

# GESTÃO ESTRATÉGICA E CAPITAL INTELECTUAL NAS EMPRESAS

*Data de aceite: 01/02/2024*

### **Juliana Cristina Ferreira de Souza**

Centro Universitário das Faculdades  
Associadas de Ensino – FAE  
Administração – 8º semestre  
Administração de Sistemas de  
Informações  
São João da Boa Vista

### **Rafael Sebastião Dezena de Freitas Filho**

Centro Universitário das Faculdades  
Associadas de Ensino – FAE  
Administração – 8º semestre  
Administração de Sistemas de  
Informações  
São João da Boa Vista

**RESUMO:** O capital intelectual é o legado de conhecimento, criatividade e inteligência de uma corporação na busca de seus objetivos. Sendo de extrema importância, pode gerar valor sustentável ao longo do tempo. Refletindo diretamente no valor que as pessoas criam para o trabalho. É um dos principais recursos entre as empresas mais competitivas. Um bom exemplo é o conhecimento que um gestor pode usar para liderar uma empresa. Compreender a capacidade mental do gestor para liderar as pessoas no sentido certo, a sua capacidade

para definir objetivos, motivar e avaliar os resultados. Esse conjunto de competências faz toda a diferença no desempenho geral de uma empresa. A capacidade de criar marcas que os consumidores gostem, de gerar bons relacionamentos com os clientes, de inovar, de aplicar o conhecimento e de desenvolver novas tecnologias são outros exemplos de ativos de capital intelectual. Esses ativos incluem a experiência dos colaboradores, os processos organizacionais e a soma do conhecimento contido ao decorrer dos dias. O conceito de capital intelectual é algo relativamente recente, sendo composto pela somatória de diversos fatores como: Processos, sistemas administrativos e sistemas de informação. Conjunto das relações com clientes, fornecedores, stakeholders, marcas, imagem e reputação. também inclui habilidades das pessoas que trabalham na empresa, em agir com determinadas situações, experiências, valores e competências. Nos dias de hoje, é comum encontrar empresas que desenvolvem modelos de educação corporativa, tanto presenciais quanto virtuais, com o intuito de melhorar a gestão de seu capital intelectual. Podemos afirmar que representa o ativo mais rentável e sem um bom gerenciamento, nenhuma empresa

alcançaria o sucesso. Tornando cada vez mais importante investir nele.

**PALAVRAS – CHAVE:** Capital intelectual; Empresas; Gestão; Inovação; Tecnologia.

## INTRODUÇÃO

Considerado uma base de sustentação, refere-se ao valor das ferramentas internas, que servem para facilitar o bom funcionamento dos negócios. No geral o capital intelectual de uma corporação simboliza todo o seu ativo humano.

Empresas são corporações formadas por pessoas. Elas servem a um propósito na sociedade e só o atingem quando têm um bom time de profissionais como base. Por esse motivo que o capital intelectual é a nova vantagem competitiva das empresas.

Sendo de extrema importância a sua implantação, os processos de capital intelectual é algo de grande valor. Podendo gerar oportunidades de novas colaborações, comunicações e expansão de networking, abrindo portas a novos negócios.

Na prática, o que acontece de fato inclui a troca de conhecimento, habilidades e experiências de colaboradores, associados e direção que levam o negócio à frente, como também sendo importante ressaltar a conservação do bom relacionamento entre empresa e a comunidade local na qual ela está inserida.

Também é excepcionalmente importante investir no treinamento e desenvolvimento constante dos talentos que já fazem parte da empresa. Para promover essa conexão e colaboração é essencial oferecer uma estrutura bem pensada, para que os envolvidos possam compartilhar todo conhecimento necessário.

Os colaboradores são únicos, sendo os principais responsáveis pela geração de valor e criação de um diferencial competitivo para o seu negócio.

Dessa forma, quando você implanta uma gestão de capital intelectual eficaz na empresa, impulsiona esses resultados individuais e, com isso, ganha vantagem competitiva perante os concorrentes. Além disso, é muito importante que as lideranças reconheçam e reúne os melhores talentos. Assim podem garantir que essas pessoas sejam replicadores de uma boa cultura humanizada e inovadora dentro da empresa.

## DESENVOLVIMENTO

O Capital Intelectual representa a junção de três tipos de capitais: interno, externo e humano. O interno se referente à processos, modelos, conceitos, sistemas informações e administrativos. Externo em lealdade dos clientes, fornecedores, imagem da marca. E o humano: habilidades dos trabalhadores da empresa, experiências e valores.

Sendo de extrema importância, a gestão do capital intelectual de uma empresa deve ser feita. Para que a evolução e o aprendizado da mesma não se percam com o tempo. Desta forma, atende as condições necessárias para avaliar o passado, aplicar melhorias no presente e projetar um futuro de sucesso para a corporação.

