



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE – FANESE
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ANTONIO DANYLLO SOARES OLIVEIRA

**A UTILIZAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL COMO FERRAMENTA
DE GESTÃO EMPRESARIAL /AUXÍLIO AO PROCESSO DE TOMADA
DE DECISÃO**

Aracaju – SE
2017.1

ANTONIO DANYLLO SOARES OLIVEIRA

**A UTILIZAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL COMO FERRAMENTA
DE GESTÃO EMPRESARIAL /AUXÍLIO AO PROCESSO DE TOMADA
DE DECISÃO**

**Artigo apresentado à Coordenação do Curso
de Bacharelado em Ciências Contábeis da
Faculdade de Administração e Negócios de
Sergipe - FANESE, como requisito parcial e
obrigatório para obtenção do grau de bacharel
em Ciências Contábeis.**

Orientador: Prof. Rafael Vicente Spacca

**Coordenadora: Prof. Esp. Luciana Matos dos
Santos Figueiredo Barreto.**

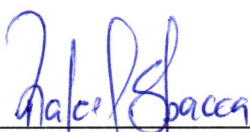
**Aracaju – SE
2017.1**

ANTONIO DANYLLO SOARES OLIVEIRA

**A UTILIZAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL COMO FERRAMENTA
DE GESTÃO EMPRESARIAL /AUXÍLIO AO PROCESSO DE TOMADA
DE DECISÃO**

Artigo apresentado à Coordenação do Curso de Bacharelado em Ciências Contábeis da Faculdade de Administração e Negócio de Sergipe - FANESE, como requisito parcial e obrigatório para obtenção do grau de bacharel em Ciências Contábeis.

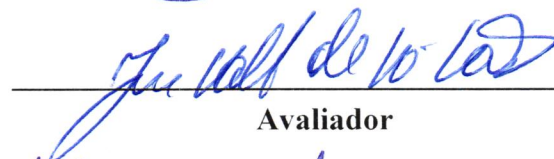
Aprovado (a) com média: _____



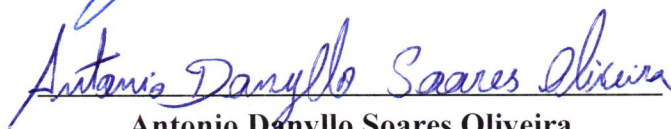
Prof. Rafael Vicente Spacca



Avaliador



Avaliador



Antonio Danyllo Soares Oliveira

Aracaju (SE), 13 de junho de 2017.

RESUMO

A inserção do capital intelectual e do conhecimento nas organizações é o resultado de um processo de desenvolvimento destas que passaram adotar um novo modelo de gestão que tem como premissas o conhecimento e o capital intelectual como integrantes dos recursos das organizações. Os gestores compreenderam a relevância dos novos recursos e passaram a considerá-los no estabelecimento de novas estratégias e nas tomadas de decisões como diferencial no seu desenvolvimento e promoção da vantagem competitiva a essas organizações. As organizações que fazem uso do capital intelectual e do conhecimento conseguem se sobressair perante as demais e gerar inovação e produtividade nas organizações, pois com as idéias lançadas e implementadas as organizações tornam-se mais eficientes e eficazes. O presente estudo tem por objetivo demonstrar a importância do capital intelectual com ferramenta da gestão empresarial no processo de tomada de decisões, para se atingir esse objetivo se faz necessário demonstrar o que é o capital humano e intelectual, evidenciar quais as vantagens que a utilização do capital intelectual promove para as organizações e demonstrar o quanto a informação contribui para o processo de tomada de decisões e para o sucesso da organização. O estudo foi desenvolvido por intermédio de uma pesquisa de revisão bibliográfica na qual buscou-se esclarecer por intermédio de diversos autores a importância do capital intelectual no processo de tomada de decisão e visa contribuir sobremaneira para a comunidade acadêmica despertar a curiosidade para a temática abordada.

Palavras-chave: Capital humano. Capital intelectual. Gestão do conhecimento. Organizações.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
1.2 Objetivo geral.....	7
1.4 Metodologia	7
1.5 Justificativa	8
2 REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 Capital Humano.....	9
2.2.1 Vantagens na mensuração do capital intelectual.....	11
2.3 Gestão do conhecimento.....	14
2.4 Gestão empresarial.....	15
2.5 A informação e o processo decisório	16
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18
4 REFERÊNCIAS.....	20
5 ABSTRACT	22

INTRODUÇÃO

Com o advento da globalização que trouxe a necessidade das organizações de se manterem competitivas no mercado, estas passaram a se conscientizar do real valor do saber humano e o aumento da valorização dos ativos intangíveis por parte das organizações.

