

AREA TEMATICA: FINANÇAS

**CAPITAL INTELECTUAL: CONHECIMENTO, HABILIDADES E  
COMPETENCIAS QUE GERAM RECEITAS**

**AUTORES**

**DOUGLAS RIBEIRO LUCAS**

FACESM - FACULDADE DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS DO SUL DE MINAS

DOUGLASRLUCAS@GMAIL.COM

**DENILSON DA SILVA LUCAS**

FACESM - Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Sul de Minas

denilson\_facesm@yahoo.com.br

**RESUMO**

Este trabalho apresenta alguns modelos de mensuração do capital intelectual. Que tem como objetivo apresentar através desses, os métodos mais utilizados para encontrar e fornecer dados que auxiliam os administradores numa avaliação constante para uma melhor tomada de decisões em relação à estratégia organizacional. E tais métodos devem ser adaptados às necessidades de cada organização, trazendo maiores benefícios para as mesmas, sejam eles internos ou externos. Frente à era do conhecimento, a ciência contábil não deixou de buscar novas formas de comunicação com seus usuários, necessitando criar demonstrações capazes de registrar valores mais próximos da realidade para as empresas, apresentado os modelos de mensuração em que são evidenciados os bens intangíveis. Que hoje são considerados valiosos e as novas riquezas das organizações. Quanto ao aspecto metodológico trata-se de uma pesquisa bibliográfica, utilizando-se de material já publicado, trazendo uma nova visão acerca daquilo que já foi estudado por vários autores. O trabalho trata ainda da importância do conhecimento das pessoas nas organizações, ou seja, o capital intelectual, seus conceitos e suas considerações através do capital humano, estrutural e de clientes.

**Palavras-chaves:** capital intelectual; conhecimento; contabilidade; mensuração.

**ABSTRACT**

This paper presents some models for measuring intellectual capital. Which aims to provide through these, the most widely used methods to find and provide data to assist the administrators in an evaluation for better decision making in relation to organizational strategy. And these methods should be adapted to the needs of each organization, bringing more benefits to them, be they internal or external. Facing the era of knowledge, science, accounting has not stopped looking for new ways to communicate with your users, requiring able to create demos register values closer to reality for business, presented the models of measurement are shown in the intangibles. That today are considered valuable and the new wealth of organizations. Regarding the methodological aspect is a literature search, using material already published, bringing a new vision about what has been studied by several authors. The work also addresses the importance of knowledge of people in organizations, namely the intellectual capital, its concepts and considerations through its human capital, structural and customers.

**Keywords:** intellectual capital, knowledge, accounting; measurement.

## 1. INTRODUÇÃO

No atual ambiente em que as empresas estão inseridas (novas exigências em tecnologias e serviços), elas vêm sofrendo uma transformação da qual necessitam se adequar a esta nova realidade, que implica mudanças em todos os setores, e também nos métodos de gestão. Aonde o conhecimento vem se tornando um recurso econômico mais primordial que a matéria prima.

Devido ao ambiente de alta competição em que estão inseridas, as empresas são de algumas formas afetadas pela busca do conhecimento, onde elas se tornam cada vez mais dependentes de mecanismos de informações eficazes para a administração, buscando reduzir os riscos nas tomadas de decisões.

Conforme diz Antunes sobre estas mudanças (2000, p. 18):

Esse período de gradativas mudanças, não só no Brasil, mas também na economia mundial, vivenciado mais intensamente nas últimas décadas, vem sendo apontado por vários estudiosos do assunto como um período de transição de uma Sociedade Industrial para uma Sociedade do Conhecimento. Pois, aos demais recursos existentes, e até então valorizados e utilizados na produção - terra, capital e trabalho - junta-se o conhecimento, alterando, principalmente, a estrutura econômica das nações e, sobretudo, a forma de valorizar o ser humano, já que só este detém o conhecimento.

O artigo alega, através da mensuração a importância do capital intelectual na contabilidade, apresentando informações de extrema importância para os administradores nas tomadas de decisões e no gerenciamento das empresas.

