



Capital Humano: um Estudo em Empresas Prestadoras de Serviços Contábeis

Suzete Antonieta Lizote

UNIVALI

lizote@univali.br

Sabrina Thayane Contini

UNIVALI

sab.contini@hotmail.com.br

Samara Rodrigues Jacinto

UNIVALI

samara.jacinto@gmail.com

Taisa Muller

UNIVALI

taisa.muller@gmail.com

Resumo

A geração e aquisição de conhecimento são fundamentais para a obtenção de vantagens competitivas, pelo que cresce a importância do capital intelectual da organização. As empresas prestadoras de serviços contábeis, pelas atividades que desenvolvem, têm no seu capital humano o diferencial competitivo que pode determinar seu sucesso no mercado. Este estudo tem como objetivo avaliar como se manifestam as dimensões do capital humano segundo a percepção dos empregados de empresas prestadoras de serviços contábeis. No referencial teórico foram abordados os temas essenciais relacionados à problemática do estudo: capital intelectual e capital humano. Metodologicamente, quanto aos seus objetivos, considera-se uma pesquisa descritiva e de natureza aplicada. Pelos métodos de análise, a abordagem foi quantitativa. A população foi composta por empresas prestadoras de serviços contábeis de Itajaí, Balneário Camboriú e Itapema no estado de Santa Catarina, e os dados foram levantados com questionário de autopreenchimento aplicados aos colaboradores de todos os departamentos. Os resultados obtidos mostraram que as dimensões do capital humano foram vistas pelos respondentes de forma positiva nas organizações onde trabalham

Palavras-chave: ATIVOS INTANGÍVEIS; CAPITAL HUMANO; SERVIÇOS CONTÁBEIS.

1 INTRODUÇÃO

A estratégia da administração do conhecimento humano configura-se como a mais recente fase da evolução em relação à gestão da informação, sendo frequentemente um fator de grande importância para a formação e valorização dos ativos intangíveis de uma organização. Dentre



eles, o capital intelectual tornou-se um dos mais relevantes nos estudos do desempenho organizacional por ser fonte de vantagens competitivas (CURADO; BONTIS, 2007).

O conceito de capital intelectual está relacionado ao papel que desempenha o conhecimento no crescimento econômico (HUANG; LIU, 2005) e sua natureza multidisciplinar tem gerado diversas perspectivas de análise, bem como dificuldades para sua avaliação (BONTIS, 2001).

Em face de tais condições as organizações tiveram necessidade de dispor de ferramentas adequadas para medir o valor dos seus recursos intangíveis. Pois, embora os bens tangíveis de uma companhia contribuam no valor final da sua produção ou serviço, a maior parcela deve-se ao “talento dos seus colaboradores, a eficácia dos seus sistemas de gestão, as modalidades do seu relacionamento com os clientes – tudo isto constitui em conjunto o seu capital intelectual” (STEWART, 1998, p. 87). Para o constructo se reconhecem três dimensões: capital humano, capital estrutural e capital relacional. O componente de maior valor das dimensões do capital intelectual, segundo Rahman (2012), é o capital humano e as organizações com grande eficiência nesse tipo de capital tendem a mostrar melhor *performance* financeira.

No caso das empresas prestadoras de serviços contábeis, tanto o capital estrutural quanto o relacional podem ser considerados como relativamente constantes. A organização do trabalho, a relações entre chefes e subordinados, a aprendizagem organizacional como exemplos de aspectos estruturais, flutuam pouco através do tempo. Já a tecnologia da informação, que dos componentes estruturais é o mais mutável, em geral estando relacionado a obrigações normatizadas, acaba afetando a todos os escritórios por igual e assim o efeito se dilui. Do mesmo modo a carteira de clientes, sua satisfação, os índices de queixas, como alguns dos itens próprios das relações com os usuários dos serviços, também se mantém quase estáveis.

No entanto, um fato comum é o alto *turnover* que se verifica nessas empresas. A rotatividade dos colaboradores que constituíram os sujeitos desta pesquisa se reflete na relação que há entre o tempo na profissão comparado com o tempo na empresa em que atualmente trabalha. Portanto, justifica-se estudar a dimensão que mensura o capital humano, concebido como o conhecimento, competências e capacidades dos indivíduos (COLEMAN, 1988).

Levando em conta essa asseveração pode-se afirmar que toda organização possui seu capital humano, mas o êxito empresarial passa também por outros condicionantes. Sem dúvidas a capacidade de absorção de conhecimento, ou seja, a “capacidade de uma empresa em reconhecer o valor da informação nova, externa, assimilá-la e aplicá-la para fins comerciais é fundamental para suas capacidades inovadoras” (COHEN; LEVINTHAL, 1990, p. 128), constitui um dos pilares do sucesso.

No contexto descrito, este estudo tem como objetivo geral avaliar como se manifestam as dimensões do capital humano segundo a percepção dos empregados de empresas prestadoras de serviços contábeis. Busca-se assim, dar resposta à seguinte pergunta de pesquisa: como são percebidas as dimensões do capital humano presentes nas empresas prestadoras de serviços contábeis?

