

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS**  
**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**CAMILA TOCHETTO ZANOL**

**ANÁLISE SOBRE A EVIDENCIAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL NOS  
RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE DAS EMPRESAS DE ENERGIA  
ELÉTRICA LISTADAS NA BM&FBOVESPA**

**CAXIAS DO SUL**

**2015**

**CAMILA TOCHETTO ZANOL**

**ANÁLISE SOBRE A EVIDENCIAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL NOS  
RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE DAS EMPRESAS DE ENERGIA  
ELÉTRICA LISTADAS NA BM&FBOVESPA**

Monografia apresentada como requisito  
para a obtenção do Grau de Bacharel em  
Ciências Contábeis da Universidade de  
Caxias do Sul

Orientador: Prof. Me. Alex Eckert

**CAXIAS DO SUL**

**2015**

CAMILA TOCHETTO ZANOL

**ANÁLISE SOBRE A EVIDENCIAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL NOS  
RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE DAS EMPRESAS DE ENERGIA  
ELÉTRICA LISTADAS NA BM&FBOVESPA**

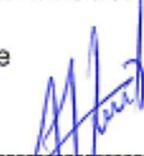
Monografia apresentada como  
requisito para a obtenção do Grau  
de Bacharel em Ciências Contábeis  
da Universidade de Caxias do Sul

Orientador: Prof. Me. Alex Eckert

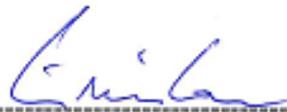
Aprovado (a) em 01 / 12 / 15

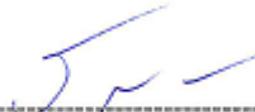
**Banca Examinadora:**

Presidente

  
-----  
Prof. Me. Alex Eckert  
Universidade de Caxias do Sul - UCS

Examinadores:

  
-----  
Prof. Me. Enio Francisco Casa  
Universidade de Caxias do Sul - UCS

  
-----  
Prof. Me. Fernando Luis Bertolla  
Universidade de Caxias do Sul - UCS

Dedico a meus familiares e amigos que sempre estiveram ao meu lado, me incentivando, para que este trabalho atingisse seus objetivos.

## **AGRADECIMENTOS**

Desejo expressar meus agradecimentos ao meu orientador, Prof. Me. Alex Eckert, pela sua competência e conhecimento transmitido durante o desenvolvimento desta monografia.

Agradeço de forma especial aos meus pais pela dedicação e incentivo para a realização desse trabalho. Ao meu namorado Gustavo, por acreditar na minha capacidade e sempre me apoiar, aos meus amigos pela paciência e compreensão que foram fundamentais para o desenvolvimento.

*“O dinheiro tem poder, mas não pensa; as máquinas operam, muitas vezes melhor do que qualquer ser humano, mas não inventam”.*

Thomas A. Stewart

## RESUMO

A competitividade tem feito com que, cada vez mais, as empresas busquem um diferencial para manter-se no mercado. Máquinas, terra e capital financeiro já não são os principais recursos para uma organização, mas sim o Conhecimento. O presente trabalho tem por objetivo verificar a evidenciação do Capital Intelectual nos relatórios de sustentabilidade de 15 empresas controladoras de energia elétrica listadas na BM&FBOVESPA. A metodologia de pesquisa foi a descritiva, que serviu de base para o estudo de caso. Em relação á abordagem, foi tanto quantitativa e qualitativa. Como resultado da pesquisa, verificou-se que, o fato de não existir uma normatização referente à divulgação do Capital Intelectual, tem feito com que empresas não utilizem o termo Capital Intelectual, bem como seus componentes: Capital Humano, Capital Estrutural e Capital do Cliente. Mesmo assim, através dos modelos de Stewart e Skandia, foi possível evidenciar elementos do Capital Intelectual nos relatórios de sustentabilidade analisados.

**Palavras-chave:** Capital Intelectual. Relatório de Sustentabilidade. Energia Elétrica. Evidenciação.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Esquema Skandia para o Valor de Mercado .....	28
Figura 2. Plataforma de Valor.....	35
Figura 3. Gestão do Capital Intelectual .....	36
Figura 4. Balanced Scorecard .....	37
Figura 5. Razão entre o Valor de Mercado / Valor Contábil .....	39
Figura 6. Navegador Skandia.....	41

## LISTAS DE QUADROS

Quadro 1. Resumo sobre a evolução da Contabilidade .....	21
Quadro 2. Componentes Capital Intelectual para Brooking .....	29
Quadro 3. Componentes do Capital Intelectual para Chiavenato .....	29
Quadro 4. Modelo de Sveiby .....	34
Quadro 5. Princípios para a gestão do Capital Intelectual .....	45
Quadro 6. Evidenciação do Capital Intelectual no Balanço Patrimonial .....	49
Quadro 7. Motivos para divulgar o Capital Intelectual .....	51
Quadro 8. Holdings/ Controladas .....	54
Quadro 9. Holdings/ controladoras que serão analisadas .....	56
Quadro10. Divulgação dos elementos do Capital Intelectual segundo Stewart .....	58
Quadro11. Elementos de maior evidenciação do modelo de Stewart .....	62
Quadro12. Foco no Capital Humano – Modelo Skandia .....	64
Quadro13. Empresas x indicadores do Foco Humano – Modelo Skandia .....	69

**LISTA DE SIGLAS**

ABESCO-	Associação Brasileira de Empresas de Serviço de Conservação de Energia
ABRADEE-	Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
ANEEL-	Agência Nacional de Energia Elétrica
BEN-	Balanco Energético Nacional
BSC-	<i>Balanced Scorecard</i>
CCEE-	Câmara de Comercialização de Energia Elétrica
CEB-	Companhia Energética de Brasília
CEEE-	Companhia Estadual de Energia Elétrica
CELESC-	Centrais Elétricas de Santa Catarina
CELPA-	Companhia Elétrica do Pará
CEMAR-	Companhia Elétrica do Maranhão
CEMIG-	Companhia Energética de Minas Gerais
CESP-	Companhia Estadual de São Paulo
CMSE-	Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico
CNPE-	Conselho Nacional de Política Energética
COPEL-	Companhia Paranaense de Energia
CPFL-	Companhia Paulista de Força e Luz
CTEEP-	Companhia de Transmissão de Energia Elétrica
EDP-	Energia de Portugal
EMAE-	Empresa Metropolitana de Água e Energia
EPE-	Empresa de Pesquisa Energética
GRI-	<i>Global Reporting Initiative</i>
HC	Holdings/Controladoras
INPI-	Instituto Nacional da Propriedade Intelectual
MME-	Ministério de Minas e Energia
ONS-	Operador Nacional do Sistema Elétrico
PIB-	Produto Interno Bruto

## Sumário

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO .....	12
1.2	TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA .....	14
1.3	HIPÓTESES OU PROPOSIÇÕES .....	16
1.4	OBJETIVOS .....	16
<b>1.4.1</b>	<b>Objetivo geral .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.2</b>	<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>16</b>
1.5	METODOLOGIA.....	17
1.6	ESTRUTURA DO ESTUDO .....	19
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1	CONTABILIDADE.....	20
<b>2.1.1</b>	<b>Conceitos.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.2</b>	<b>Breve Histórico da Contabilidade.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Objetivos.....</b>	<b>22</b>
2.2	DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS.....	22
<b>2.2.1</b>	<b>Balço Patrimonial.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Demonstração do Resultado do Exercício .....</b>	<b>23</b>
2.3	CAPITAL INTELECTUAL .....	24
<b>2.3.1</b>	<b>Histórico do Capital Intelectual.....</b>	<b>25</b>
<b>2.3.2</b>	<b>Conceitos.....</b>	<b>26</b>
<b>2.3.3</b>	<b>Componentes do Capital Intelectual .....</b>	<b>27</b>
2.3.3.1	Capital Humano .....	29
2.3.3.2	Capital Estrutural .....	31
2.3.3.3	Capital do Cliente .....	33
<b>2.3.4</b>	<b>Gestão do Capital Intelectual .....</b>	<b>34</b>
<b>2.3.5</b>	<b>Mensuração do Capital Intelectual .....</b>	<b>38</b>
2.3.5.1	Diferença entre Valor de Mercado e Valor Contábil .....	39
2.3.5.2	Razão entre Valor de Mercado e Valor Contábil .....	39

2.3.5.4	Modelo Skandia.....	40
2.3.5.5	Modelo de Sveiby .....	45
2.3.5.6	Mensuração segundo Brooking .....	46
<b>2.3.6</b>	<b>Capital Intelectual X <i>Goodwill</i></b> .....	<b>46</b>
<b>2.3.7</b>	<b>Divulgação do Capital Intelectual</b> .....	<b>48</b>
<b>3</b>	<b>EVIDENCIAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL NAS EMPRESAS DE ENERGIA ELÉTRICA</b> .....	<b>52</b>
3.1	IMPORTÂNCIA DO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA NO BRASIL .....	52
3.2	SELEÇÃO DA AMOSTRA.....	53
<b>3.2.1</b>	<b>Empresas a serem analisadas</b> .....	<b>54</b>
3.3	ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	58
<b>3.3.1</b>	<b>Análise dos Relatórios de Sustentabilidade de acordo com o modelo de Stewart</b> .....	<b>58</b>
3.3.1.1	Resultado da Análise sobre a evidenciação do Capital Intelectual com base no modelo de Stewart.....	62
<b>3.3.2</b>	<b>Análise dos Relatórios de Sustentabilidade de acordo com o modelo SKANDIA</b> .....	<b>63</b>
3.3.2.1	Resultado da Análise sobre a evidenciação do Capital Humano com base no modelo Skandia.....	67
<b>3.3.3</b>	<b>Considerações Finais</b> .....	<b>69</b>
<b>4</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>71</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>73</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO

As demonstrações contábeis sempre foram a melhor forma de avaliar a situação econômica e financeira de uma empresa. A Contabilidade segundo Müller (2007), é responsável pela coleta de dados e seu processamento que dará origem as demonstrações ou relatórios, a fim de fornecer informações para seus usuários.

Com a finalidade de explicar essas informações, as notas explicativas, os relatórios administrativos e de sustentabilidade contemplam de forma mais objetiva o desempenho no passado e os planos de crescimento da organização, conforme concluíram Ching, Marques e Prado (2007). Desta forma, evidencia a parte política e social por trás dos dados apresentados o que auxiliará a tomada de decisão.

Questões de extrema relevância, levando em consideração que a avaliação das empresas já não se baseia apenas no lucro. A questão ambiental e social vem fazendo com que as organizações busquem melhorias como a redução dos impactos ao meio ambiente, investimentos na qualificação de seus funcionários e na sociedade na qual a empresa esta inserida.

Atualmente, a questão da sustentabilidade que é definida por Rodrigues e Duarte (2011) como uma política de desenvolvimento econômico e social de forma contínua, sem causar prejuízos ambientais, ganha maior importância e passa a ser um diferencial competitivo, assim como a questão social.

O ser humano passa a ser estimado como capital, por sua capacidade de originar bens e serviços, usando de sua força de trabalho e do conhecimento. Essa capacidade é estabelecida como uma importante fonte de acumulação de conhecimento e de crescimento econômico (STEWART, 1998).

Chiavenato (2008) defende a ideia do ser humano como capital e afirma que, o capital humano juntamente com o capital interno e externo compõe o Capital Intelectual. Sendo assim, o Capital Intelectual é totalmente invisível e intangível, o que dificulta seu gerenciamento e a quantificação.

Lopes (2001) considera o Capital Intelectual como uma nova teoria mundial, que existe há muito tempo, porém, ainda é pouco conhecida e divulgada. Em uma coluna da Comunidade RH, Chiavenato afirma que a contabilidade tradicional, esta unicamente preocupada com ativos tangíveis e físicos. Desta forma, os intangíveis

não ganham destaque nas demonstrações contábeis. O que gera uma lacuna entre as organizações e seus usuários.

Para amenizar essa falta de informações, as empresas passaram a utilizar o relatório de sustentabilidade e administração. Ernst Ligteringen, presidente da *Global Reporting Initiative* (GRI) instituição global responsável pela estrutura aceita para medir o desempenho sustentável, afirmou em entrevista a Revista Exame (2012), que o relatório de sustentabilidade auxilia no desenvolvimento de gestão, facilita a comunicação com acionistas além de impulsionar a transparência na questão ambiental, social e econômica.

Na entrevista, o autor afirma também, que a partir desses relatórios, é possível expor as considerações relevantes sobre os valores apresentados nas demonstrações contábeis de empresas, assim como a forma de gestão e os resultados obtidos com esse processo. Essa ferramenta passou a ser utilizada como um diferencial, uma vez que divulgam a maneira como agem e seus procedimentos de forma transparente perante a sociedade, clientes e fornecedores, além de preencher a lacuna presente nas demonstrações contábeis.

No Brasil, de acordo com a Revista Exame (2012), 88 das 100 maiores empresas divulgam relatório de sustentabilidade. Mas de que maneira as empresas brasileiras de energia elétrica evidenciam o Capital Intelectual? Essa é uma questão que deve ser analisada, levando em conta que o Capital Intelectual vem agregando valor à organização e demonstra uma vantagem competitiva perante seus concorrentes.

No entanto, a importância desse capital não se limita apenas as empresas. Analisando sob ponto de vista acadêmico/científico, este trabalho poderá servir de base de pesquisa para trabalhos futuros. Terá o intuito de expandir o conceito de Capital Intelectual para acadêmicos de contabilidade e demais cursos de graduação e poderá influenciar a abordagem do tema em sala de aula.

Sob ponto de vista profissional, poderá a ser utilizado como subsídio para a valorização do principal ativo de uma empresa, o conhecimento. Este por sua vez é derivado do ser humano, onde seu conhecimento e sua força de trabalho agrega valor econômico para a empresa.

Ainda sob o ponto de vista profissional, poderá demonstrar a importância deste diferencial, que pode ser usado por empresas que buscam vantagens competitivas.

## 1.2 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

Segundo deliberação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Contabilidade é objetivamente, um sistema de informação e avaliação destinada a prover seus usuários com demonstrações e análises de natureza econômica, financeira, física e de produtividade, da entidade objeto de contabilização (CRC RS, 2011).

Conforme a Lei 10.406/2002 do Novo Código Civil, art. 1. 179, divulgado no CRC RS 2011, o empresário e a sociedade empresária, são obrigados a seguir um sistema de contabilidade, mecanizado ou não. Com base na escrituração uniforme de seus livros, em correspondência com a documentação respectiva e a levantar anualmente o Balanço Patrimonial e de resultado econômico.

Para maior compreensão, o CRC RS (2011) define Balanço Patrimonial como a relação entre ativos, passivos e patrimônio líquido em uma data específica. Sendo que, valor do ativo corresponde à soma do passivo e patrimônio líquido.

Estes grupos passam a ser conceituados por Lopes e Martins (2005) da seguinte forma, os ativos representam possíveis benefícios futuros obtidos ou controlados por uma entidade resultantes de atividades ou eventos passados. Já os passivos, são sacrifícios econômicos, resultantes de obrigações presentes ou futuras.

No entanto, essa estrutura passou por modificações, conforme apresenta Carbari, Mattos e Freitag (2012). De acordo com os autores, a nova redação do art. 179 da Lei nº 6.404/1976 passou a contar com o intangível. Esse subgrupo passa a registrar “os direitos que tenham por objeto bens incorpóreos destinados à manutenção da companhia ou exercidos com essa finalidade, inclusive o fundo de comércio adquirido”

Porém, o fato de tratar-se de bens incorpóreos dificulta identificação e mensuração deste subgrupo. Esta dificuldade, também é apontada por Lopes (2001) com a principal causa do desconhecimento do Capital Intelectual. O autor completa seu raciocínio alegando que, o Capital Intelectual corresponde aos recursos intangíveis e alguns tangíveis, porém ambos de difícil mensuração. Dessa forma, a Contabilidade não consegue atribuir valor, permanecendo excluídos dos

mais importantes relatórios contábeis (Balanço Patrimonial e Demonstrações de Resultados).

Na tentativa de sanar a falta de informações, a GRI (*Global Reporting Initiative*), desenvolveu diretrizes para a elaboração dos Relatórios de Sustentabilidade, sendo nesses divulgadas as informações sobre os impactos de uma organização (positivos ou negativos) sobre o meio ambiente, a sociedade e a economia.

Dados apontam que com o auxílio do relatório de sustentabilidade, muitas organizações passaram a valorizar o Capital Intelectual. Mas ainda há muito a se aprender sobre o gerenciamento deste. Lopes (2001) afirma que o gerenciamento ou administração do Capital Intelectual será difícil para empresa, pelo fato de não ter pontos de referências anteriores. Isso exigirá dos profissionais conhecimentos específicos e diversificados, tendo em vista os recursos de complexa mensuração envolvidos.

A divulgação faz parte do processo de gerenciamento do Capital Intelectual. Mas para Drucker (1993), as empresas precisam investir nesse capital para manter-se competitivas. O autor já afirmava que cada vez mais o mundo necessitaria de conhecimento e da informação. Este novo método de geração de riqueza, está transformando todos os aspectos da ordem social.

Deve-se levar em conta, que o processo de gestão está cada vez mais complexo e desafiador. A concorrência obriga as empresas a estarem em constante processo de inovação e desenvolvimento. Nesse sentido, o Capital Intelectual passou a ser considerado um diferencial. Mas para isso, as organizações deveriam investir estrategicamente na sua gestão.

O Capital Intelectual contempla a valorização das ideias e do conhecimento das empresas. O que o torna o principal ativo da organização. Entre seus componentes, destaca-se o capital humano. Esse por sua vez, é definido como a capacidade do ser humano em gerar bens e serviços, utilizando-se sua força de trabalho e conhecimento.

Este fator quando usado de forma estratégica, proporciona vantagem competitiva e agrega maior valor econômico tanto à empresa quanto as partes relacionadas.

No entanto, este diferencial passa despercebido aos olhos de gestores. A falta de conhecimento, a difícil identificação e mensuração o excluem das

demonstrações contábeis e financeiras. Dessa insuficiência de informações e a pouca divulgação nos relatórios de sustentabilidade, surgiu a motivação para a realização deste trabalho. Sendo assim, este estudo visa contribuir para maior entendimento e gestão do Capital Intelectual, avaliando a evidenciação em relatórios de sustentabilidade. Portanto, a questão de pesquisa a ser respondida é: De que forma empresas de energia elétrica listadas na BM&FBOVESPA evidenciam o Capital Intelectual em seus relatórios de sustentabilidade?

### 1.3 HIPÓTESES OU PROPOSIÇÕES

H1: A maioria das empresas passou a utilizar o relatório de sustentabilidade, a fim de fornecer informações complementares sobre o desenvolvimento sustentável, uma vez que acionistas, sociedade e governo preocupam-se com a questão social e ambiental.

H2: Pressupõe-se que, apesar do aumento do número de empresas que divulgam seus relatórios de sustentabilidade, apenas uma pequena parcela evidencie o Capital Intelectual.

H3: É possível que, empresas apresentem componentes do Capital Intelectual, no entanto não se utilizam dessa denominação.

### 1.4 OBJETIVOS

#### 1.4.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste trabalho é analisar a evidenciação do Capital Intelectual nos relatórios de sustentabilidade das empresas de energia elétrica listadas na BM&FBOVESPA.

#### 1.4.2 Objetivos específicos

Foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Fazer um levantamento bibliográfico sobre Capital Intelectual.

- Analisar os relatórios de sustentabilidade das empresas de energia elétrica listadas na BM&FBOVESPA.
- Verificar quantas empresas divulgam o Capital Intelectual em seus relatórios
- Verificar as características das divulgações.

## 1.5 METODOLOGIA

Em relação aos procedimentos técnicos, o presente estudo caracteriza-se como estudo de caso. Segundo Cervo, Bervian e Silva (2002) estudo de caso é a análise de vários aspectos de um determinado grupo, família ou comunidade.

