O Boletim de Conjuntura (BOCA) publica ensaios, artigos de revisão, artigos teóricos e empíricos, resenhas e vídeos relacionados às temáticas de políticas públicas.

O periódico tem como escopo a publicação de trabalhos inéditos e originais, nacionais ou internacionais que versem sobre Políticas Públicas, resultantes de pesquisas científicas e reflexões teóricas e empíricas.

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona maior democratizacão mundial do conhecimento.



BOLETIM DE CONJUNTURA

BOCA

Ano V | Volume 14 | Nº 41 | Boa Vista | 2023

http://www.ioles.com.br/boca

ISSN: 2675-1488

https://doi.org/10.5281/zenodo.7927156

BOLETIM DE CONJUNTURA

www.ioles.com.br/boca

CAPITAL INTELECTUAL E SUA RELAÇÃO COM DESEMPENHO DAS EMPRESAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS DA SERRA GAÚCHA

Priscila Brun Fagherazzi Nicoletti [1]

Diego Luís Bertollo [2]

Maria Emilia Camargo[3]

Mariane Camargo Priesnitz[4]

Angela Isabel dos Santos Dullius [5]

Resumo

O capital intelectual abrange o conhecimento das pessoas que somada à estrutura da empresa auxilia as organizações a gerarem conhecimentos e agregá-los ao seus produtos e serviços, formando uma rede de relações entre a organização e o mercado que está inserida. Mesmo que nenhum destes dados estejam registrados contabilmente, gerenciar estes recursos trará resultados às organizações fornecendo vantagem competitiva a elas no atual cenário econômico. O objetivo geral deste trabalho é analisar a relação entre o capital intelectual e o desempenho das empresas de serviços contábeis da Serra Gaúcha, Rio Grande do Sul, Brasil. A metodologia com relação aos objetivos é descritiva com abordagem quantitativa e quanto aos procedimentos técnicos como levantamento. Os resultados obtidos demonstram que o capital intelectual tem impacto forte e positivo no desempenho organizacional destas empresas, com uma correlação de r=0,841 entre estas variáveis. Da mesma forma ao avaliar as dimensões do capital intelectual, os índices de correlação também apontam relação positiva frente ao relacionamento delas, ou seja, forte para o capital estrutural (r=0,689), moderado para o capital relacional (r=0,576), muito forte para o capital humano (r=0,931), indicando que o capital humano é a variável que apresenta maior influência no desempenho organizacional destas empresas.

Palavras Chave: Capital Estrutural; Capital Humano; Capital Intelectual; Capital Relacional; Desempenho Organizacional.

Abstract

The intellectual capital comprises people's knowledge that, added to the company's structure, helps organizations to generate knowledge and add it to their products and services, forming a network of relationships between the organization and the market in which it operates. Even if none of this data is registered in the accounting books, managing these resources will bring results to the organizations, giving them a competitive advantage in the current economic scenario. The general objective of this study is to analyze the relationship between intellectual capital and the performance of accounting service companies in Serra Gaúcha, Rio Grande do Sul, Brazil. The methodology in relation to the objectives is descriptive with a quantitative approach and as to the technical procedures, as a survey. The results obtained show that intellectual capital has a strong and positive impact on the organizational performance of these companies, with a correlation of r=0.841 between these variables. In the same way, when evaluating the dimensions of intellectual capital, the correlation indexes also point to a positive relationship in face of their relationship, that is, strong for structural capital (r=0.689), moderate for relational capital (r=0.576), very strong for human capital (r=0.931), indicating that human capital is the variable that presents the greatest influence on the organizational performance of these companies.

Keywords: Human Capital; Intellectual Capital; Organizational Performance; Relational Capital; Structural Capital.

INTRODUÇÃO

Considerado elemento-chave no desempenho das organizações, o capital intelectual vem sendo cada vez mais observado e apontado como ferramenta para melhorar o desempenho dos negócios frente aos avanços tecnológicos, e se tornar vantagem competitiva nas atividades empresariais (LIZOTE *et al*.,

[1] Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade de Caxias do Sul (UCS). E-mail: pbfagherazzi@ucs.br

[2] Professor do Centro Universitário UNIFTEC. Doutor em Administração. E-mail: diegobertollo@acad.ftec.com.br

[3] Professora da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Doutora em Engenharia de Produção. E-mail: mariaemiliappga@gmail.com

[4] Graduada em Odontologia. Doutora em Ciência da Propriedade Intelectual. E-mail: dra.mariane@gmail.com

[5] Professora da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Doutora em Odontologia. E-mail: angeladullius@gmail.com

2017). Por esse motivo, as empresas precisam adaptar-se às exigências do mercado que estão inseridas para se que se tornem de fato competitivas e para que também sobrevivam, visando satisfazer igualmente as necessidades do cliente que busca soluções inovadoras e melhoria contínua nos produtos e serviços que contrata (TORRES; BARBOSA; VILELA, 2020).

Dessa ação emerge a mudança no modo como os colaboradores dessas organizações desempenham suas atividades, demonstrando não serem mais somente fonte de força física, com baixo uso da tecnologia, no atual cenário, é necessário adaptar-se ao uso intenso da tecnologia onde os colaboradores são a principal fonte de capacidades cognitivas (NASCIMENTO; SOUSA JÚNIOR, 2019).

De acordo com Stewart (1998, p. 13), o capital intelectual "constitui a matéria intelectual – conhecimento, informação, propriedade intelectual e experiência que pode ser utilizada para gerar riqueza. É a capacidade mental coletiva". Logo, o capital intelectual surge através da combinação entre o capital humano, estrutural e relacional de uma organização, e pela interação desses capitais a organização será alinhada e balanceada, otimizando seu capital financeiro (EDVINSSON; MALONE, 1998). Em síntese, o capital intelectual abrange a inteligência e o conhecimento das pessoas que acrescentam valor aos produtos e serviços, mesmo que não registrado na contabilidade das mesmas (BASSAN; HAUSCHILDT, 2004).

Nesse cenário, o conhecimento está se tornando a principal ferramenta de trabalho para as organizações, o que o torna indispensável e tão importante quanto os ativos físicos ou financeiros de uma empresa (SANTOS; SILVA, 2020). E fazer a gestão desse conhecimento para construir a inteligência organizacional de uma empresa, vai permitir às pessoas aprimorarem o uso que fazem do conhecimento, logo, resta as organizações identificarem seus ativos de conhecimento, os processos relacionados de conhecimento e como gerenciar e fazer uso deles para obter o retorno máximo (FRAGA *et al*., 2017).

Em adição, para se fazer a gestão do conhecimento dentro das empresas deve-se compreender as características e demandas da esfera que está inserida, entendendo inclusive suas necessidades coletivas e individuais, buscando maior eficiência na sua administração, cultura e estrutura organizacional, gestão de recursos humanos, mensuração de resultados e alianças estratégicas; Investir em gestão do conhecimento é preparar-se melhor para o futuro, pois com as mudanças no mercado de trabalho, cabe as empresas o desafio de otimizar, gerenciar e reter o conhecimento que seus colaboradores trazem para o processo produtivo (TORRES; BARBOSA; VILELA, 2020).

Dessa forma, adquirir e transmitir informação tornou-se essencial para todas as organizações prosperarem, pois na era da informação, o capital intelectual das empresas é ilimitado e a habilidade

humana de gerar conhecimento é infinita (SVEIBY, 1998). Assim, observa-se o conhecimento como um recurso obtido através das pessoas, suas ações, valores, experiências, e entende-se que ele faz parte de todas as organizações como recurso estratégico ou insumo de produção, podendo interferir na posição competitiva de uma empresa em seu mercado de atuação, e tornando indispensável a gerência desse recurso para que ele traga resultados à organização, pelo valor que representa no atual contexto econômico (NADAI, 2006).

Este trabalho teve como problema de pesquisa: Qual a relação entre o capital intelectual e o desempenho das empresas de serviços contábeis da Serra Gaúcha? E para responder esse problema de pesquisa, foi elaborado o objetivo: analisar a relação entre o capital intelectual e o desempenho das empresas de serviços contábeis da Serra Gaúcha.

Nesse panorama, a pesquisa visa contribuir para que as organizações identifiquem, avaliem e aproveitem seu capital intelectual como vantagem competitiva, fortalecendo a estrutura de negócio delas, pois o capital intelectual e a gestão do conhecimento têm participação fundamental na estratégia organizacional das empresas, sendo essencial para que elas atendam às exigências externas (NASCIMENTO; SOUSA JÚNIOR, 2019). Ainda, o estudo justifica-se pois a contabilidade tida como ciência encarregada de fornecer informações fidedignas a seus usuários, quando evidenciar o capital intelectual em seus demonstrativos demandará verificação e mensuração adequada (SANTOS; SILVA, 2020).

Além desta parte introdutória, este artigo estrutura-se em mais quatro seções, sendo que a segunda aborda conceitos e características de ativos intangíveis, dimensões de capital intelectual, identificação de modelos para mensuração de capital intelectual, características e conceitos sobre desempenho organizacional nas empresas, e os estudos relacionados. A terceira seção têm por objetivo apresentar os procedimentos metodológicos empregues no desenvolvimento desta pesquisa. A quarta seção evidencia a análise dos resultados. E a quinta seção, explana a conclusão do estudo.