No decorrer dos anos os ativos intangíveis atrelado a existência de novas tecnologias principalmente nos campos da comunicação e da informática passaram a demandar maior capacitação das pessoas envolvidas no processo produtivo. Dentro desse viés, emergem os ativos intangíveis da organização, pois são cada vez mais requeridas capacidades de criar, de multiplicar e de utilizar de forma eficaz conhecimentos e habilidades.

No cotidiano o ser humano é obrigado a tomar decisões continuamente, o mesmo acontece com as organizações as quais necessitam tomar decisões diariamente, e na gestão empresarial é de suma importância que as decisões tomadas sejam acertadas, evidenciando a importância do processo decisório no contexto organizacional.

De acordo com Lima e Ferreira (2012) o capital intelectual é considerado como um recurso que asseguram uma vantagem competitiva sustentada para as organizações, uma vez que é difícil de imitar. Flexibilidade, inovação, trabalhadores qualificados, *empowerment*, remuneração atrelada ao desempenho, alianças estratégicas, foco no cliente, liderança, eficiência, comunicação multidirecional, visão holística são alguns dos novos conceitos surgidos e prontamente adotados por empresas e demais organizações.

O presente trabalho busca destacar a importância do capital intelectual no processo de tomada de decisões nas organizações e como esta contribui como ferramenta auxiliar na gestão empresarial das organizações. Esta dividido da seguinte maneira a princípio aborda a questão do capital humano e do capital intelectual, seguido da gestão do conhecimento e da gestão empresarial para por fim tratar da importância da informação no processo decisório.

1.1 Delimitação e Problemática do Tema

O capital intelectual passou a ser um dos maiores bens que as organizações possuem, e cabe a estas compreenderem a melhor forma de utilizá-lo. Dentro dessa vertente os administradores, investidores, contadores e economistas passaram a perceber a função do seu poder de elevação do valor de mercado das empresas que detêm ativos assim classificáveis, destacando a sua principal característica que é a intangibilidade.

Como o capital intelectual pode ser utilizado como ferramenta de gestão empresarial /auxílio ao processo de tomada de decisão?

1.2 Objetivo geral

- Demonstrar a importância do capital intelectual como ferramenta da gestão empresarial no processo de tomada de decisões.

1.3 Objetivos específicos

- Esclarecer o que é o capital intelectual;
- Destacar a importância da gestão empresarial;
- Evidenciar quais as vantagens que a utilização do capital intelectual promove para as organizações;
- Demonstrar o quanto a informação contribui para o processo de tomada de decisões e para o sucesso da organização.

1.4 Metodologia

O presente estudo caracteriza-se em uma pesquisa de revisão bibliográfica a qual segundo Gil (2010) tem como objetivo familiarizar-se com um assunto ainda pouco conhecido, pouco explorado. E que no final de uma pesquisa exploratória, o pesquisador conhecerá mais sobre aquele assunto, e estará apto a construir hipóteses.

O método de abordagem predominante em relação aos dados da pesquisa será o método qualitativo. Esse modo serve para análise de dados formais e informais sobre o ambiente estudado, utilizando-se dados documentais e observação, por exemplo. Richardson (2012) ressalta que a abordagem qualitativa de um problema é justificada por ser uma forma adequada de entender a natureza de um fenômeno social.

1.5 Justificativa

O presente estudo é relevante visto que parte da ideia de mostrar a importância do capital intelectual que é uma temática relativamente nova na seara do conhecimento acadêmico, mas que é uma ferramenta e grande valia dentro do processo administrativo e vem se destacando como de suma importância no que tange ao processo de tomada de decisões nas organizações privadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Capital Humano

O termo “Capital Humano” surgiu pela primeira vez nos anos 60, nos Estados Unidos. Sendo definido como investimento em capital humano todas “as atividades que influenciam os resultados obtidos no futuro”. Diante dessa afirmativa pode-se compreender que o indivíduo por intermédio de sua formação pessoal e profissional contribui significativamente para o aumento da produção e para o surgimento de novos serviços. Pode-se inferir que o capital humano é um conjunto de conhecimento, habilidades, atitudes, treino e capacidade das pessoas, que visam permitir a realização de trabalhos úteis com diferentes graus de complexidade e especialização.

Observando por uma perspectiva psicossociológica as organizações são instituições criadas pelo homem, que se multiplicaram para dar resposta a um grande número de necessidades, difíceis de satisfazer individualmente, necessitando para tal da colaboração de vários indivíduos. Assim as organizações são grupos constituídos por pessoas que contribuem para a realização dos seus objetivos, de forma corporativa (TAVARES, 2011).