Uma grande estratégia está no bom atendimento, pois clientes satisfeitos e felizes geram maior valor para a empresa, tanto no aumento do ticket médio quanto na atração de novos clientes por meio de recomendações. Eles também prolongam seu (tempo de vida) através da fidelização, o que contribui muito para atingir uma boa reputação de marca e desenvolver resultados financeiros positivos.

Outro aspecto importante para realização de uma gestão estratégica é o investimento em tecnologia.

A inovação faz parte das empresas que consideram o capital intelectual como um diferencial competitivo, porque elas sabem que inovar é estar um passo à frente no mercado.

O investimento em tecnologias facilita os processos de gestão e deixem as pessoas mais livres para pensar estrategicamente, como por exemplo, utilizar softwares para cálculo de horas, sistema de ponto online e folha de pagamento, contribuindo para maior velocidade aos processos garantindo maior confiabilidade às informações.

Isso parte da cultura organizacional da empresa, onde acaba beneficiando toda a equipe. Além disso, manter uma boa comunicação é a base de qualquer relacionamento, seja pessoal, profissional ou comercial.

Diante disso, para fazer do capital intelectual sua verdadeira vantagem competitiva, também é necessária promover uma comunicação clara e assertiva com todo seu público alvo.

Uma boa estratégia é manter canais de comunicação que favoreçam o feedback em tempo real, como e-mail, redes sociais, chats, entre outros. Também requer uma maior atenção na hora de lidar com questões delicadas, como críticas e reclamações de clientes.

A responsabilidade e o compartilhamento de resultados, sejam estes positivos ou negativos, também faz parte da rotina de uma comunicação eficaz e de uma gestão do capital intelectual verdadeiramente preocupada com o crescimento de todas as bases da empresa.

## **CONCLUSÃO**

Com esse artigo foi capaz de compreender a importância no fornecimento de capacitação, que se entende por tornar alguém capaz, ou seja, habilitar de modo que o profissional compreenda e desenvolva suas tarefas com grande eficiência e autonomia.

Os primeiros passos para desenvolver uma capacitação são identificar as necessidades, priorizá-las e ensinar a equipe, seja para haver ampliação de conhecimento já existente ou desenvolvimento de novos.

Esse aprendizado pode ocorrer, por exemplo, no próprio ambiente de trabalho. O uso da tecnologia pode ser um aliado importante nesse caso, tanto para realizar capacitação, quanto para armazenar o capital intelectual da empresa.

Também existem opiniões, em casos específicos, onde alguns gestores têm uma ideia equivocada em relação aos investimentos em capital intelectual e conhecimento.

O principal receio é de que sejam oferecidas capacitações a um colaborador e, logo depois, ele se desligue da empresa tornando um concorrente. Pior do que ter esse cenário é manter profissionais não capacitados que não geram nenhum retorno para a empresa.

Porém, com as pesquisas feitas obtivemos uma opinião de que se investir na formação dos colaboradores, como exemplo adotar uma política de valorização e crescimento na empresa, acaba possuindo muito mais benefícios do que malefícios.

Ao criar uma política de valorização do conhecimento, a empresa passa a investir nos seus colaboradores e os mantém motivados a evoluir cada vez mais.

Desenvolver os colaboradores torna-os mais satisfeitos com o trabalho e com a empresa, e permite que os mesmos cresçam no negócio, evitando desligamentos.

Outra vantagem seria a redução na taxa de rotatividade pessoal. Onde não é nada lucrativo perder pessoas, ter que contratar e treinar os novos colaboradores. Por isso, investir em capital intelectual e gerenciá-lo corretamente ajuda a reduzir sua taxa de rotatividade.

Desta forma, a demissão de colaboradores que não sabem realizar certas tarefas passa a não ser mais necessária. Sendo muito mais benéfico para ambas às partes desenvolvendo experiências e competências.

Investir no time faz com que os colaboradores se sintam reconhecidos e valorizados dentro da empresa. Além disso, melhora o ambiente de trabalho e o clima organizacional como um todo.

Portanto, a gestão de capital intelectual faz com que a satisfação da sua equipe melhore o que traz diversos resultados, como o aumento da motivação e do engajamento.

## REFERÊNCIAS

<https://www.twygoead.com/site/blog/capital-intelectual/>

<https://br-visa.com.br/blog/entenda-como-fazer-a-gestao-do-capital-intelectual-da-empresa>

<https://www.pontotel.com.br/capital-intelectual/>

<https://tangerino.com.br/blog/capital-intelectual-a-verdadeira-vantagem-competitiva-das-empresas/>

<https://holos.com.br/capital-intelectual/>