

CAPITAL INTELECTUAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO DE CAARAPÓ/MS.

Andrade, Mateus*¹

Camilo, Leandro R.*²

RESUMO: Sabemos que a cada dia que passa, o capital intelectual está ficando mais conhecido e mais requisitado pelas empresas, muitas delas estão entendendo o quão importante ele é para empresa, e o impacto gigantesco que ele traz para a empresa, porém, sempre existirá aquelas empresas que não considera o Capital Intelectual tão importante assim, e busca apenas, investir mais e mais apenas no patrimônio físico, capital da empresa. Dessa forma, este artigo tem como principal intuito, ver como as empresas enxergam o capital intelectual dentro de suas organizações. E se, ainda existe um grande receio em investir nele em nossa região. Para isso, foi feita uma pesquisa com gerentes das 4 instituições bancárias aqui do município de Caarapó-MS, sendo essas instituições, Banco do Brasil, Cooperativa Sicredi, Banco Bradesco e Caixa Econômica Federal, para saber se eles conhecem, se utilizam, o que pensam do capital intelectual, qual a importância e quais benefícios eles veem que agregou para a empresa. Seguindo os dois fatores apresentados por Edvinsson e Malone, sendo o primeiro o Capital humano: conhecimento, experiência, poder de inovação, habilidades e competências dos empregados. Inclui também os valores, a cultura e a filosofia da empresa. Atenção: o capital humano não é propriedade da empresa. E também o Capital estrutural: os sistemas de informação, o software, os bancos de dados, as patentes, as marcas registradas e todo o resto da capacidade organizacional que apoia a produtividade do capital humano – em poucas palavras, tudo o que permanece na empresa quando os empregados voltam para casa.

PALAVRA-CHAVE: Capital Humano, Capital Estrutural, Competência.

ABSTRACT: *We know that with every passing day, intellectual capital is becoming better known and more in demand by companies, many of them are understanding how important it is to the company, and the huge impact it has on the company, but there will always be those companies that do not consider Intellectual Capital as important, and seek only to invest more*

*¹ Graduando em Ciências Contábeis na Faculdade FETAC.

*² Orientador: Prof. Me. Leandro Rennê Camilo. Formado em Administração de Empresas/Ciências Contábeis. Especialista em Gestão Estratégica de Negócios e Mestre em Agronegócios pela UFGD. E-mail: leandrorenne@hotmail.com.

CAPITAL INTELECTUAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO DE CAARAPÓ/MS.

and more only in physical assets, capital of the company. Thus, this article has as its main intuition, to see how companies see the intellectual capital within their organizations. What if, there is still a great fear of investing in it in our region. For this, a survey was made with managers of the 4 banking institutions here in the city of Caarapó-MS, and these institutions, Banco do Brasil, Sicredi Cooperative, Banco Bradesco and Caixa Econômica Federal, to know if they know, use, what They think of intellectual capital, how important and what benefits they see that it has added to the company. Following the two factors presented by Edvinsson and Malone, the first being Human Capital: knowledge, experience, innovation power, skills and competencies of employees. It also includes the values, culture and philosophy of the company. Attention: human capital is not owned by the company. And also Structural Capital: the information systems, the software, the databases, the patents, the trademarks, and all the rest of the organizational capacity that supports the productivity of human capital - in short, everything that remains in the business. when employees come home.

KEYWORD: Human Capital, Structural Capital, Competence.

INTRODUÇÃO

Como o foco desse artigo, é mostrar como as empresas estão trabalhando com o CI, e se realmente estão dando esse foco a ele, não iremos nos aprofundar muito, sobre o que é o Capital Intelectual, porém, vamos abordar superficialmente o que ele é, para termos um entendimento melhor do que estamos tratando.

Capital Intelectual – composto por capital humano, capital estrutural e capital de cliente - representa benefícios intangíveis que, quando associados aos outros fatores tangíveis agregam valores às organizações, aos clientes e fornecedores, tornando-se um diferencial competitivo, o que faz com que se estabeleça a concorrência entre o resultado e a longevidade cooperativa (STEWART; 2002 p.238).

