.

No entanto, vários autores consideram que o capital intelectual deverá ser considerado como um activo⁴ permanente a reavaliar anualmente e a contabilizar no balanço como qualquer outro activo tangível.

Para Pedro (2001: 46), “é urgente rever a contabilidade de modo a considerar a parte intangível do valor da empresa, capital conhecimento, tratando-o como um activo e não apenas como uma parcela do *goodwill* a amortizar e a fazer desaparecer rapidamente das contas”⁵.

Consideramos que este aspecto merece, de facto, particular atenção por parte dos profissionais da contabilidade. Poderá não se tratar de rever a contabilidade, mas sim estes elementos. Importará salientar não só informação quantitativa, mas também informação qualitativa que, nos dias de hoje, reveste primordial importância.

Nos últimos anos têm surgido diversos estudos no sentido de justificar a necessidade de ampliar o conjunto de informação divulgada pelas empresas, por forma a ultrapassar o diferencial entre o valor contabilístico e o valor de mercado. Por exemplo, Pedro (2001), num estudo efectuado sobre as empresas cotadas na Bolsa de Valores de Lisboa no período de 1991 e 1999, mostrou que, como seria de esperar, a parte intangível do valor da empresa tem vindo a aumentar muito rapidamente, sendo actualmente mais do dobro do activo líquido total das empresas, como se constata no gráfico seguinte:

⁴ Note-se que não excluimos a possibilidade de existência de passivos intangíveis (intelectuais) como componentes do referido capital intelectual. Este tema será abordado mais adiante neste trabalho.

⁵ É necessário considerar que já não se trata apenas de amortizar e fazer desaparecer rapidamente das contas, mas sim reconhecer que aquele activo mantém um valor que perdura e, por isso, mesmo, deverá ser sujeito regularmente a testes de imparidade. Genericamente, um activo está em imparidade sempre que a sua quantia escriturada líquida exceda a sua quantia recuperável.

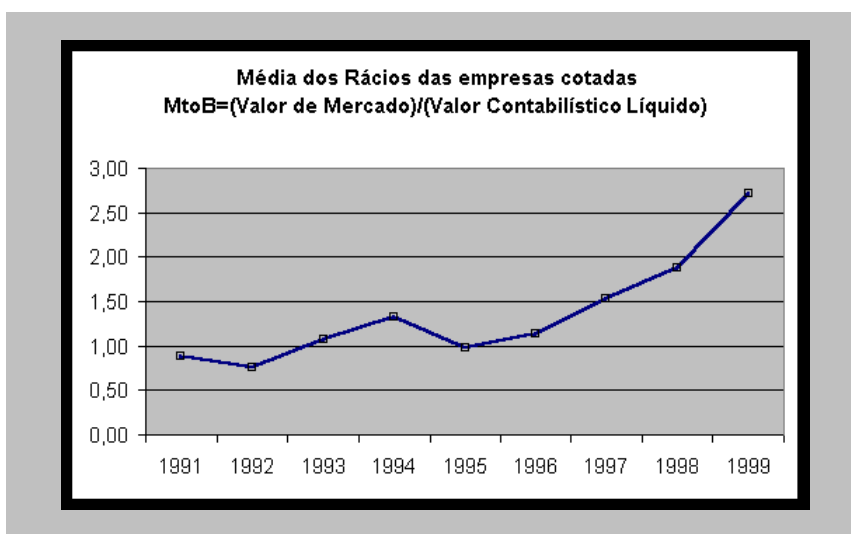


Figura 1. 1 - Média dos Rácios MtoB das Empresas Cotadas na BVL de 1991 a 1999

Fonte: Dados da BVL, retirado de www.knowkapital.com

Estes estudos têm sido realizados, tendo como foco de discussão a crescente diferença entre o valor de mercado da entidade e seu valor contabilístico, e que esta diferença tem crescido em função da relevância assumida pelos activos intangíveis, em especial nas empresas de alta tecnologia. Ou, ainda, evidencia-se, cada vez mais, o aumento da participação relativa dos intangíveis na composição do património das entidades, quando comparado com os activos tangíveis.

Poderemos questionar-nos sobre se esta diferença entre o valor de mercado e o valor líquido contabilístico da empresa resulta, maioritariamente, da presença de activos intangíveis como o capital intelectual?

Se assim for, não se pode deixar de reconhecer a necessidade premente de mudanças e alguns ajustes nos sistemas e práticas contabilísticas para que essa nova realidade seja devidamente reconhecida e refletida nos registos, sendo necessário identificar e medir os activos não contabilizados actualmente para dar objectividade aos sistemas de informação empresariais, designadamente os contabilísticos.

1.2. OBJECTIVOS DO ESTUDO

A presente dissertação aborda o tema do capital intelectual, numa dupla vertente, que constitui o desafio motivador deste trabalho:

- O fenómeno do capital intelectual em si mesmo, a sua emergência destacada do conceito de *goodwill* e o posicionamento da contabilidade face a tais elementos; e
- A análise e o estabelecimento de ligações, se possível relações causais, entre os elementos constituintes do capital intelectual (e os seus activos intangíveis associados) e o desempenho da organização.

Concretizando, este estudo tem como principais objectivos:

- Proporcionar uma discussão sobre a importância do capital intelectual nas organizações, e como tratar o desafio de identificá-lo, mensurá-lo e, portanto, evidenciá-lo nas demonstrações financeiras, destacado do conceito do *goodwill*;
- Investigar a postura de algumas empresas portuguesas face ao capital intelectual e a posição dos seus gestores relativamente à sua gestão;
- Analisar a relação existente entre os elementos constituintes do capital intelectual e a sua importância para o bom desempenho da organização e, conseqüentemente, para a criação de valor dentro das empresas analisadas;

Os aspectos relacionados com o capital intelectual analisam-se em duas fases que se completaram. Uma primeira, de natureza mais qualitativa e uma segunda mais quantitativa. O processo de inquirição deve começar por uma fase mais qualitativa – que permite operacionalizar conceitos, precisar as dimensões do problema e redefinir os objectivos, a que se segue uma fase quantitativa. Neste sentido, a decisão assumida baseou-se na consideração de que os resultados de uma abordagem meramente quantitativa seriam claramente insuficientes para o estudo da problemática em questão.

A primeira fase consiste fundamentalmente na revisão bibliográfica, que irá permitir que a informação já mais sistematizada seja confrontada com o quadro conceptual de partida, de forma a reorientá-lo. Pretende-se também, no decurso desta fase, evidenciar a verdadeira relação existente entre a contabilidade e o capital intelectual no tocante à mensuração dos valores (activos) intangíveis, destacando-se do conceito do *goodwill*. No entanto, consideramos necessário comentar alguns aspectos das mudanças que culminaram com a introdução do conceito do capital intelectual, bem como contextualizar a contabilidade na sociedade do conhecimento, relativamente à sua função e aos seus objectivos.

Na fase seguinte, a investigação desenvolvida concretiza-se no estabelecimento de relações do tipo causal entre os elementos constituintes do capital intelectual e o desempenho das organizações.

1.3. LIMITAÇÕES DO ESTUDO

O presente estudo pretende recolher dados e informações sobre os assuntos investigados, procurando sempre, como parte dos seus objectivos, aprofundar e avançar no conhecimento existente sobre o capital intelectual. Pretende-se fornecer indicações sobre possíveis metodologias para a identificação e análise dos vários elementos constituintes do capital intelectual, sem, contudo, ousar propor um método completo para a gestão e determinação do valor económico destes elementos dentro das organizações.

Atendendo à necessidade de delimitar o âmbito do presente estudo, consequência das restrições de tempo para a sua realização, bem como das dificuldades inerentes à recolha dos dados e informações referentes às empresas analisadas e conjuntamente com as limitações intrínsecas ao próprio desenvolvimento do estudo, interessa advertir para algumas das suas limitações que, de certa forma, podem distorcer os resultados da investigação e afectar a interpretação dos dados.

Como consequência de se analisar apenas um número reduzido de empresas, através de uma amostra de conveniência, os resultados obtidos nesta pesquisa podem ser considerados

representativos destas empresas e demonstrativos de alguns sectores de actividade analisados. No entanto, não poderão os resultados ser considerados representativos da generalidade das empresas portuguesas dos diversos sectores. Talvez seja esta utilização de uma amostra de conveniência a limitação mais relevante, pelo que se torna perigoso (senão impossível) generalizar os resultados, as conclusões e, em alguma medida, as sugestões dele emergentes.

Acresce ainda que, dos grupos profissionais existentes nas empresas, foram inquiridos colaboradores na sua generalidade, sem restringir aos que ocupam posições de gestão na organização e contribuem para a definição dos modelos empresariais das organizações. Não se pode, pois, ignorar o provável enriquecimento que o estudo beneficiaria caso se tivesse auscultado, exclusivamente, membros dos órgãos de gestão.

Finalmente, a técnica de recolha de dados utilizada, o questionário, composto exclusivamente por questões fechadas que, segundo Hill e Hill (2002), apresenta como limitações o facto da informação das respostas ser pouco rica e poder conduzir a conclusões simples demais. Intimamente relacionada com estas considerações, desponta a dificuldade, e conseqüente limitação que este estudo pode traduzir, em distinguir, aquilo que são respostas verdadeiras e as que são respostas “politicamente e/ou organizacionalmente correctas”, que poderão surgir da impossibilidade de garantir que as instruções, o sentido das questões e a modalidade das respostas sejam correctamente apreendidos.

Pelas razões enunciadas apresenta-se racional debater, em alguma medida, a qualidade das informações obtidas. Tal debate será realizado na apresentação da parte empírica deste estudo.

1.4. PRINCIPAIS CONTRIBUTOS DO ESTUDO

A questão abordada pela presente investigação, bem como as conclusões que da mesma resultam, são relevantes em termos académicos e em termos práticos, designadamente

porque constituem um contributo para as ciências económicas e sociais, representando um avanço no domínio da caracterização do capital intelectual em empresas portuguesas.

A crescente relevância das empresas do conhecimento⁶ nas economias e nas políticas de desenvolvimento determina a necessidade de prestar maior atenção aos seus aspectos específicos e às mudanças que a consideração dos activos intangíveis induz nas estratégias empresariais, contabilísticas e de investimento.

Assim, este estudo contribui para uma melhor compreensão do processo de desagregação do conceito de capital intelectual do conceito de *goodwill*, contribuindo assim para aumentar os efeitos benéficos de uma boa gestão destes elementos na competitividade das empresas e no desempenho económico em geral.

Poderá ainda, abrir o caminho para a realização de estudos futuros, tanto em termos de análises sectoriais mais finas como de trabalhos que contemplem amostras mais alargadas, e ainda no desenho de metodologias para a avaliação de activos intangíveis, especificamente o capital intelectual, em empresas do conhecimento.

1.5. ESTRUTURA DO TRABALHO

Iniciou-se, no presente capítulo, com um enquadramento temático, introduzindo o tema e justificando o seu interesse, apresentando-se o problema de investigação, os seus objectivos, contributos e limitações.

⁶ Empresas do conhecimento são arquitecturas abertas capazes de aprender, evoluir, cooperar e competir. A empresa do conhecimento depende fundamentalmente de três factores: a sua estrutura interna, a sua estrutura externa, e a competência dos seus profissionais. Edvinsson e Malone (1998), dizem que a inteligência humana e os recursos intelectuais constituem presentemente os activos mais valiosos destas empresas. As pessoas deixaram de ser simples recursos (humanos) organizacionais para serem abordadas como seres dotados de inteligência, aspirações, conhecimentos, etc. Nas organizações inteligentes, ou empresas do conhecimento, elas transcendem as suas capacidades individuais e ajudam-se mutuamente a fortalecer as habilidades e a aumentar a sabedoria. Sinteticamente, as empresas têm procurado o entendimento do seu sucesso através das determinações estratégicas suportadas pela base de conhecimento estruturado.

Seguidamente, avançamos para a revisão de literatura, procedendo-se ao enquadramento teórico do tema objecto de investigação – o capital intelectual. Começamos, no segundo capítulo, por uma abordagem aos activos intangíveis, especificamente o *goodwill*, sua definição, importância e aspectos relacionados com a sua mensuração e reconhecimento.

Referem-se diferentes abordagens conceptuais em torno do *goodwill* que servirá de apoio e compreensão à evolução que a componente *goodwill* tem sofrido ao longo dos tempos. Demonstraremos a necessidade de compreender este elemento, por forma a caracterizar e desagregar o capital intelectual.

Neste seguimento, inventariam-se argumentos de autores que adoptam diferentes visões face a uma mesma realidade, convocam-se razões formuladas pelos teóricos da contabilidade, que mais ou menos explicitamente, apontam para possíveis soluções e caminhos a seguir, recenseiam-se razões que podem levar as empresas a procurar a utilização de um ou outro método de contabilização e, por fim, equacionam-se algumas contradições e paradoxos contidos nas normas e nos sistemas contabilísticos.

No capítulo seguinte pretende-se avaliar a evolução da investigação que se tem desenvolvido em torno do capital intelectual, justificada pela sua cada vez maior importância na determinação do valor das empresas, surgindo como uma das maiores vantagens competitivas. Apresentam-se argumentos para a actual discussão sobre a relação entre o capital intelectual e a criação de valor dentro da empresa, explorando as formas como o capital intelectual pode contribuir para o processo de criação de valor dentro da empresa, proporcionar vantagens competitivas e influenciar o seu valor de mercado.

Avançamos então, no capítulo 4, para a apresentação da metodologia utilizada na presente investigação empírica, realizada através de uma análise exploratória sobre o tratamento do capital intelectual em algumas empresas em Portugal.

Assumiu-se, para o efeito, o inquérito por questionário a uma amostra de colaboradores de empresas, como uma técnica válida e ajustada aos objectivos preconizados. A sondagem efectuada implicou o prévio desenvolvimento de um percurso, feito em parceria, de fundamentação metodológica e epistemológica do questionário, e que implicou:

- Pesquisa bibliográfica temática que cruzou duas grandes áreas: *goodwill* e capital intelectual e a caracterização da situação internacional e nacional ao nível do tratamento contabilístico (e não contabilístico) do *goodwill* e do capital intelectual, abordada nos capítulos anteriores;
- Identificação e selecção de uma proposta de eixos dimensionais estruturadores do inquérito por questionário. Neste caso particular, foram utilizados como referenciais fundamentais, exemplos de outros instrumentos (questionários e entrevistas) utilizados noutros estudos na mesma área temática. O modelo teórico que estruturou operacionalmente o desenho da versão inicial do questionário é inspirado fundamentalmente no modelo de Bontis (1998) e Bontis *et al.* (2000).
- Pré-teste da 1ª versão consensualizada do inquérito por questionário. Revisão final e adequação face às sugestões de melhoria extraídas dos resultados do pré-teste.
- Aplicação da versão definitiva do inquérito por questionário.

Os dados recolhidos são compilados e tratados com *software* adequado (nomeadamente o *software* SPSS - *Statistical Package for Social Sciences*).

Os resultados são descritos e analisados, discutindo-se procedimentos e atitudes das empresas face ao capital intelectual.

Apresentam-se as conclusões do trabalho efectuado, procurando resumir as evidências e os resultados obtidos e, sempre que se mostre pertinente, sugerir pesquisas para investigação futura, por forma a aprofundar os temas em estudo.

Por fim, as Referências Bibliográficas evidenciam todas as obras e documentos consultados, que possibilitaram o desenvolvimento e conclusão deste trabalho.

2. GOODWILL

2.1. ANÁLISE CONCEPTUAL

Considerando a complexidade que envolve o tema *goodwill*, e para que a contribuição pretendida com este capítulo possa ser alcançada, será explorada a parte conceptual teórica sobre o *goodwill* e o seu enquadramento actual na contabilidade financeira, pretendendo-se apenas estabelecer alguns aspectos quanto ao seu conceito, natureza, avaliação e classificação que possibilitarão uma comparação com o conceito do capital intelectual e a desagregação deste último.

Começaremos por tratar o *goodwill* adquirido, após o qual apresentaremos conceitos mais abrangentes, de forma a chegar ao *goodwill* não adquirido.

No que se refere ao *goodwill* adquirido, e na abordagem sugerida por Johnson e Petrone (1998), este pode ser analisado em duas perspectivas diferentes: perspectiva “de cima para baixo” (*top-down perspective*), na qual se considera o *goodwill* como sendo uma componente ou conjunto de elementos de algo maior, ou uma perspectiva “de baixo para cima” (*bottom-top perspective*) em que se considera o *goodwill* como sendo a soma de um conjunto de componentes que o constituem.

De uma forma mais explícita, na perspectiva “de cima para baixo”, trata-se de analisar se este item maior – o investimento – se pode qualificar como um activo. Em caso afirmativo, também os componentes desse item maior serão qualificados, eles próprios, como activos. De facto, o investimento é decomposto nas suas várias partes constituintes, e após a identificação e reconhecimento das componentes identificáveis, permanece um remanescente atribuído ao *goodwill*.

Por exemplo, assim como uma máquina pode ser vista como um componente de uma indústria, também o *goodwill* poderá ser visto como uma componente do investimento do adquirente, que se baseia nas suas expectativas relativamente a ganhos futuros associados à operação.

Na segunda perspectiva, os autores adoptam uma abordagem inversa à anterior, ou seja,

analisam o *goodwill* em termos dos seus elementos constituintes. De acordo com esta análise, se o preço pago pelo adquirente exceder o justo valor dos bens, por este identificáveis, presumivelmente alguns outros recursos de valor para o adquirente foram também adquiridos.

Consideramos que ambas as perspectivas são extremamente úteis ao considerar e classificar o *goodwill* como um activo, bem como na sua definição num processo de combinações empresariais. Na primeira abordagem, salienta-se o facto de contemplar o conceito de alguns intangíveis serem atribuídas características de activos residuais, essencialmente no que se refere à sua mensuração. A segunda abordagem é mais relacionada às componentes do *goodwill*, ou seja à própria natureza do *goodwill*, procurando definir, concretamente, o que é e o que não é *goodwill*.

No entanto, ainda hoje, considerar o *goodwill* como activo suscita alguma polémica em diversos países. Argumentos válidos têm sido apresentados para defender a classificação do *goodwill* como activo ou não. Claro que, ultimamente tem havido algum consenso em considerar o *goodwill* como um activo, embora se continue a assistir a divergências entre diferentes ordenamentos contabilísticos, quanto ao método como posteriormente deve ser revisto o seu valor (ou amortizado) e mantido o seu saldo no balanço.

Embora, alguns autores (por exemplo, Johnson e Petrone, 1998) defendam que se podem identificar elementos componentes do *goodwill*, outros elementos há que não se podem imputar a um elemento específico, ou a um activo, mas sim a uma combinação óptima de vários recursos.

Todo um conjunto de factores associados ao conceito de *goodwill*, como a fidelidade da clientela, a localização privilegiada, a personalidade dos proprietários, os processos industriais, as conexões financeiras e os *staffs* têm sido apontados como os responsáveis (ou factores contribuintes) pela criação de lucro da empresa a longo prazo e não reconhecidos pela contabilidade. Essas características persistem até hoje para certos factores e para outros tantos que foram sendo acrescidos na medida em que os activos intangíveis não contabilizados ou não identificados têm aumentado mais que proporcionalmente aos demais activos devido à sofisticação dos negócios.

Na verdade, todos os activos de uma empresa (incluindo o *goodwill*) oferecem contribuições para o valor da mesma, medidas pelos fluxos, ou benefícios económicos, potencialmente proporcionados no futuro. No entanto, distribuir o valor da empresa por todos os seus activos específicos, levanta sérias dificuldades. Isto é, há elementos aos quais não é possível imputar fluxos monetários de forma realística, fiável e credível, surgindo aqui a dúvida sobre se tal elemento preenche efectivamente os critérios para ser reconhecido como activo da empresa.

Neste seguimento de ideias, há quem pretenda considerar o *goodwill* como um “*master valuation account*” que, segundo Bedford e Burton (1977)⁷, se trata de um conceito criado pela contabilidade, registado nas demonstrações financeiras como se não possuísse características distintivas nas suas componentes. O *goodwill* seria, então, aquela parcela do valor da empresa que não poderia estar associada com activos específicos. Mas, não obstante, o *goodwill* é um activo indissociável da empresa.

Quanto ao seu valor, o *goodwill* corresponde à diferença entre o valor actual da empresa como um todo, em termos de capacidade de criação de lucros futuros, e o valor económico dos seus activos apresentando, portanto, uma característica residual.

Segundo o IASB, na sua terminologia oficial de contabilidade, o *goodwill* é definido como qualquer excesso do custo de aquisição sobre o interesse do adquirente no justo valor dos activos e passivos identificáveis adquiridos à data da troca; dito de outra forma, corresponde à diferença entre o valor de um negócio como um todo e a soma dos activos individuais avaliados pelo seu valor justo.

Segundo as duas definições apresentadas pode-se inferir que não existe um consenso sobre o critério de valor a ser utilizado, cujo aprofundamento, conforme já dito, não é o objectivo no momento. Entretanto, quanto à sua característica residual não há dúvidas.

Soma-se aos conceitos anteriores um outro que identifica a ocorrência da sinergia numa empresa. Sob esse conceito (*goodwill* sinérgico), é considerado que, mesmo que se tenha

⁷ in Santos (2000).

identificado e mensurado economicamente todos os activos tangíveis e intangíveis, a soma desses valores individuais deveria ser menor do que a soma do seu conjunto.

A incerteza em relação aos benefícios decorrentes do *goodwill* também faz parte das características deste elemento. Geralmente os benefícios futuros que lhe estão associados são mais difíceis de ser identificados, tornando-os mais nublosos do que os benefícios associados a outros activos, principalmente os associados aos activos tangíveis. Tudo isto leva a que, normalmente, ao *goodwill* apenas seja atribuído um preço em conjunto com outros activos, e quase nunca em separado. É normalmente um cálculo residual.

Assim, o *goodwill* assume-se como uma grandeza global e residual que engloba elementos imateriais, justificando a diferença entre o valor de uma empresa aquando da sua transacção com o da soma das partes individualmente consideradas. Ao analisarmos as diferentes definições de *goodwill* nas normas contabilísticas, constatamos que esta abordagem faz sentido. No entanto, o seu tratamento contabilístico também suscita diferentes abordagens.

Mas, antes de analisar as formas de contabilizar o *goodwill*, à luz de diferentes normativos, há que considerar e sintetizar as formas existentes para a sua mensuração. Apenas referiremos duas das formas de mensuração, mesmo existindo formas alternativas de avaliação, que não interessam para o contexto. Comentam-se somente estas duas, pois são as que apresentam maiores atributos práticos.

A primeira metodologia é subjacente ao conceito de que o *goodwill* representa a capacidade de uma entidade auferir taxas de retorno superiores às de mercado. Sob esta perspectiva é atribuído valor ao *goodwill* como sendo o valor presente dos ganhos futuros que excedem os ganhos normais da entidade que o controla. Desta forma, o valor do *goodwill* é passível de ser calculado de forma independente do valor dos activos da entidade.

A segunda alternativa apresentada, de adopção mais generalizada por tratar o *goodwill* como um activo residual, envolve todos os activos da entidade. A metodologia consiste em

determinar o valor da entidade como um todo, ou seja, o valor do negócio, e dele subtrair o justo valor de mercado de todos os activos nela identificados.

Atendendo às características do *goodwill* (essencialmente a falta de usos alternativos e a falta de separabilidade) ele apresenta-se como um elemento complexo para ser definido e mensurado, principalmente quando não adquirido a terceiros, pois é sabido que a contabilidade financeira reconhece e contabiliza o *goodwill* apenas quando ocorre a compra de uma empresa, *goodwill* adquirido, e não o *goodwill* gerado internamente.

Até este ponto foram discutidos conceitos genéricos do *goodwill* e as formas genéricas de mensuração. O que falta ser considerado é a mensuração do *goodwill* não adquirido. Se uma entidade possui *goodwill* gerado internamente, esse activo deve ter valor. O grande problema é a sua mensuração, pois sem haver aquisição, os seus parâmetros ficam razoavelmente obscuros.

O *goodwill* gerado internamente é difícil de ser mensurado sem que haja uma transacção que torne objectivo o seu valor. A dificuldade de identificação e avaliação do *goodwill* gerado internamente resulta da impossibilidade de lhe atribuir um custo histórico. Alguns gastos que foram tratados como despesas podem ser representativos do custo de formação do *goodwill*, mas se não há critérios objectivos para que essa afirmação seja fiável, não se regista o activo.

Ressalta-se então que o *goodwill* de uma entidade pode existir, mas somente quando essa entidade é adquirida lhe atribuem valor, bem como registo contabilístico. Estes aspectos serão tratados de seguida, onde analisaremos qual o tratamento dado e os requisitos de reconhecimento exigidos pelos principais organismos normalizadores.

2.2. ENQUADRAMENTO DO *GOODWILL* NA DEFINIÇÃO DE ACTIVO

Embora a área contabilística tenha progredido significativamente, continuam a persistir algumas dificuldades práticas em separar os elementos que compõem o *goodwill*. O

principal problema conceptual refere-se ao facto de saber se o *goodwill*, no seu todo, cumpre os requisitos para ser classificado como activo. Na abordagem apresentada pelo FASB, no seu *Concept Statment n° 6 – Elements of Financial Statements*, activos são “benefícios económicos prováveis futuros obtidos ou controlados por uma entidade particular como resultado de transacções ou acontecimentos passados.”

A referida norma acrescenta ainda que um activo deverá preencher três características fundamentais:

- “(a) incorporar um benefício futuro provável que envolva uma capacidade, individualmente ou em conjunto com outros activos, para contribuir directamente para *cash-flows* líquidos futuros,
- (b) a entidade particular poder obter o benefício e o controlo desse benefício e
- (c) a transacção ou outro acontecimento que gera o direito ou o controlo da entidade sobre os benefícios já tenha ocorrido”.

Assim, um activo caracteriza-se por:

1 - Incorporar benefícios económicos futuros

A existência de benefícios económicos futuros é a essência de qualquer activo. Um activo tem a capacidade de servir a entidade ao ser trocado por algo, ou ao ser usado para produzir bens ou serviços, que gerem valor para a mesma, ou ainda ao ser usado para regularizar as suas obrigações.

O *goodwill* no seu todo, individualmente, não pode ser trocado por algo de valor para a empresa, nem poderá ser utilizado para regularizar as suas obrigações. No entanto, poderá ser usado para produzir algo de valor para a entidade, nomeadamente, *cash-flows* futuros.

De facto, verificamos que, embora individualmente ele não tenha a capacidade de contribuir directamente para esses *cash-flows*, tem a capacidade, em combinação com outros activos, de contribuir indirectamente para os referidos *cash-flows*. Daqui resulta que os benefícios económicos futuros associados ao *goodwill* são geralmente mais nublosos e incertos do que os benefícios associados à grande generalidade dos outros activos.

Efectivamente, a maior evidência de benefícios económicos futuros é o valor de mercado, resultando estes benefícios futuros de *cash-flows* futuros e nem sempre de lucros futuros. A capacidade de gerar tais *cash-flows* está reflectida na existência de preço de mercado.

Assim, pelo facto de não ser atribuído, separadamente, ao *goodwill* um preço, não significa que não tenha associado a ele benefícios económicos futuros. O já referido *Concepts Statement n.º 6* do FASB estabelece que “qualquer elemento que seja usualmente transaccionado incorpora benefício económico futuro, incluindo os itens individuais que o comprador obtém e pelos quais está disposto a pagar aquando da aquisição de um conjunto de itens ou aquando de um processo de combinações empresariais”.

2 - Ser controlado pela entidade

Para além de gerar benefícios económicos futuros, tem que se verificar o controlo sobre os mesmos. Esse controlo é obtido pelo adquirente quando este consegue aceder e usufruir dos benefícios económicos futuros dos recursos subjacentes e possa restringir o seu acesso a terceiros.

3 - Resultar de uma operação passada

O controlo sobre os benefícios económicos futuros tem ainda que resultar de uma transacção ou acontecimento passados. Esta operação passada é a transacção pela qual o adquirente obtém uma participação financeira sobre a adquirida, ou seja, a aquisição propriamente dita.

Assim, na contabilidade, o *goodwill* somente é reconhecido quando há uma transacção de compra de uma empresa, através da diferença verificável entre o preço pago e o justo valor dos seus activos líquidos. Ou, ainda, apenas quando houver um excesso do valor pago sobre o valor dos activos individuais é que se reconhecerá a sua existência como um activo. Este procedimento parece estar relacionado com a aplicação do princípio do custo como base de valor, devendo-se ressaltar, entretanto, que o *goodwill* é um activo que muitas vezes pode não estar associado a nenhum custo, nem de aquisição nem de formação.

A verificação dos requisitos mencionados anteriormente, para o enquadramento na definição de activo, é também considerada pela generalidade dos organismos normalizadores, como veremos de seguida.

2.3. O TRATAMENTO DOS DIFERENTES ORGANISMOS NORMALIZADORES

2.3.1. O IASB (*International Accounting Standards Board*)

Embora fundado em 1973, só em 1980 publicou, para discussão pública, o primeiro documento sobre o *goodwill* e respectivo tratamento contabilístico. Neste documento eram propostas várias soluções:

- a) Considerar o *goodwill* como um activo a ser amortizado durante a sua vida útil estimada, sendo considerado um custo incorrido em antecipação a ganhos futuros, devendo ser sistematicamente amortizado durante os anos em que se espera obter benefícios dele decorrentes. Esta solução tem como suporte o conceito de balanceamento entre proveitos e os correspondentes custos e ainda hoje constitui a base do tratamento do *goodwill* preconizada pela IAS 22;
- b) Manter o *goodwill*, indefinidamente, como um activo, a não ser que se verifique uma redução muito evidente no seu valor. Admitia-se que o adquirente comprou um activo que, não sofreria redução do seu valor, mas esperando que o mantivesse, ou mesmo o aumentasse, à medida que o negócio progrida. Só se o nível de actividade baixasse é que faria sentido proceder à redução do valor do *goodwill* adquirido. Esta solução não veio a ter acolhimento nas normas contabilísticas⁸;
- c) Abater o *goodwill* contra reservas à data da aquisição, justificando-se esta opção com o argumento de que o valor do *goodwill* adquirido não tem uma existência

⁸ No entanto, foi acolhida pelas normas fiscais portuguesas.

independente após a data da aquisição, acabando por se (con)fundir com o *goodwill* gerado internamente. Neste seguimento de ideias, será lógico abatê-lo às reservas, com a vantagem adicional de não afectar os resultados do exercício. Este método tem o inconveniente de não permitir a comparabilidade entre diferentes entidades, sobretudo quando se utiliza uma análise baseada em rácios, uma vez que tem um forte impacto na estrutura do balanço, cujos capitais próprios sofrem uma substancial redução. Esta solução também veio a ser admitida na IAS 22, de 1983, sendo depois eliminada na versão revista de 1995, mas ainda hoje se mantém como tratamento preferencial no Reino Unido e no sector bancário em Portugal;

d) Incluir o *goodwill* no balanço, a deduzir permanentemente aos capitais próprios. Esta solução não chegou a ter acolhimento em qualquer norma de contabilidade.

Assim, em 1983, o IASB aprovou a sua primeira norma que incluía o tema do *goodwill*: a IAS 22 - *Accounting for Business Combinations*. Optou por considerar o *goodwill* como um activo, a ser amortizado durante a sua vida útil, que, em regra, não deveria exceder os cinco anos. Admitia também a sua eliminação imediata por contrapartida de reservas, tanto do *goodwill* positivo como do negativo. Claro que, a possibilidade de opção entre duas soluções para o mesmo problema dificultava a comparabilidade entre empresas, o que se afigurava particularmente grave por se tratar de uma norma internacional.

Foi então aprovada, em Novembro de 1993, a 1ª revisão da IAS 22, que entrou em vigor em 1 de Janeiro de 1995. Esta norma passou a permitir apenas um método de contabilização para o *goodwill* adquirido, devendo ser reconhecido como activo, ser avaliado pelo respectivo custo, à data da aquisição, e ser amortizado de forma sistemática durante a sua vida útil, não devendo esta exceder os cinco anos, salvo se um período mais longo puder ser justificado sem, no entanto, ultrapassar os vinte anos. Enumera ainda, em termos vagos, os factores a ter em conta para a determinação da vida útil do *goodwill*.

A IAS 22 prevê, também, a realização de revisões anuais do valor do *goodwill*. Propõe que, quando à data de cada balanço, se verifique não ser possível recuperar o *goodwill* não amortizado através dos benefícios económicos futuros esperados, se deve reconhecer imediatamente como custo.

Quanto ao *goodwill* negativo, a IAS 22 revista permite dois métodos de tratamento: um deles, o tratamento de referência, estabelece que “os justos valores dos activos não monetários adquiridos devem ser proporcionalmente reduzidos até que o excesso seja eliminado. Quando não seja possível eliminar completamente o excesso pela redução dos justos valores dos activos não monetários adquiridos, o excesso que permaneça deve ser descrito como trespasse negativo e tratado como proveito diferido. Deve ser reconhecido como proveito numa base sistemática durante um período que não exceda cinco anos, a menos que um período mais longo, que não exceda vinte anos a partir da data de aquisição, possa ser justificado”; o outro, que é um tratamento alternativo, consiste em registar o total do *goodwill* negativo em proveitos diferidos, a reconhecer como proveito numa base sistemática, da mesma forma que é estabelecido para o tratamento de referência.