Através dessa informação, levantaremos a seguinte questão que será respondida no decorrer da obra. De que forma o presente estudo pode ajudar os administrados à melhor avaliar e manter este capital intelectual na empresa, obtendo com isso melhorias de uma forma estratégica e competitiva? Observa-se então que, no decorrer desta obra, será visto como as empresas podem localizar esse ativo que gera melhores receitas, e de que forma pode ser classificado, mantendo ou aumentando o seu valor financeiro.

Para Iudícibus (2004, p. 25), a contabilidade cumpre com esse papel, que é: Munir de informações os vários usuários, de forma que os mesmo tomem decisões racionais. E através de sua mensuração, às referidas informações contábeis, merecem uma maior atenção por sua grande importância, tanto para usuários internos quanto externos.

## 2. METODOLOGIA

O método de abordagem utilizado é o da pesquisa bibliográfica, que conforme Furasté (2008, p. 33): Baseia-se no manuseio de obras literárias, sejam elas impressas ou arquivos digital (capturadas via internet). Portanto, a pesquisa bibliográfica gira em torno de um referencial já publicado, sejam esses livros e artigos científicos.

Para Lakatos e Marconi (2001, p. 183), este tipo de pesquisa propicia o exame de um tema ou assunto, mas que agora assumira novo enfoque ou abordagem, chegando a novas conclusões.

Este artigo baseia-se na seguinte estrutura: Uma introdução a respeito do tema pesquisado devido a sua grande busca por novas informações, apresentando em seguida a importância do conhecimento, habilidades e competências do ser humano. Assim como o capital intelectual e os seus modelos de mensuração, que dão valor a esses novos ativos da empresa.

Segue na figura 1, o fluxo de trabalho:



Figura 1: Fluxo Metodológico do Trabalho.  
Fonte: Elaborado pelo autor.

### 3. O CONHECIMENTO

Conhecimento e capacidade são inerentes a todo ser humano, e uma vantagem no mundo dos negócios. E isso se diferencia dos demais recursos econômicos e fatores de produção, pois o conhecimento é ilimitado, isto é, não se desgasta ou acaba com o tempo. E a grande questão é: Não se deve reter o conhecimento, e sim multiplicá-lo, pois quanto mais informação se compartilha, maior será o ganho, agregando valor aos produtos e serviços, assim como valorizar o ser humano. Além de um maior ganho para as entidades, mediante a ampliação do conhecimento humano, alavanca-se ainda mais a inteligência organizacional, pessoas inteligentes desenvolvendo suas atividades de forma inteligente.

Webster (1993 apud SCHMIDT, 2002, p. 26) afirma que: Conhecimento é o que se adquire a partir de estudo ou investigação e que são considerados como sendo princípios ou verdades. E aprendizado prático de uma habilidade é considerado resultado do que já se conhece com o que ainda será aprendido.

Conforme Paiva (1999, p. 79) diz: o conhecimento passou a ser uma ferramenta importante e um diferencial competitivo, para as empresas que de alguma forma adquirem, sabem manter e melhor utilizar este capital, de maneira mais eficiente e eficaz. Esse conhecimento passou a se chamar e a gerar o capital intelectual que, na maioria das vezes, é bem melhor que o capital econômico. E com este pensamento de que, hoje em dia as empresas incorporam o conhecimento aos recursos naturais, à mão de obra e ao capital. Trazendo mais valor e qualidade aos seus produtos e serviços, transferindo ao conhecimento o papel de principal recurso econômico.

Para Stewart (1998, p. 37), as empresas baseadas no conhecimento, dizem que o com conhecimento é a sua matéria prima mais importante para a realização de seus trabalhos. Desta forma o conhecimento tornou-se o elemento primordial e um recurso presente em todas as atividades, visando o sucesso da organização. E as empresas vêm investindo cada vez mais em seus funcionários, para que os mesmos fabriquem com melhor qualidade nos produtos e em seus serviços, objetivando um melhor ganho do capital investido e também na aquisição de certificados de qualidade. Hoje em dia a empresa que possui uma economia baseada em conhecimentos, possui também uma grande chance de obter sucesso nesta nova era da informação, o que traz um avanço para a econômica do mundo.