Observamos nesse conceito, que representa benefícios intangíveis, onde associamos ao conhecimento das pessoas, por isso representado de com intangível, pois não se consegue mensurar, mas continuando ele fala que quando associado aos outros fatores tangíveis aí sim agregam valor. O que seria basicamente pegar esse lado intangível, que seria o conhecimento das pessoas, e usa-las para que possam dar retornos positivos para a empresa.

Sendo assim, observamos que o CI nada mais é do que todo o conhecimento que as pessoas têm dentro da organização. A cada período que os colaboradores passam na empresa elas tem um aumento de Capital Intelectual, elas aumentam o conhecimento que tem da empresa, sobre os seus papéis dentro da empresa, sobre suas atividades e deveres dentro da organização.

Dessa forma, entendemos que todo o conhecimento que um colaborador adquire com o tempo na empresa é chamado de Capital Intelectual. Sendo um “Capital” pois ele gera lucros para a empresa, pois os colaboradores têm o conhecimento do que fazer, como fazer, para gerar mais lucros, e ter menos gastos para a empresa.

Porém, vemos que a definição de capital intelectual nem sempre está relacionada apenas “a capacidade intelectual humana, mas também nomes de

produtos, designs, marcas registradas, liderança tecnológica, lealdade dos clientes, relacionamento com os fornecedores, treinamento constante dos empregados, velocidade de atendimento de assistência técnica, sistemas de informação, indicadores de qualidade etc”.

1. CAPITAL INTELECTUAL

Vemos uma disputa muito grande de empresas buscando uma lucratividade maior do que seus concorrentes. Basicamente o comércio como um todo, está sempre à procura de estratégias para saírem na frente de suas concorrentes. Da mesma forma grandes industrias, pois é preciso fazer com que todo aquele produto produzido dê um retorno positivo. Porém, todas empresas bem desenvolvidas e com uma boa visão, pensam da mesma forma. Então, o que as diferenciam, é o Capital Intelectual de cada uma. É o conhecimento que seus funcionários possuem, dando-lhes, grandes vantagens sobre suas concorrentes.

Antes, o CI era referido como uma forma de mensuração dos recursos intangíveis, porém, hoje ele é visto totalmente como uma manutenção do estoque de conhecimento da empresa, sendo o fator chave para a criação de inovação.

CAMPBELL E RAHMAN (2010) afirmam que uma definição consensual e universal de Capital Intelectual é ilusória. Não se tem uma definição concreta, porém, muitos autores concordam ao se referir sobre CI, sendo de suma importância, para descrever os ativos de conhecimento de uma empresa, e em virtude disso, toda a dinâmica que ela apresenta ao longo do tempo.

Como Chiavenato (2010) mesmo afirma, Capital Intelectual é a soma de tudo o que você sabe. Em termos organizacionais, o maior patrimônio de uma organização é algo que entra e sai pelas suas portas todos os dias, ou seja, são os conhecimentos que as pessoas trazem em suas mentes – seja sobre produtos, serviços, clientes, processos, técnicas, etc.

Muitos autores como e.g. BROOKING, 1996; vêm falando sobre a importância do CI, não é novidade alguma dizer, hoje, que o Capital Intelectual é o principal fator que traz esse diferencial competitivo que as empresas tanto almejam.

Dentre muitos conceitos e definições, conseguimos ter uma base sólida referente ao Capital Intelectual (CI), porém, como CAMPBELL E RAHMAN (2010) afirmarão, não se tem uma definição concreta. Entretanto, Edvinsson e Malone (1998, p. 9), usam uma metáfora para se entender melhor o CI.

Observando a empresa, entendemos ela como um organismo vivo, comparando-a com uma árvore, então toda informação presente dentro da empresa como os demonstrativos financeiros representam o tronco, os galhos e as folhas. Porém, não se pode jogar a saúde da árvore, observando apenas sua parte visível, sendo que a maior parte da árvore, não é visível, que é o caso das raízes.

CAPITAL INTELECTUAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO DE CAARAPÓ/MS.

Dessa forma, por mais que as folhas e os frutos mostram, superficialmente a saúde daquela árvore, seria muito mais eficaz, observar o que acontece nas raízes para se ter uma noção mais precisa e sólida de como realmente está a saúde da árvore.

Da mesma forma dentro da empresa, para entender como a empresa funciona, e dessa forma, criar estratégias tomando como base a situação atual e futura da empresa, é preciso olhar a raiz da empresa, que seria o Capital Intelectual (CI).