Para Yin (2015) as questões de pesquisas “quem”, “onde” ou “quantos”, indicam a utilização dos métodos de levantamento ou análise de dados. Desta forma segundo o autor, é possível avaliar a incidência de um determinado resultado. Em concordância, Carvalho (1989) acrescenta que a análise qualitativa poderá rematar a coleta de dados, que visa obter características importantes sobre o tema.

Ainda em relação aos procedimentos técnicos, esse estudo possui também características de Pesquisa Documental, que por sua vez examina a realidade presente, investigando documentos com o intuito de apresentar e confrontar costumes, diferenças e entre outros (CERVO;BERVIAN;SILVA, 2002).

Carvalho (1989) afirma que, este procedimento é muito utilizado nas Ciências Sociais. Segundo o autor, para a realização da pesquisa pode-se utilizar fontes primárias, ou seja, os documentos e as fontes secundárias, como exemplo, dados estatísticos.

Em relação aos objetivos, este trabalho enquadra-se como pesquisa descritiva, que de acordo com Cervo, Bervian e Silva (2002) tem por objetivo observar, analisar e registrar fenômenos, fatos ou problemas de relevância. No entanto, os autores destacam que mesmo com grande significância, a coleta de dados por si só não é considerado uma pesquisa, é necessário inúmeras etapas desde a escolha até o relatório final.

Barros (2007) afirma que nesse tipo de pesquisa o autor não influencia o resultado, desta forma apenas descreve o objeto da pesquisa. Através da pesquisa é possível descobrir a natureza, características, relações e frequência que ocorre determinado fenômeno.

Por fim, quanto à abordagem do problema, esse estudo emprega tanto a metodologia quantitativa, quanto qualitativa. Para Cordeiro (1999), a pesquisa quantitativa utiliza-se de instrumentos como questionários, entrevistas ou formulários, variando de acordo com o objetivo da pesquisa. Esse método prevê a mensuração de variáveis preestabelecidas, com o intuito de conferir e esclarecer sua influência perante outras variáveis.

Segundo Carvalho (1989), nesse tipo de pesquisa, faz-se necessário o uso de técnicas estatísticas, tais como, porcentagens, médias, desvio padrão, com o objetivo da imparcialidade do autor. Essa metodologia oferece ao pesquisador uma base mais segura para que possa apresentar e fundamentar suas conclusões.

A análise quantitativa analisa a quantificação de um determinado elemento, podendo ser: a frequência da apresentação de uma palavra, expressão ou tema em determinados documentos. Esse método visa à precisão e controle, demonstrando os passos da pesquisa, salientando que não houve interferência do pesquisador (LAKATOS; MARCONI, 2011).

A diferença entre o quantitativo e qualitativo, de acordo com Lakatos e Marconi (2011), não está apenas no fato do método qualitativo não utilizar-se de instrumentos estatísticos, mas na forma de coletar e analisar os dados.

Para Cordeiro (1999), a pesquisa qualitativa fundamenta-se em dados aliados nas interações interpessoais e na participação dos informantes, desse método o pesquisador participa, compreende e interpreta. Em concordância, Lakatos e Marconi (2011) ressaltam que a metodologia qualitativa analisa e interpreta os aspectos de forma mais detalhada.

Para a realização desse trabalho, primeiramente será realizado um levantamento bibliográfico sobre Capital Intelectual, tendo como base livros, artigos entre outras fontes nacionais e internacionais. Posteriormente, será feita a escolha das empresas a serem pesquisadas. Os dados a serem analisados, foram extraídos de relatórios de sustentabilidade das empresas de energia elétrica de capital aberto listadas na BM&FBOVESPA

Partindo destes relatórios, será analisada a evidenciação e divulgação do Capital Intelectual, utilizando-se de estatísticas, percentuais e análises para concretizar os resultados.

## 1.6 ESTRUTURA DO ESTUDO

No primeiro capítulo é apresentada uma contextualização do tema, bem como os objetivos, a questão de pesquisa e a metodologia.

No segundo capítulo, são apresentados aspectos teóricos referentes ao Capital Intelectual. Este capítulo tem o objetivo evidenciar a importância desse capital, bem como apresentar seus componentes, modelos de gestão e mensuração, além de fazer uma retrospectiva referente a divulgação do mesmo.

No terceiro capítulo, apresenta-se a evidenciação do Capital Intelectual nos Relatórios de Sustentabilidade. Neste capítulo, inicialmente, são analisados os relatórios de sustentabilidade das empresas de energia elétrica listadas na BM&FBOVESPA. Em seguida, será feita uma análise sobre a divulgação desse capital. O objetivo desse capítulo é demonstrar quantitativamente e qualitativamente a evidenciação do Capital Intelectual nos relatórios de sustentabilidade.

Ao final, no quarto capítulo, apresenta-se a conclusão do estudo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 CONTABILIDADE**

#### **2.1.1 Conceitos**

A Contabilidade é uma ciência idealizada para coletar, registrar e interpretar dados e acontecimentos que afetam as situações patrimoniais, financeiras e econômicas de qualquer organização (CREPALDI, 2013).

No entanto, não é considerada uma ciência exata e sim uma ciência social. Pois é a ação humana que gera e modifica o fenômeno patrimonial (IUDÍCIBUS; MARION, 2007).

Conforme Marques (2010), a Contabilidade gera informações sobre os fatos que acarretam mudanças na composição de bens, direitos e obrigações, sendo essas apresentadas nas apurações e demonstrações.

Marion (2009) define a Contabilidade como um instrumento que fornece o maior número de informações para a tomada de decisões dentro e fora da empresa. Até mesmo o governo, passou a utilizar-se da Contabilidade com o intuito de arrecadar impostos. Dessa forma tornou-a obrigatória para muitas empresas, pois através dela poderia controlar e verificar se a empresa estava cumprindo com suas obrigações fiscais.

Dando sequência a raciocínio, Santos (2011) afirma que a Contabilidade possui um importante papel na geração de informações. A junção dessas darão origem às demonstrações contábeis, que posteriormente servirão de subsídios aos gestores na tomada de decisões.

#### **2.1.2 Breve Histórico da Contabilidade**

Lopes (2001) aponta que, a origem dos primeiros conceitos contábeis está relacionada com a do homem primitivo, que já fazia o controle dos seus bens (armas, instrumentos de caça, pesca, rebanhos, bebidas etc.) através da contagem física.

À medida que se criaram as riquezas, construiu-se a necessidade de novos processos, tornando mais complexas suas inscrições. Esse processo impulsionou o

aprimoramento dos critérios para o registro de novas “contas”, conforme afirma Sá (1998).

Iudícibus (2010) ressalta a ideia de Sá e salienta que, a Contabilidade evoluiu lentamente até o surgimento da moeda. Entretanto, o cuidado com as propriedades e a riqueza vem desde a antiguidade. Desta forma, foi necessário aperfeiçoar a maneira de avaliar a situação patrimonial, de tal forma, que acompanhasse a complexidade das atividades.

Lopes (2001) salientou que aproximadamente no século XII, surgiram as primeiras empresas, o que mudou o conceito sobre o Patrimônio. Esse grupo passou a ser estudado com maior ênfase. O autor afirma que a partir de então, as demonstrações passaram a apresentar detalhadamente os bens, direitos e obrigações, passando a atender os interesses de seus sócios, clientes, fornecedores, credores, investidores e das empresas ao Governo.

Posteriormente, conforme Iudícibus (2010) o estudo da Contabilidade passou a ser aprimorado e com isso surgiu a Escola Italiana, que aprofundou a teoria em relação às reais complexidades da sociedade. Após sua queda, ocorreu à ascensão da Escola Inglesa, a partir da Revolução Industrial na Inglaterra no século XVIII, afirma Marion (2009).

Para Lopes (2001), o Brasil teve forte influência das Escolas Italiana e Europeia. Posteriormente e até hoje, predomina a norte-americana, a qual foi aqui introduzida pela Lei nº 6.404 de dezembro/1976 das Sociedades por.

Como forma de sintetizar as informações o Quadro 1 traz o resumo sobre a evolução da Contabilidade.

Quadro1 - Resumo sobre a evolução da Contabilidade

<b>EVOLUÇÃO DO CONHECIMENTO CONTÁBIL</b>		
<b>TIPO DE SOCIEDADE</b>	<b>CENÁRIO MUNDIAL</b>	<b>REFLEXOS NA CONTABILIDADE</b>
<b>Primitiva</b>	Agricultura e pecuária individual como base econômica	Apenas contagem física dos bens, sem nenhum controle da contabilidade.
<b>Agrícola</b>	Agricultura como base econômica; produção artesanal; devido às descobertas marítimas, iniciam-se relações comerciais e consequentemente as sociedades comerciais.	Devido às expedições marítimas, necessita-se de um controle maior, buscando atender as necessidades dos sócios, além de controlar os impostos para o Estado.

<b>Industrial</b>	Capital e trabalho passam a ser à base da economia; Produção em série possível devido à mecanização do trabalho; Criação de grandes empresas industriais e de serviços; obrigatoriedade do pagamento de impostos.	Sistemas de Informações Contábeis e de Informações Gerenciais e consequentemente a divulgação de relatórios reconhecimento da depreciação; separação de custos da produção mensuração de custos, produtos e performance gerencial; Primeiro trabalho sobre o <i>Goodwill</i>
<b>Conhecimento</b>	Informatização da produção e do trabalho; difusão da tecnologia; economia globalizada; recursos do conhecimento	Normas internacionais de Contabilidade; novas formas de mensuração do valor da empresa; sistemas avançados de informações contábeis para tomada de decisão.

Fonte: Adaptado de Antunes(2000)

Diante do crescimento da concorrência, o mercado exige que a Contabilidade vise à satisfação das informações a diversos agentes de mercados, contemplados por um ambiente de gestão moderna (ARAÚJO; ASSAF NETO, 2003).

### 2.1.3 Objetivos

Crepaldi (2013) afirma que a Contabilidade tem como objetivo controlar o patrimônio das organizações, apurar o resultado e prestar informações aos diversos usuários.

Sob o ponto de vista de Marques (2010), a Contabilidade tem por finalidade registrar e controlar o patrimônio das empresas, a fim de gerar informações sobre sua composição e variação. Esses dados são apresentados aos usuários, através de relatórios próprios como o Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado do Exercício, Demonstração de Lucros ou Prejuízos Acumulados, Demonstração do Fluxo de Caixa entre outros.

## 2.2 DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As Demonstrações Contábeis são relatórios resultantes dos trabalhos da Contabilidade em um determinado período, enfatiza Marques (2010).

Segundo Crepaldi (2013), as demonstrações contábeis são consolidações dos fatos registrados ou escriturados, tendo o objetivo de fornecer informações

sobre a posição patrimonial e financeira, o desempenho da empresa, as mudanças ocorridas e auxiliar os gerentes na tomadas de decisão.

### **2.2.1 Balanço Patrimonial**

Balanço Patrimonial é o mais importante relatório gerado pela Contabilidade ressalta Marion (2009). Esta demonstração permite avaliar o resultado financeiro e econômico da empresa no fim do ano ou em qualquer data prefixada.

O Balanço Patrimonial é uma apresentação sintética e ordenada das contas patrimoniais, sendo agrupadas de acordo com a natureza dos bens, direitos ou obrigações que representam, afirma Crepaldi (2013).

Silva (2012) salienta que para atender ao objetivo, o Balanço Patrimonial deve proporcionar informações relevantes acerca dos ativos, passivos e patrimônio líquido da entidade.

O Ativo de uma entidade para Marques (2010) abrange os bens, os direitos e demais aplicações de recursos de uma empresa, que poderão gerar benefícios econômicos futuros, oriundos de eventos passados. Crepaldi (2013) complementa definindo que, o benefício econômico futuro incorporado a um ativo é o potencial em colaborar, direta ou indiretamente, para o fluxo de caixa ou equivalentes de caixa para a entidade.

Ao lado direito do Balanço Patrimonial, encontra-se o Passivo, que de acordo com Padoveze (2014), representa as fontes que deram origem aos recursos que entraram na empresa, podendo ser recursos próprios ou de terceiros.

Por fim, o Patrimônio Líquido que segundo Crepaldi (2013) é o interesse residual nos ativos da entidade, depois de deduzidos todos os seus passivos. Apresenta-se em subclassificações no balanço patrimonial.

### **2.2.2 Demonstração do Resultado do Exercício**

A Demonstração do Resultado do Exercício tem por objetivo registrar se uma entidade teve lucro ou prejuízo em um determinado período, de acordo com Barker (2012).

A cada exercício social (normalmente um ano) a empresa deve verificar o resultado dos seus negócios, a fim de avaliar se obteve lucro ou prejuízo. Para isso,

a Contabilidade confronta as receitas (provenientes de vendas ou prestação de serviços) com as despesas (esforços necessários para obtenção de receita). Se a receita foi maior que a despesa, a empresa teve lucro. Se a receita foi menor que a despesa, teve prejuízo, conforme aponta Marion (2009)

Crepaldi (2013) destaca que a Demonstração do Resultado do Exercício deve incluir:

- a) receitas;
- b) custo dos produtos, das mercadorias ou dos serviços vendidos;
- c) lucro bruto;
- d) despesas com vendas, gerais, administrativas e outras despesas e receitas operacionais;
- e) parcela dos resultados de empresas investidas reconhecida por meio do método de equivalência patrimonial;
- f) resultado antes das receitas e despesas financeiras;
- g) despesas e receitas financeiras;
- h) resultado antes dos tributos sobre o lucro;
- i) despesa com tributos sobre o lucro;
- j) resultado líquido das operações continuadas;
- k) valor líquido dos seguintes itens:
  - (i) resultado líquido após tributos das operações descontinuadas;
  - (ii) resultado após os tributos decorrente da mensuração ao valor justo menos despesas de venda ou na baixa dos ativos ou do grupo de ativos à disposição para venda que constituem a unidade operacional descontinuada;
- l) resultado líquido do período

### 2.3 CAPITAL INTELECTUAL

Para compreender o conceito de Capital Intelectual, inicialmente faz-se necessário o entendimento de Ativo Intangível. Ativo Intangível são bens incorpóreos e de difícil mensuração, um exemplo a ser estudado é conhecimento que com o passar dos anos, vem ganhando espaço quando se procura um diferencial perante a concorrência. No entanto, classificação do conhecimento esta dividida. Sob o ponto de vista econômico é frequentemente relacionado ao Ativo Intangível, já sob o ponto

de vista da gestão é interpretado como Capital Intelectual. Stefano *et al.* (2014) afirma, que não há uma definição única exclusiva de Ativos Intangíveis.

De acordo com Schimidt e Santos (2009), Ativos Intangíveis são recursos incorpóreos controlados pelas empresas e capazes de produzir benefícios futuros, como exemplo o autor cita os seguintes elementos: gastos de implementação e pré-operacionais, pesquisas e desenvolvimento, marcas e nomes de produtos, direito de autoria, patentes, *goodwill*, franquias, desenvolvimentos de *software*, licenças, matrizes de gravação.

Para Teece (2011), os Ativos Intangíveis são considerados interessantes economicamente, pois possuem efeitos significativos na construção e manutenção das vantagens competitivas comparadas as outras organizações. No entanto, alega que esta classe de ativos é de difícil construção e gerenciamento.

A dificuldade de mensuração, também é apontada por Hoss, Rojo e Grapeggia (2010), ao afirmar que os Ativos Intangíveis são fundamentais no desenvolvimento das empresas, mas não são devidamente evidenciados nas demonstrações contábeis. Ainda segundo os autores, esses ativos muitas vezes representam o maior valor da empresa, no entanto as restrições legais e contábeis inviabilizam a mensuração e divulgação nas demonstrações contábeis.

### **2.3.1 Histórico do Capital Intelectual**

Lopes (2005) aponta que o termo Capital Intelectual foi abordado pela primeira vez em 1969 por John Kenneth Galbraith. Vinte e quatro anos mais tarde Peter Drucker (1993), caracteriza a sociedade pós-capitalista e já previa que o maior bem da sociedade seria o conhecimento.

Dando sequência, Antunes (2000) destaca que Peter Drucker já estudava o impacto que o conhecimento teria nas empresas e que este poderia ser utilizado como recurso econômico. Enfatiza também a publicação de Thomas Stewart em 1994 com o título *Your company's most valuable asset: Intellectual Capital*. (Ativo mais valioso de sua empresa: Capital Intelectual), compreendendo o conceito de Capital Intelectual.

No entanto, comprovou-se que o Capital Intelectual tem sido estudado a muitos anos, como apontam os trabalhos desenvolvidos por economistas, a partir do

século XV, em torno do Capital Humano (componente do Capital Intelectual). Os economistas já tinham como objetivo atribuir valor monetário ao ser humano. Dessa forma comprova-se que Capital Intelectual pode ser uma nova teoria, mas na prática, está presente há anos conforme apontam Edvinsson e Malone (1998).

### 2.3.2 Conceitos

Stewart (1998) define Capital Intelectual como o somatório do conhecimento de todos em uma empresa, o resultado proporciona vantagem competitiva a organização. Ainda segundo o autor, o conhecimento, a propriedade intelectual, a informação e a experiência, constituem a matéria intelectual, que por sua vez, pode ser utilizada na geração de riqueza.

Para compreender o papel do Capital Intelectual, Edvinsson e Malone (1998) utilizam uma metáfora, onde a empresa é representada por uma árvore. A partir disso, o que é descrito em organogramas, relatórios anuais, demonstrativos financeiros, notas explicativas e outros documentos constituem o tronco, os galhos e as folhas. No entanto, o maior conteúdo dessa árvore encontra-se abaixo da superfície, no sistema de raízes.

Dessa forma, os autores definem o Capital Intelectual como o estudo das raízes e do valor de uma empresa, ou seja, o Capital Intelectual resulta da mensuração dos fatores dinâmicos e ocultos que amparam a parte visível (edifícios e produtos) da empresa.

Para Antunes (2005), em relação ao contexto empresarial, o Capital Intelectual pode ser explicado e associado à Sociedade do Conhecimento, onde o conhecimento é reconhecido como recurso econômico. Ou seja, a sociedade passa a ter o conhecimento como gerador de riqueza para a empresa.

Sob o ponto de vista de Cunha (2006), o Capital Intelectual pode ser compreendido como a passagem da Era Industrial para a Era do Conhecimento, onde torna-se evidente que a força física passa a ser menos utilizada do que o conhecimento.

Na busca pelos objetivos das organizações, o Capital Intelectual é tão importante quanto o Capital Financeiro, pois permite uma melhor avaliação das habilidades em gerar lucros potenciais, do que os padrões convencionais conclui Stefano *et al.* (2014).

Em um sentido mais amplo, Bernardez (2008) define o Capital Intelectual como todo o conhecimento científico, tecnológico, artístico e comercial aplicado para a geração de riqueza social disponível num indivíduo, organização ou comunidade.

Nesse âmbito, Barney (1991) determina que, o Capital Intelectual permite que a empresa idealize e programe estratégias, a fim de melhorar sua eficiência e eficácia, gerando vantagem competitiva sustentável.

O Capital Intelectual abrange também o relacionamento com consumidores, relações comerciais, entre empregados, relações de trabalho, estrutura organizacional e responsabilidade social, afirma Rezende (2003).

De acordo com Pacheco (2005), o Capital Intelectual abrange os ativos intangíveis que apresentam possibilidades de gerar lucro futuro e somente serão considerados se representasse algum valor econômico.