ATIVOS INTANGÍVEIS

Segundo o Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC 04 (2010) - ativo intangível é um ativo imaterial e não monetário. Esse ativo possui natureza permanente e apresenta grande complexidade em sua mensuração devido à dificuldade de identificação e definição relacionada a sua existência, valor e vida útil (PEREZ; FAMÁ, 2006). Ainda segundo a normativa do CPC 04, o ativo intangível é identificado por definição quando o mesmo pode ser separado da entidade e alugado, vendido, licenciado ou transferido, individual ou junto a um contrato, ativo ou passivo relacionado. Ou ainda, ele

pode ser gerado por direitos contratuais ou legais, independentemente desses direitos serem transferidos ou separados da entidade ou de outros direitos e obrigações.

No Brasil, os ativos intangíveis também são conhecidos por ativos invisíveis ou ativos intelectuais, tendo como alguns exemplos desses ativos as marcas, patentes, licenças, franquias, bancos de dados, softwares desenvolvidos, e a carteira de clientes, que sob o controle da entidade são capazes de produzir benefícios futuros as organizações, tais como a receita na prestação de serviços, venda de produtos, redução de custos, e demais benefícios resultantes do seu uso pela entidade (PEREZ; FAMÁ, 2006).

Além disso, os ativos intangíveis são elementos necessários para o bom desempenho de outros ativos relevantes da empresa, como o capital intelectual, o que demonstra sua competência organizacional e permite a construção de um diferencial competitivo, evidenciando a capacidade que a empresa possui de gerar e gerir a entrega contínua de valor para seus stakeholders, e ordena a produção para os resultados desejados de forma consistente, gerando aprimoramento interno e aumento da capacidade de adaptação a desafios externos (KHAN; YANG; WAHEED, 2019; ZANINI; MIGUELES, 2017).

De acordo com Sveiby (1998) e Edvinsson e Malone (1998), existem ativos conhecidos por intangíveis por não estarem presentes no patrimônio físico das organizações, que também viabilizam o desenvolvimento e valorização de uma organização, sugerindo que ativos como terras, ferramentas mecânicas, trabalho físico e as fábricas não são mais únicos geradores de riqueza, mas também os ativos de conhecimento (STEWART, 1998).

Assim, para empresas focadas no conhecimento, ativos considerados intangíveis como o talento de funcionários, o relacionamento das empresas com o cliente e a efetividade dos sistemas gerenciais, contribuem mais para o produto final ou serviço prestado do que os ativos fixos, o que evidencia a importância do papel assumido pelo capital intelectual dentro de uma organização e reforça a necessidade do mesmo ser gerenciado (GRACIOLI, 2005).

Entretanto, os ativos intangíveis geralmente são avaliados no momento da venda da empresa, mas seus gestores devem estar cientes da existência deles para a continuidade da mesma, o que vai possibilitar a divulgação de informações mais próximas a realidade para seus usuários (NEVES *et al*., 2018).

CAPITAL INTELECTUAL

A expansão dos estudos sobre o tema vêm ocorrendo desde o século XX, especialmente na metade dos anos 1990, mas ainda não é possível determinar um conceito preciso para capital intelectual,

pode-se estruturá-lo como um conjunto de ativos intangíveis formado por conhecimentos, competências, comportamentos, e formas de relacionamento que associados a ativos tangíveis geram transformações na forma de produzir, estabelecer estratégias e metas, fazer negócios, e conduzir pessoas (VAZ *et al*., 2015), facilitando o surgimento de novas ideias que podem ser transformadas em produtos ou serviços que fomentam a relação da organização com seus clientes, e com a sociedade como um todo (VAZ *et al*., 2014).

Segundo Edvinsson e Malone (1998), o capital intelectual não é financeiro, e representa a diferença entre o valor contábil e o valor de mercado de uma empresa, devendo ser considerado não como ativo, mas sim um passivo por gerar valor agregado a empresa, já que se trata de compartilhamento de ideias por parte de colaboradores e clientes, que por fim, gera fonte de capital. Esse entendimento de capital intelectual como um passivo é consequência de uma atenta análise da filosofia do capital intelectual que demonstra seu valor corporativo ao retratá-lo como um empréstimo feito pelos empregados, clientes e outros (ANTUNES; MARTINS, 2002).

A Figura 1 evidencia como o capital intelectual pode ser apresentado no balanço patrimonial, sendo caracterizado como passivo intangível por apresentar elementos que drenam tempo e esforços das pessoas, que ameaçam a reputação ou marca de uma empresa ou então que impactam em aumento de riscos e perdas de difícil mensuração (ZANINI; MIGUELES, 2017).

Figura 1 – Posição do capital intelectual no balanço patrimonial



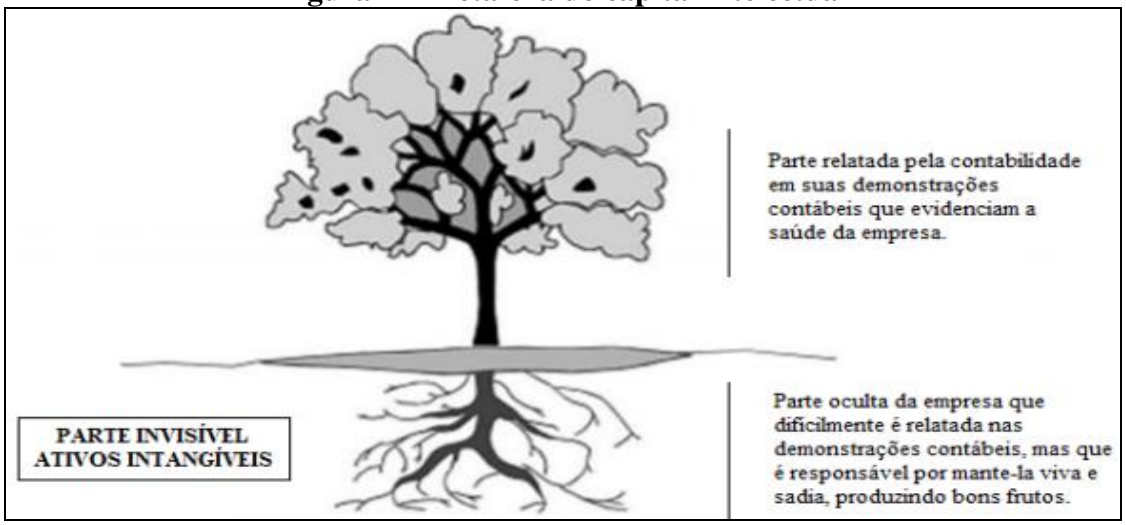
Fonte: Edvinsson e Malone (1998).

O capital intelectual é uma valiosa ferramenta para transformar e valorizar o processo produtivo de uma organização que a partir dos bens que já possui, pode impulsionar sua lucratividade através da capacitação de colaboradores e investimento em novas técnicas, que somadas a boa reputação da empresa no mercado, possibilitam a redução de custos desnecessários (VELOSO, 2017). E por estar amparado no conhecimento, o capital intelectual precisa ser gerido com estratégias capazes de neutralizar riscos e aproveitar as oportunidades, evidenciando a importância dos gestores e líderes no processo de desenvolver e disseminar conhecimento, pois eles são responsáveis por gerir o capital humano das empresas em todos os departamentos (NASCIMENTO; SOUSA JÚNIOR, 2019).

Cabe as organizações então ordenar todo o conhecimento que produzem, detectando quais destes saberes são estratégicos para elas, e depois transformá-los em diferencial competitivo, transmitindo esse aprendizado aos seus colaboradores que em contrapartida irão contribuir com suas experiências individuais, o que irá agregar valor no processamento dessas informações (TORRES; BARBOSA; VILELA, 2020). Fazer a gestão do capital intelectual permite estruturar a base de um sistema especializado, onde a tecnologia e a inovação são elementos que instruem os empregados e empresa como um todo, transformando habilidade em ativo organizacional, o que demonstra o potencial dinâmico do capital intelectual (PACHECO, 2005).

Nesse sentido, ao observar a Figura 2, o capital intelectual que está presente em uma empresa pode ser relacionado com a estrutura de uma árvore, sendo a parte visível demonstrada pelo tronco, galhos, folhas e frutos, comparada com a parte visível da empresa, como as demonstrações contábeis que dão posição econômico-financeira de uma organização. Por outro lado, a parte invisível da árvore que são suas raízes, representa o valor oculto, ou o capital intelectual de uma organização, que necessita de recursos sadios para que ela se fortaleça e produza bons frutos demonstrando que a gestão desses ativos invisíveis de uma organização, são tão importantes quanto os recursos visíveis dela (EDVINSSON; MALONE, 1998).

Figura 2 – Metáfora do capital intelectual



Fonte: Edvinsson e Malone (1998).

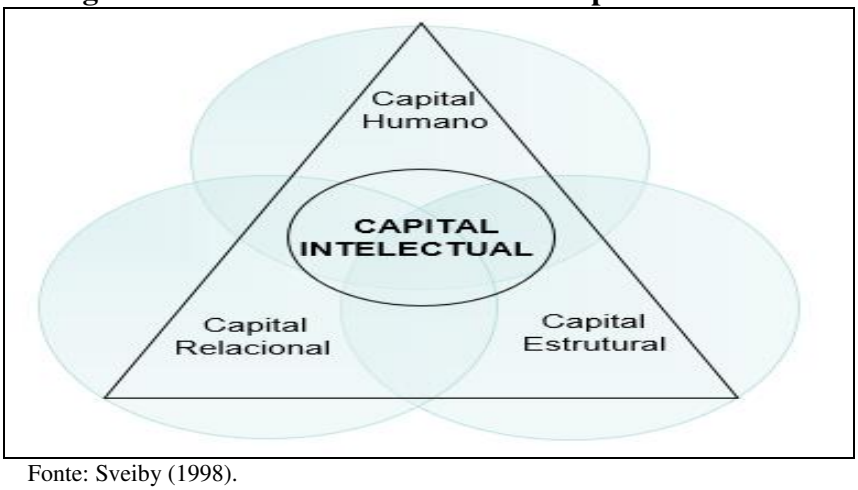
O estudo das raízes do valor de uma empresa através da mensuração de fatores que estão ocultos, mas que fundamentam a empresa visível, como suas demonstrações, estoques, máquinas, edificações, torna o capital intelectual valioso (REIS, 2006). E a importância de representar o seu valor nas demonstrações contábeis vai além de comprovar o real valor de uma organização, mostra também a

habilidade que a empresa possui de gerar lucros futuros, tornando possível identificar se a empresa será promissora, devendo atrair inclusive investidores (NEVES *et al*., 2018).

