



Mayo 2018 - ISSN: 1696-8360



A IMPORTÂNCIA DO CAPITAL INTELECTUAL PARA AS ORGANIZAÇÕES

Monaliza De Almeida Piheiro¹

Robênia Souza Batista²

Vitória Shirley Fernandes De Oliveira³

Prof. M. Sc. Rickardo Léo Ramos Gomes⁴

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Monaliza De Almeida Piheiro, Robênia Souza Batista, Vitória Shirley Fernandes De Oliveira y Rickardo Léo Ramos Gomes (2018): "A importância do capital intelectual para as organizações", Revista Contribuciones a la Economía (abril-junio 2018).

En línea: <https://eumed.net/ce/2018/2/capital-intelectual.html>

RESUMO

Este artigo firma a importância do capital Intelectual nas organizações em geral, foram abordados temas e conceitos de autores reconhecidos e bem conceituados no mundo acadêmico, que vêm contribuir para a compreensão da relevância do capital Intelectual, uma vez que dentre os recursos utilizados no mundo empresarial o capital intelectual, hoje, vive seu ápice. Não é fácil mensurar sua importância, mas como exemplo, foi citado o modelo de trabalho da empresa *Taco Comfort Solutions*, que salienta sua relevância. A metodologia utilizada neste artigo foi a pesquisa do tipo bibliográfica, buscando opiniões de autores, conteúdos em revistas, livros, publicações avulsas e a imprensa escrita de forma geral. Observa-se que há, de forma clara, uma aceitação do capital intelectual uma vez que o mesmo vem agregar valor às empresas. Ressalte-se, portanto, que as empresas, de modo geral, necessitam investir na valorização do seu capital humano como algo capaz de se tornar o diferencial diante da concorrência existente no mundo dos negócios.

¹ Graduada em Processos Gerenciais e Administração pela Faculdade Ateneu; Pós-graduanda em Controladoria e Finanças pela Faculdade Ateneu, Assistente em Vendas na empresa AVIPEC;

² Graduada Administração pela Faculdade Ateneu; Graduada em Ciências Contábeis e Pós-graduanda em Controladoria e Finanças pela Faculdade Ateneu; Analista Financeira da WS Eventos e Representações Ltda;

³ Graduada em Ciências Contábeis pela Faculdade Ateneu; e Pós-graduanda em Controladoria e Finanças pela Faculdade Ateneu; Assistente Administrativo no Instituto Nordeste Cidadania.

⁴ Professor da Disciplina de Metodologia do Trabalho Científico (Orientador) – Faculdade Ateneu. Dr. (Tít. Cult.) em Ciências Biológicas pela FICL; M. Sc. em Fitotecnia pela Universidade Federal do Ceará (UFC); Spec. em Metodologia do Ensino de Ciências pela Universidade Estadual do Ceará (UECe); Spec. (Tít. Cult.) em Paleontologia Internacional pela Faculdade Internacional de Cursos Livres (FICL). Graduado em Agronomia pela Universidade Federal do Ceará (UFC); Licenciado em Matemática, Biologia, Física e Química pela Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA); Consultor Internacional do BIRD para Laboratórios Científicos.

Palavras-chave: Conhecimento. Capital intelectual. Capital humano. Desenvolvimento.

RESUMEN

Este artículo firma la importancia del capital intelectual en las organizaciones en general, se abordaron temas y conceptos de autores reconocidos y bien conceptuados en el mundo académico, que vienen a contribuir a la comprensión de la relevancia del capital intelectual, ya que entre los recursos utilizados en el mundo empresarial el capital intelectual, hoy, vive su ápice. No es fácil medir su importancia, pero como ejemplo, se ha citado el modelo de trabajo de la empresa Taco Comfort Solutions, que subraya su relevancia. La metodología utilizada en este artículo fue la investigación del tipo bibliográfica, buscando opiniones de autores, contenidos en revistas, libros, publicaciones sueltas y la prensa escrita de forma general. Se observa que hay, de forma clara, una aceptación del capital intelectual una vez que el mismo viene a agregar valor a las empresas. Se resalta, por lo tanto, que las empresas, en general, necesitan invertir en la valorización de su capital humano como algo capaz de convertirse en el diferencial frente a la competencia existente en el mundo de los negocios.

Palabras-clave: Conocimiento. Capital intelectual. Capital humano. Desarrollo.

ABSTRACT

This article stresses the importance of Intellectual Capital in organizations in general, it was approached themes and concepts of authors recognized and well-known in the academic world, who contribute to the understanding of the relevance of Intellectual Capital, since among the resources used in the business world intellectual capital today is at its peak. It is not easy to measure its importance, but as an example, the model of work of the company Taco Comfort Solutions was cited, which emphasizes its relevance. The methodology used in this article was the research of the bibliographic type, searching for authors' opinions, contents in magazines, books, separate publications and the written press in general. It is observed that there is, clearly, an acceptance of the intellectual capital since it adds value to the companies. It should be emphasized, therefore, that companies, in general, need to invest in the valorization of their human capital as something capable of becoming the differential with the existing competition in the business world.