No intuito de dar resposta a tal questionamento e atingir o objetivo geral estabeleceram os seguintes objetivos específicos: 1) mensurar o capital humano nas dimensões dos valores, atitudes, conhecimentos, aprendizagem, capacidades e liderança; e, 2) identificar quais destas dimensões possuem maior relevância para os entrevistados.



Com o presente estudo buscou-se obter novas evidências empíricas respeito das relações entre os temas analisados. Sua consecução, além de original para as organizações foco da pesquisa, possui relevância prática para a melhoria do funcionamento dos escritórios. Por outro lado, as proposições de articulações teóricas, ainda pouco trabalhadas em estudos empíricos da realidade brasileira, justificam o interesse acadêmico. Considera-se também que a mensuração do capital intelectual, na atual economia globalizada, tornou-se um importante diferencial competitivo, pois possibilita maior transparência dos valores ocultos no âmbito organizacional.

A seguir desta introdução, apresenta-se a fundamentação teórica. Na seção seguinte se detalha o material e métodos utilizados, seguidos da descrição e análise dos dados. Por último, são feitas as considerações finais e disponibilizado o referencial bibliográfico citado no texto.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção apresenta-se o marco teórico definido como necessário à compreensão da abordagem adotada.

2.1 CAPITAL INTELECTUAL

O valor de uma organização vem sendo influenciado diretamente pelo conhecimento e sua aplicação, criando desta forma benefícios. Genericamente têm sido denominados como ativos intangíveis e também como capital intelectual. Wernke, Lembeck e Bornia (2003, p. 24) mencionam que a “apesar da dificuldade de compreensão e percepção do capital intelectual em face da sua subjetividade, resta evidente que ele é representativo e importante atualmente, repercutindo no valor de mercado das empresas”.

O conceito deste capital se relaciona ao papel que desempenha o conhecimento no crescimento econômico (HUANG; LIU, 2005). Assim, tem-se assinalado que o capital intelectual é um ativo vital para o sucesso organizacional (BONTIS; KEOW; RICHARDSON, 2000; De CASTRO; SÁEZ, 2008; KAMUKAMA; AHIAUZU; NTAYI, 2010). Stewart (1998, p. 8) argumenta que “o capital intelectual constitui a matéria intelectual – conhecimento, informação, propriedade intelectual, experiência, que pode ser utilizada para gerar riqueza. É a capacidade mental coletiva”.

Depreende-se que o capital intelectual pode ser considerado como a soma de conhecimentos, seja individual ou coletivo, bem como tácito ou explícito (BONTIS, 2001), que as empresas utilizam para obter vantagem competitiva. Devido ao fato de resultar dessa soma, os intangíveis que o compõe são condutores do desempenho organizacional (SAINAGHI; BAGGIO, 2013).

Na visão de Perez e Famá (2006) o capital intelectual é gerado pela inovação, por práticas organizacionais e pelos recursos humanos. Em termos gerais, os autores expressam que todos os recursos intangíveis e suas interconexões são considerados capital intelectual, o qual é formado. Brooking (1996), Stewart (1998), Sveiby (1998) e Edvinsson e Malone (1997, 1998) entendem que o capital intelectual é formado por um conjunto de componentes, conforme a Figura 1.