Para Sveiby (1998), os ativos invisíveis ou intangíveis de uma organização podem ser classificados em três elementos: estrutura interna, competência dos funcionários e estrutura externa. Se tratando da competência dos funcionários (capital humano) envolve a capacidade individual de agir para criação de ativos tangíveis e intangíveis, mesmo que essa capacidade não pertença a empresa e sim ao indivíduo. Quanto a estrutura interna (capital estrutural) inclui sistemas administrativos, conceitos, manuais, patentes, cultura organizacional de uma empresa, que têm participação do capital humano, e assim, os dois elementos unidos formam de fato uma organização. E a estrutura externa (capital relacional) que é composta pela relação com clientes e fornecedores, marcas e a reputação da empresa que pode mudar ao longo do tempo (SVEIBY, 1998).

Na Figura 3, estão demonstrados os elementos acima citados com base na categorização de Sveiby (1998), bem como o surgimento do capital intelectual que ocorre através da fusão desses elementos. E, a fim de ampliar o entendimento da composição do capital intelectual, a próxima seção trará as definições de cada uma das suas dimensões, composta pelo capital estrutural, capital relacional e o capital humano (DUODU; ROWLINSON, 2019; AHMED *et al*, 2020; GROSS-GOŁACKA; KUSTERKA-JEFMAŃSKA; JEFMAŃSKI, 2020).

Figura 3 – Elementos formadores do capital intelectual



Fonte: Sveiby (1998).

Capital humano

Fonte de renovação e inovação, o capital humano é admirável (STEWART, 1998), e indica que os colaboradores que fazem parte de uma empresa lhe agregam valor com suas capacidades, habilidades, competências e experiências profissionais, e que estas devem sempre ser aprimoradas, porém elas não

pertencem à organização, e sim a cada indivíduo (EDVINSSON; MALONE, 1998). Em uma organização, a inovação e criação de ativos tangíveis ou intangíveis passa pela ação humana, demonstrando que o conhecimento humano ao contrário dos recursos físicos, ao ser compartilhado se amplifica (SVEIBY, 1998).

O capital humano existente em uma organização é propulsor na geração de conhecimento e geração de valor a ela, sendo formado pelos valores e normas individuais e organizacionais, demonstrando a necessidade de estimular a motivação, a comunicação, e as análises de diferentes perspectivas para o aprendizado através de experiências e erros individuais. Para estimular a geração de capital humano em uma organização será necessário investir em formas sociais de aprendizado, como comunidades de prática para aprimoramento e trabalho em equipe (STEWART, 1998).

Atualmente busca-se como perfil profissional colaboradores que além das habilidades necessárias para desempo da função, tenham também capacidade de gerenciar melhor o seu tempo, e que estejam aptos a encontrar soluções para os problemas que surgem diariamente, o que por vezes torna necessário investimentos em capacitação, que nem sempre ocorrem. É importante considerar que uma máquina pode por vezes atuar melhor que o ser humano, mas ela está limitada somente ao que foi programada, não tendo habilidade de pensar ou renovar seus processos (FERREIRA *et al*., 2020). Da mesma forma um trabalho manual que exija pouca habilidade e seja rotineiro, também não gera ou emprega capital humano para uma organização (STEWART, 1998).

Dessa forma, verifica-se a importância do investimento em capital humano, para fornecer aos gestores informações úteis na tomada de decisão, tendo uma equipe qualificada para desempenhar um bom trabalho, e um líder capacitado para conduzi-la e incentivá-la (ABHAYAWANSA, 2011; FERREIRA *et al*., 2020; LENTJUSHENKOVA, MUKHERIEE; SEN, 2019; RADJENOVIĆ; BOJAN, 2017; ZARINA, TITKO, 2019; MUKHERIEE; SEN, 2019).

Capital estrutural

Fornecendo estímulo e apoio ao capital humano, o capital estrutural é evidenciado pelos investimentos em pesquisa, licenças, patentes e também pela evolução técnica do sistema produtivo que envolve os sistemas de gestão e atividade técnica de uma organização (MACAGNAN, 2009). Sendo responsáveis pelo desenvolvimento das atividades da empresa, também abrange as rotinas e processos de trabalho, técnicas e programas utilizados, a tecnologia e os canais de comunicação, direitos comerciais, estratégias de resolução de conflitos em equipe, a cultura empresarial e seus valores (STEWART, 1998).

De acordo com Edvinsson e Malone (1998), o capital estrutural divide-se em três grupos, capital organizacional que é representado pelos investimentos em ferramentas, sistemas e cultura operacional gerando competência sistematizada para as empresas, o capital de inovação que demonstra a capacidade de renovar e obter resultados com essas inovações, além da propriedade intelectual e demais recursos intangíveis, e o capital de processos que contempla os treinamentos operacionais que orientam os colaboradores para ampliar sua eficiência e desempenho dentro das organizações.

O capital estrutural pertence totalmente a empresa e por conta disso é o mais fácil de ser acompanhado pelos gestores, sua função é acumular estoques de conhecimento que amparam o trabalho que é valorizado pelos clientes, e acelerar a troca de informações e conhecimentos dentro da empresa (STEWART, 1998). Por conta disso, investimentos nesse tipo de capital podem ser feitos com certo grau de segurança pois são realizados internamente ou trazidos de fora para a empresa (SVEIBY, 1998).

Deste modo, o capital estrutural pode ser caracterizado como a espinha dorsal da empresa por envolver todos os aspectos que auxiliam as organizações a gerar valor, como planejamento administrativo, capacidade organizacional, sistemas de controle, processos, cultura e redes funcionais. Esses recursos são muito importantes para as empresas, exigindo atenção por parte delas para garantir que esses ativos sigam somando valor, não permitindo que eles fiquem estagnados ou ainda declinem (PACHECO, 2005).

Capital relacional

O capital relacional é responsável pelas relações de mercado, de cooperação e de poder internas e externas de uma organização (VAZ *et al*., 2014), e está vinculado a capacidade de inter-relação da empresa com o mercado e com os colaboradores, clientes, fornecedores e investidores (MACAGNAN, 2009). Quando o capital intelectual se transforma em dinheiro, surge o capital relacional que sendo bem administrado, permite que as empresas atendam às necessidades dos clientes de forma individual, conhecendo o negócio deles, para atendê-los melhor, investindo sempre em conjunto com eles para gerar benefícios a ambos (BASSAN; HAUSCHILDT, 2004).

Segundo Stewart (1998), o capital relacional é o ativo intangível mais precioso de uma empresa, porque ele é composto pelo relacionamento sucessivo entre a organização e as empresas que adquirem seus produtos e serviços, defendendo que o capital relacional, ou capital cliente como por vezes está retratado, assemelha-se ao capital humano, onde não se tem posse sobre esses relacionamentos, a propriedade é conjunta entre as empresas e seus *stakeholders*.

Portanto, o capital relacional é responsável por manter os clientes fiéis as empresas, demonstrando que um bom atendimento que transmita confiança, com informações precisas e claras, mantendo auxílio após a venda ou serviço prestado é essencial para garantir a clientela (BASSAN; HAUSCHILDT, 2004; SANTA, *et al*, 2022). Isso demonstra que o valor do capital relacional é determinado pelo nível de satisfação proveniente da resolução dos problemas de seus clientes, o que pode ter certo grau de incerteza já que a reputação das empresas e a relação delas com seus clientes pode mudar ao logo do tempo (SANTA *et al*, 2022; SVEIBY, 1998).

A propósito, a reputação da empresa e participação dela em seu segmento também são fatores importantes que integram o capital relacional por se tratar diretamente da imagem e juízo que os clientes têm da organização (BASSAN; HAUSCHILDT, 2004). Para atingir metas as empresas estão investindo em capital relacional, recursos corporativos e ferramentas tecnológicas, buscando mesmo a longo prazo, que seus clientes estejam satisfeitos (CHATTERJI; KIRAN, 2023; EDVINSSON; MALONE, 1998).

MENSURAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL

O capital intelectual não se encaixa nos modelos tradicionais de contabilidade por valorizar atividades como criatividade, imagem da empresa, conceitos organizacionais, lealdade dos clientes, banco de dados, sistemas informatizados e o desenvolvimento da competência dos colaboradores que por vezes, não interferem na lucratividade de uma empresa durante anos (REIS, 2006). No entanto, essa falha da área contábil em adaptar-se as transformações não passa despercebida para pesquisadores, contadores e para o mercado, exigido a busca de ferramentas apropriadas para lidar com as novas realidades (HU; CHANG, 2011; PACHECO, 2005; PETRY; GUTHRIE, 2000).