Ainda no âmbito do IASB, e em virtude da contínua emissão de novas normas, a IAS 22 sofreu uma nova revisão, em busca de uma consistência acrescida, interligando as normas existentes.

As propostas do IASB indiciam uma preocupação em minimizar alguns dos problemas referentes ao *goodwill*. É disso exemplo a separação dos activos intangíveis identificáveis; se, por um lado, reduz o valor do *goodwill*, conferindo-lhe menor materialidade e, portanto, menor impacto, seja qual for a solução adoptada para o seu tratamento, por outro, quanto mais se avançar na desagregação, mais fácil se torna cair em erros de avaliação e de determinação dos benefícios económicos futuros.

Assim, a IAS 22 (revisão de 1998) tornou-se efectiva a partir de Julho de 1999, data em que definitivamente substituiu a anterior. Assim, apenas se irá referir esta última nos aspectos substancialmente diferentes e de relevância face aos actuais objectivos.

Atendendo a que uma CAE pode revestir duas formas, aquisições e unificações de interesses, também são previstos dois métodos para a sua contabilização: o método da compra e o método da comunhão de interesses. O primeiro dos métodos referidos é de aplicação generalizada e, sendo comparado a uma compra normal de activos, apenas nele coexiste o termo *goodwill* na sua acepção contabilística. Neste âmbito, a partir da data de

aquisição, um adquirente deve:

“a) incorporar na demonstração dos resultados os resultados das operações da adquirida; e
b) reconhecer no balanço os activos e passivos da adquirida e qualquer trespasse ou trespasse negativo proveniente da aquisição” (§ 20 da IAS 22). A IAS 22 (revisão de 1998) vem acrescentar a expressão identificáveis, no tocante aos activos e passivos da adquirida, uma vez que não se devem considerar apenas os elementos inscritos nas suas demonstrações financeiras, mas também os que, apesar de não relevados, reúnem condições para o seu reconhecimento no âmbito das demonstrações financeiras da adquirente (procedimento que já se efectuava anteriormente).

Reunidas as condições para o seu reconhecimento, imputa-se o custo de aquisição do negócio aos activos e passivos identificados e identificáveis. Para o efeito, subsistem dois métodos alternativos. Em ambos os métodos, os activos e passivos são medidos pelo justo valor com referência à data de aquisição de troca.

O primeiro método, considerado de referência, indica que o custo de aquisição relaciona-se somente com a percentagem dos activos e passivos identificáveis comprados pela adquirente, donde, se houver lugar a interesses minoritários, serão expressos “(...) pela proporção minoritária das quantias escrituradas da pré-aquisição dos activos da subsidiária” (§ 32 da IAS 22 (revisão de 1993)).

No segundo método, alternativo, os activos e passivos identificáveis são expressos pelos seus justos valores (totais), sem considerar se o adquirente adquiriu todo, apenas parte do capital ou directamente os activos, donde, havendo lugar a interesses minoritários, serão expressos “(...) pela proporção minoritária dos justos valores dos activos líquidos identificáveis da subsidiária” (§ 34 da IAS 22 (revisão de 1993)).

Independentemente dos métodos utilizados para imputar o custo de aquisição, qualquer excesso sobre o interesse da empresa adquirente no justo valor dos activos e passivos adquiridos deve ser descrito como *goodwill* e reconhecido como um activo. Isto porque se reconhece que o *goodwill* representa, segundo o § 41 da IAS 22 (revisão de 1998), “(...) um pagamento feito pelo adquirente em antecipação de benefícios económicos futuros

(...)[que] podem resultar de sinergias entre os activos (...) que, individualmente, não se qualificam para reconhecimento nas demonstrações financeiras mas relativamente aos quais o adquirente está preparado para fazer o pagamento na aquisição.”

Na última revisão, foram introduzidas alterações na definição da vida útil e, por consequência, no período de amortização, sendo acrescentado um subentendimento sobre o modo como as amortizações devem afectar os resultados. Assim, mantém-se a adequação do método das quotas constantes, desde que este permita reflectir o período no qual se espera que a empresa usufrua os benefícios económicos inerentes ao *goodwill*. A amortização anual deverá continuar a ser reconhecida como um custo, mas, ao contrário da primeira norma que nada referia, a actual indica taxativamente (§ 43) que o *goodwill* deve ser registado pelo custo deduzido das amortizações acumuladas e de reduções de valor resultantes da avaliação. Consiste, então, num dos poucos casos em que a utilização do método directo na contabilização das amortizações acumuladas além de permitida, é a indicada.

Adicionalmente, ao considerar-se que a vida útil de vinte anos é ultrapassada exige-se que a empresa: a) amortize o *goodwill* durante o período de vida útil considerado ideal; b) estime o montante recuperável do *goodwill*, pelo menos anualmente, identificando qualquer perda de valor (*impairment*)⁹; e c) indique as principais razões que levaram ao alargamento do prazo presumido de vinte anos.

Actualmente, a generalidade das normas de contabilidade recomendam a revisão periódica do valor do *goodwill*, com vista à detecção de eventuais perdas inesperadas do seu valor – *impairment losses*.

Por definição, um elemento só deve ser classificado e manter-se como um activo quando dele se espera que proporcione benefícios económicos futuros; Assim, qualquer activo fixo deverá ser apresentado no balanço por uma quantia não superior à do seu valor

⁹ Esta alínea está relacionada com a utilização de testes para verificar se o custo do *goodwill*, bem como de outros elementos intangíveis, continua recuperável, sendo consistente com o disposto na IAS 36 - *Impairment of Assets* e na IAS 38- *Intangible Assets*.

recuperável.

Existem, de facto, alguns activos fixos cuja vida útil é tão longa que se pode considerar indeterminada. É o que se passa, muitas vezes, com o *goodwill*.

Tratando-se de activos com uma vida útil longa, o seu potencial de serviços poderá sofrer inesperadamente uma redução parcial ou total, ou seja, a sua utilidade esperada pode ser prejudicada por factores não previsíveis, como é o caso da obsolescência tecnológica, da inovação, da concorrência, das alterações do mercado, etc..

Esta redução do valor dos activos fixos provocada por situações não previsíveis e não contempladas na estimativa da amortização periódica, dá origem ao que se designa por perda de imparidade, a qual deve ser reconhecida no período em que ocorre.

O teste de “*impairment*” ao *goodwill* consiste em verificar se este perdeu valor, tendo como referência o justo valor ou a quantia recuperável dos activos e passivos, comparativamente ao valor inicial de registo.

Relativamente ao *goodwill* negativo a IAS 22 (revisão de 1998) apresenta, apenas, um tratamento único para a contabilização do *goodwill* negativo, eliminando-se a possibilidade de opção e definindo-se o *goodwill* nos termos propostos pela anterior hipótese alternativa. No § 59 da IAS 22 (revisão de 1998), particulariza-se que “a existência de um *goodwill* negativo poderá indicar que activos identificáveis tenham sido sobreavaliados e passivos identificáveis tenham sido omitidos ou subavaliados”.

As alterações introduzidas pela nova norma vieram eliminar a fixação arbitrária de um prazo de cinco anos para o reconhecimento do *goodwill* negativo como um proveito, devendo agora ser analisado particularmente, consoante a situação do negócio subjacente.

Em relação à natureza do *goodwill* negativo, a IAS 22 (revisão de 1993) interpreta-o como tendo origem num desconto na aquisição dos activos líquidos.

Ao falarmos em *goodwill* e intangíveis, não poderíamos deixar de abordar com mais algum

pormenor a IAS 38. Esta norma, publicada em Setembro de 1998 surge como consequência de prolongado trabalho na produção de uma norma internacional sobre activos intangíveis.

Embora esta norma, no seu § 2, refira que não se aplica ao *goodwill* proveniente de uma concentração de actividades empresariais, pensamos que se torna indispensável uma abordagem a esta norma porque, por um lado um activo intangível pode ser adquirido como parte de uma CAE (como referido nos § 27 a § 32), e por outro, poder-se-á mostrar relevante no processo de decomposição do *goodwill* nos seus elementos constituintes.

Assim, na IAS 38, no seu § 7, um activo intangível é definido como “um activo não monetário identificável sem substância física, detido para a sua utilização na produção ou no fornecimento de bens ou serviços, para arrendar a outros, ou tendo em vista finalidades administrativas”. Um activo é “um recurso controlado pela empresa, como resultado de acontecimentos passados e do qual se espera que gere benefícios para a empresa”.

Os recentes normativos emitidos sobre a contabilização dos intangíveis excluem expressamente do seu âmbito, não considerando como activos intangíveis, alguns dos investimentos em intangíveis mais significativos para as empresas, tais como os realizados em publicidade e recursos humanos. O IASB, na IAS 38 (§ 36), proíbe ainda o reconhecimento, como activo, o *goodwill* gerado internamente, as despesas em investigação; as marcas geradas internamente; as listas de consumidores e outros elementos de natureza semelhante.

De facto, um dos requisitos da IAS 38 prende-se com o facto do activo intangível em causa dever ser perfeitamente identificável, por forma a ser distinguido do *goodwill*. Acrescenta, todavia, que a separabilidade não é uma condição necessária para a sua identificação, desde que a empresa seja capaz de identificar o activo de alguma outra maneira.

No normativo emitido pelo IASB, há ainda que fazer referência à IFRS 3 – “*Business Combinations*” emitida em Março de 2004 e aplicável às combinações empresariais realizadas a partir de 31 de Março de 2004. Surgem também nesta data alterações às IAS 36 – *Impairment of Assets* e IAS 38 – *Intangible assets*.

A IFRS 3 substitui a IAS 22 – *Business Combinations*, e passou a exigir que todas as combinações empresariais sejam contabilizadas pelo método da aquisição. Deixa, pois, de ser permitido o uso do método da comunhão de interesses.

Esta norma refere e especifica que o *goodwill* e todos os activos intangíveis com vidas úteis que não possam ser estimadas com fiabilidade (indeterminadas/infinitas) deverão ser testados por imparidade anualmente (e não amortizados). Exige ainda que os activos intangíveis adquiridos sejam reconhecidos como activos separados do *goodwill* caso, designadamente, sejam identificáveis separadamente e o seu justo valor possa ser determinado com fiabilidade.

Relativamente aos custos de reestruturação previstos, a nova norma elimina a possibilidade de capitalização, a menos que sejam passivos pré-existentes da entidade adquirida.

Acrescenta ainda que tanto os activos identificáveis adquiridos como os passivos e passivos contingentes incorridos ou assumidos deverão ser mensurados inicialmente pelo seu justo valor.

2.3.2. O FASB (*Financial Accounting Standards Board*)

Também o FASB confere grande importância ao reconhecimento e mensuração dos intangíveis, daí considerar a necessidade de melhor informação relativamente a estes activos. Assim, emitiu o Statement n.º 142 – *Goodwill and Other Intangible Assets*, que sucede ao APB Opinion n.º 17 – *Intangible Assets Accounting Interpretations* (que vigorava desde 1970) e que entrou em vigor nos anos fiscais iniciados após 15 de Dezembro de 2001.

Assim, no tratamento do *goodwill*, dever-se-á ter em atenção os seguintes aspectos, que traduzem as principais evoluções nos tratamentos de referência entre o disposto nos diplomas referidos anteriormente:

As entidades adquirentes, regra geral, integram as entidades adquiridas nas suas actividades, daí que as expectativas de benefícios futuros resultantes das sinergias geradas estejam, normalmente, reflectidas no prémio que as primeiras pagam para proceder à referida aquisição. No entanto, de acordo com o tratamento referenciado no *APB Opinion n.º 17* a entidade adquirida era tratada como se continuasse isolada da entidade adquirente. Como resultado, o montante do prémio relacionado com as expectativas associadas às sinergias geradas (*goodwill*) não era reconhecido adequadamente.

A norma anterior assumia também que o *goodwill* era um activo com vida finita e, nesses termos, o montante atribuído ao *goodwill* deveria ser amortizado num prazo máximo de 40 anos. A nova norma não parte do pressuposto que estes activos tenham uma vida finita. Assim, o *goodwill* que tenha vida útil indefinida em vez de ser amortizado estará sujeito, pelo menos anualmente, a uma revisão de valor (*impairment*). Claro que os intangíveis que tenham uma vida útil finita continuarão a ser amortizados, mas sem a restrição do período em que deve ser feita essa amortização.

A nova norma requer a prestação de informação financeira relativa ao *goodwill* nos anos subsequentes ao ano de aquisição. Estas informações envolvem o relato sobre as alterações dos montantes registados de período para período (no seu todo e por segmentos), traduzindo a revisão anual do seu valor - *impairment*.

Este organismo normalizador conclui que a norma mais recentemente aprovada vai ao encontro das novas exigências da informação financeira e melhora a representação dos aspectos económicos deste tipo elementos. Neste seguimento de ideias, os utilizadores das demonstrações financeiras terão melhores condições para interpretar e compreender os investimentos efectuados nestes activos.

2.3.3. O Normativo Português

Com o objectivo de “(...) normalizar os procedimentos contabilísticos necessários para se apurarem os efeitos nas demonstrações financeiras das operações resultantes das

concentrações de actividades empresariais”, conforme § 1, a DC 1 acolhe as principais orientações da IAS 22, na sua versão original. Acontece que, por ser datada de 1991 e por não ter sofrido qualquer alteração desde essa altura, as modificações, entretanto verificadas nos diferentes normativos internacionais, não encontram acolhimento na DC 1.

Posteriormente a CNC emitiu mais Directrizes Contabilísticas que contribuíram para clarificar alguns aspectos e completar a DC 1, formando um corpo normativo e doutrinário sobre esta matéria, nomeadamente, a DC 9 – Contabilização nas contas individuais da detentora de partes de capital em filiais e associadas, a DC 12 – Conceito contabilístico de trespasse, ambas publicadas em Março de 1993 e a DC 13 – Conceito de justo valor, que foi tornada pública em Abril de 1994.

A DC 1 segue de perto a IAS 22, versão original. Em conformidade, preconiza a utilização do método da compra sempre que não estejam reunidas as condições para que uma concentração de actividades possa ser considerada uma unificação de interesses, e considera, ainda, que “o método da compra é de aplicação generalizada porque a grande maioria das concentrações de actividades empresariais são substancialmente aquisições” (DC 1, § 3.2.1).

A utilização do método da compra pode originar uma diferença entre o preço pago numa aquisição e os justos valores dos activos e passivos identificáveis adquiridos. Esta diferença poderá ser positiva (*goodwill* positivo, na designação por nós adoptada), quando o preço pago exceder os justos valores; ou poderá ser negativa (*goodwill* negativo), no caso inverso.

No panorama nacional interessa ainda referir que, em muitas situações, o afastamento em alguns aspectos da DC 1 face à actual IAS 22 pode ser relegado para segundo plano como consequência do novo Projecto de Normalização Contabilística proposto para Portugal pela Comissão de Normalização Contabilística como resultado da aplicação do Regulamento nº 1606/2002 de 19 de Julho do Parlamento Europeu e do Conselho.

O referido regulamento requer que, em relação a cada exercício financeiro com início em ou após 1 de Janeiro de 2005, as sociedades regidas pela legislação de um Estado-Membro

cujos títulos são negociados publicamente devem, em determinadas condições, elaborar as suas contas consolidadas em conformidade com as normas internacionais de contabilidade.

Conclui-se que o *goodwill* é um nome genérico que tem sido atribuído aos activos intangíveis que não podem ser identificados separadamente e mensurados contabilisticamente sem que os princípios contabilísticos geralmente aceites sejam postos em causa. De tudo o mencionado neste tópico, poder-se-á constatar que, muitas vezes, o que é considerado *goodwill* na verdade não o é genuinamente.

Frequentemente, o englobamento de determinados elementos no *goodwill* ocorre por falta de ferramentas práticas de mensuração. Quando um activo é identificado teoricamente, mas na prática a sua mensuração não se apresenta viável de forma precisa e fiável, então o activo passa a ser caracterizado como *goodwill*. Esta constatação vai ao encontro da afirmação de H. Thomas Johnson¹⁰ ao considerar que o capital intelectual, por exemplo, se encontra escondido no interior do mais misterioso lançamento contabilístico, aquele referente ao *goodwill*, dando-nos uma ideia de complementaridade.

Quanto à questão de identificação de tais elementos, e sua desagregação, nomeadamente a desagregação do capital intelectual do *goodwill*, esta apresenta-se de forma muito mais complexa do que pode parecer à primeira vista, conforme veremos de seguida.

¹⁰ in Edvinson e Malone (1998).

3. CAPITAL INTELECTUAL

3.1. GENERALIDADES

Nas últimas décadas houve uma mudança dramática nas funções de produção das empresas. Os intangíveis estão a substituir os activos físicos, isto é, se a informação e o conhecimento estão a substituir o capital, então os activos intelectuais substituem os activos físicos. Estes factos culminam no desenvolvimento da chamada “nova economia”, “economia do conhecimento” ou “sociedade do conhecimento”. Nesta nova era a informação e o conhecimento dominam o ambiente organizacional.

Cada vez mais, o conhecimento dos trabalhadores, as capacidades de inovação, a habilidade, ou seja, o poder do conhecimento é o elemento fundamental nas organizações. Assim, o capital intelectual pode ser considerado o resultado do processo de transformação do conhecimento em activos intelectuais de uma qualquer organização.

Rodrigues e Ribeiro (2003: 290) referem que “o crescimento da economia deu-se na era industrial que foi suplantada pela era da informação e vivemos agora a era do conhecimento em que a riqueza é criada por este conhecimento”. O conhecimento passou a ser “o recurso” e não “um recurso”.

O capital intelectual será então o núcleo da economia do conhecimento, pois representa o recurso mais vital e importante para a sobrevivência das empresas.

Partindo do pressuposto que o principal objectivo das empresas e dos seus gestores é a maximização do lucro, e, portanto, do capital nela investido, constata-se que os gestores dever-se-ão preocupar, cada vez mais, com a criação de valor dentro da sua empresa, procurando incrementar esse valor, pelo que é essencial mensurá-lo.

Outras situações existem, em que o objectivo de maximização do lucro é ultrapassado pela tendência de crescimento empresarial, confirmada pelo aumento do número de concentrações empresariais em diversos sectores. Assim, outro importante motivo para a avaliação do desempenho e valor da empresa consiste no crescente número de fusões e

aquisições entre empresas. Neste processo de avaliação os intangíveis merecem uma atenção especial.

Pretende-se então, cada vez mais, que a informação seja adequada às novas realidades. Como se pode verificar na figura abaixo, a informação financeira deverá ser parte integrante de um conjunto mais vasto de informação sobre o desempenho da organização.

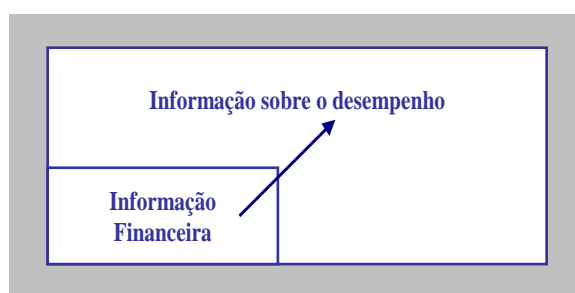


Figura 3. 1 – Necessidades de Informação

Tradicionalmente, uma qualquer empresa seria vista como uma entidade constituída por um conjunto de activos físicos, sob propriedade de um conjunto de investidores e de pessoal para operar esses activos. Nos dias de hoje, verifica-se a crescente substituição dos referidos activos físicos por activos intelectuais (conhecimento), tendo-se verificado significativos acréscimos nos montantes de investimentos efectuados nas áreas dos recursos humanos, tecnologias de informação, investigação e desenvolvimento, entre outros, por forma a que se consiga alcançar a tão desejada vantagem competitiva.

Face à necessidade da contabilidade acompanhar todas estas mudanças, deparamo-nos hoje com diversas questões: Estará o objecto da contabilidade desactualizado? Será que a actual visão da contabilidade se enquadra na nova economia, na qual grande parte do valor das empresas é criado por bens intangíveis/intelectuais? A informação contabilística que não engloba os bens intangíveis/intelectuais será relevante para a tomada de decisões?

Cañibano *et al.* (2000) referem exemplos de algumas áreas empresariais relativamente novas envolvidas em ambientes extremamente competitivos, como sejam, as indústrias farmacêuticas e de Internet e telecomunicações, cujos principais activos são o

conhecimento dos seus recursos humanos, as tecnologias em desenvolvimento, os processos produtivos, o marketing e as redes de distribuição. Constatam também que, na generalidade dos casos, todos estes elementos se encontram excluídos das demonstrações financeiras.

Também outros autores, como Campos e Molina (2002), seguem esta orientação e referem que actualmente um dos principais factores de êxito das empresas é a capacidade de aproveitar as novas oportunidades de negócio, a qual requer maior capacidade de inovação e de adaptação e um conjunto de intangíveis que está inerente ao talento das pessoas. Referem, entre outros, a cultura empresarial, o prestígio da marca, a imagem, o clima organizacional, a capacidade de aprender e de assimilar conhecimentos, que se irão converter em factores determinantes para calcular o valor das empresas.

Um outro aspecto a referir é a quantidade de informação que interessa tratar, que tem vindo a crescer de forma exponencial. Veja-se, por exemplo, o caso da Internet que demonstra o fenómeno da avalanche de informação a que estamos sujeitos.

Do referido, legitima-se a importância do capital intelectual (“conhecimento”)¹¹ como recurso chave da actividade económica.

Tejedor e Aguirre (1998)¹², mostram no gráfico que se segue a importância dos diferentes elementos geradores de valor (trabalho – Ta; Terra – Ti; Capital – Ca e Conhecimento – Co) que se vai alterando ao longo das várias Eras.

¹¹ O capital intelectual apresenta-se como um elemento intangível que surge como resultado da incorporação da informação e do conhecimento às actividades produtivas dessas entidades, entendendo-se que o “conhecimento”, visto como a capacidade de transformar informação e dados em acção eficaz, constitui um factor chave na construção das vantagens competitivas. As capacidades constroem-se e acumulam-se ao longo do tempo a partir das experiências de toda a estrutura das entidades.

¹² *in* Campos e Molina (2002).

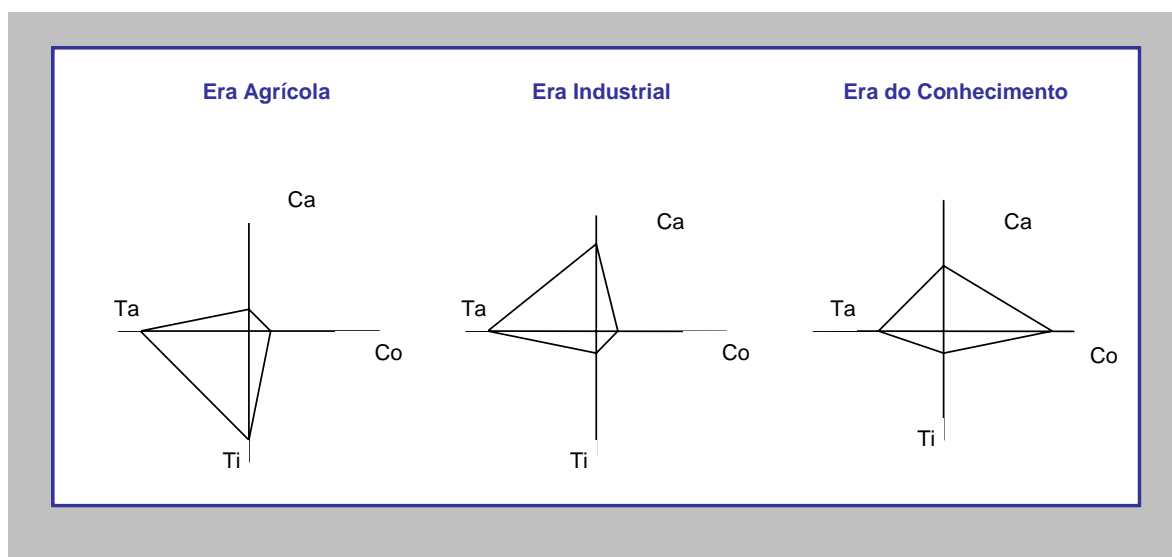


Figura 3. 2 - Variação na importância dos diferentes elementos geradores de valor

Fonte: Tejedor e Aguirre (1998) in Campos *et al.* (2002), p. 82.

Os autores concluem que o ser humano, depois de quase dois ciclos de etapa industrial, converte-se no factor determinante de todo o processo de criação de valor.

Por outro lado, autores como Serrano e Fialho (2003) referem que determinadas estruturas extremamente pesadas, hierarquizadas, burocráticas e com baixo valor agregado têm vindo a alterar-se, dando lugar a um novo modelo de gestão mais ágil, rápido, com poucos níveis hierárquicos, focado no cliente, com revisões permanentes dos processos e com melhorias contínuas.

Não surpreenderá então que, de acordo com Petty e Guthrie (2000) esta pareça ser a altura ideal para nos debruçarmos no campo da investigação do capital intelectual.

De facto, não basta considerar que se trata de um tema actual, mas também de um tema que gera alguma controvérsia, não nos parecendo, no entanto, que resulte de insuficiente pesquisa e investigação. A própria natureza de certas temáticas contabilísticas o justifica.

Petty e Guthrie (2000) enquadraram a investigação do capital intelectual em duas fases. Numa primeira fase os esforços para desenvolvimento de actividades que levem ao

entendimento de que o capital intelectual tem um enorme potencial para a criação de valor e para a vantagem competitiva sustentável. Isto é, tentou-se, segundo os autores, com sucesso, tornar visível o invisível.

Encontramo-nos, actualmente, num processo de consolidação da segunda fase que enquadra, fundamentalmente, o estabelecimento de uma área legítima de investigação do capital intelectual e recolha de evidências que justifiquem futuras investigações.

No desenvolvimento do seu estudo Petty e Guthrie (2000) referem quatro grandes aspectos onde se reflecte a importância do capital intelectual, a saber:

- A revolução nas tecnologias da informação e na sociedade de informação;
- A crescente importância do conhecimento e da economia baseada no conhecimento;
- As mudanças nos modelos de comportamento nas actividades interpessoais;
- O surgimento das inovações como a principal determinante da competitividade.

Assim, esses autores, entendem que será através da inclusão explícita do capital intelectual, devidamente mensurado, nas demonstrações financeiras anuais que se irá legitimar a importância deste elemento.

Claro que, com esta nova realidade, constata-se que os procedimentos contabilísticos, considerados tradicionais, não estão adequados para proceder ao tratamento de tais elementos. De facto, o tratamento dos intangíveis nunca foi temática de fácil tratamento, mas o capital intelectual reveste-se de particularidades que merecem especial atenção.

Na sequência do exposto, Petty e Guthrie (2000) entendem que na investigação do capital intelectual, algumas questões terão que ser reconsideradas, como sejam:

- Qual a motivação das empresas para identificar, valorizar e relatar informação sobre o seu capital intelectual?
- Quais as expectativas razoáveis que poderemos ter sobre os efeitos do relato de informação relativa ao capital intelectual?

- Será vantajoso gerar informação relativa ao capital intelectual numa perspectiva custo/benefício?
- Quem, dentro de uma organização, será a pessoa indicada para valorizar e gerir o capital intelectual?
- Como melhorar os actuais métodos de valorização do capital intelectual?
- Qual o montante de procura de informação relativa ao capital intelectual por parte do mercado e das próprias organizações?
- Será a informação referente ao capital intelectual transparente, fiável e verificável (por ex: auditável)?
- Quais as principais dificuldades associadas ao desenvolvimento de sistemas de relato de informação relativa ao capital intelectual? Como ultrapassá-las?

No seguimento deste trabalho apresentamos e debatemos ideias que procuram contribuir para a resposta a algumas das questões mencionadas anteriormente, estando conscientes das limitações que a própria natureza da matéria em análise nos apresenta. Começaremos, já de seguida, com uma análise e caracterização da noção de capital intelectual.

3.2. NOÇÃO DE CAPITAL INTELECTUAL

No momento presente, os vários conceitos de capital intelectual existentes diferem em alguns aspectos mas, na essência, apresentam o mesmo conteúdo.

Optou-se por apresentar alguns desses conceitos, nomeadamente os apresentados por Brooking (1996); Sveiby (1997); Roos *et al.* (2001); Edvinsson e Malone (1998), hoje considerados os mais consistentes no assunto, os quais se acredita terem sido os pioneiros no desenvolvimento de pesquisas conclusivas - embora ainda não definitivas, por se tratar de um assunto ainda incipiente - e na publicação das mesmas, envolvendo a mensuração e a gestão do capital intelectual.

Annie Brooking (1996:12) define Capital Intelectual como sendo "o termo dado aos activos intangíveis combinados que permitem à empresa funcionar. O capital intelectual de uma empresa pode ser dividido em quatro categorias: activos de mercado, activos de propriedade intelectual, activos humanos e activos de infra-estrutura"¹³.

A autora apresenta o capital intelectual como uma combinação de activos intangíveis, fruto das mudanças nas áreas da tecnologia da informação e comunicação, que trazem benefícios intangíveis para as empresas e que aumentam a capacidade de funcionamento das mesmas.

A autora define a composição de cada grupo da seguinte forma:

Activos de mercado: Potencial que a empresa possui em função dos intangíveis que estão relacionados com o mercado, tais como: marca, clientes, lealdade dos clientes, negócios recorrentes, negócios em andamento, canais de distribuição, entre outros.

Activos humanos: Os benefícios que o indivíduo pode proporcionar para as organizações como consequência da sua perícia, criatividade, conhecimento, habilidade para resolver problemas, tudo visto de forma colectiva e dinâmica.

Activos de propriedade intelectual: Os activos que necessitam de protecção legal para proporcionarem às organizações benefícios, nomeadamente: *Know-How*, segredos industriais, direitos de autor, patentes.

Activos de infra-estrutura: Por exemplo, as tecnologias, as metodologias e processos utilizados como cultura, sistema de informação, métodos de gestão, exposição ao risco e bases de dados de clientes.

Observa-se então que, além da estrutura física e dos equipamentos das empresas, ou seja, os seus activos tangíveis, o que cria valor para as empresas são, cada vez mais, aspectos como a gestão eficiente através de decisões coerentes, acertadas e oportunas, a capacidade e o conjunto de competências dos seus colaboradores, o bom relacionamento que a

¹³ Tradução nossa.

empresa mantém com os seus parceiros comerciais, a capacidade de inovar, a existência de bons sistemas de informação, bem estruturados e de fácil acesso à informação importante em tempo oportuno, a credibilidade e confiança nos produtos e serviços enviados para o mercado.

Na abordagem de Sveiby (1997), este propõe a divisão do capital intelectual em três dimensões: competências individuais dos funcionários, estrutura interna e estrutura externa. As competências individuais dos funcionários representam o potencial dos profissionais da empresa; a estrutura interna está relacionada com os activos intangíveis internos à empresa, que sustentam e viabilizam a realização das actividades operacionais; por fim, a estrutura externa está relacionada com os intangíveis externos à empresa, como sejam o relacionamento com os parceiros comerciais, além da imagem e reputação da empresa no mercado.

Por sua vez, Roos *et al.* (2001), estruturam o capital intelectual em capital humano, capital organizacional e capital relacional. O capital humano representa a capacidade intelectual e individual dos funcionários, a sua criatividade e experiência; o capital organizacional representa a estrutura interna da empresa, compreendendo processos, sistemas de informação, bases de dados, entre outros; e o capital relacional compreende as relações externas com os parceiros comerciais.

Para Edvinsson e Malone (1998), a melhor forma de compreender o capital intelectual é através de uma metáfora. Se considerarmos uma organização como um organismo vivo, por exemplo, uma árvore, então o que é apresentado nas demonstrações financeiras anuais e outros documentos, constitui o tronco, os galhos e as folhas. Presumir, porém, que essa é a árvore inteira, por representar tudo o que seja imediatamente visível, é certamente um erro. Metade dessa massa, ou o maior conteúdo dessa árvore, encontra-se abaixo da superfície, no conjunto das raízes.

Os mesmos autores referem ainda que, embora o sabor da fruta e a cor das folhas possam evidenciar a saúde daquele organismo no momento, conhecer o estado das raízes é uma forma muito mais eficiente de avaliar a saúde da árvore. De facto, se alguma doença

começa a atingir a árvore nas raízes, alguns metros abaixo da superfície, tal acontecimento pode vir a matá-la, embora aparentemente goze de saúde naquele momento.

Este pequeno exemplo apresenta e justifica o interesse no estudo do capital intelectual. Trata-se então de estudar as raízes do valor de uma organização. Valor esse que, muitas vezes, se encontra oculto dentro da organização.

Os autores dividem os factores ocultos em dois grupos, a saber:

Capital Humano: Composto pelo conhecimento, perícia, poder de inovação e habilidade dos empregados mais os valores, a cultura e a filosofia da empresa.

Capital estrutural: Formado pelos equipamentos de informática, softwares, bases de dados, patentes, marcas registadas, relacionamento com os clientes e tudo o mais da capacidade organizacional que apoia a produtividade dos empregados.