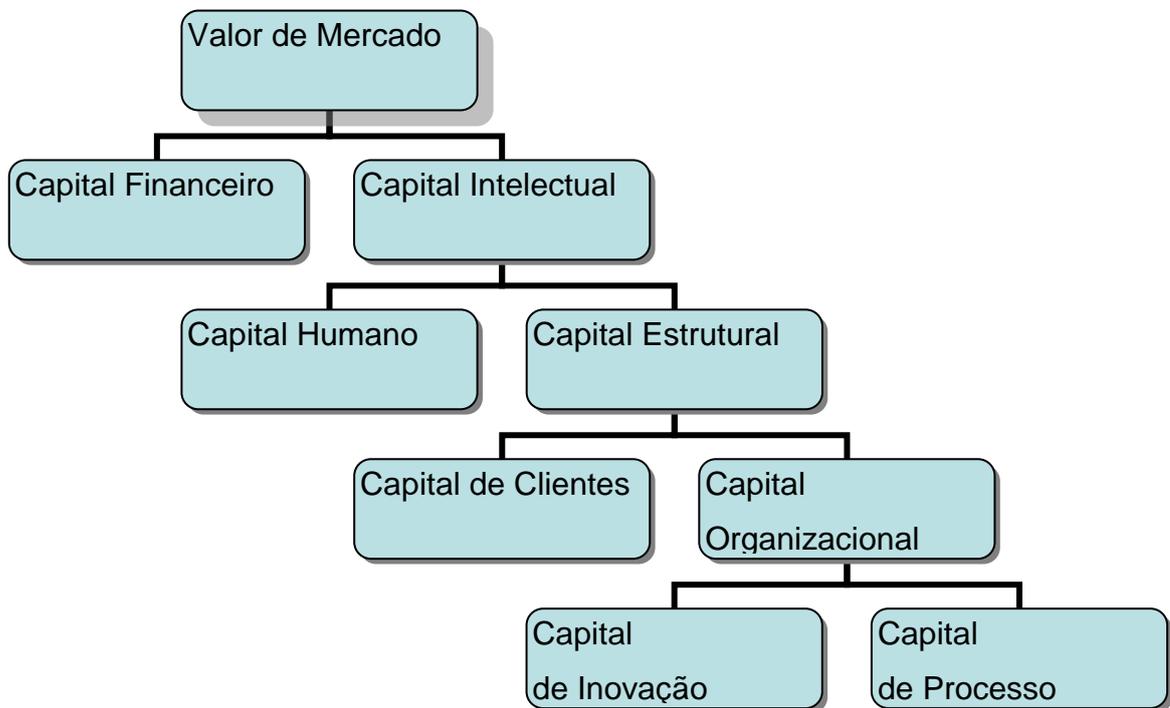
### **2.3.3 Componentes do Capital Intelectual**

A partir da definição de Edvinsson e Malone (1998), o Capital Intelectual é a posse do conhecimento, experiência aplicada, tecnologia organizacional, relacionamento com clientes e habilidades profissionais que proporcionem à empresa uma vantagem competitiva no mercado. Os autores dividem o Capital Intelectual em dois grupos: Capital Humano e Capital Estrutural.

Onde Capital Humano é todo o conhecimento, habilidade e capacidade de aperfeiçoar a dinâmica de uma empresa em um ambiente competitivo e o Capital Estrutural seria a infraestrutura, esqueleto o *empowerment*, que apoiam o capital humano. Entre os exemplos destacam-se os sistemas informáticos e bancos de dados, que armazenam e transmitem o conhecimento (EDVINSSON; MALONE, 1998).

Com o tempo desenvolveu-se o Navegador Skandia para definir o valor de mercado. Este esquema tem por finalidade auxiliar o gerenciamento e a mensuração do Capital Intelectual. Através desse navegador, Edvinsson e Malone (1998) subdividiram o Capital Intelectual, conforme demonstra a figura.

Figura 1 - Esquema Skandia para o valor de mercado



Fonte: Adaptado de Edvinsson e Malone (1998)

Onde os autores Edvinsson e Malone (1998) definem cada capital da seguinte forma:

- Capital Financeiro: São os aspectos da empresa em questão de valores financeiros;
- Capital Intelectual: resulta do intercâmbio de seus componentes;
- Capital Humano: características individuais dos empregados que agrega valor econômico a organização (criatividade, habilidade, entre outros).
- Capital Estrutural: infraestrutura que dá suporte ao Capital Humano.
- Capital de Clientes: o valor do relacionamento com os clientes.
- Capital Organizacional: investimentos em sistemas e instrumentos com a finalidade de agilizar o fluxo de conhecimento na organização.
- Capital de Processos: processos e técnicas direcionados a empregados para aumentar e ampliar a eficiência da produção de serviços.(ISO)
- Capital de Inovação: direitos comerciais amparados por lei sob a inovação e a propriedade intelectual nela investido.

Os componentes do Capital Intelectual variam de acordo com os autores, no entanto, todos permanecem na mesma essência. No quadro a seguir, apresentamos os elementos de acordo com a visão de Brooking (1996).

Quadro 2 - Componentes Capital Intelectual para Brooking

<b>Ativos de Mercado</b>	Potencial que a empresa possui em decorrência dos intangíveis, que estão relacionados com o mercado (marca, lealdade dos clientes, canais de distribuição, entre outros).
<b>Ativos Humanos</b>	Criatividade, conhecimento, habilidade para resolver problemas, ou seja, benefícios que o funcionário proporciona a organização, tudo de forma coletiva e dinâmica.
<b>Ativos de Propriedade Intelectual</b>	São aqueles que necessitam de proteção legal, tais como Know-how, segredos industriais, patentes, designs, entre outros.
<b>Ativos de Infraestrutura</b>	Tecnologias, metodologias e os processos como a cultura, sistema de informação, banco de dados, entre outros.

Fonte: Adaptado de Brooking (1996)

Sob ponto de vista de Chiavenato (2008), o Capital Intelectual está constituído da seguinte forma:

Quadro 3 - Componentes do Capital Intelectual para Chiavenato

<b>Capital Humano</b>	Força de trabalho, talentos integrados e conectados por uma Arquitetura Organizacional dinâmica, envolvente e por um estilo de gestão democrático e participativo.
<b>Capital Interno</b>	Estrutura interna, conceitos, modelos, processos, sistemas administrativos e informatizados.
<b>Capital Externo</b>	Estrutura externa, relações com clientes e fornecedores, marcas, imagem e reputação

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2008)

Já os demais autores, entre eles Stewart (1998), dividem o Capital Intelectual em Capital Humano, Estrutural e do Cliente, entretanto, sua criação não é a partir das partes distintas de mas do intercâmbio entre eles.

### 2.3.3.1 Capital Humano

Capital Humano é considerado todo conhecimento, a experiência, o poder para a inovação e a habilidade dos empregados de uma organização para a

realização de tarefas cotidianas. Inclui também a cultura, a filosofia e os valores da empresa. No entanto, salienta que esse capital não pode ser de propriedade da empresa (EDVINSSON; MALONE, 1998).

Seguindo a mesma linha de raciocínio, Edvinsson e Malone (1998) ressaltam a ideia de que o Capital Humano provem da capacidade, conhecimento e habilidade de todos os empregados. Contudo, não se pode avaliar apenas como o somatório dessas medidas, faz-se necessário um processo de gerência voltado a melhor eficiência e dinâmica na organização. Resultando assim, em um avanço representativo perante um ambiente competitivo em frequente mudança.

Sob o ponto de vista de gestão de pessoas, Chiavenato (2008) informa que o conceito de talento humano está diretamente ligado ao conceito de Capital Humano, uma vez que, este patrimônio de valor inestimável, pode ser reunido pela organização a fim de garantir o sucesso da empresa.

Stewart (1998) relaciona o Capital Humano com o Capital de Cientes e através desse, define que a capacidade da qual o indivíduo necessita para oferecer soluções aos clientes denomina-se Capital Humano. O autor reforça a importância que este capital possui como fonte de inovação e renovação. No entanto, ironiza ao afirmar que na verdade, alguns funcionários realmente são ativos valiosíssimos, mas outros são apenas custos, muitas vezes altamente irritantes.

Embora pareça frio e desumano designar as pessoas como capital, Crawford (1994) refere-se ao ser humano, seus corpos, habilidades e conhecimento como parte do estoque de capital do mundo.

Para Barney (1991), os recursos que formam o Capital Humano são a formação, experiência, bom senso, inteligência, relacionamentos e percepção de incluir gestores individuais e trabalhadores de uma empresa.

As habilidades e o conhecimento podem ser transferidos de uma pessoa para outra, no entanto, Cruz *et. al* (2011) ressaltam que o talento é um estilo próprio da pessoa, o que o torna intrasferível. Sendo assim, cabe à organização incentivar e conduzir seus funcionários a buscarem através de suas habilidades e talentos um desempenho excelente.

Crawford (1994) enfatiza a importância desse capital e exemplifica ao demonstrar capacidade de mudança do Japão, que possui sua economia construída com base no Capital Humano. Esse fato é devido reconstrução do país após a Segunda Guerra Mundial, período no qual os japoneses não tinham nenhuma

matéria-prima, devido o país estar em ruínas. O conhecimento e o trabalho desse povo promoveu um crescimento incrível e transformou o país em uma referência mundial em tecnologia.

Como principal objetivo desse capital, Stewart (1998) considera a inovação, podendo ser tanto relacionado a novos produtos ou serviços ou na melhoria dos processos de negócio. Dessa forma, o Capital Humano é formado quando uma parcela maior do tempo e do talento dos empregados que trabalham em uma empresa é dedicada às atividades que resultem em inovação.

O autor também acrescenta que esse capital cresce de duas formas: quando a empresa utiliza mais o que as pessoas sabem e quando um número maior de pessoas possuem conhecimentos úteis sob o ponto de vista da organização. Cabe aos líderes à tarefa de focalizar e agrupar talentos, sejam através de contratações ou por meio do ensino.

Considera-se importante salientar, que o Capital Humano configura-se como referencial de sucesso e fator determinante para o futuro da empresa. Caso seu gerenciamento não seja adequado, a organização não terá sucesso e conseqüentemente não atingirá metas e objetivos, afirma Marques e Palmeira (2011).

No entanto, percebe-se que existem dois grandes desafios referentes ao Capital Humano, no atual contexto econômico. Ponchirolli e Fialho (2005) apresentam como primeiro desafio as delimitações de medição e contabilidade e o segundo grande desafio, diz respeito às limitações nas perspectivas e nos motivos gerenciais.

Como pode ser observado, o Capital Humano, apesar de ser considerado o mais importante, não produz riquezas sozinho, deve sempre estar atrelado aos demais capitais de acordo com Stewart (1998).

#### 2.3.3.2 Capital Estrutural

Stewart (1998) afirma que até as pessoas mais inteligentes do mundo, precisam de um mecanismo que monte, acondicione, organize e distribua os frutos de seu pensamento. É através deste capital que se retém o conhecimento, para que ele se torne a propriedade da empresa. Dessa forma, concentra-se o que a organização sabe e entrega aos seus clientes. Como elementos desse capital, o

autor elenca a estratégia, a cultura, as estruturas e sistemas, as rotinas e procedimentos organizacionais.

De acordo com Edvinsson e Malone (1998) em 1991, a SKANDIA (Companhia de Seguros e Serviços Financeiros da Escandinávia) conceituou o Capital Estrutural como tudo o que permanece na empresa quando os empregados vão para casa, ou seja, seriam bancos de dados, patentes, marcas registradas, equipamentos de informática e *softwares* que apoiam a produtividade. Diferentemente do Capital Humano, o Capital Estrutural é de propriedade da empresa, dessa forma pode ser negociado.

Edvinsson e Malone (1998) complementam o conceito afirmando que, o Capital Estrutural pode ser mais bem descrito como a estrutura, o *empowerment*, e a infraestrutura que amparam o Capital Humano. Também pode ser considerado como a capacidade organizacional, destacando os sistemas utilizados para transmitir e armazenar conhecimento intelectual proveniente de fatos passado. Inclui também o alcance dos sistemas informatizados, os bancos de dados, os conceitos organizacionais, a documentação e a imagem da empresa.

O Capital Estrutural no contexto empresarial, é um ativo estratégico valioso composto por ativos não humanos, tais como: sistemas de informação, rotinas, procedimentos e bases de dados. Pode ser descrito também como a estrutura de uma organização, pois fornece ferramentas para a retenção e disseminação do conhecimento ao longo da cadeia de valor. Isto é, a infraestrutura que apoia o Capital Humano, conclui Stefano *et al.*(2014).

Ainda segundo os autores, Capital Estrutural deve atender a dois objetivos: acumular estoques de conhecimento, que sustentem o trabalho dos funcionários e colaborar com a agilidade do fluxo de informações dentro da organização,

O Capital Estrutural de acordo com Pacheco (2005) pode ser comparado a espinha dorsal da empresa, pois envolve sua capacidade organizacional, seu planejamento administrativo, sistemas de controles, políticas e até mesmo sua cultura.

Gerenciar o Capital Estrutural para Stewart (1998) não é particularmente difícil, no entanto, é algo novo e há muito que aprender observando-se como cada empresa faz.

Para Marques e Palmeira (2011) a gestão do Capital Estrutural deve agilizar a distribuição do conhecimento, reduzindo o tempo de espera e tornando os

empregados mais produtivos. Cabe à gerência da empresa, utilizar-se desse capital para aumentar o valor destinado para os acionistas.

### 2.3.3.3 Capital do Cliente

Quando o Capital Intelectual transforma-se em dinheiro, surge o Capital do Cliente, sendo considerado por Bassan e Hauschildt (2005) de extrema importância a existência de uma gerência desse capital. Os investimentos devem ser feitos em comum acordo com os clientes, ocasionando benefício para ambos.

Toda a empresa que tem clientes possui Capital do Cliente. Um dos princípios de gerência do Capital do Cliente é o fato de que quando a informação é poder, ele tende a ir em direção ao cliente. Desta forma, as empresas muitas vezes mudam seus produtos e serviços com o intuito de permanecer e ampliar a cartela de clientes (STEWART, 1998).

O Capital do Cliente, para Stewart (1998), é o valor dos relacionamentos de uma empresa com as pessoas que fazem negócios. Neste processo de interação com os clientes, que o Capital Intelectual se transforma em dinheiro. Para o autor, a marca, por exemplo, é uma forma de Capital de Cliente para a qual existe um método de avaliação bem estabelecido.

Segundo Edvinsson e Malone(1998) trata-se de uma ideia interessante, sugerindo que o relacionamento de uma empresa com seus clientes são distintos das relações mantidas com empregados e parceiros estratégicos, sendo esse relacionamento fundamental para o valor da empresa.

O Capital do Cliente, refere-se ao conhecimento existente entre o ambiente interno e externo, que deve ser disseminado para a organização. Porém, não é fácil sua disseminação, sendo que ele está incorporado em histórias e rotinas. O que requer habilidade para usufruí-lo em prol da organização. (STEFANO ET AL, 2014).

Esse capital pode ser representado pelas conexões de uma organização com seus clientes. A fidelidade gera mais vendas e conseqüentemente a criação de valor e a melhorar de mercado para a empresa, afirma Pacheco (2005).

Para avaliar o Capital do Cliente, torna-se necessário utilizar-se de parâmetros que captem a realidade das relações empresas e clientes. De acordo com Edvinsson e Malone (1998) deve-se levar em conta o tipo do cliente, duração do cliente, papel do cliente, o suporte ao cliente e o sucesso do cliente. Ou seja,

identificar qual e o perfil de cada um, qual e o tempo médio de permanência na empresa, qual o valor que este cliente agrega, o que poderá ser realizado para satisfazer meu cliente, e quais os índices de compras entre outros.

Atualmente, comprova-se que as empresas atribuem maior importância aos clientes. De acordo com Gupta e Lehmann (2006) o Capital do Cliente representa um importante investimento para uma organização, considerando que esse capital é fundamental para a sobrevivência da empresa.

### 2.3.4 Gestão do Capital Intelectual

A gestão do Capital Intelectual, segundo Klein (1998), inicia-se com uma mudança de paradigmas, onde a organização terá que transformar a visão que compreende os funcionários apenas como indivíduos, para a de detentores de conhecimento. Dessa forma, a empresa tem como princípio cuidar da criação e do compartilhamento desse conhecimento.

Stewart (1998) formulou dez princípios que contemplam o processo de gestão do Capital Intelectual:

Quadro 4 - Princípios para a Gestão do Capital Intelectual

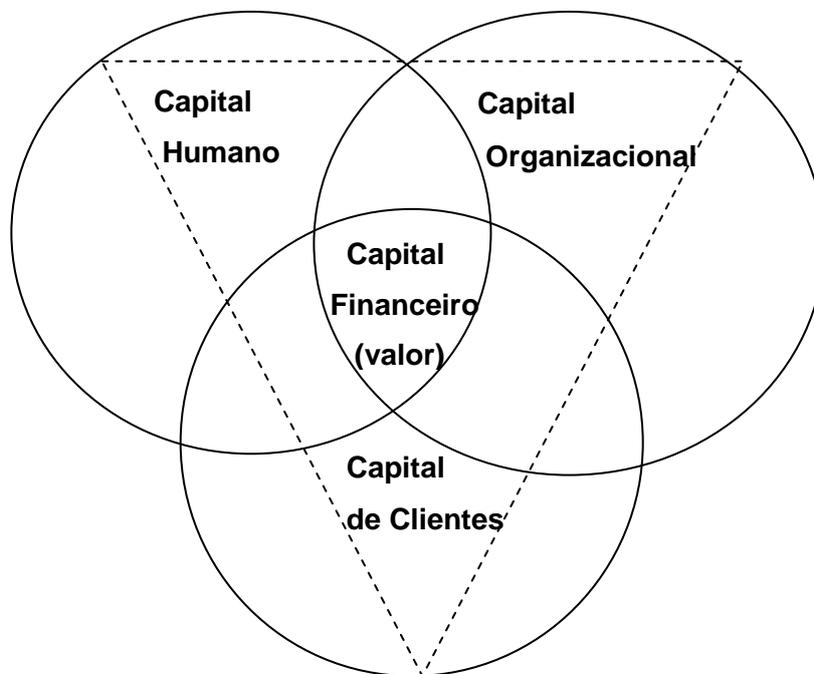
<b>Princípios para a gestão do Capital Intelectual</b>	
<b>Princípio 1</b>	O Capital Humano e do Cliente não pertencem às empresas, elas apenas dividem a propriedade desses, a exemplo do Capital Humano, que é compartilhado com seus funcionários; e referente ao Capital do Cliente, com os fornecedores e clientes. Somente tendo o conhecimento de que a propriedade dos ativos é compartilhada, que uma empresa poderá gerenciar e obter lucros.
<b>Princípio 2</b>	Para obter Capital Humano, é necessário estimular o trabalho em equipe, grupos de prática e outras formas sociais de aprendizado.
<b>Princípio 3</b>	O gerenciamento e desenvolvimento do Capital Humano devem ser feitos pelas empresas a partir do reconhecimento e investimento em alguns funcionários que geram riqueza organizacional, utilizando-se de suas habilidades e talentos.
<b>Princípio 4</b>	O Capital Estrutural é um Ativo Intangível de posse da empresa, portanto, o mais fácil de controlar e gerenciar. Gerencie sua empresa, com a finalidade de facilitar o trabalho conjunto com seus clientes.
<b>Princípio 5</b>	O Capital Estrutural tem duas finalidades: estocar o conhecimento (exemplo: banco de dados) e agilizar o fluxo de informação na empresa. Dessa forma, o que se necessita esta facilmente disponível e o que poderá precisar estará fácil de conseguir.
<b>Princípio 6</b>	O conhecimento e a informação devem substituir os ativos financeiros e físicos; todas as empresas devem examinar seus custos de capital.
<b>Princípio 7</b>	O trabalho obtido através do conhecimento é chamado de trabalho customizado. As soluções produzidas em série podem não render lucros altos. Sendo assim o diferencial agregará valor a empresa
<b>Princípio 8</b>	Toda a empresa deveria reanalisar à cadeia de valor do setor do qual participa.

<b>Princípio 9</b>	Foque o fluxo de informações, não o de materiais. Ao analisar o Capital Humano, Estrutural ou do Cliente, ou suas interações, não deve se confundir economia "verdadeira" com economia "intangível". A informação que antes era tido como apoio ao "verdadeiro" negócio; agora, tornou-se é o verdadeiro negócio.
<b>Princípio 10</b>	O Capital Humano, Estrutural e do Cliente trabalham juntos. Não basta investir em pessoas, sistemas e clientes separadamente.