Subject Descriptor (JEL): E24 Employment • Unemployment • Wages • Intergenerational Income Distribution • Aggregate Human Capital • Aggregate Labor Productivity

Keywords: Knowledge. Intellectual capital. Human capital. Development.

1 INTRODUÇÃO

Com a Globalização mundial verifica-se que nas últimas décadas vieram gradativamente ocorrendo mudanças na sociedade e nas organizações. Planejando estratégias e vantagens no mercado competitivo, com rápido avanço das tecnologias.

Esse período de gradativas mudanças vem sendo apontado por muitos estudiosos à valorização do capital intelectual nas organizações como o período de transição para uma Sociedade do Conhecimento.

A aplicação do capital intelectual vem impactando, sobremaneira, o valor das organizações, pois a materialização da utilização desse recurso, mais as tecnologias disponíveis e empregadas para atuar num ambiente globalizado, produzam benefícios intangíveis que agregam valor às organizações.

Desta forma as empresas oferecem aos seus funcionários treinamentos, para refletir no crescimento tanto profissional como pessoal.

Um colaborador competente e bem treinado tem conhecimento adquirido por experiências práticas e teorias, habilidades imprescindíveis ao seu cargo como: capacidade de síntese, visão sistêmica, raciocínio lógico, analítico e atitudes comportamentais.

As empresas esperam dos seus colaboradores respeito as suas normas e relacionamento cordial para com todos, favorecendo o clima organizacional. O conhecimento proporcionado pelos funcionários, incentivado e valorizado pelas empresas constitui uma importante riqueza das organizações.

Para Chiavenato (2010) Capital Intelectual é a soma de tudo o que você sabe. Em termos organizacionais, o maior patrimônio de uma organização é algo que entra e sai pelas suas portas todos os dias, ou seja, são os conhecimentos que as pessoas trazem em suas mentes – seja sobre produtos, serviços, clientes, processos, técnicas, etc.

Antunes (1999) cita como relevante o potencial humano da inteligência, a importância do recurso humano do conhecimento dentro das organizações, diferenciando-o do recurso humano da força braçal.

Na busca de melhores resultados, há a necessidade da valorização das relações humanas. Portanto, o principal ativo de uma organização é o ser humano, que precisa ser motivado e saber de seus direitos e deveres. Uma gestão eficaz assume a responsabilidade e os riscos para alcançar o sucesso profissional. Além disso, tem agilidade na tomada de decisões, comprometimento, disciplina, foco e consegue desenvolver as habilidades e as capacidades de sua equipe.

É necessário saber o que os funcionários necessitam, quais seus objetivos dentro da organização, para que estes objetivos, tanto dos funcionários, quanto dos empregadores, tornem-se semelhantes, no sentido de realização. Sabe-se que para isso acontecer, os gerentes precisam motivar seus funcionários, buscando sempre meios mais eficientes de gerir a mão de obra, fazendo com que as empresas se destaquem cada vez mais.

Chiavenato (2008, p.22), afirma que “crescer na vida e ser bem-sucedido quase sempre significa crescer dentro das organizações”. No entanto, as organizações dependem diretamente das pessoas para operar, produzir seus bens e serviços e atingir seus objetivos. Ou seja, as organizações não existiriam sem as pessoas, pois, são estas que lhes dão vida. As partes são dependentes uma da outra. É uma relação mútua de dependência.

Seguindo a missão de proporcionar um bom clima organizacional, as empresas devem ouvir seus funcionários através da área de Recursos Humanos. Esta deve ser, portanto, uma atividade periódica.

A avaliação do clima compete aos gestores, independente do seu cargo ou nível hierárquico. Todos têm o compromisso de monitorar o clima da sua empresa e realizar as intervenções necessárias.

São muitos os fatores que interferem na qualidade de vida das pessoas, e o ambiente de trabalho é um destes fatores que influenciam diretamente. Busca-se hoje a qualidade de vida, no ambiente organizacional, onde o homem não é mais visto como uma máquina, e sim como um ser humano, com sua fortaleza e fragilidades.

Cada um traz consigo uma bagagem cultural, e é muito difícil lidar, com várias pessoas, pois cada um traz um estilo de vida diferente. E torná-los motivados diariamente é muito difícil.

E como será visto neste artigo a qualidade de vida, interfere diretamente na produtividade e nas metas a serem alcançadas pela empresa. Um funcionário insatisfeito gera uma série de mal estar dentro da organização e entre os colaboradores.

Esta pesquisa tem como objetivo identificar a valorização do capital intelectual pelas organizações e que expectativas são criadas quanto aos comportamentos de seus funcionários para que se percebam envolvidos numa relação de confiança e, conseqüentemente, alavancar a geração e o desenvolvimento do capital intelectual como fonte de vantagem competitiva sustentável para as organizações, refletindo, ainda, na qualidade de vida de todos.

