

Evidenciação do Capital Intelectual: Um Estudo na Whirlpool S/A Classificada pela Revista Exame como a Melhor Empresa para se Trabalhar no Ano de 2010

RESUMO

Esse trabalho teve como objetivo verificar como a Whirlpool S/A, classificada pela Revista Você S/A – Exame, como a Melhor Empresa para se Trabalhar no ano de 2010, tem evidenciado o Capital Intelectual. Para isso foi realizada a análise de conteúdo dos relatórios contábeis, disponibilizados no site da Bovespa, utilizando-se da Matriz dos Elementos do Capital Intelectual proposta por Sveiby (1998). Considerando a necessidade de informação para todos os usuários da contabilidade acerca de todos os elementos que impactam no valor contábil da entidade, constatou-se que, embora possua no balanço o grupo dos Ativos Intangíveis, não existe uma evidenciação específica do Capital intelectual, exceto no Relatório da Administração e nas Notas explicativas, onde é possível encontrar um volume maior de informações. No que tange às categorias dos elementos do capital intelectual, os resultados comprovam que a categoria do Capital Interno é a mais representativa, com 50,0% dos elementos identificados, seguida pelo Capital Externo (34,6%) e da Competência dos funcionários (15,4%). Com isso, percebe-se que a identificação dos elementos do capital intelectual nesses documentos é, em grande parte, representado por informações qualitativas que, aliada às evidenciações *off balance*, pode ser um fator que justifica as distorções existentes entre o valor de mercado e o valor contábil, muito embora se perceba um esforço no sentido de demonstrar, através de informações financeiras, os investimentos realizados. Entende-se ainda que, a falta de uma metodologia ordenada para mensurar o capital intelectual e o subjetivismo apresentado na evidenciação de tais relatórios, dificulta a interpretação do leitor quanto aos elementos desse capital.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento. Capital Intelectual. Evidenciação.

1 INTRODUÇÃO

Na segunda metade do século XVIII, a Europa foi cenário de muitas mudanças, em que a sedução pelo novo e a ideia do progresso começou a permear o pensamento europeu. Nesse período, a Revolução Industrial, através das inovações técnicas, trouxe a automatização dos métodos artesanais de produção, diminuindo o emprego de mão de obra. No entanto, vale ressaltar que a mecanização da indústria não seria possível sem a presença da força humana (REZENDE; DIDIER, 1996).

Desse modo, os recursos tecnológicos e a força muscular despendida para prestar um serviço deixam de serem considerados os principais elementos competitivos entre as empresas e ganha destaque o conhecimento (BRITO, 2007).

As mudanças contínuas provocadas pelos avanços tecnológicos e a internacionalização dos mercados conduzem ao desenvolvimento de uma gestão empresarial focada no conhecimento como um dos propulsores da geração de riquezas e como um elemento diferenciador de competitividade e de valor das empresas.

Ante a era do conhecimento, a avaliação do capital intelectual tem gerado grande interesse da comunidade acadêmica, principalmente na área contábil que não se omitiu na busca de novas formas de comunicação com seus usuários através de esforços em desenvolver modelos de mensuração para bens intangíveis.

Dessa forma, no ambiente atual, pode-se constatar o “conhecimento” como principal ativo das organizações, impulsionando o capital intelectual, que conforme Stewart (1998) proporciona vantagem competitiva a entidade. O valor competitivo das empresas passou a não residir apenas em recursos materiais e financeiros, mas em sua capacidade de gerenciar esses recursos.

Na Era da Informação, o conhecimento tornou-se a principal *commodity* e alavancador do resultado da atividade econômica; a inteligência organizacional (pessoas inteligentes trabalhando de forma inteligente) deixou de ter um papel secundário, para assumir o papel principal nas entidades (SCHMIDT; SANTOS, 2002, p.171).

No que concerne à evidenciação do Capital Intelectual, muito se tem comentado a respeito dos relatórios fornecidos pela Contabilidade Financeira que, fundamentada na objetividade, acabam por não retratar o real valor das empresas, ocasionando, muitas vezes, diferenças significativas entre o valor contábil das ações e o seu valor de mercado. Uma das variáveis que pode estar ocasionando o contraste entre os dois elementos, valor contábil e valor de mercado, tem sido identificada como o Capital Intelectual, que se configura como um Ativo da entidade, a partir do momento que agrega valor a essa.

[...] A nova realidade demonstra que esses elementos agregam valor às empresas, a Contabilidade deve acompanhar a evolução da sociedade, fornecendo as informações requeridas e, para tanto, deve considerar tais ativos intangíveis e evidenciá-los, mas não se pode esquecer que evidenciar o valor da empresa não é o objetivo do Balanço Patrimonial, pelo menos até o momento (ANTUNES, 2008, p. 65).

Nesse sentido, buscando moderar e até mesmo dirimir tais problemas, a contabilidade tem demonstrado uma forte tendência em direcionar esforços quanto ao aprimorar os conhecimentos relacionados ao reconhecimento, mensuração e evidenciação do Capital Intelectual, considerado um dos maiores ativos das organizações da era do conhecimento.

A proposta de novos modelos de mensuração do Capital Intelectual, através de dados financeiros e não financeiros, é recorrente nos estudos sobre o tema. Até então, não se identificaram desvantagens em relação a essa divisão e sim, limitações como o fato de não existir um modelo padrão para a divulgação das informações acerca do valor dos investimentos em sistemas de informação, entre outros (ANTUNES, 2008). Nas organizações do conhecimento, os investimentos relativos ao capital intelectual buscam, de maneira geral, um retorno financeiro.

Dessa forma, percebe-se uma preocupação dos gestores em transparecê-las cada vez mais ao mercado de capitais, já entendido que essas, oferecem vantagens e benefícios para as companhias que serão valorizadas e para os investidores que tomarão decisões mais acertadas, baseadas na evidenciação desse recurso.