Fonte: Adaptado de Stewart (1998).

Em concordância com Stewart, Edvinsson e Malone (1998) apresentaram a plataforma de valor onde demonstram que somente o intercâmbio entre os três pilares (Capital Humano, Capital Organizacional e Capital de Clientes) trará valor a empresa.

Figura 2 - Plataforma de Valor



Fonte: Adaptado de Edvinsson e Malone (1998) p. 133

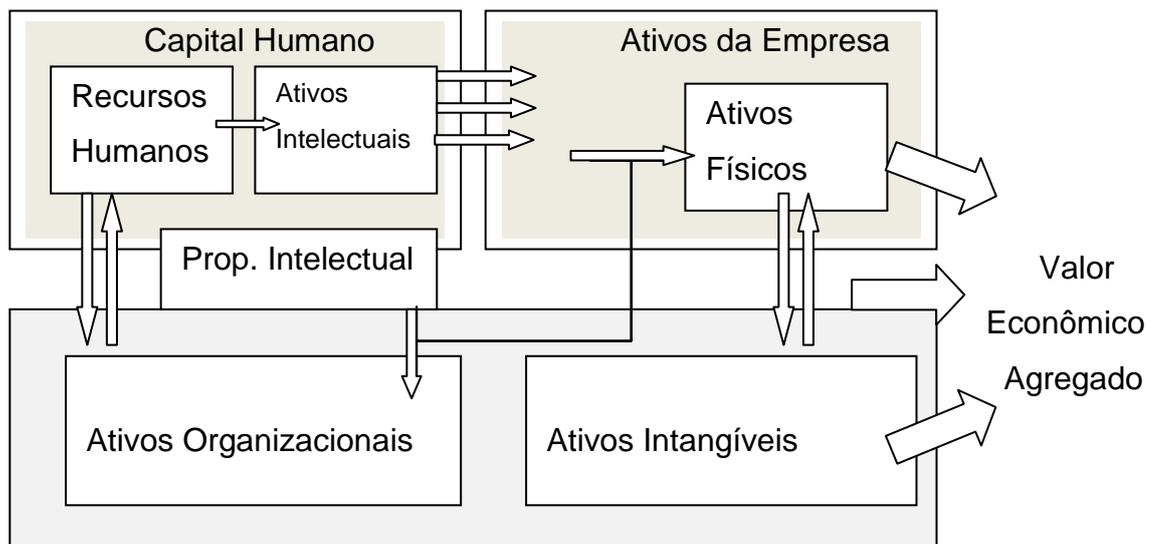
O gerenciamento do Capital Intelectual necessita que se crie uma mentalidade diferente das apresentadas nas teorias tradicionais da administração. Segundo Pacheco (2005) é preciso mudar a cultura, de forma que exista uma preocupação quanto à valorização do saber, sendo este um diferencial necessário para a sobrevivência e competitividade de uma organização.

Antunes (2005) destaca que a gestão do Capital Intelectual parte da percepção e da importância dada pela empresa. Dessa forma, cabe aos gestores

analisar e contemplar o modelo mais adequado para disponibilizar as informações de forma precisa e detalhada para investidores.

O navegador criado por Edvinsson e Malone (1998), torna visível que a gestão do Capital Intelectual busca alavancar a combinação entre Capital Humano e Capital Estrutural, conforme evidencia a figura a seguir.

Figura 3 - Gestão do Capital Intelectual



Fonte: Adaptado de Edvinsson e Malone (1998)

Neste processo, é possível verificar o fluxo e o intercâmbio das habilidades de uma organização, assim como o valor agregado por meio das interações das mesmas. Partindo das informações apresentadas, pode-se gerenciar, repensar, organizar a empresa, avaliar e desenvolver processos que tragam recursos futuros. De acordo com Edvinsson e Malone (1998) esse processo apresenta inúmeras vantagens, entre elas: redução de custos nos investimentos de Capital Estrutural e Organizacional, através das interações e novas combinações. Através dessa ferramenta, agrega-se maior valor a empresa e a diminui o tempo de aplicação de mudanças.

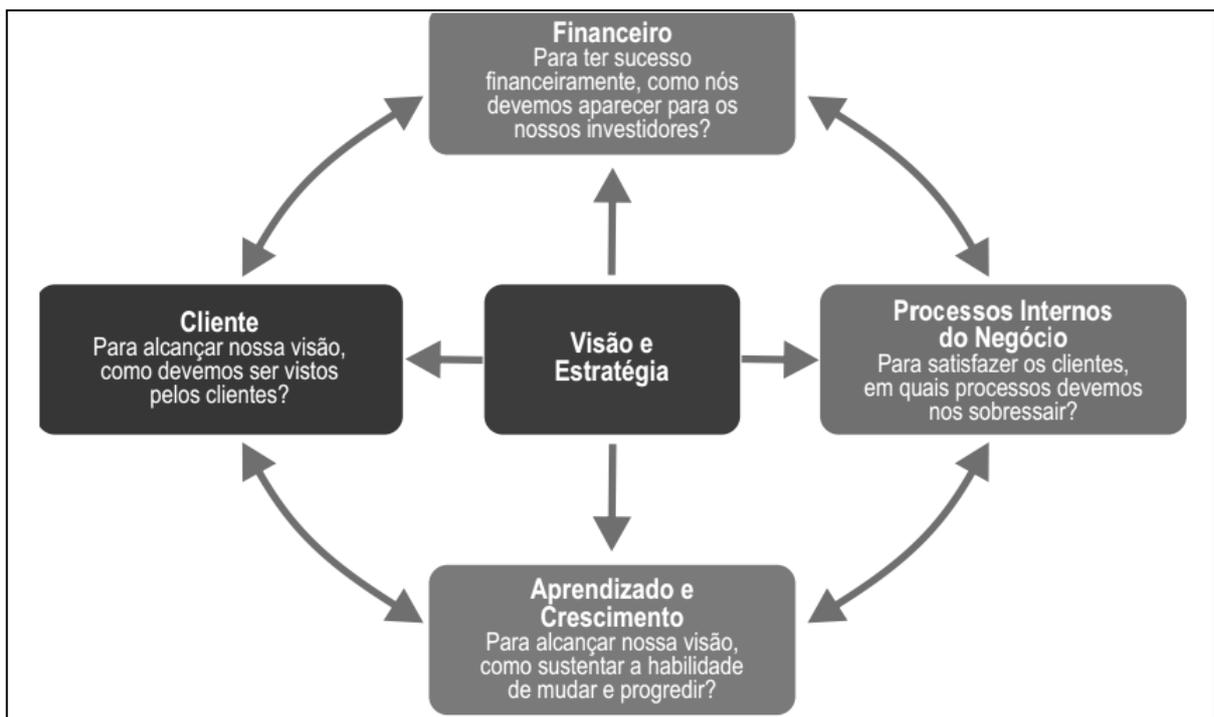
Outro referencial quando se trata da gestão do Capital Intelectual é *Balanced Scorecard (BSC)*, de acordo com Kaplan e Norton (2003) o *Balanced Scorecard* traduz a missão e a estratégia das empresas num conjunto abrangente de medidas de desempenho que serve de base para gestão estratégica.

Para Vaz et al. (2015) o objetivo do BSC é aliar as estratégias organizacionais à novos sistemas de mensuração de desempenho, levando em conta a elevada competitividade, a escassez de recursos e o alto nível de exigências feita por clientes. Desta forma é imprescindível para o crescimento empresarial, podendo ser aplicada a todas as organizações.

Para Rezende (2003), o *Scorecard* tende a substituir o orçamento, pela capacidade de integração de elementos e pela análise das perspectivas e dados que precisam ser permanentemente mensurados.

São quatro perspectivas sob as quais o *Balanced Scorecard* mede o desempenho organizacional, segundo Kaplan e Norton (2003) são elas: financeira, do cliente, dos processos internos da empresa e do aprendizado e crescimento.

Figura 4 - Balanced Scorecard



Fonte: Vaz et al. (2015)

A perspectiva financeira inicia com os objetivos financeiros de longo prazo, relacionando-os com as ações tomadas em relação aos processos de clientes, dos processos internos, dos funcionários e sistemas, com o intuito de atingir o desempenho econômico desejado. Os principais temas abordados por essa perspectiva são o crescimento, o perfil da receita, redução de custos e melhoria da produtividade (KAPLAN; NORTON, 2003).

Sob a perspectiva do cliente, Kaplan e Norton (2003) afirmam que o *Scorecard* orienta e auxilia as empresas a mensurar e gerenciar a rentabilidade, retenção, conquista e satisfação do cliente, assim como a participação de mercado. Em relação da perspectiva dos processos internos, recomenda-se a definição de uma cadeia de valores completa. Iniciando pelo processo de inovação de produtos ou serviços e termine com o serviço pós-vendas, buscando sempre a satisfação dos clientes. Por fim, a perspectiva de aprendizado e crescimento, as medidas retratadas são os vetores de resultados nas três primeiras perspectivas do *Scorecard*. Nesta, procura-se acompanhar os empregados e gerenciar o conhecimento.

Rezende (2003) complementa apresentando os mapas estratégicos, placares, árvores estratégicas, fichas de medidas, guias de aprendizagem e relatórios para acompanhamento como ferramentas de trabalho do *Balanced Scorecard*. Entretanto, todas devem ser capazes de descrever a história da estratégia de acordo com o interesse e necessidade ao público alvo.

Segundo Barros (2006) para que ocorra um gerenciamento eficaz, é necessário que a Contabilidade identifique e controle os ativos intelectuais. A definição Capital Intelectual pode ser recente, mas sempre esteve presente. Tendo sido julgado até recentemente como um fator subjetivo.

Dessa forma é necessário conhecer técnicas de mensuração desse capital.

### **2.3.5 Mensuração do Capital Intelectual**

Mensurar o Capital Intelectual, de acordo com Bassan e Hauschildt (2005), possibilita ao gestor verificar de forma minuciosa os processos referentes à Capital Humano, Capital Estrutural e do Cliente que geram receita para a organização, auxiliando assim, a tomada de decisão.

Brooking (1996) ressalta que o conhecimento do Capital Intelectual é uma fonte rica de informações sobre a organização em sua totalidade e um instrumento valioso para avaliar a habilidade da organização para atingir objetivos, analisar o valor da empresa, ampliar a memória organizacional entre outros. Contudo, sua mensuração é de extrema complexidade, o que faz surgir diferentes modelos de mensuração.

### 2.3.5.1 Diferença entre Valor de Mercado e Valor Contábil

Devido à facilidade do cálculo, este método tem sido mais utilizado. Neste caso, Stewart (1998) apresenta a equação.

$$CI = VM - VC$$

Logo: CI = Capital Intelectual

VM = Valor de Mercado da empresa (valor das ações negociadas em Bolsa de Valores)

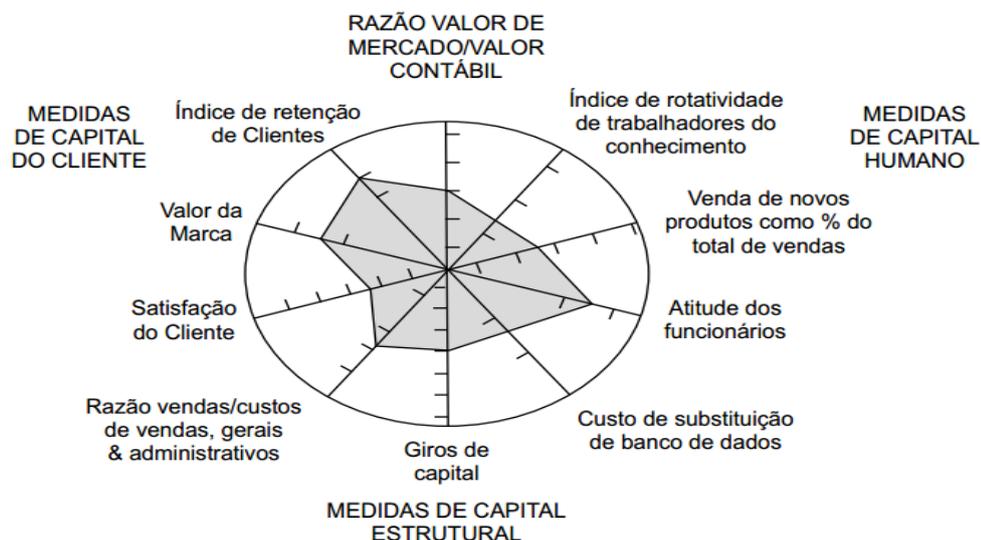
VC = Valor Contábil da Empresa (divulgado no Balanço Patrimonial)

Entretanto, Bassan e Hauschildt (2005) afirmam que esse modelo possui a simplicidade de utilização como maior vantagem, mas em contrapartida, revela-se frágil perante as influências do mercado.

### 2.3.5.2 Razão entre Valor de Mercado e Valor Contábil

Stewart (1998) apresentou um navegador para Capital Intelectual. Ele utiliza uma medida geral (razão valor de mercado/ valor contábil) e três indicadores para cada um dos itens. Ainda segundo o autor, uma ferramenta de navegação não lhe deve dizer apenas onde você está, mas deve mostrar para onde deve se dirigir.

Figura 5 - Razão entre Valor de Mercado/ Valor Contábil



Este gráfico utiliza-se de três indicadores para cada um dos itens, Capital Humano, Estrutural e do Cliente de acordo com Stewart (1998).

Esta equação possui muita semelhança com a anterior, à diferença é expressa por Stewart (1998):

$$\text{CI} = \text{VM} / \text{VC}$$

Logo: CI = Capital Intelectual

VM = Valor de Mercado da empresa (valor das ações negociadas em Bolsa de Valores)

VC = Valor Contábil da Empresa (divulgado no Balanço Patrimonial)

Caso o resultado for maior do que um, existirá a presença de Capital Intelectual.

#### 2.3.5.3 Q' de Tobin

Este método compara o valor de mercado e o custo de reposição dos ativos. Seu desenvolvimento foi voltado para antecipar decisões de investimentos sem depender dos fatores macroeconômicos, de acordo com Stewart (1998).

$$\text{“Q”} = (\text{VMA} + \text{VMD}) / \text{VRA}$$

Logo: VMA = Valor de mercado das ações    VMD= Valor de mercado das dívidas  
VRA = Valor de Reposição dos ativos da firma.

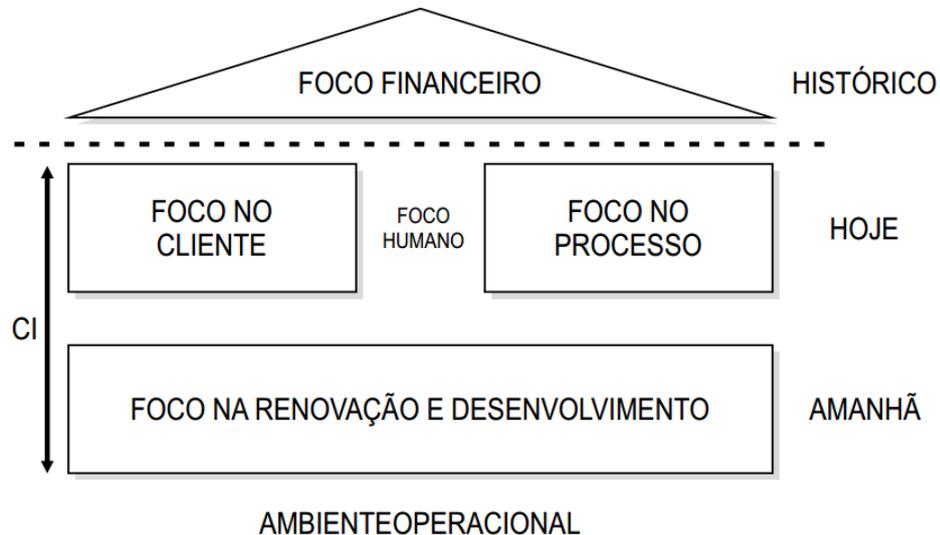
#### 2.3.5.4 Modelo Skandia

A Skandia, de acordo com Bassan e Haschildt (2005) desenvolveu um navegador com o intuito de incentivar o desenvolvimento do Capital Intelectual com um valor visível, a fim de complementar o Balanço Patrimonial. Desta forma, o modelo demonstra a criação de valor financeiro através da combinação entre os elementos do Capital Intelectual, podendo fornecer uma perspectiva do passado, do presente e do futuro da empresa.

É considerado referência no que diz respeito à operacionalização da medida do Capital Intelectual. Para Edvinsson e Malone (1998) através dele é possível

avaliar o Capital Intelectual em cinco dimensões: financeira, do cliente, dos processos, da renovação e desenvolvimento e humana.

Figura 6 - Navegador Skandia



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

Onde de acordo com os autores o foco financeiro, inclui o Balanço Patrimonial, medindo como ela estava em um momento específico. Posteriormente, volta-se o foco para os clientes e no processo. O primeiro avalia uma categoria distinta de Capital Intelectual, já quanto ao foco no processo, uma parte maior da avaliação volta-se para a parte estrutural.

Outro ponto a ser avaliado, será o Foco na Renovação e Desenvolvimento, componente do Capital Estrutural. Este não mede apenas a qualidade do preparo da empresa, ele também foca o provável ambiente de negócios no qual a organização irá operar. Por fim, o Foco Humano, sendo a combinação de experiência e inovação, onde os empregados trazem mais estratégias para empresa e gerentes avaliam o retorno dessa troca de experiências e define se irá alterar ou manter essa combinação.

A partir das análises realizadas, é possível obter indicadores como os principais apresentados abaixo:

### ✓ Foco Financeiro

O enfoque financeiro sempre esteve presente nas empresas tradicionais, porém todas as empresas que mensuram o Capital Intelectual deverão convertê-lo em valores monetários (através dos indicadores) e publicá-los em relatórios da empresa, contribuindo para uma valorização da organização (FINK, 2004). Como principais indicadores Edvinsson e Malone (1998) apresentam:

- Ativo Total;
- Ativo total/ empregados;
- Receita/ empregado;
- Lucro/ empregado;
- Valor agregado / cliente;
- Receita de novos clientes / receita total;
- Valor de mercado;
- Investimento em TI

### ✓ Foco no Cliente

Conforme Fink (2004), o foco no cliente é um requisito fundamental. Através deste, é possível verificar os tipos de clientes para cada produto e a quota de mercado a qual a empresa abrange. Os indicadores buscam demonstrar a relação entre a empresa e seus clientes. Para Edvinsson e Malone (1998) o foco no cliente pode ser mensurado a partir dos seguintes indicadores:

- Participação de mercado;
- Número de clientes;
- Vendas anuais / clientes;
- Número de clientes perdidos;
- Duração média do relacionamento com o cliente;
- Número de clientes / número de empregados;
- Índice de satisfação do cliente;

### ✓ Foco no Processo

Para Pablos *et al.* (2014), através deste foco é possível melhorar os processos e fornecer melhorias aos clientes, empregados e fornecedores. De acordo com Malavski, Lima e Costa (2010), os índices calculados estão relacionados à infraestrutura de tecnologia e a real contribuição para a produção da empresa. Os principais indicadores para avaliar o processo de acordo com Edvinsson e Malone (1998) são:

- Despesas administrativas / receita total;
- Custos dos erros administrativos / receitas gerenciais;
- Despesas administrativas / empregados;
- Equipamentos de informática adquiridos;
- Meta corporativa da qualidade;
- Desempenho corporativo / meta de qualidade.

