

Estudo Sobre a Gestão do Capital Intelectual Humano no Ambiente dos Sistemas de Informação Contábeis nas Indústrias de Médio e Grande Porte da Região de Sorocaba.

Tiago Nascimento Borges
Antonio de Loureiro Gil

Resumo:

O objetivo deste trabalho é de analisar a atuação dos profissionais de Contabilidade na Gestão do Capital Intelectual Humano aplicado aos Sistemas de Informações Contábeis das organizações. Através da revisão bibliográfica sobre o tema Capital Intelectual e Capital Humano, foram reunidos elementos para uma investigação empírica. Os dados foram coletados mediante utilização de questionário numa abordagem qualitativa, junto a Contadores de Indústrias de Médio e Grande porte da região de Sorocaba SP. Conclui-se que os profissionais demonstram, de forma significativa, seu papel no desenvolvimento do Capital Intelectual humano, admitindo a relevância do tema no cenário atual das tecnologias da Informação e Comunicações aplicadas aos Sistemas de Informações Contábeis.

Área temática: *Gestão do Conhecimento e Capital Intelectual*

Estudo Sobre a Gestão do Capital Intelectual Humano no Ambiente dos Sistemas de Informação Contábeis nas Indústrias de Médio e Grande Porte da Região de Sorocaba.

Tiago Nascimento Borges (UNISO) - tiago.borges@uniso.br

Antonio de Loureiro Gil (UFPR) – gilgil@osite.com.br

Resumo

O objetivo deste trabalho é de analisar a atuação dos profissionais de Contabilidade na Gestão do Capital Intelectual Humano aplicado aos Sistemas de Informações Contábeis das organizações. Através da revisão bibliográfica sobre o tema Capital Intelectual e Capital Humano, foram reunidos elementos para uma investigação empírica. Os dados foram coletados mediante utilização de questionário numa abordagem qualitativa, junto a Contadores de Indústrias de Médio e Grande porte da região de Sorocaba – SP. Conclui-se que os profissionais demonstram, de forma significativa, seu papel no desenvolvimento do Capital Intelectual humano, admitindo a relevância do tema no cenário atual das tecnologias da Informação e Comunicações aplicadas aos Sistemas de Informações Contábeis.

Palavras-chave: Capital Intelectual. Capital Humano. Sistemas de Informação Contábil.

Área Temática: Gestão do Conhecimento e Capital Intelectual

1 Introdução

Conhecimento é a base da geração de valor dentro das organizações, e a adequada Gestão do Conhecimento o objetivo principal dos gestores na atualidade. Neste sentido já existe convergência no entendimento de que o Capital Intelectual nas organizações inclui a propriedade intelectual, processos, estrutura organizacional e pessoas. Mas enquanto muitos aceitam sua existência, o debate é superficial quando se discute metodologias práticas de gestão deste capital, que potencializem seu desempenho e evitem suas falhas.

Embora se faça necessária a adequada mensuração contábil destes ativos, classificando oportunamente como Ativos Intangíveis das organizações, o debate não deve focar tão somente os critérios de reconhecimento monetário deste patrimônio, mas também os esforços para seu desenvolvimento.

Segundo Seetharaman, Low e Saravanan (2006), a riqueza organizacional dos negócios envolve a capacidade dos empregados em gerar tanto ativos tangíveis e intangíveis, sendo que todos os recursos humanos são considerados capital humano, mas nem todos produzem conhecimento. Um indivíduo que trabalha em uma linha de montagem é capital humano considerando o potencial que ele possui para melhorar o processo de fabricação, mas um empregado que gasta boa parte do seu tempo analisando, otimizando e consolidando o resultado de outras áreas da organização deve ser considerado um trabalhador do conhecimento. Por isso a importância de se estudar o papel do Capital Humano aplicado aos Sistemas de Informações Contábeis - SIC.

Haja vista a grande abrangência do tema Capital Intelectual, sobretudo nas áreas de Gestão do Conhecimento e Ativos Intangíveis, este trabalho procura centralizar a visão operacional da Gestão do Capital Intelectual aplicada aos Sistemas de Informações Contábeis.

Pode-se considerar, como objetivo geral deste trabalho, uma investigação sobre a Gestão do Capital Intelectual aplicado aos sistemas de informações Contábeis, buscando-se

identificar aspectos da atuação dos profissionais contábeis nos processos de valorização e reconhecimento deste capital

Diante da agregação aos SIC de recursos tecnológicos cada vez mais caros e complexos, percebe-se a valorização do potencial humano como fator crítico de sucesso para o adequado alinhamento dos investimentos em Tecnologias da Informação e Comunicações - TIC às estratégias da organização. Para tanto, a Gestão do Capital Intelectual por parte dos gestores dos SIC não deve focar tão somente a mensuração deste elemento, mas deve contemplar o planejamento, o acompanhamento e o controle do Capital Intelectual Humano. Neste sentido, o problema manifestado é:

Os Contadores estão exercendo a Gestão do Capital Intelectual Humano no ambiente dos Sistemas de Informações Contábeis?

Importante destacar que, para exercer o papel de Gestor de Sistemas de Informações, a Controladoria demanda conhecimentos oriundos de um arcabouço de práticas alheios aos conhecimentos de Finanças que caracterizam esta área. Portanto, a justificativa identificada neste trabalho é a carência de metodologias de gestão tecnológica que os profissionais de Contabilidade têm a sua disposição para exercerem, de forma eficiente e eficaz, sua atuação como gestores dos Sistemas de Informações da organização.

Como contribuições esperadas deste estudo estão recomendações para a implementação de processos de planejamento, execução e controle do Capital Intelectual Humano.

2 Capital Intelectual Humano Aplicado Aos Sistemas De Informações Contábeis

2.1 Recursos humanos aplicados aos sistemas de informações contábeis

Segundo Gil (1999), no contexto dos Sistemas de Informações, “os recursos humanos são os profissionais que constroem, atuam e utilizam sistemas de informações”.