Em um estudo realizado por Antunes (2006) que pretendia averiguar a adaptação do sistema de informações contábeis de grandes empresas brasileiras em relação ao capital intelectual, observou-se que boa parte dos gestores fazia investimentos nos elementos que formam o capital intelectual, mas que a avaliação desses indicadores não permitiu quantificar valores investidos nem avaliar o retorno sobre esse investimento. Nesse estudo ainda se apurou interesse por parte dos gestores em aplicar um modelo para gestão correta dessas informações, sendo a controladoria apontada como área mais adequada para gerenciar essa demanda. A preocupação nesse sentido é se a contabilidade das empresas está estruturada para oferecer suporte adequado, e disponibilizar as informações necessárias para tomada de decisões quanto a capital intelectual (ANTUNES, 2006; YI; DAVEY, 2010).

As organizações devem possuir a capacidade de identificar, medir e desenvolver seus ativos intelectuais para gerenciá-los e obter êxito (VAZ *et al*., 2014), porém, mensurar com objetividade os

ativos intangíveis não é tarefa fácil, já que eles apresentarem diversas particularidades, o que prejudica a utilização de formas contábeis tradicionais para identificação e mensuração dos mesmos (WERNKE, 2002).

De acordo com Wernke (2002), existem diversos pontos de vista e métodos de mensuração de ativos intangíveis, e isso ocorre devido à necessidade de informação que atue como subsídio orientando a tomada de decisão de gestores e investidores, sendo importante observar que não basta simplesmente escolher um método que seja mais apropriado, mas também deve-se elencar todos os dados necessários que serão avaliados para esse fim.

Nesse contexto, o Quadro 1 desenvolvido por Wernke (2003) apresenta os mais citados métodos de mensuração, apontando suas vantagens, limitações, formas de utilização, ênfase financeira e perspectivas de cada modelo.

Quadro 1 – Opções mais utilizadas para mensuração do capital intelectual

Métodos	Vantagens	Limitações	Forma	Ênfase Financeira	Perspectiva
Diferença entre valor de mercado e valor contábil	Simples Utilização	Sofre influência do mercado	Equação matemática	Total	Única, financeira
Market-to-book ratio	Cálculo simples, e comparável no tempo	Sofre influência de fatores externos e oscilações	Equação matemática	Total	Única, financeira
"Q" de Tobin	Considera o custo de reposição dos ativos; fácil interpretação	Sofre influência pelos efeitos de mercado	Equação matemática	Total	Única, financeira
Stewart - Navegador do Capital Intelectual	Acompanha o desempenho de vários indicadores ao mesmo tempo; fácil visualização	Dificuldade em determinar indicadores de desempenho	Gráfico radar	Parcial	Diversas, estipuladas pelo usuário
Edvinsson; Malone - Modelo Skandia	Fornece uma perspectiva geral do passado e futuro da empresa	Elaboração complexa, subjetividade	Matriz e equação matemática	Parcial	Diversas, clientes, processos, humanas, financeira e renovação
Sveiby	Apresentação simples, fácil interpretação	Escolha de indicadores complexa	Matriz de indicadores	Nenhuma	Diversas, estrutura interna, estrutura externa e competência das pessoas
Heurístico	Considera o fator tempo, voltado a estratégia empresarial	Cálculo complexo com subjetividade na definição de prioridades	Equação matemática e matriz de incidência	Nenhuma	Diversas, vinculadas a estratégia empresarial da empresa

Fonte: Wernke (2003).

Os métodos de verificação do capital intelectual podem exibir distorções de realidade por sofrerem influência de transformações do mercado, o que demonstra que para apresentar o capital intelectual em demonstrações contábeis é necessário um método seguro, eficiente e eficaz para sua avaliação e mensuração, demonstrando que os estudos sobre esse tema devem continuar avançando, tornando-se um desafio grande para a contabilidade (NEVES *et al*., 2018). Entretanto, fazendo a gestão eficiente do capital intelectual as empresas terão uma melhor performance, podendo montar estratégias competitivas que vão definir uma posição lucrativa e sustentável frente a seus concorrentes, comprovando que a ligação do capital intelectual com a performance organizacional têm fundamental

importância para melhorar a gestão organizacional dentro de uma empresa e seus resultados (CABRITA, 2009; GRACIOLI, 2005).

DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

O desempenho organizacional ou performance organizacional refere-se à situação de uma empresa comparada com seus concorrentes, e possui definição interdisciplinar trabalhada por várias áreas do conhecimento, como administração, informática, psicologia, economia e ciências contábeis, onde sua instrumentalização acontece através de indicadores como crescimento das vendas, participação de mercado, retorno sobre investimentos (GRACIOLI, 2005). Essa mensuração deve levar em conta também a rotatividade da mão de obra, satisfação dos colaboradores, produtividade, eficiência, lucro líquido, agilidade na entrega, entre tantos outros indicadores que serão determinados de acordo com as necessidades de cada empresa (CAMILLIS *et al*., 2018).

Esses indicadores de desempenho organizacional devem ser elaborados com propósito de fornecer suporte para tomada de decisões estratégicas da organização, e também para fornecer informações necessárias para a sobrevivência da própria empresa (DANI *et al*., 2017). Para avaliar indicadores de desempenho organizacional, certos elementos importantes devem ser considerados, como objetivos estratégicos e operacionais, fatores financeiros e não financeiros, e as particularidades da empresa, sendo essencial também desenvolver métodos de comunicação eficiente dentro da organização, permitindo clara identificação em qualquer nível dela, dos objetivos que está planejando alcançar (BORTOLUZZI; ENSSLIN; ENSSLIN, 2010).

Fazer a avaliação de desempenho organizacional é indispensável para poder visualizar as ações e resultados das organizações, e verificar se eles estão em concordância com a estratégia estabelecida, sempre buscando a aplicação dos recursos de forma mais eficiente (CAMILLIS *et al*., 2018). Neste processo de avaliar o desempenho organizacional, buscam-se as informações, faz-se a análise desses dados e surgem os apontamentos de bons resultados e possíveis mudanças, que através de novas estratégias, podem expandir e melhorar os resultados de uma organização, propondo inclusive novas formas de aumentar a performance da organização e de seus colaboradores (NETTO, 2007).

O grupo que deve ser medido engloba os colaboradores da organização, seus clientes e até mesmo, seus fornecedores e avalia as pessoas, os processos, as ferramentas e seus indicadores, trazendo os resultados avaliados de forma individual, por equipe, por processo, por atividade e ainda de forma geral perante a empresa (NETTO, 2007). Para Ziccardi (1998) os resultados quanto a performance

organizacional vão depender do capital intelectual das organizações, ou de como ele está articulado e valorizado dentro delas (PATRISIA *et al*, 2022).

A partir disso é possível identificar o capital intelectual como peça chave para o desempenho organizacional, sendo determinante para as organizações (GRACIOLI, 2005), que devido as mudanças ocorridas no contexto organizacional, transformando e afetando o mercado, exigem que as empresas se reestruturem e reestruturem seus processos para encontrar novas formas de gestão que permitam manter a sua competitividade (ASTUTI; DATRINI; CHARIRI, 2023; CAMILLIS *et al*., 2018).

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Delineamento da Pesquisa

A pesquisa descritiva tem como finalidade descrever o objeto do estudo, suas características e os problemas associados, apresentando fidedignamente os fatos e fenômenos relacionados ao tema, estabelecendo relação entre variáveis que se manifestem (ALMEIDA, 2014). Esse estudo é caracterizado dessa forma por conceituar o capital intelectual dentro das organizações buscando o entendimento quanto a compreensão dos gestores que atuam em escritórios de contabilidade da Serra Gaúcha com relação ao assunto e sua importância, o que permitirá a identificação de sua existência, possibilitando mensurar se ela causa interferência no desempenho organizacional dessas empresas.

O levantamento de campo se caracteriza por fazer a interrogação diretamente ao grupo cujo comportamento se pretende entender, através da solicitação de informações que serão submetidas a análise quantitativa permitindo a obtenção de resultados quanto aos dados coletados e existência de relação entre variáveis (GIL, 2019). Quanto aos procedimentos técnicos do estudo, será efetuado uma *survey*, tendo como amostragem os gestores de empresas de serviços contábeis. Essa pesquisa será dividida em 3 seções, sendo que na primeira seção terão perguntas do perfil, na segunda capital intelectual e na terceira desempenho organizacional.

Procedimentos de coleta e análise dos dados

Como instrumento para coleta dos dados a aplicação de questionário visa a padronização de perguntas e respostas, o que facilita a tabulação dos dados, e possui estrutura com perguntas descritivas, comportamentais e preferenciais (ALMEIDA, 2014). O instrumento de coleta de dados foi adaptado de Gracioli (2005) e Lizote *et al*. (2017) e foi aplicado através de um questionário eletrônico via aplicativo

de gerenciamento de pesquisas *Google Forms* para verificação da existência de capital intelectual nas empresas prestadores de serviços contábeis da Serra Gaúcha, verificando também através desta ferramenta os níveis de desempenho organizacional nestas organizações para identificar a existência e relação entre eles. O tratamento dos dados foi realizado através de programas estatísticos.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Perfil dos respondentes

Visando melhor identificar os gestores das empresas prestadoras de serviços contábeis da Serra Gaúcha, buscou-se informações referentes a gênero, idade e escolaridade dos proprietários, contadores ou responsáveis por essas organizações.