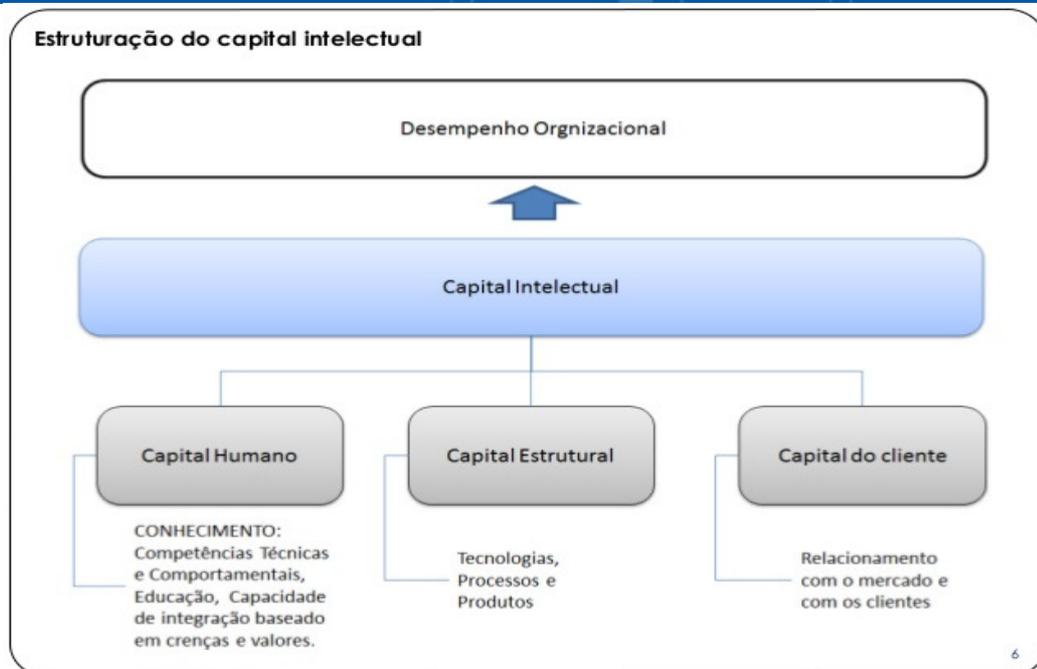


Figura 1 – Componentes do CI segundo Brooking (1996), Stewart (1998), Sveiby (1998) e Edvinsson e Malone (1997, 1998)

Fonte: elaboração própria.

Em relação à Figura 1, esta pesquisa filia-se teoricamente a categorização de capital intelectual proposta por Edvinsson e Malone (1997, 1998), que entendem que o CI é composto pelo capital humano, estrutural e de cliente ou relacional. Na sequência, abordam-se de maneira mais aprofundada o capital humano.

2.1.1 Capital humano

O capital humano possibilita às organizações avaliar as oportunidades com seus benefícios e riscos (COHEN; LEVINTHAL, 1990) e, desde o âmbito individual, os que possuam níveis elevados de conhecimento, competências e capacidades (COLEMAN, 1988) podem ter vantagens na identificação e exploração das condições existentes no ambiente de negócios. Conforme os resultados de Davidsson e Honig (2003) o reconhecimento e aproveitamento das oportunidades empreendedoras estiveram melhores associados aos maiores níveis de capital humano. Do mesmo modo, no estabelecimento de novas empresas foi observado que a descoberta e a implementação de ideias inovadoras têm influência do capital humano (ACS; ARMINGTON, 2004).

Ao considerar como fonte de renovação estratégica e inovação (BONTIS, 2001), o capital humano tem como essência a inteligência de seus empregados. Portanto, as entidades com colaboradores altamente qualificados e motivados apresentam níveis mais elevados deste componente do capital intelectual. Assim, cabe aos dirigentes a função de incentivá-los a partilhar suas habilidades com os demais funcionários (RODRIGUES; DORREGO; JOHNSON, 2010).



Em cada colaborador, segundo afirma Sullivan (1999), há um conhecimento que a organização deve aproveitar no sentido de torná-lo explícito. Florin (2005) argumenta que o capital humano refere-se tanto à capacidade, habilidade e experiência quanto ao conhecimento formal que as pessoas detêm e que agregam valor à empresa. Ou seja, conforme fora concebido por Coleman (1988), ele compreende o conhecimento, as competências e as capacidades dos indivíduos. Portanto, os investimentos em capital humano, segundo afirmam Unger et al. (2011), tornam-se importantes porque possibilitam às empresas melhoria no grau de capacitação de seus colaboradores, aumentando a sua satisfação, dedicação e, conseqüentemente, o desempenho.

3 METODOLOGIA

Considerando o critério de classificação de pesquisa, quanto aos objetivos, este estudo tem caráter quantitativo e finalidade descritiva, pois segundo Vergara (2000), a pesquisa descritiva pode estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza, sem o compromisso de explicar o fenômeno, porém pode servir como base para tal explicação.

Quanto aos procedimentos, pode ser classificada como uma pesquisa de campo, sendo conduzido um levantamento de percepções do tipo *survey*, com auxílio de questionário, para se obter a explicação do fenômeno pesquisado.

O material para o estudo foi obtido usando um questionário de autopreenchimento. Ele foi aplicado aos funcionários de empresas prestadoras de serviços contábeis estabelecidas nas cidades de Itajaí, Balneário Camboriú e Itapema no Estado de Santa Catarina via correio eletrônico e também pessoalmente pelas pesquisadoras no mês de julho de 2014. As empresas foram selecionadas considerando o número de funcionários superior a 30 colaboradores.

O instrumento de coleta de dados, esteve composto por 28 asseverações, divididas nas dimensões do capital humano, quais sejam: valores, atitudes, conhecimentos, aprendizagem, capacidades e liderança. Foram respondidas com uma escala Likert de concordância de 7 pontos, indo desde discordo totalmente (1) até concordo plenamente (7). Dispuseram-se também 4 questões para obter dados dos respondentes quais sejam: função, idade, tempo de serviço e gênero. Todos os dados obtidos foram digitados numa planilha eletrônica Excel®, e procedeu-se a análise utilizando-se estatística descritiva e representações gráficas.