Grandes autores classificaram o Capital Intelectual em três dimensões: capital humano, representado pelas pessoas dentro da organização, seus conhecimentos e competências; capital estrutural, sendo toda a estrutura interna da empresa, seus sistemas, máquinas e equipamentos; e capital de relacional, onde seria todo o contato e relação da empresa com seus clientes (relação externa da empresa).

1.1 CAPITAL HUMANO

De acordo com Edvinsson e Malone (1998), o Capital humano, não pode ser propriedade da empresa, sendo ele, todo conhecimento e atitudes que os colaboradores tem, como também a experiência adquirida com os anos trabalhando na mesma organização, facilitando o desempenho das atividades exigidas pela mesma.

Ciprian et al. (2012, p. 707), traz a seguinte definição para Capital Humano.

“o capital humano é o valor total das habilidades da equipe e se concentra competências (conhecimentos, habilidades e talentos), atitude (comportamento, satisfação, motivação, desempenho e ética) e a agilidade intelectual (adaptação)”.

Sendo então todo o conhecimento, experiência, poder de inovação, habilidades e competências dos colaboradores, incluindo também, os valores, cultura e filosofia da empresa.

Temos o Capital estrutural, que mais para frente iremos aborda-lo mais a fundo, sendo ele toda a estrutura da empresa, como as máquinas, o sistema utilizado pela empresa, porém, quem faz com que todo esse recurso do capital estrutural seja utilizado de forma eficaz e eficiente é o capital humano, as pessoas que trabalham naquela companhia.

O ser humano, pode ser considerado Capital, pois ele tem uma grande capacidade de produzir bens e serviços, em virtude de toda capacidade física e mental que o mesmo adquire com anos de trabalho. Dessa forma, quanto mais capacitado for o Capital humano da empresa, maiores serão os resultados que ela poderá alcançar, se tratando do CI.

1.2 CAPITAL ESTRUTURAL

Edvisson e Malone (1998, p32) definem capital estrutural da seguinte forma.

“O capital estrutural pode ser melhor descrito como o arcabouço, o empowerment, e a intra-estrutura que apoiam o capital humano. Ele é também a capacidade organizacional, incluindo os sistemas físicos utilizados para transmitir e armazenar conhecimento intelectual.”

Dessa forma conseguimos associar que os sistemas de informação, o software, os bancos de dados, as patentes, as marcas registradas e todo o resto da capacidade organizacional que apoia a produtividade do capital humano fazem parte do Capital Estrutural – em poucas palavras, tudo o que permanece na empresa quando os empregados voltam para casa.

Dentro do Capital Estrutural, encontra-se todo banco de dados da empresa, como também os hardware e software, sendo considerados um ativo não humano, sendo compreendido como estrutura organizacional tangível, na forma física, ou até mesmo estrutura intangível, que seriam as habilidades, experiências e conhecimentos dos colaboradores.

No CE, vemos uma busca em ter toda essa parte estrutural bem desenvolvida, para que assim, ela passe a dar suporte, tanto para as pessoas que executam as atividades da empresa, representada pelo Capital Humano, como para o ambiente externo, onde é o relacionamento com clientes, fornecedores, etc.

1.3 CAPITAL RELACIONAL

Já o CR, como parte do CI, é entendido como o conjunto de relações que envolve a organização, seu entorno e os decorrentes feedbacks (STEWART, 1998), sendo ele, todo o contato da empresa com clientes e fornecedores, buscando cada vez mais, um melhor atendimento a eles, visando assim, garantir e conquistar mercados para a venda ou serviço de sua empresa.

Stewart (1998, p.138) explica com suas palavras que:

O capital do cliente é muito semelhante ao capital humano: não se podem possuir clientes, do mesmo modo como não pode possuir pessoas. Mas da mesma forma como a organização pode investir em colaboradores não apenas para aumentar seu valor como indivíduos, mas também para criar ativos do conhecimento para a empresa como um todo, a empresa e seus clientes podem aumentar o capital intelectual que é sua propriedade em conjunto e em particular.

Saint-Onge argumenta "que o relacionamento do banco com seus clientes possui um valor que qualquer comprador em potencial do banco teria de pagar", indagando assim, que é no relacionamento com os clientes que a empresa inicia seu fluxo de caixa, e não na área contábil, como é considerado por muitos.