Tabela 1 – Perfil dos respondentes

Gênero			Idade			Escolaridade		
Gênero	**Quantidade**	**%**	**Anos**	**Quantidade**	**%**	**Ensino**	**Quantidade**	**%**
Feminino	39	48,75%	De 18 a 26	2	2,50%	Médio	4	5,00%
			De 27 a 35	8	10,00%	Superior andamento	1	1,25%
Masculino	41	51,25%	De 36 a 44	25	31,25%	Superior	24	30,00%
			> de 45	45	56,25%	Pós-graduação	51	63,75%
Total	**80**	**100%**	**Total**	**80**	**100%**	**Total**	**80**	**100%**

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com as respostas obtidas, pode-se verificar na Tabela 1, onde estão reunidos alguns aspectos que caracterizam o perfil dos respondentes, que em relação a gênero, houve uma distribuição uniforme entre os respondentes, demonstrando que os gestores dos escritórios estão bem distribuídos. Já em relação a idade dos proprietários, contadores ou responsáveis por empresas prestadores de serviços contábeis da Serra Gaúcha, o intervalo de idade que se sobressaiu foi acima de 45 anos, representando 56,25% da amostragem, seguido do intervalo de idade de 36 a 44 anos que também se destacou apresentando 31,25% da amostra, sugerindo que esses profissionais possuem longa experiência no ramo de atuação.

Ainda pode-se observar em relação ao nível de escolaridade do público-alvo que estes profissionais em sua maioria, possuem Pós-graduação, evidenciado por 51 respondentes, o que representa 63,75% da amostra total, e demonstra que é elevada a busca por capacitação e aperfeiçoamento dos gestores que atuam e estão a frente dessas organizações.

Perfil das empresas

Em relação as empresas, buscou-se identificar o regime tributário, faturamento anual, o tempo que elas atuam no mercado e o número atual de funcionários que possuem para melhor entender o meio em que os respondentes estão inseridos.

Tabela 2 – Perfil das empresas

Regime			Faturamento		
Tributário	**Quantidade**	**%**	**Anual**	**Quantidade**	**%**
Simples Nacional	80	100%	< R$ 360 mil	18	22,50%
Lucro Presumido	0	0%	Entre R$ 360 mil a R$ 2,5 milhões	53	66,25%
Lucro Real	0	0%	Entre R$ 2,5 milhões a R$ 5 milhões	9	11,25%
			> R$ 5 milhões	0	0%
Total	**80**	**100%**	**Total**	**80**	**100%**

Fonte: Elaboração própria.

No que tange o regime tributário das empresas, conforme o Tabela 2, identifica-se que 100% dos 80 respondentes atuam em organizações optantes pelo simples nacional, com faturamento anual percebido por 66,25% da amostra entre R$ 360 mil a R$ 2,5 milhões e outros 22,50% que responderam atuar em empresas que faturam até R$ 360 mil por ano, demonstrando que estas empresas prestadoras de serviços contábeis estão enquadradas como microempresa ou empresa de pequeno porte.

Tabela 3 – Histórico das empresas

Atuação no Mercado			Funcionários		
Anos	**Quantidade**	**%**	**Atual**	**Quantidade**	**%**
De 1 até 3	0	0,00%	Até 9	34	42,50%
De 3 até 5	2	2,50%	De 10 a 19	21	26,25%
De 5 até 10	5	6,25%	De 20 a 29	18	22,50%
> de 10	73	91,25%	30 ou mais	7	8,75%
Total	**80**	**100%**	**Total**	**80**	**100%**

Fonte: Elaboração própria.

Na Tabela 3, evidencia-se o tempo que a empresa atua na região da Serra Gaúcha e pode -se observar que 91,25% das empresas já atuam há mais de 10 anos no mercado, o que demonstra experiência no segmento de atuação, seguido das que atuam de 5 até 10 anos e 3 até 5 anos, onde se percebe pouca variação percentual entre ambas (6,25%% e 2,50%, respectivamente) e pouca representatividade no cenário geral da pesquisa.

Ainda na Tabela 3 é possível identificar quanto ao número atual de funcionários das organizações de serviços contábeis, que as respostas foram bem variadas, e apontaram que 42,50% dos respondentes atuam em escritórios que possuem até 9 funcionários, seguido do intervalo de 10 a 19 funcionários que representou 26,25% da amostra, de 20 a 29 funcionários constatado por 22,50%, e apenas 7 respondentes atuam em empresas que possuem mais de 30 funcionários, confirmando o porte

destes estabelecimentos e demonstrando que neste ramo a quantidade de funcionários tende a não ser elevada.

Medidas descritivas do capital intelectual e desempenho organizacional

Objetivando analisar a existência de capital intelectual, sua relação e influência no desempenho organizacional neste ramo de serviços prestados, iniciaremos as abordagens utilizando a média das respostas quanto aos elementos formadores de capital intelectual e de desempenho organizacional, junto aos dados obtidos para desvio padrão (DP) e coeficiente de variação (CV%), onde buscou-se observar qual a uniformidade dos dados por conjuntos obtida.

Tabela 4 – Medidas descritivas do capital humano

Capital Humano	Média	DP	CV%
Os líderes de sua empresa sempre são respeitados em sua área	4,36	0,750	17,20
Os colaboradores sempre executam suas tarefas de forma eficiente e eficaz	3,98	0,636	15,98
Os colaboradores participam das decisões da empresa	3,24	0,931	28,73
Os colaboradores sempre são incentivados e têm iniciativa	3,91	0,903	23,09
É elevado o tempo de serviço dos colaboradores na empresa	3,85	0,887	23,04
Na empresa, é ideal o nível de escolaridade/graduação dos colaboradores	4,14	0,759	18,33
Em relação a retenção dos colaboradores, a empresa está investindo a longo prazo neles	4,19	0,887	21,17
Os colaboradores trabalham de forma eficaz em equipes	4,08	0,745	18,26
Os colaboradores estão comprometidos com a empresa, planejam ficar nela por muito tempo	3,91	0,845	21,61
Os colaboradores da empresa são bastante capacitados	3,91	0,814	20,82
Os custos com treinamento para os colaboradores são elevados na empresa	3,29	0,970	29,48
Sentimento de confiança entre a empresa e colaboradores, que têm orgulho de trabalhar nela	3,99	0,834	20,90
Capacidade individual dos colaboradores - conhecimento/habilidade de inovar e realizar tarefas	3,95	0,840	21,27
Os colaboradores possuem o conhecimento e a experiência desejada pela empresa	3,71	0,799	21,54
As habilidades dos colaboradores são sempre valorizadas pelos seus clientes	3,84	0,770	20,05
O clima é agradável para que os colaboradores possam realizar suas tarefas	4,44	0,633	14,26
A empresa terá grandes perdas se algum colaborador importante sair dela	4,05	0,913	22,54
A rotatividade de colaboradores é alta na empresa	2,04	0,974	47,75
Média Geral		3,83	

Fonte: Elaboração própria.

Para capital humano, nota-se na Tabela 4 que as maiores médias aparecerem nas afirmativas: os líderes de sua empresa sempre são respeitados em sua área com 4,36, na empresa, é ideal o nível de escolaridade/graduação dos colaboradores com 4,14, em relação a retenção dos colaboradores, a empresa está investindo a longo prazo neles com 4,19, e o clima é agradável para que os colaboradores possam realizar suas tarefas com 4,44, demonstrando ser esses os pontos de maior concordância para os respondentes, já apontando a menor média vem a afirmativa: a rotatividade de colaboradores é alta na empresa com 2,04 demonstrando que os respondentes discordam da afirmativa.

Ao avaliar a dispersão dos dados coletados, os menores desvios acontecem ao avaliar: os colaboradores sempre executam suas tarefas de forma eficiente e eficaz com 0,636 de desvio, e o clima

é agradável para que os colaboradores possam realizar suas tarefas com 0,633 de desvio e coeficiente de variação de 14,26%, demonstrando que houve maior concordância entre os respondentes nessas afirmativas, já avaliando os pontos menos uniformes, o desvio foi maior nas afirmativas: os custos com treinamento para os colaboradores são elevados na empresa com 0,970 de desvio, e a rotatividade de colaboradores é alta na empresa com 0,974 de desvio e coeficiente de variação de 47,75% o que aponta que esses dados estão bem distribuídos em torno da média, e apontando maior dispersão.

Tabela 5 – Medidas descritivas e de dispersão quanto a capital estrutural

Capital Estrutural	Média	DP	CV%
A empresa faz investimentos em tecnologia da informação	4,29	0,715	16,67
Esses investimentos têm melhorado a performance da empresa	4,26	0,670	15,73
Tem melhorado a capacidade técnicas dos processos da empresa	4,2	0,701	16,69
Os sistemas de informações da empresa repassam todos os dados de maneira adequada	3,81	0,748	19,63
O repasse de informações e demonstrativos aos clientes têm sido mais rápidos e eficientes	3,93	0,839	21,35
Têm diminuído as reclamações dos clientes	4,05	0,794	19,60
As despesas administrativas têm diminuído	2,89	0,981	33,94
Os colaboradores buscam novos conhecimentos para implementar na empresa	3,30	1,036	31,39
O número de equipamentos versus colaboradores é suficientemente adequado	4,53	0,729	16,09
O tempo gasto com pesquisa e desenvolvimento tem aumentado nos últimos anos	3,93	1,041	26,49
A filosofia da empresa é incentivadora e participativa	4,08	0,868	21,27
Sugestões feitas pelos colaboradores são implementadas	4,08	0,742	18,19
As informações obtidas pelos clientes são sempre comunicadas a todos os colaboradores	3,91	0,970	24,81
As ideias criativas são repassadas a todos na empresa	4,29	0,766	17,86
Média Geral	3,97		

Fonte: Elaboração própria.