A atuação dos Recursos Humanos nos Sistemas de Informações deve ser vista sob todos os ângulos de atuação, uma vez que sua interferência no sucesso ou fracasso desse sistema é tão importante quanto os recursos materiais e tecnológicos disponíveis.

É fundamental entender que o desempenho de um sistema de informações depende, essencialmente, dos recursos agregados a esses sistemas, e que considerando que estes recursos estão em permanente processo de evolução e modernização, exige-se dos profissionais de contabilidade disponibilidade para acompanhar e analisar o impacto de cada novidade atribuída à Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) voltada ao desenvolvimento empresarial.

Segundo Padoveze (2000), os recursos humanos dos SIC são os Contadores, com capacitação adequada da ciência contábil, para o enfoque sistêmico da contabilidade e visão contábil gerencial completa, para atender às necessidades de informações da organização.

Na definição de Cornachione (1999), estes profissionais são classificados como:

- a) usuários da Informação – compreendendo, neste sentido, os gestores dos sistemas de informações, que possuem como característica principal o acesso à informação com adequada tempestividade;
- b) desenvolvedores da Solução Conceitual – representados por equipes com conhecimentos específicos nos aspectos do negócio (missão, operações e relações entre áreas, entre outros) que permitam desenhar a modelagem do sistema de informações;
- c) desenvolvedores da Solução Aplicada – são as pessoas capazes de materializar, em Linguagem de Programação, os sistemas de informações concebidos;

d) mantenedores e Provedores da Solução – os provedores são os profissionais que garantem a operação do sistema. Conforme Cornachione (1999) devem reunir condições técnicas, humanas, de relacionamento, etc. tanto do ponto de vista da organização quanto em relação aos conceitos e às tecnologias embutidas na solução, isto de tal sorte que tenham o mínimo de conhecimento a fim de que possam operar e interagir com as diversas partes da própria solução.

Já os mantenedores são os profissionais capazes de realizar as manutenções no sistema enquanto adequações em parametrizações, retificações de equações e alterações em fórmulas e funções, entre outros.

Diante do exposto, os contadores passam a ser vistos neste trabalho, enquanto Recursos Humanos dos SIC e segundo a conceituação de Cornachione, classificados como Usuários da Informação, Desenvolvedores da Solução Conceitual e Provedores da Solução. Neste sentido os Contadores são:

a) os principais usuários das informações contábeis e são os primeiros profissionais que utilizam as informações contábeis geradas para a tomada de decisão e desta forma possuem grande importância na definição de acessos aos SIC. E quanto á tempestividade das informações geradas, deve contribuir no processo de produção da informação de tais sistemas, adequando ás necessidades da organização (disponibilidade, abrangência e detalhe) em prazos satisfatórios;

b) os desenvolvedores da solução conceitual dos SIC e devem possuir a capacidade de abstração das necessidades internas e externas da informação contábil, de tal forma que verifiquem todos os aspectos úteis para que os desenvolvedores da Solução Aplicada possam criar a melhor aplicação para o negócio;

c) os Mantenedores e Provedores da Solução e devem garantir a operação dos SIC, como o intuito de preservar a continuidade do sistema.

Além dos contadores, os usuários dos diversos sub-sistemas do SIC também constituem os Recursos Humanos agregados aos SIC. Desta forma, no quadro abaixo é apresentado um quadro-resumo da classificação dos Recursos Humanos aplicados aos SIC:

| Usuários | Desenvolvedores | Provedores |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| Contador Analistas Contábeis Analistas Financeiras Analistas Administrativos, Auditores Int. e Ext. Analistas Fiscais. | Contador e Analistas de Sistemas (TI) | Contador e Gerente de TI |

Fonte: Elaborado pelos autores.

Figura 1 - Recursos Humanos dos SIC

Observa-se neste cenário a análise da atuação do Contador sob o aspecto de Mantenedor e Provedor do Sistema de Informações Contábeis, ao qual é atribuída a qualidade de Gestor dos Sistemas de Informações Contábeis, e aos demais profissionais que interagem com estes sistemas, o aspecto de Usuários da Informação contábil.

2.2 Capital intelectual

Considera-se a Gestão do Conhecimento a base para formação do Capital Intelectual da organização, que nesta pesquisa é identificado como sendo o valor humano agregado aos SIC.

O Capital Intelectual é entendido e definido a partir de alguns pontos de vista distintos. Sob a ótica da Contabilidade, a discussão científica pode ser observada por meio das discussões sobre o aspecto da mensuração do Capital Intelectual e sua representação nas Demonstrações Financeiras. Já de acordo com alguns autores como Klein e Stewart, o Capital Intelectual deve ser analisado sob a ótica do gerenciamento de recursos humanos que integram uma estrutura complexa composta pelos demais recursos da organização.

Segundo Klein (1998) para gerir seu capital intelectual de forma mais sistêmica, a empresa deverá elaborar uma pauta para se transformar de uma organização que simplesmente compreende indivíduos detentores de conhecimento numa organização focalizada em conhecimento.

Nesta afirmação refletem-se as preocupações da mensuração e representação financeira deste Capital Intelectual, por tratar-se de incorporar ao Patrimônio da organização todo conhecimento a ela agregado. Evidentemente, este processo é passível de uma estruturação, que compreenda além dos Recursos Humanos, os Recursos Materiais e Tecnológicos disponíveis.

No estudo de caso realizado por Seetharaman, Low e Saravanan (2006), os autores apresentam uma análise da medição do Capital Humano no banco de investimento Merrill Lynch. A organização apresentava em Dezembro de 2002 um valor de mercado de US\$ 58.1 bilhão e ativos físicos de \$22.9 bilhão. Como muitos outros bancos de investimento, a organização deve muito de seu valor de mercado ao Capital Intelectual que ela possui. Basta imaginar que se os principais gerentes deixassem a organização, muitos clientes também deixariam de aplicar nesta instituição pelo relacionamento com os profissionais. No estudo, os autores elencaram como elementos de gestão do capital intelectual da Merrill Lynch: o custo com treinamento de empregados, o gasto com salários, o nível de formação, suas habilidades profissionais e o valor deste profissional para o mercado.