4 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESPONDENTES

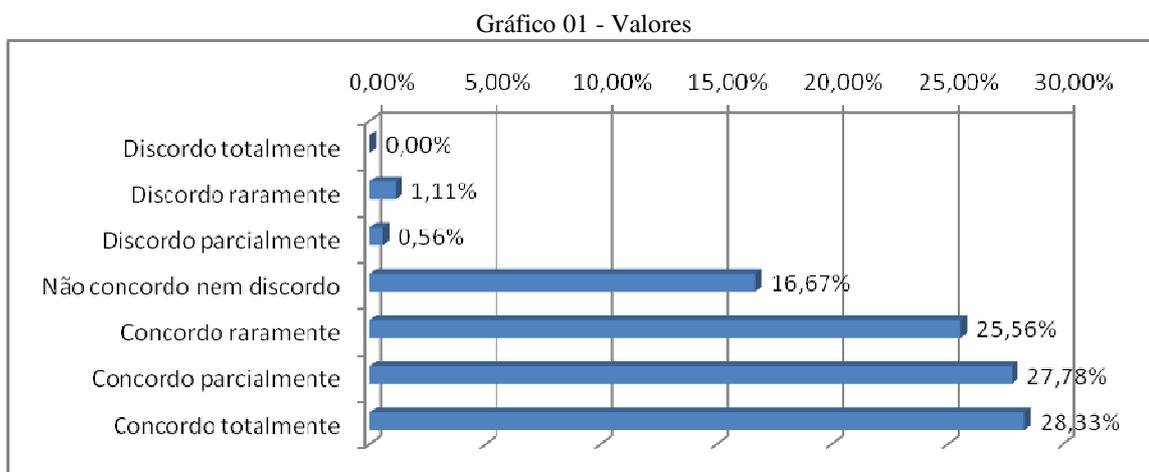
Os respondentes totalizaram 90 sendo, 38 de Itajaí, 32 de Itapema e 20 de Balneário Camboriú. Em relação a função desempenhada, 8,75% são coordenadores de departamentos e 91,25% são colaboradores. Quanto a idade, 65,18% tem entre 17 e 24 anos, 28,74% possui de 25 à 40 anos e 6,08% mais de 41 anos. No que tange ao tempo de serviço, 41,18% de 1 a 3 anos, 50,03% entre 4 e 5 anos e 8,79% acima de 5 anos. Referente ao gênero 54 respondentes são mulheres (60%) e 36 foram masculinos (40%).

4.2 ANÁLISE DESCRITIVA DO CAPITAL HUMANO

Nesta seção são descritos os dados levantados sobre o capital humano segundo as seis dimensões consideradas.

4.2.1 Valores

Os valores de uma empresa estão relacionados ao bem estar de seus empregados e da sociedade, priorizando a integridade moral, ética e sustentável, com o objetivo de garantir o crescimento e desenvolvimento de seus membros corporativos. O Gráfico 01 apresenta os resultados desta dimensão.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

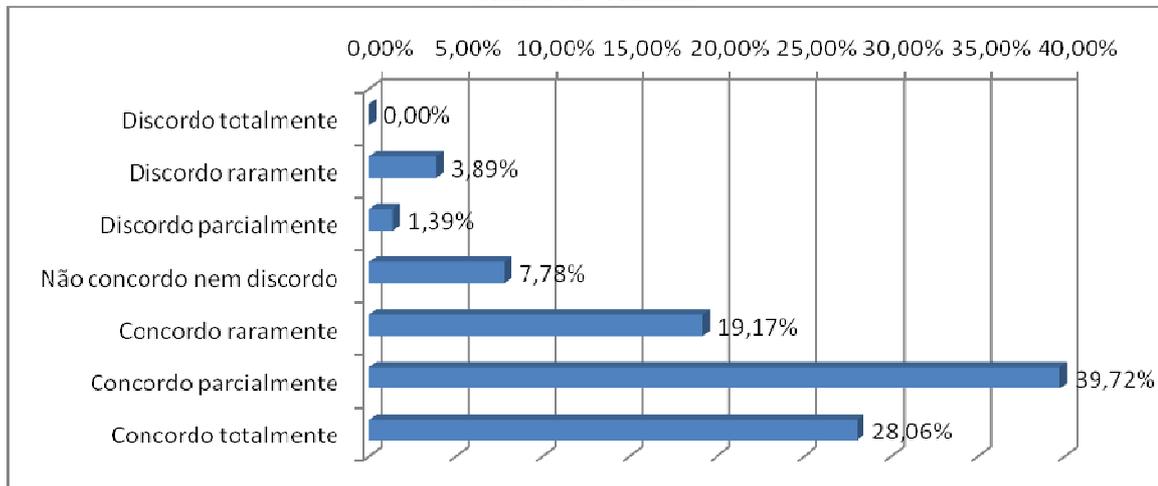
Na análise desta dimensão, verifica-se que a maioria dos respondentes, representado por 81,67% concordam que existe um adequado clima laboral, motivando-os a fazerem atividades voluntárias, agindo honestamente em todas as funções laborais e ainda concordam que o absentismo nas empresas é mínimo. Sob este aspecto Sá (2000) destaca a importância do colaborador qualificado, integrado e que dedica à organização com empenho, compondo, desta forma, parte dos valores imateriais.