### 4. CAPITAL INTELECTUAL

O capital intelectual passou a ser tratado e debatido com uma maior intensidade nos entre empresários e acadêmicos hoje em dia. E um dos maiores especialistas no assunto nos diz que: Capital intelectual é a somatória do conhecimento de todos os funcionários dentro de uma empresa, e que de alguma forma lhes proporciona uma vantagem competitiva. Ao contrário dos tradicionais ativos em que os empresários e contadores estão acostumados (propriedade, fábricas, equipamento, dinheiro), o capital intelectual é intangível, constituído

de matéria intangível (conhecimento, informação, experiência), que são utilizadas para geração de riquezas. (STEWART 1998, p. 13).

Segundo Brooking (1996 apud Antunes, 2000, p. 73), o capital intelectual também é definido como: A união de ativos intangíveis (capacidade, conhecimento e habilidade), experiência própria de cada indivíduo, que agregado na organização traz benefícios para as empresas e que aperfeiçoam seu funcionamento.

Para Edvinsson (1998, p. 40): A posse do conhecimento, experiência e tecnologia relacionada com os clientes, e as habilidades profissionais caracterizam o capital intelectual, gerando uma vantagem competitiva no mercado

De acordo com Xavier (1998, p. 9), o Capital Intelectual são os talentos de cada indivíduo, ou seja, os conhecimentos e informações possuídas por uma pessoa ou instituição e que são colocados a serviço da busca por objetivos.

Chiavenato (1999, p. 28), por sua vez, define e explica o Capital Intelectual da seguinte forma: Tudo o que as pessoas possuem de talentos e os utilizam, ou desenvolvem aplicando-os na organização em busca de melhorias e resultados satisfatórios.

O capital intelectual tem por finalidade facilitar o aprendizado para assim estimular a criatividade, o desenvolvimento e a capacidade de um indivíduo ou do grupo, e com isso gerar um diferencial de competência obtendo assim uma vantagem competitiva para as empresas que estão destinando a devida importância a este novo capital.

#### **4.1 Composição do Capital Intelectual**

Para Stewart (1998, p. 13):

“...capital intelectual é a soma do conhecimento de todos em uma empresa, o que lhe proporciona vantagem competitiva. Ao contrário dos ativos, com os quais empresários e contabilistas estão familiarizados como propriedades, fábricas, equipamentos, dinheiro, constitui-se a matéria intelectual, sendo o conhecimento, informações, propriedade intelectual, experiência, que pode ser utilizada para gerar riqueza”.

Segundo Edvinsson e Malone (1998, p. 31) eles estruturam o Capital Intelectual em dois componentes básicos: capital humano, capital estrutural.

Já Stewart (1998) aponta que para encontrar o capital intelectual. Você deve olhar para um destes três lugares: pessoas, estruturas e clientes.

Que são pontos considerados importantes. Assim, pode-se concluir que o capital intelectual é composto por três componentes: capital humano, capital estrutural e capital de clientes.

##### **4.1.1 Capital Humano**

Stewart (1998, p. 83), analisa da seguinte forma: Quando chega o principal executivo da empresa para os funcionários e diz: vocês são considerados o nosso ativo mais importante. Ele se refere às pessoas que sabem como melhor servir seus clientes de modo a proporcionar à empresa uma vantagem competitiva.

Ainda Stewart (1998, p. 68), ressalta a importância do capital humano afirmando ser este a fonte de inovação para a empresa, formado por grande parte, da dedicação de um maior tempo e do talento dos funcionários sejam dedicados a melhorias que resultam em inovações.

O capital humano já vem incorporado nos funcionários, que se resume na chave para o sucesso, fazer com que os funcionários conduzam estes mesmos talentos para criação de produtos e melhores serviços. Através de treinamento que podem capacitá-los com conhecimentos e habilidades, para melhor atrair e satisfazer os desejos de seus clientes da melhor forma possível.

Para mensurar o capital humano, observa-se o nível de formação, de competência, assim como sua participação e motivação de um grupo, ou indivíduo.