Assim, o objetivo deste trabalho foi Investigar como a empresa Whirlpool S/A tem evidenciado em suas demonstrações contábeis os investimentos em Capital Intelectual.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão do Conhecimento

Atualmente comenta-se acerca da Era do Conhecimento, em que os estoques tornam-se virtuais, a produção torna-se personalizada, a parte humana da empresa agrega conhecimento ao processo produtivo e a contabilidade torna-se um instrumento fundamental

no processo de Gestão, através de um sistema de informações que atende aos usuários, auxiliando-os de forma direta no processo decisório, buscando mensurar o conhecimento que se encontra agregado ao Patrimônio da entidade e que passa a ser chamado de Capital Intelectual (ARNOSTI *et al*, 2009).

Concomitantemente, Stewart (1998) esclarece que a riqueza é resultado do conhecimento e, junto à informação, torna-se matéria-prima básica e o produto mais importante da atual economia atual, revelando o conhecimento como um elemento de grande relevância na expansão das organizações que o utilizam como alicerce de seus negócios.

Nesse sentido, cabe às organizações desenvolverem estratégias competitivas que considerem um cenário onde o conhecimento é diferencial, sendo importante verificar o nível de conhecimento dos colaboradores, se a estrutura física está adequada às necessidades da empresa e investir no desenvolvimento das competências e habilidades das pessoas, ou seja, faz-se necessário gerir a capital intelectual tanto direta, como indiretamente através do meio em que esse capital se desenvolve (KLEIN, 1998).

Gerir conhecimento, conforme Santiago e Santiago Jr. (2007, p. 25), seria “o processo de obter, gerenciar e compartilhar a experiência e a especialização dos funcionários, com o objetivo de promover acesso à melhor informação, no tempo certo e da forma mais adequada”.

Desse modo, entende-se que para uma eficiente gestão do capital intelectual a empresa deve tomar como estratégia a elaboração e implantação de um *portfólio* de iniciativas gerenciais a serem aplicadas a nível operacional.

Klein (1998, p. 03) ressalta que “o desafio da gerência é orquestrar a transformação de material intelectual bruto gerado por indivíduos em capital intelectual”, que possa assim, transformá-lo em investimento direto, assim como os ativos tangíveis. Essa comparação é aceitável, visto que para ambos, a gerência necessita de sistemas e processos que sirvam de suporte.

No entanto, em decorrência das peculiaridades de cada empreendimento e da necessidade de monitorar e estimular os agentes e o “tesouro oculto” em suas mentes, buscando a criação e disseminação do conhecimento como meio de obter maior competitividade no mercado, percebe-se a dificuldade em gerir o conhecimento nas organizações (ARNOSTI *et al*, 2009).

Alguns são os modelos de gestão do conhecimento apresentados por Arnosti *et al* (2009): Modelo de Gestão do conhecimento da KPMG Consulting (1999), Modelo Arthur Andersen (1998) e Processo de Criação de conhecimento (1995). Esse último, já citado por Santiago e Santiago Jr.(2007) como Processo de conversão do conhecimento. Cabe salientar que, cada organização possui suas peculiaridades e necessidades específicas que precisam ser levadas em consideração na escolha de um modelo e na implantação do mesmo.

De modo geral, as empresas propícias ao desenvolvimento do conhecimento são aquelas que o inovam e disseminam por toda a organização e também ao público externo, através de seus produtos e serviços, os quatro processos de conversão do conhecimento, enunciados por Santiago e Santiago Jr.(2007), que são: socialização, externalização, combinação e internalização.

Além disso, Klein (1998) defende que, os trabalhadores do conhecimento devem ser recompensados pelas suas participações de capital intelectual, além do monitoramento da formação e dos investimentos em capital intelectual. Nesse ponto já se percebe o papel da

contabilidade em reconhecer, mensurar e evidenciar os eventos relacionados ao capital intelectual gerando informação para a gestão efetiva desse ativo.

Diante das opiniões apresentadas, percebe-se a importância atribuída à gestão do conhecimento, porém segundo Santiago e Santiago Jr. (2007, p.19), “no âmbito acadêmico esse assunto ainda é um campo novo na confluência entre teoria e organização, estratégia gerencial e sistemas de informação”, sendo fundamental para a organização que os conhecimentos aprendidos ou adquiridos estejam ao alcance de todos e que sejam capazes de agregar vantagens competitivas.

2.2 Ativo Intangível e Capital Intelectual

Ativo, segundo o *International Accounting Standards Board* e Pronunciamento Conceitual Básico (CPC, 2008) é “um recurso controlado pela entidade como resultado de eventos passados e do qual se espera que futuros benefícios econômicos resultem para a entidade”.

Quanto à geração de benefícios econômicos futuros, Niyama e Silva (2011), enfatizam que o benefício econômico mencionado nos conceitos de ativo constitui a essência do mesmo e refere-se ao potencial de geração de fluxo de caixa e são provenientes do mesmo advém de seu consumo, seja na geração de receita, na redução de obrigações ou remunerando os proprietários.

No que diz respeito ao “controle”, apresentado no conceito de ativo, faz necessário diferenciá-lo de “propriedade”, onde o primeiro representa o direito de utilizá-lo e usufruir de seus benefícios, mas essa diferenciação representa um ponto polêmico e remete a contabilidade a considerar a essência do fenômeno ao invés da sua forma (NIYAMA; SILVA, 2011).

Em complemento aos conceitos de ativo, Martins (1972, p. 30) comenta que este representa “o futuro resultado econômico que se espera obter de um agente”, dando ênfase ao resultado esperado e não ao seu agente causador que é o próprio ativo. A distinção entre o resultado e o agente, ajuda a compreender os ativos intangíveis, pois amplia o conceito contábil tradicional e conservador, conduzindo a percepção de que, ativo representa o conjunto de recursos materiais ou imateriais que estejam sob o controle de uma entidade e que possa ser considerados como bens econômicos, capazes de agregar valor para quem a controla, colaborando com o objetivo do negócio.