### ✓ Foco de Renovação e Desenvolvimento

Segundo Malavski, Lima e Costa (2010), esta dimensão busca projetar o desempenho futuro avaliando e adequando as atividades realizadas no presente, para usufruir de futuras oportunidades. Entre os principais índices segundo Edvinsson e Malone (1998) estão:

- Despesa com o desenvolvimento de competência / empregado;
- Índice de satisfação dos empregados;
- Porcentagem das horas de treinamento;
- Investimento no desenvolvimento de novos mercados;
- Investimento no desenvolvimento do Capital Estrutural;
- Proporção de novos produtos (menos de dois anos) em relação à linha completa de produtos da empresa.

### ✓ Foco Humano

O foco humano é considerado o mais dinâmico e necessita de uma análise mais crítica, por ter como base a avaliação de empregados e gestores (MALAVSKI; LIMA; COSTA, 2010). Ressaltando a importância do foco humano, Edvinsson e Malone (1998) apresentam os seguintes indicadores como fonte de mensuração para esse foco:

- Índice de liderança;
- Índice de motivação;
- Número de empregados;
- Rotatividade dos empregados;
- Número médio de tempo de casa;
- Idade média dos empregados;
- Duração média dos contratos;

Conforme Edvinsson e Malone (1998), o principal fator nessa equação é o Coeficiente de eficiência (*i*), sendo esse, o alicerce do compromisso quando avaliando o desempenho atual.

Edvinsson e Malone (1998) estabeleceram a equação com o intuito de identificar índices que sirvam para maior número de organizações. No entanto, cada sociedade precisa constituir um conjunto de índices que melhor atenda suas necessidades, e por fim instituir uma variável que possibilite melhorar o desempenho no futuro.

$$\text{CIO} = i * C$$

Logo: CIO = Capital Intelectual Organizacional

C = Valor Monetário do Capital Intelectual

*i* = Coeficiente de eficiência

Alguns índices de Coeficiente de Eficiência são apontados por Edvinsson e Malone (1998), são eles:

- Participação de mercado;
- Índice de satisfação dos clientes;

- Índice de liderança;
- Índice de motivação;
- Índice de investimento em P& D / Investimento total;
- Índice de horas de treinamento;
- Desempenho / meta de qualidade
- Retenção dos empregados
- Eficiência administrativa / receitas.

Aparentemente, esse modelo concebe de forma mais objetiva o resultado da mensuração, porém, segundo Bassan e Haschildt (2005) a origem de alguns índices perdem sua objetividade, pelo fato de fornecer uma perspectiva referente ao passado e ao futuro dos clientes, humanos, processos, financeiras e de renovação, deixando em aberto a situação atual da empresa.

#### 2.3.5.5 Modelo de Sveiby

Através do Monitor de Ativos Intangíveis, Sveiby (2002) afirmou que esse modelo poderia ser integrado ao sistema de gestão, com a finalidade de avaliar todos os Ativos Intangíveis. Dando assim, maior importância ao crescimento e renovação, eficiência e estabilidade.

Para Bassan e Hauschildt (2005), o monitor exibe de maneira simplificada os indicadores de maior relevância de acordo com as estratégias empresariais, classificando-os em competência das pessoas, estruturas internas e estruturas externas.

Quadro 5 - Modelo de Sveiby

	<b>Ativos Intangíveis</b>		
	<b>Competência das Pessoas</b>	<b>Estrutura Interna</b>	<b>Estrutura Externa</b>
<b>Crescimento/ Renovação</b>	Parcela de vendas geradas por clientes, aumento da experiência profissional e rotatividade de competências	Investimentos em tecnologia, tempo dedicado às atividades de pesquisa e desenvolvimento e índices referentes à cultura e aos clientes.	Crescimento no volume de vendas, de participação no mercado, índice de satisfação dos clientes e de qualidade.
<b>Eficiência</b>	Mudança no valor agregado pelos profissionais assim como a mudança na proporção	Proporção de pessoal de suporte e suas vendas por funcionários.	Lucro por clientes e vendas por profissionais.

	dos mesmos.		
<b>Estabilidade</b>	Taxa de rotatividade dos profissionais	Idade da organização e taxa de novatos.	Frequência da repetição de pedidos e estrutura etária.

Fonte: Adaptado de Sveiby (2002)

Esse modelo possui uma simples apresentação, em contraposição, torna a escolha dos indicadores mais complexa, além de não destacar a área financeira, de acordo com Bassan e Hauschildt (2005).

#### 2.3.5.6 Mensuração segundo Brooking

Brooking (1996) também desenvolveu uma fórmula para mensurar o Capital Intelectual.

$$\text{Valor da Empresa} = \text{Ativos Tangíveis} + \text{Capital Intelectual}$$

Onde: Ativos tangíveis = Capital financeiro

Capital Intelectual = ativos de mercado + ativos humanos + ativos de infraestrutura + ativos de propriedade intelectual.

Segundo Brooking (1996), os ativos de mercado representam as estratégias de mercado, os ativos humanos referem-se à administração do conhecimento, quanto aos ativos de infraestrutura, avalia-se parte estrutural que dá apoio as demais áreas. Por fim, os ativos de propriedade intelectual, que deve ser administrado de forma que a propriedade intelectual torne-se vantagem competitiva e agregue valor à organização.

#### 2.3.6 Capital Intelectual X *Goodwill*

Para compreender melhor o Capital Intelectual e o *Goodwill*, será necessário entender primeiramente o conceito de intangível, pois o fato de ambos pertencerem a esse grupo dificulta a diferenciação entre eles.

Intangível, segundo Marion (2009), são direitos que tenha por objeto bens incorpóreos, destinados à manutenção da empresa ou exercidos com essa finalidade. Exemplos: fundos de comércio, marcas e patentes, software etc.

O Comitê de Pronunciamentos Contábeis Pronunciamentos Técnico nº 04/2008 define que o Ativo Intangível com um ativo não monetário identificável, sem substância física ou o ágio pago por expectativa de rentabilidade futura (*goodwill*), que é o valor residual de um ativo intangível, ou seja, é o valor estimado que uma entidade obteria com a venda do mesmo, após deduzir as despesas estimadas de venda, caso o ativo já tivesse a idade e a condição esperadas para o fim de sua vida útil (CRC RS, 2011).

Antunes (2000) aponta o *Goodwill* como componente do ativo intangível. Dando sequência, Ludícibus, Marion e Faria (2009) afirmam que *Goodwill* é comumente definido, de forma não perfeita, como um Ativo Intangível que pode ser identificado pela diferença entre o valor contábil e o valor de mercado de uma empresa.

De acordo com Martins et. al (2010), o *goodwill* é mensurado como a diferença entre o valor da empresa e seu patrimônio líquido avaliado a valores de mercado. Conforme a fórmula:

$$\mathbf{GO = VME - VPLm}$$

Onde :

GO = Goodwill

VME= Valor de Mercado da Entidade

VPLm= Valor do Patrimônio Líquido da entidade avaliado a preços de mercado.

Segundo Antunes (2000), o *Goodwill*, apresenta-se como um conceito mais abrangente do que o Capital Intelectual. Além de afirmar que, o conceito de Capital Intelectual é uma tentativa de identificar e mensurar tais intangíveis que, enquanto não mensurados, resultam em parte do *Goodwill*.

Todavia, a visão contábil do *Goodwill* é temporal e limitada, enquanto que a do Capital Intelectual é progressiva e em constante renovação. O *Goodwill* apresenta à ideia de amortização, em contrapartida, no Capital Intelectual há a ideia de vantagens em relação ao futuro, de acordo com Ludícibus, Marion e Faria (2009).

Já Pacheco (2005), apresenta como uma possível diferença o fato de que *Goodwill* seria reconhecido como o somatório dos fatores intangíveis, já o Capital Intelectual seriam todos aqueles que possuem valor econômico e poderão gerar benefícios futuros.

### **2.3.7 Divulgação do Capital Intelectual**

Por volta de 1990, segundo Edvinsson e Malone (1998) aproximadamente 40% do valor de mercado das empresas de capital aberto dos Estados Unidos, não estavam evidenciados no Balanço Patrimonial e dependendo do setor de atividade, podia chegar a 100%.

A divulgação do Capital Intelectual ainda passa por um processo de aprimoramento, devido à dificuldade de identificação e mensuração deste capital. Porém, Silva e Fonseca (2007) ressaltam que a evidenciação do Capital Intelectual, seria uma alternativa para Contabilidade de sanar a falta de informações referentes aos recursos de conhecimento que muitas vezes são solicitadas por usuários externos (investidores, credores e governo). Entretanto, as normas contábeis não obrigam que as empresas evidenciem o Capital Intelectual. Sendo assim, o interesse deverá partir da empresa, uma vez que, a sua gestão influenciará no processo decisório.

De acordo com Carvalho e Ensslin (2006), tornou-se claro que o valor da empresa não se atém a tijolos, prédios e máquinas, mas principalmente aos relacionamentos com empregados, clientes e marcas. Perante isto, a Contabilidade não pode em suas demonstrações limitar-se aos elementos tangíveis. Dessa forma cabe às empresas evidenciar os ativos intangíveis, tais como o Capital Intelectual, a fim de reportar informações relevantes e verídicas.

A problemática referente à divulgação do Capital Intelectual vem sendo observada no decorrer dos anos. Em sua análise, Stewart (1998) identificou que os demonstrativos de resultados são bastante confusos, levando em conta o valor do patrimônio. No entanto, unir medidas de Capital Intelectual com dados financeiros seria uma abordagem incorreta, mas seria um erro ainda maior não usá-las. O Capital Intelectual depende definitivamente do encontro de alternativas rigorosas para acompanhá-lo e correlacioná-lo a resultados financeiros.

Sobre a divulgação, Edvinsson e Malone (1998) destacam que a publicação do Capital Intelectual, pode ser visto como um produto da era da informação e deve abordar essa nova realidade empresarial. Para esse fim, criou-se o Relatório Anual de Capital Intelectual que se apresentava anualmente e tal relatório deveria fornecer informações referentes ao Capital Intelectual de uma empresa, mas somente parte de sua dinâmica.

Edvinsson e Malone (1998) buscaram demonstrar como o Capital Intelectual poderia ser evidenciado no Balanço Patrimonial. A partir, dos estudos realizados os autores chegar a três conclusões de extrema importância. O Capital Intelectual constitui informações suplementares e não subordinas às financeiras, o Capital Intelectual não é financeiro e representa a lacuna entre o valor de mercado e valor contábil e por fim, evidencia que o Capital Intelectual seria um passivo e não um ativo (EDVINSSON; MALONE, 1998).

Quadro 6 - Evidenciação do Capital Intelectual no Balanço Patrimonial

	<b>ATIVO</b>	<b>PASSIVO Patrimônio Líquido</b>	Balanço Patrimonial
Propriedades intelectuais	“Goodwill” “Tecnologia” “Competência”	Capital Intelectual	Valores Ocultos

Fonte: Adaptado de Edvinsson e Malone (1998)

Ainda segundo os autores, o Capital Intelectual era um passivo a ser visto de maneira semelhante ao patrimônio líquido. Podendo ser encarrado com um empréstimo feito pelos credores, ou seja, pelos clientes, empregados e assim por diante. De acordo com as regras da Contabilidade tradicional, seria lançado o Capital Intelectual a crédito e a débito seria registrado o *Goodwill*. No entanto, as regras que referem-se ao *goodwill*, como um item desprezável, que deveria ser amortizado o mais rápido, o que resultaria na redução do valor do balanço patrimonial.

Em relação aos demonstrativos financeiros, verifica-se que esses oferecem o melhor *feedback* para testar a eficácia dos processos analisados, no entanto, à medida que o Capital Intelectual for se desenvolvendo e suas avaliações e formas forem padronizadas, será necessário que, o setor financeiro assuma o papel de

norteador e auxiliie no estabelecimento desses padrões afirmam Edvinsson e Malone (1998).

Lopes (2001) aponta que os relatórios contendo estimativas de valores dos elementos que compõem o Capital Intelectual, poderiam ser anexados aos demonstrativos contábeis tradicionais.

Em estudos recentes, Cunha (2006) apontou que a lacuna existente entre a Contabilidade e o Capital Intelectual, não pode ser exposta de forma monetária, pois como a Contabilidade deve escriturar em valores monetários algo que não foi mensurado nesse contexto. Para o autor, existe a possibilidade de evidenciar através de Notas Explicativas, Balanços Sociais ou outros demonstrativos auxiliares, sendo diferente da divulgação no Balanço Patrimonial.

Seguindo o mesmo raciocínio, Perez e Famá (2006) afirmam que a falta do registro e a não mensuração por parte da Contabilidade Tradicional, dos ativos intangíveis, entre eles o Capital Intelectual, seja pela dificuldade de identificação, definição ou mensuração. O que causará um distanciamento entre o patrimônio dos acionistas e valores de mercados.

Antunes (2000) aponta que o Balanço Social divulga informações sobre o elemento humano, além de conter informações dos investimentos realizados no âmbito social e na área ambiental, além de divulgar o valor adicionado da empresa. O Capital Intelectual visa evidenciar os investimentos realizados no elemento humano mais o potencial de recursos humanos existente em seu quadro. Visando capacidade de geração futura de lucros. Para a autora, o Balanço Social seria a melhor ferramenta de divulgação para o Capital Intelectual.

Em contrapartida, os Relatórios de Sustentabilidade podem ser considerados o melhor meio de divulgação de acordo com a Revista Exame (2012). A revista informa também, que a GRI (*Global Reporting Initiative*) é responsável pela estrutura do Relatório de Sustentabilidade. Podendo esse, ser utilizado como documento de divulgação do desempenho econômico, social, ambiental e de governança, o que traz uma normatização as informações publicadas.

De acordo com Li e Mangena (2014), o século XXI passou a ser conhecido como a era do conhecimento. O Capital Intelectual ganhou espaço juntamente aos ativos financeiros e físico no processo de criação de valor de uma empresa. No entanto, o cuidado em relação ao Capital Intelectual não é apresentado

adequadamente pelos relatórios financeiros. Essa assimetria entre o real é o apresentado, leva as empresas a aperfeiçoarem o conteúdo a ser divulgado.

O Capital Intelectual, segundo Mouritsen, Bukh e Marr (2005<sup>1</sup>, apud Macedo *et al* 2015) deve ser divulgado pelos seguintes motivos.

Quadro 7 - Motivos para divulgar o Capital Intelectual

<b>Acionistas minoritários</b>	Caso as informações não sejam evidências, poderá prejudica-los, devido ao impedimento do livre acesso aos intangíveis da empresa
<b>Comércios entre gestores</b>	Comércio designado a explorar informações privilegiadas das organizações
<b>Liquidez do mercado</b>	Verificar a liquidez de mercado de ações devido a maior evidência dos intangíveis.
<b>Risco as instituições</b>	Sem a evidência aumenta o risco de estimativas imprecisas.

Fonte: Mouritsen, Bukh e Marr (2005, apud Macedo *et al*, 2015, p.23)<sup>1</sup>

Dessa forma a evidência do Capital Intelectual passa a ser uma estratégia para gerenciar e captar novos investidores (MACEDO *et al*, 2015).

---

<sup>1</sup> MOURITSEN, J; BUKH, P. N.; MARR, B. **Perspectives to informing the intellectual capital**. Elsevier Butterworth-Heinemann, 2005.

### **3 EVIDENCIAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL NAS EMPRESAS DE ENERGIA ELÉTRICA**

Nesta etapa será descrito um breve contexto do setor de energia elétrica e a forma de obtenção da amostra a ser analisada nesse estudo. Partindo da escolha do setor de Energia Elétrica até a listagem das empresas utilizadas.

Será realizada a análise qualitativa e quantitativa dos relatórios de sustentabilidade de holdings e controladoras que compreende o maior número de empresas do setor de Energia Elétrica listadas na BM&FBOVESPA.

#### **3.1 IMPORTÂNCIA DO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA NO BRASIL**

O setor de Energia Elétrica no Brasil sofre interferências do governo através da CNPE (Conselho Nacional de Política Energética), MME (Ministério de Minas e Energia) e CMSE (Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico). A ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) é responsável pelas atividades regulatórias e de fiscalização. Por fim, o planejamento, a operação e contabilização desse subsetor são exercidos por organizações públicas ou de direito privado, como EPE (Empresa de Pesquisa Energética), ONS (Operador Nacional do Sistema Elétrico) e CCEE (Câmara de Comercialização de Energia Elétrica). No entanto, a geração, transmissão, distribuição e comercialização são realizadas por outros agentes.

O Brasil ocupa o segundo lugar em geração de energia elétrica, ficando atrás apenas da China (EPE, 2015). O setor elétrico teve um avanço significativo se compararmos o período entre 2001 e 2014. O processo de geração teve um crescimento de 67%, o que representou um recorde para o setor. Já a transmissão da energia, teve um aumento superior, chegando a 80%, sendo instaladas 9 mil Km de novas linhas de transmissão no ano de 2014 (ANEEL, 2015).

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2015) neste mesmo ano, a energia demandada no país registrou um aumento de 3,1%, contrapondo ao crescimento do PIB nacional de 0,1%. Em contrapartida, houve uma redução na oferta de energia hídrica, tendo uma queda de 5,6% em 2014. Esse fato ocasionou o aumento do uso de energias não renováveis, aumentando o custo da energia elétrica. (BEN, 2015).

Mesmo com a queda, dados apresentados no BEN, demonstram que a principal fonte de geração de energia elétrica são as Usinas Hidrelétricas, gerando 62,8% da energia fornecida no Brasil. A geração de energia elétrica, pode também ser proveniente de Usinas Termelétricas, Pequenas Centrais Hidroelétrica, Centrais Geradoras Hidrelétrica, Usinas Nucleares, Usinas Eólicas e por fim Solar (BEN, 2015).

Dados apresentados no Anuário Estatístico de Energia Elétrica (2015), afirmam que a geração, transmissão e distribuição da energia elétrica estão diretamente ligadas ao desenvolvimento. A região sudeste, ocupa o primeiro lugar em relação ao consumo de energia. Outro fator que elenca o sudeste como a região de maior consumidor de energia elétrica é a população, uma vez, que possui a maior população do Brasil.

De acordo com a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica a (ABRADEE) para atender melhor e facilitar ao acesso energético existem agentes independentes: os que produzem, transportam ou comercializam a energia elétrica (ABRADEE, 2015).

Ainda segundo a ABRADEE (2015), as indústrias de eletricidade, responsáveis pela produção de energia elétrica são denominadas Geradoras. Após a geração, inicia-se o processo de transmissão, sendo que o sistema de transmissão brasileiro é considerado o maior do mundo, esse por sua vez, é controlado pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS). Por fim, ocorre a distribuição.

Em 2014, houve um crescimento significativo referente ao número de agentes. Foram 2732 novos agentes segundo a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (2015). Esse aumento está relacionado à previsão divulgada pela ABESCO (Associação Brasileira de Empresas de Serviços de Conservação de Energia), que prediz que o faturamento de 2015 das companhias do setor elétrico, terá um crescimento de 100% em relação ao ano de 2014.

### 3.2 SELEÇÃO DA AMOSTRA

A amostra compreende holding e controladoras do setor de Utilidade Pública, mas precisamente o subsetor de Energia Elétrica, listadas na BM&FBOVESPA.

Para a obtenção da amostra, levou-se em consideração o fato de que a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), através do Ofício Circular

nº001/2010, obrigada às empresas de energia elétrica, a investir no Programa de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico). Esse programa tem o intuito de estimular melhoras no setor e ampliar a transparência entre empresas e clientes. Para a agência, o processo de pesquisa, deve ser compreendido como Propriedade Intelectual, devendo a empresa valer-se de seus direitos.

Dessa forma, o setor de energia elétrica, fornecerá subsídios para a realização desse estudo. Inicialmente foi realizada a listagem das empresas. Posteriormente, realizou-se uma análise através de seus sites, para que fosse possível, verificar a qual holding ou controladora as empresas pertencem, conforme serão demonstrados abaixo.

### 3.2.1 Empresas a serem analisadas

Após a seleção do setor de energia elétrica para a realização desse estudo, buscou-se através do site da BM&FBOVESPA (<http://www.bmfbovespa.com.br/>) a listagem das empresas que serão parte da amostra a ser pesquisada.