Observa-se que apenas 1,67% dos respondentes expressam que esta dimensão não está evidenciada claramente dentro das entidades pesquisadas. Por outro lado, 16,67% dos não concordaram nem discordaram.

4.2.2 Atitudes

As empresas buscam adequar o ambiente de trabalho num clima organizacional satisfatório, motivando a fidelidade do empregado com a entidade. Um dos fatores de grande influência para a permanência do indivíduo no ambiente são as atitudes que compõem a cultura da empresa em consequência a diminuição da rotatividade. O Gráfico 02 demonstra a percepção dos entrevistados sobre a atitude.

Gráfico 02 - Atitudes



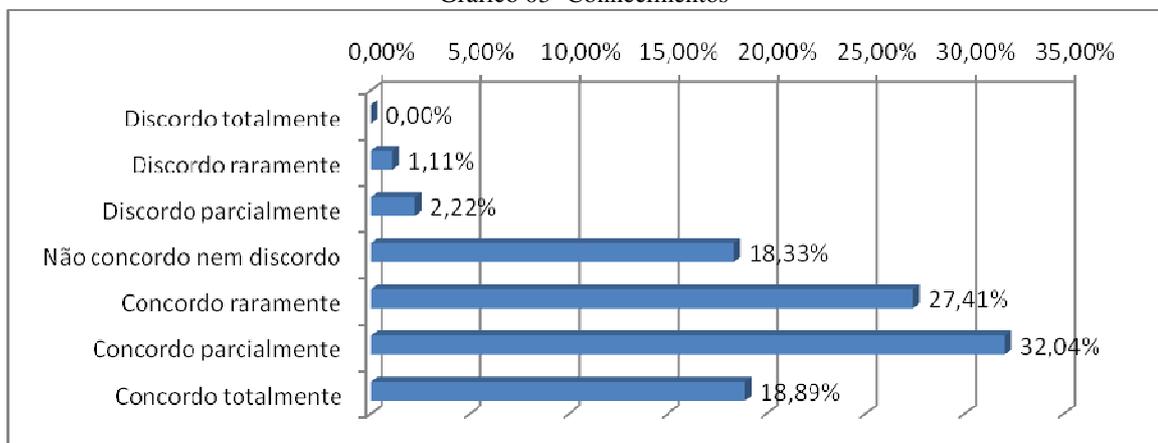
Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Nesta dimensão, verifica-se que apenas 13,06% discordam com as asseverações questionadas. Percebe-se, por outro lado, que a maioria dos respondentes tomam atitudes que resultam no comprometimento com a organização, pois houve concordância de 87,49% das respostas obtidas. Le Boterf (2003) considera que as atitudes, as quais são demonstradas por diferentes traços de personalidade, habilidades e conhecimentos, fazem que os indivíduos se destaquem em seu ambiente de trabalho.

4.2.3 Conhecimentos

O conhecimento é um relacionamento entre a entidade e o empregado, ambos precisam se atualizar constantemente para atender as exigências do mercado competitivo. Sua composição consiste na formação técnica atribuída das experiências profissionais cotidianas. Os resultados podem ser visualizados no Gráfico 03.

Gráfico 03- Conhecimentos



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

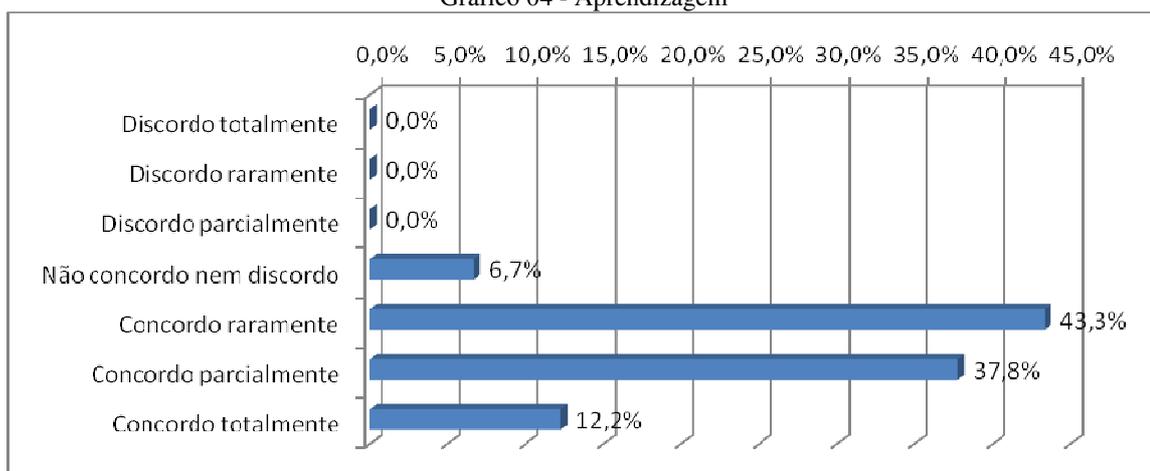
Na dimensão do conhecimento, percebe-se que apenas 3,33% dos respondentes discordam da formação em cursos e treinamentos que lhes são fornecidos. Apontam também que os empregados não estão adequadamente formados, o que dificulta a realização de seus trabalhos.