Do exposto e considerando o valor atribuível ao patrimônio, em negociações, que superam o seu valor contábil, percebe-se que há elementos que atendem as características de ativo, mas que, por alguma razão não foram reconhecidos, nem tão pouco mensurados, representando, por sua vez, uma parcela intangível que, agregados aos ativos tangíveis, geram expectativas de benefícios para a entidade que detém o seu controle.

Padoveze (2009) comenta sobre a inclusão do grupo do Ativo Intangível, no ativo Não Circulante, através das alterações na legislação societária, como sendo uma alteração significativa para a adaptação das práticas contábeis brasileiras aos padrões internacionais, além da emissão do Pronunciamento Técnico do CPC, CPC 04 – Ativo Intangível, que trata da identificação, reconhecimento e mensuração deste grupo de ativos.

A Lei 6.404/76, em seu art. 179, após alterações, conceitua Ativo Intangível como sendo “direitos que tenham por objeto bens incorpóreos destinados à manutenção da companhia ou exercidos com essa finalidade, inclusive o fundo de comércio adquirido” e o CPC 04 complementa ao defini-lo como não monetário identificável sem substância física.

Pode-se citar como característica de muitos intangíveis o fato de que são inseparáveis da empresa que às possuem, desse modo, tem sua existência e respectivo valor condicionadas à associação com ativos tangíveis (HENDRIKSEN; VAN BREDA, 2009).

Em virtude dos valores intangíveis de uma organização, seu valor de mercado tende a ser maior do que o patrimonial e, nesse sentido, as discussões se voltam para a mensuração, isso porque os valores intangíveis que vem agregando valor aos produtos e serviços surgem em decorrência de muitos fatores, dentre eles o conhecimento, como por exemplo, o *know-how* técnico, o projeto de produto, o processo construtivo, o entendimento do cliente, a criatividade pessoal e o grau de inovação (SANTIAGO; SANTIAGO JR., 2007).

Baruch (2000 *apud* Santos *et al.*, 2006) descreve que existem três grandes produtores de ativos intangíveis, distinguidos através da sua relação como o gerador de ativos: descobertas, práticas organizacionais e recursos humanos. Mesmo que os recursos humanos sejam identificados como físicos ou tangíveis, devem ser interpretados como elementos intangíveis, do ponto de vista da sua capacidade de gerar benefícios econômicos através de sua capacidade mental, suas ideias e habilidades profissionais, representando por sua vez o capital intelectual.

Conforme Rezende (2002), o Capital Intelectual é oriundo do trabalho e da criação do intelecto, através da experiência acumulada pelo esforço de pesquisa de novos produtos e métodos de trabalho, pelo desenvolvimento e domínio de tecnologias emergentes e aprimoramento das relações e parcerias, além da inovação dos métodos de trabalho para atingir a eficiência no ambiente organizacional e conseqüentemente agregar valor a empresa.

Respaldando essa definição, Brooking (1996 *apud* Wernke; Lembeck; Bornia, 2003) já conceituava o capital intelectual como uma combinação de ativos intangíveis, resultados das mudanças nas áreas de tecnologia da informação, mídia e comunicação que trazem benefícios intangíveis para as empresas e que capacitam seu funcionamento.

De modo amplo, entende-se que o capital intelectual é o conhecimento existente em uma organização que pode ser usado como vantagem competitiva a partir da combinação adequada com os demais recursos da entidade no intuito de gerar lucros para a empresa.

De acordo com o entendimento de Brooking *apud* Martins (2002, p. 47-48), o capital intelectual é localizado e dividido em quatro categorias:

Ativo de mercado: potencialidade da organização proveniente dos ativos intangíveis relacionados ao mercado, tais como: marca, clientes, lealdade dos clientes, canais de distribuição, franquias etc.

Ativos humanos: corresponde a todo benefício que os colaboradores da entidade podem oferecer, através da sua *expertise*, criatividade, conhecimento, habilidade em resolver problemas.

Ativos de propriedade intelectual: considera os ativos que carecem de uma proteção legal para proporcionar às organizações benefícios, tais como: *know-how*, segredos industriais, *copyright*, patentes, *designs* etc.

Ativos de infra-estrutura: correspondem às tecnologias e os processos empregados, sistema de informação, métodos gerenciais, aceitação de risco, banco de dados de clientes etc.

Já para Arnosti *et al* (2009) o capital intelectual divide-se em “três grandes blocos” ou “elementos” representado pelo capital humano, capital estrutural e capital relacional ou capital de clientes como tratado por Stewart (1998). A interação entre esses elementos, que podem ser medidos e direcionados para investimento, permite determinar o verdadeiro valor

do Capital Intelectual de uma companhia. O conjunto de indicadores do conhecimento também deve ser definido de acordo com essa divisão - capital humano, de clientes, organizacional - para serem, necessariamente, utilizados como agentes a fim de atender a objetivos definidos.

Logo, com a mensuração do Capital Intelectual, têm-se informações para alimentar os sistemas de informações que contribuem para uma gestão efetiva desses recursos e os benefícios gerados por eles. Stewart (1998) ressalta que, identificar e distribuir o capital intelectual não é uma tarefa fácil, mas se conseguir representa uma vitória para a organização.

Apesar do evidente interesse que o capital intelectual tem despertado no meio organizacional, ainda não foi encontrada uma maneira uniforme de tratá-lo, mas isso requer esforços por parte da contabilidade para medir esses valores, muito embora envolva subjetividade, pela incerteza avaliação dos resultados futuros.

2.3 Evidenciação e Relatórios da Administração

Evidenciação está relacionada à maneira de divulgar as informações contábeis e no caso do capital intelectual é voluntária e ocorre de acordo com o objetivo de cada organização e do público-alvo desta informação, de tal forma que venham a suprir o processo decisório.

Dessa forma, os componentes que devem ser incluídos na evidenciação para aumentar sua utilidade seriam informações voltadas para o futuro; *disclosures* não-financeiros sobre as estratégias de ganhos futuros (relacionamento com clientes, qualidade de produtos/serviços, *know-how*, produtividade e inovação) e informações sobre capital intelectual e outros intangíveis que criam valor e proporcionam vantagem competitiva (BACKES; OTT; WIETHAEUPER, 2005).