Com este estudo, pretende-se contribuir com conhecimento que possa trazer resultados e reflexões sobre o capital intelectual e sua valorização nas Organizações levando em consideração o clima organizacional e a qualidade de vida nas empresas modernas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Capital Humano

Capital humano, a partir de pessoas, vem a ser, em sua complexidade, um conjunto de capacidades, talentos, conhecimentos desenvolvidos, competências e atributos de personalidade que favorecem a realização de trabalho, de modo a produzir valor econômico. São os atributos adquiridos por um trabalhador por meio da educação, perícia e experiência. Como mostra a figura 1 a seguir:

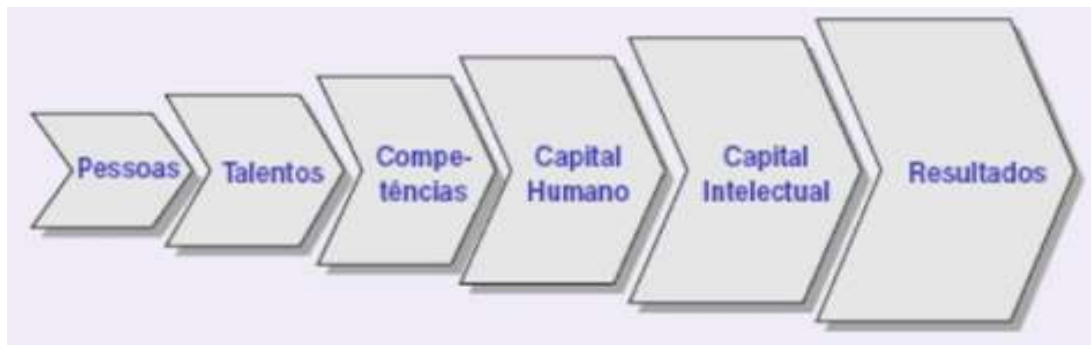


Figura 1- A Cadeia de valor a partir das pessoas

Fonte: <https://www.google.com.br/search>

A Taco, agora *Taco Comfort Solutions*, vem firmar essa definição, a Taco sendo uma unidade de negócios da *The Taco Family*, nos serve como exemplo do poder do capital humano. Uma empresa familiar, com valores fundamentais firmado no relacionamento entre funcionário e organização. Esses valores embasam a Taco desde 1920, “e eles continuarão a nos servir por muitos anos”.

Em cada unidade da *Taco Comfort Solutions*, tem um CENTRO DE APREDIZAGEM, no qual inúmeros funcionários são capacitados, adequando-se à empresa e ao mercado em geral, pois os cursos não são somente ligados ao processo interno da empresa.

Alguns são cursos rápidos, como programa de orientação, procedimento de segurança, e proteção contra incêndios, instruções sobre produtos da Taco, vigilantes do peso e programa para quem deseja parar de fumar.

Uma série de cursos relaciona-se claramente com o trabalho: são aulas – algumas valem como créditos para a faculdade – de leitura de projetos, usinagem CNC, auditoria em ISO 9000, controle estatístico dos processos, gestão da qualidade total, métodos de fabricação, serviço ao cliente, técnica de atendimento ao telefone, leis trabalhistas dentre outras.

Em junho de 1995, cinco funcionários da Taco ganharam equivalência ao segundo grau. A Taco oferece três níveis de instrução em inglês como língua estrangeira, dobrando o valor dos cursos quando os utiliza para apresentar aos alunos a história dos Estados Unidos, ensinar-lhes a lidar com a escola dos filhos e ajuda-los a aprender habilidades de administração do dinheiro.

Dezenas de funcionários fizeram o curso de conversação I e II a fim de se comunicar melhor com os colegas que não falam inglês (uma vez que a Taco atua nas Américas e na Europa). Existem cursos de aritmética, álgebra, computação pessoal, retórica – além de artes e jardinagem.

Com Isso a Taco vem abrir um mundo de possibilidades para si como empresa, pois hoje atua em inúmeros países, e conseqüentemente para seus funcionários, à medida que desenvolve seu potencial humano, e claro, é fato, à medida que os desenvolve como pessoa e profissionais, agrega valor a seu empreendimento.

A Taco, conhecida e reconhecida por membros da autoridade pública estão a somar com a Taco nesse empreendimento de desenvolver capital humano.

Davenport e Prusak (1998 apud Silva, 2016, p. 32) afirmam que "o ser humano traz consigo conhecimentos acumulados a partir das experiências vividas, dos valores e costumes, das informações recebidas no dia-a-dia através das atividades rotineiras, das práticas informais, dentre outras".

Sendo o capital humano um conjunto de capacidades, conhecimentos, habilidades, atributos da personalidade de um indivíduo, dessa forma, faz-se necessário um cenário organizacional que favoreça, uma cultura que motive, influencie o indivíduo a um desenvolvimento, gerando uma perspectiva de crescimento profissional, adequando-o a organização.

Capital humano é o conjunto de capacidades, conhecimentos, competências e atributos de personalidade que favorecem a realização de trabalho de modo a produzir valor econômico. São os atributos adquiridos por um trabalhador por meio da educação, perícia e experiência.

Muitas das primeiras teorias econômicas referem-se à força de trabalho, um dos três fatores de produção, como um recurso homogêneo e facilmente substituível. O conceito de capital humano foi adotado, nos anos 1980, pelos organismos multilaterais mais diretamente vinculados ao pensamento neoliberal, na área educacional, no contexto das demandas resultantes da reestruturação produtiva.