Por outro lado, 78,34% dos participantes da pesquisa, concordam que o conhecimento é fator decisivo no sucesso das organizações. Estes resultados corroboram com Antunes (2007) ao colocar que o conhecimento e sua aplicação vêm influenciando diretamente o valor de uma empresa. Nesta linha de pensamento, Araújo e Assaf (2004) já argumentavam que a contabilidade, acompanhando as mudanças ocorridas nos processos produtivos e no surgimento de novas tecnologias teve que se adaptar a este novo contexto. Assim, o conhecimento passa a ter outro significado, sendo um insumo essencial para o desenvolvimento de novas habilidades.

4.2.4 Aprendizagem

A aprendizagem é o processo pelo qual se aprimora as atitudes, os valores, os conhecimentos, as habilidades e competências de um indivíduo, por meio de treinamentos, cursos e da própria experiência profissional. Pode-se observar os resultados de pesquisa no Gráfico 04.

Gráfico 04 - Aprendizagem



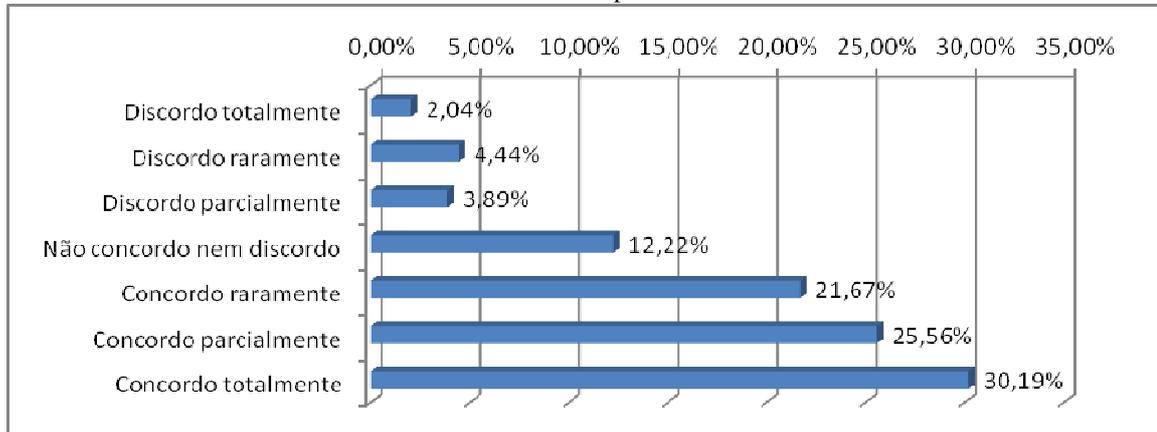
Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Na aprendizagem verifica-se que não houve discordância. Apenas 6,7% responderam não concordo nem discordo, enquanto os demais, 93,30% responderam que concordam com a preocupação da organização na melhoria e formação dos empregados e que os métodos de aprendizagem são adequados. Neste sentido Dornelas (2003), salienta que os processos gerenciais devem ser abertos, acessíveis a todos e frequentemente revisados para que a aprendizagem possa ser disseminada pela organização.

4.2.5 Capacidades

A capacidade está relacionada com a aptidão que o ser humano possui de forma física, mental ou intelectual de atingir os objetivos que lhes são propostos. No Gráfico 05 visualiza-se os resultados obtidos nesta dimensão.