Sendo então, todo relacionamento que a empresa tem, com o ambiente externo, sendo que, quanto mais se desenvolve, e fortifica esse relacionamento, maiores serão os resultados da empresa, pois, sua rede de

CAPITAL INTELECTUAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO DE CAARAPÓ/MS.

clientes e fornecedores é vasta, pois se tem uma atenção constante para essa área.

1.4 CAPITAL INTELECTUAL NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS (MODELO GERAL) – BRASIL E MS.

Observamos através de estudos realizados, e pesquisas feitas, que não se tem muitos estudos e pesquisas feitas, relacionadas ao CI dentro das instituições financeiras. Porém, encontramos muitas informações mostrando que mesmo assim, ela tem um grande impacto nos seus resultados, como é citado por Lopes e Martins (2005, p. 76), onde se fala que a contabilidade possui grande importância como fonte de informações aos tomadores de decisão e demais usuários, tendo como base para a divulgação de dados as demonstrações contábeis, concluindo, afirmando que “a Contabilidade possui papel central como fonte de informações no mercado financeiro.”

Influenciando grandemente também, através das informações contábeis, os preços das ações que são distribuídos em bolsa, pois o poder de revelar novos fatos a tomada de decisão faz com que especialistas se norteiem pelos indicativos que a Contabilidade oferece, (BARTH; CLINCH; SHIBANO, 2001).

No Relatório Anual de 2016, do Banco do Brasil, referente ao Capital Humano e Capital Intelectual, é apresentado as políticas da empresa, em relação a esse assunto, apresentando da seguinte forma: “Nossas políticas e práticas de gestão de pessoas têm como objetivo aumentar a satisfação e o engajamento dos funcionários, apoiando a geração de valor e o alinhamento com a estratégia”.

Mostrando assim, que a instituição está ciente de que precisa investir em seus colaboradores para que se alcance os objetivos desejados. Outra citação que mostra ainda mais isso, encontrada no mesmo Relatório é que:

“O monitoramento sistemático do clima e da satisfação é uma importante ferramenta para atingir nossas metas e avaliar a qualidade das relações no ambiente de trabalho. Essa análise engloba conflitos, pontos críticos, pontos fracos e fortes, delineando caminhos para compreensão de temas como rotatividade, absentismo, desmotivação, queda de produtividade e retenção de talentos”.

Ficando muito claro, que se tratando de Banco do Brasil, em tese, a empresa tem uma atenção especial para com seus colaboradores, entendendo que são eles que ajudarão a empresa a atingir as metas que a empresa precisa, e podemos ver também que muito disso é colocado em prática também, pelo menos na unidade de nossa cidade, pois, quando parte das respostas coletadas da gerência, através do questionário, estava muito ligada a essa visão que a empresa tem.

Através de pesquisas feitas a fim de entender o nível de divulgação do Capital Intelectual nos Bancos Brasileiros listados na BM&FBOVESPA, Valnir Alberto, Alana Larissa e Guiomar de Oliveira, relatarão o seguinte:

De todos os aspectos evidenciados no CH, o de maior destaque sem exceção foi “Benefícios (além dos exigidos por lei)”, o que revela uma preocupação das entidades em manter seus colaboradores satisfeitos e dessa forma melhorar seu desempenho, sua performance. Dentre

esses, os principais benefícios informados pelas instituições são os planos de previdência privada, que se estendem além dos colaboradores estendem-se aos seus familiares diretos.

Chegando assim, no resultado de que muito dos bancos brasileiros, estão buscando investir cada vez mais em seus colaboradores, entendendo assim, que se realmente eles fizerem esses investimentos, o retorno que eles trarão para a empresa, compensara toda atenção e investimentos direcionados a eles.