Entende-se neste trabalho que todo o capital intelectual da empresa, de forma consoante com a definição dada por Stewart (1998), representa o conjunto dos ativos intangíveis da empresa, ainda que seja difícil a identificação de todos os ativos a eles agregados. Desta forma, foi estabelecido um conjunto de elementos formadores do capital intelectual considerando a ótica da gestão de Recursos Humanos. Assim, os principais elementos da gestão do capital intelectual das empresas foram classificados e agrupados dentro dos tópicos a seguir:

- a) política de remuneração;
- b) intelecto dos profissionais;
- c) conhecimento aprimorado;
- d) experiências compartilhadas;
- e) exigências do mercado.

As vertentes da pesquisa são apenas uma proposição não-exaustiva de elementos formadores do Capital Intelectual Humano nas organizações. Nos parágrafos posteriores, estes tópicos serão discutidos:

2.2.1 Política de remuneração

O alinhamento dos Recursos Financeiros e Humanos é parte do processo de desenvolvimento dos Recursos Tecnológicos da Organização. Não basta possuir usuários treinados que conheçam e utilizem satisfatoriamente os SIC – as empresas precisam adotar estratégias que visem reter o investimento dentro da organização, e neste sentido, devem comportar uma política de remuneração adequada e bem definida.

Para Gil e Arnosti (2007), como o empregado é um recurso que não pode ser possuído pela organização, verifica-se a crescente elevação de políticas de remuneração variável.

Assim, com Planos de Participação nos Lucros e Resultado ou pagamentos em ações, os empregados apresentam um engajamento maior às estratégias organizacionais, diminuindo o risco de desligamento dos quadros da companhia.

Esta estratégia, tendo como foco o desempenho dos funcionários e aumento de competência, pode ser refletida no ambiente de usuários dos SIC quando há diminuição de tempo para realizar determinadas transações, criam-se novas utilizações para os recursos existentes e ocorre o aumento da eficiência na execução de rotinas e preparação de relatórios, entre outros.

2.2.2 Intelecto dos profissionais

O ambiente tecnológico dos SIC é composto por Tecnologias de hardware e software que os profissionais de contabilidade, de modo geral, não sabem como são construídos ou como funcionam detalhadamente. Mas segundo nos lembram Moscovice, Simkin e Bagranoff (2002), “os contadores não precisam entender exatamente como os computadores processam os dados de determinada aplicação contábil, mas é importante que entendam, por exemplo, a documentação que descreve como esse processamento acontece”.

Klein (1998) também cita o aumento da capacidade de solução de problemas dos profissionais pela aquisição do conhecimento sobre sistemas e softwares. O intelecto do Capital Intelectual aplicado ao SIC deve satisfazer as necessidades de operação e desenvolvimento destes sistemas, como forma de contribuir para a utilização adequada e o aprimoramento contínuo da tecnologia que o Capital Intelectual (engenheiros de computação, analistas de sistemas, etc.), disponibiliza para tais sistemas.

2.2.3 Conhecimento aprimorado

Segundo Áquila (2006) o profissional da área contábil necessita de aprimoramento contínuo do seu conhecimento de acordo com seu nível de formação. O autor cita quatro níveis em que a gestão do Capital Intelectual Humano deve atuar, que dependendo do seu estilo de liderança e no retorno de investimento apostado pelo gestor, pode apresentar um resultado diversificado. Os níveis são:

Primeiro nível: Os profissionais graduam-se da faculdade com muitas idéias, mas frequentemente com experiência prática muito pequena. Mesmo que um graduado conheça a mais moderna linguagem de programação ou novos recursos do Excel, ele não teve oportunidade de aplicar isso na vida real. É importante neste nível a abertura de oportunidades para os profissionais desenvolverem seus conhecimentos, com o risco de limitarem seu conhecimento aplicado na organização.

Segundo nível: Os profissionais já experientes precisam reciclar seus conhecimentos e, após o processo, sofrerem avaliações externas e internas. Muitos colaboradores que recebem bolsas de estudo não aproveitam o conteúdo dos cursos pelo simples fato que não são cobrados posteriormente.

Terceiro nível: Depois de certo tempo, é natural que os funcionários se desenvolvam através de promoções ou mudanças de função. Caso isso não esteja ocorrendo na organização, é um sinal de estagnação que requer uma ação do gestor para não comprometer o crescimento do Capital Intelectual.

O quarto e último nível é o de da inovação e criatividade. Sem recursos humanos comprometidos com processos de inovação e criação o nível de serviço dos Sistemas de Informações Contábeis fica comprometido, e a sua capacidade de adaptação às mudanças fica

prejudicada. É o que acontece nos processos de implementação de novos sistemas empresariais.

Segundo Borges, Penha e Oliveira (2004), na atividade de implementação dos SIC, o treinamento dos usuários é realizado sob dois enfoques: o primeiro, para vários empregados da organização que possuem atividades relacionadas com os SIC, visa conscientizar a importância da implementação do novo sistema no ambiente organizacional. No segundo enfoque, os treinamentos são direcionados às necessidades de cada usuário direto do sistema.

Mas os treinamentos não devem parar por aí, pois a cada dia surgem novas necessidades que precisam ser atendidas pelo atual sistema, ou a incorporação de novos recursos nos sistemas que precisam ser analisados quanto à utilização/aplicabilidade. Esta necessidade de “conhecimento” por parte dos usuários deve ser satisfeita por um processo contínuo de aprimoramento por parte da empresa, por meio de treinamentos, cursos ou seminários.