Com relação a capital estrutural, observa-se na Tabela 5 que as maiores médias estão nas afirmativas: a empresa faz investimentos em tecnologia da informação com 4,29, esses investimentos têm melhorado a performance da empresa com 4,26, tem melhorado a capacidade técnicas dos processos da empresa com 4,20, o número de equipamentos versus colaboradores é suficientemente adequado com 4,53, e as ideias criativas são repassadas a todos na empresa com 4,29 apontando que esses são pontos de maior concordância para os respondentes. Já a menor média está na afirmativa: as despesas administrativas têm diminuído com 2,89, demonstrando que os respondentes discordam da afirmativa.

Seguindo a análise, houve maior uniformidade nos dados ao avaliar: esses investimentos têm melhorado a performance da empresa com 0,670 de desvio, e tem melhorado a capacidade técnicas dos processos da empresa com 0,701 de desvio, tendo também as afirmativas apresentando coeficiente de variação que aponta dispersão média nas respostas. Já avaliando os dados menos homogêneos temos as afirmativas: o tempo gasto com pesquisa e desenvolvimento tem aumentado nos últimos anos com 1,041 de desvio, as despesas administrativas têm diminuído com 0,981 de desvio e 33,94% de coeficiente de variação, e os colaboradores buscam novos conhecimentos para implementar na empresa com 1,036 de desvio e 31,39% de coeficiente de variação demonstrando que esses são os dados onde os respondentes menos concordaram, possuindo alta dispersão.

Tabela 6 – Medidas descritivas e de dispersão quanto a capital relacional

Capital Relacional	Média	DP	CV%
A proporção dos negócios da empresa tem aumentado nos últimos anos	4,00	0,827	20,68
Tem crescido a intensidade com que a empresa atrai ou conquista novos clientes	3,98	0,856	21,51
Os seus clientes estão completamente satisfeitos com a empresa	3,91	0,697	17,83
Pode-se afirmar que, a receita da empresa tem aumentado significativamente	3,39	0,948	27,96
Os clientes estão satisfeitos com a empresa em relação a preços, qualidade e prazos de entrega	3,89	0,763	19,61
A marca da empresa é bem conhecida e conceituada no mercado	4,13	0,817	19,78
A empresa tem uma ótima reputação em relação aos clientes e fornecedores	4,45	0,692	15,55
A empresa identifica as necessidades dos clientes	4,05	0,727	17,95
Empresa reconhece e recompensa o esforço dos seus colaboradores no atendimento dos clientes	4,19	0,828	19,76
Média Geral	4,00		

Fonte: Elaboração própria.

Examinado os dados coletados quanto a capital relacional, como mostra a Tabela 6, as maiores médias aparecerem ao questionar: a marca da empresa é bem conhecida e conceituada no mercado, a empresa tem uma ótima reputação em relação aos clientes e fornecedores, e a empresa reconhece e recompensa o esforço dos seus colaboradores no atendimento dos clientes com 4,13, 4,45 e 4,19 respectivamente, demonstrando maior concordância dos respondentes quanto a essas afirmativas. Em relação a uniformidade dos dados, pode-se destacar: os seus clientes estão completamente satisfeitos com a empresa, e a empresa tem uma ótima reputação em relação aos clientes e fornecedores com 0,697 e 0,692 de desvio respectivamente, demonstrando que esses são os dados que variaram menos em relação a média das respostas.

Em contrapartida, os que apresentaram maior desvio foram as afirmativas: tem crescido a intensidade com que a empresa atrai ou conquista novos clientes, e pode-se afirmar que, a receita da empresa tem aumentado significativamente, apresentando desvio de 0,856 e 0,948 respectivamente com coeficiente de variação médio, demonstrando maior dispersão entre os respondentes, apontado dados heterogêneos.

Ao avaliar a média geral apresentada em cada componente de capital intelectual percebe-se que o capital que apresenta maior grau de concordância entre os respondentes é o capital relacional que apontou média geral de 4,00, posteriormente vêm o capital estrutural com 3,97, e por fim o capital humano com 3,83, como também apontou o estudo feito por Gracioli (2005). Isto demonstra de maneira geral, que essas empresas concentram esforços investindo no capital que de fato dá retorno a elas, já que é de onde o dinheiro vêm, posteriormente investem em sua estrutura, ferramentas e tecnologias, e depois buscam capacitar seus colaboradores, criando um ambiente saudável para que exerçam suas atividades com efetiva liderança.

Tabela 7 – Medidas descritivas e de dispersão quanto a desempenho organizacional

Desempenho Organizacional	Média	DP	CV%
No lucro líquido	3,15	0,731	23,21
Na receita total	3,13	0,718	22,94
Na realização dos objetivos financeiros	3,43	0,823	23,99
No cumprimento das metas de emprego e pessoal	3,65	0,858	23,51
No cumprimento das metas de satisfação do cliente	3,94	0,769	19,52
Na retenção de clientes	4,19	0,677	16,16
No desempenho geral	3,95	0,673	17,04
Média Geral	3,63		

Fonte: Elaboração própria.

Do mesmo modo, a análise dos dados quanto a desempenho organizacional que foi avaliada pelos respondentes levanto em conta o concorrente mais próximo, demonstrou conforme a Tabela 7, maior média na retenção de clientes com 4,19 e no desempenho geral com 3,95, sendo esses também os dados que apresentaram menores desvios com 0,677 e 0,673 respectivamente apontando concordância e harmonia entre os respondentes. Os maiores desvios aparecerem na realização dos objetivos financeiros com 0,823 de desvio e no cumprimento das metas de emprego e pessoal com 0,858 de desvio, o que demonstra maior dispersão desses dados em torno da média.

Analisando-se a média geral do desempenho organizacional que apontou 3,63, sugere que os gestores de escritórios de contabilidade não possuem dados suficientes para avaliar seus resultados frente a seus concorrentes, principalmente quanto a sua receita total e lucro líquido o que dificulta a avaliação do mercado que estão inseridos.

Análise de agrupamentos

Os dados coletados também foram submetidos a análise por agrupamento, utilizando o método K-médias, objetivando agrupar os elementos da amostra em grupos semelhantes, onde os dados de um mesmo grupo são considerados similares entre si acerca das características medidas, porém estes grupos formados são dissimilares entre eles em relação as mesmas características. Logo, chegou-se a dois grupos envolvendo os 80 respondentes nas questões relacionadas a capital intelectual, onde a distância média encontrada entre os centroides foi de 0,70, e em cada grupo (1 e 2) encontramos respetivamente, 30 e 50 respondentes.

O cluster 2 apresentou o maior número de respondentes e se enquadra como grupo que possui melhores resultados quanto a capital intelectual onde possivelmente evidencia-se um cenário mais favorável para a existência e desenvolvimento do capital intelectual nessas empresas.

Tabela 8 – Tabulação cruzada

		Número de caso cluster					Número de caso cluster		
	Anos	**1**	**2**	**Total**		**Atual**	**1**	**2**	**Total**
Tempo que a empresa atua no mercado	De 1 até 3	0	0	**0**	Número de funcionários	De 0 a 9	14	20	**34**
	De 3 até 5	0	2	**2**		De 10 a 19	7	14	**21**
	De 5 até 10	1	4	**5**		De 20 a 29	8	10	**18**
	> de 10	29	44	**73**		30 ou mais	1	6	**7**
	Total	**30**	**50**	**80**		**Total**	**30**	**50**	**80**

Fonte: Elaboração própria.

Submetendo alguns dados relacionados ao perfil das empresas, através da tabulação cruzada pode-se perceber pela Tabela 8 que em relação ao tempo de atuação da empresa no mercado, 44 empresas que possuem mais de 10 anos no mercado foram classificadas no cluster 2, já as que possuem menos tempo no mercado apenas 1 ficou no cluster 1 o que possivelmente indica que as novas empresas nesse ramo estão investindo mais em capital intelectual.

Ainda, através da Tabela 8 identificou-se ao analisar o perfil das empresas quanto o número atual de funcionários, que grande parte delas se enquadra no cluster 2 em qualquer faixa analisada, porém para as empresas que possuem 30 ou mais funcionários apenas 1 enquadrou-se no cluster 1, o que sugere que escritórios de contabilidade que possuem mais funcionários possuem um ambiente mais favorável para o desenvolvimento do capital intelectual.

Correlação de Pearson

Buscou-se também através da correlação de Pearson (Tabela 9), que tem por finalidade medir a relação estatística entre duas variáveis contínuas, avaliar as médias das respostas obtidas de cada elemento formador de capital intelectual com o desempenho organizacional a fim de compreender qual a relação dessas variáveis.

Tabela 9 – Correlação de Pearson

Correlação de Pearson		**Média CH**	**Média CE**	**Média CR**	**Média CI**	**Média DO**
Média CH	Coeficiente de Correlação	1	0,756**	0,656**	0,920**	0,931**
	Sig. (2 extremidades)	.	0	0	0	0
	N	80	80	80	80	80
Média CE	Coeficiente de Correlação	0,756**	1	0,716**	0,923**	0,689**
	Sig. (2 extremidades)	0.01	.	0.01	0.01	0.01
	N	80	80	80	80	80
Média CR	Coeficiente de Correlação	0,656**	0,716**	1	0,873**	0,576**
	Sig. (2 extremidades)	0.01	0.01	.	0.01	0.01
	N	80	80	80	80	80
Média CI	Coeficiente de Correlação	0,920**	0,923**	0,843**	1	0,841**
	Sig. (2 extremidades)	0.01	0.01	0.01	.	
	N	80	80	80	80	80
Média DO	Coeficiente de Correlação	0,931**	0,689**	0,576**	0,841**	1
	Sig. (2 extremidades)	0.01	0.01	0.01	0.01	.
	N	80	80	80	80	80

Fonte: Elaboração própria.
**A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Para analisar os resultados da Tabela 9, utilizou-se a classificação do coeficiente de correlação de Pearson de Lopes (2016), apresentado na Tabela 10.