2. CAPITAL INTELECTUAL NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DE CAARAPÓ/MS

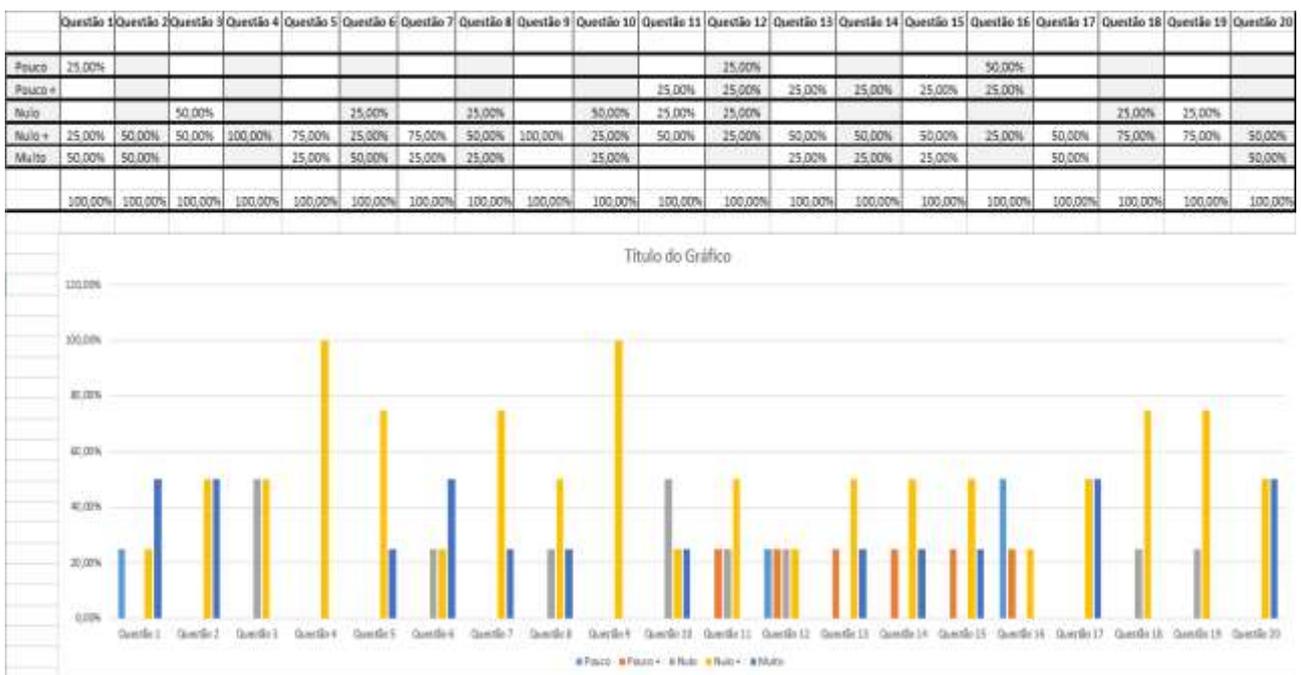
2.1 Análise de Dados

Tratando a temática, de Capital Intelectual, foi elaborado um questionário, e entregue a gerentes das 4 instituições financeiras da cidade de Caarapó/MS, buscando assim, ter um conhecimento maior de como grandes gestores de bancos de nossa cidade, avaliam e observam o Capital Intelectual, e se dão importância devida a esse assunto que está fazendo muitas empresas, que dão a devida atenção ao assunto, saírem na frente de seus concorrentes.

Através desse questionário, pudemos ter uma base de como cada instituição trabalha, buscando na maior parte das vezes, investir nos seus colaboradores.

Esse estudo foi algo simples, mas que pode nos dar uma grande noção de como essas empresas veem o Capital Intelectual, e de como elas utilizam dessa visão.

TABELA 01 – ANÁLISE GERAL DO QUESTIONÁRIO APLICADO



Fonte: elaboração do autor (2019).

CAPITAL INTELECTUAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO DE CAARAPÓ/MS.

Buscaremos nesse primeiro momento, fazer uma análise geral dos pontos principais que observamos ao estudarmos o questionário, sendo uma delas a quantidade elevada de respostas Nulas. Pontuando que tínhamos as opções “pouco, nulo e muito”, vimos que a maior parte das respostas foi nula, isso de todas as partes, mostrando uma semelhança muito grande das respostas, por mais que sejam nessa área.

Algo que precisamos pontuar também, é que vimos que 50% das empresas estudadas estão investindo em tecnologia da informação, e em novos métodos, mostrando uma certa atenção para a área do Capital Humano e Capital Estrutural.