No entanto, no que diz respeito à omissão do capital intelectual e de outros ativos intangíveis das demonstrações, devido a dificuldade de mensuração e ausência de uma padronização sistemática para mensuração monetária, recai em críticas à contabilidade tradicional.

No que diz respeito a divulgação obrigatória, o art. 133 da Lei 6.404/76 estabelece que a entidade deve apresentar as Demonstrações Financeiras, as Notas Explicativas, o Parecer dos Auditores Independentes e o Relatório da Administração (RA) que, por ter caráter descritivo, pode ser considerado mais acessível que as demonstrações contábeis atraindo, dessa forma, uma maior gama de usuários, podendo ser utilizado como um forte instrumento de comunicação (BRASIL, 1976).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para alcançar o objetivo proposto nesse estudo, foi realizada, inicialmente, uma pesquisa bibliográfica, utilizando-se de livros, periódicos, artigos científicos e outras fontes, para orientar o levantamento das informações necessárias e embasar o processo de coleta de dados nas demonstrações e nos Relatórios da Administração e a posterior análise documental.

Foi então desenvolvido um estudo de caso na empresa Whirlpool S/A, considerada pelo guia Você S/A – Exame¹: “As melhores empresas para você trabalhar”, como a Melhor Empresa para se trabalhar no ano de 2010. Esse guia divulga, anualmente, há quinze anos,

¹ Revista Você S.A. - Exame: Edição Especial 2010. Ed. Setembro 2010.

150 empresas, através de uma pesquisa de clima organizacional de nível nacional, se propondo como referência na avaliação das melhores práticas de gestão de pessoas, através da avaliação do capital intelectual e seus desempenhos econômicos, a partir de ações que possam oferecer aos seus empregados um bom desempenho profissional.

A Whirlpool S/A é a maior fabricante de eletrodomésticos do mundo e até o início de 2010 teve de aumentar a produção pela crescente procura de eletrodomésticos da linha branca – especialidades da empresa, conforme matéria da Revista Você S/A e Exame. Entre outros reconhecimentos que a empresa recebeu no ano de 2010, destaca-se como uma das 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas (pelas ações de comunicação voltadas a RH) e uma das 50 Melhores Empresas Psicologicamente Saudáveis, eleita pela Editora Gestão & RH. A Multinacional que completa 100 anos de existência em novembro de 2011, possui cerca de 15.113 funcionários distribuídos entre suas unidades de Joinville (SC), Rio Claro (SP), São Paulo (SP), Jaboatão dos Guararapes (PE) e Manaus (AM).

Após a definição da empresa objeto da investigação devido a sua representatividade na área de Recursos Humanos, coletou-se as informações necessárias ao desenvolvimento desse estudo, disponíveis em suas demonstrações financeiras e em outros documentos divulgados, como relatórios de administração e posteriormente utilizou-se da análise de conteúdo, através da identificação dos itens de capital intelectual evidenciados, tomando como parâmetro a matriz dos elementos do capital intelectual (quadro 1), proposto por Sveiby (1998), composta por 24 elementos distribuídos em três categorias: Capital Interno, Capital Externo e Competência dos Funcionários.

Quadro 1 - Matriz dos elementos do Capital Intelectual

Capital Intelectual		
1 Capital Interno	2 Capital Externo	3 Competência dos funcionários
1.1 Propriedade Intelectual	2.1 Marcas	3.1 <i>Know how</i>
1.1.1 Patentes	2.2 Clientes	3.2 Educação
1.1.2 Direitos Autorais	2.3 Fidelidade de Clientes	3.3 Qualidade vocacional
1.1.3 Marcas Registradas	2.4 Nome da companhia	3.4 Conhecimento relacionado ao trabalho
1.2 Recursos de Infra-estrutura	2.5 Canal da distribuição	3.5 Competências relacionadas ao trabalho
1.2.1 Filosofia gerencial	2.6 Colaboração dos negócios	3.6 Espírito Empreendedor
1.2.2 Cultura Corporativa	2.7 Acordo licenciado	
1.2.3 Processos Gerenciais	2.8 Contrato favorável	
1.2.4 Sistemas de informações	2.9 Acordo de franchising	
1.2.5 Sistemas de Relacionamentos		
1.2.6 Relações Financeiras		

Fonte: Adaptado de Sveiby (1998, p. 485).

Segundo Bardin (2002, *apud* Campos, 2004), a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, quanto dos conteúdos evidentes.

Para a análise foi utilizado um sistema de códigos numéricos, apresentado por Carvalho (2006), que determina uma escala de 0 a 3, na indicação da existência ou não da evidência do elemento e da maneira como ele está sendo divulgado: 0 = elemento não apareceu no relatório; 1 = elemento apareceu no relatório de forma narrativa; 2 = elemento recebeu um valor numérico (não financeiro) no relatório; 3 = elemento recebeu um valor financeiro (monetário) no relatório anual.

A Matriz dos elementos do Capital Intelectual foi preenchida de acordo a natureza das informações acerca de cada elemento encontrado nos documentos contábeis e posteriormente,

foi somado o número de informação referente a cada categoria do Capital Intelectual, Capital Interno, Capital Externo e Competência dos Funcionários, e verificada a frequência absoluta e relativa.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Diante dos conceitos já apresentados de ativo intangível e mais especificamente sobre capital intelectual, foco desse trabalho, esse capítulo mostra os resultados encontrados após análise nas demonstrações financeiras e relatórios, objetivando investigar como a empresa Whirlpool S/A tem evidenciado os investimentos em Capital Intelectual.

A análise dos elementos do capital intelectual nas demonstrações da companhia, foi realizada através da atribuição dos códigos de 0 a 3, a cada evidenciação relacionada ao capital intelectual, recorrendo-se à análise de conteúdo dos documentos analisados (Relatório de Administração e Notas Explicativas), considerando também a sua forma – qualitativa (narrativa) e quantitativa (não-financeira, financeira).