Desta forma, agregando-se melhorias aos Sistemas de Informações Contábeis e treinando os funcionários adequadamente para a utilização destas melhorias, é possível incorporar valor ao Patrimônio Líquido da organização.

2.2.4 Experiências compartilhadas

Normalmente, a prática de compartilhamento de experiências nos SIC é uma alternativa que os usuários dispõem para suprir necessidades não abrangidas nos treinamentos ou na documentação do sistema. Moscove, Simkin e Bagranoff (2002) lembram que a documentação de um SIC é uma parte vital de qualquer sistema, pois descreve os procedimentos para registrar dados, comandos, etapas de processamento, fluxos lógicos e fluxos físicos dos dados, entre outros. Mas esta documentação demanda certo tempo para ser consultada e aplicada, o que pode ser minimizado pela troca de experiências dos usuários.

Roslender, Stevenson e Kahn (2006) reforçam também que a troca de experiência entre colaboradores de uma organização depende de um bom ambiente de trabalho. Os autores destacam que o bem-estar (sua saúde física e mental) do profissional afeta as suas relações de trabalho, e a forma como os gestores lidam com isso (afastamentos, compensações, rodízios de função, entre outros) afetam o registro e o compartilhamento das experiências destes profissionais.

As novas experiências vivenciadas pelos usuários dos SIC devem ser registradas e compartilhadas, pois representam um acréscimo de valor ao Capital Intelectual dos usuários de baixo custo de implementação, pois não demanda investimentos por parte da organização (treinamento) e é focado na necessidade do usuário.

2.2.5 Exigências do mercado

As organizações precisam manter pessoas com alta empregabilidade e com a capacidade de desenvolver novas competências para que possam enfrentar os desafios e as novas exigências do mercado de trabalho.

Segundo Áquila (2006), mesmo no ambiente contábil de normatização e padronização, a atuação dos stakeholders, as diferentes tecnologias e a estrutura de negócio das diferentes organizações fazem com que os usuários dos SIC vivenciem grandes mudanças quando atuam em organizações diferentes.

Laudon e Laudon (1999) lembram que as mudanças ocorridas nas organizações, tanto no sentido de reorganização societária (onde grandes corporações incorporam pequenas e médias empresas) assim como na transformação do negócio (migração para o *e-commerce*,

por exemplo), demandam dos usuários dos Sistemas de Informações um conhecimento que vai além daquele que está sendo aplicado no momento atual da organização. Observa-se, por exemplo, um usuário de uma média empresa que está para ser incorporada a uma grande multinacional. Eficiente nas suas tarefas no ambiente tecnológico da organização, composto por softwares aplicativos e planilhas eletrônicas, ele nunca se preocupou em conhecer as funcionalidades de um ERP – tecnologia utilizada pela companhia incorporadora. Desta forma, a dúvida reside sobre o fato de, embora este funcionário seja útil para a organização atualmente, ou seja, é representativo no Capital Intelectual da organização, a ele será atribuído o mesmo valor pela empresa Incorporadora? Este Capital Intelectual será perdido totalmente? Estas são questões pertinentes aos gestores dos Sistemas de Informações Contábeis.

2.3 Considerações sobre a gestão dos recursos humanos nos SIC

No ambiente tecnológico dos Sistemas de Informações Contábeis, percebe-se uma grande dificuldade de se integrar o recurso humano como elemento que, assim como hardwares e softwares, são componentes indispensáveis ao funcionamento destes sistemas. A má gestão do conhecimento e a dificuldade de se identificar o capital intelectual incorporado a toda infra-estrutura organizacional propiciam uma barreira à capacidade de desenvolvimento dos SICs.

Na área contábil, o quadro se agrava quando as preocupações dos profissionais da área estão centradas na mensuração dos recursos humanos, quer seja na contabilização de gastos com salários, na elaboração de Balanços Intelectuais ou no processo de precificação do Capital Intelectual. Além disso, os gestores dos Sistemas de Informações Contábeis precisam superar a virtualização eletrônica dos negócios e a crescente abundância de informações na área, criando mecanismos para administrar a massa de informações disponíveis por meio da colaboração interna e exploração de competências do seu grupo de trabalho, por meio da utilização de ferramentas de trabalho em grupo.

Deste modo, um grande desafio da gestão dos Sistemas de Informações Contábeis é utilizar um método de gestão que considere nas decisões dos gestores, o impacto dos Recursos Humanos no processo de otimização de desempenho e redução de falhas destes sistemas. Ao formar um clima adequado de participação e compartilhamento, o gestor permeia na organização a visão sistêmica da contabilidade, onde cada colaborador é responsável pela entrada de dados, pelo processamento dos dados e pela saída das informações – indiferente ao processo manual ou eletrônico envolvido.

3 Aspectos Metodológicos da Pesquisa de Campo e Análise dos Dados Coletados

Para atingir os objetivos estabelecidos, foi realizada uma pesquisa exploratória agregada à técnica de *survey*. O método utilizado na pesquisa foi o descritivo qualitativo, que procura trabalhar com o desempenho e comportamento dos respondentes, ou seja, coletar dados e confrontá-los, interpretar e não deduzir. O método de abordagem utilizado, método hipotético-dedutivo, consistiu na observação dos fatos ou dos fenômenos, com objetivo de uma descoberta e surgimento de hipóteses que poderão se posteriormente testadas e generalizadas, ou seja, por meio de um problema, encontra-se uma solução provisória que será criticada para eliminação do erro dando surgimento a novos problemas.

O método de procedimento adotado foi a pesquisa de campo, que consiste na observação dos eventos ocorridos naturalmente e na coleta dos dados e registro dos dados obtidos pela observação, para análise. Assim, a técnica utilizada na pesquisa foi a observação direta extensiva – Questionário. Neste caso, o trabalho propõe o levantamento de dados junto

aos Contadores das empresas selecionadas na amostra. O questionário foi elaborado com perguntas fechadas, obedecendo a estruturação conceitual fornecida por Babbie (2003) sobre a conceituação e desenho do instrumento de pesquisa.