Tabela 10 – Classificação do coeficiente de correlação de Pearson

Valor de r (+ ou -)	Interpretação
0	Nula
0,01 a 0,20	Íntima fraca
0,21 a 0,40	Fraca
0,41 a 0,60	Moderada
0,61 a 0,80	Forte
0,81 a 0,99	Muito Forte
1	Perfeita

Fonte: Elaboração própria.

Observando a intensidade de correlação entre as variáveis analisadas na Tabela 9, todas são positivas e estão diretamente correlacionadas ao passo que ambas crescem juntas, sendo que ao analisar os elementos que compõem o capital intelectual constata-se que a inter-relação entre eles é forte, apontando 0,756 entre capital humano e capital estrutural, e 0,656 entre capital humano e capital relacional, o que indica que estas variáveis se complementam, onde o capital humano representado pelos colaboradores de uma organização, atua internamente formando e mantendo a organização, e externamente dedicando-se aos clientes (GRACIOLI, 2005). Ainda ao avaliar o capital estrutural frente ao capital relacional a correlação é de 0,716 na amostra, o que aponta que existe uma troca de experiência e conhecimento entre as variáveis que permite que ambos, empresa e clientes, cresçam juntos (GRACIOLI, 2005).

Ao avaliar cada elemento de forma separada correlacionando a média obtida para capital intelectual observa-se que a correlação é maior, e é classificada como intima forte, sendo representada por 0,920 para capital humano, 0,923 para capital estrutural e 0,873 para capital relacional, demonstrando que essas variáveis estão equilibradas e recebendo investimento conjunto para agregar valor ao serviço que estas empresas prestam. Já ao analisar a relação entre o capital intelectual e desempenho organizacional, obteve-se um coeficiente de correlação de 0,841 demonstrando que a correlação é positiva e íntima forte, indicando que ao passo que existe investimento em capital intelectual nessas organizações, a performance organizacional delas melhora, o que demonstra que o capital intelectual é responsável por boa parte da criação de valor dos serviços e produtos que uma empresa oferta, vinculando-o diretamente ao grau de sucesso dala no mercado que atua (GRACIOLI, 2005).

Esse resultado confirmando a relação positiva entre o capital intelectual com o desempenho organizacional não foi possível ser identificado no estudo publicado por Gracioli (2005), nele,

constatou-se que o capital intelectual era responsável apenas por parte da performance das organizações avaliadas, sendo demonstrado pelos baixos índices de correlação entre as variáveis analisadas.

Já com relação as médias obtidas para capital humano e desempenho organizacional o coeficiente de correlação atinge 0,931, demonstrando que a correlação do elemento capital humano é ainda maior quando analisada separadamente, podendo ser interpretada como positiva e íntima forte, sugerindo que os colaboradores que fazem parte dessas empresas agregam valor a elas através de suas competências e habilidades profissionais, permitindo a tomada de decisões assertivas e solução de problemas, o que contribui na melhora da performance delas, sendo esses os mesmos achados dos estudos publicados por Lizote *et al*. (2017) que analisou o mesmo segmento de empresa, e Gracioli (2005) que analisou uma amostra com ramos diversos de atuação.

Da mesma forma, ao analisar a relação do capital estrutural frente ao desempenho organizacional, percebe-se que o coeficiente de correlação está em 0,689 onde ainda existe a correlação positiva classificada como forte, ou seja, ao passo que o capital estrutural aumenta através da capacidade organizacional, melhoria de processos, investimentos em tecnologia da informação entre outros, o desempenho organizacional também aumenta, porém como o coeficiente diminui em relação a análise feita para capital humano, sugere uma atenção a mais para garantir que esses recursos estruturais sigam recebendo investimentos, principalmente com os avanços acelerados em tecnologia da informação que devem ser utilizados como vantagem estratégica para possibilitar o crescimento econômico e financeiro dessas organizações (GRACIOLI, 2005).

Por fim, ao analisar a associação do capital relacional com o desempenho organizacional identifica-se que dentre as dimensões de capital intelectual este é o que apresentou menor influência no desempenho organizacional, apontando coeficiente de correlação de 0,576 onde também existe correlação positiva, porém ela é avaliada como moderada, sugerindo que a inter-relação da empresa com o mercado, colaboradores e clientes pode melhorar para que em contrapartida o desempenho organizacional delas também melhore.

CONCLUSÃO

O estudo buscou compreender a relação entre o capital intelectual e o desempenho das empresas de serviços contábeis da Serra Gaúcha, analisando a relação entre o capital intelectual que as compõem frente ao desempenho organizacional delas, onde foi possível confirmar que o capital intelectual dessas organizações tem impacto positivo e forte no seu desempenho organizacional, apresentando correlação de 0,841 entre as variáveis, o que comprova que elas estão diretamente relacionadas, e evoluindo juntas,

assim pode-se afirmar que e que o capital intelectual desempenha papel importante no aumento do desempenho organizacional.

Ao avaliar as dimensões do capital intelectual separadas frente ao desempenho, também há correlação positiva, onde percebe-se que a correlação é mais forte ao avaliar o capital humano, apontando 0,931, o que confirma ser essa a variável que mais interfere nos resultados dessas organizações, em seguida vêm o capital estrutural apontando correlação forte de 0,689, e após o capital relacional com 0,576 que classifica sua relação como moderada, sendo essa a variável que menos interfere no desempenho organizacional.

Também pode-se compreender que a relação entre os elementos que compõem o capital intelectual é forte, demonstrada por índice de 0,756 entre capital humano e capital estrutural, 0,656 entre capital humano e capital relacional, e 0,716 entre capital estrutural e capital relacional apontando que essas variáveis se complementam, contribuindo e evoluindo através da interação que ocorre entre elas.

Analisando-se o capital humano presente nessas empresas através das médias das respostas obtidas pode-se destacar a liderança (4,36), ou seja, a liderança é um dos fatores

importantes, uma vez que os fatores de liderança podem proporcionar uma influência significativa sobre o desempenho do funcionário, o nível de escolaridade/graduação dos colaboradores (4,14), os investimentos feitos neles a longo prazo visando a retenção desses colaboradores (4,19), além do clima agradável de trabalho para possam realizar suas tarefas (4,44), o que demonstra que os gestores realmente buscam equipes qualificadas para desempenhar um bom trabalho com uma liderança habilitada para conduzi-la, criando um bom ambiente de trabalho onde seus colaboradores se desenvolvam e permanecem por um longo tempo.

Ao examinar as médias das respostas obtidas para capital estrutural destaca-se que as empresas prestadoras de serviços contábeis estão investindo em tecnologia da informação (4,29) e já percebem que esses investimentos têm melhorado a performance (4,26) e capacidade técnicas dos processos (4,20) delas, tendo equipamentos suficientes e adequados para todos os colaboradores (4,53) e dividindo ideias criativas com toda a equipe (4,29), o que demonstra que os gestores investem de forma segura e eficiente na infraestrutura dessas organizações.

Ainda, ao avaliar o capital relacional e as médias obtidas pelos respondentes evidencia-se a marca da empresa ser conhecida e conceituada no mercado (4,13), tendo ótima reputação em relação aos clientes e fornecedores (4,45), e reconhecendo e recompensando o esforço dos seus colaboradores no atendimento aos clientes (4,19), o que demonstra que esses gestores buscam investir na relação sucessiva entre os colaboradores da empresa e seus clientes, e que a marca dessas organizações é bem vista no mercado que está inserida.

Por fim, ao analisar as medias obtidas quanto ao desempenho organizacional dessas empresas destaca-se que em relação ao concorrente mais próximo elas possuem melhores resultados na retenção de clientes (4,19) e no desempenho geral (3,95), porém, de maneira geral observa-se que os gestores de escritórios de contabilidade não possuem dados suficientes para avaliar seus resultados frente a seus concorrentes, principalmente quanto a sua receita total e lucro líquido o que dificulta a avaliação dos seus resultados no mercado que estão inseridos.

Como sugestão para trabalhos futuros sugere-se ampliar a região analisada, mantendo o segmento de pesquisa, porém obtendo um número maior de respostas que que possam permitir caracterizar e definir ainda melhor o impacto do capital intelectual sobre o desempenho organizacional de empresas prestadoras de serviços contábeis. Também esse estudo poderá ser aplicado em outros ramos de empresas a fim de compreender a influência do capital intelectual sobre a performance organizacional delas, bem como analisar o desempenho organizacional usando seus componentes - desempenho operacional e financeiro.

REFERÊNCIAS

ABHAYAWANSA, S. “A methodology for investigating intellectual capital information in analyst reports”. **Journal of Intellectual Capital**, vol. 12, n. 3, 2011.

AHMED, S. S. *et al*. “Intellectual capital and business performance: the role of dimensions of absorptive capacity”. **Journal of Intellectual Capital**, vol. 21, n. 1, 2020.

ALMEIDA, M. S. **Elaboração de projeto TCC, dissertação e tese: uma abordagem simples, prática e objetiva**. São Paulo: Editora Atlas, 2014.

ANTUNES, M. T. P. “A controladoria e o capital intelectual: um estudo empírico sobre sua gestão”. **Revista Contabilidade e Finanças**, vol. 41, n. 17, 2006.