Os autores observam que o relacionamento com os clientes, inserido no Capital Estrutural, pode ser desdobrado numa categoria separada como **Capital Relacional**, denotando maior importância deste item para o valor da empresa.

Analisando-se essas definições, verifica-se que existe uma diferença quanto à classificação utilizada: por exemplo, o Capital Estrutural definido por Edvinsson & Malone contém os Activos de Mercado, de Propriedade Intelectual e de Infra-Estrutura apontados por Brooking. Quanto ao significado do Capital Intelectual e dos elementos que o compõem, os autores concordam.

Verifica-se, igualmente, uma outra diferença que pode suscitar algumas dúvidas e, portanto, digna de nota. A autora utiliza a palavra activo e os autores utilizam a palavra capital, referindo-se ao mesmo objecto. Embora eles não tenham explicado o porquê de tal procedimento, conclui-se que ambas estão correctamente utilizadas, pois todos os componentes do capital intelectual são elementos essenciais para as empresas, representando recursos (ou capital) se vistos pela Economia e activos (bens e/ou direitos) se vistos pela Contabilidade, pois estes, segundo a autora, enquadram-se na definição de

activo. Logo, admite-se a sua utilização como sinónimos, pois o capital intelectual é o conjunto de valores (ou activo, ou recursos, ou capital) ocultos que agregam valor às empresas criam bases para a continuidade da mesma.

Entre os diversos conceitos apresentados sobre capital intelectual, a que melhor apresenta, na nossa opinião, a representatividade e importância desse activo gerador de valor às organizações, vem da metáfora utilizada por Edvinsson e Malone, já apresentada anteriormente.

Estes estudiosos defendem a tese de que o capital intelectual está contido no *goodwill*, e consideram que capital intelectual e *goodwill* são valores idênticos num determinado momento. Todavia, a visão contabilística do *goodwill* é temporal e limitada, enquanto a de capital intelectual é progressiva e encontra-se em constante renovação.

Pelo referido, consideramos que a apresentação conceptual apresentada por Edvinsson e Malone apresenta uma consistência na terminologia e desagregação consistente com os objectivos deste estudo. Tanto mais que, na realidade portuguesa a tais elementos (recursos) do capital intelectual é reconhecido valor económico mas ainda não se reflectem contabilisticamente, justificando-se a terminologia de “capital” e não “activo”.

Os recursos mencionados anteriormente correspondem a intangíveis que são propriedade das empresas e que se classificam como sendo o capital intelectual das mesmas.

De acordo com os estudos realizados por vários autores (Edvinsson e Malone, 1998; Roos *et al.*, 1997; Sveiby, 1997; Stewart, 1998; Bontis, 1998) o valor de mercado, regra geral, é composto por uma parte tangível (valor contabilístico) e por uma parte intangível (capital intelectual), levando-nos a concluir que o valor de mercado é função do valor contabilístico e do capital intelectual.

Assim, sempre que o capital intelectual for superior a zero ($CI > 0$) teremos um rácio M/B – “*Market to Book*” > 1 ¹⁴. Note-se que, como refere Rodrigues e Ribeiro (2003), embora se

¹⁴ Rácio (Valor de Mercado) / (Valor líquido registado na contabilidade).

trate de um indicador extremamente simples, está sujeito a dificuldades de valorização contabilística de determinados elementos patrimoniais das organizações, bem como a dificuldades de valorização pelo mercado (imperfeições do mercado).

Entretanto podemos questionar-nos: quando a razão M/B obtiver um resultado de $0 < M/B < 1$, isto é, maior que 0 (zero) e menor do que 1 (um), podemos afirmar que existe uma descapitalização do capital intelectual? O que representaria esse resultado? Nos casos em que o resultado for menor que 1 (um) a empresa seria obsoleta de conhecimentos? A não explicação desse resultado torna frágil o argumento daqueles que consideram o método M/B uma equação adequada para a identificação e mensuração do capital intelectual.

Em condições normais, o valor de mercado supera o patrimonial por diversos motivos: expectativas de bom desempenho futuro da empresa e/ou do seu sector; activos subavaliados na contabilidade (imobilizado não reavaliado, *goodwill* não registado); passivos sobreavaliados, entre outros. Um índice de M/B 1,25, por exemplo, significa que, por alguma razão, o mercado reflecte expectativas favoráveis em relação à organização (actualmente estão em evidência as organizações que actuam com alta tecnologia, as ligadas à Internet, entre outras, as quais reflectem expectativas bastante optimistas em mercados de capitais dos países desenvolvidos). Por outro lado, um índice de 0,75 expressa uma reacção desfavorável quanto à sociedade, inclusive derivada de possíveis passivos subavaliados (por exemplo, provisões para riscos e encargos não contabilizadas) ou activos sobreavaliados.

Para ilustrar melhor esta situação, Sveiby (2000) refere um exemplo muito comum de um rácio muito elevado: as acções da *Microsoft*, a maior firma do mundo no ramo de software, foram transaccionadas a um preço médio de \$70 durante o ano fiscal de 1995 numa altura em que o seu valor contabilístico era de apenas \$7. Por outras palavras, refere que, por cada \$1 de valor de registo o mercado reconhecia \$9 de valor adicional, para o qual não havia o correspondente registo nas demonstrações financeiras da *Microsoft*.

Capital Intelectual é então visto como material intelectual - conhecimento, informação, propriedade intelectual, experiência - que pode ser posto em utilização para criar riqueza.

Na estrutura proposta por Edvinsson e Malone (1998) e que se apresenta na figura seguinte, efectuamos a divisão do capital intelectual em capital humano, capital estrutural e capital relacional. Por sua vez, o capital estrutural subdivide-se em capital de inovação, capital organizacional e capital de processos.

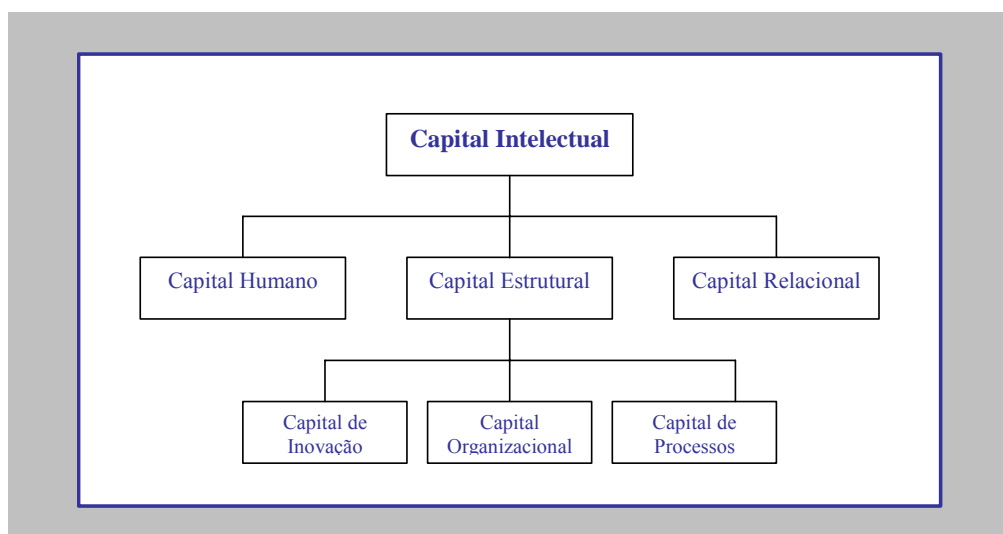


Figura 3.3 - Estrutura do Capital Intelectual

Fonte: adaptado de Edvinsson e Malone (1998), p. 47.

Tendo como base a estrutura apresentada acima, caracterizamos de seguida as principais componentes do capital intelectual.

3.2.1. Capital Humano

São os empregados que geram grande parte do capital intelectual, através das suas competências, da sua atitude e da sua agilidade intelectual. As competências compreendem as suas capacidades e educação; a atitude engloba as componentes comportamentais desses mesmos funcionários na realização das suas tarefas e a agilidade intelectual será o

elemento que funciona como motor impulsionador para o desenvolvimento de práticas inovadoras para solucionar os problemas.

Segundo Bontis *et al.* (2000) este capital humano representa o conhecimento individual que se pode encontrar dentro de uma organização, nas pessoas que aí trabalham.

Bontis (1998) descreve o capital humano como sendo a capacidade colectiva da empresa para extrair as melhores soluções do conhecimento detido pelo seu pessoal. Refere também que, infelizmente, com a saída do pessoal da empresa poder-se-á perder algum deste valor. Claro que, outros autores, poderão discordar, referindo que a saída de elementos da equipa inicial poderá ter a vantagem de introduzir novas ideias e perspectivas aquando da entrada de novos funcionários.

De uma forma semelhante, Hudson (1993)¹⁵ define capital humano como sendo a combinação de alguns elementos como: herança genética, educação, experiência e atitude perante a vida e emprego.

Por seu lado, para Edvinsson e Malone (1998), o capital humano compreende todas as capacidades, conhecimentos, habilidades e experiências dos vários funcionários da empresa. Incluirá também, obviamente, criatividade, capacidade de trabalhar em grupo, criando sinergias, capacidade de liderança e pró-actividade.

As empresas deverão então, para desenvolver o capital humano, apostar na formação contínua dos seus funcionários.

Os mesmos autores chamam ainda a atenção para o facto de, embora a empresa possa criar valor a partir do capital humano, este pertence aos funcionários e não poderá ser propriedade da empresa.

¹⁵ *in* Bontis *et al.* (2000).

Assim, para que se possa criar valor a partir do capital humano existente na empresa, torna-se necessário, senão fundamental, a existência de determinados elementos, que constituem o capital estrutural da empresa.

3.2.2. Capital Estrutural

Segundo Edvinsson e Malone (1998), o capital estrutural compreende tudo aquilo que suporta e torna possível o desenvolvimento, alavancagem e aplicação do capital humano dentro da empresa.

Como vimos, o capital estrutural poderá ainda ser subdividido em capital organizacional, capital inovação e capital de processos. O primeiro abrange todo o investimento da empresa em sistemas, instrumentos e filosofia operacional que tornam o fluxo de conhecimento dentro da organização mais ágil, bem como em direcção a áreas externas, como aquelas voltadas para os canais de distribuição.

O capital inovação está relacionado a tudo o que proporcione e garanta a capacidade de criação e renovação dentro de uma organização. A área de investigação e desenvolvimento, bastante conhecida das empresas, é um bom exemplo de um elemento que propicia grande parte da inovação e renovação dentro de uma empresa.

O capital de processos constitui-se basicamente na estrutura dos processos, técnicas e procedimentos (como, por exemplo, sistemas de gestão da qualidade nos termos da ISO 9000) realizados e utilizados dentro de uma empresa, assim como a tecnologia necessária para os suportar, aumentando a eficiência da produção ou da prestação de serviços.

O capital estrutural inclui, segundo Bontis *et al.* (2000), todas as bases de conhecimento ‘não humano’ que poderão incluir, nomeadamente, bases de dados, estrutura funcional, manual de procedimentos, estratégias, rotinas e quaisquer outros elementos cujo valor para a organização seja superior ao seu valor material. Relaciona-se, portanto, com os mecanismos e estruturas da organização que irão fornecer um suporte aos empregados das

organizações na sua busca pela optimização do desempenho intelectual e, consequentemente, pela melhoria do desempenho geral da empresa.

Assim, se uma organização possuir sistemas e procedimentos pobres, sobre os quais é guiada a sua acção, o capital intelectual daí resultante não atingirá todo o seu potencial.

O mesmo autor refere ainda que uma empresa com elevado nível de capital estrutural terá uma cultura de suporte muito forte que permitirá aos funcionários proceder a experiências, falhar, aprender e tentar de novo. Caso contrário, isto é, se for uma cultura que penalize as falhas, o seu sucesso será mínimo.

Ainda relativamente a esta componente, Bontis (1998) refere que a mesma contém elementos de eficiência, tempos de transacção, inovação de procedimentos e acesso a informação para criação de conhecimento. Contém também elementos de minimização de custos e maximização do lucro por empregado. Assim, será este conceito de capital estrutural que irá permitir mensurar o capital intelectual e desenvolvê-lo dentro de uma organização. Bontis (1998) conclui que sem capital estrutural o capital intelectual seria apenas capital humano.

Para desenvolver o capital estrutural, os gestores deverão investir em (re)estruturações e documentação de procedimentos e processos. Deverão investir nos elementos necessários para o suporte das actividades realizadas dentro da empresa, por forma a suportar o trabalho desenvolvido pelos funcionários.

3.2.3. Capital Relacional

Esta componente do capital intelectual compreenderá, fundamentalmente, a qualidade dos relacionamentos com os seus colaboradores e com todos os seus parceiros comerciais, bem como tudo o que influencie esses relacionamentos.

Aqui, considera-se, fundamentalmente, o conhecimento incorporado nos canais de distribuição (marketing) e o relacionamento com os clientes que a empresa consegue desenvolver durante o curso das operações. Dito de outra forma, representa o potencial da empresa em intangíveis exteriores à empresa (Bontis *et al.*, 2000).

Edvinsson e Malone (1998) justificam a autonomia deste elemento do capital intelectual com a inquestionável importância que, nos dias de hoje, os clientes e os fornecedores, e ainda os funcionários, têm para o crescimento e bom desempenho da empresa. Torna-se então necessário dar uma atenção especial para estes relacionamentos.

Para desenvolver o capital relacional, as empresas devem promover o bom relacionamento interno e externo, com os seus funcionários e parceiros comerciais, respectivamente, tentando apostar numa política de melhoria contínua no atendimento das necessidades dos seus clientes.

3.3. O CAPITAL INTELECTUAL E A CONTABILIDADE FINANCEIRA

3.3.1. Do *goodwill* ao capital intelectual

“*Know-how*”, propaganda eficiente e localização geográfica estratégica são exemplos utilizados para uma melhor exploração do problema - reconhecimento pela contabilidade - e representam todos esses elementos que têm valor económico, e estão dirigidos à entidade que os possui originando resultados económicos que de outra forma não existiriam. No entanto, a contabilidade, seguindo seus princípios de custo, objectividade e conservadorismo, tem preferido o seu não reconhecimento.

Estes são os exemplos mais comuns do que genericamente se conhece por “*goodwill*”. Pelo que se pode depreender da literatura existente o conceito de *goodwill* abrange todos esses agentes de reconhecido valor económico mas que, pela sua falta de tangibilidade, pela ausência de custo ou pela sua difícil mensuração, pela subjectividade e pela discordância

comum sobre o seu próprio papel, significado e definição, tem sido considerado pelo contabilista como algo portador de valor, mas de difícil identificação e mensuração.

Ao observar os factores responsáveis pela formação do *goodwill*, e pela formação do capital intelectual, podem ser identificados vários pontos em comum, senão vejamos:

Exemplo de factores que geram o *goodwill*: superior capacidade de gestão; organização ou gestão de vendas proeminente; marketing e publicidade eficaz; processos de fabrico óptimos e exclusivos; bom relacionamento com os funcionários; crédito elevado em consequência de uma sólida reputação; excelente formação para os funcionários; desenvolvimento desfavorável nas operações do concorrente; associações favoráveis a outra empresa; localização estratégica; descoberta de talentos ou recursos; condições favoráveis com relação aos impostos; legislação favorável, entre outros. (Davis, 1992; Pimpão, 1997, 1998; Johnson e Petrone, 1998; Santos, 2000; entre outros)

É relevante observar que se admite a impossibilidade de listar todos os factores e condições devido à própria natureza do *goodwill*.

Exemplos de factores que geram o capital intelectual: conhecimento, por parte do funcionário, do que representa o seu trabalho para o objectivo global da organização; funcionário tratado como um activo raro; esforço da administração para colocar a pessoa certa na função certa, considerando as suas habilidades; existência de oportunidade para desenvolvimento profissional e pessoal; identificação dos clientes recorrentes; existência de uma estratégia proactiva para tratar a propriedade intelectual; mensuração do valor da marca; avaliação do retorno sobre o investimento realizado em canais de distribuição; sinergia entre os programas de formação e os objectivos organizacionais; existência de uma infra-estrutura para ajudar os funcionários a desempenhar um bom trabalho; valorização das opiniões dos funcionários sobre os aspectos de trabalho; participação dos funcionários na elaboração dos objectivos traçados; encorajamento dos funcionários para inovar; valorização da cultura organizacional. (Brooking, 1996; Bontis, 1998; Edvinsson e Malone, 1998; Caddy, 2000; entre outros)

O valor do *goodwill* de uma empresa, seja na sua forma convencional ou na forma definida como sinérgico, estará sempre relacionado com a capacidade de criação de lucros dessa empresa. Da mesma forma, os autores até agora referenciados relacionam o capital intelectual à criação de lucros a longo prazo. Estas duas afirmações enquadram-se na definição de activo, sendo de ressaltar que o capital intelectual deverá, então, ser classificado como tal.

Será agora importante tratar do “nascimento” do capital intelectual. Para Brooking (1996), o capital intelectual surgiu quando o primeiro vendedor estabeleceu um bom relacionamento com o seu cliente, o que se denominou *goodwill*.

Já Edvinsson e Malone (1998) consideram que o capital intelectual pode ser apresentado como uma nova teoria, mas que ele esteve sempre presente na forma de bom senso (considerado um dos elementos do *goodwill*) e que o interesse em entender a diferença entre o valor de mercado de uma empresa e o seu valor contabilístico sempre existiu. O que se modificou foi a forma de entender esse diferencial. Antes ele era atribuído a factores inteiramente subjectivos e que, portanto, jamais poderiam ser medidos empiricamente.

Os autores sugerem que o capital intelectual se iniciou a partir do *goodwill*, do seu conceito inicial e limitado. Assim sendo, os modelos desenvolvidos para mensuração do capital intelectual podem ser entendidos como uma tentativa de identificar e mensurar alguns dos factores (activos intangíveis) que contribuem para a criação de lucros futuros, minimizando a quantidade de intangíveis não identificados e, conseqüentemente, o valor do *goodwill*.

Conclui-se ainda que os avanços nos modelos de mensuração estão a clarificar parte das componentes subjectivas do *goodwill* e não o problema do *goodwill* na sua totalidade.

Por outro lado, mesmo que consigam identificar e mensurar objectivamente cada um dos elementos que compõe o capital intelectual (ou seja, todos os elementos que estão classificados e agrupados como capital intelectual) o *goodwill* continuará a existir, segundo o conceito do *goodwill* sinérgico.

3.3.2. Activos intangíveis Vs Activos intelectuais

Na perspectiva de Caddy (2000), todo este processo de abordagem do capital intelectual deverá partir de uma clara distinção dos elementos que se devem classificar como intangíveis daqueles que se classificam como intelectuais.

Estes dois elementos possuem, efectivamente, características diferenciáveis. Caddy (2000: 131) cita um exemplo para ilustrar a diferença:

“Suponha-se o caso de um conjunto de notas de um laboratório referentes ao desenvolvimento de um novo e promissor fármaco com indicações de reduzir drasticamente os sintomas da doença de Alzheimer. Nesse momento, nada sendo mais do que apenas um potencial de cura, essas notas deverão ser consideradas como um activo intelectual da organização. No entanto, posteriormente, estando o fármaco já numa fase de comercialização, parte desse processo de comercialização pode ser formalizado através do registo da patente. O activo intelectual, como patente, tem agora valor e, mais importante que isso, pode ser valorizado. Sendo assim, este activo deverá agora ser reconhecido como um activo intangível”¹⁶.

Estando, de alguma forma, uniformizados os critérios de valorização de activos intangíveis, poderemos avançar com os mesmos pressupostos para valorizar os activos intelectuais? Em princípio, a resposta será negativa. Vejamos as principais diferenças de contabilização.

A IAS 38 define activos intangíveis como sendo activos não monetários, sem substância física e com possibilidade de serem identificados separadamente, sendo propriedade da empresa, por forma a possibilitar a produção de bens ou serviços, o aluguer a terceiros ou para fins administrativos.

¹⁶ Tradução nossa.

Claro que, no que se refere ao capital intelectual, trata-se claramente de um activo não monetário e sem substância física, no entanto, na generalidade das situações, difíceis de identificar separadamente.

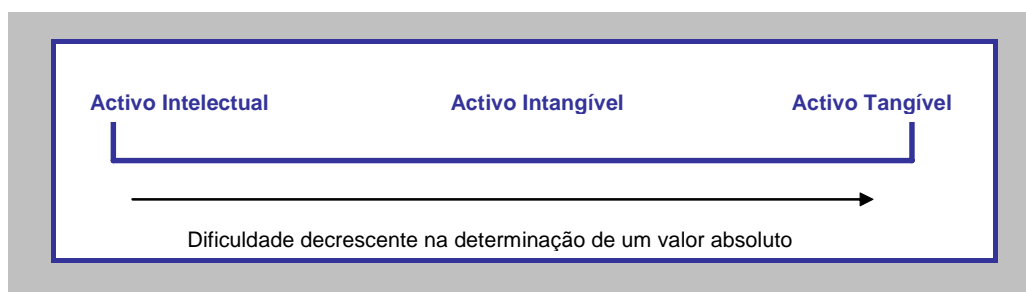


Figura 3. 4 - Dificuldade na determinação de valor

Fonte: Caddy (2000), p. 132.

Num trabalho realizado por Napier e Power (1992) surge a apresentação de uma interessante distinção entre o que chamam de separabilidade à entrada e separabilidade à saída. Ou seja, com separabilidade à entrada pretende-se caracterizar os bens que possam ser identificados por terem sido produzidos internamente ou adquiridos ao exterior, sendo, portanto, possível determinar o seu custo de produção ou de aquisição com algum rigor. Por outro lado, a separabilidade à saída implica que o activo em questão possa ser comercializado separadamente dos restantes activos intangíveis da organização. Os mesmos autores seguem o entendimento do organismo normalizador do Reino Unido (ASB).

Vários autores, assim como Belkaoui (1992), enfatizam a distinção de dois grandes tipos de intangíveis: os identificáveis como, por exemplo, as patentes, e os não identificáveis que, conseqüentemente, incorporam o denominado *goodwill*.

Cañibano *et al.* (2000) admitem a existência de um vasto conjunto de elementos, geralmente considerados como intangíveis, mas, assim como a própria definição de intangíveis, não existe unanimidade na elaboração desse conjunto. Estes autores referem que os elementos intangíveis existem independentemente das normas contabilísticas os considerarem ou não como passíveis de reconhecimento como activos (ou passivos).

Posteriormente, Cañibano *et al.* (2000) acrescentam, a título de exemplo, que algumas organizações já introduziram informação sobre intangíveis no seu relato financeiro, baseando-se na estrutura conceptual do *balanced scorecard*¹⁷. Referem o relato financeiro da Skandia em 1998 que, em suplemento, introduzia informação por forma a compreender o processo de criação de valor dentro da organização. Na sua perspectiva, o valor de mercado é gerado pelo capital financeiro e pelo capital intelectual.

Verifica-se então que nesta área de investigação, vários autores, assim como os diferentes organismos normalizadores, tendem a direccionar os seus esforços na perspectiva de demonstrações financeiras de melhor qualidade, dando ênfase não só à objectividade e fiabilidade, mas também à relevância (que cada vez mais é atribuída aos intangíveis).

3.3.3. A contabilidade financeira

Não se discute que a denominada “nova economia” torna urgente o desenvolvimento de novos conceitos no que diz respeito à mensuração do valor das empresas, facto que tem consequências directas no poder informativo dos relatórios contabilísticos, embora não se possa desconsiderar que a contabilidade sempre esteve atenta à questão dos intangíveis, dada, por exemplo, a vasta bibliografia existente a respeito do *goodwill*.

Edvinsson e Malone (1998) referem alguns casos, como o da Southwest Airlines que é avaliada a um preço superior comparativamente com outras empresas aéreas tradicionais muito maiores, ou ainda o caso da Netscape, uma empresa com um património de US\$ 17 milhões e com cinquenta empregados que abre o seu capital mediante uma oferta inicial de acções que atribuiu à empresa um valor de US\$ 3 biliões no fim do dia.

¹⁷ Criado em 1992, por Robert Kaplan e David Norton da Harvard Business School, o *Balanced Scorecard* é um conceito que pretende colmatar o fosso que separa a estratégia e a sua implementação operacional. O modelo proposto possui um conjunto de objectivos mensuráveis, agregáveis e coerentes tanto para o todo da organização como para as unidades de negócio ou colaboradores, permitindo o alinhamento eficiente da organização com a sua estratégia.

São várias as afirmações, a exemplo das mencionadas acima, de que o valor das empresas no mercado está muitas vezes acima do seu valor contabilístico, sugerindo uma certa falha da contabilidade em mensurar tal valor.

Convém no entanto mencionar que, em consonância com Edvinsson e Malone (1998), a justificação da diferença entre o valor patrimonial e seu valor de mercado é feita pela introdução de novos valores concentrados na denominação de capital intelectual. Cabe ressaltar que se julga ser esta uma forma muito simplista de justificar este facto, principalmente no que concerne à função das demonstrações financeiras contabilísticas, especificamente do balanço patrimonial. É importante destacar que não se entende que seja o capital intelectual o único responsável por tal diferença.

Assim sendo, dois aspectos devem ser considerados. O primeiro refere-se ao que se entende como valor da empresa e valor contabilístico da empresa. O segundo refere-se aos factores que influenciam o valor de mercado das empresas, levando-se em conta, ainda, que as características do mercado, bem como os princípios contabilísticos e as normas contabilísticas praticadas devem ser consideradas como factores relevantes.

Com relação ao que se entende como valor da empresa, poder-se-á definir como aquele que os potenciais adquirentes estão dispostos a pagar pela compra do património líquido de uma empresa, logo um valor de negociação.

O valor patrimonial da empresa é o valor contabilístico do seu património líquido. E isso significa o valor investido pelos sócios mais os seus reinvestimentos pelos lucros já obtidos não distribuídos. Os princípios de avaliação contabilística utilizados não foram feitos para medir o valor de venda de uma empresa e, sim, para apurar o resultado de suas actividades. Assim, o valor patrimonial está voltado para o que já ocorreu, enquanto que o valor de mercado de uma empresa está associado ao seu valor futuro, ou melhor, à capacidade que os seus activos possuem de gerar lucro no futuro.

Se a nova realidade demonstra que certos elementos agregam valor às empresas, a contabilidade deve considerar tais elementos – activos intelectuais – e desenvolver uma forma de evidenciá-los, se for esse o caso, mas não se pode esquecer que evidenciar o valor

da empresa não é o objectivo do balanço patrimonial, pelo menos até o momento. Portanto, fica claro que a mensuração das transacções envolvendo o património de uma entidade, cuja função pertence à contabilidade, é demasiadamente complexa e que as críticas ao balanço patrimonial não procedem por inteiro.

A crescente importância associada a estes elementos, evidenciada na literatura, reflecte-se no aumento da procura de modelos de valorização (mensuração) e divulgação em termos financeiros nas principais demonstrações financeiras.

Numa tentativa de estabelecer uma evolução cronológica das práticas envolvendo o capital intelectual, reúnem-se estudos, modelos teóricos, evidência empírica e práticas geralmente aceites. O quadro seguinte apresenta a revisão cronológica dos principais contributos para a identificação, mensuração e divulgação do capital intelectual.

Período	Evolução
Início anos 80	Noção muito geral do valor intangível (muitas vezes, genericamente, denominado “ <i>goodwill</i> ”).
Década 80	Surge a denominada “idade da informação” e as diferenças detectadas entre o valor contabilístico e o valor de mercado aumentam consideravelmente.
Final anos 80	Primeiras tentativas, por parte dos profissionais, de construção de demonstrações financeiras que valorizassem o capital intelectual. (Sveiby, 1988)
Início anos 90	Tentativas sistemáticas de valorização (mensuração) e reporte (divulgação) para o exterior sobre o capital intelectual detido pelas organizações (e.g. Celemi and Skandia; SCS, 1995) Em 1990, Skandia AFS nomeia Leif Edvinsson como Director de Capital Intelectual, sendo esta a primeira situação em que a função de gerir o capital intelectual assume uma posição formal de algum destaque, sendo-lhe atribuída uma legitimidade organizacional. Kaplan e Norton introduzem o conceito de <i>Balanced Scorecard</i> (1992).
Década 90	Em 1994, num suplemento ao reporte anual da Skandia’s surge a tentativa de valorização do capital intelectual da empresa. Esta “visualização do capital intelectual” gera muito interesse por parte de outras empresas que procuram seguir esta iniciativa da Skandia. Pioneiros do movimento do capital intelectual publicam livros sobre o assunto que atingem êxitos de vendas (veja-se, Kaplan e Norton, 1996; Edvinson and Malone, 1997; Sveiby, 1997).
Final anos 90	O capital intelectual torna-se num tema popular junto dos investigadores e em todo o mundo académico, artigos científicos e outras publicações. Surgem projectos em larga escala com o objectivo de, em parte, introduzir algum rigor na investigação em torno do capital intelectual. Em 1999, a OECD organiza um simpósio internacional, em Amesterdão, sobre o capital intelectual.

Quadro 3. 1 - Revisão cronológica dos principais contributos para a identificação, mensuração (valorização) e reporte (divulgação) do CI

Fonte: Petty e Guthrie (2000), p. 161.

Como vimos anteriormente, os activos constituem todos os elementos controlados pela empresa que podem ser expressos em termos monetários. Eles apresentam-se de várias formas e com características bem distintas. Segundo Edvinsson e Malone (1998) os

elementos patrimoniais activos apresentam-se então, de uma forma sucinta, sob quatro formas, três delas precisas e mensuráveis, e a quarta imprecisa e essencialmente não mensurável até que seja vendida.

As duas primeiras formas serão os activos permanentes, cujo valor é utilizado ao longo de vários anos, sendo o seu custo repartido pela sua vida útil de utilização através da depreciação e os activos circulantes, que por regra serão utilizados ou vendidos dentro do prazo de um ano.

A terceira categoria refere-se aos investimentos financeiros da empresa, que constituindo uma categoria de elementos de valor mais volátil, poderá ser valorizada sistematicamente através de mecanismos de mercado.

Por último, a quarta categoria é muito mais problemática. Trata-se dos [activos] intangíveis, que cada vez mais representam um grande valor dentro do património das organizações.

Considera-se hoje que o capital intelectual está “escondido”, muitas vezes, no interior de um lançamento contabilístico, sempre algo misterioso, o que se refere ao *goodwill*. Este lançamento surge, tipicamente, no momento em que a empresa é vendida.

Será certo que, se a contabilidade efectivamente pretende fazer chegar aos diferentes utilizadores um conjunto de informação útil para a tomada de decisões, há que atender com algum rigor a essas necessidades. De acordo com Campos e Molina (2002) esta nova realidade já se encontra reflectida, diariamente, nos mercados financeiros.

Constata-se então, que o mercado está a valorizar elementos que não se encontram reflectidos nos balanços que representam a situação patrimonial das organizações. Lev e Zarowin (1999) põem em evidência como, actualmente, a capacidade informativa das demonstrações financeiras sobre a posição financeira actual, e futura, das organizações tem diminuído significativamente nos últimos anos.

Os autores afirmam que o caminho a seguir pela contabilidade não poderá deixar de passar pelo registo nas demonstrações sobre a posição financeira não apenas dos elementos tangíveis das empresas, mas também dos intangíveis que constituem fontes potenciais de benefícios futuros. Referem-se ainda à necessidade de um conjunto de normas para o reconhecimento dos intangíveis nas demonstrações financeiras que permita atribuir-lhes um tratamento semelhante aos que os activos tangíveis recebem actualmente.

Na sequência do exposto, sugerem três medidas para alcançar uma maior utilidade do relato financeiro por parte dos investidores: primeiro, há que aumentar no relato os conteúdos não financeiros e transformá-los em variáveis financeiras que possam ser associadas ao relato financeiro; segundo, capitalizar todos os investimentos em intangíveis aos quais sejam directamente atribuíveis benefícios, por forma a melhorar a desejada correspondência periódica de benefícios com custos; e terceiro, há que melhorar a informação ao longo do tempo, nomeadamente na previsão do impacto futuro dos intangíveis na posição financeira da organização.

Refira-se ainda que o uso de medidas não financeiras surge cada vez mais como uma prática corrente junto dos analistas financeiros. Mavrinc e Boyle (1996)¹⁸, desencadearam um estudo para analisar o uso das medidas não financeiras e concluíram que:

- Os analistas usam efectivamente um variado conjunto de medidas não financeiras;
- e
- Os que frequentemente tomam em consideração as referidas medidas não financeiras obtêm, em média, uma melhor capacidade predictiva.

3.4. PASSIVOS INTANGÍVEIS

Para além dos activos intangíveis, há autores que defendem que com o mesmo grau de importância e dificuldade, se torna necessário mensurar os passivos intangíveis (passivos

¹⁸ in Canibano *et al.* (2000).

ocultos).

A existência de passivos intangíveis é uma temática que só recentemente começou a ser abordada. Na perspectiva de Cañibano *et al.* (2000), bem como Pereira *et al.* (2003), um passivo intangível trata-se de uma exigibilidade (perda) potencial cuja informação acerca da sua existência não se encontra registada e muitas vezes mesmo oculta. De facto, as empresas operam e estão sujeitas a gerarem passivos intangíveis através de actos de negligência ou por acções involuntárias.