#### **4.1.2 Capital Estrutural**

Refere-se ao conhecimento contido na empresa, que são os dados, as tecnologias, estruturas e sistemas, além das rotinas e procedimentos organizacionais. Esta infra-estrutura serve de base para o capital humano, através de equipamentos de informática, softwares, bancos de dados, o que também forma o capital estrutural.

Stewart (1998, p. 98) confirma que: o capital estrutural já vem incorporado na empresa, e que pode ser copiado e desmontado. Vindo a incorporar uma parte que possui direitos legais de propriedade, como: tecnologias e publicações.

#### **4.1.3 Capital Do Cliente**

É a transformação do capital intelectual em dinheiro, surge aí o capital do cliente. Que é de grande importância para empresas que gerenciam este capital

Stewart (1998, p. 138) diz que:

O capital do cliente é muito semelhante ao capital humano: não se pode possuir os clientes do mesmo modo como não se pode possuir pessoas. Mas da mesma forma como uma organização pode investir em funcionários não apenas para aumentar seu valor como indivíduos mas também para criar ativos de 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.

Para investir no capital do cliente, devem ser analisados alguns fatores, tais como: a inovação junto aos clientes; concentrar-se nos clientes como indivíduos, atendendo assim às suas necessidades individuais; além de dividir os ganhos com os clientes; conhecendo o negócio em que o cliente atua para melhor servi-lo e tornar-se indispensável. Verifica-se então que, para obter um capital intelectual estruturado, de forma que possa ser mensurado, vem à necessidade do controle dos três fatores apresentados: capital humano, estrutural e o de clientes que interagem entre si.

### **5. MODELOS DE MENSURAÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL**

A contabilidade ganha muito com a mensuração do capital intelectual, pois as informações geradas através deste capital enriquecem a contabilidade, no que tange o fornecer informações. Já que a contabilidade necessita de demonstrações contábeis com informações atuais e precisas de natureza intelectual, humana, ecológica e social. Esta mensuração do capital intelectual é fundamental para os administradores, pois gera informações que os possibilitam a verificar de forma detalhada as competências dos profissionais que geram receitas para a organização, auxiliando no processo de tomada de decisões a respeito de clientes, pessoal e fornecedores.

Figura 2, Conversão de Capital Humano em Recursos Intelectuais:



Figura 2: Conversão de Capital Humano em Recursos Intelectuais:  
 Fonte: Ilustração extraída de LOPO MARTINEZ, Antonio. Anais do VI congresso internacional de custos. Braga 15 a 17 de Setembro de 1999.

Martins já dizia (2004, p. 55) que: O que não se consegue medir, também não se consegue controlar e nem mesmo gerenciar. Então sem que seja feita uma mensuração digna de confiança, não é possível realizar uma tomada de decisões inteligente. Dessa forma o autor aponta para a importância que, a mensuração de resultados traz como controle nos processos, reduzindo os efeitos causados pelas oscilações do mercado. Sendo possível uma auto-avaliação, de forma a buscar sempre melhorias e também avaliações acerca da gestão que está sendo feita, além de diminuir os efeitos das variações que a todo o momento as empresas estão sofrendo dentro de um ambiente.

### 5.1 Diferença entre o Valor de Mercado e o Valor Contábil

Aqui será apresentado como obter o capital intelectual, que surge através da diferença do valor contábil e o valor de mercado, este último vem a ser o valor de cotação em bolsa de uma empresa. Assim adota-se a seguinte equação  $CI = VM - VC$ , onde CI = Capital Intelectual; VM = Valor de Mercado (preço de cada ação multiplicado pelo total de ações referente ao capital da empresa) e VC = Valor Contábil (valor registrado no patrimônio líquido).

Então se observa que, se o valor de mercado é maior que o seu valor contábil, surge desta diferença o capital intelectual de uma empresa. E segundo Wernke (2002, p. 29), o contrário também ocorre, e com maior frequência. Quando a empresa é vendida abaixo do seu valor contábil, demonstrando que esta empresa não possui ativos intelectuais, ou não é possível identificá-los.