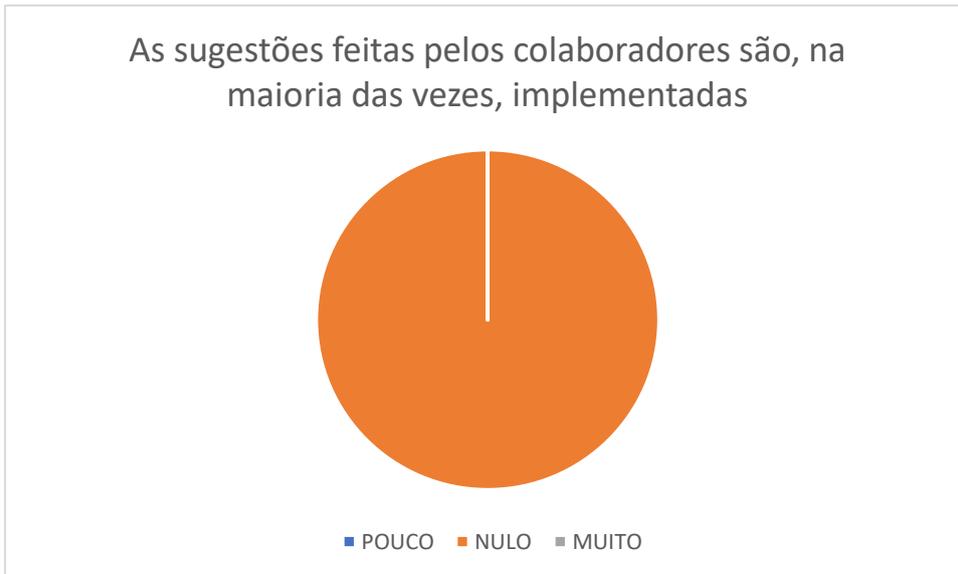
Nesse presente questionário, como foi apresentado acima, foram feitas com 4 gerentes de 4 instituições financeiras da Cidade de Caarapó, e tivemos apenas 2 questões que os 4 assinalaram a mesma opção, sendo as perguntas referente ao melhoramento da capacidade técnica dos atendimentos e sobre a filosofia da empresa, se ela é incentivadora e participativa, onde os 4, assinalaram a opção nula nessas questões.

Um ponto importante a se ressaltar é que não tivemos um resultado onde 100% das empresas estudadas assinalaram a opção “pouco” nem “muito”, apenas em 2 opções “nulo”, como já foi apresentado logo a cima.

Alguns aspectos que vemos também, é em relação as reclamações dos clientes sobre a empresa, onde se tem diminuído bastantes, o sentimento de confiança da empresa para com o colaborador, e até mesmo do colaborador para com a empresa, tem melhorado consideravelmente em 50% das empresas estudadas, e também, o ambiente em boa parte dessas empresas, representadas aqui através dos estudos feitos 50% das instituições analisadas, é agradável para que os colaboradores possam realizar sua atividades da melhor forma possível.

Nesse segundo momento, iremos apresentar um outro gráfico, e nos aprofundarmos sobre algumas perguntas feitas no questionário, que achamos relevantes para esse momento.

GRÁFICO 01 – SUGESTÕES DE COLABORADORS DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS



Fonte: elaboração do autor (2019).

A primeira questão analisada, mostrando que 100% dos questionados, não estavam dispostos a responder com clareza essa afirmação, não querendo colocar que não se ouve a voz do colaborador, mas também, não afirmando que se atenta para a voz do mesmo com frequência.

Podemos entender, já que muitas das decisões, é estabelecida, na maior parte, pela diretoria da empresa, não representando de fato, aquela gerencia. Porém, como estamos analisando a empresa como um todo, e não a gerencia dela em si, é importante frisarmos essa questão anulada por todos.