O *survey* que foi enviado pelo correio, poderia ser respondido por carta-resposta ou por meio de um *site* disponibilizado especificamente para esta pesquisa, por meio do endereço eletrônico: www.gestaodesic.hpg.com.br, contendo além do questionário, um glossário com todos os termos utilizados.

Inicialmente, pretendia-se que os dados fossem coletados por meio de CMC – Comunicação Mediada por Computador e por meio de carta-resposta - *on paper*. As dificuldades técnicas para o desenvolvimento da coleta de dados (tempo, recursos, disponibilidade dos respondentes e acesso à Internet, entre outros) foram analisadas e, sempre que não fosse possível dar prosseguimento ao levantamento de dados por meio do questionário on-line, nesta fase da pesquisa, os questionários seriam entregues pessoalmente aos Contadores selecionados.

A pesquisa concentrou-se na cidade de Sorocaba, localizada no interior do Estado de São Paulo (a 96 km da capital). Considerada uma das 50 maiores cidades do País, a cidade destaca-se devido ao forte crescimento do setor industrial – 47% no período de 1996 a 2002 – conforme dados do Registro de Contribuintes, disponibilizados pela Prefeitura Municipal de Sorocaba (2003). Além disso, a cidade congrega hoje algumas das principais indústrias do Brasil, e possui infra-estrutura que favorece o seu desenvolvimento (como a Estação Aduaneira inaugurada em 2001, que facilita a exportação de produtos fabricados na região). O questionário – instrumento de coleta de dados deste trabalho – foi dirigido a profissionais de Contabilidade que possuem registro no Conselho Regional de Contabilidade e que atuavam em indústrias de médio e grande porte da cidade.

As empresas selecionadas fazem parte do banco de dados da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo - FIESP. Considerando as diversas definições sobre o porte de empresas (pequeno, médio e grande), foi adotada a classificação da FIESP para estas empresas como “médias” e “grandes”, considerando a quantidade de funcionários (médio porte para empresas com mais de 50 e até 100 funcionários e grande porte para empresas com mais de 100 funcionários).

A amostragem utilizada é a não-probabilística, que é aquela em que a amostra é intencionalmente escolhida, considerando-se as características da população ou do estudo (neste caso, contadores com registro no Conselho Regional de Contabilidade que atuam em indústrias de médio e grande porte da cidade de Sorocaba).

O tamanho da amostra foi inicialmente definido em 81, considerando o universo de empresas cadastradas pela FIESP, localizadas na cidade de Sorocaba, enquadradas como indústrias de médio e grande porte.

Obteve-se um total de 23 respostas válidas, devendo-se a taxa de não-respostas ao tamanho do universo da amostra e o fato da contabilidade ser terceirizada em algumas organizações e realizada fora do estabelecimento (no caso de filial sediada em Sorocaba).

3.1 Caracterização da amostra

O primeiro bloco de questões buscou identificar a amostra pesquisada, procedendo-se a uma breve caracterização dos respondentes, no que diz respeito à formação acadêmica e cargo ocupado, e a identificação das empresas pesquisadas, por meio da assimilação da atividade destas organizações, previamente conhecidas por meio da base de dados da FIESP.

Quanto à formação dos respondentes, 30,4% possuem formação em nível técnico e 43,5% em nível de graduação, cabendo observar que o nível técnico corresponde à formação técnica em contabilidade, considerando que todos os respondentes (nível técnico, graduação,

especialização e mestrado) possuem registro no Conselho Regional de Contabilidade, cuja situação cadastral foi confirmada pelo pesquisador por meio do site da entidade, disponível em <http://www.crcsp.org.br>. Este resultado reflete o cenário da profissão contábil no Brasil, que atualmente conta com mais de 337 mil contabilistas registrados, divididos entre Contadores, em torno de 150 mil e Técnicos em torno de 187 mil. Isto é, existe ainda grande proporcionalidade entre a formação de Técnicos e Contadores no Brasil. Isto revela uma representatividade adequada considerado o universo dos profissionais de contabilidade.

A distribuição da formação dos respondentes pode ser observada no gráfico abaixo:

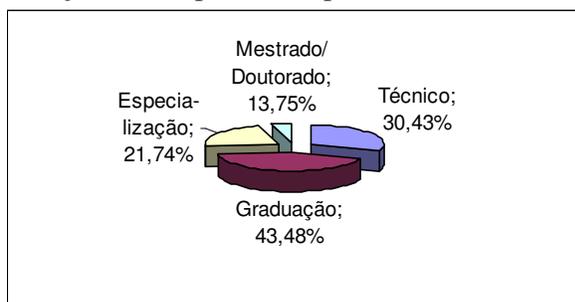


Figura 2 - Formação dos Respondentes

Com relação ao cargo ocupado, como o questionário foi enviado aos responsáveis pelos Sistemas de Informações Contábeis das organizações pesquisadas, além da qualificação de Contador, constatou-se por meio da confirmação telefônica junto aos entrevistados que o título da função pode variar em Controller, Gerente Administrativo, Gerente de Contabilidade, Encarregado Administrativo e Supervisor Administrativo-Financeiro, entre outros – o que possibilita plena aderência aos objetivos da pesquisa. Deste modo, confirma-se a posição ocupada pelos profissionais responsáveis pelos SIC, conforme observado no gráfico abaixo:

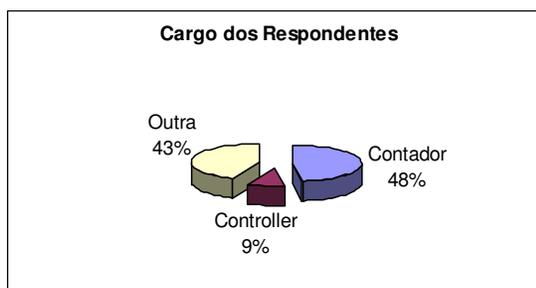


Figura 3 - Cargos ocupados pelos respondentes

Assim sendo, verificou-se por meio da análise dos dados que os respondentes são, na sua maioria, **graduados e contadores**. Considerando a validação realizada quanto a inscrição dos respondentes no Conselho Regional de Contabilidade, este perfil satisfaz a necessidade da pesquisa, uma vez que os profissionais contatados são os profissionais diretamente responsáveis pelos Sistema de Informações Contábeis da sua organização. Deste modo, embora os níveis hierárquicos possam ser variados nas diferentes empresas pesquisadas, a atividade principal do profissional contábil é semelhante em todas.