A tabela utilizada como Matriz para o estudo é disposta em três categorias maiores do Capital Intelectual: Capital Interno, Capital Externo e Competência dos Funcionários.

O Capital Interno corresponde às propriedades intelectuais, como patentes, direitos autorais e marcas registradas, além dos recursos de infra-estrutura que engloba, desde a filosofia gerencial da organização, sua cultura corporativa, seus processos gerenciais, seus sistemas de informações e de relacionamento, até as relações financeiras as quais a empresa esteja envolvida.

No que se refere ao Capital Externo da organização, deve-se considerar como elementos dessa categoria, o valor das marcas, da carteira de clientes, a fidelidade desses clientes, o nome da companhia, seus canais de distribuição, entre outros.

Por fim, a categoria Competência dos Funcionários corresponde à capacidade de desenvolver ações das quais decorram ativos tangíveis e intangíveis, que é subdividida em: *Know-how*, educação, qualidade vocacional, espírito empreendedor, entre outros.

4.1 Capital Interno

Entre os elementos do capital interno estão as propriedade intelectuais e as patentes que foram evidenciadas de modo quantitativo nas Notas Explicativas, com o código 3. Outro elemento do capital interno são as marcas registradas da empresa e no apêndice A, esse registro está classificado como aquele que recebeu valor numérico nas Notas Explicativas, visto que nestas constavam que a Whirlpool S/A detém a titularidade de 767 registros de marcas e 237 pedidos de registro de marcas.

Para a Whirlpool S/A os direitos de propriedade são importantes e valiosos, e qualquer incapacidade de protegê-los poderia reduzir o valor de seus produtos, serviços e até sua marca, comprometendo a competitividade da organização embora afirme no Relatório da Administração, que “a companhia não depende, de forma relevante, de patentes, marcas, licenças, concessões, franquias e royalties de terceiros”.

Como exemplo dos elementos de sistema de informações presente nos Relatórios da Administração:

Os Diretores da Companhia acreditam que o grau de eficiência dos controles internos adotados na elaboração das demonstrações financeiras é satisfatório

e suficiente para assegurar eficiência, precisão e confiabilidade. Os demonstrativos financeiros são preparados a partir dos registros contábeis da Companhia, livros e contas que refletem de forma precisa todas as transações materiais da companhia, com suficiente grau de detalhamento. A Companhia usa o sistema SAP de informações gerenciais.

4.2 Capital externo

Cabe esclarecer ainda que, entre os itens do Capital Externo, encontra-se a marca da empresa e a fidelização dos clientes que, de acordo com a organização, é realizada através de ações de comunicação externa que devem contribuir com a criação de valor para a companhia, assim como a cultura de Lealdade do Consumidor.

Ao elemento “Clientes” foi atribuída o código 1, uma vez que o mesmo foi identificado no Relatório da Administração através da seguinte passagem:

A perda ou diminuição substancial nas vendas de alguns de nossos principais clientes comerciais pode afetar adversamente nossa performance financeira. Nós vendemos para uma base de clientes sofisticada, composta de grandes clientes comerciais, que têm influência significativa sobre os compradores bem como sobre os fornecedores. A maioria dos nossos produtos não é vendida através de contratos de longo prazo, possibilitando variações e negociações de volumes pelos clientes com os fornecedores. A recente concentração de importantes redes varejistas pode representar uma tentativa de melhorar a sua rentabilidade por diversos meios, incluindo uma maior eficiência, redução de preços e aumento dos programas de promoção. Se não formos capazes de satisfazer as suas necessidades, o nosso crescimento de volume e resultados financeiros podem ser afetados negativamente. A perda ou a redução substancial no volume de vendas dos principais grupos de compra, pode afetar adversamente nossa performance financeira.

Quanto ao que se refere como canal de distribuição, a organização apresenta no Relatório da administração uma logística estruturada para promover a integralização dos processos de planejamento, abastecimento, atendimento de ordem de venda e distribuição dos produtos e esclarece que, para que essa distribuição seja realizada:

Utilizamos serviços terceirizados para o transporte rodoviário de nossos produtos, tanto no território nacional como em outros países. Em território nacional operamos com uma rede de transportadores e CDC's – Cross Docking Centers para a pulverização de cargas fracionadas. Nossa malha logística é composta atualmente por 5 centros de distribuição. Três desses centros são ligados às nossas unidades industriais de Joinville, Rio Claro e Manaus. Os outros dois centros localizam-se em Recife e em São Paulo. Utilizamos também operadores logísticos conforme necessidade. Todos os nossos centros de distribuição estão operando em ambiente SAP, com as informações integradas para maior sinergia entre os processos.

4.3 Competência dos funcionários

Uma das informações identificadas nas Notas Explicativas, relacionada às competências dos funcionários, aparece de forma narrativa e trata do espírito empreendedor onde a empresa afirma que faz investimentos no desenvolvimento de liderança.

Em 2009 foi criada a Escola de Líderes, pela qual devem passar todos os gestores da empresa. Os treinamentos são divididos em quatro pilares: gestão de pessoas, inovação consumidor e excelência. O curso dura, em média, um

ano e se divide em oito módulos - cada um apadrinhado por um vice-presidente.

O elemento, competências relacionadas ao trabalho, foi identificada nas Notas Explicativas de modo narrativo, tendo atribuído e valor 1 através da seguinte passagem:

A Whirlpool conta com uma série de iniciativas e programas para desenvolver as competências necessárias para cada profissional. Assim, fortalece sua cultura e seus valores, incentiva a discussão sobre sustentabilidade e desenvolve líderes, além de preparar e motivar as equipes para atingir as metas da empresa. As principais iniciativas nessa área são: Escola de Líderes, direcionada aos executivos; Escola de Manufatura, que simula operações de linhas de produção e capacita profissionais das fábricas. Programa Supervisão, que oferece cursos para os supervisores de vendas. Coaching para executivos, realizado por consultores externos.