Essa lista contempla 62 empresas, entre elas geradoras, transmissoras, distribuidoras, holdings/controladoras. Posteriormente foi realizado através dos sites de cada empresa, o agrupamento por holdings/controladoras. Como apresentado a seguir:

Quadro 8 - Holdings/ Controladoras

Holdings/ Controladoras	Controladas
<b>AES Brasil</b>	Cia Brasileira de Energia AES Elpa(AES com Rj/ AES Eletropaulo) AES Sul; AES Infoenerg ;AES Urugaiana Inc.(AES Urugaiana Empreendedorismo); AES Tietê( AES Minas PHC/ AES Rio PHC);AES Eletropaulo Telecom.
<b>ALUPAR</b>	ETEM/ ECTE/ ETSE/ ETEP/ ESDE/ EATE/ ERTE/ ENTE/ CBTE/ STN/ Transleste/ Transudeste/ STC/ Lumitrans/ ETES/ TME/ Transchile/ ELTE/ UHE Ijuí/ Foz do Rio Claro/ Ferreira Gomez/ La virgem/ PHC QueLuz/ Lavrinhas/Verde 8/ Água Limpa/ Energia dos Ventos.
<b>Andrade Gutierrez</b>	Santo Antônio Energia; Andrade Gutierrez Concessões; Andrade Gutierrez Energia.
<b>CEB</b>	CEB Distribuição S.A; CEB Geração S.A; CEB Participações S.A; CEB Lajeado S.A; Corumbá Concessões; CEBGÁS S.A BSB Energética S.A; INVESTCO S.A.
<b>CEEE</b>	CEEE Participação; CEEE GT;CEEE D.
<b>CELESC</b>	Celesc Geração S.A; Celesc Distribuição S.A SCGAS (Companhia de Gás de Santa Catarina) DFESA (Dona Fransica Energética S.A). ECTE ( Empresa Catarinense de Transmissão de EE) CASAN (Companhia Catarinense de Água e Saneamento)

	Usina Hidrelétrica Cubatão S.A.
<b>CEMIG</b>	CEMIG Geração e Transmissão; CEMIG Distribuição LIGHT S.A (participação); Renova Energia (participação) Redentor Energia (participação); Parati.
<b>COPEL</b>	COPEL Participação S.A; COPEL Renováveis S.A; COPEL Geração; COPEL Transmissão; COPEL Telecom.
<b>CPFL Energia</b>	CPFL Paulista; CPFL Piratininga; RGE; CPFL Santa Cruz CPFL Leste Paulista; CPFL Jaguar; CPFL Sul Paulista; CPFL Mococa; CPFL Brasil; CPFL Meridional; CPFL Sul Geradora; CPFL Cone Sul; CPFL Planalto; CPFL Serviços CPFL Total; CPFL Atende; Nect Serviços; CPFL Centrais geradoras; CPFL Renováveis; Bonaire Participações (acionista/coligada).; BAESA (Usina Hidrelétrica de Barra Grande).
<b>EDP</b>	EDP Bandeirante/ UHE São Manoel/ Lajeado Energia/ EDP Eclesa/ CEJA/ Enerpeixe/ Energest/ Porto de Pecém/ Cachoeira Caldeirão/ EDP Comercializadora
<b>ELETROBRAS</b>	Eletrobras Chesf; Eletrobras Furnas; Eletrobras Eletrosul; Eletrobras Eletronorte; Eletrobras CGTEE; Eletrobras Eletronuclear; Eletrobras Cepel; Eletrobras Participações S.A; Eletrobras Eletropar; CELG.
<b>ENEL</b>	ENDESA Fortaleza; COELCE; Prátil; AMPLA; ENDESA Cachoeira; ENDESA Cien.
<b>Energisa</b>	Energisa Sergipe; Energisa Paraíba; Energisa Borborema; Energisa Minas Gerais; Energisa Nova Friburgo; Caiuá; Vale Parapema; Nacional; Força e Luz do Oeste; Energisa Tocantins; Energisa Mato Grosso do Sul; Energisa Mato Grosso.
<b>Eneva</b>	Parnaíba I, Parnaíba II, Pecém II, Itaqui, Ampari, Mina de Seival, Seival, Açú, Parnaíba IV.
<b>Equatorial</b>	CELPA; CEMAR; Geradora de Energia do Norte S.A Equatorial Soluções S.A ; Vila Velha Termoelétricas S.A.
<b>LIGHT</b>	LIGHT Serviços de Eletricidade AS; LIGHT Energia AS LIGHT Prestação de Serviços AS; LIGHT Com LIGHT Soluções em Eletricidade .
<b>Neoenergia</b>	COELBA; CELPE; CORSEN (UPTICK Participação atua como acionista); AFLUENTE G; AFLUENTE T.
<b>Rede Energia</b>	CEMAT; CELTINS; ENERSUL; REDE SUL/SE; CAIUÁ EDEP; EEB; CNEE; CFLO; TANGARÁ; REDECOM REDESERV.
<b>STRAKRAFT</b>	UHE Monjolinho; UHE Santa Rosa; PCH Santa Laura PCH Esmeralda.
<b>TAESA</b>	TSR/VETEO/ ETAU/ STE/ ATE/ ATE II/ ATE III/ São Gotardo/ EATE/ ETEP/ ENTE/ ECTE/ ERTE/ STC/ EBTE/ ESDE/ ETSE/ Transleste/ Transudeste/ Mariana.

Fonte: Elaborada pela autora.

Após a divisão, efetuou-se a verificação da divulgação dos relatórios de sustentabilidade. Das controladoras apresentadas no quadro 11, as empresas: AES Brasil, Andrade Gutierrez, CEEE, CELESC, CEMIG, COPEL, CPFL Energia, EDP, ELETROBRAS, ENEL, Energisa, LIGHT, Neoenergia, Rede Energia e TAESA publicam seus relatórios de sustentabilidade. Dessa forma, estas 15 controladoras servirão de base para a realização do estudo.

Já as empresas ALUPAR, ENEVA, STRAKFAT e CEB não divulgam seus relatórios de sustentabilidade. A EQUATORIAL não divulga o relatório de sustentabilidade como controladora, apenas suas controladas Celpa e Cemar que apresentam separadamente.

A empresa Elektro de capital aberto, é controlada indiretamente pela Iberdrola S.A. da Espanha, sendo assim não fará parte da amostra a ser analisada. Assim como a Dunk Energia Brasil que também é controlada pela empresa estrangeira Duke Energy International. Em relação a Forpart S.A, a empresa apresenta em seu site a informação que passa pelo processo de liquidação.

Por fim, a sociedade por ações EMAE (Empresa Metropolitana de Águas e Energia S.A), é integrante da administração do Estado de São Paulo, detendo 97,61% das ações ordinárias da empresa. Assim como a CESP (Companhia Energética de São Paulo), na qual o Estado de São Paulo possui 94% das ações ordinárias. Já a CTEEP, é controlada pela ISA, sendo esta detentora de 89,5% das ações ordinárias.

Dessa forma, a amostra passa a contemplar 15 holdings/ controladoras, como apresenta o Quadro 9.

Quadro 9 - Holdings/ Controladoras que serão analisadas

<b>Código</b>	<b>Nome</b>	<b>Explicação</b>
<b>HC1</b>	AES Brasil	A AES Brasil, em 2014 atendeu mais de 23 milhões de pessoas, auxilia mais de 550 mil pessoas através de projetos sociais, no qual investiram 113,5 milhões. Seu lucro líquido atual corresponde a 0,5 bilhão de reais (AES BRASIL, 2014).
<b>HC2</b>	Andrade Gutierrez	A área de energia tem como objetivo incentivar o crescimento e a aprimorar os métodos de geração e distribuição de energia nos países em que atua. (ANDRADE GUTIERREZ, 2014)
<b>HC3</b>	CEEE (Comissão Estadual de Energia Elétrica)	Presente em todo o Estado do Rio grande do Sul, o grupo atua nos segmentos de geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica (CEEE, 2014).
<b>HC4</b>	CELESC (Centrais Elétricas de Santa Catarina)	A Empresa foi estruturada como <i> Holding</i> , com duas subsidiárias integrais: a Celesc Geração S.A. e a Celesc Distribuição S.A. A CELESC está presente em 92% do estado de Santa Catarina (CELESC, 2014).
<b>HC5</b>	CEMIG (Companhia Energética de Minas Gerais)	A CEMIG é uma holding composta de 214 empresas e com participações em fundos de participações, a CEMIG, possui negócios em 22 estados e no Distrito Federal, além do Chile. A empresa visando o crescimento do uso de energias renováveis (CEMIG, 2014).
<b>HC6</b>	COPEL (Companhia Paranaense de Energia)	A Companhia Paranaense de Energia, abreviadamente "Copel", é uma sociedade de economia mista por ações, de capital aberto (COPEL, 2014).

<b>HC7</b>	CPFL Energia	A CPFL Energia é líder de participação no mercado nacional de distribuição com 13% do mercado. Atua nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná e Minas Gerais, atendendo 570 municípios. A CPFL Energia também é líder na geração de fontes alternativas no país, através da CPFL Renováveis (CPFL ENERGIA, 2014).
<b>HC8</b>	EDP (Energias de Portugal)	Com sede na cidade de São Paulo, a EDP possui ativos em onze estados: Amapá, Ceará, Espírito Santo, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Pará, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo e Tocantins(EDP, 2014).
<b>HC9</b>	ELETROBRAS	A Eletrobras, controlada pelo governo brasileiro, atua nas áreas de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica. Como holding, a Eletrobras controla grande parte do sistema de geração e transmissão de energia elétrica no Brasil (ELETROBRAS, 2014).
<b>HC10</b>	ENEL	A ENEL é uma holding que atuam nos mercados de geração, distribuição, conversão, transmissão de energia e prestação de serviço. Em termos de faturamento a ENEL em 2014 obteve um lucro líquido de R\$ 873 milhões (ENEL, 2014).
<b>HC11</b>	Energisa	Presente em 788 municípios, emprega mais de 10 mil colaboradores. A controladora adquiriu oito empresas distribuidoras e uma geradora, alavancando suas vantagens perante um mercado exigente (ENERGISA, 2013).
<b>HC12</b>	LIGHT	Composto por cinco empresas, o grupo volta suas atividades a questão da sustentabilidade e o respeito ao meio ambiente. Como resultado o grupo possui as principais certificações internacionais (LIGHT, 2013).
<b>HC13</b>	Neoenergia	É a primeira holding privada do setor no Brasil a receber o grau de investimento da Standard & Poor's (S&P) e está entre os 50 maiores grupos econômicos do país. Destaca-se na distribuição de energia, sendo o maior grupo privado do setor elétrico em número de clientes (NEOENERGIA, 2014).
<b>HC14</b>	Rede Energia	É uma empresa holding onde são consolidadas as informações financeiras das companhias do Grupo (REDE ENERGIA,2012).
<b>HC15</b>	TAESA	TAESA detém 28 concessões de transmissão, possuindo 100% dos ativos de treze concessões, participação na ETAU, Brasnorte e em treze concessões da TBE. Um dos maiores grupos do Brasil, em termos de Receita Anual (TAESA, 2014).

Fonte: Elaborado pela autora

Verifica-se que todas as empresas, preocupam-se com a sustentabilidade, com seus colaboradores e principalmente com a satisfação de seus clientes. Dessa forma, torna-se presente o Capital Intelectual, Capital Humano, Capital Estrutural e Capital dos Clientes em seus relatórios de sustentabilidade. Como pode ser visto nos resultados das análises a seguir.

### 3.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A partir das empresas selecionadas, passou-se a analisar de forma quantitativa e qualitativa seus relatórios de sustentabilidade. A seguir, serão evidenciadas as principais características da divulgação do Capital Intelectual.

#### 3.3.1 Análise dos Relatórios de Sustentabilidade de acordo com o modelo de Stewart

Para iniciar as análises, será utilizado o modelo de Stewart, no qual o Capital Intelectual está dividido em três categorias: Capital Humano, Capital Estrutural e Capital do Cliente. No Quadro 10, será analisada a divulgação desses elementos nos relatórios de sustentabilidade.

Quadro 10 - Divulgação dos elementos do Capital Intelectual segundo Stewart

Empresas Elementos (Capital Intelectual)	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Capital Humano	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Capital Estrutural	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x			
Capital do Cliente	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

Fonte: Elaborado pela autora

Com base nesse estudo, pode-se perceber que, o Capital Humano vem ganhando espaço nos relatórios de sustentabilidade. Chama a atenção, o fato que todas as empresas analisadas divulgaram este capital. Em segundo lugar o Capital do Cliente, foi evidenciado por 13 empresas. Por fim, o Capital Estrutural apresentou relevância em 11 das empresas analisadas.

Conforme apresentado, a HC1 contemplou todos os elementos do modelo de Stewart. Em sua divulgação, a empresa demonstrou através de um desenho a forma de criação de valor. Nesse desenho, destaca o investimento no Capital Intelectual. Em relação ao Capital Humano, a empresa afirmou investir na satisfação, desenvolvimento, segurança e bem-estar de seus colaboradores, o que fortalece a cultura organizacional e seus valores. Já se tratando do Capital do Cliente, destaca-

se a busca incessante, pela satisfação e melhoria de serviços perante seus clientes e demais públicos de seu relacionamento (AES BRASIL, 2014).

Analisando o relatório de sustentabilidade da HC2, é possível verificar que, o investimento no Capital Humano é feito por meio de treinamentos e programas de desenvolvimento. Dessa forma, a empresa afirma que o investimento feito retorna através da prestação de um serviço de qualidade. A empresa divulga também o Capital de Clientes, onde afirma que investir na construção de relacionamentos sólidos e transparentes, fortalece e permite que a empresa mantenha-se de pé (ANDRADE GUTIERREZ, 2014).

Ao analisar o relatório da HC3, constatou-se que, a empresa investe no processo de atualização tecnológica, ou seja, no Capital Estrutural. Em 2014 foram investidos R\$ 4.787.540,00 na aquisição de servidores, sistemas de backup, sistemas de gestão comercial e empresarial. A empresa também trabalhar de desenvolvimento de um novo *software*, que auxiliará na inovação. A HC3 não se utilizou do termo Capital Humano, mas a mesma afirma que busca do desenvolvimento pleno de seus colaboradores através do aperfeiçoamento de talentos (CEEE, 2014).

A empresa HC4, apresentou todos os integrantes do Capital Intelectual. Avaliando o Capital Humano a empresa divulga que, busca o desenvolvimento de seus colaboradores através de treinamento e educação. Em relação ao Capital Estrutural, a empresa afirma ter investido na geração de novas tecnologias, principalmente ligadas a produção sustentável. Por fim, em relação ao Capital do Cliente, a empresa criou um departamento de Gestão de Clientes, a fim de, buscar melhorias no serviço prestado e no atendimento (CELESC, 2014).

Sobre o Capital Intelectual no relatório da HC5, foi possível constatar, que a empresa investe em seu Capital Humano. Como comprovação, foi apurado um índice de 96% de treinamento, ou seja, atingiram mais de 47 horas de cursos por empregado. Já em relação ao Capital Estrutural, foram investidos R\$ 340 milhões na implantação de novas tecnologias, possibilitando que todos os dados gerados, sejam armazenados na base de dados da empresa, a fim de, padronizar e agilizar o processo de acesso as informações. Para finalizar, o Capital do Cliente demonstrase como assunto prioritário, uma vez que, a empresa deixa clara a importância da excelência no atendimento e na satisfação dos mesmos (CEMIG, 2014).

A HC6 considera o Capital Humano, seu principal capital. Sendo que, valorizá-lo significa mais lucro para a empresa. Em 2014 foram investidos em treinamento, R\$ 6.370 milhões, que somados totalizam 327 mil horas de aperfeiçoamento para colaboradores. A empresa proporciona também, auxílio educação para 1.091 empregados (COPEL, 2014).

O Capital Humano, Estrutural e do Cliente (Relacionamento) são evidenciados pela HC7 em seu relatório de sustentabilidade. Quanto ao Capital Humano, a empresa oferece treinamentos fundamentais para alavancar as competências da cada funcionário. A empresa também aprimora a liderança através do programa Trilha de Liderança, que já beneficiou mais de 600 líderes. Oferece oportunidade de crescimento profissional através da Gestão de Talentos. Ao levar-se em consideração o Capital Estrutural, concluiu-se que, a empresa fez seu principal investimento em um software, que irá auxiliar na gestão empresarial. Por fim, destaca-se o Capital do Cliente. Nesse contexto, a companhia busca a inovação dos canais de relacionamento, além de ter como principal objetivo aumentar o índice de satisfação dos clientes, tudo isso, pois a empresa considera que, a qualidade desse relacionamento é fundamental para a saúde financeira do negócio (CPFL, 2014).

A empresa HC8, divulgou apenas a preocupação com o Capital Humano em seu relatório de sustentabilidade. Como principal objetivo nessa área, está à gestão de talentos, gestão do clima e cultura e organização do trabalho. Além de incentivar atividades voltadas ao bem estar de seus colaboradores (EDP, 2014).

O Capital do Cliente, ganha destaque no relatório da HC9, a empresa elenca a implantação de um modelo único de pesquisa de satisfação, o que permite uma troca de experiências e a melhoria nos serviços prestados (ELETROBRAS, 2014).

A empresa HC10, assim como a maioria das empresas, investe no Capital Humano através de treinamento e de programas de educação corporativa, onde, os funcionários entendem a importância que sua atividade tem para o desenvolvimento da empresa. Esse processo faz com que o colaborador sinta-se motivado e produza de forma eficaz e com maior eficiência. A empresa destaca também, a importância do Capital do Cliente. Para eles a evolução de forma consistente está baseada no relacionamento com seus clientes (ENEL, 2014).

A HC11 afirma que o Capital Humano faz parte da gestão estratégica da empresa. Dessa forma, desenvolveu um programa que avalia o desempenho de cada colaborador. Através desse, busca oportunizar aos mesmos treinamentos,

benefícios e educação. A empresa assegura que seu modelo de gestão está sustentado pelos pilares da qualidade, eficiência e valorização de colaboradores. Já relação ao Capital do Cliente, verificou-se que a busca pela satisfação dos clientes, impulsiona as melhorias internas, que conseqüentemente agregaram valor ao serviço prestado (ENERGISA, 2013).

Já a HC12, inicia seu processo de valorização do Capital Humano no recrutamento. Buscam profissionais alinhados à ideologia da empresa, além de, desenvolver programas e atividades que tenham a finalidade de incentivar os funcionários a alcançar os resultados e metas idealizados. Destaca-se também, o Plano de Desenvolvimento Individual, que contribui para o fortalecimento desse capital. Em relação ao Capital Estrutural, ou como nominado pela empresa os Ativos Estruturais, busca-se através da inovação e tecnologia, melhorar os sistemas de informação, como: softwares e bancos de dados, para que esses possam armazenar o conhecimento gerado pela empresa. Por fim, analisando o Capital do Cliente, a empresa visa estreitar relacionamento para que assim, conquistem novos clientes e gere satisfação dos existentes (LIGHT, 2013).

O Capital do Cliente é o foco da HC13. A empresa busca acima de tudo, a satisfação do cliente. Dessa forma, procura soluções inovadoras para projetos e melhorias sugeridas pelos clientes através de um canal de comunicação, criado pela empresa. Através desse, o atendimento é mais ágil e eficiente (NEOENERGIA, 2014).

Analisando o relatório de sustentabilidade da HC14 concluiu-se que, a mesma retribui o empenho de seus colaboradores, através de benefícios que visam melhorar a qualidade de vida e o bem-estar dos funcionários. Dessa forma, acredita estar retribuindo o desempenho de cada funcionário e investindo no Capital Humano da empresa. A empresa conta também com o setor de Gestão do Relacionamento com os Clientes, visa facilitar a comunicação com os clientes, atendendo seus pedidos e melhorando o atendimento. Assim, visa estreitar os laços para que a empresa melhor invista no Capital do Cliente (REDE ENERGIA, 2012).