Do mesmo modo, Caddy (2000) argumenta que se existem activos intangíveis (intelectuais) deverá também existir a contrapartida, isto é, os passivos intangíveis (intelectuais).

Este autor apresenta então a seguinte equação para determinação do capital intelectual:

$$CI = AI - PI$$

sendo,

CI = Capital intelectual

AI = Activo intelectual

PI = Passivo intelectual

O passivo intangível possui ainda muitas questões pouco exploradas, pois a sua abordagem depara-se com a dificuldade na sua identificação e mensuração, mas também com a resistência, por parte de alguns, em evidenciá-lo.

Pereira *et al.* (2003) afirmam que os passivos intangíveis poderão ser classificados quanto à sua natureza em: operacionais, de consumo, ambientais e éticos.

Os passivos intangíveis operacionais decorrem das actividades operacionais das empresas. Estes podem envolver prejuízos causados a terceiros por negligência ou mau uso dos equipamentos, instalações, produtos e serviços fornecidos aos consumidores. Este mau uso pode resultar em despesas como multas e indemnizações que reduzam o resultado operacional da empresa.

Por passivos intangíveis de consumo entendem-se os decorrentes do fornecimento de maus produtos aos consumidores como defeitos de produtos na montagem, falhas no acondicionamento, defeitos de informação, publicidade enganosa, informação insuficiente, etc..

Os passivos intangíveis ambientais têm como característica o facto de atingirem toda a comunidade, através das agressões ao meio ambiente, tais como: poluição sonora, o “efeito estufa”, danos oriundos de metais pesados depositados no solo ou na água, etc..

Por fim, os passivos intangíveis éticos poderão ser exemplificados através da fabricação de produtos nocivos como sejam o tabaco, álcool ou produtos compostos de drogas com efeitos colaterais comprovados.

Em forma de síntese, conclui-se que os passivos intangíveis existem de facto nas empresas e por vezes poderão causar transtornos que podem vir a comprometer a continuidade das mesmas. A mensuração e evidenciação dos eventos decorrentes dos passivos intangíveis são ainda delicadas, motivadas pela falta de normalização de procedimentos contabilísticos.

3.5. DIFICULDADES DE CODIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A procura da tão desejada informação sobre o capital intelectual não se apresenta tarefa fácil. Edvinsson e Malone (1998) referem que, devido à sua própria definição, as informações subjectivas não podem ser estritamente codificadas, podendo ter como consequência desta indistinção: o abuso.

Os autores mencionados consideram que nenhuma empresa apresentará projecções sobre este tipo de intangíveis a menos que legalmente possa ser isentada de responsabilidade e culpa. Ora, segundo eles, tal facto, muito provavelmente, conduziria a previsões descabidas e falsas.

Nunca descuidando as preocupações associadas à subjectividade e veracidade das informações divulgadas, há que tentar avançar evitando os abusos potenciais mais óbvios através de um conjunto de normas e legislação, e fazendo as necessárias adaptações às regras, à medida que tal se for mostrando necessário e conveniente.

Então, a grande questão com que nos deparamos é: Como valorizar (mensurar) e informar correctamente sobre o capital intelectual das organizações?

Na tentativa de dar resposta a tal questão, surge um conjunto de modelos de mensuração do capital intelectual, os quais iremos caracterizar sucintamente no ponto seguinte.

Antes, no entanto, há que mencionar que, na procura de alguma evidência sobre a referida questão, Bontis (2001) refere que a firma Arthur Andersen realizou um inquérito a nível internacional sobre a mensuração do capital intelectual, em que 368 empresas de um total de 2350 (taxa de resposta de 15%) empresas europeias, norte americanas e asiáticas responderam ao questionário que lhes foi enviado por correio.

Segundo o autor, do questionário obtiveram-se resultados bastante interessantes: primeiro, a maioria das respostas acreditava que a divulgação de informação relativa ao capital intelectual iria aumentar. Em segundo, cerca de $\frac{3}{4}$ dos questionados já analisavam duas ou mais medidas não financeiras. Em terceiro, a maioria concordava que a mensuração do conhecimento iria proporcionar melhorias no desempenho das organizações. Em quarto, cerca de metade acreditava que aquilo que se aprendia no processo de mensuração era tão importante como a informação retirada das próprias medidas.

Segundo o mesmo autor, resultados semelhantes foram obtidos num estudo levado a cabo por Waterhouse and Svendsen em 1998. Este estudo mostrou que a divulgação da informação referente ao capital intelectual estava já considerada como um elemento estratégico e que deveria ser reportado regularmente à administração. Foram salientados neste estudo alguns elementos fundamentais que eram inadequadamente reportados, como sejam, por exemplo: capacidade de inovação; qualidade dos produtos e dos processos; relacionamento com clientes e com investidores.

3.6. ANÁLISE DE MODELOS DE MENSURAÇÃO DE CAPITAL INTELECTUAL

Anteriormente foi já apresentado e discutido o conceito de capital intelectual e a sua estruturação dentro das organizações, assim como foram identificados os seus principais elementos formadores.

O referido intangível poderá nunca ser avaliado em termos financeiros da forma a que nos acostumamos. No entanto, o seu impacto estratégico é bastante evidente.

Facilmente se constata, e vários dos autores referenciados anteriormente o afirmam, que o capital intelectual não se enquadra nos modelos tradicionais de contabilidade, na medida em que este reconhece e valoriza elementos como sejam a competência dos colaboradores e a lealdade dos clientes, entre outros.

Contabilisticamente, este elemento (capital intelectual), apresenta-se como uma novidade. No entanto, em termos práticos, sempre esteve presente na diferença entre o valor de mercado e o valor contabilístico registado, embora durante vários anos se tenha partido do princípio que tal valor era de carácter completamente subjectivo, movido por rumores e informações privilegiadas.

Trata-se então de valorizar este novo elemento. Há que estimular o capital intelectual dentro das organizações, efectuando uma correcta identificação e estruturação dos seus elementos constituintes e, só aí, tratar da sua mensuração, que poderá, por exemplo, ser efectuada através da mensuração da parcela de valor gerada pelo capital intelectual dentro da empresa.

Roos e Roos (1997) justificam a importância de mensurar o capital intelectual afirmando que o capital intelectual frequentemente diz mais sobre a capacidade de ganhos futuros da empresa, do que quaisquer outras medidas convencionais de desempenho que são usualmente utilizadas. De forma semelhante, Kaplan e Norton (1997), afirmam que o que não pode ser medido não pode ser gerido, mostrando a relevância de se identificar e mensurar determinados elementos intangíveis.

Neste contexto, as propostas para mensuração do capital intelectual que apresentamos de seguida podem ser entendidas como um esforço no sentido identificar e mensurar alguns dos factores que contribuem para a criação de lucros futuros e, conseqüentemente, para a criação de riqueza e acréscimo no valor das organizações.

Assim, apresentamos e discutimos os principais modelos encontrados na literatura para mensuração do nível de capital intelectual da empresa ou ainda para determinação do seu valor económico.

3.6.1. *Skandia Navigator*

Skandia considera-se como a primeira grande empresa a efectuar um verdadeiro esforço no sentido de efectivamente mensurar os activos intelectuais (Bontis, 2001).

Este modelo refere-se a um conjunto de medidas críticas que, em conjunto, contemplam uma visão global do desempenho e do sucesso no alcance dos objectivos definidos. Na sua concepção, este modelo (*Skandia Navigator*) é simples, mas, simultaneamente, muito sofisticado.

O relatório emitido pela Skandia relativamente aos seus intangíveis cativou a atenção a nível internacional. Foi um processo liderado pelo director de capital intelectual Lief Edvinson, que se baseava num conjunto de conceitos apresentados por Sveiby (1997): “*The Invisible Balance Sheet*”. No entanto, a Skandia avançou mais alguns passos ao incorporar uma forma de apresentação sugerida por Kaplan e Norton no “*Balanced Scorecard*” e aplicando-o a várias áreas.

Conforme se poderá verificar na figura abaixo, este modelo foca cinco áreas de interesse ou perspectivas diferentes. Cada área irá tentar verificar o correspondente processo de criação de valor.

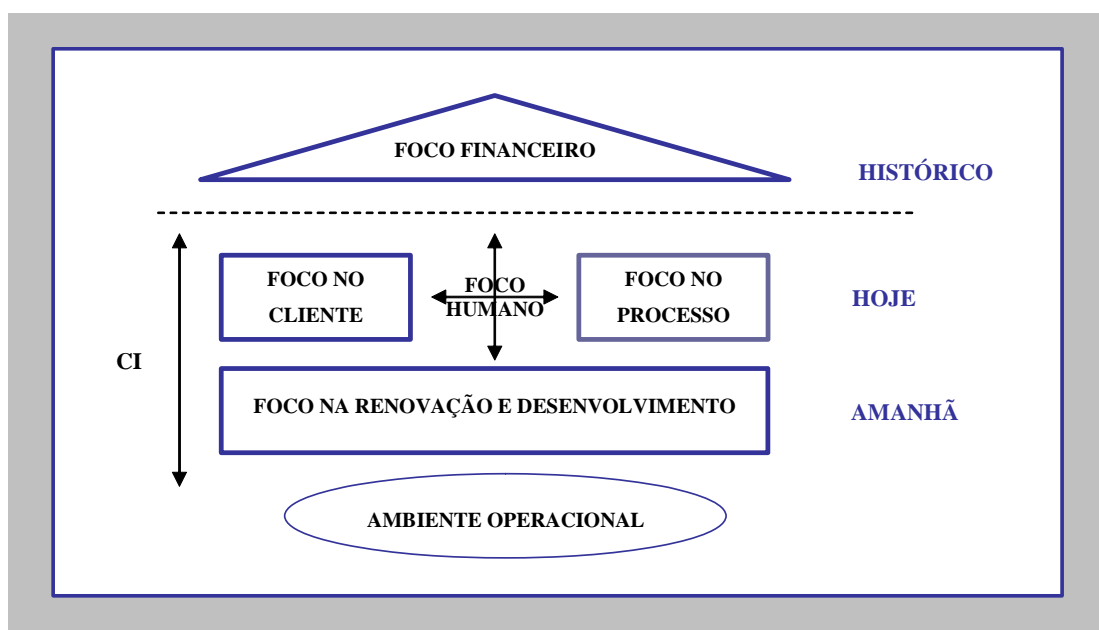


Figura 3. 5 - Skandia Navigator

Fonte: Edvinsson e Malone (1998), p. 60.

Relativamente às cinco áreas, temos:

Perspectiva financeira: pretende recolher dados referentes aos resultados financeiros das actividades realizadas. Poder-se-á incluir aqui a rentabilidade e crescimento que os *shareholders* exigem à organização;

Perspectiva de cliente: fornecerá indicações sobre a forma como a empresa satisfaz as necessidades dos seus clientes através dos seus produtos e serviços. Por exemplo, informação sobre a percentagem das vendas que foram efectuadas a novos clientes face aos clientes já existentes; número de clientes perdidos, etc. É fundamental que a empresa consiga definir correctamente as necessidades dos seus clientes e a melhor forma de as satisfazer.

Perspectiva de processo: pretende reunir informações sobre o actual processo de criação de produtos e serviços que os clientes necessitam. Relaciona-se também com as questões dos processos internos, nomeadamente em termos de eficiência dos processos (associado a

esta perspectiva está, obviamente, o capital estrutural); preocupar-se-á também, por exemplo, com o custo por empregado.

Perspectiva de renovação e desenvolvimento: relaciona-se com aspectos referentes à forma de assegurar a renovação na organização no longo prazo e, em parte, a sua sustentabilidade. Relaciona-se com questões como, por exemplo, quais os passos dados, ou a dar, para assegurar o crescimento sustentável futuro? O que é necessário para desenvolver o conhecimento necessário para assegurar a percepção e satisfação das necessidades dos clientes?

Perspectiva humana: é uma parte fundamental da organização e essencial para o processo de criação de valor por parte da empresa. É aqui que se visualizará o processo de criação de conhecimento. Os funcionários deverão estar satisfeitos com a sua situação profissional, pois funcionários satisfeitos levam a clientes satisfeitos e, conseqüentemente, melhoria nas vendas e nos resultados. Incluirá a progressão profissional, a estrutura organizacional, o custo de treino/formação por empregado.

Edvinsson e Malone (1998) explicam o aspecto apresentado no modelo, semelhante a uma habitação, afirmando que a casa representa a própria organização; o triângulo é o sótão, constituído pela perspectiva financeira (demonstrações financeiras tradicionais), representando o passado da empresa por meio dos seus resultados financeiros; o interior da casa é constituído pelas perspectivas cliente e de processo e representa a situação presente da empresa; a base do triângulo é o alicerce da casa, representando o futuro e sendo constituído pela perspectiva de renovação e desenvolvimento; e, finalmente, na região central da casa encontra-se a perspectiva humana, força activa, que suporta e integra todos os outros elementos.

O quadro conceptual deste modelo será:

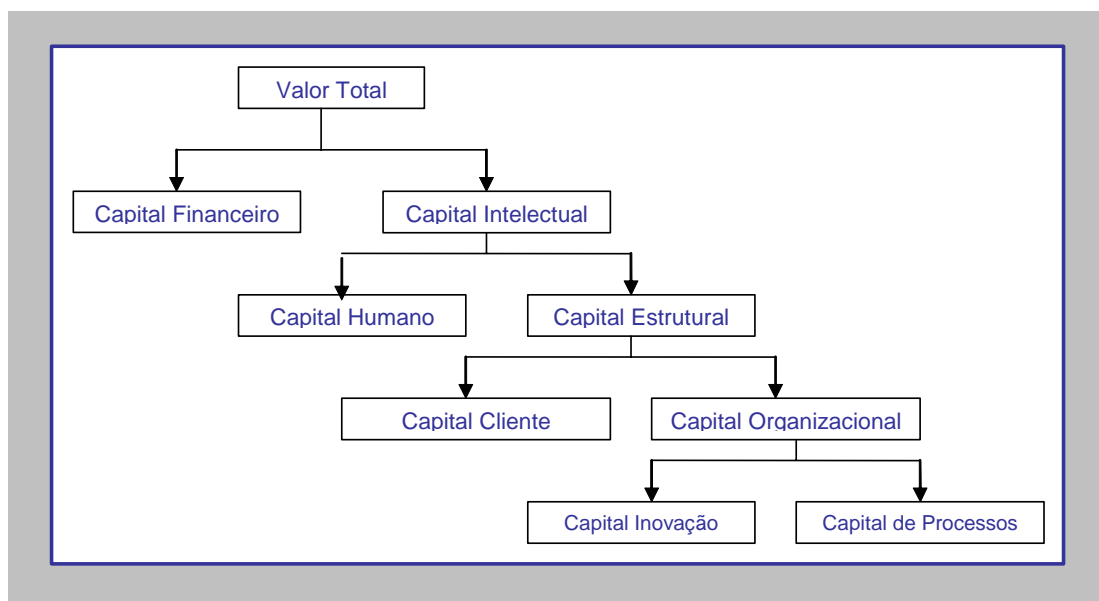


Figura 3. 6 - Quadro conceptual do modelo da *Skandia Navigator*

Fonte: adaptado de Lövingsson *et al.* (2000), p. 148.

Bontis (2001) apresenta a operacionalização do relatório sobre capital intelectual da *Skandia*, afirmando que o referido modelo já incorpora cerca de 91 indicadores referentes ao capital intelectual, ao qual se juntam 73 indicadores tradicionais, para efectuar a mensuração das cinco perspectivas que completam o modelo.

Apresentam-se, de seguida, alguns dos principais indicadores utilizados no modelo.

PERSPECTIVA FINANCEIRA	<ul style="list-style-type: none"> - Receita por funcionário (\$) - Receita de novos clientes por receita total (\$) - Lucros resultantes de novos negócios (\$)
PERSPECTIVA DE CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Dias gastos em visitas a clientes (#) - Taxa de vendas realizadas por contrato de vendas (%) - Número de clientes ganhos <i>versus</i> perdidos (%)
PERSPECTIVA DE PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> - Número de computadores por empregado (#) - Tempo dos processos (#) - Rendimento total comparado com o sector (%)
PERSPECTIVA DE RENOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de satisfação dos funcionários (#) - Despesas de formação / Despesas administrativas (%) - Média de idades das patentes (#)
PERSPECTIVA HUMANA	<ul style="list-style-type: none"> - Gestores com formação superior (%) - <i>Turnover</i> anual do <i>staff</i> (%) - Índice de liderança (%)

Quadro 3. 2 - Exemplos dos indicadores utilizados no *Skandia Navigator*

Fonte: adaptado de Bontis (2001), p. 46.

O desafio para os seus criadores foi tornar visíveis os valores ocultos de tais indicadores para permitir uma boa gestão sobre os mesmos. E o enfoque do modelo da Skandia parte do pressuposto de que o valor da empresa está integrado pelo Capital Financeiro e pelo Capital Intelectual, que a figura 3.6 apresentou em blocos distintos entre si, mas inter relacionados.

Portanto, o modelo permite que o gestor “conduza” a sua empresa, navegando por meio das áreas focadas no mesmo.

A partir da análise dos indicadores pertencentes a cada uma das áreas focadas, o gestor pode averiguar tanto o desempenho financeiro da empresa como o seu desempenho nas áreas não financeiras, ou seja, nos componentes do capital intelectual. Esta análise fornecerá ao gestor bases para a tomada de decisões que, em última instância, maximizem o resultado financeiro da empresa. No entanto, como aponta Lynn (1998)¹⁹, não lhe atribui um valor monetário.

Também Roos *et al.* (1997)²⁰, ao analisarem os pressupostos na base de três das medidas da Skandia, conseguem apresentar três interpretações diferentes, e plausíveis, sobre o seu significado para a organização. Concluem, então, que cada organização terá que possuir um conhecimento único sobre quais os elementos intangíveis que realmente são importantes para si e, em consequência, efectuar a escolha das medidas efectivamente válidas, caso a caso.

3.6.2. *Balanced Scorecard (BSC)*

O *Balanced Scorecard*, de acordo com Kaplan e Norton (1996), é uma abordagem estratégica e um sistema de gestão do desempenho, desenvolvido em 1992, que possibilita

¹⁹ in Bontis (2001).

²⁰ in Bontis (2001).

à empresa desenvolver e implementar a sua visão e estratégia, trabalhando sobre quatro perspectivas:

Perspectiva financeira: os autores não descaram a tradicional necessidade de informação financeira. Dados financeiros precisos e oportunos são considerados fundamentais para os gestores. Os autores apontam para a possível necessidade de introduzir novos elementos nesta perspectiva, como seja, por exemplo, dados sobre a relação custo/benefício, dados sobre exposição ao risco, etc.

Perspectiva de cliente: as mais recentes filosofias de gestão revelam a cada vez maior importância dada à satisfação do cliente, em qualquer tipo de negócio. São indicadores fundamentais, pois se um cliente não está satisfeito, ele encontrará outro fornecedor que vá ao encontro das suas necessidades. Um fraco desempenho nestes indicadores mostrará uma tendência para um futuro declínio, muito embora a empresa possa apresentar actualmente uma boa situação financeira.

Perspectiva de processo do negócio: refere-se aos processos internos. Esta perspectiva irá permitir aos gestores avaliar o processo do seu negócio e até que ponto os seus produtos e serviços satisfazem os seus clientes. Estes indicadores devem ser cuidadosamente elaborados por indivíduos que possuam um bom conhecimento do processo interno da empresa, dificilmente podem ser elaborados por elementos exteriores à empresa.

Perspectiva de crescimento e aprendizagem: irá incluir a formação dos empregados e a cultura/atitude empresarial face ao melhoramento quer individual quer organizacional. Numa organização que aposte no conhecimento, as pessoas – único “reservatório” de conhecimento – são o recurso fundamental. No actual clima de desenvolvimento tecnológico, torna-se necessário para estas pessoas estarem abrangidas por um processo de formação contínua. Kaplan e Norton enfatizam que a aprendizagem é muito mais importante que o treino.

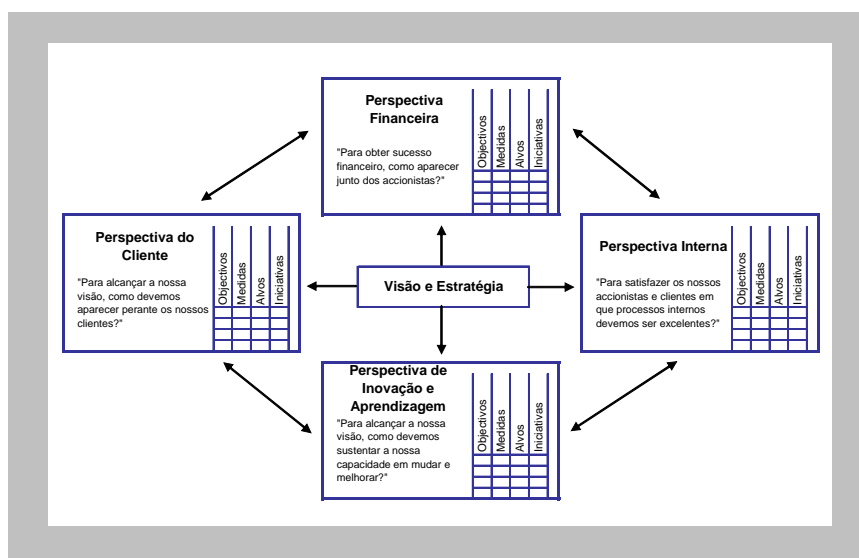


Figura 3. 7- Balanced Scorecard

Fonte: adaptado de Kaplan e Norton (1996), p. 76.

O *Balanced Scorecard* apresenta-se como um modelo de mensuração de desempenho de empresas que se baseia não só em indicadores financeiros, mas também em indicadores não-financeiros. Estes últimos baseiam-se, basicamente, em métricas relacionadas com a satisfação do cliente, renovação e desenvolvimento, produtividade e capacitação interna. Os seus criadores salientam, de forma válida, o papel importante deste instrumento, como um sistema de gestão e não apenas como um sistema de mensuração do desempenho.

A partir destas métricas não-financeiras, que estão relacionadas com o capital intelectual da empresa, podem-se estabelecer relações com métricas financeiras que procurem identificar a contribuição do capital intelectual no desempenho financeiro da empresa.

No entanto, como apontam Bontis *et al.* (1999), alguns indicadores (factores críticos de sucesso), senão mesmo a generalidade deles, têm impacto em mais do que uma perspectiva. Assim, há que considerar que o *Balanced Scorecard* tem o seu fundamento em indicadores que medem o desempenho empresarial sob várias perspectivas, sendo ainda necessário agregar numa estrutura coerente todos esses indicadores. Tendo em vista a natureza distinta entre índices, uma comparação entre eles torna-se extremamente complexa e subjectiva.

Será ainda de salientar que, sendo o *Balanced Scorecard* criado como um documento interno, não é possível a comparação externa. (Bontis *et al.*, 1999).

3.6.3. *Intangible Asset Monitor (IAM)*

De acordo com Sveiby (1998) o IAM é um método utilizado para a mensuração de activos intangíveis e uma formatação para a apresentação de vários indicadores relevantes para uma mensuração simples desses mesmos activos intangíveis. A escolha dos indicadores irá depender da estratégia da organização.

O IAM poderá estar integrado no sistema de gestão de informação das empresas. Este monitor não deverá exceder uma página, devendo ser acompanhado por um determinado número de comentários. Apenas um reduzido número dos indicadores iniciais deverá ser seleccionado, sendo as áreas mais importantes: crescimento/renovação, eficiência e estabilidade. O objectivo será retirar uma visão global.

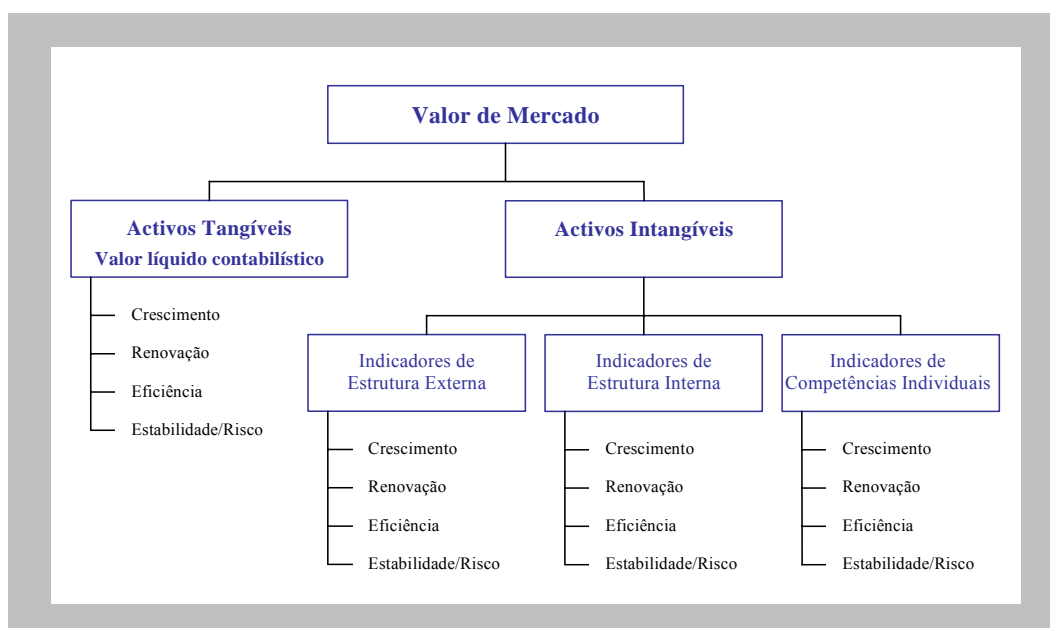


Figura 3. 8 - *Intangible Assets Monitor*

Fonte: adaptado de Sveiby (1998)

Sveiby (1997) agrupa os activos intangíveis da empresa, ou seja, o seu capital intelectual, em três grupos: estrutura externa, estrutura interna e competência das pessoas, como se pode verificar na figura acima.

Quando se usa o IAM, os utilizadores olham para os activos intangíveis como activos “reais”. Os seus utilizadores estão interessados em indicadores referentes aos fluxos de mudança e de conhecimento, por exemplo, indicadores de crescimento, renovação/inação, eficiência, risco/estabilidade, etc., para dar uma imagem de como os intangíveis têm evoluído e se têm sido geridos de uma forma eficiente.

Segundo Bontis (2001), alguns dos exemplos utilizados pelo IAM são:

Crescimento e Renovação:

- Estrutura externa: Satisfação dos clientes; índices de qualidade; aumento da quota de mercado;
- Estrutura interna: Investimento em tecnologia de informação; tempo dedicado a investigação e desenvolvimento;
- Competência das pessoas: Crescimento na média de experiência das pessoas; tempo destinado a formação.

Eficiência:

- Estrutura externa: Lucro por cliente; vendas por funcionário;
- Estrutura interna: Proporção de funcionários de suporte;
- Competência das pessoas: Mudança no valor agregado por funcionário.

Como se verifica, procura-se definir indicadores que estejam relacionados com o crescimento e renovação dos elementos do capital intelectual e também associados à eficiente utilização destes recursos. A partir das medidas apontadas pelos indicadores, poder-se-ão estabelecer comparações com o desempenho financeiro da empresa, procurando, sempre que possível, estabelecer relações entre o desempenho do capital intelectual e o desempenho financeiro da empresa.

No entanto, apontam-se algumas dificuldades (Roos e Roos, 1997), como por exemplo a definição dos indicadores a ser utilizados, neste modelo e em qualquer modelo que se proponha mensurar o capital intelectual; a selecção dos indicadores considerados mais correctos, dentro de um número quase ilimitado de possíveis indicadores; o estabelecimento de um ranking de importância; a garantia de precisão dos mesmos e a definição de uma certa lógica que os relacione são alguns dos factores apontados.

Finalmente, este modelo, fornece dados para que se estabeleça uma mensuração da relação existente entre o desempenho do capital intelectual e o desempenho financeiro da empresa, sem quantificar, em valores absolutos, o valor económico do capital intelectual da empresa.

3.6.4. *Tobin's Q*

Para efectivar a importância da necessidade de medir este fenómeno (capital intelectual), Bontis (1998), bem como Rodrigues e Ribeiro (2003), referem que existe a necessidade de compreender profundamente o conceito do *Tobin's Q* referido na literatura da área de contabilidade e finanças. Assim, este rácio mede a relação entre o valor de mercado de uma empresa e o seu valor de reposição (ie., o custo de repor todos os seus activos).

O *Q* de *Tobin* pode ser expresso pela seguinte fórmula:

$$q = \frac{V_0}{CT}$$

Onde:

q = Índice *Q* de *Tobin*

V_0 = Valor da empresa

CT = Capital total investido ou custo de reposição dos activos

Se o índice for menor que a unidade, conclui-se que o valor da empresa no mercado é inferior ao que se necessitaria para repor todos os seus activos. Por outro lado, se o índice for superior à unidade, mostra que o valor de mercado da empresa é superior à quantia necessária para repor todos os seus activos, verificando-se, neste caso, o surgimento de um excedente (*goodwill*) no seu valor. Neste último caso, observa-se a criação de valor dentro da empresa, aumentando o seu valor total.

O *Q* de *Tobin*, foi desenvolvido como um método para prever as decisões de investimento das empresas, no entanto, afigura-se como uma boa medida para avaliar o capital intelectual.

Assim, o *Q* de *Tobin* poderá ser utilizado como um método para mensurar o capital intelectual, estabelecendo uma relação entre o capital intelectual e a agregação de valor deste dentro da empresa, sem, contudo, permitir calcular um valor absoluto do capital intelectual.

Stewart (1998) afirma que embora o *Q* de *Tobin* não tenha sido desenvolvido com a finalidade de medir o capital intelectual, ele apresenta-se como uma boa medida. Desta forma, sendo o índice superior a 1, tem-se que este excedente representaria a parcela de valor agregado referente ao capital intelectual da empresa. No entanto, no caso de este indicador ser inferior a 1, ou seja, se o seu valor de mercado for inferior à quantia necessária para a sua construção, seria um tanto absurdo dizer que o capital intelectual teria um valor negativo, mas poder-se-ia concluir que este não está a ser utilizado por forma a agregar qualquer valor à empresa ou, muito pelo contrário, está a destruir o valor da mesma.

Portanto, também o *Q* de *Tobin* pode ser utilizado como um método para se mensurar a relação entre o capital intelectual e a agregação de valor por parte deste dentro de uma organização, sem, contudo, fornecer um valor absoluto do capital intelectual.

3.6.5. *Technology Broker*

O *Technology Broker* apresenta-se como um modelo de mensuração do capital intelectual baseado nas respostas dadas a um questionário por parte da empresa, onde se procura obter informações sobre o capital intelectual que a empresa possui, relativamente a todos os seus elementos constituintes.

O processo inicia-se através de um diagnóstico efectuado à organização, através de 20 questões que compõem o indicador de capital intelectual. Com base no resultado deste diagnóstico, Brooking (1996) sugere que quanto menor for a capacidade da organização em responder afirmativamente às 20 questões, maior será a sua necessidade de se concentrar no fortalecimento do seu capital intelectual.

Apresentamos de seguida alguns exemplos das questões referidas:

- Na minha organização todos os funcionários compreendem a sua função e o seu contributo para os objectivos organizacionais.
- Na minha organização conhecemos o valor das nossas marcas.
- Na minha organização existem mecanismos para reter as recomendações dos funcionários de forma a melhorar qualquer aspecto do negócio.

Após a empresa ter terminado as suas respostas e depois de devidamente analisadas, Brooking apresenta três métodos distintos para calcular o valor monetário do capital intelectual identificado nos questionários. Os métodos consistem em:

- Abordagem pelo custo, que se baseia nos custos de reposição dos elementos identificados do capital intelectual;
- Abordagem de mercado, que se baseia no valor de mercado dos elementos identificados do capital intelectual;
- Abordagem de rendimento, baseado no potencial de criação futura de lucros, descontados a valor actual, pelos elementos identificados do capital intelectual.

Após a aplicação de um destes métodos sugeridos pelo modelo, a empresa chegará a um valor do seu capital intelectual. No entanto, note-se que tanto o julgamento das respostas

obtidas no questionário, como a própria aplicação do método de quantificação, está sujeito a um elevado grau de subjectividade por parte do examinador. Logo, devemos estar cientes disto aquando da utilização deste modelo.

Bontis (2001), salienta um aspecto positivo deste modelo, referindo que quase todos os itens deste levantamento sobre o capital intelectual podem ser convertidos numa escala de Likert, que permitirá às organizações atribuir valores quantitativos a questões qualitativas.

3.6.6. MVA[®] (*Market Value Added*) e EVA[®] (*Economic Value Added*)

Alguns autores argumentam que o *MVA* e *EVA* possam ser conceitos utilizados para a avaliação do capital intelectual das empresas.