Conforme apresentado no gráfico abaixo, o tipo de atividade das empresas pesquisadas reflete significativamente a diversidade de ambientação dos SIC pesquisados, não cabendo a estratificação da análise em virtude das características amostrais relatadas anteriormente.

O setor alimentício predomina entre as empresas pesquisadas (17%), enquanto que as indústrias de Embalagem, Maquinaria e Vestuário estão empatados com 13% da representação amostral.

Pelo nível de formação observado e cargos ocupados pelos profissionais, assim como a abrangência de atividades exercidas pelas organizações representadas nesta pesquisa, pode-se validar o instrumento de análise, considerando as limitações de generalização dos dados analisados dada a significância amostral obtida. Deste modo, o cruzamento dos dados obtidos na análise das variáveis investigadas com os dados obtidos na análise da caracterização da amostra servirá para delinear os resultados obtidos a grupos específicos pesquisados.

3.2 Gestão do Capital Intelectual Humano

De modo a avaliar a percepção da gestão do Capital intelectual, foi apresentado aos respondentes um grupo de questões no sentido da caracterização das ações que os gestores adotam visando o desenvolvimento e características do pessoal identificado na pesquisa como usuários dos SIC. No gráfico abaixo é possível identificar a percepção dos respondentes sobre as variáveis pesquisadas.

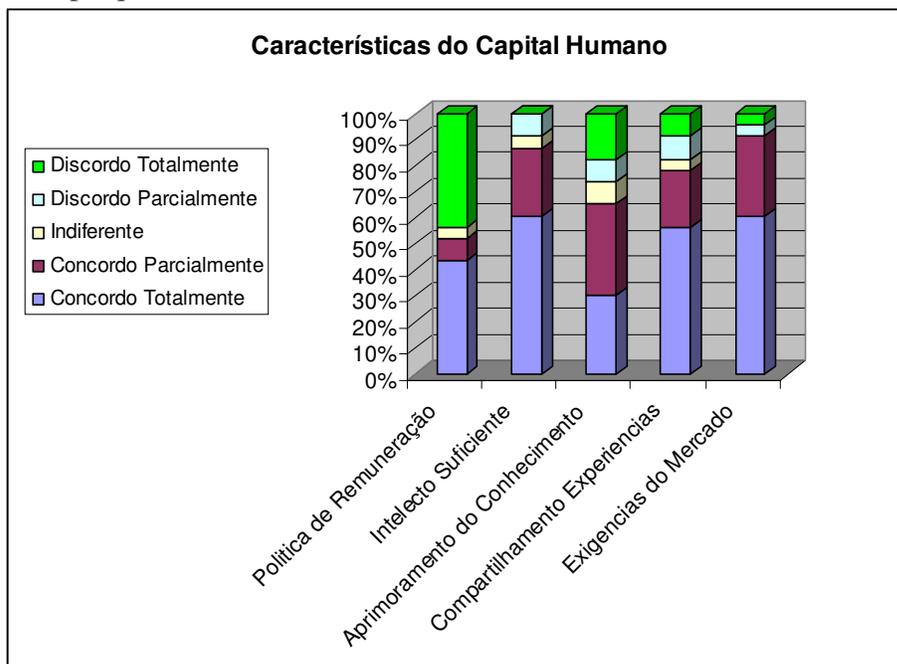


Figura 5 - Gestão do Capital Intelectual

Para analisar os dados obtidos na pesquisa de campo, recorreu-se à Metodologia DEQ/AUDEQ (BORGES, PENHA e MONTERAZZO, 2004), como proposição de parâmetros necessários à correta identificação de eventos organizacionais com alto impacto de Tecnologias da Informação e Comunicações, considerando o elemento de estudo os Recursos Humanos aplicados aos Sistemas de Informações Contábeis.

A Metodologia DEQ/AUDEQ (Decisão via Exceção Quantificada) surgiu da iniciativa Gil (2004) de criar um novo modelo de gestão e auditoria de gestão, já que na opinião do autor, no cumprimento das práticas de gestão/auditoria de gestão, inovar é fundamental para os processos de mudança (GIL, 2004). A metodologia DEQ/AUDEQ, cujo enfoque é orientado à análise das falhas versus o desempenho do sistema, está fundamentada na otimização da relação custo/benefício da tomada de decisão na organização.

Neste modelo, as vertentes “desempenho” e “falha” são trabalhadas nos momentos da gestão (decisão, exceção e quantificação). O desempenho da organização é controlado por meio de indicadores de desempenho associados a fatores críticos de sucesso que levam a uma decisão de ações de otimização. As falhas são controladas por meio de indicadores de falhas, associadas aos pontos de falha (SPOF – single point of failure) dos fatores críticos de sucesso, e desencadeiam a decisão para uma medida de proteção, que visa parar o efeito, ressarcir as perdas (se for o caso) e evitar a repetição no futuro. Estas variáveis, reunidas em torno das vertentes, estabelecem a visão da qualidade contínua dos negócios.

Assim, quanto ao significado da sigla DEQ/AUDEQ, Gil explica (2004) que as entidades FCS e SPOF são denominadas exceção e correspondem ao E da sigla DEQ. Já as entidades AO e MP são denominadas decisão e correspondem ao D da mesma sigla. As entidades ID e IF, por fim, são denominadas quantificação e correspondem ao Q da sigla.