Os aspectos individuais do Capital humano são: "capacidade intelectual, a competência e outras qualidades dos funcionários, e coletivos como o clima e a cultura das organizações". (Nagano; Matheus; Merlo, 2005, p.5).

É notável que o capital humano nas organizações é aquele que conduz a obtenção de lucros e competitividade; são necessárias novas ideias, incentivos nas organizações para serem cumpridas.

2.2 Capital Intelectual

Um dos termos mais abordados da era do conhecimento, “Capital intelectual”, o primeiro autor a conceituar o tema foi Thomas A. Stewart, que publicou na revista Fortune em um breve artigo em janeiro de 1991, ele afirmou que: “o Capital Intelectual constitui a matéria intelectual - conhecimento, informação, propriedade intelectual, experiência que pode ser utilizada para gerar riqueza (Stewart, 1998, p. 13 apud Vaz; Viegas; Maldonado 2016, p. 03)”.

Chiavenato (2010 p. 55), também afirma que Capital Intelectual é um dos conceitos mais discutidos [...]. Ele define Capital intelectual como sendo um composto de capital interno, capital externo e capital humano, como na figura 2 a seguir:



Figura 2 – A constituição do capital intelectual

Fonte: <https://www.google.com.br/search>

Segundo Chiavenato (2010 apud Queiróz; Pistori; Gordono, 2013, p. 4):

O capital intelectual é algo de difícil especificação, raro e preciso para as organizações, pois ainda é um pouco difícil se entender a extensão e a profundidade da influência do capital intelectual no desempenho das empresas, porém na era do conhecimento e o principal recurso.

Por isso Nonaka e Takeuchi (2008 apud Queiróz; Pistori; Gordon, 2013, p. 4) consideram que:

Incentivar o pensamento criativo e inovador, compartilhar internamente as inovações tecnológicas e os conhecimentos adquiridos, cultivar e proteger o capital intelectual, estabelecendo metas e indicadores, são práticas recomendadas e observadas nas empresas em função de sua qualidade, fazendo com que efetivamente elas passem a valorizar o conhecimento como elemento primordial para o alcance de seus objetivos.

É notável o quanto o Capital intelectual faz-se necessário nas organizações para uma competitividade justa, pois o grande diferencial de uma organização ainda é seu conhecimento intelectual.

Hugh MacDonald (apud Stewart 1998, p.60) define capital intelectual como: “O conhecimento existente em uma organização e que pode ser usado para criar uma vantagem diferencial”. Hoje, cada vez mais se observa como sendo um grande diferencial competitivo o capital intelectual.

2.2.1 Pessoas: Recursos ou Parceiros?

Atualmente, o capital financeiro deixou de ser o elemento principal de uma organização. O capital intelectual é que se constitui como a peça fundamental do sucesso empresarial. As pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso organizacional: “elas passam a construir a competência básica da organização, a sua principal vantagem competitiva em um mundo globalizado, instável, mutável e fortemente competitivo (Chiavenato, 2008, p.9)”.

Na busca de melhores resultados, começou a se constatar a necessidade da valorização das relações humanas. As Relações Humanas constituem um processo de integração de indivíduos numa situação de trabalho, de modo a fazer com que os trabalhadores colaboram com a empresa e encontrem satisfação de suas necessidades sociais e psicológicas (GIL, 2001, p.19).

A Gestão de Pessoas se baseia em três aspectos fundamentais:

1. *As pessoas como seres humanos*: dotados de personalidades próprias profundamente diferentes entre si, com uma história particular e diferenciada, possuidores de conhecimentos, habilidades, destrezas e capacidades indispensáveis à adequada gestão dos recursos organizacionais. “Pessoas como pessoas e não como meros recursos da organização (Chiavenato, 2008, p.10)”.

2. *As pessoas como ativadores de recursos organizacionais*: como elementos impulsionadores da organização e capazes de dotá-la de inteligência, talento e aprendizados indispensáveis à sua constante renovação e competitividade em um mundo de mudanças e desafios. “As pessoas como fonte de impulso próprio que dinamiza a organização e não como agentes passivos, inertes e estáticos (Chiavenato, 2008, p.10)”.

3. *As pessoas como parceiros da organização*: capazes de conduzi-la à excelência e ao sucesso. Como parceiros, as pessoas fazem investimentos na organização – como esforço, dedicação, responsabilidade, comprometimento, riscos etc. – na expectativa de colher retornos

desses investimentos – como salários, incentivos financeiros, crescimento profissional, carreira etc. Qualquer investimento somente se justifica quando traz um retorno razoável. Na medida em que o retorno é bom e sustentado, a tendência certamente será a manutenção ou aumento do investimento. Daí o caráter de reciprocidade na interação entre pessoas e organizações. E também o caráter de atividade e autonomia e não mais de passividade e inércia das pessoas. “Pessoas como parceiros ativos da organização e não como meros sujeitos passivos (Chiavenato, 2008, p.10)”.