Por fim, a HC15 que assim como as demais empresas, destaca o Capital Humano. Desenvolveram-se programas para capacitar e valorizar os talentos de seus colaboradores, através de Políticas de Capacitação. Essa valorização segundo a empresa, inventiva os funcionários que retribuem com qualidade e produtividade (TAESA, 2014).

### 3.3.1.1 Resultado da Análise sobre a evidenciação do Capital Intelectual com base no modelo de Stewart

Para melhor visualização e facilitar o entendimento, no Quadro 11, serão apresentados os elementos mais evidenciados como forma de investimento em cada capital.

Quadro 11 - Elementos de maior evidenciação do modelo de Stewart

Capital Humano	Capital Estrutural	Capital do Cliente
Principal capital da empresa; Satisfação dos colaboradores; Fortalecimento da cultura organizacional; Treinamentos, programas e políticas de desenvolvimento; Aperfeiçoamento de talentos e liderança; Valorização de funcionários; Recrutamento de profissionais alinhados a ideologia da empresa.	Investimento no desenvolvimento de <i>software</i> , sistemas de backup e bancos de dados, com a finalidade de armazenar o conhecimento gerado pela empresa. Desenvolvimento de tecnologias para melhor administração	Busca incessante satisfação dos clientes; Construção de relacionamentos sólidos; Criação de departamentos especializados na Gestão de Clientes; Canal de comunicação para melhorar os serviços prestados e atingir as necessidades dos clientes.
<b>Empresas em que foram Evidenciados</b>		
15 empresas HC1, HC2,HC3, HC4, HC5, HC6, HC7, HC8, HC9, HC10, HC11, HC12, HC13, HC14 e HC15	11 empresas HC1,HC2, HC3, HC4, HC5, HC6, HC7,HC8, HC9,HC10 e HC12	13 empresas HC1, HC2, HC4, HC5, HC6, HC7, HC8, HC9, HC10,HC11,HC12,HC13 e HC14

Fonte: Elaborado pela autora

Os dados apresentados na análise e no Quadro11 comprovaram que a análise da evidenciação do Capital Intelectual, através do modelo de Stewart, favorece o desenvolvimento e investimento por parte das empresas no Capital Humano. Sendo apresentado em todas as empresas, e em alguns relatórios é citado como o principal capital da empresa.

O Modelo de Stewart é abrangente, tendo mais itens a serem avaliados e permitindo maior entendimento. Constatou-se também, que muitas empresas divulgam o Capital Intelectual, ou seja, o Capital Humano, Capital Estrutural e Capital do Cliente, sem utilizar-se dessa nomenclatura. Dessa forma, a análise teve que ser mais criteriosa, para verificar a existência de elementos que fizessem referência ao modelo de Stewart.

Nota-se que os três capitais estão evidenciados nos relatórios de sustentabilidade. No entanto, o Capital Humano esteve presente em todas as publicações. As considerações levantadas demonstram que cada vez mais as empresas se preocupam com seus colaboradores, buscando qualificá-los e proporcionar melhores condições de trabalho e de vida.

Esse esforço dispensado pela empresa, retorna em forma de lucros e melhoria na cultura organizacional, uma vez que, os funcionários sentem-se motivados e valorizados pela empresa, tendo possibilidade e incentivo para o crescimento profissional.

Para verificar a importância desse capital, será utilizado o modelo Skandia, que passa a analisar o Capital Intelectual sob cinco enfoques diferentes. Mas para dar sequência ao estudo e comprovar se o Capital Humano realmente vem sendo valorizado pelas empresas, utilizaremos os indicadores do Foco Humano do referido modelo.

### **3.3.2 Análise dos Relatórios de Sustentabilidade de acordo com o modelo SKANDIA**

Este modelo dará sequência às análises desse estudo. O modelo Skandia, analisa o Capital Intelectual através de cinco dimensões, sendo elas: Financeiro, Cliente, Humano, de Processos por fim Renovação e Desenvolvimento.

No entanto, será utilizado apenas o Foco Humano, com o intuito de comprovar se o Capital Humano é a principal fonte de investimento do Capital Intelectual.

Dessa forma serão utilizados os principais indicadores do Foco Humano e será analisada a evidenciação dos mesmos nos relatórios de sustentabilidade, conforme apresentado no Quadro 12 a seguir.

Quadro12 - Foco no Capital Humano – Modelo Skandia

Empresas Elementos (Foco no Humano)	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H	H
	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1
										0	1	2	3	4	5
Índices de liderança	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Índice de motivação				x											
Número de empregados	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Rotatividade dos empregados			x				x	x	x	x	x	x	x		
Índice de horas de treinamento	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Desempenho/ meta de qualidade			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Idade média dos empregados			x	x	x		x	x	x	x	x	x		x	x
Retenção dos empregados		x		x	x			x	x	x	x	x	x		x
Duração média dos contratos								x		x		x			
Número de gestores		x	x	x	x		x		x	x	x				
Porcentagem de gerentes da empresa com especialização			x	x	x		x		x	x	x				
Despesa de treinamento / empregado	x		x	x	x	x	x		x		x	x	x	x	
Porcentagem dos empregados com menos de 40 anos			x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x

Fonte: Elaborado pelo autor

Como pode ser visto, todos os indicadores do Foco Humano foram evidenciados, sendo o que os índices referentes à Número de Funcionários e Índice de Horas de Treinamento estiveram presentes em todos os relatórios analisados. Em contrapartida, o Índice de Motivação, foi publicado apenas pela HC4, que afirma estar preocupada com o índice de motivação e satisfação dos empregados.

Analisando de forma individual, verificou-se que a empresa HC1 atendeu a apenas 4 dos 13 índices analisados. A empresa não publicou maiores informações referente ao seu quadro de empregados, evidenciando apenas que conta com 8,7 mil colaboradores próprios e que no ano de 2014, realizou 27.134 treinamentos para seus empregados (AES BRASIL, 2014).

Em relação a HC2, a empresa contemplou 5 índices avaliados. Destaca-se a ampliação do Programa de Desenvolvimento de líderes além do acompanhamento profissionalizante de gestores e empregados, que atingiu 12.000 colaboradores. A empresa demonstrou também uma preocupação em relação à volta de funcionárias após a licença maternidade. Para esse empecilho, foram desenvolvidos programas como o auxílio creche, para que as mães retornem para a empresa. Dessa forma, atingiram o índice de retenção de 99,4% das gestantes (ANDRADE GUTIERREZ, 2014).

A HC3 evidenciou mais índices quando comparadas a HC1 e HC2. Foram publicados 10 dos indicadores analisados. A empresa utilizou-se de uma tabela, dividindo os funcionários por área de atuação além da raça e gênero. Apresentou também que, em 2014 do total de funcionários 59% tinham menos de 40 anos e a taxa de rotatividade foi relativamente baixa, representando um taxa média de 0,42%. Em relação ao treinamento, a empresa desembolsou com capacitação e desenvolvimento profissional dos empregados R\$ 81.963,10. O engajamento social, também esteve presente no relatório de sustentabilidade emitido, assim a empresa oportuniza o desenvolvimento de portadores de deficiência e estagiários. Atualmente eles representam 1,76% do total de empregados e em relação aos estagiários representam 8,12% do total de funcionários (CEEE, 2014).

Em análise ao relatório de sustentabilidade da HC4, constatou-se que a empresa utiliza-se de indicadores de saúde como ferramentas de mensuração para a satisfação e motivação de seus empregados. A empresa evidenciou também, que 73% de seus colaboradores têm menos de 40 anos e apenas 24,13% dos funcionários possuem ensino superior. Dessa forma, a empresa investe R\$ 1.375 no desenvolvimento profissionalizante de seus colaboradores, cerca de 37 horas por funcionário (CELESC, 2014).

A empresa HC5 conta com 7.922 empregados, tendo em seus cargos de liderança 212 homens e 29 mulheres. Ainda em relação à liderança, a empresa divulgou que 78% dos cargos de governança estão acima dos 50 anos, diferentemente da maioria dos funcionários que encontram-se na faixa etária de 41 a 50 anos (49%), outros 32% possuem menos de 40 anos e apenas 19% estão acima dos 50 anos. Em relação ao treinamento, a empresa investiu R\$ 37,5 milhões em programas de aperfeiçoamento de funcionários, o que corresponde a média de R\$ 4.742,25 por empregado ao ano (CEMIG, 2014).

Diferentemente da HC5, a empresa HC6 não evidenciou maiores informações referente ao seu Capital Humano. Divulgando apenas 5 dos 13 itens estudados, entre eles o número de empregados. A empresa conta com 8.592 colaboradores, para os quais R\$ 6,37 milhões foram investidos em treinamento (COPEL, 2014).

Atendendo a 9 dos 13 itens analisados, a HC7 destacou o desenvolvimento da liderança na empresa. Apresentou também um quadro geral, onde publicou o número de 9.136 empregados, sendo que 2.107 estão acima dos 45 anos e desses apenas 1.673 possuem Pós-graduação. Em 2014, a empresa investiu R\$11.613.801

em capacitação, como o programa Trilha da Liderança entre outros. Como resultado, totalizou-se uma média de 78 horas anuais de treinamento por funcionário. Esse incentivo foi apontado pelos gestores como principal motivo para o baixo índice de rotatividade (CPFL, 2014).

A HC8 também apresentou uma baixa taxa de rotatividade, cerca de 10%. Em relação à duração média de contratos, verificou-se que os colaboradores permanecem cerca de 29 meses na empresa. Já em relação ao quadro de empregados, constatou-se que o maior índice de colaboradores encontram-se na faixa etária de 30 a 50 anos, correspondendo a 62,14% do total. Sob o foco da gestão, a empresa conta com 145 líderes. No ano de 2014 a empresa proporcionou em média 68 horas de treinamento para cada funcionário (EDP, 2014).

Em relação a HC9, a empresa contemplou 11 dos 13 itens verificados. Em relação aos funcionários a empresa apresentou que 81% são do sexo masculino, diferença também notada nos cargos gerenciais onde apenas 1,7% são mulheres. A empresa destaca também, que a maior parcela de empregados está na faixa etária de 30 a 50 anos, sendo cerca de 54% do total de funcionários. A empresa divulgou também, que a taxa de rotatividade do ano 2014 foi de 4% e que seus funcionários tiveram aproximadamente 53 horas de treinamento cada (ELETROBRAS, 2014).

A empresa HC10, publicou em seu relatório de sustentabilidade assim como a HC9, 11 índices dos 13 analisados. A HC10 conta com 2.695 funcionários, equipe que se mantém unida devido à duração média de 9 anos de contrato. A empresa dedica em média de 36 horas de treinamento por colaborador. Já os cargos de gerência, passam por treinamentos mais extensos, cerca de 107 horas anuais. Assim como a maioria das empresas já analisadas, o maior número de funcionários encontra-se entre 31 e 40 anos, representando 43% do total de colaboradores. Por fim, o índice de rotatividade divulgado foi de 11,9% (ENEL, 2014).

A HC11 atendeu a 11 dos itens estudados, entre eles o número de empregados (2.020 empregados diretos). Desses, 85% são homens e 15% mulheres. Apresentou também, que a maior parte de seus funcionários encontra-se na faixa etária de 30 a 50 anos (49% do total). Para finalizar, divulgou que o índice de rotatividade de empregados da empresa é de 10,6% (ENERGISA, 2013).

O relatório de sustentabilidade da HC12 evidenciou 10 itens, entre eles a taxa de rotatividade de 10% e a faixa etária dos empregados. No quadro de colaboradores, 29,22% dos empregados tem até 30 anos, já entre 31 e 40 anos

encontra-se 32,4% dos funcionários, outros 20,92% com idades entre 41 e 50 anos, por fim, acima de 50 anos encontram-se 17,46% dos funcionários. O tempo médio de qualificação é de 48 horas por funcionário gerencial, enquanto os demais funcionários recebem uma média de 45 horas de treinamento (LIGHT, 20013).

Assim como as demais empresas analisadas, a HC13 evidenciou o número de 5.232 colaboradores, dos quais 24% estão na faixa etária de 21 a 30 anos, 35% entre 31 e 40 anos, 14% entre 41 e 50 anos e por fim 27% estão entre 51 e 60 anos. Esses colaboradores tiveram um incentivo de R\$ 10 milhões em cursos e treinamento (NEOENERGIA, 2014).

A HC14, conta com 7.127 empregados, dos quais 2.065 estão abaixo de 30 anos de idade, 3.389 estão entre 30 e 45 anos, os demais compreende a parcela dos profissionais com mais de 45 anos. A empresa forneceu em 2012 uma média de 35 horas de treinamento para cada funcionário (REDE ENERGIA, 2012).

Para finalizar as análises individuais, a HC 15 evidenciou apenas 6 itens, entre eles a quantidade de empregados, faixa etária e tempo de treinamento. A empresa compreende um quadro de 435 funcionários, onde 45,75% encontram-se 31 e 40 anos, 22,30% representam empregados com até 30 anos, 21,84% entre 41 e 50 anos, e 10,11% estão acima dos 50 anos. Em relação ao treinamento, cada empregado recebeu em média 33 horas de treinamento (TAESA, 2014).

### 3.3.2.1 Resultado da Análise sobre a evidenciação do Capital Humano com base no modelo Skandia

Dando sequência ao estudo, verificou-se que o Capital Humano esteve presente em todos os relatórios de sustentabilidade. Dessa forma, a fim de confirmar a veracidade dessa proposição, utilizou-se o Foco Humano do modelo Skandia.

O Foco Humano visa mensurar e avaliar o Capital Humano através de indicadores. Para esse estudo foram utilizados 13 índices, sendo eles: Índices de liderança, Índices de motivação, Número de Empregados, Rotatividade dos empregados, Índice de horas de treinamento, Desempenho/ meta qualidade, Idade média dos empregados, Retenção dos empregados, Duração Média dos contratos, Número de gestores, Porcentagem de gerentes da empresa com especialização, Despesa de treinamento/empregado e Porcentagem dos empregados com menos de 40 anos.

Todos os itens foram evidenciados, no entanto o Índice de motivação foi publicado apenas por uma empresa. Percebe-se, que em todos os relatórios destaca-se o termo motivação, como uma busca constante de gestores para influenciar seus funcionários, mas a mensuração o índice de motivação ainda é novidade para as empresas. Outro item que não teve grande aceitação nos relatórios de sustentabilidade foi à evidenciação do tempo médio de contrato.

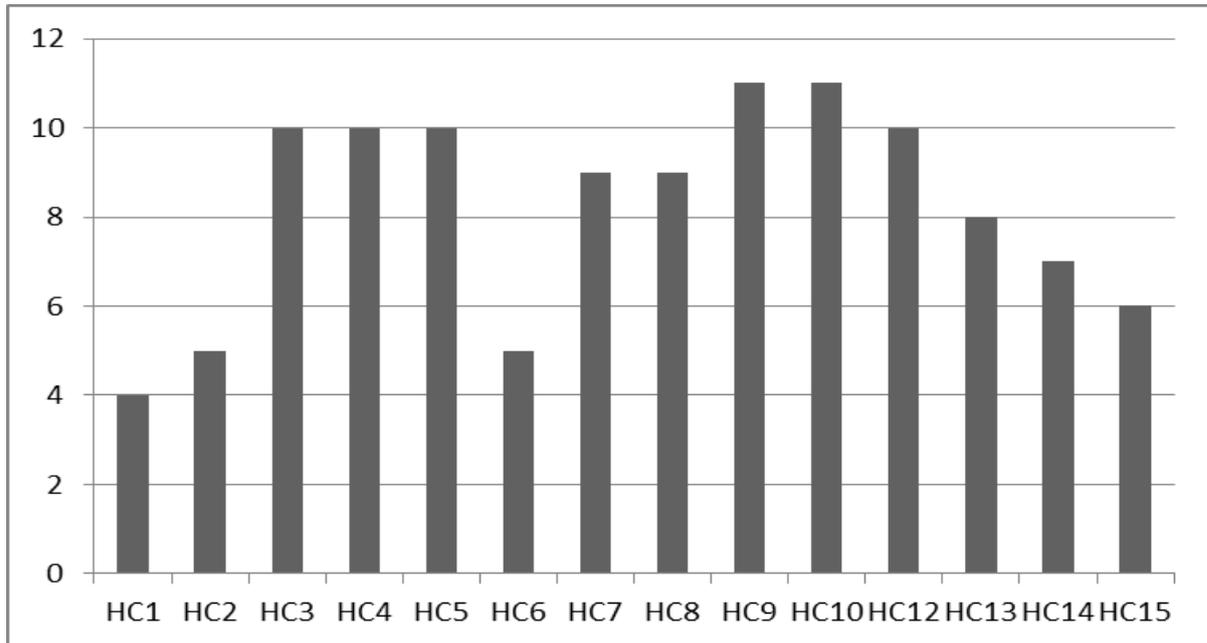
Em contrapartida o índice de liderança, esteve presente em 14 dos 15 relatórios analisados, isso comprova a preocupação com a preparação de líderes. Nessa mesma linha de raciocínio, constatou-se que o Número de empregados e o Índice de horas de treinamento, estiveram presentes em todas as empresas. Em relação ao número de empregados, verificou-se que as empresas buscam divulgar a quantidade de funcionários em tabelas, nas quais subdivide em relação a gênero, raça, grau de escolaridade e faixa etária.

Já analisando o Índice de horas de treinamento, comprovou-se que as empresas investem no Capital Humano através da capacitação e qualificação de seus colaboradores. Dessa forma, os empregados sentem-se valorizados e percebem a possibilidade de evoluir profissionalmente. Esse processo agrega valor a empresa, uma vez que estão bem preparados e motivados.

Destaca-se também, que a idade média dos empregados assim como a porcentagem de empregados com menos de 40 anos, teve grande evidenciação nos relatórios de sustentabilidade. Em relação à rotatividade e retenção dos empregados constatou-se que as empresas utilizam programas e benefícios a fim de aumentar a retenção de empregados e conseqüentemente reduzir a rotatividade de funcionários.

Para facilitar a visualização, o Quadro 16 apresenta a relação entre empresas e itens publicados.

Quadro13 - Empresas x Indicadores do Foco Humano – Modelo Skandia



Fonte: Elaborado pela autora

Dessa forma, verificou-se que a empresa HC1 apresentou o menor grau de aderência aos indicadores do modelo Skandia, no entanto, as empresas HC9 e HC10 divulgaram 11 dos 13 indicadores analisados.

Chama atenção, que nenhuma atendeu a todos os itens, em contrapartida, deve-se levar em consideração, que os itens atendidos foram amplamente esclarecidos o que demonstra a importância dada a esses elementos no relatório de sustentabilidade.

Com esse modelo, finaliza-se a análise referente à evidenciação do Capital Intelectual nos relatórios de sustentabilidade das empresas de energia elétrica. Como forma de resumir as análises realizadas, serão apresentadas as considerações finais.

### 3.3.3 Considerações Finais

Os relatórios analisados evidenciaram que as empresas de energia elétrica estão publicando em seus relatórios de sustentabilidade os elementos que compõem o Capital Intelectual. A utilização de dois modelos (Stewart e Skandia)

auxiliou a visualização de qual componente do Capital Intelectual teve maior destaque e quais as principais características apresentadas por eles.

Deve-se destacar que a falta de padronização referente à divulgação do Capital Intelectual, dificulta a análise. Inúmeras vezes os termos Capital Humano, Capital Estrutural e Capital do Cliente, não são publicados e sim características e elementos que reportam aos conceitos.

Percebe-se também que em relação às publicações analisadas, apenas uma evidenciou o valor monetário do Capital Intelectual, mas não esclareceu qual a forma de mensuração utilizada. As demais empresas evidenciaram de forma descritiva, expressando através de características as principais fontes de investimento e retorno. Salienta-se a importância que esse capital tem para a organização e verifica-se que as empresas estão se adequando e buscando melhorias em relação a divulgação desse diferencial.