3.2.1 Desempenho

Conforme pode ser observado no gráfico anterior, a gestão do Capital Intelectual empregado nos SIC não apresentou grandes divergências, sendo que os respondentes afirmaram de forma geral contribuir para o processo de valorização do componente humano dos seus sistemas, por meio de processos de acompanhamento e desenvolvimento profissional.

3.2.2 Ações de otimização

Nas 6 empresas visitadas pelo pesquisador, ficou clara a valorização da educação como forma de desenvolver o capital intelectual dos colaboradores, a fim de transformá-los em fator de diferenciação da empresa frente aos concorrentes.

Apesar de muitos entrevistados não concordarem totalmente que o conhecimento em SIC é aprimorado por meio de cursos e treinamentos promovidos pela empresa (devido aos custos envolvidos), quanto à capacidade intelectual para operação dos sistemas, o compartilhamento de experiências e atendimento das exigências do mercado, os gestores acreditam possuir colaboradores atuando nos SIC capacitados tanto interna quanto externamente à organização. De modo geral, as ações de otimização dos gestores dizem respeito ao aprimoramento do conhecimento dos profissionais:

- a) treinamentos quando da atualização dos SIC (operação e desenvolvimento dos sistemas);
- b) Incentivo para participação de cursos e palestras (pagos ou não pelas empresas);
- c) reuniões para troca de informações sobre mudanças no ambiente contábil interno (compartilhamento de experiências);
- d) acompanhamento e divulgação de mudanças no ambiente contábil externo (exigências do mercado).

3.2.3 Indicadores de desempenho

Não se verificou, nas empresas visitadas, o uso de indicadores de desempenho para acompanhar as ações de otimização.

Segundo Kaplan e Norton (2001) as limitações decorrentes da administração apenas com base em medidas financeiras são conhecidas há décadas e as tentativas de se incorporar medidas não financeiras têm se constituído em medidas de controle que muitas vezes não estão integradas com a estratégia dos gestores. Desta forma ocorre a dificuldade, por parte dos profissionais de contabilidade, de adotarem indicadores de desempenho na organização, como

valores intermediários dos resultados relacionados aos processos internos da organização e que visam a melhoria destes processos, além de auxiliar na inferência dos resultados finais a serem alcançados pela organização

O monitoramento do desempenho dos Sistemas de Informações Contábeis e o compromisso com resultados pressupõem conhecer a contribuição dos recursos humanos, materiais e tecnológicos para o resultado do sistema. O controle envolve a definição de parâmetros e indicadores de desempenho qualitativos, quantitativos e econômico-financeiros para construção de modelos de mensuração, métodos de avaliação e de decisão para adoção das Ações de Otimização. E inclui também a pesquisa de padrões externos de desempenho (*Benchmarking*) como referenciais para aprimoramento dos Sistemas de Informações Contábeis.

3.2.4 Falhas

Destacou-se na análise dos dados obtidos na pesquisa a quantidade de gestores que afirmaram não possuir uma Política de Remuneração que prevê a retenção do pessoal qualificado na organização.

Embora os gestores dos SIC possuam autonomia para tomar decisões sobre seus usuários, a Política de Remuneração de funcionários pertence ao contexto estratégico das decisões, e normalmente é coordenada pela Diretoria da empresa e a gerência de Recursos Humanos da organização. Deste modo, as decisões dos gestores dos SIC estão limitadas às diretrizes estratégicas da organização, e diante do cenário externo de empresas que podem estar oferecendo salários maiores

3.2.5 Medidas de proteção

Quanto ao aspecto da Política de Remuneração, 3 gestores indicaram compensar a ausência de uma Política mais transparente ou a reconhecida posição inferior de salários pagos (abaixo da média do mercado) por meio das seguintes medidas:

- a) desenvolver uma cultura de empresa positiva;
- b) compensações por meio de treinamentos e folgas concedidas aos funcionários em reconhecimento a sobre-tarefas ou tarefas executadas com excepcional eficiência e eficácia;
- c) indicar aos trabalhadores que tipos de comportamento serão recompensados e como isto será feito, tal poderá vir a aumentar a motivação e o compromisso.

3.2.6 Indicadores de falha

Um entrevistado indicou registrar os valores médios de salários divulgados em jornais de grande circulação na cidade, comparando-os com os salários médios pagos na organização. Com esta informação, nas reuniões de *staff* este gestor apresenta a situação atual (normalmente deficitária) da remuneração interna do pessoal ligados aos SIC e informa à diretoria da organização quanto a possibilidade de perda do Capital Intelectual da organização devido a Política de Remuneração existente.

4 Considerações Finais

A pesquisa demonstrou que os profissionais de contabilidade consideraram importante a gestão do conhecimento relacionado ao SIC para operar os procedimentos e usar os resultados contábeis / financeiros nos ambientes de controladoria dos negócios.

Esses conhecimentos caracterizam o capital intelectual de natureza capital humano como necessário ao bom desempenho funcional dos profissionais envolvidos com os SIC.

A gestão do capital intelectual humano aplicado aos SIC é relevante com foco na idéia “identificar os aspectos da atuação dos profissionais contábeis nos processos de valorização e reconhecimento deste capital” para a qualidade das práticas e resultados contábeis.

O tópico “aprimoramento do conhecimento” apresentou a menor pontuação para a percepção “concordo totalmente” e a maior pontuação para a percepção “concordo parcialmente” conduzindo á idéia de baixa administração, pelos gestores contábeis, da necessidade de criatividade para realizar mudanças junto aos SIC.

O quarto nível da escala de Áquila (2006) implica na vigência de criatividade e inovação com mudanças técnica – operacionais para melhoria continuada dos SIC.

Aspectos de “criatividade, inovação, mudança” são decisivos para enfrentar a concorrência no século XXI e necessitam de melhor tratamento pelos profissionais de contabilidade.