4. *As pessoas como talentos fornecedores de competências:* ou seja, as pessoas como elementos vivos. Qualquer organização pode comprar máquinas ou equipamentos. “Mas, construir competências similares aos concorrentes é extremamente difícil, leva tempo, maturação e aprendizado (Chiavenato, 2008, p.10)”.

5. *As pessoas como o capital humano da organização:* “as pessoas como o principal ativo organizacional que agrega inteligência ao negócio da organização (Chiavenato, 2008, p.11)”.

A questão básica é escolher entre tratar as pessoas como recursos organizacionais ou como parceiros da organização. As pessoas como recursos são inertes e precisam ser administradas. No entanto, as pessoas devem ser consideradas como parceiras da organização, fornecedoras de conhecimentos, habilidades e competências.

Desta forma, as pessoas constituem parte integrante do capital intelectual da organização. As organizações bem sucedidas já agem assim, tratando seus colaboradores como parceiros do negócio e não como simples empregados contratados (Chiavenato, 2008, p.10). Essa diferenciação é muito bem esclarecida no quadro a seguir:

Quadro 1 – As pessoas são recursos ou parceiros da organização?

PESSOAS COMO RECURSOS	PESSOAS COMO PARCEIROS
<ul style="list-style-type: none"> • Empregados isolados • Horário rigidamente estabelecido • Preocupação com normas e regras • Subordinação ao chefe • Fidelidade à organização • Dependência da chefia • Alienação em relação à organização • Ênfase na especialização • Executoras de tarefas • Ênfase nas destrezas manuais • Mão de obra 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores agrupados em equipes • Metas negociadas e compartilhadas • Preocupação com resultados • Atendimento e satisfação do cliente • Vinculação à missão e à visão • Interdependência entre colegas e equipes • Participação e comprometimento • Ênfase na ética e na responsabilidade • Fornecedores de atividade • Ênfase no conhecimento • Inteligência e talento

Fonte: Chiavenato (2008, p. 9).

Os administradores de recursos humanos de hoje já não podem considerar os empregados como meros recursos de que a organização pode dispor a seu bel-prazer. Precisam tratá-los como pessoas que impulsionam a organização, como parceiros que nela investem seu capital humano e que têm a legítima expectativa de retorno de seu investimento (GIL, 2001, p. 15).

As pessoas da organização que formam o corpo funcional contribuem para a instalação de um clima organizacional favorável que conduz a resultados. E esse é o chamado capital humano que

serve de combustível e faz a máquina (organização) andar e chegar ao destino (GARCIA; ARAÚJO, 2009, p. 4).

2.3 Treinamento e Desenvolvimento

Chiavenato (2010, p. 290) afirma que “os processos de desenvolvimento de pessoas estão intimamente ligados com a educação”, ou seja, há uma necessidade do ser humano exteriorizar suas potencialidades inatas ou adquiridas por meio da formação. O treinamento está muito associado ao conhecimento, que passa a ser o recurso mais importante e fundamental para prover o desenvolvimento.

É esperado que dentro de uma organização, um colador com conhecimento mais apurado seja aproveitado em uma função que o mesmo possa contribuir para crescimento da empresa observado assim, que o mesmo, bem treinado com uma qualificação consegue ter uma visão futura mais abrangente quanto as decisões a serem tomadas.

O Treinamento e desenvolvimento de pessoal (T&D) vêm na direção de possibilitar a aprendizagem e, com isso potencializar o sucesso da organização, Trabalhadores bem preparados podem produzir mais visando a qualidade; conseguir prever rumos do mercados, ações que devam ser tomadas a fim de evitar prejuízos ou alcançar maiores lucros, inovar estratégias, reduzir custos operacionais e materiais, evitando falhas na produção e acidentes de trabalho, contemplando dessa forma, os aspectos preventivos e remediativos.

De acordo com Goulart Junior et al (2006, p.40)

Muitos são os benefícios observados com a implantação execução, dentre eles pode-se citar como sendo importantes:

1. Aumento da qualificação,
2. Melhoria na qualidade dos serviços, produtos e relacionamento interpessoais;
3. Promoção e fortalecimento de trabalhos em equipes;
4. Melhora na imagem da organização, na saúde do trabalho, entre outros.

Enfim existem vários benefícios a serem visados eles são o estímulo à mudança da auto estima do colaborador junto a empresa em que trabalha, tendo o incentivo, um novo clima satisfatório, de motivação e a transparência, conhecimento para exercer cargos no nível gerencial da organização é claro que o colaborador vai se dedicar mais ao trabalho.

Uma equipe bem treinada, qualificada, capacitada vai refletir positivamente de forma direta no serviço oferecido da empresa.

2.4 Conhecimento

Para Stewart (2002 apud Ravanelli Neto, 2004, p. 02),

Dados e informações quando processados ao longo do tempo, geram conhecimento, que abarca *expertise* e *insight* oferecidos pelos indivíduos. Este ato de conhecer oferecido pelo indivíduo, quando segregado e alinhado aos objetivos organizacionais geram o conhecimento corporativo, refletindo nos produtos e serviços que visam atender às necessidades específicas dos clientes.