GRAFICO 02 – RECLAMAÇÃO DOS CLIENTES

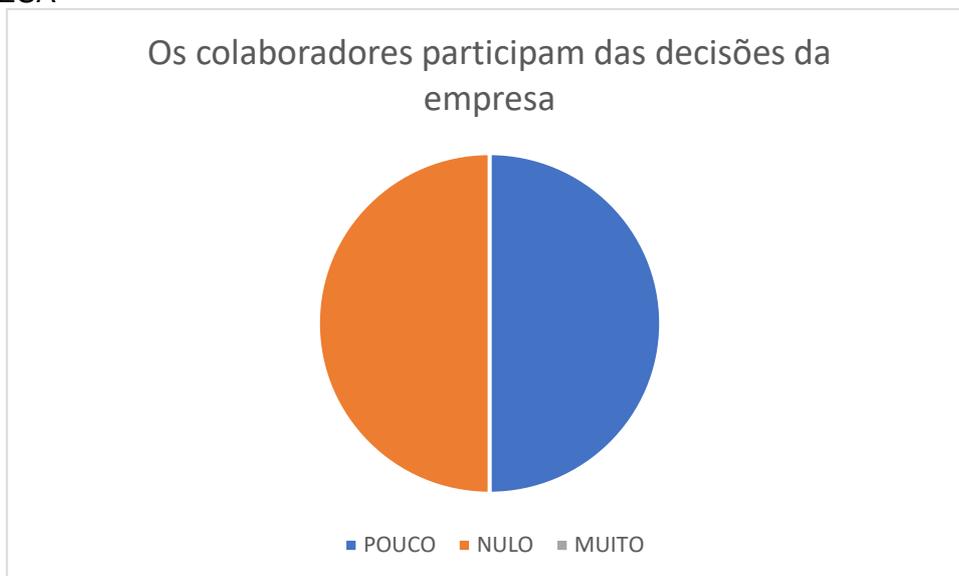


Fonte: elaboração do autor (2019).

Aqui vemos algo muito positivo, pelo menos 50% dos questionados, apontam que as reclamações de clientes têm realmente diminuído, sendo isso, algo muito bom, trazendo um diferencial competitivo muito grande, frente a seus concorrentes.

CAPITAL INTELECTUAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO DE CAARAPÓ/MS.

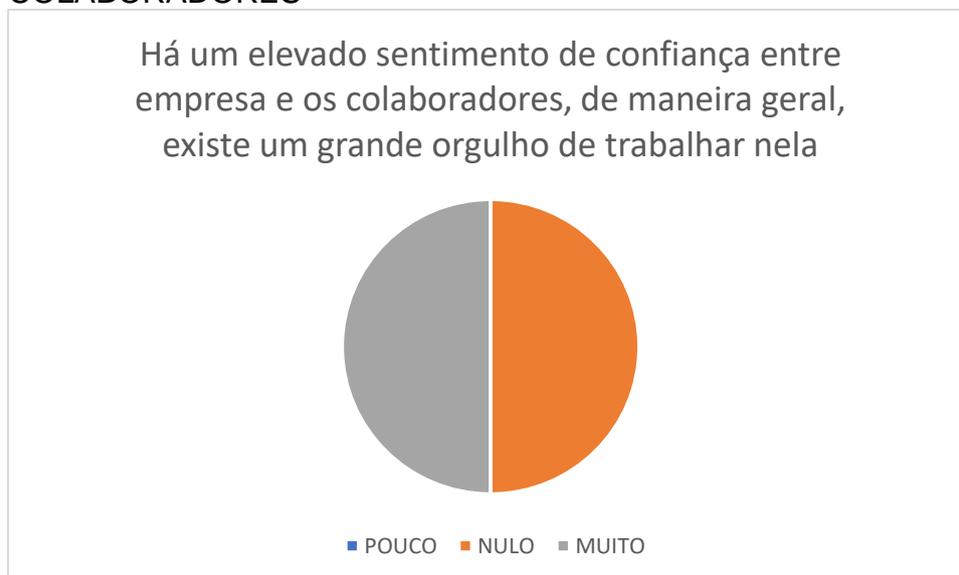
GRÁFICO 03 – PARTICIPAÇÃO DOS COLABORADORES NAS DECISÕES DA EMPRESA



Fonte: elaboração do autor (2019).

Notamos algo interessante aqui, observa-se que 50% das instituições questionadas, realmente apontarem que os colaboradores, não fazem parte das decisões tomadas pela a empresa, sendo que os outros 50% dos questionados, optaram por ser nulos, sendo assim, nenhuma das empresas afirmam de fato, que seus colaboradores participam de suas decisões.

GRÁFICO 04 – SENTIMENTO DE CONFIANÇA – EMPRESA X COLABORADORES



Fonte: elaboração do autor (2019).