Gráfico 05 - Capacidades



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

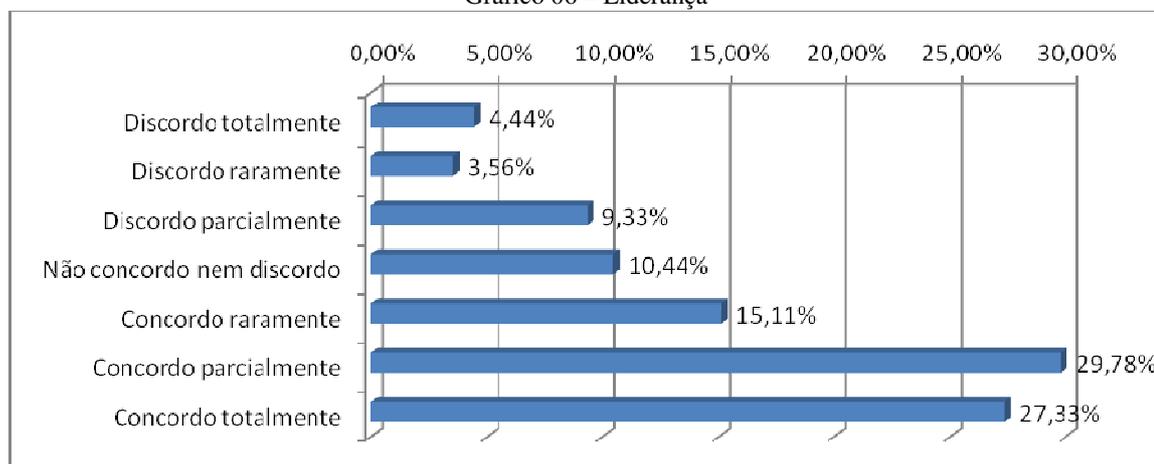
Na análise desta dimensão constata-se apenas 10,37% discordam dos quesitos que foram propostos. Já 77,42% dos respondentes concordam que estão preparados para enfrentar novos desafios, estão aptos para encarar mudanças e novas formas de trabalho, contam com o apoio do trabalho em equipe para atingir com eficiência ao que lhes são solicitados e que existe uma flexibilidade da direção em apoiar a participação dos próprios empregados na tomada de decisões quanto a estas mudanças.

Em relação a esta dimensão do capital humano, Mello et al. (2006) destaca que na sociedade do conhecimento os colaboradores devem estar preparados para enfrentar o mundo globalizado e informacional, atitude esta que exige tanto o saber fazer como o saber ser. Estes posicionamentos são essenciais para o crescimento e sucesso tanto das pessoas como das empresas.

4.2.6 Liderança

Entende-se por liderança, uma atividade de gestão que necessita, através da comunicação e direcionamento do líder, a motivação e prestígio do grupo para atingir os objetivos da empresa. Liderar não é apenas uma questão de orientar a equipe, é preciso inicialmente conhecer suas necessidades individuais e coletivas aproveitando os pontos fortes e buscando o aprimoramento quanto aos pontos fracos de cada indivíduo. Salienta-se que o líder precisa ter boas ideias e estratégias, além de transferir segurança e estímulo aos seus seguidores. Os resultados são visualizados no Gráfico 06.

Gráfico 06 – Liderança



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

No quesito liderança, observa-se que a grande maioria representada por 72,22% dos entrevistados concordam que flui uma comunicação entre chefes e empregados e entre as próprias equipes, que há estímulos e facilidades quanto à promoções e que os líderes levam em consideração suas opiniões. Ainda nessa dimensão verifica-se que um percentual de 17,33% discordam dos itens propostos e 10,44% não concordam nem discordam dos questionamentos.

Estes resultados vão de encontro as colocações de Schmidt e Santos (2002), os quais afirmam que a liderança está associada a capacidade que o indivíduo tem de inovação e criatividade, orientados por um sentido de visão e integração, determinação e competitividade, por meio de um processo de iniciativa, voltado á busca de oportunidades e resultados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em correspondência com o objetivo geral da pesquisa a investigação centrou-se em avaliar como se manifestam as dimensões do capital intelectual na percepção dos empregados em empresas prestadoras de serviços contábeis. Para alcançar tal objetivo foi necessário mensurar o capital humano através de suas dimensões e por fim identificar quais destas possuem maior relevância para os entrevistados.

O primeiro passo foi entender o conceito de capital intelectual e com base no referencial teórico foi identificado como parte integrante do ativo intangível, sendo aprofundado o estudo sobre os elementos que o compõe, em especial o capital humano.

Para mensurar o capital humano foi aplicado um questionário de autopreenchimento com 28 asseverações divididas em suas dimensões: valores, atitudes, conhecimentos, aprendizagem, capacidades e liderança. Com esses itens temos a percepção intelectual global dos empregados em relação à sua organização.

Dessa forma, conforme os dados obtidos e as análises geradas percebe-se que os empregados sentem-se satisfeitos em relação aos seus respectivos ambientes de trabalho, visto que todos os quesitos foram avaliados pelos mesmos de uma maneira positiva onde a maioria respondeu entre concordo raramente até concordo totalmente. Quanto ao item mais bem avaliado pelos entrevistados, identificou-se a aprendizagem com 93,30% seguido pelas atitudes com



86,95%, sendo destacado que os empregados sentem-se bem capacitados pela empresa e sente-se comprometidos a ela. Salienta-se que o item foi identificado pela somatória dos percentuais entre concordo raramente até concordo totalmente.

Portanto, partindo dos objetivos atingidos, conclui-se que resultados apresentados foram todos positivos, os empregados conseguem facilmente identificar nas empresas onde trabalham que existem todos os aspectos avaliados.

Sugere-se para pesquisas futuras o estudo relacionando o capital intelectual juntamente com seus outros elementos que o compõe, quais sejam o estrutural e o relacional com a orientação empreendedora e o desempenho organizacional.