Este ato de conhecer oferecido pelo indivíduo, quando segregado e alinhado aos objetivos organizacionais geram o conhecimento corporativo, refletindo nos produtos e serviços que visam atender às necessidades específicas dos clientes.

É próprio do ser humano a inteligência e a desenvoltura do conhecimento que de acordo com Nonaka e Takeuchi (2008 apud Queiróz; Pistori; Gordono, 2013, p. 04) "numa economia onde a única certeza é a incerteza, apenas o conhecimento é fonte segura de vantagem competitiva, fica evidente o grau de importância ao capital intelectual organizacional".

Para Choo (2003 apud Silva, 2016, p. 18),

Apesar do conhecimento de uma organização estar intimamente ligado à especialização e à experiência de seus membros, é a empresa que oferece um contexto físico, social e cultural para que este conhecimento cresça através da prática e tenha significado e propósito.

As organizações são verdadeiros seres vivos, quando bem-sucedidas mais tendem a crescer. E as pessoas tendem a ser o diferencial que mantem o sucesso dessa organização.

A Visão das grandes organizações na atualidade, está em capacitar, desenvolver o capital intelectual de colaboradores para que dessa forma atendam de forma eficaz seu cliente em sua necessidade, seja em serviços ou em produtos.

Observando-se que o capital intelecto das organizações depende diretamente das pessoas para operar, produzir e atender. Firma-se como fato que pessoas são o capital ativo de uma organização, *como exemplo posso citar "o ser humano", onde o corpo seria a empresa e a cabeça – cérebro, as "pessoas", sem as quais uma empresa não teria vida, desenvolvimento. Pessoas são parte fundamental dentro de uma empresa, seu crescimento se dá devido pessoas, bem qualificadas, preparadas.*

Segundo Chiavenato (2010, p 10)

Geralmente, as organizações procuram privilegiar os parceiros mais importantes. Os acionistas e investidores eram, até há pouco tempo, os privilegiados na distribuição e apropriação dos resultados organizacionais. Essa assimetria está sendo substituída por uma visão sistemática e integrada de todos os parceiros do negócio, já que todos eles são indispensáveis para o sucesso da empresa. Acontece que o parceiro mais íntimo da organização é o empregado: aquele que está dentro dela, que lhe dá a vida e dinamismo e que faz as coisas acontecerem.

As pessoas são fornecedoras de conhecimento, habilidades, competências e principalmente inteligência, discernimento que proporciona decisões sábias e coerente levando as organizações a atingir seus objetivos globais. Empresas bem-sucedidas vêm seus funcionários como colaboradores, que estão ali somando para o crescimento de seu negócio, que têm seu valor, seu peso.

Segundo Chiavenato (2010, p 10)

As pessoas como seres humanos: Dotada de personalidade própria e profundamente diferente entre si, com uma história pessoal particular e diferenciada, possuidores de conhecimento, habilidades e competência indispensável à adequada gestão dos demais recursos organizacionais. Pessoas como pessoas e não como meros recursos da organização.

As pessoas são ativadores de recursos organizacionais: elementos impulsionadores dentro de uma organização, quando capacitadas e bem qualificadas têm o poder de elevar seu intelecto, tornando-a competitiva num mercado de constantes mudanças e desafios.

Pessoas como colaboradores dentro de uma organização são capazes de conduzi-la à excelência, ao sucesso. À medida que dão o melhor de si e a empresa acolhe, estão investindo, desenvolvendo-se como ser humano, como profissionais e o fazem no intuito de crescer junto com a empresa, na expectativa de colherem retorno, seja por meio de salário, promoção de cargo – carreira, incentivos financeiros etc.

Essa reciprocidade na interação entre pessoas e organizações gera um sólido e sadio relacionamento entre colaborador x empresa. Onde o colaborador sai da inércia, da passividade e passa a agir com autonomia, ativos na organização e não como meros sujeitos passivos dela.

As pessoas como talentos fornecedores de competências: ou seja, as pessoas como elementos vivos e portadores de competências essenciais ao sucesso organizacional.

Qualquer organização pode comprar máquinas ou equipamentos, adquirir tecnologia para se equiparar aos concorrentes. Isso é relativamente fácil, mas construir competências similares aos concorrentes é extremamente difícil, leva tempo maturação e aprendizados.

As pessoas como o capital humano da organização: Ou seja, as pessoas como o principal ativo organizacional que agrega inteligência ao negócio da organização.

2.5 Clima Organizacional

O conceito de Clima Organizacional é abordado por vários autores, envolvendo o relacionamento entre empresa e colaboradores e como os valores e atitudes os afetam dentro do contexto organizacional.

A palavra clima origina-se do grego *klimae* significa tendência ou inclinação. O clima é algo que não se pode ver ou tocar, mas ele é facilmente percebido dentro de uma organização através do comportamento dos seus colaboradores (Campello; Oliveira, 2008, p. 3).