*EVA*²¹, aritmeticamente, representa o lucro operacional após o pagamento dos impostos e reduzido do custo do capital. Este valor refere-se a um valor residual a que os economistas se referem como lucro económico. Portanto, tem-se que:

$$EVA = NOPAT - CMePC \times CT$$

Onde:

EVA = Valor Económico

NOPAT (*Net Operating Profit After Taxes*) = Resultado Operacional Líquido Após Impostos

CMePC = Custo Médio Ponderado do Capital

CT = Capital Total Investido

Strassman²² afirma que um *EVA* positivo significa um excesso de resultado que advém do uso do capital intelectual da empresa. Porém, nada diz sobre qual a relação deste resultado com o valor total do capital intelectual.

²¹ Foi desenvolvido e é marca registada da Stern Stewart & Co.

²² in Bontis (2000).

Bontis *et al.* (1999) salientam que se o *EVA* for usado, não haverá necessidade de existirem medidas específicas de mensuração de activos intangíveis. Mas, atendendo à própria natureza dos intangíveis, como estimar o seu valor? Segundo os autores, o *EVA* pretende fazer isso mesmo, através de um variado número de ajustamentos do valor e do custo do capital.

Na definição das medidas do *EVA*, Stern Stewart & Co identificaram 164 diferentes áreas de ajustamento. Bontis *et al.* (1999) afirmam que o próprio facto dos gestores poderem escolher dentro de lista tão elevada, cria o risco de tornar a comparação do *EVA*, no tempo e no espaço, muito difícil ou mesmo sem significado.

Os mesmos autores apontam ainda uma outra limitação do *EVA*: a utilização do valor contabilístico dos activos, que se baseia em valores históricos e que, consequentemente, nos dará pouca informação sobre o valor actual de mercado ou sobre o valor de reposição.

Bontis (2001) concorda com a definição do *MVA* onde a diferença entre o valor de mercado e o valor investido na empresa representa o valor do capital intelectual pertencente à mesma. De facto, o *MVA* tem sido bastante utilizado para se calcular um valor que represente a totalidade do capital intelectual da empresa. No entanto, há quem considere que o *MVA* representa, de certa forma, as expectativas do mercado face à empresa e ao seu desempenho.

3.6.7. Modelo de Bontis

Bontis (1998), partindo de uma análise à literatura e conceitos associados ao capital intelectual, avança para a conceptualização do capital intelectual, subdividindo-o em Capital Humano, Capital estrutural e Capital Relacional, conforme podemos ver na seguinte figura:

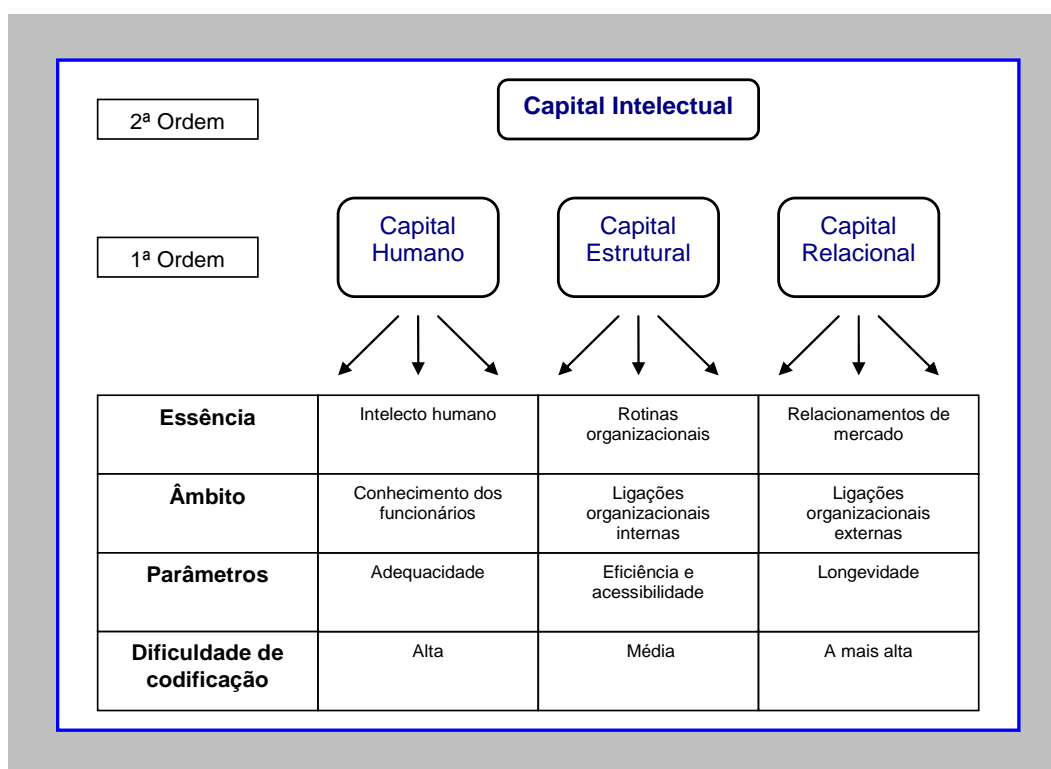


Figura 3.9 – Conceptualização do capital intelectual, segundo Bontis (1998)

Fonte: adaptado de Bontis (1998), p. 66.

Após ter caracterizado conceptualmente o capital intelectual da forma apresentada na figura anterior, e que em terminologia e estrutura se aproxima da proposta de Edvinsson e Malone, Bontis estabeleceu um questionário composto por 63 questões (afirmações) para as quais a empresa deveria responder de acordo com um nível de concordância, que poderia variar de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente).

Numa primeira fase o autor procurou determinar quais os elementos que efectivamente contribuíam para a definição e construção das variáveis capital humano, capital estrutural e capital relacional.

Seguidamente, e a partir das respostas obtidas no questionário, onde se procurava identificar os elementos que constituem o capital intelectual presente na empresa e a sua importância para a mesma, o investigador pretendeu estabelecer, e comprovar, um conjunto de correlações, das quais se podem destacar:

- O capital humano está positivamente correlacionado com o capital relacional;
- O capital humano está positivamente correlacionado com o capital estrutural;
- O capital relacional está positivamente correlacionado com o capital estrutural; e
- O capital estrutural está positivamente correlacionado com o desempenho da empresa.

O referido questionário foi aplicado uma primeira vez por Bontis (1998) no Canadá e novamente administrado por Bontis *et al.* (2000) em 107 empresas da Malásia.

Genericamente, dos resultados ressaltam conclusões que apontam para uma influência directa das três componentes do capital intelectual no desempenho. No entanto, apenas as contribuições do capital relacional e capital estrutural para o desempenho se apresentam como significantes.

Perante tal facto, o autor refere que a especificação simplista do modelo não contemplava as inter-relações entre as três componentes, e que, face a toda a literatura analisada relativamente ao capital intelectual, as três variáveis afectam-se umas às outras. Dito de outra forma, um bom funcionário (capital humano) será praticamente inútil se não existir uma estrutura organizacional (capital estrutural) de suporte à utilização e desenvolvimento das suas capacidades. Tudo isto poderá justificar a falta de significância da contribuição directa do capital humano para o desempenho.

Constata-se que este método visa estabelecer relações entre o capital intelectual da empresa e o seu desempenho, sem, mais uma vez, quantificar esse capital intelectual.

3.6.8. *IC Index*

Este índice de capital intelectual (*IC Index*) foi inicialmente desenvolvido por Göran Roos em 1995.

Este índice não é mais do que um conjunto de vários indicadores que procuram relacionar a variação do desempenho da empresa com as variações ou mudanças nas componentes do seu capital intelectual.

Este modelo fornece, portanto, uma forma de avaliar as relações existentes entre o capital intelectual e o desempenho da organização, mas não apresenta uma forma de quantificação do capital intelectual da empresa.

O seu autor chama a atenção para que, no seu desenvolvimento, os índices devem ser definidos de acordo com a estratégia da empresa e com as particularidades do negócio. Isto implicará índices diferentes de organização para organização, de acordo com as necessidades e prioridades de cada uma. Este facto levará a que a comparação de valores absolutos não tenha qualquer significado. No entanto, Bontis *et al.* (1999) referem que continua a ser possível a comparação entre organizações através das variações relativas do índice. Eles concluem que, uma organização que melhore o seu índice em 50% está, sem dúvida alguma, com um desempenho melhor que uma cujo índice apenas aumentou 25%.

Portanto, este modelo apresenta-se mais como uma proposta para abordar a mensuração do capital intelectual do que como um método de mensuração do capital intelectual propriamente dito, a partir do momento em que a definição dos índices de capital intelectual deve ser feita caso a caso, de acordo com a empresa e de acordo com a sua estratégia e particularidades. Permitirá também que os gestores detenham um ferramenta que lhes possibilite avaliar os efeitos particulares da adopção de determinada estratégia no capital intelectual da organização, e consequentemente comparar duas alternativas para perceber qual a preferível na perspectiva do capital intelectual.

Sintetizando, existem várias semelhanças entre os modelos referidos anteriormente. Todos os conceitos apontam que as medidas não financeiras deverão complementar a tradicional informação financeira. Os seus autores afirmam que os rácios não financeiros deverão ser elevados do nível operacional para o nível estratégico das organizações.

Os referidos modelos são concebidos com uma perspectiva financeira (tangível) e com os intangíveis categorizados em poucas perspectivas comuns. Veja-se, por exemplo:

Skandia Navigator (Lief Edvinsson)

- Perspectiva de cliente
- Perspective de processo
- Perspectiva de renovação e desenvolvimento
- Perspectiva humana

BSC (Kaplan e Norton):

- Perspectiva de cliente
- Perspectiva de processo do negócio
- Perspectiva de aprendizagem e crescimento

IAM (Karl-Erik Sveiby)

- Estrutura externa
- Estrutura interna
- Competências

Bontis

- Capital Humano
- Capital Relacional
- Capital Estrutural

No entanto, e apesar das semelhanças dos modelos analisados, foram criados independentes uns dos outros.

Em forma de resumo, apresenta-se a tabela seguinte com um sumário dos principais modelos de avaliação e mensuração do capital intelectual.

SKANDIA NAVIGATOR	
OBJECTIVO:	Fornece à gestão uma taxonomia para classificar os bens de conhecimento da organização, bem como um conjunto de indicadores para a sua mensuração.
PONTOS CHAVE:	O CI é composto por capital humano e capital estrutural.
POPULAÇÃO ALVO:	Considera-se generalizado para organizações lucrativas e não lucrativas, de todos os tamanhos.
ORIGEM:	Relatórios internos em 1985, publicado em 1994 como relatório de CI.
AUTOR:	Lief Edvinsson, enquanto Director de Capital Intelectual da Skandia.

BALANCED SCORECARD	
OBJECTIVO:	Sistema multidimensional de reconhecimento de activos intangíveis para suportar decisões da gestão.
PONTOS CHAVE:	O BSC apresenta quatro perspectivas: financeira, cliente, processo do negócio e de crescimento e aprendizagem.
POPULAÇÃO ALVO:	Generalizado para todas as organizações.
ORIGEM:	1992
AUTOR:	Robert Kaplan, Harvard e David Norton, Renaissance Strategy Group.
INTANGIBLE ASSETS MONITOR	
OBJECTIVO:	Sistema de mensuração e divulgação de CI que usa abordagem de recursos humanos e de sistemas de informação em detrimento de uma perspectiva financeira.
PONTOS CHAVE:	Activos intangíveis são constituídos por estrutura externa, estrutura interna e competências individuais.
POPULAÇÃO ALVO:	Organizações que pretendam transformar-se em organizações de conhecimento.
ORIGEM:	1986
AUTOR:	Karl-Erik Sveiby, Queensland, Austrália.
TOBIN'S Q	
OBJECTIVO:	Ajudar a compreender o valor dos investimentos da organização em tecnologia e capital humano.
PONTOS CHAVE:	Valor de mercado dividido pelo custo de reposição.
POPULAÇÃO ALVO:	Empresas cotadas, quando o valor de mercado possa ser facilmente determinado.
ORIGEM:	1960's
AUTOR:	James Tobin, Yale University, Nobel Prize in Economics in 1981.
TECHNOLOGY BROKER	
OBJECTIVO:	Ajudar as empresas a encontrar o valor escondido em activos intangíveis, e atribuir um valor económico a esses activos usando uma abordagem pelo custo, mercado ou rendimento.
PONTOS CHAVE:	O CI consiste em bens de mercado, humanos e infraestruturas.
POPULAÇÃO ALVO:	Empresas que necessitem de uma força de trabalho sofisticada, que se baseie mais em capacidades específicas e tecnologia do que em trabalho manual.
ORIGEM:	1996
AUTOR:	Annie Brooking, criadora e gestora do <i>Technology Broker</i> .
MVA E EVA	
OBJECTIVO:	Usa variáveis de ajustamento para adequadamente considerar todas as formas como a organização pode criar ou perder valor.
PONTOS CHAVE:	EVA é aumentado se o custo médio ponderado do capital for inferior que o Resultado Operacional Líquido após Impostos, e vice versa.
POPULAÇÃO ALVO:	Organizações com fins lucrativos.
ORIGEM:	1980's
AUTOR:	Stern Stewart and Co., New York.

MODELO DE BONTIS	
OBJECTIVO:	A partir das respostas obtidas no questionário, procura-se identificar os elementos que constituem o capital intelectual presente na empresa e a sua importância para o desempenho da mesma. Pretende estabelecer e comprovar um conjunto de correlações.
PONTOS CHAVE:	Os elementos do CI (capital humano, capital relacional e capital estrutural) estão correlacionados entre si e com o desempenho da empresa.
POPULAÇÃO ALVO:	Generalizado para todas as Empresas.
ORIGEM:	1998
AUTOR:	Nick Bontis
IC-INDEX	
OBJECTIVO:	Desenvolver e aplicar um índice sumário de medidas consolidadas de CI.
PONTOS CHAVE:	Combina indicadores semelhantes de CI por forma a determinar tendências.
POPULAÇÃO ALVO:	Generalizado para todas as organizações.
ORIGEM:	1995
AUTOR:	Göran Roos, Intellectual Capital Services, Ltd., London, UK.

Quadro 3. 3 - Sumário dos Modelos de mensuração do CI

Fonte: adaptado de Bontis (2000), p. 40 a 42.

Procurou-se, além de discutir a importância do capital intelectual como elemento fundamental para a criação de valor e de vantagens competitivas para a organização, destacar também a importância da sua mensuração, tanto da sua presença como do seu valor económico, e ainda apresentar alguns dos principais modelos, descritos na literatura, utilizados para essa mensuração.

A partir do enquadramento teórico apresentado e discutido até aqui, partiu-se para a realização da investigação empírica. Assim, o capítulo seguinte apresenta um estudo exploratório realizado, no âmbito de algumas empresas portuguesas.

4. CAPITAL INTELECTUAL: UMA ANÁLISE EXPLORATÓRIA

4.1. QUADRO CONCEPTUAL DE INVESTIGAÇÃO

Neste ponto, apresentam-se as grandes linhas da investigação empírica realizada. Tendo por base a fundamentação teórica, apresentada anteriormente, pretende-se mostrar, empiricamente, a posição actual das empresas portuguesas face ao reconhecimento do capital intelectual e suas componentes.

Existe a necessidade de determinar o método mais adequado à problemática da pesquisa realizada, estabelecendo-se os objectivos da análise e hipóteses de investigação.

Avançaremos então para a definição dos objectivos e hipóteses do estudo, bem como para a apresentação da metodologia utilizada.

4.1.1. Objectivos e hipóteses de investigação

Como já foi referido anteriormente, estudos anteriores realizados por vários autores (Edvinsson e Malone, 1998; Roos *et al.*, 1997; Sveiby, 1997; Stewart, 1998; Bontis, 1998; Bontis *et al.*, 2000) procuram evidenciar a importância da parte intangível (capital intelectual) na composição do valor de mercado e no desempenho das organizações.

Seguindo essa linha de pensamento, foram estabelecidos vários objectivos para esta investigação empírica. Assim, pretendemos:

- evidenciar a presença do capital intelectual nas empresas portuguesas analisadas, através da identificação das suas componentes;
- investigar as correlações existentes entre as variáveis: capital humano, capital relacional, capital estrutural e desempenho organizacional;

- analisar até que ponto o capital intelectual (reportado aos seus três elementos) contribui para o sucesso e bom desempenho das organizações analisadas.

Da análise conceptual efectuada às propostas de Bontis (1998) e Bontis *et al.* (2000), conforme apresentado no capítulo anterior, constata-se que, a partir das respostas obtidas no questionário, conseguem identificar os elementos que constituem o capital intelectual presente na empresa e a sua importância para a mesma, estabelecendo e comprovando, também, um conjunto de correlações.

Pensamos que essas correlações são de facto importantes e poder-se-ão encontrar, também, na realidade empresarial portuguesa. Nesse sentido, definiram-se as seguintes hipóteses:

H1: O Capital Humano (*CH*) está directa e positivamente relacionado com o Capital Relacional (*CR*).

H2: O Capital Humano (*CH*) está directa e positivamente relacionado com o Capital Estrutural (*CE*).

H3: O Capital Relacional (*CR*) está directa e positivamente relacionado com o Capital Estrutural (*CE*).

H4: O Capital Humano (*CH*) está directa e positivamente relacionado com o Desempenho Empresarial (*DE*).

H5: O Capital Relacional (*CR*) está directa e positivamente relacionado com o Desempenho Empresarial (*DE*).

H6: O Capital Estrutural (*CE*) está directa e positivamente relacionado com o Desempenho Empresarial (*DE*).

H7: Os representantes das organizações acreditam que uma eficiente gestão do capital intelectual é um factor determinante do bom desempenho das organizações e do futuro sucesso e competitividade das mesmas.

As hipóteses H1 a H3 referem-se às possíveis correlações existentes entre os principais elementos constituintes do capital intelectual (Capital Humano, Capital Relacional e Capital Estrutural). Pretendemos verificar se tais correlações existem e qual a intensidade das mesmas. Estas correlações encontraram-se, e algumas com intensidade considerável, nos estudos levados a cabo por Bontis (1998) e Bontis *et al.* (2000).

As hipóteses H4 a H6 pretendem aferir sobre se é lícito considerar uma correlação directa e positiva entre os três elementos constituintes do capital intelectual e o desempenho da organização. Estas hipóteses resultam por um lado dos resultados dos estudos mencionados acima, e por outro, das conclusões emergentes da revisão de literatura que sugere, frequentemente, uma contribuição proeminente do capital humano, relacional e estrutural para o bom desempenho e sucesso das organizações.

Por fim, a hipótese H7, testa a possibilidade dos representantes das organizações acreditarem que uma eficiente gestão do capital intelectual é um factor determinante do bom desempenho das organizações e do futuro sucesso e competitividade das mesmas. Pretende-se verificar aqui, até que ponto os representantes das organizações analisadas estão cientes da cada vez maior relevância destes elementos - capital intelectual - e das particularidades que apresentam, tal como sugerido pela generalidade dos autores mencionados ao longo da revisão de literatura efectuada no capítulo anterior. (Bontis, Roos, Edvinson, Malone, Brooking, entre outros)

4.1.2. Metodologia utilizada

O presente estudo pode então ser considerado como um estudo exploratório²³ e também como descritivo²⁴, na medida em que tem por objectivo, por um lado, explorar os assuntos

²³ Do ponto de vista dos seus objectivos, uma análise exploratória visa proporcionar uma maior familiaridade com o problema, tentando torná-lo mais explícito ou ainda criar hipóteses sobre o tema pesquisado. Segundo Pinto e Curto (1999: 290), em estudos preparatórios ou exploratórios "... o principal objectivo é muitas vezes ajustar o questionário, explorar conceitos, avaliar a percepção dos respondentes a determinadas terminologias utilizadas e a outros aspectos impossíveis de especificar exhaustivamente".

²⁴ Relativamente aos objectivos de uma pesquisa descritiva, esta pretende estabelecer um conjunto de relações que possam existir entre variáveis, procurando ainda determinar a natureza de tal relação.

temáticos desta dissertação e, por outro, identificar um conjunto de relações dentro do contexto analisado. Procuram-se possíveis explicações para as relações existentes entre os elementos que compõem o capital intelectual e a sua contribuição para o desempenho das mesmas.

Quando falamos em estudo exploratório, estamos cientes de que já se realizaram outros trabalhos sobre o tema, no entanto, este estudo apresenta como novidade o explorar a realidade empresarial portuguesa, para além de explorar novas variáveis. De referir ainda que em Portugal, já se realizaram estudos sobre capital intelectual, por exemplo, o apresentado por Pedro (2001), mas tal estudo apresenta características em termos de objectivos e metodologias distintas das do presente.

A metodologia utilizada segue as linhas de orientação sugeridas pelos estudos realizados por alguns autores (Bontis, 1998; Bontis *et al.*, 2000 e Usoff *et al.*, 2002) na investigação sobre a importância, cada vez mais relevante, do capital intelectual no mundo empresarial.

Na procura dos dados necessários à realização deste estudo tornou-se necessário recorrer a dados primários, através da construção de uma base de dados própria, que se concretizou através de um questionário desenvolvido para o efeito.

4.1.2.1. Questionário

Elaborou-se um questionário, composto por 91 questões fechadas²⁵ e 8 questões complementares, para efectuar uma avaliação da importância dada ao capital intelectual pelas organizações em Portugal e para analisar as suas componentes. Será então analisado o capital intelectual (variável latente)²⁶, através de um conjunto de variáveis componentes

²⁵ De acordo com Hill e Hill (2002), a utilização de perguntas fechadas apresenta como vantagem uma maior facilidade de aplicação de análises estatísticas e tratamento de dados de maneira mais sofisticada e são especialmente úteis quando o investigador pretende utilizar um conjunto de questões para criar uma nova variável latente.

²⁶ Hill e Hill (2002) utilizam o termo “variável latente” para representar uma variável que não é observada directamente, mas que será definida a partir de um conjunto de outras variáveis que serão observadas ou medidas, e que medem qualquer coisa em comum (nomeadamente, a variável latente).

como sejam: capital humano (CH), capital estrutural (CE), capital relacional (CR) e desempenho empresarial (DE).

Na elaboração do questionário recorreu-se à consulta de bibliografia e estudos anteriores relacionados com a análise e avaliação do capital intelectual. Destes estudos destacamos o de Bontis (1998) e Bontis *et al.* (2000), os quais constituíram o ponto de partida para o primeiro esboço do questionário.

Tendo em vista o aperfeiçoamento do questionário²⁷, procedeu-se ao pré-teste do mesmo junto de especialistas (colegas e investigadores) e de uma amostra de conveniência constituída por indivíduos que possuíam características idênticas às da população alvo. O pré-teste foi aplicado pessoalmente a cada um dos indivíduos e, à medida que cada respondente preenchia o questionário, era efectuada uma discussão das questões. Nesta discussão, perguntava-se ao respondente sobre o sentido da questão para ele, que dificuldades sentiu ao responder, que outras ideias ele tinha e que não foram cobertas pelas questões e como o respondente faria a questão.

Após a realização do pré-teste foram efectuadas algumas alterações, nomeadamente a eliminação de algumas questões e detectaram-se ainda situações em que foi necessário alterar a redacção da questão. O questionário final resultou mais consistente e mais claro para o inquirido e mais orientado para a persecução dos objectivos.

A utilização de questões fechadas permite o tratamento estatístico das respostas, o que possibilitará chegar a resultados representativos do conjunto das empresas estudadas. As respostas dadas às questões que compõem o questionário pretendem identificar o grau de concordância dos entrevistados, como representantes das organizações onde trabalham, com as afirmações feitas no questionário.

²⁷ Hill e Hill (2002) autores referem que neste passo o investigador deve mostrar primeiro o questionário a um especialista que conheça bem o tipo de pessoas que fazem parte do universo, e deve pedir a sua opinião sobre a relevância das perguntas do questionário. Este processo irá ajudar a eliminar perguntas desnecessárias, bem como a formular perguntas mais relevantes.

A generalidade das variáveis foram medidas através de uma escala de *Likert*²⁸ de cinco pontos (escala ordinal), com excepção das sócio-económicas (escalas nominais e métricas de intervalo) e da variável Desempenho Empresarial, medida através de uma escala de avaliação de 10 pontos (escala ordinal).

No sentido de solicitar a colaboração dos respondentes, o questionário foi acompanhado de uma carta de apresentação que foi elaborada com o objectivo de estabelecer um contacto inicial com os inquiridos e visando também o esclarecimento genérico sobre os objectivos do estudo.

A carta de apresentação e o questionário utilizado no estudo são apresentados no Anexo I deste trabalho.

Optou-se pela aplicação de um questionário auto-administrado a ser entregue pelo entrevistador para mais tarde ser recolhido. Este método é designado na literatura por “método *drop-off*” e consiste, em traços gerais, em tentar obter a cooperação dos entrevistados através de contacto pessoal, por telefone ou por intermédio de um representante, entregar o questionário para ser auto-administrado pelo respondente para mais tarde ser recolhido ou enviado por correio.

4.1.2.2. Discussão da metodologia

Os procedimentos subjacentes à aplicação do inquérito se, por um lado, aumentam as possibilidades metodológicas de controlo do acesso ao conhecimento do objecto visado (influência do capital intelectual no desempenho empresarial e correlação existente entre as suas componentes), por outro lado, não permitem contornar algumas das dimensões/limitações mais relevantes deste, nomeadamente, falta de conhecimento geral da empresa por parte do respondente, sofrendo portanto a influência de variáveis

²⁸ Este tipo de escala foi criado em 1932 por Rensis Likert.

situacionais, ou o seu carácter de auto “despoletador” de respostas “politicamente correctas” por parte dos respondentes.

É nesse quadro que deve ser interpretado o real sentido, alcance e limitações dos resultados alcançados em qualquer estratégia de análise com recurso ao inquérito por questionário. Os resultados alcançados são representativos de um quadro genérico que, no âmbito da investigação desenvolvida, foi assumido como um referenciador oportuno, embora estático, de opiniões e posicionamentos do grupo alvo acerca de um conjunto de indicadores sobre capital intelectual. Os resultados da sondagem permitiram o delineamento de um perfil genérico em matéria de capital intelectual detido e desejado pelos respondentes, constituindo-se como uma das fontes referenciadoras das fases subsequentes da investigação.

Pelo facto de se pretender fazer um levantamento envolvendo uma população ampla – representantes das empresas portuguesas – foi usado um método de análise extensiva de tipo *Survey*. Este método tem por objecto populações amplas, impondo, geralmente, o recurso a técnicas de amostragem, sendo a obtenção dos dados primários com que se trabalha é feita directamente (entrevista) ou indirectamente (questionário). Partindo de um número insuficiente de elementos definidores do objecto do estudo, a alternativa metodológica que privilegia a suscitação, recolha e reconstrução dos mesmos junto da população-alvo, constitui sempre a alternativa correcta (Hill e Hill, 2000).

Na construção do questionário, foram considerados como referenciais fundamentais, exemplos de outros instrumentos (questionários e entrevistas) utilizados noutros estudos na mesma área temática.

O guião do questionário, quer na fase antecedente ao pré-teste, quer na fase de aplicação definitiva, ficou estruturado em 5 dimensões de análise: (I) Capital Humano; (II) Capital Relacional; (III) Capital Estrutural (IV) Importância atribuída pelos respondentes ao CI e (V) Desempenho Empresarial.

Para o suporte do processo de inquirição teve-se o cuidado de:

- construir o texto do questionário da forma mais compreensível possível, clarificando as regras de resposta de acordo com a natureza da pergunta, neste caso, pergunta fechada de hierarquização. Sempre que as respostas estavam condicionadas à satisfação de um ou vários pré-requisitos, esse facto foi enunciado de forma destacada na carta de apresentação;
- fazer acompanhar o questionário de uma folha de apresentação a esclarecer o contexto e objectivos do processo de inquirição. Procurou-se, também, motivar a resposta do inquirido ao enfatizar o papel dos resultados a obter no âmbito do processo global de análise da importância do capital intelectual nas empresas.

A fim de concretizar os objectivos desta investigação, foi operacionalizado um modelo de análise de dados dividido em etapas distintas. A natureza do instrumento utilizado, para a recolha dos dados, possibilitou a preparação de um ficheiro de dados informáticos. Utilizou-se, para o efeito, o programa *SPSS for Windows* – versão 12.0.

Numa primeira aproximação, ao nível dos dados quantitativos, desenvolvemos uma análise estatística descritiva, que permitiu a caracterização da população, assim como a definição do perfil geral dos inquiridos nas dimensões analíticas consideradas, a saber: distribuição de frequências; medidas de localização e tendência central; medidas de dispersão. Dada a natureza e a forma de obtenção da amostra, os resultados extraídos são válidos exclusivamente para a caracterização dos inquiridos envolvidos na sondagem, sem pretensões de generalização para a população base.

4.1.2.3. Operacionalização das Variáveis

As variáveis independentes a utilizar na análise correspondem a indicadores dos elementos do capital intelectual das empresas que constituem a amostra daqueles que responderam ao questionário.

Conforme se referiu anteriormente, seguindo a linha de investigação levada a cabo por Bontis (1998), identificamos 84 indicadores de capital intelectual, os quais são agrupados em 5 dimensões de análise que (capital humano, capital relacional, capital estrutural, importância atribuída ao CI e desempenho empresarial), por sua vez, constituem as principais variáveis. Vejamos como estão os referidos indicadores agrupados:

ELEMENTOS DO CAPITAL HUMANO *			
H1	Competência ao nível ideal	H10	Os funcionários estão satisfeitos
H2	Programa de formação e integração	H11	Desempenham ao melhor nível
H3	Cumprimento das datas limite planeadas	H12	Programa de recrutamento intensivo
H4	Funcionários trabalham em grupo	H13R	Grandes problemas na saída de um funcionário
H5R	Inexistência de relacionamentos internos (r)	H14R	Desempenho sem grande energia (r)
H6	Surgem com novas ideias	H15	Indivíduos aprendem uns com os outros
H7	Aposta na formação dos funcionários	H16	Apresentação de opiniões em grupo
H8	Os funcionários são inteligentes	H17	Funcionários ao melhor nível do sector
H9	Os funcionários são os melhores do sector	H18R	Perda de valor com saída de empregado (r)

ELEMENTOS DO CAPITAL RELACIONAL *			
R1	Cientes satisfeitos	R10	Reunimos com clientes
R2	Redução tempo na resolução de problemas	R11	Disseminação de informação sobre clientes
R3	Aumento da quota de mercado	R12	Compreensão dos mercados alvo
R4	Quota de mercado maior	R13R	Não preocupação com necessidades de clientes (r)
R5	Longevidade de relacionamentos	R14	Investimos nas necessidades dos clientes
R6	Serviços de valor acrescentado	R15	Confiantes no futuro com os clientes
R7	Lealdade dos clientes	R16	Procuramos feedback dos clientes
R8	Seleccionados pelos clientes	R17	Marca respeitada pelo mercado
R9	Empresa orientada para o mercado	R18	Boas relações com parceiros comerciais

ELEMENTOS DO CAPITAL ESTRUTURAL *			
E1	Custo por transacção mais baixo	E9	Desenvolvemos o maior nº de ideias no sector
E2	Melhoria no rácio proveitos / custo	E10	A empresa é eficiente
E3	Melhoria no rácio lucro / funcionário	E11	O sistema permite fácil acesso a informação
E4	Melhor rácio lucro / funcionário	E12	Os procedimentos suportam inovação
E5	Tempo de execução decrescente	E13R	A empresa é um pesadelo em burocracia (r)
E6	Melhor tempo de execução operacional	E14	Não muito afastados uns dos outros
E7	Implementação de novas ideias	E15	Atmosfera compreensiva
E8	Suporte do desenvolvimento de novas ideias	E16R	Não existe partilha de conhecimento (r)

ELEMENTOS DE IMPORTÂNCIA DO CAPITAL INTELECTUAL*			
M1	Importância do CI na definição modelo empresarial	M7	Benefício da informação para os investidores
M2	Tentativas de valorização do CI	M8	Factores de êxito das empresas
M3	Procura de informação sobre CI na organização	M9	Necessidade de normas para reconhecimento de CI
M4	O mercado reconhece valor superior ao valor registado	M10	Capacidade informativa das DF diminuída
M5	Possui medidas de avaliação não financeiras	M11	Vantagem de gerar informação sobre CI
M6	O mercado utiliza medidas não financeiras	M12	Importância relativa dos elementos geradores de valor

ELEMENTOS DE DESEMPENHO EMPRESARIAL*			
D1	Liderança de sector	D6	Rendibilidade líquida dos activos
D2	Perspectivas futuras	D7	Rendibilidade líquida das vendas
D3	Lucro	D8	Resposta geral aos concorrentes
D4	Crescimento dos lucros	D9	Sucesso no lançamento de novos produtos
D5	Crescimento das vendas	D10	Desempenho geral da actividade

* Os vários indicadores foram medidos numa escala de 5 pontos, onde 1 = discordo totalmente, 5 = concordo totalmente, mediante o que pensa relativamente à afirmação.
(r) indica que o item foi invertido.

Quadro 4. 1 - Indicadores utilizados

O capital humano (CH), relacional (CR) e estrutural (CE), bem como o desempenho empresarial (DE) são variáveis que não podem ser observadas directamente, mas que podem ser medidas indirectamente através de grupos de variáveis que se relacionam entre si, explicando a correlação entre elas.