Segundo Carmo, Santana e Trigo (2015) pode-se afirmar que a organização busca trabalhadores inteligentes que utilizem seu tempo e seu talento em busca de soluções inovadoras para organização. Embora o dinheiro exerça um grande poder na organização, ele não tem a capacidade de pensar caso não exista um indivíduo que saiba como investi-lo, então de nada adiantará possuí-lo. Embora existam alguns estudiosos que defendam a automação das atividades afirmando que as máquinas atuam muitas vezes melhor que o ser humano, embora em determinadas situações atuem melhor que os seres humanos elas não podem inventar, pensar, inovar e não serão capazes de desempenhar nada além do que foram programadas, entretanto as pessoas possuem a habilidade de se reinventar e desenvolver novas formas de desempenhar suas atividades.

O capital humano é aquele incorporado nas pessoas que possuem talentos para criação de produtos e serviços de qualidade, com o intuito de atrair clientes e satisfazê-los da melhor maneira possível. Talento é a essência da pessoa, o que compreende seus pensamentos e sentimentos. Nenhum talento é igual a outro: as pessoas são diferentes e todos os tipos de talentos são importantes. A questão é encontrar a pessoa certa, com o talento certo, para realizar a tarefa certa. Conhecimento e habilidades podem ser ensinados, transferidos de uma pessoa para outra; talento é o próprio estilo da pessoa, e não pode ser transferido para outro. A

grande chave do sucesso de uma empresa é ajudar seus funcionários a conduzirem seus talentos na busca de um excelente desempenho. (CHIAVENATO, 2012)

Os autores citados acima ressaltam que o capital humano passou a ser valorizado, devido a inserção da gestão de pessoas no processo administrativo que trouxe nova percepção das organizações e dos gestores de que os funcionários, não são meros trabalhadores, mas sim colaboradores e são a ligação entre a organização e o mercado e principalmente no que tange ao relacionamento com o cliente, pois este é detentor de informações que não estão disponíveis à empresa e em alguns casos, dependendo da relação que é mantida entre a organização e funcionário, este último pode utilizar essas informações em prol ou em detrimento da empresa.

2.2 Capital Intelectual

De acordo com Chiavenato (2012), que conceitua capital intelectual como sendo a soma de tudo o indivíduo sabe, e todo o conhecimento que o colaborador adquiriu e pode vir a adquirir, dentro da organização é o maior patrimônio desta.

Segundo Campolina (2012), o capital intelectual pode ser encontrado em três lugares das organizações. Pode ser visto no capital humano, em relação ao conhecimento dos indivíduos que criam soluções para resolver os problemas dos clientes. No capital estrutural que é composto pelos sistemas que foram instalados para compartilhar e transportar o conhecimento, que podem ser equiparados a laboratórios de informação, que é de suma importância para estimular o poder mental dos colaboradores. E, por fim, o capital relacional que são as relações que as organizações criam e mantém com os seus clientes. Tendo como exemplo de capital relacional o prestígio e a marca das organizações.

O capital intelectual é toda a informação que é transformada em conhecimento e que é agregado a aquele que o indivíduo já possui. O capital intelectual não contribui somente para o crescimento da organização, mas também para o crescimento de todos os colaboradores.

O capital intelectual é o principal ativo intangível utilizado pelas organizações, por meio do qual os colaboradores dotados de competências, habilidades e proatividade são essenciais para o desenvolvimento organizacional e profissional. (MACHADO, et.al.,2015)

Segundo Franco, Rodrigues e Cazela (2012, p.205):

Pode-se definir capital intelectual como o conjunto de elementos organizacionais intangíveis capazes de criar valor organizacional no futuro e, assim proporcionar vantagem competitiva para as empresas que têm competência para gerir o conhecimento de seus funcionários notáveis. É imprescindível destacar quão elevada é a importância do capital intelectual para reter, inserir e manter os colaboradores nas organizações que estão cada vez mais em busca de profissionais qualificados.

Atualmente as organizações não têm mais o seu valor fixado no patrimônio físico, o maior valor das organizações hoje está no capital intelectual e no conhecimento que estas são capazes de produzir. Analisando por esse ponto de vista é que muitas organizações passaram a investir maciçamente no capital intelectual para que possam ter maior vantagem competitiva no mercado. É perceptível que esse investimento vem ocorrendo na maioria das grandes organizações, visto que, estas possuem uma visão mais ampla e também por estarem desenvolvendo os novos modelos de gestão. Nas médias e pequenas organizações esse investimento está chegando paulatinamente, pois este esbarra na cultura organizacional, sendo imprescindível que os líderes e gestores passem a entender melhor o novo modelo de gestão que tem como um dos seus pilares a valorização dos colaboradores.