Cabe ressaltar, que o Capital Intelectual pode ser considerado como o principal capital da empresa. Apresentando como a principal fonte de criação de valor, uma vez que, o conhecimento, a qualificação e a inovação dependem muito mais dos colaboradores do que apenas da tecnologia.

## 4 CONCLUSÃO

O termo Capital Intelectual parece ser algo novo para as empresas. No entanto, muitos autores já se preocupavam com o tema desde 1969, entre eles, Galbraith, Drucker, Stewart, Edvinsson e Malone. Desde então, muitos estudos foram realizados e cada vez tornava-se mais evidente a importância desse capital.

Levando-se em consideração a importância do tema, esse estudo teve por objetivo analisar a evidência do Capital Intelectual nos relatórios de sustentabilidade de empresas de energia elétrica. Para atingir este objetivo, utilizou-se o método de estudo de caso, que de forma qualitativa e quantitativa demonstrou como as 15 empresas do setor de energia elétrica evidenciam o Capital Intelectual.

Para esse fim, foram utilizados elementos de dois modelos de classificação, sendo eles: Stewart e Skandia. Inicialmente utilizou-se o modelo de Stewart, cujos conceitos permitem relacionar o Capital Intelectual aos elementos evidenciados. Através dessa análise constatou-se que todos os componentes (Capital Humano, Capital Estrutural e Capital do Cliente) estiveram presentes nos relatórios de sustentabilidade.

O Capital Estrutural esteve presente em 11 das 15 empresas analisadas. Os termos mais utilizados para descrever esse capital referem-se ao investimento no desenvolvimento de *software*, sistemas de backup e bancos de dados. A pesquisa comprovou que as empresas investem no Capital Estrutural com a finalidade de armazenar o conhecimento gerado pela empresa e desenvolvimento de tecnologias para melhor administração.

Em relação ao Capital do Cliente, verificou-se que as empresas levam em consideração as opiniões e reclamações dos clientes, dessa forma buscam a melhora contínua de seus serviços. Como principais características apresentadas estão à busca incessante pela satisfação dos clientes, construção de relacionamentos sólidos, criação de departamentos especializados na gestão de clientes além de um canal de comunicação para melhorar os serviços prestados e sanar as necessidades de cada cliente. Esse capital foi evidenciado por 13 das 15 empresas analisadas.

Por fim, o Capital Humano que esteve presente em todos os relatórios de sustentabilidade analisados. Esse por sua vez, foi publicado como o principal capital da empresa o que comprova a importância dada a esse componente. Constatou-se

também, que como forma de investimento está o treinamento e políticas de desenvolvimento, aperfeiçoamento de talentos e liderança e valorização de funcionários.

Após os resultados da análise de Stewart, buscou-se aprofundar e confirmar a proposição de que as empresas estão investindo e divulgando o Capital Humano como principal componente do Capital Intelectual.

Através dos principais índices relacionados ao Foco Humano do modelo Skandia, verificou-se que as empresas estão investindo e buscando desenvolvimento do Capital Humano da organização. Nessa análise, comprova-se que a principal forma de investimento nesse capital é o treinamento.

Com o treinamento as empresas buscam qualificar o serviço prestado pela organização, profissionalizar e valorizar seus colaboradores. Dessa forma, ao sentirem-se motivados, trarão retornos financeiros e organizacionais, uma vez que a baixa rotatividade influencia na cultura e no clima organizacional.

No entanto, a amplitude do tema não possibilitou que a pesquisa aprofundasse de todos os componentes do Capital Intelectual, bem como a realização de comparações dos resultados encontrados no setor de energia elétrica com demais setores da economia. Apesar das limitações, acredita-se que esse estudo poderá servir de referência para trabalhos futuros.

Por fim, essas limitações poderão ser consideradas como sugestões para futuros trabalhos, bem como, a mensuração do Capital Intelectual através de outros modelos. A comparação entre dois anos para verificar se houve um aumento ou uma melhora na qualidade das informações referentes ao Capital Intelectual.

## REFERÊNCIAS

AES Brasil. **Relatório de Sustentabilidade AES Brasil 2014**. Disponível em: <<http://www.aesbrasil.com.br/Paginas/aes-brasil.aspx>>. Acesso em: 03 nov.2015.

ANDRADE, Gutierrez. **Relatório de Sustentabilidade Andrade Gutierrez 2014**. Disponível em: <<http://www.andradegutierrez.com.br/Energia.aspx>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

ANTUNES, Maria Thereza Pompa. O Capital Intelectual Segundo o Entendimento de Gestores de Empresas Brasileiras. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 7, p.9-20, 2005.

ANTUNES, Maria Thereza Pompa. **Capital Intelectual**. São Paulo: Atlas, 2000.

ANUÁRIO DE ENERGIA ELÉTRICA - **Anuário Estatístico de Energia Elétrica 2015**. Disponível: <<http://www.epe.gov.br/AnuarioEstatisticodeEnergiaEletrica/Forms/Anurio.aspx>>. Acesso em: 18 out. 2015.

ARAÚJO, Adriana Maria Procópio de; ASSAF NETO, Alexandre. A contabilidade tradicional e a contabilidade baseada em valor. **Revista Contabilidade & Finanças**, São Paulo, v. 14, n. 33, p.2-15, 2013.

ABRADEE - Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica –**Agentes Energéticos**. Disponível em: <<http://www.abradee.com.br/>>. Acesso em: 18 out. 2015.

ABESCO - Associação Brasileira de Empresas e Serviços de Conservação de Energia – **Eficiência Energética**. Disponível em:< <http://www.abesco.com.br/>> Acesso em: 18 out. 2015.

ANEEL - Associação Nacional de Energia Elétrica - **P&D Eficiência Energética**. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/>. Acesso em 17 out. 2015.

BEN - Balanço Energético Nacional – **Relatório Síntese**. Disponível em: <<https://ben.epe.gov.br/>>. Acesso em: 18 out.2015.

BARKER, Richard. **Introdução à Contabilidade**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BARNEY, Jay. Firm Resources ans Sustained Competitive Advantage. **Journal Of Management**. 1991.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**. 3.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall,2007.

BARROS, Luana Paula de Souza. **A Importância do Capital Intelectual nas Organizações e os Desafios da Contabilidade para Demonstrar a Criação de**

**Valor de Natureza Intangível.** Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

BASSAN, Cristiane Cervi; HAUSCHILDT, Rogério. Mensuração do Capital Intelectual: Um Desafio Importante para a Contabilidade. **Revista Eletrônica de Contabilidade - Curso de Ciências Contábeis Ufsm**, Santa Maria, v. 1, n. 2, p.1-1, 2005.

BERNARDEZ, Mariano L.. **Capital Intelectual: Creacion de Valor en la Sociedad del Conocimientos.** Bloomington: Author House, 2008.

BROOKING, Annie. **Intellectual Capital: Core Asset for the Third Millennium Enterprise.** Londres: International Thomson Business Press, 1996.

CCEE - Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – **Indicadores Operacionais.** Disponível em: < <http://www.ccee.org.br/>>. Acesso em: 17 out. 2015.

CARBARI, Ely Célia; MATTOS, Marinei Abreu; FREITAG, Viviane da Cosata. **Contabilidade Societária.** São Paulo: Intersaberes, 2012.

CARVALHO, Fernando Nitz de; ENSSLIN, Sandra Rolim. A Evidenciação Voluntária do Capital Intelectual: um estudo revisionista do contexto internacional. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 17, n. 4, p.55-72, 2006

CARVALHO, Maria Cecília M. de. **Construindo o Saber: técnicas de metodologia científica**, 2 ed. Campinas, São Paulo, 1989.

CEEE – Companhia Estadual de Energia Elétrica - **Relatório de Sustentabilidade Companhia Estadual de Energia Elétrica 2014.** Disponível em: <http://www.aesbrasil.com.br/Paginas/aes-brasil.aspx>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

CELESC – Centrais Elétricas de Santa Catarina - **Relatório de Sustentabilidade das Centrais Elétricas de Santa Catarina 2014.** Disponível em: <<http://novoportal.celesc.com.br/portal/>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

CEMIG – Companhia Energia Elétrica de Minas Gerais - **Relatório de Sustentabilidade Companhia Energética de Minas Gerais 2014.** Disponível:<<http://www.cemig.com.br/pt-br/Paginas/homepage.aspx>>. Acesso em: 03. nov. 2015.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica.** 5.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall,2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CHING, Hong Yuh; MARQUES, Fernando; PRADO, Lucilene. **Contabilidade & Finanças: Para não Especialistas.** 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2007.

CMSE - Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico– **Atribuições do CMSE**. Disponível em: <<http://www.mme.gov.br/web/guest/conselhos-e-comites/cmse>>. Acesso em; 17 out.2015.

CNPE - Conselho Nacional de Política Energética. **Atribuições do CNPE**. Disponível em: <<http://www.mme.gov.br/web/guest/conselhos-e-comites/cnpe>>. Acesso em 14 out. 2015.

COPEL. **Relatório de Sustentabilidade Companhia Paranaense de Energia Elétrica 2014**. Disponível em: <[://www.copel.com/hpcopel/](http://www.copel.com/hpcopel/)>. Acesso em: 03 nov. 2015.

CORDEIRO, Darcy. Ciência, pesquisa e trabalho científico: uma abordagem metodológica. 2 ed. Goiânia, Ed. UCG, 1999.

CRAWFORD, Richard. **Na Era do Capital Humano: O talento, a inteligência e o conhecimento como forças econômicas, seu impacto nas empresas e nas decisões de investimento**. São Paulo: Atlas S.a, 1994.

CPFL – Companhia Paulista de Força e Luz. **Relatório de Sustentabilidade Companhia Paulista de Força e Luz 2014**. Disponível em: <<http://www.cpf.com.br/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

CRC RS - Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul. **Contabilidade para pequenas e médias empresas**. Porto Alegre: Scan Editoração e Produção Gráfica, 2011.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Curso Básico de Contabilidade: Resumo da teoria, atendendo às novas demandas da gestão empresarial, exercícios e questões com respostas**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

CRUZ, June Alisson Westarb; JAEGER, Marilore Andrea; BELLETI, Luiz Eduardo; OLIVEIRA, Elaine de. Construção de indicadores de mensuração do capital intelectual em uma empresa brasileira de consórcios. **Revista Gestão Industrial**, Paraná, 2011.

CUNHA. José Humberto da Cruz . A Contabilidade e o real valor das empresas: foco no Capital Intelectual, Goiás, 2006.

DRUCKER, Peter. **Post- Capitalist Society**, Nova York, 1993.

EDP – Energia de Portugal. **Relatório de Sustentabilidade Energia de Portugal 2014**. Disponível em:<<http://www.edp.com.br/inovacao-sustentabilidade/canal-de-sustentabilidade.aspx>>. Acesso em 03 nov. 2015.

EDVINSSON, Leif; MALONE, Michael S.. **Capital Intelectual: Descobrimo o Valor Real de Sua Empresa pela Identificação de Seus Valores Internos**. São Paulo: Makron Books, 1998.

ELETROBRAS. **Relatório Anual de Sustentabilidade Eletrobras 2014**. Disponível em: <<http://www.eletrabras.com/elb/data/Pages/LUMIS293E16C4PTBRIE.htm>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

EPE - Empresa de Pesquisa Energética - **Consumo de Energia**. Disponível em: <[www.epe.gov.br](http://www.epe.gov.br)>. Acesso em: 17 out. 2015.

ENEL. **Relatório de Sustentabilidade ENEL 2014**. Disponível em: <<http://www.enelgreenpower.com/pt-PT/brazil/>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

ENERGISA. **Relatório de Sustentabilidade Energisa 2013**. Disponível em: <<http://holding.grupoenergisa.com.br/paginas/sustentabilidade/relatorios.a.spx>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

FINK, Kerstin. **Knowledge Potential Measurement and Uncertainty**. Wiesbaden: Deutscher Ute Wrasmann, 2004. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books=Knowledge+Potential+Measurement+and+Uncertainty>>. Acesso em: 03 out. 2015

GUPTA, Sunil; LEHMANN, Donald R.. **Gerenciando Clientes como Investimentos: O valor estratégico dos clientes a longo prazo**. Porto Alegre: Artmed Editora S.a, 2006.

HOSS, Osni; ROJO, Claudio Antonio; GRAPEGGIA, Mariana. **Gestão de Ativos Intangíveis: Da mensuração à competitividade por cenários**. São Paulo: Atlas, 2010.

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – **Estudos e Pesquisas Estruturais**. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/estudos\\_especiais.php](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/estudos_especiais.php)>. Acesso em: 17 out. 2015.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da Contabilidade**. 10. ed. São Paulo: Atlas 2010.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. **Introdução à Teoria da Contabilidade: Para o nível de graduação**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos; FARIA, Ana Cristina de. **Introdução à Teoria da Contabilidade: Para o nível de graduação**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. **A estratégia em ação**. 15.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

KLEIN, David A.. **A Gestão Estratégica do Capital Intelectual: Recursos para a economia baseada em conhecimento**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 1998.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 6.ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2011.

LI, Jing; MANGENA, Musa. Capital market pressures and the format of intellectual capital disclosure in intellectual capital intensive firms. **Journal Of Applied Accounting Research**, Estados Unidos, v. 15, n. 3, p.339-354, 2014.

LIGHT. **Relatório Anual de Sustentabilidade LIGHT 2013**. Disponível em: <http://www.light.com.br/para-residencias/SitePages/default.aspx>. Acesso em: 03 nov.2015

LOPES, Alexsandro Broedel; MARTINS, Eliseu. **Teoria da Contabilidade: Uma nova Abordagem**. São Paulo: Atlas S.a, 2005.

LOPES, João Francisco. **Capital Intelectual: Contribuições à sua Mensuração e Classificação Contábil**. Itapetinga: Associação de Ensino Itapetinga, 2001.

MACEDO, Álvaro Fabiano Pereira de; OLIVEIRA, Adriana Martins; NOBRE, Liana Nepomuceno; BRITO, Simone Gurgel; QUANDT, Carlos Olavo. Governança Corporativa e Evidenciação de Capital Intelectual em Empresas Brasileiras **Revista Evidenciação Contábil & Finanças**, João Pessoa, v. 3, p.18-33, 2015.

MALAVSKI, Olivir Sebastião; LIMA, Edson Pinheiro de; COSTA, Sérgio Eduardo Gouvêa da. Modelo para a mensuração do capital intelectual: uma abordagem fundamentada em recursos. **Produção**, Curitiba, v. 20, p.439-454, 2010

MARION, José Carlos. **Contabilidade Básica**. 10. ed. São Paulo: Atlas S.a, 2009.

MARQUES, Joaquina Helena Vaz Langort; PALMEIRA, Eduardo Mauch. Capital Intelectual como diferencial competitivo nas organizações. **Contribuciones a La Economía**, 2011.

MARQUES, Wagner Luiz. **Contabilidade Geral I - Segundo a Lei 11638/2007 das Sociedade Anônimas: Passo a Passo da Contabilidade**. Paraná: Vera Cruz, 2010.

MARTINS, Eliseu; ALMEIDA, Daiana Lúcia de; MARTINS, Eric Aversari; COSTA, Patrícia de Souza. Goodwill: uma análise dos conceitos utilizados em trabalhos científicos. **Revista Contabilidade & Finanças**, São Paulo, v. 21, n. 52, 2010.

MME - Ministério de Minas e Energia - **Destques do Setor de Energia**. Disponível em: < <http://www.mme.gov.br>>. Acesso em 17 out. 2015.

MÜLLER, Aderbal Nicolas. **Contabilidade Básica: Fundamentos essenciais**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2007.

NEOENERGIA. **Relatório de Sustentabilidade Neoenergia 2014**. Disponível em:< <http://www.neoenergia.com/Pages/Default.aspx>>. Acesso em: 03 nov.2015

ONS - Operador Nacional de Energia Elétrica– **Atuação da ONS sobre o Sistema Interligado Nacional**. Disponível em:< <http://www.ons.org.br/home/>> Acesso em: 03 nov. 2015.

PABLOS, Patricia Ordoñez de; TURRÓ, Luis Jovell; TENNYSON, Robert D.; ZHAO, Jingyuan. **Knowlwdge Management for Competitive Advantage During Economic Crisis**. Estados Unidos: Business Science Reference, 2014.

PACHECO, Vicente. **Mensuração e divulgação do capital intelectual nas demonstrações contábeis: teoria e empiria.** Curitiba: Conselho Regional de Contabilidade do Paraná, 2005.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Manual da contabilidade básica: contabilidade introdutória e intermediária.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

PEREZ, Marcelo Monteiro; FAMÁ, Rubens. Ativos Intangíveis e o Desempenho Empresarial. **Revista Contabilidade & Finanças**, São Paulo, p.7-24, 2006.

PONCHIROLLI, Osmar; FIALHO, Francisco Antonio Pereira. Gestão estratégica do conhecimento como parte da estratégia empresarial. **Revista da Fae**, Curitiba, v. 8, n. 1, p.127-138, 2005.

REDE ENERGIA. **Relatório de Sustentabilidade Rede Energia 2012.** Disponível em: < <http://www.b2i.cc/Document/1592/136397.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2015.

REVISTA, Exame, Qual a Importância dos Relatórios de Sustentabilidade. São Paulo, 2012

REZENDE, José Francisco. **Balanced Scorecard: e a gestão do Capital Intelectual.** Rio de Janeiro: Campus, 2003.

RODRIGUES, Jorge José Martins; DUARTE, Maria Manuela Ramos Fernandes Rebelo. Relato da Responsabilidade Social, Ambiental e competitividade: Enquadramento Teórico. **Revista Universo Contábil**, Blumenau, v. 7, p.138-155, 2011.

SÁ, António Lopes de. **Teoria da Contabilidade.** São Paulo: Atlas, 1998.

SANTOS, Franklin. **Contabilidade Básica.** São Paulo: Clube de Autores, 2011.

SCHIMIDT, Paulo; SANTOS, José Luiz dos. **Avaliação dos Ativos Intangíveis.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SILVA, Alexandre Alcantara da. **Estrutura, análise e interpretação das demonstrações contábeis.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SILVA, Anderson Soares; FONSECA, Ana Carolina P. D. da. CAPITAL INTELLECTUAL E TOMADA DE DECISÃO: UMA ESTREITA RELAÇÃO. **Pensar Contábil**, v. 9, 2007.

STEFANO, Nara Medianeira; CASAROTTO, Nelson Filho; FREITAS, Maria do Carmo Duarte; MARTINEZ, Miguel Angel Tobias. **Gestão de ativos intangíveis: implicações e relações da gestão do conhecimento e capital**, Revista Perspectivas em Gestão & Conhecimento, v.4, n.1,p. 22-37, 2014.

STEWART, Thomas A. **Capital Intelectual: A Nova Vantagem Competitiva das Empresas.** 10. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento**. 6.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

TAESA. **Relatório de Sustentabilidade Taesa 2015**. Disponível em:< <http://www.taesa.com.br/>>. Acesso em: 03 nov. 2015

TEECE, David J. **Dynamic Capabilities: A Guide for Managers**. **Ivey Business Journal: improving the practice of management**. Canadá, 2011.

TSUI, Eric; WANG. W.W; CAI, Linlin; CHEUNG, C.F; LEE, W.B. Knowledge-based extraction of intellectual capital-related information from unstructured data. **Expert Systems With Applications**, [s.l.], v. 41, n. 4, p.1315-1325, 2014.

VAZ, Caroline Rodrigues; INOMATA, Danielly Oliveira; VIEGAS. Claudia Viviane; SELIG, Paulo Mauricio; VARVAKIS, Gregorio. Capital intelectual: classificação, formas de mensuração e questionamento sobre usos futuros. **Navus Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 5,n 2, p.73-92, 2015.

YIN, Robert K. **Estudo de caso : planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.