REFERÊNCIAS

- ACS, Z. J.; ARMINGTON, C. The impact of geographic differences in human capital on service firm formation rates. **Journal of Urban Economics**, v. 56, n. 2, p. 244-278, 2004.
- ANTUNES, M. T. P. **Capital intelectual**. São Paulo, 2007.
- ARAÚJO, A. M. P.; ASSAF, A. **Introdução à contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2004.
- BONTIS, N. Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital. **International Journal of Management Review**, v. 3, n. 1, p. 41-60, 2001.
- BONTIS, N.; KEOW, W. C. C.; RICHARDSON, S. Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. **Journal of Intellectual Capital**, v. 1, n. 1, p. 85-100, 2000.
- BROOKING, Annie. **Intellectual capital: core asset for the third millennium enterprise**. Boston: Thomson Publishing Inc., 1996.
- COHEN, W. M.; LEVINTHAL, D. A. Absorptive capacity: a new perspective on learning and innovation. **Administrative Science Quarterly**, v. 35, n. 1, p. 128-152, 1990.
- COLEMAN, J. S. Social capital in the creation of human capital. **The American Journal of Sociology**, v. 94, Supplement, p. 95-120, 1988.
- CURADO, C.; BONTIS, N. Managing intellectual capital: the MIC matrix. **International Journal of Knowledge and Learning**, v. 3, n. 2-3, p. 316-328, 2007.
- DAVIDSSON, P.; HONIG, B. The role of social and human capital among nascent entrepreneurs. **Journal of Business Venturing**, v.18, n. 3, p. 301-331, 2003.
- De CASTRO, G. M.; SÁEZ, P. L. Intellectual capital in high-tech firms: the case of Spain. **Journal of Intellectual Capital**, v. 9, n. 1, p. 25-36, 2008.
- DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo corporativo: como ser empreendedor, inovar e se diferenciar em organizações estabelecidas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2. ed. 2003.
- EDVINSSON, L.; MALONE, M. S. Intellectual capital at Skandia. **Long Range Planning**, v. 30, n. 3, p. 266-373, 1997.
- EDVINSSON, L.; MALONE, M. S. **Capital intelectual**. São Paulo: Makron Books, 1998.



FLORIN, J. Is venture capital worth it? Effects on firm performance and founder returns. **Journal of Business Venturing**, v. 20, n. 1, p. 113-136, 2005.

HUANG, C. J.; LIU, C. J. Exploration for the relationship between innovation, IT and performance. **Journal of Intellectual Capital**, v. 6, n. 2, p. 237-252, 2005.

KAMUKAMA, N.; AHIAUZU, A; NTAYI, J. M. Intellectual capital and financial performance in Uganda's microfinance institutions. **African Journal of Accounting, Economics, Finance and Banking Research**. v. 6. n. 6, 2010.

LE BORTEF, G. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. Porto Alegre: ArtMed, 3. ed. 2003.

MELLO, S.C.B.; LEÃO, A. L. S.; PAIVA, F. G. Competências empreendedoras de dirigentes de empresas brasileiras de médio porte que atuam em serviços da nova economia. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 10, n. 4, p. 47-69, 2006.

PEREZ, M. M.; FAMÁ; R. Ativos intangíveis e o desempenho empresarial. **Revista Contabilidade e Finanças**, v. 17, n. 40, p. 7-24, 2006.

RAHMAN, S. The role of intellectual capital in determining differences between stock market and financial performance. **International Research Journal of Finance and Economics**, v. 89, n. 1, p. 46-77, 2012.

SÁ, A. L. de. Ativo intangível e potencialidade dos capitais. **Revista do CRCPR**. n.127, p. 42-46, 2000.

SAINAGHI, R.; BAGGIO, R. Structural social capital and hotel performance: is there a link? **International Journal of Hospitality Management**, accept 12 november 213 (last version before print).

SANTOS-RODRIGUES, H.; FIGUEROA DORREGO, P.; FERNÁNDEZ JARDÓN, C. El capital estructural y la capacidad innovadora de la empresa. **Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa**, v.17, n 3, p. 69-89, 2011.

SCHIMIDT, Paulo; SANTOS, José Luiz dos. **Avaliação de ativos intangíveis**. São Paulo: Atlas, 2002.

STEWART, T. **Capital intelectual: a nova riqueza das organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

SULLIVAN, P. H (1999). Profiting from intellectual capital. **Journal of Knowledge Management**, v. 3, n. 2, p. 132-142.

SVEIBY, K. **The New Organizational Wealth**. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers Inc., 1997.

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



UNGER, J. M.; RAUCH, A.; FRESE, M.; ROSENBUSCH, N. Human capital and entrepreneurial success: a meta-analytical review. **Journal of Business Venturing**, v. 26, n. 3, p. 341–358, 2011.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

WERNKE, R.; LEMBECK, M.; BORNIA, A. C. As considerações e comentários acerca do capital intelectual. **Revista da FAE**, v. 6, n. 1, p. 15-26, 2003.