### 5.2 Modelo de Edvinsson & Malone – Modelo Skandia

Se o capital intelectual pode ser representado pela parte oculta da empresa, o capital visível será composto por: capital físico mais o capital financeiro.

Assim Edvinsson e Malone (1998, p. 9), informam que o valor da empresa pode ser obtido conforme figura abaixo:

Figura 3, sistema de mensuração do capital intelectual.

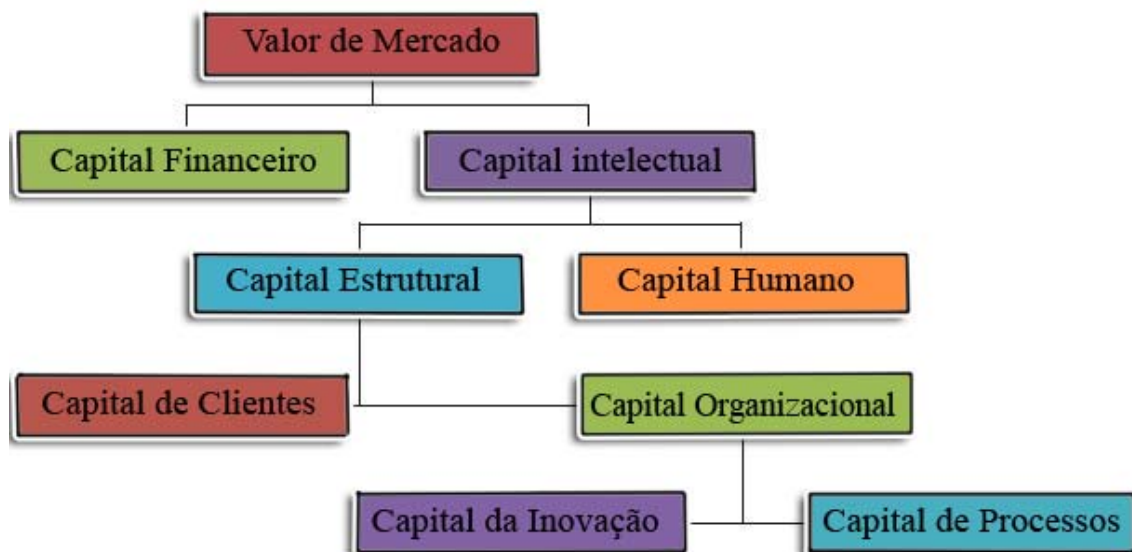


Figura 3: Esquema para mensuração do capital intelectual segundo skandia  
 Fonte: Edvinsson e Malone (1998, p. 47).

Será visto também aqui, outro modelo do Navegador Skandia, que foi a primeira a desenvolver um instrumento que visa transformar o capital intelectual em um valor visível para que este complemente o balanço patrimonial.

Figura 4, navegador da Skadia:



Figura 4: Navegador da Skandia  
 Fonte: Edvinsson e Malone (1998, p. 47).

### 5.3 Modelo de Sveiby

Este autor afirma que hoje, os tipos de estruturas existem na forma de perspectiva do conhecimento, e com a utilização de certas medidas pode ser feita uma avaliação da competência dos funcionários, da estrutura interna e também da estrutura externa.

O monitor de ativos intangíveis que será visto a seguir, segundo Sveiby (1998, p. 238), apresenta uma comparação da habilidade em relação ao seu crescimento, a eficiência e a sua estabilidade, com o intuito de mensurar os ativos intangíveis classificando-os em três grupos: Competência, estrutura interna e estrutura externa. Quadro 1.



Indicadores	Avaliação da competência	Estrutura Interna	Estrutura Externa
<b>Crescimento/ Renovação</b>	-tempo de profissão -nível de escolaridade	-investimento na estrutura interna -investimento em sistemas de informações -contribuição dos clientes	-lucratividade por cliente
<b>Eficiência</b>	-proporção de profissionais -efeito alavancagem -valor agregado por profissional	-proporção do pessoal de suporte -vendas por funcionário de suporte	-índice de clientes satisfeitos -vendas por cliente
<b>Estabilidade</b>	-média etária -tempo de serviço -rotatividade	-idade da organização -rotatividade de suporte -taxa de novatos	-proporção de clientes -estrutura etária dos clientes -repetição de pedidos

Quadro 1: Ativos Intangíveis  
Fonte: Sveiby (1998, p. 238).