Conforme ressalta Straioto (2010) o capital humano é considerado um recurso empresarial e deve ser considerado um ativo, visto que, possui capacidade de gerar benefícios futuros para a empresa. As pessoas são os únicos verdadeiros agentes na empresa, pois todos os ativos resultam de ações humanas sendo coreto afirmar que a medida verdadeira da eficácia é a agilidade com que uma empresa aumenta o seu capital humano.

Neste tempo de globalização, tecnologia da informação e preocupação com a satisfação dos clientes que fazem com que as organizações implementem sistemas de gestão de gerenciamento de qualidade, seja em seus processos, produtos e serviços. O capital intelectual se tornou um requisito para a contratação de novos colaboradores. De acordo com Campolina (2012), cabe ressaltar que o capital intelectual é adquirido ao longo do tempo e é preciso que os colaboradores pratiquem, estudem e tenham disciplina e dedicação.

2.2.1 Vantagens na mensuração do capital intelectual

De acordo com Cardoso, Rolim e Fabem (2010) mensurar o capital intelectual de uma organização é visto como um grande desafio para a contabilidade, visto que, o ativo intangível tem relevância sobre o valor da empresa e influencia o poder de geração de benefícios futuros do ativo tangível.

Em seu estudo Maciel (2012) considera que o capital intelectual atualmente tem exercido forte influência e impacto em todos os setores da economia. Visto que, muitas empresas confiam quase que completamente neste capital para gerar rendimentos. Cabe ressaltar que é necessária a existência de sistemas de altas performances para que se possa administrar este capital intelectual.

Diante desse cenário o autor destaca que surge o desafio de como avaliar e mensurar o capital intelectual de uma empresa, uma vez que o ativo intangível tem importância sobre o valor da empresa e influencia o poder de geração de benefícios futuros do ativo intangível.

Pode-se inferir que mensuração deste capital permite as empresas a avaliarem suas políticas de contratação de funcionários, bem como avaliar os resultados de investimentos, políticas de remuneração, nível de criatividade e inovação, dentre outros fatores.

Conforme afirma Carvalho, Figueiredo e Figueiredo (2013) a mensuração do capital intelectual tem como objetivo gerar informações úteis para os gestores, as quais possibilita uma detalhada verificação da competência dos profissionais geradores de receitas da organização, que proporcionam auxílio para a tomada de decisões a respeito de clientes, pessoal e investimentos.

No que tange as vantagens em se medir o capital intelectual seja para o uso interno, bem como para o uso externo Lima (2010) ressalta:

- A empresa pode se conhecer melhor;
- Identificação de seus pontos estratégicos para aprimorar as habilidades organizacionais;
- Identificar necessidades e recursos necessários para aplicação no capital intelectual, ou ainda em seus processos ou estrutura;
- A empresa estaria mais preparada para reações mais rápidas de mudança, uma característica vital na era do conhecimento;
- Os acionistas, analistas de mercado, consultores, investidores e financiadores poderiam balizar suas decisões e análises através dos relatórios emitidos pelas empresas.
- Aumento no potencial informativo da contabilidade;
- Redimensionamento patrimonial da entidade demonstrando clareza e adequação;
- Canalização correta dos recursos para investimentos em capital humano e capital estrutural;

- Facilitação da escolha do investidor;
- Determinar de que maneira uma melhor gestão do conhecimento ajudará à empresa a ganhar ou economizar dinheiro e ainda, evitar danos e injustiças que uma avaliação patrimonial incorreta traz, gerando lucros ou prejuízos indevidos.

Os autores Marr, Gray e Neely (2013) ressaltam algumas razões pelas quais as organizações procuram mensurar o seu capital intelectual, dentre elas destacam-se: que a avaliação do capital intelectual permite às empresas que estas possam formular estratégias, visto que, a sua mensuração ajuda a organização a identificar suas competências e os melhores recursos para aproveitar as oportunidades, seguido da avaliação dos indicadores de desempenho do capital intelectual que contribuem para que as empresas avaliem suas estratégias, ao mesmo tempo em que as executam.

Leone (2010) afirma que investir no desenvolvimento das pessoas gera riqueza para a organização, pois somente elas têm a capacidade de inventar e inovar através do conhecimento e da aprendizagem contínua, deixa claro que para sobreviver em um ambiente dinâmico e competitivo marcado por mudanças, a única vantagem competitiva e sustentável é a capacidade de aprender mais rápido que seus concorrentes e para isso é preciso contar com a disponibilidade de profissionais hábeis, capacitados e comprometidos com uma gestão de qualidade que mantém em suas políticas organizacionais, a valorização do colaborador.

