


Evento: Conhecimento Organizacional para um novo mundo: porque é importante para sua empresa? 

## Palestra: A Utilização do Capital Intelectual e a sua Retenção


*Fernando Zaidan*

24 /Setembro/2010 – Belo Horizonte/MG



### Ponto de Partida

*O que minha empresa perderá se eu não reter, adequadamente, o conhecimento dos colaboradores?*



3

### Contar uma estória



4

### Como podemos ajudar o conhecimento a não ser o vilão desta estória?




... melhor ainda ...  
Transformá-lo em mocinho!

5

### Motivação

- Os principais ativos das empresas não são as construções, materiais ou equipamentos caros.



6

### Motivação

- Podemos ficar tranquilos:  
As organizações buscam incansavelmente melhorar seus processos.

7

### Entretanto ...

8

### Capital Intelectual

nos primórdios ... em todas as ações da vida.

9

### Capital Intelectual

Nos dias atuais ... É mito ou verdade?

10

### Abordagens de mensuração do CI

Capital Intelectual =

- Capital Humano +
- Capital Estrutural +
- Capital do Cliente.

Fonte: Stewart, 1998.

### Onde encontrar o Capital Intelectual?

- Pessoas: Imagem de uma multidão de pessoas em torno de um globo.
- Estruturas: Imagem de uma planilha de dados ou sistema de informação.
- Cientes: Imagem de duas pessoas em um ambiente comercial.

12

### Capital Humano

Conhecimento, experiência e criatividade dos funcionários;  
 Capacidade de aquisição de novas competências;  
 Volátil;  
 Redes Sociais e Comunidades de Prática;



**Onde há a verdadeira transferência de conhecimento.**

Fonte: NONAKA; TAKEUCHI, 1997. (Figura adaptada).

### Como medir o conhecimento?



14

### É certo que ...


Ativos financeiros



Ativos do conhecimento

### O ouro oculto

Valor é potencial, indireto e dependente do contexto.




Dificuldade para instrumentos de contabilidade.

16

### Capital Estrutural

Sistemas informatizados, manuais e procedimentos;  
 Pode ser possuído ou negociado;  
 Estável;  
 Desafio: transformar o capital humano em capital estrutural.

**Estratégia: acúmulos de conhecimento (retenção do conhecimento)**



17

### Capital do Cliente

Relação com clientes, parceiros e fornecedores;  
 Carteira de clientes sólidos e leais;  
 Marketing de Relacionamento;




18

### Outras abordagens sobre CI

Brooking (1996): Ativos de Mercado; Ativos Humanos; Ativos de Propriedade Intelectual e Ativos de Infraestrutura;


Edvinsson (1997): Divide o Capital Intelectual em: Capital Organizacional; Capital de Inovação e Capital de Processos.

Sveiby (1998): Avaliação os Ativos Intangíveis; Classificação dos Colaboradores; Apresentação dos Indicadores: Quadro Monitor de Ativos Intangíveis.



19

### Quando se fala em mensuração do CI ...





20

### Retenção do conhecimento

Primeiramente a **Gestão do Conhecimento**

Coleção de Processos:





21

### Retenção do Conhecimento

O conhecimento disperso nas organizações pode ser perdido facilmente:

- trabalhadores de um mesmo projeto;
- tentativas e erros;
- falhas e correções;
- funcionários que deixam as organizações.

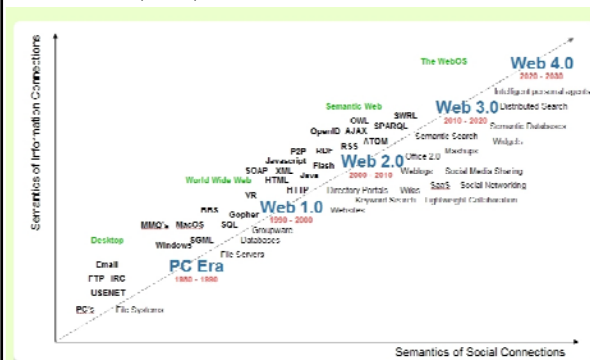
**A retenção inclui todas as atividades que conserva o conhecimento.**

### E a retenção na prática?



23

### Web 1.0, 2.0, 3.0 ... n.0



Source: Radar Networks & Nova Spivack, 2007 - www.radarnetworks.com

### Caso de implantação de Wiki

### Colaboração, Ferramenta, Segurança ... ... e o que mais precisa?

As organizações não devem apenas encorajar os funcionários ...

... mas recompensá-los por compartilhar seus conhecimentos, buscar e utilizar de maneira eficaz.

### Na Web

- Como fornecer informações e estruturá-las na forma que os computadores possam processar?


### Web Semântica

Como mitigar o GAP existente entre o conhecimento do usuário e do computador?

### Web Semântica

### Web Semântica

## Concluindo ... quem sai ganhando?



## Referências Bibliográficas

BROOKING, A. *Intellectual Capital. Core asset for the third Millennium Enterprise*. London: International Thomson Business Press, 1996.

EDWINSSON, L. O capital intelectual como instrumento de gestão. *Administração e finanças. Case Studies – Skandia*. Insight. Jul/Ago., 1997.

FASB. *Financial Accounting Standard Board*. Disponível em: <<http://www.fasb.org>>. Acesso em: 19 set. 2010.

NEWMAN, B.; CONRAD, K. K. A framework for charactering knowledge management methods, practices, and technologies. *George Washington University Course*, Washington, Spring 1999.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

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

SVEIBY, K. E. *A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônio de conhecimento*. 5ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

Z Aidan, F. H.; BAX, M. P. . WIKI Ferramenta de colaboração corporativa da WEB 2.0: estudo de caso. In: 7º CONTECSI Congresso Internacional de Gestão de Tecnologia e Sistemas de Informação, 2010, São Paulo. São Paulo : Centrogáfica Editora, 2010.

## Fernando Hadad Zaidan

- Doutorando (disciplinas isoladas) – Ciência da Informação – UFMG. Linha de estudos: Web Semântica e Wikis, Web 2.0/3.0.
- Mestre pela Universidade FUMEC. Linha de estudos: Sistemas de Informação - Gestão do Conhecimento – Administração Estratégica.
- Bacharel em Ciência da Computação pela Universidade FUMEC.
- Gestor e desenvolvedor de Sistemas Web pelo UNI-BH.
- Analista de Sistemas e Programador de Computadores pela UFMG.
- Experiência profissional de 25 anos inclui cargos de diretor de empresas de fábrica de software, administrador de TI, analista / desenvolvedor de sistemas e arquiteto de dados.
- Consultor organizacional e de TI em diversas empresas.
- Professor e Coordenador da Pós-Graduação da Faculdade Pitágoras.
- Professor da Graduação da Faculdade Pitágoras.
- Orientador de mais de cem TCC (trabalho de conclusão de curso).
- Pesquisador do CNPq. Mantém um blog no portal IT-Web.
- Palestrante. Autor de livros, artigos científicos e técnicos com publicações no Brasil e no exterior.



Obrigado,

[www.fernandozaidan.com.br](http://www.fernandozaidan.com.br)  
[fernandozaidan@fernandozaidan.com.br](mailto:fernandozaidan@fernandozaidan.com.br)  
[www.twitter.com/fernandozaidan](https://www.twitter.com/fernandozaidan)  
[www.twitter.com/semanticwikis](https://www.twitter.com/semanticwikis)

*"O sucesso vem para aqueles que fazem com que ele aconteça, e não para aqueles que deixam que ele aconteça."*  
 (Anônimo)