Assim, conforme Sveiby (1998, p. 239), o objetivo que tem de se medir os indicadores de crescimento, eficiência e de estabilidade é proporcionar um maior controle à administração. Neste contexto, por exemplo, na análise da estrutura externa deve-se identificar que resultados serão interessantes em uma apresentação externa, isto é, as empresas precisam se descrever com tanta precisão quanto possível, de forma que estes agentes externos, como os clientes, os concorrentes e os parceiros, possam avaliar a qualidade de sua administração.

Tem-se como objetivo mostrar para as empresas que: o crescimento, renovação, eficiência e estabilidade. São mais importantes, pois traz de forma clara e de fácil interpretação a seguinte idéia. O foco no cliente pode se dizer que representa a estrutura externa, o foco no processo se compara a estrutura interna e o foco nos funcionários e comparado com a competência.

#### 5.4 Modelo sugerido por Annie Brooking

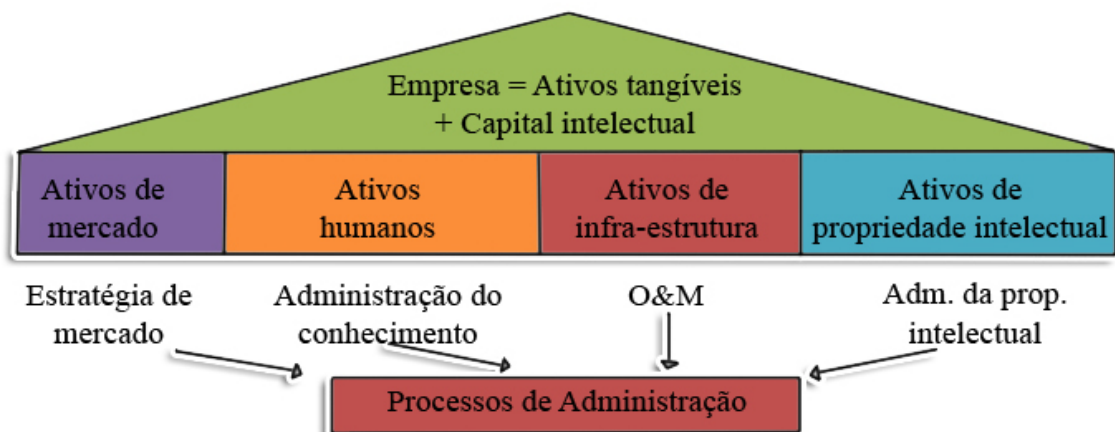
Segundo Brooking (1999, p.4), fundadora e diretora executiva do The Technology Broker no Reino Unido, desenvolveu uma equação para mensurar o capital intelectual, que será apresentada a seguir, através da soma:

+ Ativos tangíveis	
<b>Capital intelectual</b>	
= Valor da empresa	

Onde:

Ativos tangíveis	=	Capital financeiro
Capital intelectual	=	+ Ativos de mercado
		+ Ativos humanos
		+ Ativos de infra-estrutura
		+ Ativos de propriedade intelectual

Na Figura 5, apresenta-se o modelo para mensuração do capital intelectual desenvolvido por Annie Brooking.



Na Figura 5: Modelo para Mensuração do Capital Intelectual.  
 Fonte: Brooking (1999, p. 4)

## 6. CONCLUSÃO

Com a realização desse artigo, analisam-se os modelos que permitem uma avaliação do capital intelectual e a sua verificação, mostrando que o Capital Intelectual está diretamente ligado aos ativos físicos da empresa. Logo, para que a empresa alcance seus objetivos e aumente suas receitas, ela necessita da presença de pessoas capacitadas, as quais irão aumentar vida aos ativos tangíveis.