Em se tratando do ambiente empresarial Antunes (2007) aponta algumas vantagens em relação ao investimento para que se possa mensurar o capital intelectual. Pode-se destacar alguns benefícios que favorecem os gestores tais como: no aprimoramento do planejamento estratégico, devido o conhecimento de valores até então obscuros, fundamentais para nortear esse planejamento; na diferenciação entre a criação de patentes, no desenvolvimento de novos produtos, conhecendo suas vantagens competitivas; evita demissões equivocadas de capital humano estratégico para a empresa; contribui para a decisão de investimentos em treinamento de recursos humanos, pois evita gasto com treinamentos desnecessários; analisa e implanta a tecnologia da informação com mais agilidade e eficiência; permite uma visão mais abrangente das condições atuais e futuras da empresa, através da avaliação sobre o foco de clientes.

No que tange o mercado competitivo os aspectos favoráveis aos acionistas apontados por Antunes (2007), são os seguintes: as informações contidas nos relatórios complementares que mensuram o capital intelectual proporcionam aos acionistas e investidores uma visão projetada da capacidade da organização em gerar capital financeiro.

Compreende-se que até pouco tempo o capital intelectual era ignorado pela contabilidade e agora é reconhecido por clientes e acionistas, mudando a forma destes de planejarem investimentos em ações, produtos e/ou serviços da organização, promovendo uma reflexão na valorização da organização no mercado financeiro.

Os indicadores do capital intelectual ajudam as organizações nas decisões de desenvolver, diversificar e expandir seus recursos, como nos casos de alianças estratégicas, aquisições; possibilita o uso de medidas financeiras juntamente com as medidas não financeiras e permite a comunicação aos acionistas sobre os maiores concorrentes, crescimento do mercado, volatilidade e perigos inerentes nas avaliações incorretas das empresas e aumento do custo de capital.

2.3 Gestão do conhecimento

Para Chiarelli (2012) destaca que a gestão do conhecimento é realmente uma corrente nova, sendo que esta tem como objetivo buscar o aumento do desempenho das organizações proporcionando: condições favoráveis, processos de localização, extração, partilha e criação de conhecimento. Utiliza também ferramentas e tecnologias de informação e comunicação.

Segundo Takeuchi e Nonaka (2008) a gestão do conhecimento é definida como o processo de criar continuamente novos conhecimentos, disseminando-os de forma abrangente por meio da organização e os incorporando de forma veloz em produtos/ serviços, tecnologias e sistemas que perpetua a mudança no interior da organização.

Entretanto Franco, Rodrigues e Cazela (2012, p.212) ressaltam que:

o gerenciamento do conhecimento pode ser entendido como uma estratégia que objetiva criar, disseminar, armazenar e incorporar, nas rotinas de trabalho, todo o conhecimento desenvolvido na organização, utilizando a capacidade dos trabalhadores para a interpretação de dados e informações (por recursos disponíveis de informação, experiências, habilidades, cultura, características, personalidade, sentimentos, entre outros), mediante um processo fornecedor de significado a esses dados e informações.

Conforme ressalta Runte (2011) a gestão do conhecimento começa com a obtenção da informação, mas o processo não termina aí, visto que, é necessário ter um capital intelectual que possibilite a compreensão das variáveis mercadológicas e a implantação de estratégias que atendam às necessidades da organização e às novas exigências do mercado globalizado. Contudo existe há necessidade do uso de sistemas de informação para que se possa: armazenar, processar e transformar os dados em informações apresentando-os sob a

forma de relatórios, planilhas e gráficos que forneçam conhecimento e maior embasamento para uma tomada de decisão de maior qualidade por parte dos gestores.

Figueiredo (2009) destaca que no processo da gestão do conhecimento, é de suma importância que exista a compreensão que a tecnologia não pode ser reduzida à maquinários e/ou equipamentos e ferramentas de trabalho. Dentro desse contexto, ressalta-se que faz parte do conhecimento tácito que é armazenada sob a forma de qualificação dos indivíduos, suas experiências e talentos e no tecido organizacional de uma ou de mais organizações.

2.4 Gestão empresarial

A gestão empresarial refere-se ao processo e estruturas para direção e controle das empresas. A gestão empresarial interessa-se pelas relações entre a direção, conselho de administração, controle dos acionistas, acionistas minoritários dentre outros. Uma boa gestão empresarial contribui para o desenvolvimento de uma economia sustentável fortalecendo o desempenho das empresas e aumentando o seu acesso ao capital exterior.