4.4 Evidenciações

Nota-se que dos 24 elementos do capital intelectual representados no apêndice A, 12 deles estão evidenciados no Relatório da Administração, o que equivale a 46,2% desse total de elementos, enquanto que, nas Notas Explicativas foram evidenciados 14 elementos, o equivalente a 58,3% desse total.

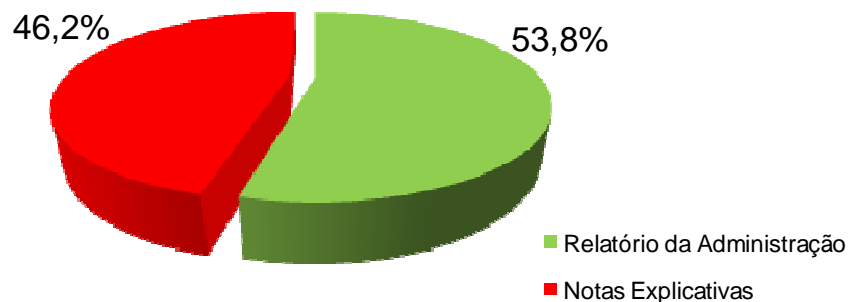


Gráfico 1 - Evidenciação dos elementos do Capital Intelectual nos instrumentos de divulgação.

Dessa forma, percebe-se que as informações acerca do capital intelectual, apesar de sua evidenciação não ocorrer por meio do Balanço Patrimonial ou Demonstrações de Resultado, seus elementos são elencados em maior proporção no Relatório da Administração, como pode ser visualizado no Gráfico 1.

Observando exclusivamente as evidenciações feitas no Relatório da Administração e em Notas Explicativas, conforme o gráfico 2 e 3, é possível identificar quanto de cada elemento do Capital Interno, do Capital Externo e da Competência dos funcionários estão presentes nesses documentos.

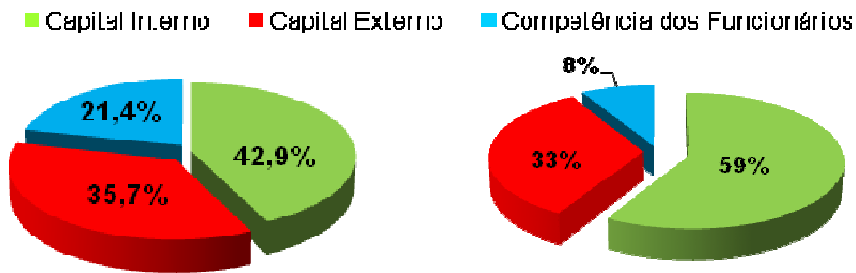


Gráfico 2 - Evidenciação do Capital Intelectual no Relatório da Administração.

Gráfico 3 - Evidenciação do Capital Intelectual nas Notas Explicativas.

Observando o gráfico 2 e 3, identifica-se que a diferença na quantidade das evidenciações são mínimas em cada uma das categorias analisadas, conduzindo à um entendimento de que existe uma preocupação na evidenciação de todos os elementos do Capital Intelectual, decorrente da percepção de sua importância como diferencial competitivo, do qual todos os usuários da informação contábil devem ter conhecimento.

No Gráfico 4, pode ser visualizado através de uma perspectiva mais representativa entre as categorias estudadas, as evidenciações, sejam aquelas identificadas através das Notas Explicativas ou Relatório da Administração.

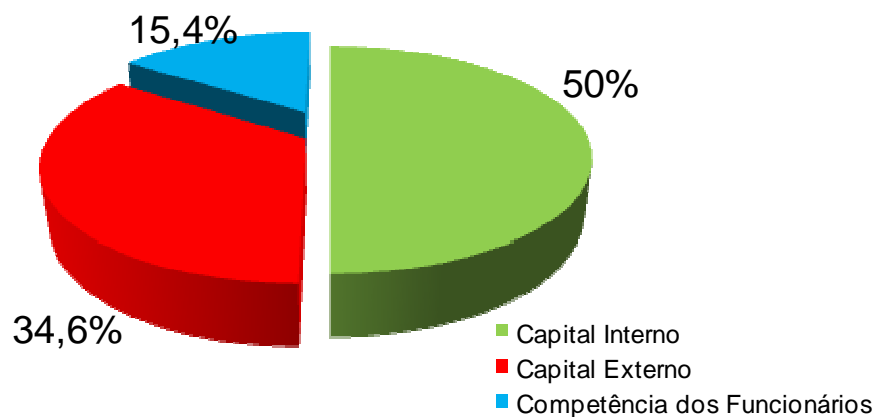


Gráfico 4 - Evidenciação nas Notas Explicativas e Relatório da Administração das três categorias de Capital Intelectual

Percebe-se mais uma vez que, grandes partes das evidenciações são de natureza interna da organização, confirmando o posicionamento de Antunes, Martins e Gelbcke (2006), e Brooking (1996, *apud* Antunes, 2008), em que a maior parte dos ativos intangíveis de natureza intelectual é gerada dentro da própria empresa, por considerar que é justamente esse capital interno que oferece o diferencial competitivo as organizações.

No que diz respeito ao tipo dessa informação, se qualitativa ou quantitativa, nas Notas Explicativas, dos 24 elementos, 53,3% tiveram algum código atribuído, e desses, apenas 25% receberam um código de informação quantitativa, seja monetária ou não-monetária.

O Gráfico 5, apresenta os tipos e informação identificados nas Notas Explicativas da empresa.