Fez-se então o agrupamento dos indicadores H1 a H18R segundo a variável CH - “Capital Humano”, R1 a R18 segundo a variável CR - “Capital Relacional”, E1 a E16R segundo a variável CE - “Capital Estrutural” e D1 a D10 segundo a variável DE - “Desempenho Empresarial”, sendo estas as variáveis independentes utilizadas na análise subsequente.

Refira-se ainda, que existe um outro conjunto de indicadores, referenciados como M1 a M12, cujo objectivo é apenas caracterizar, de uma forma mais descritiva, o posicionamento e atitudes das empresas e dos seus representantes relativamente ao capital intelectual.

Consideraram-se também, algumas variáveis sócio-económicas, de forma a melhor caracterizar os respondentes e as empresas que os mesmos representam.

No tratamento das variáveis sócio-económicas, utilizadas para efectuar uma análise das empresas e dos respectivos entrevistados, foram utilizadas escalas nominais para medir as variáveis “função desempenhada na organização” e “sector de actividade” e escalas ordinais para medir a dimensão da organização (variáveis “volume de negócios” e “número de funcionários”).

A. SECTOR DE ACTIVIDADE	
<input type="checkbox"/> Telecomunicações	<input type="checkbox"/> Construção
<input type="checkbox"/> Transportes	<input type="checkbox"/> Auditoria / Consultoria / Contabilidade
<input type="checkbox"/> Agricultura, Produção animal, silvicultura e pesca	<input type="checkbox"/> Saúde e Acção Social
<input type="checkbox"/> Energia (Electricidade, Gás e Água)	<input type="checkbox"/> Distribuição e Serviços
<input type="checkbox"/> Alojamento e Restauração	<input type="checkbox"/> Indústrias transformadoras
<input type="checkbox"/> Actividades Financeiras (Banca e Seguros)	<input type="checkbox"/> Educação / Ensino
<input type="checkbox"/> Sistemas de Informação	<input type="checkbox"/> Outras Actividades. Qual? _____
B: FUNÇÃO DESEMPENHADA NA ORGANIZAÇÃO	
<input type="checkbox"/> Gerência / Administração	<input type="checkbox"/> Director da Qualidade
<input type="checkbox"/> Director Financeiro	<input type="checkbox"/> Técnico Oficial de Contas
<input type="checkbox"/> Director da produção	<input type="checkbox"/> Auditor / Consultor
<input type="checkbox"/> Docente / Formador	<input type="checkbox"/> Director Comercial
<input type="checkbox"/> Director de Recursos Humanos	<input type="checkbox"/> Outras Funções. Qual? _____
C. VOLUME DE NEGÓCIOS	D. NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
<input type="checkbox"/> Inferior a 500.000 €	<input type="checkbox"/> Inferior a 50 funcionários
<input type="checkbox"/> Entre 500.000 € e 2.500.000 €	<input type="checkbox"/> Entre 50 € e 250 funcionários
<input type="checkbox"/> Entre 2.500.000 € e 5.000.000 €	<input type="checkbox"/> Entre 250 e 500 funcionários
<input type="checkbox"/> Superior a 5.000.000 €	<input type="checkbox"/> Superior a 500 funcionários

Quadro 4. 2 - Variáveis sócio-económicas

4.1.2.4. Amostra

A necessidade de conhecer uma população (ou universo) no que respeita a uma ou várias características, implica, quase sempre, um processo de recolha e análise da informação que se julga necessária. A realização de um recenseamento é uma das várias formas de recolher informação, mas a ponderação de vantagens e inconvenientes deste método raramente conduz à sua adopção. Assim, a impossibilidade de estudar a totalidade da população, encaminhou o processo de estudo recorrendo a amostras.

Em princípio, uma amostra é representativa se os elementos que a constituem foram escolhidos por um processo tal que todos os membros da população tenham a mesma probabilidade de fazer parte da amostra. Se assim não for, diremos que a amostra é enviesada.

Torna-se óbvio que a qualidade (que se traduz na credibilidade, precisão e validade) dos resultados de um inquérito depende da dimensão da amostra inquirida. Logicamente, se a amostra fosse igual à população o erro de amostragem poderia ser nulo ou quase nulo; no entanto, quase nunca é possível conhecê-la inteiramente para além de que o que se ganha em rigor, em relação a uma amostra mais razoável, é mínimo.

Quando as amostras são aleatórias, existem diversos métodos para cálculo da sua dimensão, no entanto, estes métodos não podem ser aplicados quando estão em causa amostras não aleatórias, que é caso. Alguns autores apresentam algumas formas de determinar o tamanho da amostra nestas situações, nomeadamente, determinando o tamanho da amostra em função do orçamento disponível para o estudo ou então adoptar a dimensão já utilizada, com sucesso, em estudos anteriores das mesmas características. Pode-se, inclusivamente, usar as fórmulas decorrentes da utilização dos métodos aplicados quando estão em causa amostras aleatórias, mas meramente com intuito indicativo (Vicente e Ferrão, 1996).

O facto de não podermos aplicar um mecanismo rigoroso para determinar “quem é escolhido”, leva-nos ao recurso do julgamento humano. Uma das formas de o fazer é a amostra de conveniência.

A população alvo deste estudo é composta pelos dirigentes e quadros superiores de organizações portuguesas. No entanto, e tendo em conta a impossibilidade de estudar a totalidade da população alvo, restringiu-se o estudo a uma parte da mesma.

Assim, para a realização deste estudo utilizou-se uma amostra (de conveniência) composta por estudantes de mestrados de várias universidades do país que, simultaneamente, exercessem funções profissionais em empresas, e outras organizações, portuguesas.

Note-se que os elementos desta amostra responderam ao questionário não como alunos do mestrado, mas sim como representantes das organizações onde colaboram. A escolha destes profissionais teve como propósito procurar pessoas que possuíssem um conhecimento amplo e profundo sobre toda a organização, principalmente no que respeita a actividades administrativas e financeiras das organizações.

O trabalho de campo (entrega e recolha dos questionários) decorreu de 15 de Junho a 15 de Agosto de 2004. O questionário foi distribuído pelo responsável pela pesquisa e foi preenchido pelos inquiridos.

4.1.2.5. Significância das respostas

Dos questionários distribuídos obtivemos 90 respostas. Destes, 9 foram anulados devido a informação incompleta e incorrecto preenchimento, resultando em 81 respostas. O nível de respostas obtidas é considerado significativo face aos resultados normalmente obtidos com inquéritos de natureza similar. Por exemplo, Bontis (1998) num estudo piloto semelhante realizado no Canadá utilizou uma amostra de conveniência com 64 elementos e Bontis *et al.* (2000) na Malásia utilizaram uma amostra com 107 respondentes.

As respostas foram obtidas junto dos alunos de Mestrado e MBA, seleccionados pelo facto de estarem integrados na área das ciências empresariais, a decorrerem nas seguintes instituições de ensino superior:

<i>INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR</i>	<i>Nº DE QUESTIONÁRIOS VÁLIDOS</i>
ISCAA – Universidade de Aveiro	19
Universidade Católica Portuguesa	23
Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra	12
Faculdade de Economia da Universidade do Porto	5
E.S.T.G. de Leiria / Universidade do Minho	17
Outras Instituições	5
<i>Total</i>	81

Quadro 4. 3 – Instituições de Ensino Superior

4.2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A primeira fase após a recolha dos dados foi a tabulação dos dados e a realização de uma análise estatística descritiva das respostas. Para isto foi utilizado o *software* estatístico **SPSS 12.0 for Windows** (*Statistical Package for Social Sciences*).

Os seguintes indicadores foram invertidos: H5R, H13R, H14R, H18R (Capital Humano); R13R (Capital Relacional); E13R, E16R (Capital Estrutural).

Seguidamente foi efectuada uma análise das não respostas (*missing values*) à totalidade dos questionários recolhidos. Tal como mencionamos anteriormente, e após eliminarmos os questionários devolvidos em branco, significativamente incompletos ou incorrectamente preenchidos, retivemos 81 questionários completamente preenchidos, não havendo, portanto procedimentos adicionais relativamente a não respostas.

O passo seguinte passou pelo refinamento das escalas, tendo subjacentes as propriedades das mesmas. Há, portanto, que testar a fiabilidade (diz-se que uma variável é fiável se for consistente) e a validade (uma medida tem validade se for uma medida da variável que o investigador pretende medir).

Iniciaremos com um conjunto de estatísticas descritivas, que irão caracterizar de uma forma sucinta a amostra utilizada.

4.2.2. Descrição das instituições e respondentes

As 81 respostas representam uma grande variedade de organizações, de várias dimensões e sectores de actividade. As tabelas seguintes apresentam algumas das estatísticas descritivas mais relevantes.

<i>SECTOR DE ACTIVIDADE</i>	<i>FREQUÊNCIA</i>	<i>%</i>
Telecomunicações	2	2,5
Agricultura, Prod. Animal, Silv. e Pescas	1	1,2
Energia (Elect., Gás e Água)	2	2,5
Actividades Financeiras	9	11,1
Sistemas de Informação	4	4,9
Construção	4	4,9
Auditoria, Consultoria e Contabilidade	13	16,0
Saúde e Acção Social	8	9,9
Distribuição e Serviços	10	12,3
Indústrias Transformadoras	12	14,8
Educação e Ensino	10	12,3
Outras Actividades	6	7,4
Total	81	100

Quadro 4. 4 – Número de instituições por Sector de Actividade (amostra)

A amostra é constituída por organizações com sede em território nacional, que actuam em vários sectores de actividade. Como poderemos ver no quadro anterior, os sectores que predominam são: “Auditoria, Consultoria e Contabilidade” com 13 organizações (16%),

“Indústrias Transformadoras” com 12 organizações (14,8%), “Distribuição e Serviços” e “Educação e Ensino”, ambos com 10 organizações (12,3%), seguindo-se as “Actividades Financeiras” e “Saúde e Acção Social” com 9 e 8 organizações, respectivamente, e as restantes de outros sectores de actividade com menor peso na nossa análise.

<i>FUNÇÃO DESEMPENHADA</i>	<i>FREQUÊNCIA</i>	<i>%</i>
Gerência, Administração	10	12,3
Director Financeiro	13	16,0
Docente / Formador	6	7,4
Técnico Oficial de Contas	12	14,8
Auditor / Consultor	6	7,4
Director Comercial	2	2,5
Outras Funções	32	39,5
Total	81	100

Quadro 4.5 – Função desempenhada pelos respondentes

No que respeita à função exercida pelos sujeitos (cf. Quadro 4.5), a distribuição apresenta as funções de “Director Financeiro”, “Técnico Oficial de Contas” e “Gerência/Administração” com 13, 12 e 10 respostas respectivamente (16%, 14,8% e 12,3% respectivamente). Seguidamente, por ordem decrescente, os restantes indivíduos encontram-se repartidos pelas funções de “Docente/Formador” e “Consultor/Auditor” (ambas com uma percentagem de 7,4%) e “Director Comercial” (2,5%).

Salienta-se um grande número de indivíduos na função de “Outras funções” (32 inquiridos, representando 39,5% das respostas). Da análise da especificação das funções nos questionários, constata-se que as “outras funções” se enquadram, na generalidade, em funções associadas e complementares da gestão/administração (nomeadamente: Desenvolvimento de negócios; Analista financeiro; Planeamento e controlo; Director de mercado; Relações com investidores).

<i>NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS</i>	<i>FREQUÊNCIA</i>	<i>%</i>
Inferior a 50 Funcionários	29	35,8
Entre 50 e 250 Funcionários	19	23,5
Entre 250 e 500 Funcionários	13	16,0
Superior a 500 Funcionários	20	24,7
Total	81	100

Quadro 4. 6 – Número de funcionários da organização

<i>VOLUME DE NEGÓCIOS</i>	<i>FREQUÊNCIA</i>	<i>%</i>
Inferior a 500.000 €	12	14,8
Entre 500.000 € e 2.500.000 €	15	18,5
Entre 2.500.000 € e 5.000.000 €	15	18,5
Superior a 5.000.000 €	39	48,1
Total	81	100

Quadro 4. 7 – Volume de negócios da organização

As variáveis volume de negócios e número de funcionários pretendiam caracterizar as empresas quanto à dimensão. Assim, poderemos considerar uma composição de cerca de 15% de pequenas empresas (aquelas que possuem volume de negócios inferior a 500.000 € e cumulativamente menos de 50 funcionários) e cerca de 25 % de grandes empresas (aquelas que possuem volume de negócios superior a 5.000.000 € e cumulativamente mais de 500 funcionários). As restantes empresas (cerca de 60%) são consideradas médias empresas.

Passamos de seguida para as questões em que os respondentes deram a sua opinião sobre a importância dada pelas empresas ao capital intelectual.

Partindo de uma análise de frequências e de médias das respostas, estabeleceram-se os seguintes intervalos de valores para a determinação do grau de importância dada pelos respondentes:

<i>Intervalo de Valor</i>	<i>Nível de Importância</i>
Inferior a 2,5	Fraca
Entre 2,5 e 3,5	Média
Superior a 3,5	Forte

Quadro 4. 8 – Intervalos de valor para determinação do nível de importância

	<i>Frequência de Resposta (%)</i>											
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Discordo totalmente	14,8	33,3	23,5	12,3	22,2	0,0	1,2	0,0	0,0	7,4	0,0	0,0
Discordo	16,0	29,6	27,2	12,3	14,8	6,2	2,5	0,0	2,5	25,9	2,5	1,2
Nem concordo, nem concordo	30,9	16,0	17,3	37,0	17,3	4,9	4,9	4,9	16,0	23,5	16,0	7,4
Concordo	28,4	17,3	27,2	24,7	34,6	40,7	51,9	39,5	46,9	34,6	54,3	39,5
Concordo totalmente	9,9	3,7	4,9	13,6	11,1	48,1	39,5	55,6	34,6	8,6	27,2	51,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Quadro 4. 9 – Síntese de frequências de resposta (percentagem)

	<i>Estatísticas Descritivas</i>				
	N	Min.	Max.	Média	Desv. Padrão
M1 Importância do CI na definição modelo empresarial	81	1	5	3,02	1,20
M2 Tentativas de valorização do CI	81	1	5	2,28	1,21
M3 Procura de informação sobre CI na organização	81	1	5	2,63	1,25
M4 O mercado reconhece valor superior ao valor registado	81	1	5	3,15	1,18
M5 Possui medidas de avaliação não financeiras	81	1	5	2,98	1,36
M6 O mercado utiliza medidas não financeiras	81	2	5	4,31	0,83
M7 Benefícios da informação para os investidores	81	1	5	4,26	0,77
M8 Factores de êxito das empresas	81	3	5	4,51	0,59
M9 Necessidade de normas para reconhecimento de CI	81	2	5	4,14	0,77
M10 Capacidade informativa das DF diminuída	81	1	5	3,11	1,12
M11 Vantagem de gerar informação sobre CI	81	2	5	4,06	0,73
M12 Importância relativa dos elementos geradores de valor	81	2	5	4,42	0,69

Quadro 4. 10 – Estatísticas descritivas

Dos vários indicadores analisados interessa realçar alguns resultados obtidos. De facto, verifica-se que os respondentes consideram que as tentativas de valorização do capital intelectual não têm sido significativas (M2 com média igual a 2,28), e que a procura de

informação sobre o capital intelectual não é, ainda, considerada importante por grande parte das empresas analisadas (conforme se pode ver nos gráficos seguintes).

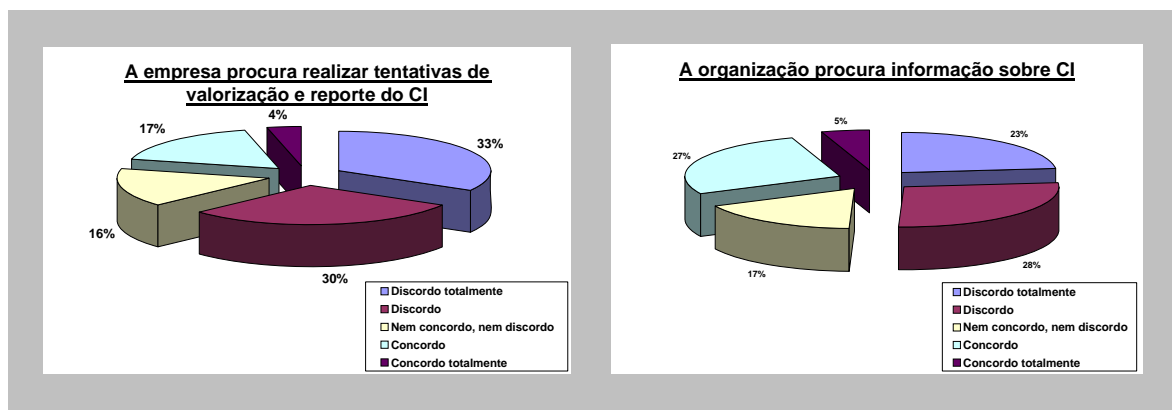


Figura 4. 1 – Gráficos de Frequências M2 e M3

No entanto, a generalidade dos respondentes atribui um elevado grau de importância a determinados elementos (cf. Quadro 4.9). Por exemplo, consideram que o mercado utiliza, efectivamente, medidas não financeiras (M6 com média igual 4,31) e reconhecem a existência de benefícios para os investidores aquando da utilização de informação não financeira (M7 com média igual a 4,26).

Os colaboradores das empresas reconhecem que a importância relativa dos elementos geradores de valor – terra, trabalho, capital e conhecimento – tem vindo a alterar-se, ganhando predominância o conhecimento (M12 com média igual a 4,42). Eles constataam que os elementos que formam o capital intelectual (intangíveis) constituem factores de êxito das empresas (M8 com média igual a 4,51) e reconhecem vantagem de gerar informação sobre CI (M11 com média igual 4,06). Consequentemente, consideram que existe a necessidade de normas para reconhecimento do CI (M9 com média igual a 4,14).

Importará aqui chamar a atenção para o facto dos valores apresentados para esta análise correspondem à média obtida para cada resposta, considerando-se todos os questionários.

Desta análise podemos retirar que os respondentes consideram o capital intelectual (considerando os seus elementos de forma agregada) como algo fundamental para a criação

de valor dentro da organização. Observou-se, ainda, que tal nível de importância é atribuído quer a nível externo (mercado e utentes) quer a nível interno (gestão e desempenho).

Constata-se, no entanto, que a atribuição de tal nível de importância ainda não se encontra reflectida nas práticas empresariais da generalidade das empresas analisadas (cf. Figura 4.1).

Através dos gráficos seguintes, poderemos facilmente aferir tais tendências.

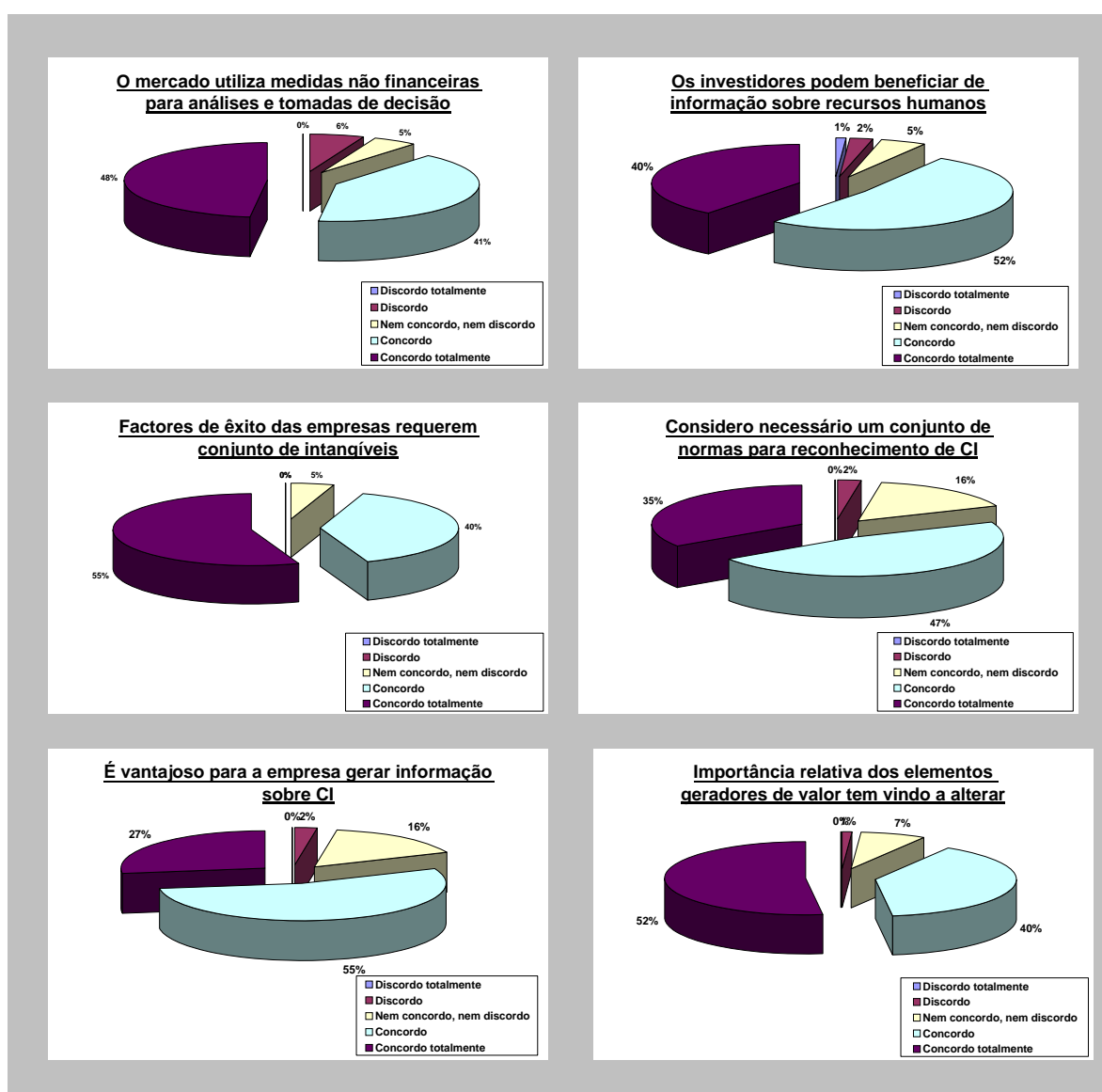


Figura 4. 2 – Gráficos de Frequências M6, M7, M8, M9, M11 e M12

4.2.3. Instrumentos Utilizados

Como já vimos anteriormente, para a recolha de dados, foi aplicado um questionário composto por um conjunto de questões de identificação e de levantamento de indicadores. Depois de recolhidos os questionários, os dados foram preparados para tratamento no *software* estatístico SPSS 12.0 (*Statistical Package for Social Sciences*). O passo seguinte consistiu no refinamento das escalas tendo subjacente as propriedades das mesmas: a consistência e a validade. Assim, e com o objectivo de aumentar a consistência interna das variáveis, eliminou-se de cada escala os indicadores cuja correlação com a totalidade da escala era inferior a 0,3, diminuindo deste modo a medida de erro da escala (*alpha* de *cronbach*).

De acordo com alguns autores, o *Cronbach's alpha test* deverá ser o primeiro teste a realizar, por forma a verificar a qualidade do instrumento analisado (mede a consistência interna do teste). Um nível satisfatório de fiabilidade dependerá da forma como as medidas são utilizadas. Neste estudo considera-se como aceitável e suficiente um nível de fiabilidade $\geq 0,7$ ($\alpha \geq 0,7$) para cada uma das variáveis independentes.

Os indicadores do questionário eram relativos às seguintes dimensões de análise²⁹, a saber:

Capital Humano - 18 indicadores (questões 1 a 18 do questionário), associados a uma escala de resposta *Likert* de cinco pontos de concordância, procurando identificar a presença do capital humano nas empresas analisadas, observando que cada questão tenta identificar o nível de um elemento do capital humano ou, em alguns casos, de um conjunto de elementos inter-relacionados nas empresas ($\alpha = 0,83$).

Inicialmente interpretamos a consistência interna por meio do coeficiente alfa de *Cronbach* onde obtivemos resultados satisfatórios. O valor de alfa de *Cronbach* foi de 0,83 (ver output SPSS – Anexo II) e está dentro dos valores aceitáveis.

²⁹ Desenvolvidas, por Bontis (1998).

Seguidamente, e no âmbito da análise de consistência interna do questionário, procedemos ao cálculo da correlação entre cada um dos indicadores e a escala total (através do coeficiente de *pearson*), por forma a avaliar se através deste procedimento haveria lugar à eliminação de alguns deles (quando evidenciarem uma correlação inferior a 0,30 com a escala total).

De facto, após a análise dos valores, e devido às baixas correlações encontradas em 2 indicadores (H13R e H18R), optamos pela sua eliminação na medida em que contribuíam para a diminuição da consistência interna do todo. O coeficiente *Cronbach's alpha* inicialmente encontrado, de 0,83, aumentava para 0,87 aquando da exclusão dos itens em questão. Assim, procedemos ao estudo da dimensionalidade do instrumento com base no conjunto dos restantes indicadores.

Os mesmos procedimentos foram efectuados para as outras dimensões de análise, Capital Relacional, Capital Estrutural e Desempenho Empresarial.

Capital Relacional – 17 indicadores (questões 19 a 36 do questionário) associados a uma escala de resposta *Likert* de cinco pontos de concordância, procurando identificar a presença do capital relacional nas empresas analisadas, observando que cada questão tenta identificar o nível de um elemento do capital relacional ou, em alguns casos, de um conjunto de elementos inter-relacionados nas empresas. Neste caso obtivemos um valor de alfa igual a 0,91, não sendo necessário eliminar qualquer indicador.

Capital Estrutural – 16 indicadores (questões 37 a 52 do questionário), também associados a uma escala de resposta *Likert* de cinco pontos de concordância procuraram identificar a presença do capital estrutural nas empresas analisadas, observando que cada questão tenta identificar o nível de um elemento do capital estrutural ou, em alguns casos, de um conjunto de elementos inter-relacionados nas empresas, tendo obtido um alfa de 0,88, e após a análise dos valores, optamos pela eliminação da variável (E14) na medida em que contribuía para a diminuição da consistência interna do todo.

Desempenho Empresarial – 10 indicadores ancorados a uma escala de resposta de dez pontos de avaliação, procuraram avaliar o nível de desempenho empresarial das empresas analisadas ($\alpha = 0,95$)

Na sequência do que foi dito, e como poderemos confirmar no quadro abaixo, com o uso do alfa de *Cronbach* verificou-se que a confiabilidade das escalas utilizadas no instrumento de pesquisa foi superior a 0,87.

Capital Humano CH	Capital Relacional CR	Capital Estrutural CE	Desempenho Empresarial DE
<i>Cronbach's alpha teste for reliability</i>			
0,87	0,91	0,88	0,95

Quadro 4. 11 – Alfa de Cronbach

4.2.4. Análise de dados

Uma vez que era impossível utilizar todos os indicadores individuais de capital intelectual como variáveis independentes, tornou-se necessário proceder à construção destas, para o que se seguiu a análise factorial. A análise factorial é um método estatístico cujo principal objectivo é a redução e sumarização dos dados.

A análise factorial é uma técnica estatística multivariada de interdependência. Como tal, é utilizada quando se tem por objectivo o estudo das associações mútuas entre todas as variáveis sem se fazer distinção entre tipos de variáveis. Assim, pretende-se descrever, se possível, as relações de covariância entre diversas variáveis em termos de alguns valores subjacentes chamados factores. Esta análise é construída sob a suposição de que as variáveis podem ser agrupadas de acordo com as suas correlações. Assim, as variáveis com alta correlação entre si são agrupadas num único factor, designados por factores comuns. (Pestana e Gageiro, 1998)

A análise dos resultados de uma análise factorial pode ser bastante exaustiva e complexa. No entanto, se alguns conceitos forem adequadamente entendidos, podem viabilizar uma interpretação satisfatória da análise factorial. Esses conceitos, normalmente difundidos na língua inglesa, são: *factor loading* (a medida de correlação entre a função derivada e as medidas ortogonais); *factor score* (a medida assumida pelos objectos estudados na função derivada da análise); *eigenvalue* (a medida de quanto a variância total das medidas realizadas pode ser explicada pelo factor); *communality* (a medida de quanto da variância de uma variável é explicada pelos factores derivados pela análise factorial) e a *factor matrix* (a matriz de correlação entre as variáveis originais e os factores encontrados), que é uma matriz de descrição dos *factor loadings* para cada variável original.

Pestana e Gageiro (1998) referem que na análise factorial a situação ideal corresponde á existência de poucos factores comuns e de uma pequena contribuição de factores únicos. Acrescentam que o SPSS oferece a utilização de um conjunto de métodos de rotação das variáveis com o objectivo de tornar os factores mais facilmente interpretáveis, porque procura tornar os *loadings* elevados ainda mais elevados e os *loadings* mais baixos ainda mais baixos.

A condução da análise factorial, envolveu três passos:

- Cálculo das correlações entre as variáveis. A correlação diz respeito ao grau de associação ou correspondência existente entre uma variável critério e uma ou mais variáveis prognóstico. Todas as variáveis devem ser correlacionadas, duas a duas. Nos procedimentos da análise factorial, procura-se agrupar as diferentes variáveis em alguns factores específicos.

- Extração inicial de factores. O objectivo da extração de factores, da matriz de correlações, é encontrar um conjunto de factores que formem uma combinação linear das variáveis na matriz de correlação. A matriz de correlação é uma matriz de descrições dos factores de carga para cada variável original. Dessa forma, se determinadas variáveis, são altamente correlacionadas entre si, elas serão

combinadas para formar um factor, e assim sucessivamente com as demais variáveis da matriz de correlação.

- Rotação da matriz. Os factores extraídos da matriz de correlações, frequentemente apresentam muitas dificuldades para serem interpretados. Para ajudar na interpretação desses factores, a solução inicial deve ser girada. A rotação de uma matriz, nada mais é que um artifício para prover maior distinção das relações encontradas. Há duas formas de procedimento da rotação da matriz: rotação ortogonal, que mantém os factores não correlacionados, e o rotação oblíqua, que torna os factores correlacionados entre si. A ideia básica deste procedimento é identificar alguns factores que possuam variáveis que tenham alta correlação e outros com variáveis que possuam baixa correlação.

Ressalte-se que, na utilização desta técnica devem-se considerar algumas premissas, sobre a natureza dos dados. A primeira diz respeito à natureza métrica das medidas, sugerindo que o pesquisador analise a distribuição de frequência das suas variáveis. Para isso, pode-se utilizar o *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO). Um resultado próximo a 1 indica perfeita adequação dos dados para a análise factorial. Um outro teste que pode ser aplicado à análise factorial é o *Cronbach's Alpha* que mede a consistência ou confiabilidade de uma variável.

KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		
		0,801
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2786,497
	df	1176
	Sig.	0,000

Quadro 4. 12 – Teste de esfericidade de *Bartlett* e *KMO*

No quadro acima, podemos verificar que relativamente aos indicadores remanescentes, os resultados apresentados pelo teste KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*) e pelo teste de esfericidade de *Bartlett* viabilizam a utilização da análise

factorial, na medida em que o primeiro apresenta um resultado de 0,8, considerando-se bom e indica que a análise factorial de componentes principais pode ser feita.

Ao usarmos a análise factorial será determinando uma contribuição para cada indicador relativamente à sua variável (factor). Assim, por forma a verificar que os indicadores se enquadravam na sua correspondente variável, efectuou-se uma análise de componentes principais, com rotação ortogonal “*Varimax*”³⁰, adoptando o critério de *Kaiser*. Os indicadores foram forçados em três factores e o output foi recolhido e baseado num nível de contribuição igual ou superior a 0,5. Tipicamente, de acordo com Hair *et al.* (1987)³¹, contribuições iguais ou superiores a 0,5 são consideradas bastante significativas. Foram também excluídos todos os itens que não contribuíam para o factor correcto, ou contribuíam de forma cruzada para mais do que um factor.

A análise factorial encontrou três componentes principais (cf. Quadro 4.13) representando agrupamentos denominados como factores de Capital Humano, Capital Relacional e Capital Estrutural. Essas denominações encontram guarida no referencial teórico e é possível a explicação de cada um deles pela identidade dos atributos concentrados em cada um dos factores encontrados em decorrência da aplicação da técnica de análise factorial. Os factores são os seguintes:

Factor 1:

Capital Estrutural – CE (indicadores contribuintes são: E2, E7, E8, E12, E15 e E16R)³²

Factor 2:

Capital Relacional – CR (indicadores contribuintes são: R3, R4, R5, R6, R7, R8 e R17)³³

Factor 3:

Capital Humano – CH (indicadores contribuintes são: H11, H12, H14R, H16 e H17)³⁴

³⁰ Hair *et al.* (1987) *in* Bontis (1998), referem que a rotação *Varimax* se utiliza com o objectivo de levar os níveis de contribuição para valores mais próximos de 1 ou 0, tornando a análise mais fácil. Assim, quanto mais próxima de 1 indica uma clara associação entre a variável e o factor ou, quanto mais próxima de 0 indica uma clara falta de associação com o factor.

³¹ *in* Bontis (1998).

³² Ver Quadro 4.1 (Indicadores Utilizados: Elementos do Capital Estrutural).