De acordo com Gomes e Gomes (2014) nas organizações uma boa gerência faz uma grande diferença, visto que o bom relacionamento entre gestores e colaboradores é primordial para o bom desenvolvimento das organizações, os autores afirmam também que nos atuais modelos de gestão, os gestores/líderes tem como responsabilidade a definição das metas e o incentivo à equipe por isso não controlam tanto o trabalho; e ainda aborda que fazer com que toda a equipe tenha o mesmo objetivo e que cada um entenda sua importância é o maior desafio de um gestor, que assim será considerado um bom líder, deve aprender a administrar conflitos, saber escutar, se posicionar no lugar do outro, respeitar a individualidade de cada um, aceitar pontos de vista diferentes e, antes de tudo, zelar e auxiliar o colaborador na busca do seu crescimento.

Cordeiro e Ribeiro (2012) afirmam que no passado, as medidas contábeis e financeiras bastavam para avaliar o desempenho das organizações visto que as ações que geravam bons resultados tendiam a permanecer efetivas com o passar do tempo. Atualmente as organizações passaram a adotar sistemas de gestão empresarial.

Muitas organizações estão captando dados sobre operações, sobre transações, e dados sobre clientes e fornecedores no sistema de gestão empresarial, pode-se observar que a implantação de indicadores de mensuração estratégica, como o Balanced Scorecard, auxiliam na medição da eficácia da estratégia empresarial.

2.5 A informação e o processo decisório

Oliveira (2014) ressalta que deve existir eficiência na utilização do recurso informação, visto que, esta é medida pela relação do custo para obtê-la e o valor do benefício derivado do seu uso. Pode-se afirmar que as informações são importantes desde que sejam utilizadas de maneira otimizada.

De acordo com Goldim (2012) a tomada de decisão é a tarefa mais difícil para um administrador, levando em consideração que ele necessita estar ciente das possíveis consequências de seus atos. É de suma importância saber pesquisar, colher todos os dados necessários para que sua decisão seja tomada da maneira mais correta, sem grandes preocupações com o resultado final ou com o percentual mínimo de erros.

Cabe ressaltar que toda e qualquer escolha traz resultados muitas vezes contrários do que o esperado, por isso um breve estudo do que se está para decidir já pode ser de grande ajuda. A adoção de alguns cuidados tais como: conhecer bem o que se está buscando, conhecer todos os riscos que se pode trazer uma escolha, são pontos que precisam ser bem estudados.

Em se tratando do processo de tomada de decisão Batista (2012) ressalta que existem dois elementos fundamentais para a tomada de decisões que são: os canais de informação e as redes de comunicação. Entende-se por canais de informação os locais de onde pode retirar os dados que serão usados pelas redes, responsáveis por disseminar e direcionar as informações, contudo, é imprescindível identificar no ambiente organizacional quem são os canais e quem são as redes e alinhá-los aos objetivos da organização, considerando-os, como mais importante, o sujeito receptor que deverá interagir com a informação.

Diante desse cenário observa-se que é consolidado uma parte importante da informação no que tange ao seu papel no processo de tomada de decisão, não esquecendo da sua relevância no que se refere a gestão do conhecimento para a existência de um processo decisório eficaz.

Um fato que deve ser levado em consideração que as informações são de grande importância para as organizações, e que a dificuldade está em administrá-la e determinar seu valor no tempo. Tornando evidente essa característica intrínseca que é a subjetividade na determinação do valor ocorre porque o mesmo é atribuído a partir dos resultados alcançados com as informações obtidas.

De acordo com Gomes e Gomes (2014)

Uma decisão precisa ser tomada sempre que estamos diante de um problema que possui mais que uma alternativa para sua solução. Mesmo quando, para solucionar um problema, possuímos uma única ação a tomar, temos as alternativas de tomar ou não essa ação. Concentrar-se no problema certo possibilita direcionar corretamente todo o processo. (GOMES, 2014, p.13)

O autor ressalta que decisor pode ser uma pessoa ou um grupo de pessoas, em nome do qual é tomada a decisão. Visto que, os decisores influenciam no processo de decisão de acordo com o juízo de valor que representa relações estabelecidas. Cabe ressaltar que as relações devem possuir caráter dinâmico, sendo que poderão ser modificadas durante o processo de decisão devido ao enriquecimento de informações ou interferências existentes.

É de suma importância que as organizações tenham consciência de que a informação é um requisito tão importante quanto os recursos humanos, pois é devido a ela que depende o sucesso ou o fracasso das decisões tomadas por seus responsáveis e também por todos os seus colaboradores. A informação é, por conseguinte, um elemento primordial nas organizações, que torna possível estabelecer as condições necessárias para atingir seus objetivos e aumentar sua competitividade (SANTOS, 2013).