A variável “política de remuneração” apresentou uma pontuação elevada e semelhante para as percepções “concordo totalmente” e “discordo totalmente” conduzindo a indícios de entendimento dúbio, pelos gestores contábeis, quanto á necessidade de manutenção do profissional contábil com conhecimento específico do SIC instalado em sua organização.

Este entendimento desbalanceado dos gestores contábeis, quanto á importância do tópico “política de remuneração”, aumenta a percepção de que “criatividade, inovação, mudança” não são preocupações latentes a esses gestores.

Consideramos que os gestores têm em mente que o aprendizado e o conhecimento das técnicas e procedimentos inseridos nos SIC são suficientes para a boa condução dos trabalhos contábeis / financeiros.

A análise destas duas variáveis “política de remuneração” e “aprimoramento do conhecimento” devem ter uma votação equânime para que possamos ter convicção quanto á importância que os gestores brasileiros de controladoria dão aos processos de mudança e suas contingências associadas.

Um exemplo de contingência é “a perda de profissional contábil com conhecimentos decisivos e capacidade de instalar melhorias nos SIC”.

Para adequada gestão contábil os profissionais de contabilidade devem oferecer condições para a criação e o progresso contínuo tecnológico com ênfase á maximizar desempenho ou minimizar as falhas da controladoria empresarial.

Os gestores de contabilidade no ambiente da gestão integral buscam a inovação via criatividade dentro das características de seu negócio e do SIC existente.

A variável “intelecto suficiente” e o tópico “exigência do mercado” alcançaram a maior pontuação em termos da percepção “concordo totalmente” e demonstram o cuidado dos gestores de informática em ter profissionais de contabilidade com capacidade e competência compatíveis ao mercado.

A visão “é a vantagem competitiva” não parece ser uma preocupação diuturna dos gestores contábeis o que parcialmente explica o baixo cuidado com “criatividade, inovação, mudança” e conduz á necessidade da existência de modelo / metodologia para gestão integral que conduza a organização em uníssono a privilegiar processos de mudança com reconhecimento profissional aos funcionários da área de controladoria.

A vertente “compartilhamento de experiências” tem um alto grau de respostas “concordo totalmente” e apresenta o ambiente de equipe necessário ao bom processo / produto contábil.

O “compartilhamento de experiências” traz para análise a atuação da área contábil segundo a lógica de células na qual todos conseguem substituir todos com um esquema de substitutos institucionalizado ou desejado.

Outras pesquisas devem ser efetuadas para melhor referencial quanto ao devido reconhecimento do capital intelectual humano para processamento e consumo dos resultados dos SIC.

A pesquisa ora realizada tem o mérito de discutir um assunto decisivo para o nível de emprego do trabalhador contábil ao trazer a gestão do conhecimento contábil para o centro da discussão com realce ao capital intelectual humano disponível e aquele necessário para o progresso da ciência contábil.

A conclusão é que os Contadores estão exercendo a Gestão do Capital Intelectual Humano no ambiente dos Sistemas de Informações Contábeis de forma não ordenada e dissociada de um modelo / metodologia para gestão de negócios adequada.

Um modelo / metodologia para gestão integral permite melhores processos de planejamento, execução e controle para implantação da gestão do capital intelectual humano no ambiente contábil com ênfase ao SIC instalado.

Referências

- ÁQUILA, August J. Are you using or misusing your intellectual capital? **Accounting Today**. New York. v. 20. n. 8, p. 8-9. May, 2006.
- BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisas de survey**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003.
- BORGES, Tiago Nascimento; PENHA, José Carlos; OLIVEIRA, Marcus Vinicius Cunha. Aspectos críticos do processo de implementação de sistemas de informações econômico-financeiros. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 2004, São Paulo. Anais... São Paulo: USP, 2004. 1 CD-ROM.
- _____; PENHA, José Carlos; MONTERAZZO, Fábio. Otimização Tecnológica sob a Ótica da Metodologia DEQ. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 2004, São Paulo. Anais... São Paulo: USP, 2004. 1 CD-ROM.
- CORNACHIONE JÚNIOR, Edgar Bruno. **Contribuição ao estudo de arquitetura de sistemas de informações de gestão econômica**. 1999. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) – Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis, Universidade de São Paulo - USP, São Paulo, 1999.
- GIL, Antonio de Loureiro. **Contingências em negócios**. São Paulo: Saraiva, 2004.
- GIL, Antonio de Loureiro. **Sistemas de Informações Contábeis / Financeiros**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999
- _____. ARNOSTI, José Belchior. **Balço Intelectual**. São Paulo: Saraiva, 2007.
- KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. **Organização orientada para a estratégia**: como empresas que adotam o balanced scorecard prosperam no novo ambiente de negócios. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
- KLEIN, David A. **A gestão estratégica do capital intelectual**: recursos para a economia baseada em conhecimento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.
- PADOVEZE, Clóvis Luis. **Sistemas de informações contábeis**. São Paulo: Atlas, 2000.
- LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação**. 4. ed., Rio de Janeiro: LTC, 1999.
- MOSCOVE, Stephen A.; SIMKIN, Mark G.; BAGRANOFF, Nancy A. **Sistemas de informações contábeis**. São Paulo: Atlas, 2002.
- ROSLENDER, Robin; STEVENSON, Joanna; KAHN, Howard. Employee wellness as intellectual capital: an accounting perspective. **Journal of Human Resource Costing & Accounting**. New York. v. 10, n. 1, p. 48-64, 2006.

SEETHARAMAN, A; LOW, Kevin Lock Teng, SARAVANAN, A S. Comparative justification on intellectual capital. **Journal of Intellectual Capital**. Bradford, v. 5, n. 4; p. 522, 2004.

SOROCABA (cidade). Prefeitura Municipal. **Relação de Empresas e Autônomos**. Disponível em: < www.sorocaba.sp.gov.br/secoes/prefeitura/secretarias/financas > Acesso em: 31 dez. 2005.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.