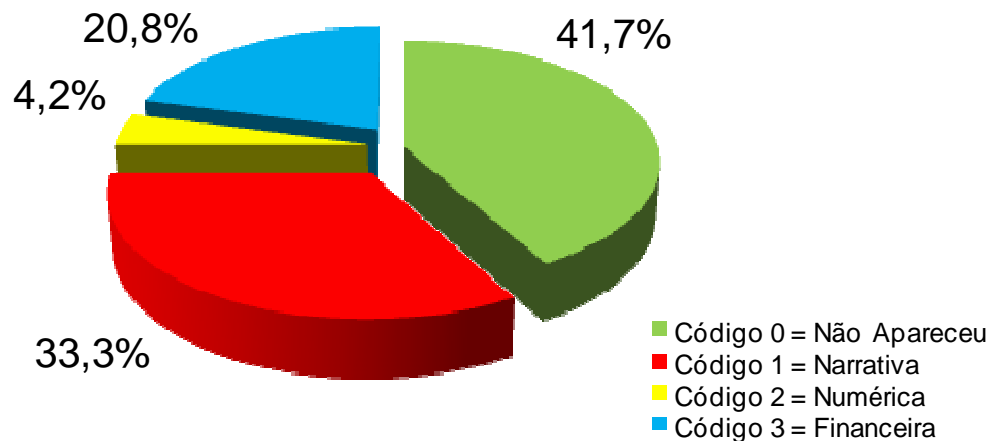


Gráfico 5 - Evidenciação das informações do Capital Intelectual nas Notas Explicativas.

A pesquisa demonstra que a maioria dos elementos que compõem o capital intelectual, estão evidenciados de alguma forma, nas Notas Explicativas da empresa. Apenas 41,7% dos elementos não aparecem no relatório.

Observa-se que, dentre as evidenciações, grande parte é apresentada de forma narrativa sem apresentar nenhum valor numérico ou monetário a seu respeito, representando 33,3% de todos os elementos que compõem o Capital Intelectual. Em seguida, as evidenciações com valores monetários, aparecem com 20,8% e por fim as de modo quantitativo – não monetário, com 4,2% do total.

De acordo com o Gráfico 6, no Relatório da Administração, 50% dos elementos identificados do Capital Intelectual, não apresentam informação quantitativa nem qualitativa. Apenas um elemento, isto é, 4% do total apresentou valor financeiro, informação quantitativa monetária, no Relatório.

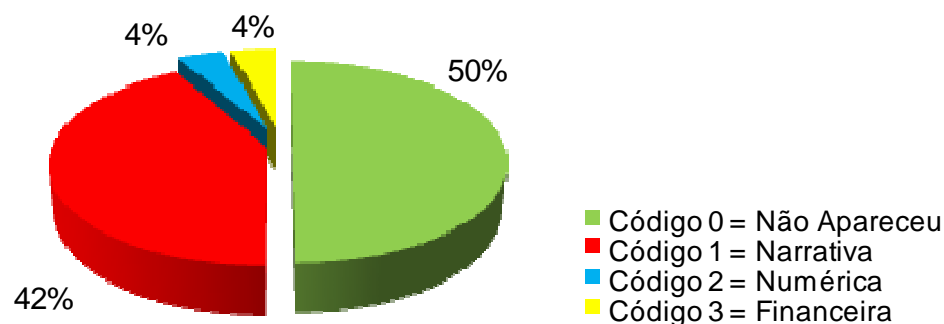


Gráfico 6 - Evidenciação das informações do Capital Intelectual no Relatório da Administração.

Dos 24 elementos existentes na tabela utilizada para o estudo, apenas 5 não constaram nas Notas Explicativas ou Relatório da Administração, o que corresponde à 20,8% do total de elementos, como representado no gráfico 7, onde 79,2% correspondem ao total de elementos do capital intelectual que de alguma forma, seja narrativa, numérica ou financeira, estavam presentes nos relatórios da empresa, objeto de estudo.

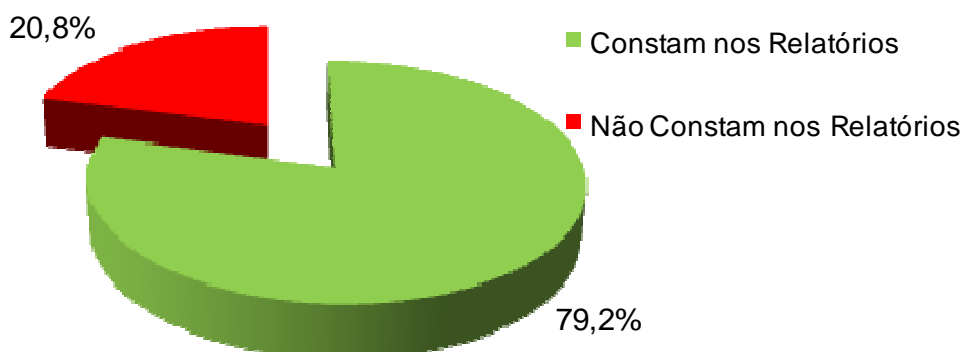


Gráfico 7 - Evidenciação nas Notas Explicativas e Relatório da Administração.

No Gráfico 7, ainda é possível considerar que, embora exista ausência de elementos quantitativos que determine o valor contábil da grande maioria dos itens que compõem o Capital Intelectual, a companhia considera mesmo de modo qualitativo e não monetário a existência desses elementos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a importância de se evidenciar os ativos intangíveis e tratando aqui, mais especificamente do capital intelectual, como um elemento que cria valor e gera vantagem competitiva para as organizações, o objetivo geral da pesquisa consiste na identificação de itens do capital intelectual evidenciados no Relatório da Administração e nas Notas Explicativas da Whirlpool S/A, classificada pela revista *Você S/A* e *Exame* como a Melhor Empresa Para se Trabalhar no ano de 2010.

Analisando o Balanço Patrimonial da companhia, constatou-se que, embora apareça no balanço o grupo dos Ativos Intangíveis, não evidencia especificamente o que seria classificado com Capital intelectual através de um modelo ou padrão contábil.

Desse modo, para verificar as evidenciações relacionadas ao Capital Intelectual, recorreu-se a análise de conteúdo tomando como parâmetro a Matriz idealizada por Sveiby (1998) que contempla os 24 elementos do capital intelectual, divididos em três categorias: Capital Interno, Capital Externo e Competência dos Funcionários, atribuindo a cada elemento um valor quantitativo ou qualitativo.