Conforme destaca Oliveira (2014) a informação auxilia no processo decisório, visto que quando devidamente estruturada se torna de suma importância para a organização, associa os diversos subsistemas e capacita a empresa a impetrar seus objetivos. Pode-se inferir que a informação é um instrumento de valor que, sendo trabalhado de forma eficaz, torna-se responsável por agregar ainda mais valor à organização. Esse valor deve ser medido pelos gestores, a partir de uma análise de obtenção de resultado ocorrido através da informação transmitida.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que se pode inferir é que o capital intelectual e o conhecimento, atualmente são os responsáveis pelo processo inovativo e o aumento da produtividade das organizações, e estes passaram a ter papéis fundamentais nos processos de definições de estratégias e de tomada de decisões, que passaram a ter valor econômico e a serem vistos como variáveis que causam lucro ou prejuízo nas organizações. Anteriormente as tecnologias eram tidas como a maior vantagem competitiva das organizações hoje se pode afirmar que o conhecimento e o capital intelectual é a maior vantagem competitiva das organizações.

Tornou-se evidente que o profissional contábil precisa estar atento as mudanças, e devem se adaptar e, por conseguinte, se preparar para o futuro, levando em consideração que não são mais meros registradores dos fatos que afetam o patrimônio das entidades, mas o seu papel mudou e atualmente são transmissores e intérpretes realidade patrimonial das organizações.

Com a realização do estudo ficou perceptível o quão o capital intelectual pode representar uma ferramenta bastante útil no desempenho e na competitividade das organizações. O passar dos anos tornou evidente que as organizações passaram a ser melhores sucedidas quando passaram a investir nos seus ativos intelectuais, efetuando seu correto gerenciamento, bem como, sua clara evidenciação.

Kanaane e Ortigoso (2010), afirmam que o mundo corporativo está em constante mudança e em decorrência disso ocorrem muitos desafios para as gestões empresariais. Os autores evidenciam que diante desse panorama, o potencial humano é capaz de contribuir de forma incalculável para as organizações, desde que estas compreendam que o conhecimento é uma riqueza pessoal e um recurso de extrema importância quando compartilhado e democratizado na empresa.

É correto afirmar que o capital intelectual tem um alcance que vai além do ambiente interno, visto que são evidentes que o processo decisório decorrente das informações apuradas pela contabilidade não se restringe apenas aos limites da empresa, aos administradores e gestores, mas também a outros segmentos como investidores, fornecedores, credores e governo.

O estudo tornou evidente que uma vez reconhecido o capital intelectual como um dos principais geradores de riqueza das empresas, é de suma importância que passe a ser dada atenção especial à sua gestão. Visto que a informação precisa ser identificada, compilada,

organizada, avaliada e disponibilizada sob a perspectiva do capital intelectual, viabilizando afirmar que, a gestão do conhecimento é o processo de criar valor pelo uso dos ativos intangíveis na organização, transformando informação em conhecimento e do conhecimento em negócios. (MOREIRA, VIOLIN E SILVA, 2014)

Em suma, pode-se compreender que o desempenho das organizações através do processo de tomada de decisões, levando em consideração o seu caráter estratégico, se tornou imprescindível que as organizações tenham pleno conhecimento que os investimentos em ativos desta natureza, na atual sociedade do conhecimento, levam a desempenhos econômicos superiores às organizações, gerando valor para seus acionistas e investidores. Assim, cabe ressaltar que atualmente nenhuma organização é valorizada ou vendida sem levar em consideração o seu capital intelectual.

4 REFERÊNCIAS

ANTUNES, Maria Thereza Pompa. **Capital Intelectual**. 1. ed. 4. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistemas de informação – o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. 2ª.ed. Ed. Saraiva, 2012.

CAMPOLINA, Tatiana Marinho de Brito. **A importância do capital intelectual para obtenção de vantagem competitiva nas organizações**. Disponível em: <<http://www.cramg.org.br/Conteudos/Detalhes.aspx?IdCanal=4&IdMateria=1784>>. Acesso em: 27 de abril de 2017.

CARBONE, P.P. et al. **Gestão por competência e gestão do conhecimento**. Rio de Janeiro: FGV, 2009.

CORDEIRO, José Vicente B. de Mello; RIBEIRO, Renato Vieira. 2012. **Gestão da Empresa**. Disponível em: <http://www.fae.edu/publicacoes/colecao_gestao.asp#2>. Acesso em: 05 de maio de 2017.