Segundo Oliveira (1995, p. 47),

Clima interno é o estado em que se encontra a empresa ou parte dela em dado momento, estado momentâneo e passível de alteração mesmo em curto espaço de tempo em razão de novas influências surgidas, e que decorre das decisões e ações pretendidas pela empresa, postas em prática ou não, e/ou das reações dos empregados a essas ações ou à perspectiva delas. Esse estado interno pode ter sido influenciado por acontecimentos externos e/ou internos à empresa, e pode ser origem de desdobramentos em novos acontecimentos, decisões e ações internas.

Para Bergamini; Coda (1997, p. 98), “Clima Organizacional nada mais é do que indicador do nível de satisfação (ou de insatisfação) experimentado pelos empregados no trabalho”.

O Clima Organizacional (CO) é a percepção que os colaboradores têm no seu ambiente de trabalho. O CO influencia na motivação, no desempenho e na satisfação dos colaboradores. O grau de satisfação dos funcionários de uma empresa está relacionada a atmosfera psicológica.

Existindo um agradável CO o provável é que a satisfação das necessidades dos funcionários tanto profissionalmente como as necessidades pessoais sejam efetivadas, caso contrário, onde o clima é desagradável, existirá frustrações, insegurança e desconfiança entre os colaboradores.

“O CO influencia direta e indiretamente nos comportamentos, na comunicação, na produtividade do trabalho e também na satisfação das pessoas envolvidas com a organização (LUZ, 2006, p.13)”.

O clima retrata o grau de satisfação material e emocional das pessoas no trabalho. Observa-se que este clima influencia profundamente a produtividade do indivíduo e, conseqüentemente da empresa. Assim sendo, o mesmo deve ser favorável e proporcionar motivação e interesse nos colaboradores, além de uma boa relação entre os funcionários e a empresa (LUZ, 2006, p. 13).

“O CO é o espelho da cultura na organização, seja ele positivo ou negativo, ou seja, reflete o universo da empresa, que é influenciado pela forma como as pessoas se comportam dentro da organização, sua satisfação e seu desempenho laboral (LUZ, 2006, p. 20)”.

O clima é afetado por fatores externos, entre eles estão às condições de saúde, habitação, lazer, família dos colaboradores, e a cultura organizacional, que é uma das principais causas. Pode-se afirmar que o clima organizacional é uma consequência da cultura (LUZ, 2006, p. 20).

Bergamini; Coda (1997, p.99) complementa que em administração, o CO é um indicador do grau de satisfação dos colaboradores da empresa, em relação aos diferentes aspectos da cultura ou realidade da mesma, tais como as políticas de recursos humanos, modelos de gestão, missão da empresa, processos de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa.

A pesquisa do clima seria “uma tendência ou inclinação a respeito de até que ponto as necessidades da organização e das pessoas que dela fazem parte estariam efetivamente sendo atendidas, sendo esse aspecto um dos indicadores da eficácia organizacional”.

2.5.1 Avaliação do Clima Organizacional

Existem duas formas de avaliar o clima:

□ *Avaliação setorial* – “A função do gestor é ouvir individualmente cada membro da equipe, mantê-los motivados e satisfeitos, pois é através dos mesmos que se obtêm os resultados desejados, por isso é importante conhecer o ambiente, o grau de confiança, harmonia e cooperação existente (LUZ, 2006, p. 25)”;

□ *Avaliação corporativa ou institucional* – Nesse tipo de avaliação são os recursos Humanos (RH) que se responsabilizam em avaliar o clima organizacional da empresa, ouvindo coletivamente os funcionários. Este pode pedir auxílio de consultoria externa, eliminando assim qualquer suspeita por parte dos empregados sobre eventual manipulação, com maior credibilidade (LUZ, 2006, p. 25).

Gomes (2009, apud Sá, 2009, p. 13) afirma que a pesquisa de clima organizacional analisa o ambiente, as condições do grau de satisfação ou insatisfação dos funcionários e das demais pessoas que com eles interagem. Dentre as principais contribuições da pesquisa de CO destacam-se:

- Buscar ações efetivas, alinhada com a cultura da organização;
- Integrar os diversos processos e áreas dos colaboradores;
- Promover o crescimento e desenvolvimento dos colaboradores;
- Treinamento, desenvolvimento pessoal/gerencial e de educação empresarial;
- Otimizar as ações gerenciais, tornando-as mais eficazes;
- Comunicação efetiva;
- Reduzir a burocracia;
- Focalizar o cliente interno e externo;
- Organizar e ter flexibilidade nas atividades da organização, dentre outras.

Deve-se sempre avaliar o clima dentro Oliveira (1995). *Pesquisas de clima interno nas empresas: o caso dos desconfiômetros avariados*. São Paulo: Nobel. da empresa, buscando novas informações que influenciem nos resultados dos funcionários, aceitando sugestões dos mesmos, entendendo suas insatisfações e suas inseguranças.

Através dessa ação pode-se planejar melhores condições laborais, tendo em vista a motivação dos funcionários e conseqüentemente o aumento da produção. Compreende-se que uma avaliação bem sucedida e com contínuo acompanhamento, gera melhorias no ambiente, possibilitando um comprometimento e um envolvimento por parte do funcionário.