E cada vez mais as empresa falam e buscam esses talentos do conhecimento, pois eles representam a principal estratégia para vantagem competitiva. Por fim o artigo afirma que, através do estudo de vários pesquisadores, as empresas tem uma melhor referencia para analisar e avaliar quais são os seus verdadeiros capitais intelectuais, e qual o seu valor agregado.

Logo, a Contabilidade vem para apresentar formas de se mensurar e registrar os ativos intangíveis, suprimindo essa necessidade de melhor contabilizar esses ativos, mostrando a natureza intangível da criação de valor da empresa moderna. Fica a certeza de que são necessários cada vez mais estudos e análises a respeito desse assunto, sendo de responsabilidade da ciência contábil a mensuração deste capital, não deixando para as demais ciências esta mensuração.

## 7. REFERÊNCIAS

ANTUNES, Maria Thereza Pompa. **Capital Intelectual**; Ed. Atlas; São Paulo; 2000.

CRAWFORD, Richard. **Na Era do Capital Humano: o talento, a inteligência e o conhecimento como forças econômicas, seu impacto nas empresas e nas decisões de investimento**; Ed. Atlas; São Paulo; 1994.

EDVINSSON, Leif. **Capital Intelectual**; Ed. Makron Books; São Paulo; 1998.

EDVINSSON, Leif; MALONE, Michael S. **Capital Intelectual**; Ed. Makron Books; São Paulo; 1998.

FURASTÉ, Pedro Augusto. **Normas Técnicas para o Trabalho Científico: explicitação das normas da ABNT**; 14. ed.; Porto Alegre; 2008.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2004.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da Contabilidade**; 5. ed.; Ed. Atlas; São Paulo; 1997.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**; 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001

LOPO MARTINEZ, Antonio. **Measuring And Reporting Intellectual Capital: the highest management accounting challenge for the next millennium**; anais do VI congresso internacional de custos; Braga 15 a 17 de Setembro de 1999.

MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de Custos**; Ed. Atlas; São Paulo; 1972.

MARTINS, J. R. **Modelo para configuração de processos de apoio e mensuração de performance com base em processos de negócios de clientes internos**. 2004. Dissertação (Pós-Graduação em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, 2004. Disponível em: <www.ufsc.br>. Acesso em: 20 jun. 2009.

PAIVA, Simone Bastos. **O Capital Intelectual e a Contabilidade: o grande desafio no alvorecer do 3º milênio**; Revista Brasileira de Contabilidade; Brasília, ano 28, n. 117, p. 76-82, maio/jun. 1999.

RAUPP, Elena Hahn. **A Contabilidade e o Valor Real das Empresas Mediante Identificação dos Valores Internos**; Revista Brasileira de Contabilidade, Brasília, ano 30, n. 128, p. 50-68, mar./abr. 2001.

SÁ, Antônio Lopes de. Ativo Intangível e potencialidades dos capitais. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, ano 29, n. 125, p. 46-53, set./out. 2000.

SANTOS, Antônio dos. Desmistificando o capital intelectual na contabilidade. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, ano 29, n. 121, p. 67-71, jan./fev. 2000.

SCHMIDT, Paulo. SANTOS, José Luiz. **Avaliação de Ativos Intangíveis**; Ed. Atlas; São Paulo; 2002.

SOUZA, Almir Dias de. **Avaliação do capital intelectual: um caso prático**. Revista Brasileira de Contabilidade, Brasília, ano 29, n. 126, p. 87-97, nov./dez. 2000.

STEWART, Thomas A. **Capital Intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**; Ed. Campus; Campus; 1998.

SVEIBY, Karl Erik. **A Nova Riqueza das Organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento**; Tradução de Luiz Euclides Trindade Frazão Filho; Ed. Campus; Rio de Janeiro; 1998.

WERNKE, Rodney. Considerações acerca dos métodos de avaliação do capital intelectual. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, ano 31, n. 137, p. 23-39, set./out. 2002.

XAVIER, Ricardo de Almeida Prado. **Capital Intelectual: administração do conhecimento como recurso estratégico para profissionais e organizações**; Ed. STS; São Paulo; 1998.