ANTUNES, M. T. P.; MARTINS, E. “Capital intelectual: verdades e mitos”. **Revista Contabilidade e Finanças**, vol. 13, n. 29, 2002.

ASTUTI, P. D.; DATRINI, L. K.; CHARIRI, A. “Understanding the Antecedents and Consequences of Sustainable Competitive Advantage: Testing Intellectual Capital and Organizational Performance”. **Economies**, vol. 11, n. 4, 2023.

BASSAN, C. C.; HAUSCHILDT, R. “Mensuração do capital intelectual: um desafio importante para a contabilidade”. **Revista Eletrônica de Contabilidade**, vol. 1, n. 2, 2004.

BORTOLUZZI, S. C.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. “Avaliação de desempenho dos aspectos tangíveis e intangíveis da área de mercado: estudo de caso em uma média empresa industrial”. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios,** vol. 12, n. 37, 2010.

CABRITA, M. R. “Intellectual capital: a phenomenon of interrelationships. International”. **Journal Business and Systems Research**, vol. 3, n. 2, 2009.

CAMILLIS, P. *et al.* **Gestão do desempenho organizacional**. São Paulo: Sagah Educação, 2018.

CHATTERJI, N.; KIRAN, R. “The influence of human, organizational and relational capital of universities on their performance: a developing economy perspective”. **Journal of Intellectual Capital**, vol. 24, n. 3, 2023.

CPC - Comitê de Pronunciamentos Contábeis. “Pronunciamento Técnico CPC 04 (R1) - Ativo Intangível”. **Comitê de Pronunciamentos Contábeis** [2010]. Disponível em: <www.cpc.aatb.com.br>. Acesso em: 01/05/2023.

DANI, A. C. *et al*. “Características do conselho de administração e o desempenho empresarial das empresas listadas no novo mercado”. **Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade**, vol. 7, n. 1, 2017.

DUODU, B.; ROWLINSON, S. “Intellectual capital for exploratory and exploitative innovation: Exploring linear and quadratic effects in construction contractor firms”. **Journal of Intellectual Capital**, vol. 20, n. 3, 2019.

EDVINSSON, L.; MALONE, M. S. **Capital intelectual**: descobrindo o valor real das suas empresas pela identificação de seus valores internos. São Paulo: Editora Makran Books, 1998.

FERREIRA, J. *et al.* “Capital intelectual: gestão do capital humano nos escritórios de contabilidade”. **Revista Uniaraguaia**, vol. 15, n. 3, 2020.

FRAGA, B. D. *et al.* “Business Intelligence: métodos e técnicas de gestão do conhecimento e as tendências para avanços do capital intelectual”. **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia,** vol. 7, n. 1, 2017.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Editora Atlas, 2019.

GRACIOLI, C. **Impacto do capital intelectual na performance organizacional** (Dissertação de Mestrado em Administração). Santa Maria: UFSM, 2005.

GROSS-GOŁACKA, E.; KUSTERKA-JEFMAŃSKA, M.; JEFMAŃSKI, B. “Can elements of intellectual capital improve business sustainability? The perspective of managers of SMEs in Poland”. **Sustainability**, vol. 12, n. 4, 2020.

HU, W. H.; CHANG, Y. L. “Intellectual capital and analyst forecast: Evidence from the high-tech industry in Taiwan”. **Applied Financial Economics**, vol. 21, n. 15, 2011.

KHAN, S. Z.; YANG, Q.; WAHEED, A. “Investment in intangible resources and capabilities spurs sustainable competitive advantage and firm performance”. **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, vol. 26, n. 2, 2019.

LENTJUSHENKOVA, O.; ZARINA, V.; TITKO, J. “Disclosure of intellectual capital in financial reports: case of Latvia”. **Oeconomia Copernicana**, vol. 10, n. 2, 2019.

LIZOTE, S. A. *et al.* “Capital humano e sua relação com o desempenho organizacional em empresas prestadoras de serviços contábeis”. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, vol. 16, n. 48, 2017.

LOPES, L. F. D. **Métodos quantitativos**. Santa Maria: Editora da UFSM, 2016.

MACAGNAN, C. B. "Evidenciação voluntária: fatores explicativos da extensão da informação sobre recursos intangíveis". **Revista Contabilidade & Finanças**, vol. 20, n. 50, 2009.

MUKHERIEE, T.; SEN, S. "Intellectual capital and corporate sustainable growth: The Indian evidence". **Asian Journal of Business Environment**, vol. 9, n. 2, 2019.

NADAI, F. C. "Uma análise crítica do termo organizações intensivas em conhecimento". **Revista GEPROS**, vol. 1, n. 3, 2006.

NASCIMENTO, L.; SOUSA JÚNIOR, J. H. "Relacionando capital intelectual, gestão do conhecimento e sustentabilidade: um modelo conceitual". **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia,** vol. 9, n. 2, 2019.

NETTO, F. S. "Medição de desempenho organizacional: um estudo das vantagens e desvantagens dos principais sistemas sob as óticas teórico-acadêmica e de práticas de mercado". **Anais do XXXI Encontro da ANPAD**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.

NEVES, F. R. *et al.* "Intangibilidade do capital intelectual na prática dos escritórios de contabilidade". **Revista Ambiente Contábil**, vol. 10, n. 2, 2018.

PACHECO, V. **Mensuração e divulgação do capital intelectual nas demonstrações contábeis** (Tese de Doutorado em Engenharia de Produção). Florianópolis: UFSC, 2005.

PATRISIA, D. *et al*. "Creation of competitive advantage in improving the business performance of banking companies". **Jurnal Siasat Bisnis**, n. 26, 2022.

PEREZ, M. M.; FAMÁ, R. "Ativos intangíveis e o desempenho empresarial". **Revista Contabilidade e Finanças**, vol. 17, n. 40, 2006.

PETRY, R.; GUTHRIE, J. "Intellectual capital literature review". **Journal of Intellectual Capital**, vol. 1, n. 2, 2000.

RADJENOVIĆ, T.; BOJAN, K. "Intellectual Capital as the Source of Competitive Advantage: The Resource-Based View". **Facta Universitatis, Series: Economics and Organization**, vol. 14, 2017.

REIS, J. A. M. "Capital Intelectual: uma realidade que não deveria ser ignorada nos relatórios contábeis das organizações". **Revista Estudos**, vol. 10, n. 10, 2006.

SANTA, R. *et al*. "An investigation of the impact of human capital and supply chain competitive drivers on firm performance in a developing country". **Plos One**, vol. 17, n. 12, 2022.

SANTOS, T. R.; SILVA, N. P. O. "Análise das pesquisas sobre capital intelectual na última década". **Revista Conhecimento Contábil**, vol. 10, n. 2, 2020.

STEWART, T. A. **Capital intelectual a nova vantagem competitiva**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1998.

SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TORRES, H. C.; BARBOSA, R. A.; VILELA, K. F. "A gestão do conhecimento como diferencial de

competitividade e sobrevivência das organizações". **Revista Mosaicum**, vol. 6, n. 12, 2020.

VAZ, C. R. *et al.* "Capital intelectual: classificação, formas de mensuração e questionamento sobre usos futuros". **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia**, vol. 5, n. 2, 2015.

VAZ, C. R. *et al.* "Capital intelectual: reflexão da teoria e prática". Santa Catarina: Editora UFSC, 2014.

VELOSO, C. C. "Capital Intelectual a gestão do conhecimento na promoção da competitividade das organizações modernas". **Revista Vianna Sapiens**, vol. 8, n. 2, 2017.

WERNKE, R. "Avaliação do capital intelectual considerações sobre os métodos mais recentes". **Revista Brasileira de Contabilidade**, vol. 142, n. 1, 2003.

WERNKE, R. **Identificação de potenciais geradores de intangíveis** (Tese de Doutorado em Engenharia de Produção). Florianópolis: UFSC, 2002.

YI, A.; DAVEY, H. "Intellectual capital disclosure in Chinese (mainland) companies". **Journal of Intellectual Capital**, vol.11, n. 3, 2010.

ZANINI, M. T.; MIGUELES, C. **Gestão integrada de ativos intangíveis**. São Paulo: Editora Saraiva, 2017.

ZICCARDI, P. T. **Capital intelectual**: o capital intelectual é o principal elemento diferenciador das empresas em ambientes competitivos (Dissertação de Mestrado em Administração). São Paulo: FGV, 1998.



BOLETIM DE CONJUNTURA (BOCA)

Ano V | Volume 14 | Nº 41| Boa Vista |2023

http://www.ioles.com.br/boca

Editor chefe:

Elói Martins Senhoras

Conselho Editorial

Antonio Ozai da Silva, Universidade Estadual de Maringá

Vitor Stuart Gabriel de Pieri, Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Charles Pennaforte, Universidade Federal de Pelotas

Elói Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima

Julio Burdman, Universidad de Buenos Aires, Argentina

Patrícia Nasser de Carvalho, Universidade Federal de Minas Gerais

Conselho Científico

Claudete de Castro Silva Vitte, Universidade Estadual de Campinas

Fabiano de Araújo Moreira, Universidade de São Paulo

Flávia Carolina de Resende Fagundes, Universidade Feevale

Hudson do Vale de Oliveira, Instituto Federal de Roraima

Laodicéia Amorim Weersma, Universidade de Fortaleza

Marcos Antônio Fávaro Martins, Universidade Paulista

Marcos Leandro Mondardo, Universidade Federal da Grande Dourados

Reinaldo Miranda de Sá Teles, Universidade de São Paulo

Rozane Pereira Ignácio, Universidade Estadual de Roraima