Nesta quarta questão analisada, vemos que 50% dessas empresas, assinalaram o ponto “muito”, em referência ao sentimento de confiança entre a empresa e os colaboradores, mostrando que se tem grande sentimento de

orgulho por parte de ambos, em relação ao ambiente os trabalham, e sobre as metas e objetivos alcançadas.

Não se pode concluir, que as outras 50% das empresas, não tenham esse sentimento de confiança, mas, decidiram não optar por nenhuma outra questão, e dessa forma, deixaram-na nula.

GRÁFICO 05 – CLIMA ORGANIZACIONAL



Fonte: elaboração do autor (2019).

Já nessa última questão, mostra-se que na maior parte dessas empresas, o clima realmente é agradável para que se possam realizar as atividades devida, sendo esse, um ponto muito importante, pois entendemos que o colaborador é peça fundamental dentro da empresa, para que ela consiga alcançar suas metas e objetivos.

A empresa pode ter todo recurso possível para alcançar suas metas, porém, quem opera a maior parte desses recursos, é o colaborador. Uma empresa, que não tem seus colaboradores motivados, e apaixonados por fazer suas atividades e ver a empresa crescer, terá muitas dificuldades em se manter no mercado competitivo que vivemos hoje.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entende-se que Capital Intelectual trata-se de um divisor de águas para as empresas, é o diferencial competitivo, o que faz uma empresa crescer e se destacar muito mais do que outra, onde o mercado e as oportunidades são as mesmas.

Sabendo-se disso, buscamos ver como está a situação do CI aqui em nossa cidade, analisando as 4 instituições financeiras da cidade, e dessa forma, tivemos uma base para termos um norte de como é tratado esse assunto aqui em nosso município.

Como apresentado na análise, não podemos afirmar precisamente quais os resultados tivemos, em virtude ao elevado índice de nulos que tivemos no questionário. Porém, conseguimos ver de modo geral, que essas empresas

CAPITAL INTELECTUAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO DE CAARAPÓ/MS.

buscam ter uma atenção especial para com seus colaboradores, investindo neles, e buscando melhorar cada vez mais a relação do Capital Humano, Capital Estrutural e também Capital Relacional.

É importante ressaltar que o intuito dessa pesquisa realizada, é para fins de estudo acadêmico, sendo assim, as respostas coletadas podem não afirmar concretamente como a empresa trabalha em relação as perguntas feitas, podendo ter muitas divergências, porém, para nosso estudo, os resultados atingiram as expectativas e contribuiu imensamente para a elaboração deste artigo.

Dessa forma, obtivemos resultados preciosos para a elaboração deste artigo, sendo que vimos, mesmo que de forma rasa, um pouco de como a empresa trabalha em relação ao ambiente de trabalho, relacionamento entre os colaboradores da empresa, a também sobre o relacionamento com os clientes. E podemos ver que a essas empresas estudadas, buscam dar uma atenção especial para essa área de capacitação e melhoria do Capital Intelectual da empresa, claro que, umas empresas mais do que outras.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Maria T.P. **Capital intelectual**. 4 reeimp. São Paulo: Atlas, 2007.

BRANDT, V. A; DRAGHETTI, A. L; TENÓRIO, G. O. **A importância do capital intelectual para as organizações**. [Online]. Disponível em: <<https://eumed.net/rev/ce/2018/2/capital-intelectual.html>> Acesso em 01 de ago.2019.

BRANDT, V. A; DRAGHETTI, Alana L; TENÓRIO, G. O. **O Capital Intelectual e seu nível de divulgação nos bancos brasileiros listados na BM&FBOVESPA**. Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação – Ciki, [S.l.], v. 1, n. 1, sep. 2018. ISSN 2318-5376. Disponível em: <<http://proceeding.ciki.ufsc.br/index.php/ciki/article/view/596>>. Acesso em: 28 out. 2019.

CAMPBELL, D. RAHMAN, M. R. A. **A longitudinal examination of intellectual capital reporting in Marks & Spencer annual reports, 1978–2008**. The British Accounting Review, v. 42, 2010, P. 56-17.

EDVINSSON, L.; MALONE, M. S. **Capital intelectual**. São Paulo: Makron Books, 1998.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

Relatório Anual – **Capital Humano e Capital Intelectual**. Disponível em: <<https://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2016/pt/capital-humano-e-capital-intelectual.htm>>. Acesso em: 05 de novembro de 2019.