FIGUEIREDO, Paulo N. **Gestão da Inovação: conceitos, métricas e experiências de empresas no Brasil**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

FLEURY, M.T.L.; OLIVEIRA JUNIOR, M.M. (Org.). **Gestão estratégica do conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências**. São Paulo: Atlas, 2011.

FRANCO, D.H.; RODRIGUES, E.A.; CAZELA, M.M. **Tecnologias e ferramentas de gestão**. Campinas: Alínea, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, Luiz Flávio Autran Monteiro; GOMES, Carlos Francisco Simões. **Tomada de decisão gerencial: enfoque multicritério**. 5ª ed. Atlas, 2014.

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

LACOMBE, F.J.M.; HEILBORN, G.L.J. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2011.

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

LIMA, Eder. **A mensuração do capital intelectual**. 2010. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/27246/000763376.pdf?sequence=1>> Acesso em: 05 de maio de 2017.

MACHADO, E.S.; PEREIRA, J.A.; FRANCO, F.G.; SILVA, T.A.C. Capital Intelectual e Gestão do Conhecimento: Desafios dos Gestores de Recursos Humanos Diante dos Novos Contextos de Gerenciamento. **Rev. Cienc. Gerenc.**, v. 19, n. 30, p. 3-9, 2015.

MARTINS, Pablo Luiz; MAGALHÃES, Luiz Flávio; RAMOS, Ricardo José de Freitas. et. al 2012. Mensuração do capital intelectual: um diferencial essencial nas atuais organizações. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/28816529.pdf>. Acesso em: 11 de maio de 2017.

MOREIRA, Fabiano Greter; VIOLIN, Fábio Luciano; SILVA, Luciana Codognoto da. 2014. Capital intelectual como vantagem competitiva: um estudo bibliográfico. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/viewFile/21839/16084>. Acesso em: 11 de maio de 2017.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. 18. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2008.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais-estratégias, táticas e operacionais**. 16ª ed. Atlas, 2014.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline Franca. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 9 ed. Atlas, 2012.

RICHARDSON, R.J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo, Atlas 2012.

RUNTE, Glória Irene Braz da Cunha. 2011. **Gestão do conhecimento os desafios da implantação de um modelo integrado o caso ANS**. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/9063/1422899.pdf>. Acesso em: 30 de abril de 2017.

SANTOS, Janice de Almeida. **O capital intelectual nas organizações**. Monografia apresentada no curso de administração de empresas pela Universidade Veiga de Almeida. Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <http://187.12.201.162/sites/all/themes/uva/files/pdf/monografia_o_capital_intelectual_organizacoes.pdf>. Acesso em: 11 de maio de 2017.

SILVA, Patrícia Rodrigues. Tecnologia da informação e sua utilização no processo decisório. **Revista de Ciências Empresariais**, v.6, n-2, jul/dez, 2012.

STEINGRABER, R; GONÇALVES, F de O. **Inovação e Produtividade na Firma Schumpeteriana**. Texto para discussão nº 04/2011.2. Disponível em: <<http://cnm.ufsc.br/files/2009/08/INOVA%C3%87%C3%83O-E-PRODUTIVIDADE-NA-FIRMA-SCHUMPETERIANA>>.pdf. Acesso em: 28 de abril de 2017.

STRAIOTO, Dilza Maria Goulart. A contabilidade e os ativos que agregam vantagens superiores e sustentáveis de competitividade – o capital intelectual. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, ano 29, n. 124, jul./ago. 2010.

TAVARES, M. M. V. **A Gestão de Pessoas Novos rumos desta função nas organizações**. Lisboa. Universidade Lusíada Editora, 2011.

5 ABSTRACT

The insertion of the intellectual capital and the knowledge in the organizations is the result of a process of development of these that happened to adopt a new model of management that has as premises the knowledge and the intellectual capital as integral of the resources of the organizations. Managers understood the relevance of new resources and began to consider them in establishing new strategies and decision-making as a differential in their development and in promoting the competitive advantage of these organizations. Organizations that make use of intellectual capital and knowledge are able to stand out from the others and generate innovation and productivity in organizations, because with the ideas launched and implemented organizations make them more efficient and effective. The purpose of this study is to demonstrate the importance of intellectual capital with a tool of business management in the decision-making process. In order to achieve this goal, it is necessary to demonstrate what is human and intellectual capital, to demonstrate the advantages that the use of Intellectual capital promotes to organizations and demonstrate how much information contributes to the decision-making process and to the success of the organization. The study was developed through a bibliographic review research which sought to clarify through various authors the importance of intellectual capital in the decision-making process and aims to contribute greatly to the academic community to arouse curiosity for the topic addressed.

Keywords: Human capital. Intellectual capital. Knowledge management.