³³ Ver Quadro 4.1 (Indicadores Utilizados: Elementos do Capital Relacional).

³⁴ Ver Quadro 4.1 (Indicadores Utilizados: Elementos do Capital Humano).

A discussão destes factores foi realizada em parte na revisão de literatura apresentada no capítulo anterior, e será concretizada durante a análise de dados que efectuamos.

Os três factores apresentavam valores próprios (*Eigenvalues*) e percentagem de variância explicada de 16,674 (34,03%); 3,094 (6,31%) e 2,407 (4,91%) respectivamente, com um total acumulado de variância explicativa de 45,25%. (cf. Quadro 4.13)

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of variance	Cumulative %	Total	% of variance	Cumulative %	Total	% of variance	Cumulative %
1	16,675	34,030	34,030	16,675	34,030	34,030	8,971	18,309	18,309
2	3,094	6,314	40,344	3,094	6,314	40,344	7,408	15,118	33,427
3	2,407	4,912	45,256	2,407	4,912	45,256	5,796	11,829	45,256
4	2,344	4,784	50,040						
.....									

Extraction Method: Principal component Analysis

Quadro 4.13 – *Total Variance Explained*

Estes valores são próximos dos obtidos por Bontis (1998) que obteve um total de variância explicada, no total dos três factores, de 46,5%.

A consistência interna das medidas resultantes da análise factorial foi verificada pelo cálculo dos coeficientes de confiabilidade alfa – subprograma *Scale-Reliability Analysis* do programa SPSS 12.0.

Capital Humano CH	Capital Relacional CR	Capital Estrutural CE	Desempenho Empresarial DE
<i>Cronbach's alpha teste for reliability</i>			
0,81	0,86	0,86	0,95

Quadro 4.14 – *Alfa de Cronbach*

Os objectivos desta etapa de análise foram simplificar o esquema teórico a ser testado – uma vez que o número de indicadores utilizados para mensurar as variáveis latentes era alto e essa técnica permitiria “eleger” os indicadores – e validar conceptualmente todas as medidas ainda pouco estudadas no contexto da realidade portuguesa.

Seguiu-se o agrupamento dos indicadores retidos segundo cada uma das grandes variáveis do capital intelectual, através da construção das respectivas médias, donde resultou a seguinte selecção de variáveis independentes:

- [CH_MED] – Capital Humano
- [CR_MED] – Capital Relacional
- [CE_MED] – Capital Estrutural

Na fase seguinte, procedemos à escolha de uma variável dependente para medir indirectamente o desempenho empresarial nas empresas estudadas (no caso de ser mais de uma haverá uma Hipótese a validar por cada variável independente existente). Para tal, tivemos que ter em conta os seguintes critérios:

- Desde logo, a variável dependente terá que traduzir o desempenho das empresas em causa, porquanto a, ou as, Hipóteses a testar estabelecem uma relação entre os elementos do capital intelectual das organizações e o desempenho das mesmas.
- Permite, tão eficazmente quanto possível, o afastamento de enviesamentos eventualmente decorrentes da reduzida dimensão da amostra disponível para análise.
- Em face destes critérios, rejeitaram-se indicadores associados a volume de vendas ou baseados na dimensão, na medida em que estes últimos seriam demasiado sensíveis à idade das empresas e nenhum deles traduz de forma fiel, e pelo menos isoladamente, o desempenho de uma empresa. Aliás, para tal serviu a caracterização da amostra feita anteriormente.

Tendo em atenção a análise feita anteriormente à amostra e aos respectivos indicadores de desempenho, surge para o modelo apresentado (concretizado nas seguintes hipóteses: H4: CH directa e positivamente relacionado com DE; H5: CR directa e positivamente relacionado com DE e H6: CE directa e positivamente relacionado com DE), a seguinte variável dependente [DE_MED] = Desempenho Empresarial:

$$DE_MED = \beta_0 + \beta_1 CH_MED + \beta_2 CR_MED + \beta_3 CE_MED + \varepsilon_i$$

4.2.5. Resultados

Numa primeira fase, apresentam-se os resultados da análise univariada, nomeadamente, os coeficientes de correlação. Numa segunda fase, apresentam-se os resultados da análise multivariada obtidos a partir da regressão linear múltipla.

4.2.5.1. Análise univariada

Os dados começaram por ser objecto de uma análise exploratória univariada, baseada na correlação entre os indicadores que contribuíram para as variáveis independentes (CH_MED, CR_MED e CE_MED), de modo a obter um quadro preliminar das variáveis significativas e identificar potenciais problemas de multicolinearidade.

Tendo em conta a revisão da literatura efectuada, é de esperar que exista alguma intercorrelação entre as variáveis independentes. Ora, se tal correlação for alta poderá ter consequências ao nível do ajustamento do modelo, pois os coeficientes de regressão irão possuir desvios-padrão elevados (em relação aos próprios coeficientes), o que significa que os coeficientes não podem ser estimados com grande precisão. Assim, e antes da análise multivariada, deve-se avaliar o potencial de multicolinearidade existente entre as variáveis explicativas, recorrendo para tal à matriz das correlações. O quadro seguinte apresenta os coeficientes de correlação de *Pearson*.

Correlações

	H11	H12	H14R	H16	H17	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R17	E2	E7	E8	E12	E15	E16R
H11	1																	
H12	0,483**	1																
H14R	0,446**	0,280*	1															
H16	0,548**	0,510**	0,338**	1														
H17	0,643**	0,555**	0,400**	0,505**	1													
R3	0,307**	0,320**	0,027	0,555**	0,221*	1												
R4	0,235*	0,239*	-0,013	0,330**	0,238*	0,563**	1											
R5	0,319**	0,419**	0,201	0,309**	0,395**	0,255*	0,386**	1										
R6	0,390**	0,413**	0,222*	0,334**	0,344**	0,311**	0,416**	0,759**	1									
R7	0,294**	0,325**	0,140	0,314**	0,251*	0,366**	0,409**	0,679**	0,634**	1								
R8	0,372**	0,348**	0,176	0,414**	0,253*	0,402**	0,454**	0,553**	0,619**	0,722**	1							
R17	0,307**	0,300**	0,137	0,323**	0,318**	0,341**	0,485**	0,552**	0,518**	0,510**	0,424**	1						
E2	0,229*	0,311**	0,047	0,269*	0,220*	0,443**	0,312**	0,188	0,186	0,370**	0,407**	0,271*	1					
E7	0,412**	0,364**	0,153	0,528**	0,247*	0,284*	0,138	0,345**	0,390**	0,407**	0,444**	0,223*	0,309**	1				
E8	0,403**	0,396**	0,296**	0,584**	0,302**	0,329**	0,258*	0,405**	0,395**	0,393**	0,502**	0,304**	0,304**	0,730**	1			
E12	0,333**	0,334**	0,194	0,469**	0,298**	0,350**	0,226*	0,280*	0,215	0,269**	0,380**	0,231*	0,391**	0,562**	0,633**	1		
E15	0,303**	0,238*	0,116	0,363**	0,207	0,372**	0,179	0,300**	0,204	0,273*	0,302**	0,233*	0,433**	0,595**	0,439**	0,486**	1	
E16R	0,249*	0,257*	0,244*	0,380**	0,106	0,287**	0,077	0,278*	0,199	0,221*	0,327**	0,078	0,385**	0,570**	0,522**	0,492**	0,771**	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Quadro 4. 15 – Correlações entre os indicadores dos elementos do capital intelectual

“O coeficiente de correlação de Pearson R é uma medida de associação linear entre variáveis quantitativas e varia entre -1 e 1 . Quanto mais próximo dos valores extremos tanto maior é a associação linear” (Pestana e Gageiro, 1998:141). Os autores referem ainda que a referida associação pode ser positiva ou negativa. Será positiva se variação entre as variáveis for no mesmo sentido e negativa se a variação entre as variáveis for em sentido contrário, ou seja, se os aumentos de uma variável estão associados a diminuições da outra.

O valor do coeficiente de correlação mede a “força” da relação entre as duas variáveis. Um coeficiente igual a 0,5 indica maior grau de dependência linear que um de 0,4. Um coeficiente de valor zero indica a total ausência de relacionamento linear entre as variáveis e coeficientes de valor 1 e -1 indicam uma perfeita dependência linear entre elas.

Constata-se no Quadro 4.15 que os coeficientes de correlação de *Pearson* são positivos, com uma única exceção referente à correlação entre H14R e R4, mas que não se apresenta significativa. São na sua maioria (cerca de 65%) situados entre 0,3 e 0,7, sendo na sua generalidade uma correlação significativa bilateralmente a 0,01, indicando que, de um

modo geral, a dependência linear entre as variáveis em análise não é muito forte e antecipam a natureza das relações a esperar dos processos de regressão.

O facto de serem positivas é bom, na medida em que são componentes do capital intelectual, nas suas três vertentes. O facto de as correlações apresentarem valores intermédios também é positivo na medida em que atribui maior confiança relativamente ao facto das componentes representarem aspectos diferentes do capital intelectual.

4.2.5.2. Análise Multivariada

O modelo de regressão linear múltipla permite a análise da relação entre uma variável dependente (Y) e um conjunto de variáveis independentes (X's). Em termos gerais, o modelo pode ser expresso da seguinte forma:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_k X_k + \varepsilon_i, \quad i = 1, 2, \dots, n$$

No processo de teste das hipóteses seguiu-se um conjunto de etapas. Começou-se pela estimação do modelo. Esta etapa conduziu à determinação de um modelo que incluiu as seguintes variáveis independentes: Capital Humano (CH_MED), Capital Relacional (CR_MED) e Capital Estrutural (CE_MED), sendo a variável dependente DE_MED.

Como já vimos, o modelo genérico que mostra a relação linear entre a variável dependente e as variáveis independentes é o seguinte:

$$DE_MED = \beta_0 + \beta_1 CH_MED + \beta_2 CR_MED + \beta_3 CE_MED + \varepsilon_i$$

O modelo de regressão linear múltipla permite prever valores de uma variável dependente (DE_MED) através de três variáveis independentes (CH_MED; CR_MED e CE_MED). Segundo Hill e Hill (2002), esta técnica permite também o cálculo de um coeficiente de correlação múltipla entre a variável dependente e o conjunto das variáveis independentes.

Da análise global do modelo, verifica-se que o valor de F é de 29,41, significativo ao nível de 0%, rejeitando-se a hipótese nula da variação da variável dependente não ser explicada pelo modelo. Podemos assim concluir que as variáveis independentes incluídas no modelo contribuem para a explicação do desempenho das empresas analisadas.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,731 ^a	,534	,516	1,32437	,534	29,410	3	77	,000	2,148

a. Predictors: (Constant), CR_MED, CE_MED, CH_MED
b. Dependent Variable: DE_MED

Quadro 4. 16 – Regressão Linear - Sumário do Modelo

No Quadro 4.17, constatamos que a variação do desempenho empresarial (DE_MED) é explicada em cerca de 53,4% (*R Quadrado*) pelas variáveis CH_MED, CR_MED e CE_MED.

O valor R Quadrado ajustado oferece-nos uma estimativa um pouco mais conservadora e, neste caso, apresenta uma percentagem de 51,6 relativamente a como o conjunto de variáveis explica a variância da variável dependente. Hill e Hill (2002) referem que quando há poucos casos e muitas variáveis independentes, a diferença entre R Quadrado e R Quadrado ajustado pode ser muito grande, o que, neste caso, não se verifica.

O Quadro 4.18, representa os resultados da avaliação do significado da regressão (Anova). Observa-se que a correlação múltipla de 0,534 é significativa a uma nível $P < 0,001$, pelo que é de considerar a regressão como boa.

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	154,748	3	51,583	29,41	,000 ^a
Residual	135,054	77	1,754		
Total	289,802	80			

a. Predictors: (Constant), CR_MED, CE_MED, CH_MED
b. Dependent Variable: DE_MED

Quadro 4. 17 – Regressão Linear - Anova

No Quadro seguinte, referente aos coeficientes, encontraremos mais informações relativas à regressão, nomeadamente os coeficientes de regressão das variáveis independentes, os coeficientes estandardizados Beta, um teste t para o significado dos coeficientes, as correlações de ordem zero, as correlações parciais e as correlações semi-parciais.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Parial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,711	,744		,956	,342					
	CH_MED	,391	,223	,167	1,753	,084	,448	,196	,136	,664	1,505
	CE_MED	-,283	,215	-,124	-1,312	,193	,296	-,148	-,102	,673	1,486
	CR_MED	1,643	,224	,693	7,344	,000	,716	,642	,574	,680	1,471

a. Dependent Variable: DE_MED

Quadro 4. 18 – Regressão Linear - Coeficientes

Quanto aos coeficientes, apenas uma das variáveis independentes (CE_MED) apresenta um valor negativo, no entanto não contribui significativamente para prever o desempenho empresarial. As restantes variáveis independentes, apresentam coeficientes positivos, sendo que a maior contribuição (é atribuída à variável CR_MED – Capital Relacional).

Posteriormente, foi efectuado o diagnóstico do modelo estimado em que se analisou a normalidade dos resíduos e a eventual presença de multicolinearidade.

A distribuição normal é uma distribuição importante na medida em que é um pressuposto de um grande número de estatísticas descritivas. O teste realizado a seguir, Teste *Kolmogorov-Smirnov* de aderência à normalidade serve para analisar o ajustamento à normalidade da distribuição de uma variável, através da comparação das frequências relativas acumuladas observadas com as frequências relativas acumuladas esperadas. O valor do teste é a maior diferença existente entre ambas (Pestana e Gageiro, 1998), sendo que se aceita a hipótese da normalidade dos resíduos se a estatística respectiva for não significativa.

Verifica-se, no quadro seguinte, que o teste de *Kolmogorov-Smirnov* com a correcção de *Lilliefors* apresenta um nível de significância de 0,20, levando à não rejeição da hipótese da normalidade dos resíduos. Portanto, daqui conclui-se que se cumprem os pressupostos de normalidade de distribuição

<i>Teste de Normalidade</i>			
	<i>Kolmogorov-Smirnov (a)</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
Standardized Residual	0,079	81	0,200*

* This is a lower bound of the true significance.
(a) Lilliefors Significance Correction

Quadro 4. 19 – Teste de Normalidade

O gráfico seguinte mostra que as observações se dispõem à volta da recta oblíqua, indicando igualmente a não violação da hipótese da normalidade dos resíduos.

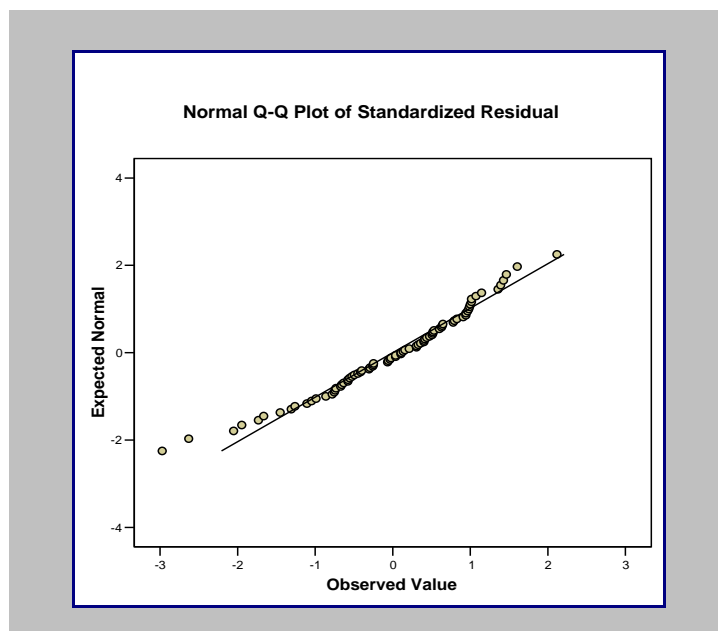


Figura 4. 3 – *Q-Q Plot*

Para avaliar a presença de multicolinearidade ou a dependência linear das variáveis explicativas analisou-se a tolerância. A tolerância mede o grau em que uma variável independente é explicada por todas as outras variáveis independentes, sendo obtida a partir da seguinte expressão:

$$\text{Tolerância de } X_a = 1 - R_i^2$$

onde, X_a : variável independente

R_i^2 : coeficiente de determinação entre X_a e as outras variáveis independentes.

A tolerância pode assumir valores entre zero e um, sendo que quanto mais próximo estiver de zero maior é a multicolinearidade. Segundo Pestana e Gageiro (1998) o limite abaixo do qual existe multicolinearidade é 0,1 (onde $R^2 = 0,9$). Assim, variáveis que apresentem baixos valores na tolerância devem ser excluídas do modelo.

Quanto ao modelo estimado, observou-se que o valor mais baixo da tolerância é de 0,66 (cf. Quadro 4.19). Tal indica a não existência de multicolinearidade.

Poderemos recordar que os primeiros sinais da não existência da multicolinearidade tinham já sido apresentados aquando da análise da matriz de correlações. Pestana e Gageiro (1998: 408) afirmam que “quando os coeficientes de correlação entre as variáveis independentes são elevados (superiores em termos absolutos a 0,9) indicia-se a existência de multicolinearidade”.

De modo simplificado, o desenho da figura abaixo mostra a forma como as variáveis explicam o desempenho empresarial, bem como o valor dos seus respectivos parâmetros chamados de coeficientes beta numa análise de regressão linear multivariada.

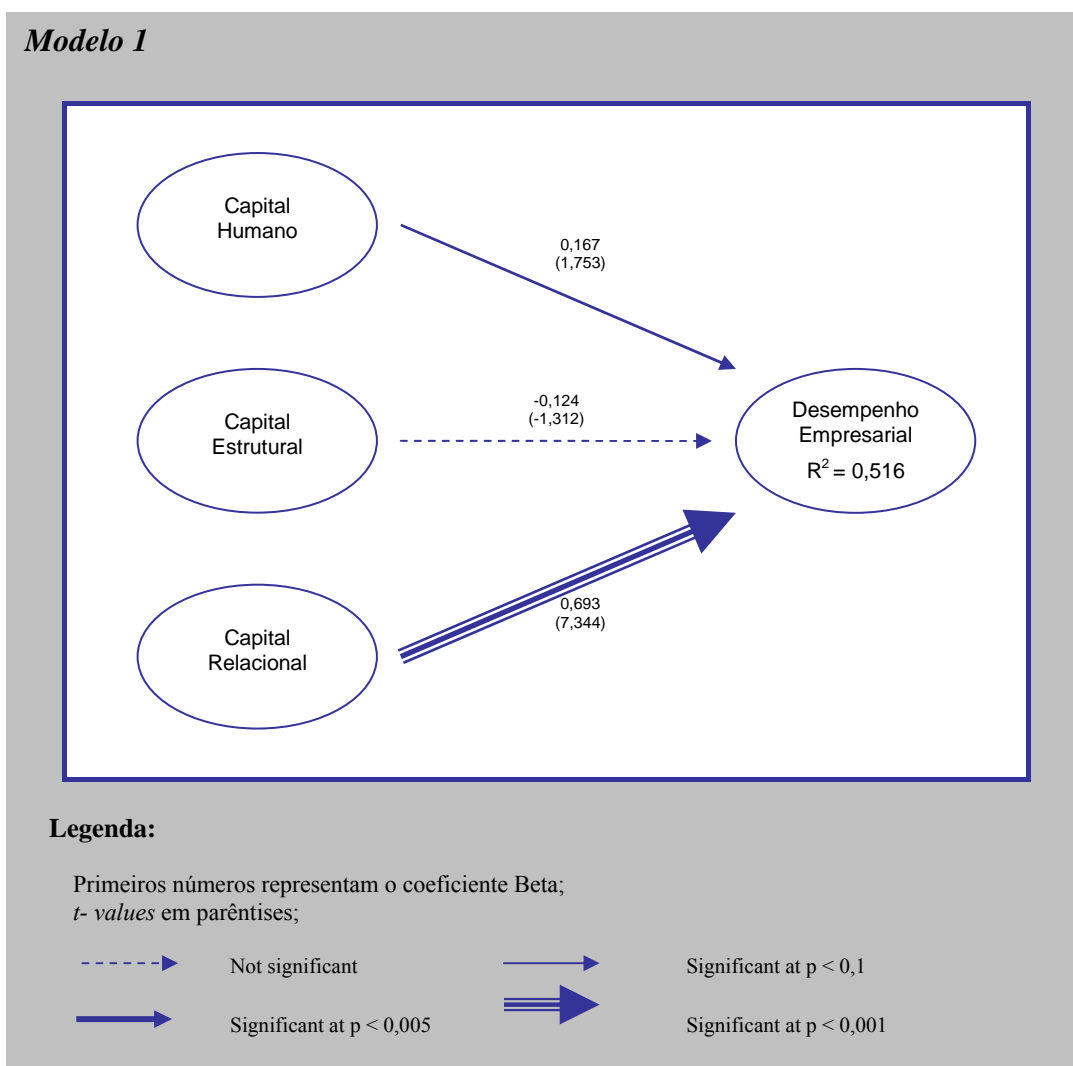


Figura 4.4 – Contribuição do Capital Humano, Capital Relacional e Capital Estrutural para o desempenho empresarial (Modelo 1)

Por meio dos resultados verificados na figura, podem-se traçar alguns paralelos entre as descobertas da pesquisa quantitativa aplicada às empresas e os conceitos recolhidos na revisão de literatura.

Como vimos, o estudo contemplou a análise das validades convergente (grau em que um dado factor se correlaciona positivamente com as outras medições da mesma escala) e monológica (aderência entre os resultados obtidos e o previsto na literatura).

Assim, já tendo sido constatada a existência de padrões distintos de associação entre os elementos constituintes do capital intelectual e o desempenho empresarial, e também já

identificado o grau de abrangência dessa influência, através da regressão linear múltipla, prossegue a investigação na procura de identificar a importância relativa entre as componentes do capital intelectual na explanação da variância do desempenho empresarial das empresas consideradas na pesquisa.

Avançaremos então, tendo por objectivo estudar as correlações existentes entre as diferentes componentes do capital intelectual, concretizadas nas hipóteses H1 a H3 (H1: O Capital Humano (*CH*) está directa e positivamente relacionado com o Capital Relacional (*CR*); H2: O Capital Humano (*CH*) está directa e positivamente relacionado com o Capital Estrutural (*CE*); H3: O Capital Relacional (*CR*) está directa e positivamente relacionado com o Capital Estrutural (*CE*)), para a proposta de modelos alternativos, através da análise denominada por “*path analysis*”, ou seja, através do desenho de diagramas de caminho.

Para isto, é construído um modelo causal, e, fazendo-se uso da referida análise de caminho, tentar-se-á aprofundar ainda mais a compreensão sobre os aspectos da inter-relação entre as variáveis independentes (*CH_MED*, *CR_MED* e *CE_MED*) e a forma como influenciam a variável dependente - desempenho empresarial (*DE_MED*).

De acordo com Pestana e Gageiro (2000) a denominada “*path analysis*” é uma técnica descritiva resultante da conjugação do método de regressão linear múltipla com a teoria causal. Assim, tal técnica consiste em descrever a estrutura total de ligações existentes entre as variáveis dependentes e independentes assim como em avaliar a sequência lógica do modelo estrutural, formalizado com base numa teoria causal.

Os mesmos autores referem que a técnica de regressão é usada para determinar a importância que cada variável tem nas outras que lhe sucedem na presumível ordem causal. As influências podem ser directas ou indirectas, consoante haja ou não uma variável de permeio.

A técnica de regressão ir-nos-á permitir estimar a importância em cada uma das ligações sugeridas, envolvendo normalmente várias equações de regressão. Iremos aplicar este procedimento para estudar dois modelos alternativos, baseados na teoria associada ao

nosso estudo, representados nas figuras seguintes (Figuras 4.5 e 4.6). Os *outputs* do *software SPSS*, relativos a estes modelos encontram-se no Anexo II.

Nestes modelos estimam-se, isoladamente, as equações de regressão necessárias, escolhendo de cada uma somente os coeficientes da regressão na forma estandardizada ou betas (influências directas), assim como o respectivo R Quadrado. (Pestana e Gajairo, 1998:426)

Os modelos causais analisados no trabalho visaram a identificação das influências directas e indirectas existentes entre as variáveis. No entanto, convém lembrar que um modelo causal é uma particularidade de um modelo de regressão, onde a premissa fundamental é a existência de um relacionamento causa e efeito entre as variáveis exógenas (independentes) e endógenas (dependentes).

A partir das hipóteses previamente definidas, o modelo Alternativo 2-A, cuja representação se apresenta na figura 4.5, origina as seguintes três equações de estrutura:

$$CR_MED = \beta_0 + \beta_1 CH_MED + \varepsilon_i$$

$$CE_MED = \beta_0 + \beta_1 CH_MED + \beta_2 CR_MED + \varepsilon_i$$

$$DE_MED = \beta_0 + \beta_1 CH_MED + \beta_2 CR_MED + \beta_3 CE_MED + \varepsilon_i$$

Por seu lado, o modelo alternativo 2-B, cuja representação se apresenta na figura 4.6, origina também três equações de estrutura, que são:

$$CE_MED = \beta_0 + \beta_1 CH_MED + \varepsilon_i$$

$$CR_MED = \beta_0 + \beta_1 CH_MED + \beta_2 CE_MED + \varepsilon_i$$

$$DE_MED = \beta_0 + \beta_1 CH_MED + \beta_2 CR_MED + \beta_3 CE_MED + \varepsilon_i$$

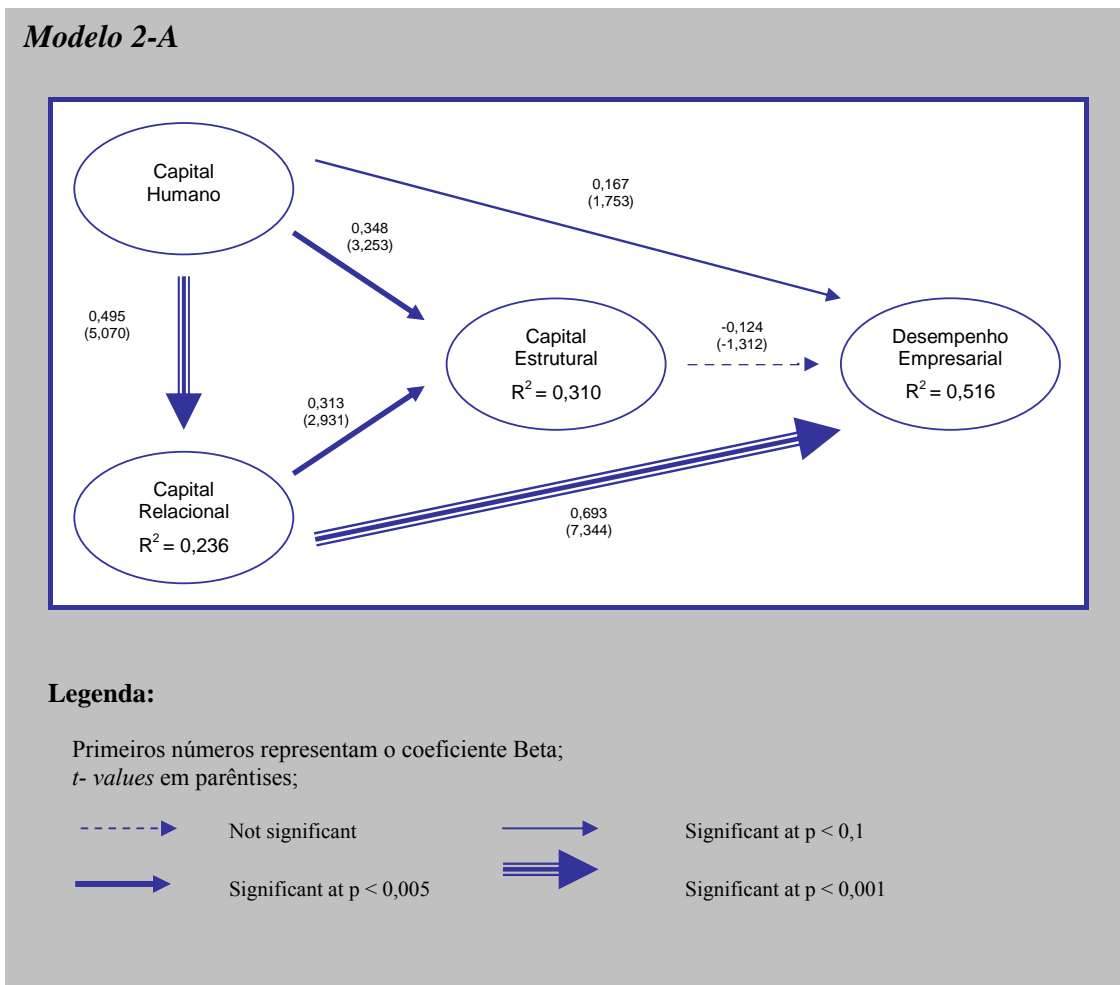


Figura 4.5 – Contribuição do Capital Humano, Capital Relacional e Capital Estrutural para o desempenho empresarial (Modelo 2-A – Análise de caminho)

Modelo 2-A

	Direct Path			Indirect Path			Total Path		
	CR_MED	CE_MED	DE_MED	CR_MED	CE_MED	DE_MED	CR_MED	CE_MED	DE_MED
Capital Humano	0,495	0,348	0,167		0,155	0,281	0,495	0,503	0,448
Capital Relacional		0,313	0,693			-0,039		0,313	0,654
Capital Estrutural			-0,124						-0,124

Quadro 4.20 – Resultados da análise de caminho (*Path Analysis*) do Modelo 2-A

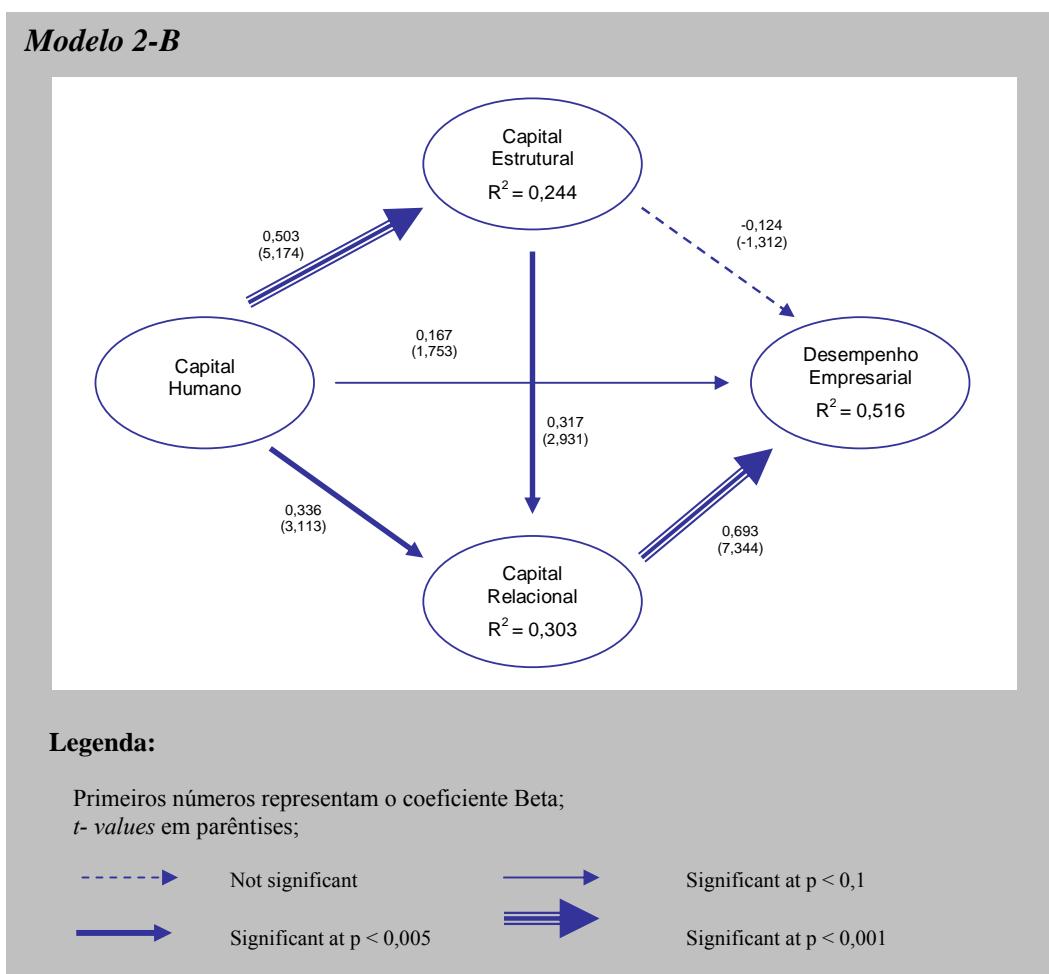


Figura 4. 6 – Contribuição do Capital Humano, Capital Relacional e Capital Estrutural para o desempenho empresarial (Modelo 2-A – Análise de caminho)

Modelo 2-B

	Direct Path			Indirect Path			Total Path		
	CR_MED	CE_MED	DE_MED	CR_MED	CE_MED	DE_MED	CR_MED	CE_MED	DE_MED
Capital Humano	0,495	0,503	0,167			0,281	0,495	0,503	0,448
Capital Relacional			0,693						0,693
Capital Estrutural	0,317		-0,124			0,22	0,317		0,096

Quadro 4. 21 – Resultados da análise de caminho (*Path Analysis*) do Modelo 2-B

Com relação aos resultados obtidos da análise (cf. Quadros 4.20 e 4.21), especificamente sobre os efeitos do capital humano sobre o desempenho empresarial, pode-se extrair algumas conclusões interessantes, nomeadamente o facto de existir uma contribuição directa reduzida (0,167) e pouco significativa, mas apresenta-se com uma contribuição relevante e significativa (0,448) quando analisada a sua influência total (directa e indirecta). De facto, e de acordo com Edvinsson e Malone (1998), será necessária uma boa estrutura organizacional por forma a tornar possível o desenvolvimento, alavancagem e aplicação do capital humano da empresa.