A evidenciação desses elementos aparece com maior frequência no Relatório da Administração e esse relatório contém grande volume de informações sobre as companhias e são utilizados por acionistas em decisões de investimento e é exatamente por esse motivo que a companhia busca evidenciar neste instrumento, um número cada vez maior de informações acerca do capital intelectual.

No que tange às categorias dos elementos do capital intelectual, os resultados comprovam que a categoria do Capital Interno é a mais representativa, com 50,0% dos elementos identificados, mostrando que a organização entende sua importância como algo que desenvolve o capital Intelectual dentro da organização e que pode resultar em vantagens competitivas.

Em seguida, aparece o Capital Externo, com 34,6% das evidenciações e a da Competência dos funcionários com 15,4%, sendo, em sua maioria, evidenciados apenas de forma qualitativa.

Com isso, percebe-se que a identificação dos elementos do capital intelectual nesses documentos são, em grande parte, informações evidenciadas de modo qualitativo que, aliada às evidenciações *off balance*, pode ser um fator que justifica as distorções existentes entre o valor de mercado e o valor contábil, muito embora se perceba um esforço no sentido de demonstrar através de informações financeiras, os investimentos realizados em Capital Intelectual.

Entende-se ainda que, a falta de uma metodologia ordenada para mensurar o capital intelectual e o subjetivismo apresentado na evidenciação de tais relatórios, dificulta a interpretação do leitor quanto aos elementos desse capital.

Desse modo é evidente que, para construção e disponibilização das informações com qualidade, visando aclarar o entendimento do usuário, é indispensável à presença do contador e de ferramentas adequadas de mensuração e evidenciação desse recurso.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, M. T. P.; MARTINS, E.; GELBCKE, E. R. **Manual de contabilidade das sociedades por ações**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ARNOSTI, J. C., *et al.* **Capital Intelectual: reconhecimento e mensuração**. Curitiba: Juruá, 2009.

BACKES, R. G.; OTT, E.; WIETHAEUPER, D. Evidenciação do Capital Intelectual: Análise de conteúdo dos Relatórios de Administração das Companhias Abertas Brasileiras. *In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração*, 29. 2005, Brasília. Anais... Brasília: ANPAD, 2005. CD-ROM.

BRASIL. Lei n.º 6.404, de 15 de dezembro de 1976. **Dispõe sobre as Sociedades por Ações**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/LEIS/L6404consol.htm>>. Acesso em: 30 abr. 2011.

BRITO, J. R. T. Considerações Acerca do Capital Intelectual: Aspectos Teóricos e Práticos. **Revista Multidisciplinar**. n. 3. p. 45 – 59. Jun. 2007. Disponível em: <http://www.uniesp.edu.br/revista/revista3/publi-art2.php?codigo=7>. Acesso em 28 de Agosto de 2011.

CAMPOS. C. J. G. Método de Análise de Conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. **Rev Bras Enferm**, Brasília (DF) 2004 set/out;57(5):611-4 <http://www.scielo.br/pdf/reben/v57n5/a19v57n5.pdf>. Acesso em 12 de abr 2011.

CARVALHO, F. N. de. **A evidenciação voluntária do Capital Intelectual: uma análise de conteúdo nos anos de 2000, 2002, 2004 dos relatórios de administração de companhias brasileiras, com maior receita líquida segundo a Bovespa**. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Programa de Pós-Graduação em Contabilidade Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em: <<http://www.mendeley.com/research/evidenciao-voluntria-capital-intelectual-um-estudo-revisionista-contexto-internacional/>>. Acesso em: 20 abr. 2011.

CPC. **Pronunciamento Técnico - CPC 04** – Ativo Intangível. Disponível em: http://www.cpc.org.br/pdf/CPC04_R1.pdf. Acesso em 26 de mar de 2011.

HENDRIKSEN, E. S.; VAN BRENDA, M. F. **Teoria da Contabilidade**. Trad. Antonio Zoratto Sanvicente. São Paulo: Atlas, 1999.

KLEIN, D. A. **A Gestão Estratégica do Capital Intelectual**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

MARTINS, E. **Contribuição à Avaliação do Ativo Intangível**. São Paulo: Tese de Doutorado em Contabilidade. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo, 1972.

NIYAMA, J. K.; SILVA, C. A. T. **Teoria da Contabilidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PADOVEZE, C. L. **Manual de Contabilidade Básica: Contabilidade introdutória e intermediária**. 7 ed. São Paulo: Atlas 2009.

REZENDE, Y. **Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual**, Brasília, v.31, n.1, p.75-83, jan./abr. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n1/a08v31n1.pdf>>. Acesso em: 05 abr 2011.

REZENDE, A. P. DIDIER, M. T. **Rumos da história nossos tempos: O Brasil e o mundo contemporâneo**, v. 3. São Paulo: Atual 1996.

SANTIAGO; J. R. S. SANTIAGO JR, J. R. S. **Capital Intelectual: o grande desafio das organizações**. São Paulo: Novatec, 2007.

SANTOS, J. L. *et al.* Ativos intangíveis: fonte de vantagem competitiva. **ConTexto**, Porto Alegre, v. 6, n. 10, 2º semestre 2006.

SCHMIDT, P.; SANTOS, J. L. dos. **Avaliação de Ativos Intangíveis**. São Paulo: Atlas, 2002.

STEWART, T. A. **Capital Intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Trad. Ana Beatriz Rodrigues e Priscila Martins Celeste. Rio de Janeiro: Campus, Elsevier, 1998.

SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento**. Trad. Luiz Euclides Trindade Frazão Filho. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

WERNKE, R.; LEMBECK, M.; BORNIA, A. C. **As considerações e comentários acerca do capital intelectual**. FAE Business School. Faculdades Bom Jesus. Curitiba, V.6, n1, jan/abr. 2003.