Por seu lado, o capital relacional é aquele que se apresenta como o maior impulsionador para o bom desempenho empresarial, apresentando uma influência directa muito significativa (0,693).

O capital estrutural, embora apresentando um coeficiente negativo de contribuição directa para o desempenho empresarial, apresenta uma contribuição total positiva, mas a um nível pouco ou nada significativa (Quadro 4.21). Será aqui o momento de chamar a atenção para o tipo de empresas analisadas, e que reflectem, de uma forma genérica, o tecido empresarial português, essencialmente composto por pequenas e médias empresas, onde a estrutura organizacional estará menos desenvolvida e terá maior dificuldade em contribuir para o bom desempenho.

Do exposto anteriormente, pode-se concluir que a análise causal configura-se numa boa ferramenta de avaliação e análise, no que diz respeito aos efeitos que as variáveis ou os elementos constituintes do capital intelectual estão a produzir sobre o desempenho empresarial.

Interessará então, nos pontos seguintes, discutir os possíveis riscos de enviesamento da análise, bem como aprofundar a análise de alguns resultados obtidos.

4.2.6. Discussão dos riscos de enviesamento da análise

A investigação levada a cabo até ao momento, e exposta nesta dissertação, sofre de um conjunto de limitações e insuficiências, algumas das quais foram já identificadas ao longo do documento. Interessará, neste momento, discutir o seu efeito na qualidade dos resultados obtidos.

Relativamente aos risco associado à amostra (já mencionada anteriormente, no ponto 1.4), salienta-se, mais uma vez, que dos grupos profissionais existentes nas empresas, foram inquiridos colaboradores na sua generalidade, sem restringir aos que ocupam posições de gestão na organização e contribuem para a definição dos modelos empresariais das organizações. Não se pode, pois, ignorar o provável enriquecimento que o estudo beneficiaria caso se tivesse auscultado, exclusivamente, membros dos órgãos de gestão.

No que respeita ao risco associado à natureza das respostas (também já mencionada, no ponto 1.4), existe o risco de as respostas a partir das quais são determinados os valores assumidos pelas variáveis explicativas corresponderem mais à expressão de impressões, ou “*wishful thinkings*”, dos respondentes, e não à efectiva realidade das suas características. Tal pode induzir enviesamentos devido a desvios nos valores das variáveis independentes.

Existe também algum risco associado à exclusão de indicadores variáveis, pois no processo de escolha das variáveis poderão ter sido excluídas variáveis importantes, as quais podem ter influência significativa no desempenho das empresas do conhecimento emergentes.

Como vimos, da totalidade inicial de indicadores, apenas alguns foram retidos para a construção das variáveis independentes. Só se mantiveram os itens que contribuíam com um valor igual ou superior a 0,5, tendo sido também excluídos todos os itens que não contribuíam para o factor correcto, ou contribuíam de forma cruzada para mais do que um factor.

Nos aspectos associados às inferências, estas procuram gozar de homogeneidade. Em caso de não contradição das Hipóteses, deverá existir evidência estatística de que duas

observações com o mesmo valor para as variáveis explanatórias apresentarão valores similares para as variáveis dependentes.

Deverá verificar-se a independência condicional, o que se admite encontrar assegurado devido à consideração de que não existem problemas de endogeneidade, isto é, de que não existirá interdependência entre as variáveis independentes e dependentes.

As hipóteses consideradas são contraditáveis, uma vez que é possível que os efeitos previstos das variáveis explicativas sobre as variáveis dependentes possam não ocorrer ou ser estatisticamente significativos. As hipóteses são também internamente consistentes, uma vez que não se contradizem mutuamente e, sendo concretas, as hipóteses expressadas são tão abrangentes quanto possível, dentro das fronteiras da investigação.

4.2.7. Discussão dos Resultados

Os resultados encontrados encontram-se ao nível dos esperados, na medida em que, por um lado, se aproximam dos obtidos por outros estudos realizados, nomeadamente Bontis (1998) e, por outro lado, vêm confirmar algumas das principais ideias analisadas ao longo da revisão de literatura, sendo portanto bastante encorajadores para a prossecução dos estudos sobre o capital intelectual em geral e especificamente na realidade portuguesa.

Verifica-se que a influência do capital humano sobre os capitais relacional e estrutural se encontra ao nível mais forte dentro dos modelos analisados, bem como a contribuição directa do capital relacional sobre o desempenho empresarial.

De facto, a hipótese H1 testava o relacionamento entre o capital humano e o capital relacional. Os resultados do modelo 2-A (Figuras 4.5) mostram uma relação positiva e significativa com um coeficiente Beta de 0,495 ($p < 0,001$). Estes resultados são importantes, porque demonstram que o potencial dos recursos humanos das empresas analisadas é fundamental para que se empreendam atitudes direccionadas para o mercado.

Esta hipótese também se verifica no modelo 2-B, ainda que com um menor coeficiente Beta e com um nível de significância inferior ($p < 0,005$).

Também a hipótese H2, que testava o relacionamento entre o capital humano e o capital estrutural, mostra resultados com um coeficiente Beta positivo e significativo de 0,503 ($p < 0,001$), no modelo 2-B. As implicações que retiramos destes resultados é a de que as empresas estão a conseguir incorporar e transformar o capital humano dos seus funcionários em conhecimento organizacional, impulsionado a sua estrutura organizacional para um nível mais adequado e para melhor desempenho. No modelo alternativo (modelo 2-A) tal relacionamento também se verifica, embora com menor intensidade.

No modelo 2-A, a hipótese H3 testava o relacionamento entre o capital relacional e o capital estrutural. Os resultados, mais uma vez, mostram um relacionamento positivo e significativo ($p < 0,005$) com Beta de 0,313. Embora a um nível não muito elevado, este resultado implica que as empresas que se tentam vocacionar com orientação para o mercado tendem a criar rotinas e processos organizacionais eficientes, por forma a melhor satisfazerem os seus clientes.

Refira-se que no modelo alternativo (modelo 2-B) verifica-se um relacionamento com algum significado no sentido inverso, ou seja, o capital estrutural está positivamente relacionado com o capital relacional, com um coeficiente Beta de 0,317 e significativo ($p < 0,005$).

A hipótese H4 testava a relação entre o capital humano e o desempenho empresarial. Os resultados, mais uma vez, mostram um relacionamento positivo e relativamente significativo ($p < 0,1$) com Beta de 0,156. No entanto, os modelos 2-A e 2-B, mostram que a atenção dada ao capital humano será mais relevante no contexto dos inter-relacionamentos entre este e os capitais relacional e estrutural.

A hipótese H5 testava a relação entre o capital relacional com o desempenho empresarial. Os resultados evidenciam um relacionamento positivo e significativo ($p < 0,001$) com Beta de 0,693. As conclusões a retirar irão no sentido de confirmar a revisão teórica abordada em que se refere que o desempenho empresarial poderá ser impulsionado pelo esforço das

empresas no desenvolvimento e melhoria dos relacionamentos com os seus parceiros comerciais.

A hipótese H6 testava a relação entre o capital estrutural com o desempenho empresarial, sendo que os resultados mostram um relacionamento negativo e não significativo com Beta de -0,124. Ao contrário do que esperava, e diferentemente dos resultados obtidos por estudos semelhantes (Bontis, 1998 e Bontis *et al.*, 2000), não se encontram evidências de que nas empresas analisadas, o desempenho organizacional esteja a ser impulsionado por uma boa codificação do conhecimento organizacional.

A hipótese H7 pressupunha que os representantes das organizações acreditam que uma eficiente gestão do capital intelectual é um factor determinante da boa performance das organizações e do futuro sucesso e competitividade das mesmas. Esta hipótese é verificada pelos valores encontrados no Quadro 4.9 e Figura 4.2. De facto, e como já confirmamos anteriormente, quando questionados sobre se actualmente os intangíveis (capital intelectual) eram um dos principais factores de êxito das empresas, a generalidade dos respondentes atribui um elevado grau de importância (média de 4,51).

Existem, ainda, importantes implicações a retirar da análise dos modelos alternativos 2-A e 2-B abordados. O que tais modelos pretendem dizer nas suas diferentes especificações é que deverá existir uma constante interacção entre o capital humano, relacional e estrutural por forma a que a empresa possa alargar e desenvolver a sua base de conhecimento. Nos Quadros 4.20 e 4.21 encontramos os resultados da *path analysis* efectuada, evidenciando o relacionamento total, directo e indirecto entre os referidos elementos.

De acordo com Bontis (1998), isoladamente o *stock* de conhecimento que reside nos funcionários se não for codificado em conhecimento organizacional, nunca irá afectar positivamente o desempenho empresarial.

Por outras palavras, o autor explica que não basta que a organização contrate como seus funcionários os mais inteligentes que consiga encontrar. A organização deverá suportar e promover que esses funcionários brilhantes partilhem o seu capital humano no processo de

aprendizagem dentro da organização, caso contrário corre-se o risco que tal capital humano se torne obsoleto.

5. CONCLUSÕES

Os intangíveis em geral, e o capital intelectual em particular, têm cada vez maior relevância no mundo empresarial e na determinação do valor das empresas e seu desempenho.

Assim, este estudo procurou aprofundar o conhecimento e os estudos acerca dos intangíveis, especificamente o capital intelectual, existente nas empresas, dentro do contexto empresarial português. De forma mais restrita, esta pesquisa esteve vocacionada para o alcance de dois objectivos principais:

- o primeiro objectivo central deste estudo foi investigar e analisar os temas relacionados com a identificação, mensuração e gestão do capital intelectual, particularizando o ambiente empresarial português, onde se procurou identificar a importância dada pelos gestores aos elementos do capital intelectual (decomposto em Capital Humano, Capital Relacional e Capital Estrutural) e quais as principais atitudes e tendências actuais acerca do tratamento destes elementos dentro da organização;
- outro aspecto importante consistiu na medição das relações dos elementos do capital intelectual entre si e no desempenho empresarial.

Para o desenvolvimento destes dois assuntos procuramos estudar os fundamentos da teoria relacionada aos conceitos de *Goodwill* e Capital Intelectual, a fim de permitir a sua investigação e análise na gestão empresarial.

A história do desenvolvimento do conhecimento contabilístico, especificamente a bibliografia existente sobre o *goodwill*, acrescida das constatações evidenciadas neste estudo demonstram que a percepção da importância e a preocupação em identificar os elementos intangíveis que interagem no sistema empresarial e que, conseqüentemente, agregam valor a médio e longo prazo, não é recente.

Normalmente, o sistema de informação contabilístico está baseado no passado e não vocacionado para o futuro. Para inverter esta situação, não podemos recuar lidar e tratar o que é intangível.

Por exemplo, o modelo desenvolvido pelo Grupo Skandia procura contemplar esse mecanismo de captar, avaliar e gerir os conhecimentos adquiridos que produzirão benefícios a médio e longo prazos para as organizações e, como tal, constitui-se numa excelente ferramenta à disposição da gerência, útil nas decisões estratégicas por apontar tendências.

A presente dissertação procurou evidenciar um pouco mais a verdadeira relação existente entre a contabilidade e o conceito do capital intelectual e, portanto, pode-se concluir, conforme demonstrado, que:

- a preocupação da contabilidade em identificar e mensurar os valores intangíveis de uma empresa não é recente;
- os autores citados assumem a existência do capital intelectual há séculos, tendo como origem o *goodwill*;
- *goodwill* e capital intelectual fazem parte do mesmo fenómeno, pois os factores que identificam a existência de um valor a mais numa organização, e que integram o capital intelectual, já faziam parte do *goodwill*, como pode ser verificado pelas classificações mencionadas e datadas da primeira metade do século passado, podendo ser justificada a inclusão de novos elementos pela evolução natural da sociedade;
- o conceito de capital intelectual é uma tentativa de identificar e mensurar tais intangíveis que, enquanto não mensurados, resultam em parte do *goodwill*;
- capital intelectual é um conceito que identifica e agrupa elementos intangíveis (de acordo com as classificações apresentadas) que antes pertenciam ao *goodwill*, considerando-se o *goodwill* como resultante da não aceitação pela contabilidade financeira de vários itens como componentes do activo, em virtude, principalmente, do princípio do custo como base de valor e das convenções da objectividade e do conservadorismo.

Ao desenvolver os diversos temas, procurou-se não só analisar e sintetizar a vasta literatura existente, mas também inter-relacionar os temas, salientando as evidências que apresentam o *goodwill* e o capital intelectual como elementos conjugados, isto é, ver o capital intelectual como uma parte fundamental integrante do (mais tradicional) *goodwill*.

Dever-se-á então procurar, urgentemente, formas diferentes dos actuais procedimentos contabilísticos para reconhecer o verdadeiro valor de uma empresa. O capital intelectual não se enquadra nos modelos tradicionais. Para avaliar adequadamente as empresas, e especialmente emergentes na sociedade do conhecimento, é necessário repensar muitos princípios, conceitos e normas.

No desenvolvimento do nosso estudo, verificou-se que os inquiridos atribuem um elevado grau de importância à presença do capital intelectual para a criação de valor nas organizações e para o seu bom desempenho.

Apontar a importância do capital humano para criação de valor significa, sobretudo, ressaltar a importância das pessoas como elemento essencial para um bom desempenho das actividades e, conseqüentemente, da organização.

Afirmar a importância do capital estrutural para criação de valor e melhoria do desempenho significa destacar a importância da estrutura da empresa no suporte à inovação e desenvolvimento de produtos e serviços de melhor qualidade e mais adequados às necessidades dos clientes, assim como para uma maior eficiência produtiva, reduzindo as perdas e aumentando a produtividade.

A importância do capital relacional impulsionador do desempenho, por sua vez, reflecte a importância da qualidade dos relacionamentos da empresa com seus agentes externos e internos como factor chave para a garantia do suprimento de matérias-primas dentro do prazo e dos padrões de qualidade desejados e, sobretudo, para manutenção e conquista de mercados para comercialização dos seus produtos.

Através do levantamento realizado procurou-se também evidenciar a presença dos elementos do capital intelectual nas empresas - analisando-as de forma agrupada - e

discutir as decisões e medidas tomadas pelos gestores com relação à gestão destes elementos. Para isto, identificou-se o nível da presença dos elementos do capital intelectual dentro das empresas e constatou-se que os elementos que formam o capital relacional são os que se encontram com maior intensidade dentro das empresas, enquanto que os elementos que formam o capital humano e o capital estrutural encontram-se num nível mais baixo, aquém do necessário para um bom desempenho de gestão e operacional destas empresas.

Nem sempre confirmando os resultados obtidos por estudos semelhantes (Bontis, 1998 e Bontis *et al.*, 2000), constata-se um maior relevo do capital relacional, seguido do capital humano, não se encontram grandes evidências de que nas empresas analisadas, o desempenho organizacional esteja a ser impulsionado por uma boa codificação do conhecimento organizacional. Tais conclusões deverão ser enquadradas dentro da caracterização genérica do tecido empresarial português, constituído, essencialmente, por pequenas e médias empresas.

Portanto, através da análise às contribuições directas das componentes do capital intelectual para o desempenho empresarial, constata-se que as empresas possuem uma elevada qualidade de relacionamento com seus parceiros comerciais, marcado pelo alto nível de atendimento das suas necessidades e de satisfação destes e também marcado pela confiança e comprometimento. O nível do capital relacional mostrou-se, portanto, bastante elevado e bastante próximo daquele considerado desejado, dada a sua importância para o bom desempenho do negócio.

Ainda na análise do modelo inicial (Modelo 1), e relativamente ao capital estrutural, constatou-se que o nível desta componente se encontra num patamar baixo e bastante distante do nível desejado.

Por fim, o capital humano presente encontra-se ainda num nível não muito elevado e muitas vezes um pouco distante do nível desejado e até necessário, dada a importância das pessoas para o caminhar da empresa.

Aqui, pensamos que o desenvolvimento organizacional - capital estrutural - será a área a

sentir maior desenvolvimento no futuro próximo. O mesmo entendimento é apontado por Sánchez *et al.* (2000), afirmando que a inovação organizacional assume agora, e cada vez mais no futuro, primordial importância, na medida em que as alterações nas práticas organizacionais, mais especificamente na gestão dos recursos humanos, são consideradas como pré-condições para a inovação e para, conseqüentemente, compreender e mensurar essa inovação de forma fidedigna.

Os mesmos autores consideram que gerir o conhecimento traduz-se, basicamente, na transformação do conhecimento individual (tácito), em conhecimento explícito, seleccionando o conhecimento que será útil para a empresa, e utilizá-lo para criação ou aumento de outros recursos intangíveis.

Discutiu-se ainda o inter-relacionamento dos elementos formadores do capital intelectual, procurando evidenciar como estes elementos se relacionam ou exercem influência entre si.

Várias análises entre os elementos foram realizadas, conforme apresentado no capítulo anterior, e a partir destas análises foram identificadas as principais relações entre estes elementos, o que, por sua vez, permitiu mostrar não só as influências entre os elementos do capital intelectual, mas também indicar uma tendência destas influências que permitam uma gestão mais eficaz do capital intelectual.

Esta determinação de caminhos (tendências) das influências entre os elementos, conjuntamente com a análise da importância destes elementos para o capital intelectual e, conseqüentemente, para o melhor desempenho da empresa, poderá auxiliar os gestores na definição de quais elementos devem ser mais desenvolvidos para que se alcance um melhor desempenho em vários aspectos e, desta forma, na definição de quais elementos merecem maior atenção e investimento por parte da empresa.

Portanto, além de identificar e analisar os inter-relacionamentos dos elementos do capital intelectual, este trabalho procurou, também, contribuir e dar início ao desenvolvimento de um método para identificação e análise dos elementos do capital intelectual da organização, de modo a contribuir para a melhor gestão destes elementos por parte dos gestores.

Pretendemos contribuir para uma melhor definição e entendimento do referido tema dentro do meio académico e empresarial, dado o seu crescente destaque e relevância nos estudos e pesquisas recentes e dada a sua importância para um melhor desempenho das organizações.

Assim, acredita-se que este estudo, considerando o seu desenvolvimento acerca do tema "Capital Intelectual", permitirá dar início a uma linha de pesquisa que pode ser continuada e aprofundada, abrindo assim a perspectiva para a realização de estudos que visem:

- aprofundar e melhorar os métodos de identificação e análise dos inter-relacionamentos dos elementos do capital intelectual da organização, partindo da investigação e maior detalhe do amplo conjunto de elementos que podem formar o seu capital intelectual;
- desenvolver um modelo para a gestão dos elementos do capital intelectual dentro das empresas, partindo da análise de modelos de gestão do conhecimento;
- desenvolver e propor uma forma ou modelo de mensuração do valor económico dos elementos do capital intelectual, considerando a sua importância no contexto empresarial e a necessidade de se determinar seu valor dentro de um processo de avaliação da empresa;
- pesquisar e aprofundar o estudo do tema em sectores empresariais específicos (industriais e de serviços).

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACCOUNTING STANDARDS BOARD (1998), *FRS 10 – Financial Reporting Standard – Goodwill and Intangible Assets*, London, ASB.

BELKAOUI, Ahmed (1992), *Accounting Theory*, third edition, Academic Press Limited.

BENTO, José e MACHADO, José Fernandes, *O Plano Oficial de Contabilidade Explicado*, 23ª Edição, Porto Editora, 1997.

BONTIS, Nick (1998), “Intellectual Capital: an exploratory study that develops measures and models”, *Management Decision*, 36 (2), 63-76.

BONTIS, Nick, DRAGONETTI, Nicola C., JACOBSEN, Kristine e ROOS, Goran (1999), “The Knowledge Toolbox: A Review of the Tools Available to Measure and Manage Intangibles Resources”, *European Management Journal*, vol.17, nº 4, p. 391-402.

BONTIS, Nick (2000), “Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital”, *Queen’s Management Research Center for Knowledge-Based Enterprises*, <http://www.business.queensu.ca/kbe>.

BONTIS, Nick (2001), “Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital”, *International Journal of Management Reviews*, vol.3, Issue 1, p. 41-60.

BONTIS, Nick, KEOW, William Chua Chong e RICHARDSON, Stanley (2000), “Intellectual capital and business performance in Malaysian industries”, *Journal of Intellectual Capital*, vol.1, nº 1, p. 85-100.

BORGES, A., RODRIGUES, A., RODRIGUES, R. (2002) - *Elementos de Contabilidade Geral*, 20ª ed., Lisboa, Áreas Editora.

BRENNAN, Niamh e CONNELL, Brenda (2000), “Intellectual capital: current issues and policy implications”, *Journal of Intellectual Capital*, vol.1, nº3, p. 206-240.

BROOKING, Annie (1996), *Intellectual Capital: Core asset for the third millennium enterprise*, London, Thomson.

CADDY, Ian (2000), “Intellectual Capital: recognizing both assets and liabilities”, *Journal of Intellectual Capital*, vol.1, nº 2, p. 129-146

CAMPOS, Inés Moreno e MOLINA, Guillermo J. Sierra (2002), “La relevância Del capital humano en la información financiera: analisis y revisión de la literatura empírica”, *Técnica Contable*, Año LIV, nº 638, Fevereiro, p.81-92.

CANADAS, Natália M. (1995) – “Avaliação de Empresas - As metodologias básicas: abordagem teórico-prática”, *Revista de Contabilidade e Comércio*, Porto, Vol. LII, nº 206, p. 237-259.

CAÑIBANO, Leandro, GARCÍA-AYUSO, Manuel, SÁNCHEZ, Paloma (2000), “Accounting for Intangible: A Literature Review”, *Journal of Accounting Literature*, Vol. 19, p. 102-130.

CARVALHO, Alexandra C. P. (2001), *Activos Intangíveis: Reconhecimento e Mensuração – Um Teste Empírico*, Lisboa, Dissertação de Mestrado apresentada na Universidade Aberta.

CARVALHO, Alexandra C. P. (2003), “Activos Intangíveis: Processo de Avaliação”, *comunicação apresentada no XV Encontro Nacional da ADCEs*, Maio, Leiria.

COMISSÃO DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA (1991) – *Directriz Contabilística nº 1*, “Tratamento Contabilístico de Concentrações de Actividades Empresariais”.

COMISSÃO DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA (1991) – *Directriz Contabilística nº 9*, “Contabilização nas Contas da Detentora, de Partes de Capital em Filiais e Associadas”.

COMISSÃO DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA (1993) – *Directriz Contabilística nº 12*, “Conceito Contabilístico de Trespasse”.

COMISSÃO DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA (1994) - *Directriz Contabilística nº 13*, “Conceito de Justo Valor”.

COMISSÃO DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA (2003) – Projecto de linhas de orientação para um novo modelo de normalização contabilística.

COSTA, C. Baptista, ALVES, G. Correia (2001) - *Contabilidade Financeira*, 4ª ed., Lisboa, Rei dos Livros.

Davis, Michael (1992), “Goodwill Accounting: Time for an overhaul”, *Journal of Accountancy*, Junho, p. 75-83.

DRUCKER, P. (1995), “The information executives truly need”, *Harvard Business Review*, January-February, p. 54 - 62.

EDVINSSON, Lief e MALONE, Michael S. (1998), *Capital Intelectual: Descobrindo o valor real de sua empresa pela identificação de seus valores internos*, Makron Books, Ltda., São Paulo.

ESTES, Ralph (1992), *Dictionary of Accounting*, 2nd Ed., MIT Press, Cambridge, Massachusetts.

FERREIRA, Rogério Fernandes (1999), *Gestão, Contabilidade e Fiscalidade*, Editorial Notícias, 2ª Edição, Lisboa.

FINANCIAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (1985), *Statement of Financial Accounting Concepts n° 6*, “Elements of financial Statements”, FASB.

FINANCIAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (2001), *Statement n° 141*, “Business Combinations”, FASB.

FINANCIAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (2001), *Statement n° 142*, “Goodwill and Other Intangible Assets”, FASB.

FREIRE, Adriano, *Estratégia*, Ed. Verbo, 1997.

GUTHRIE, James, PETTY, Richard e JONHANSON, Ulf (2001), “Sunrise in the knowledge economy – Managing, measuring and reporting intellectual capital”, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, vol. 14, n° 4, MCB University Press, p. 365-382.

HARIED, A. A., LMIDIEKE, L. F., SMITH, R. E. (1994) - *Advanced Accounting*, 6ª ed., New York, John Wiley & Sons, inc.

HILL, Manuela M. e HILL, Andrew (2002), *Investigação por Questionário*, 2ª Edição, Edições Sílabo, Lisboa.

INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (1989), *International Accounting Standard 27*, “Consolidated Financial Statements and Accounting for Investments in Subsidiaries”, London, IASB (Reformatada em 1994).

INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (1998) - *International Accounting Standard 22 (Revised)*, “Business Combinations”, London, IASB.

INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (1998) - *International Accounting Standard 36*, “Impairment of Assets”, London, IASB.

INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (1998) - *International Accounting Standard 38*, “Intangible Assets”, London, IASB.

INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (2004) - *International Financial Reporting Standard 3*, “Business Combinations”, London, IASB.

INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (2004) – *Press Release 31 March*, “IASB issues standards on Business Combinations, goodwill and intangible assets”, <http://www.iasb.org>.

JOHNSON, L. Todd, PETRONE, Kimberley R. (1998), “Is Goodwill an Asset?”, *Accounting Horizons*, *American Accounting Association*, Vol. 12, nº 3, September, p. 293-303.

KAM, Vernon (1989), *Accounting Theory*, second edition, Jonh Wiley & Sons.

KAPLAN, Robert S. e NORTON, David P. (1992), “Balanced Scorecard – Measures That Drive Performance”, *Harvard Business Review*, Janeiro-Fevereiro, p. 71 a 79.

KAPLAN, Robert S. e NORTON, David P. (1993), “Putting the Balanced Scorecard to Work”, *Harvard Business Review*, Setembro-Outubro, p. 134 a 149.

KAPLAN, Robert S. e NORTON, David P. (1996), “Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System”, *Harvard Business Review*, Janeiro-Fevereiro, p. 75 a 85.

LEV, Baruch e ZAROWIN, Paul (1999), “The Boundaries of Financial Reporting and How to Extend Them”, *Journal of Accounting Research*, Vol. 37, nº 2, p. 353-385.

LÖVINGSSON, Fredrik, DELL’ORTO, Stefano e Baladi, Peter (2000), “Navigating with new managerial tools”, *Journal of Intellectual Capital*, vol.1, nº 2, p. 147-154.

MARTINS, José Luís P. E CARVALHO, Alexandra C. P. (2002), “Goodwill: Contabilização e problemática associada”, *XXI Jornadas Luso-Espanholas de Gestão Científica*, Universidade da Beira Interior, Covilhã, Abril.

MEER-KOOISTRA, Jeltje Van Der e ZIJLSTRA, Siebren M. (2001), “Reporting on intellectual capital”, *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, vol. 14, nº 4, MCB University Press, p. 456-476.

MENDES, Aristides Sousa (2001), “Sociedade da informação ou sociedade do conhecimento?”, *Revista Portuguesa de Gestão*, Vol. 16, Out-Dez., nº 4, p.16-25.

MURTEIRA, Bento J. F. (1993), *Análise exploratória de dados: estatística descritiva*, Lisboa, McGraw-Hill.

NAPIER, Christopher e POWER, Michael (1992), “Professional Research, Lobbying and Intangibles: A Review Essay”, *Accounting and Business Research*, Vol. 23, nº 89, p. 85-95.

PASCOAL, Telmo (2000), “Contabilização do valor do trespasse: Análise comparativa a nível internacional e desenvolvimentos recentes”, *Revista de Contabilidade e Finanças*, Lisboa, Ano V, nº 19, Julho/Setembro, p. 9-16.

PEDRO, José Maria (2001), “Capital conhecimento: a importância dos activos intangíveis”, *Revista da Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas*, nº 15, Junho 2001, p. 44 a 46.

PEREIRA, Anísio Candido, GIUNTINI, Norberto e BOAVENTURA, Wilson Roberto

(2003), A mensuração dos Passivos Ocultos: Um desafio para a contabilidade, *Jornal de Contabilidade*, Ano XXVII, nº 321, Dezembro, p. 390 a 398.

PESTANA, Maria Helena e GAGEIRO, João Nunes (2000), *Análise de Dados para Ciências Sociais – A Complementaridade do SPSS*, 2ª Edição, Lisboa: Edições Sílabo.

PETTY, Richard e GUTHRIE, James (2000), “Intellectual Capital literature review – Measurement, reporting and management”, *Journal of Intellectual Capital*, vol.1, nº 2, p. 155-176.

PIMPÃO, Maria Guia S. A. M. (1997), *Contabilização do goodwill – Um tema controverso*, Dissertação de Mestrado em Contabilidade e Finanças Empresariais, Universidade Aberta.

PIMPÃO, Maria Guia S. A. M. (1998), “O goodwill: do conceito e da normalização contabilística”, *VII Jornadas de Contabilidade e Auditoria*, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, Novembro, p. 1089-1112.

PIMPÃO, Maria Guia S. A. M. (1999), “O goodwill: últimas orientações do IASC”, *Eurocontas*, Ano V, Junho, nº 50, p. 6-10.

PINTO, José C. C. e CURTO, José J. D. (1999), *Estatística para economia e gestão: instrumentos de apoio à tomada de decisão*, Lisboa, Edições Sílabo.

QUIVY, R. e CAMPENHOUDT, L. V. (1998), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Paris, Gradiva.

RODRIGUES, Lúcia Lima (2001), “Tratamento contabilístico dos activos intangíveis – análise comparativa”, *Revista da Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas*, Ano I, nº 12, Março, p. 30-38.

RODRIGUES, Lúcia Lima e RIBEIRO, Verónica Lima (2003), “Será a Contabilidade de Gestão do capital intelectual possível em termos conceptuais e práticos?”, *Revista de Contabilidade e Comércio*, Nº 234/235, Vol. LIX, Junho, p. 287-314.

ROOS, Göran e ROOS, Johan (1997), “Measuring your Company’s Intellectual Performance”, *International Journal of Strategic Management - Long Range Planning*,

Vol. 30, Nº 3, p. 413-426.

ROOS, Göran, PIKE, Steve e RYLANDER, Anna (2001), “Intellectual Capital Management and Disclosure”, *Strategic Management of Intellectual Capital and Organisational Knowledge - A Selection of Readings*, Oxford University Press, New York.

SÁNCHEZ, Paloma, CHAMINADE, Cristina e OLEA, Marta (2000), “Management of intangibles – An attempt to build a theory”, *Journal of Intellectual Capital*, vol.1, nº 4, p. 312-327.

SANTOS, Ana Isabel L. T. (2000), “Contabilização do Goodwill – Progressos actuais e tendências futuras”, *Jornal de Contabilidade*, nº 274, Janeiro, p. 4-17.

SERRANO, António e FIALHO, Cândido (2003), *Gestão do Conhecimento – O novo paradigma das Organizações*, Lisboa, FCA – Editora de Informática.

SILVA, Augusto Santos e PINTO, José Madureira (2001), *Metodologia das Ciências Sociais*, 11ª Ed., Porto, Edições Afrontamento.

SILVA, F. V. Gonçalves da, PEREIRA, J. M. Esteves (1996), *Contabilidade das Sociedades*, 10ª ed., Lisboa, Plátano Editora.

SMITH, Adam (1993), *Riqueza das Nações*, Volume I, 3ª Edição, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.

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

SVEIBY, Karl-Erik (2000), *Capital Intelectual – La nueva riqueza de las empresas*, Gestion 2000, Maxima Éditeur, Paris.

SVEIBY, Karl-Erik (1998), “Measuring Intangibles and Intellectual Capital - An Emerging First Standard”, <http://www.sveiby.com/articles/EmergingStandard.html>.

SVEIBY, Karl-Erik (1997), “The "Invisible" Balance Sheet”, <http://www.sveiby.com/articles/EmergingStandard.html>.

USOFF, Catherine A., THIBODEAU, Jay C. e BURNABY, Priscilla (2002), “The importance of intellectual capital and its effect on performance measurement systems”, *Managerial Auditing Journal*, 17/1/2, p. 9-15.

VICENTE, Paula, REIS, Elizabeth e FERRÃO, Fátima (1996), *Sondagens – A amostragem como factor decisivo da qualidade*, Edições Silabo, Lisboa.

7. ANEXOS

ANEXO I

CARTA DE APRESENTAÇÃO

E

QUESTIONÁRIO

ANEXO II

OUTPUTS DO SPSS 12.0