“Caso essa avaliação não tenha continuidade pode-se gerar frustração, desmotivação e insegurança por parte do colaborador Gomes (2009, apud Sá, 2009, p. 15)”.

Sirota; Mischkind; Meltzeri (2005, apud Araújo; Garcia, 2009, p. 4) entendem que há três fatores que as pessoas desejam na organização e que contribuem para um clima altamente positivo:

- Equidade*: em relação à remuneração e aos eventuais conflitos;
- Realização*: ser considerado e respeitado no trabalho que executa, ter o salário reajustado acima da inflação, estar em uma organização que respeita as leis;
- Companheirismo*: relações amistosas, sem competição nem acirramento.

Um outro fator que dá suporte a um clima organizacional proativo é a comunicação. Atualmente, são inúmeros os canais de comunicação. “Portanto, o gestor de pessoas deve estar atento, no sentido de identificar eventuais ruídos no relacionamento, visando o melhor clima possível e assegurando um desenvolvimento regular dos trabalhos na organização (Araújo; Garcia, 2009, p. 4)”.

2.6 O Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Nas últimas décadas, o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem ganhando notoriedade nas pesquisas que buscam compreender como as empresas podem e devem implantar programas de QVT, em prol de uma concepção que valoriza e motiva o trabalho de seus colaboradores.

A QVT não é um conceito novo, seus primeiros indícios surgiram na década de 50, porém foi na década de 60, que ocorreram as primeiras iniciativas por parte de empresários, cientistas, líderes sindicais e governantes que buscaram novos métodos de organização para o trabalho, com o

objetivo de reduzir os efeitos nocivos causados na saúde dos trabalhadores a fim de proporcionar-lhes bem estar.

O ápice do termo Qualidade de Vida no Trabalho ocorreu no início da década de 70, através do professor Louis Davis, que introduziu esse termo para ampliar o seu trabalho sobre o projeto de delineamento de cargos.

Com isso, as empresas passaram a se preocupar com a qualidade de vida de seus trabalhadores, devido a crescente competitividade internacional e principalmente ao sucesso dos programas investidos pelo Japão na produtividade de seus empregados.

Diante dessa importância da QVT na rotina empresarial, as organizações estão empregando constantemente projetos e/ou programas que demonstrem aos colaboradores que eles não são simplesmente máquinas produtivas, mas sim parceiros nas ações realizadas no âmbito do trabalho.

Essa estratégia de inserção dos funcionários nas decisões faz com que os mesmos sintam-se parte da empresa, resultando assim em um trabalho de qualidade, além de esforçar-se por um aperfeiçoamento contínuo, seja na esfera profissional, como na pessoal.

Não há um consenso unânime sobre a definição do termo Qualidade de Vida no Trabalho, contudo, nas diversas interpretações percebe-se uma ideia comum, que é a de conciliar os interesses das empresas e trabalhadores (Fernandes, 1996).

Neste sentido, a seguir é apresentado um quadro com o conceito de QVT de diferentes pesquisadores, entre eles: Guest (1979), Davis; Newstrom (2001), Fernandes; Becker (1988), Vieira; Hanashiro (1990), Vieira e Vieira (1996) e Limongi-França (2003).

QUADRO 2- A EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

AUTORES	CONCEITO DE QVT
Guest (1979)	[...] um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo do seu pessoal, envolvendo-os em decisões que afetam suas vidas no trabalho. Uma característica marcante do processo é que seus objetivos não são simplesmente intrínsecos no que diz respeito ao que o trabalhador vê como fins de autorrealização e autoengrandecimento.
Davis; Newstrom (2001)	Condições favoráveis ou desfavoráveis de um ambiente de trabalho para os empregados.
Fernandes; Becker (1988)	Para reagrupar todas as experiências da humanização do trabalho e que orientam em função do que se tem convencionalmente denominado democracia industrial.
Vieira; Hanashiro (1990) (Conceito Amplo E Contingencial)	[...] a melhoria das condições de trabalho – com extensão a todas as funções de qualquer natureza a nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham, juntamente com políticas de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para os empregados como para a organização. Isto significa

	atenuar o conflito existente entre o capital e o trabalho [...].
Vieira e Vieira (1996)	um conjunto de fatores (ou indicadores) que, se fazendo presente nas organizações proporciona aos trabalhadores bem-estar físico, mental, econômico e social, permitindo que cada indivíduo resgate sua condição de cidadão.
Limongi-França (2003)	um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano durante a realização do trabalho.

FONTE: Merino apud Oliveira (2006)

Além dos conceitos referidos anteriormente, podemos destacar outros autores que estudam a importância da QVT nas empresas. A respeito disso, podemos citar Davis; Newstrom (2001), que afirmam ser o papel da Qualidade de Vida no Trabalho tornar o local de trabalho um lugar tão agradável para as pessoas como para a própria saúde econômica da organização. Logo, é imprescindível que ocorra um enriquecimento no trabalho, de modo a deixá-lo mais desafiador e prazeroso.

Utilizando-se novamente do pensamento Limongi-França (1997, p. 80), esta diz que:

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é um conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanha, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

A concepção biopsicossocial defendida pela pesquisadora sugere que as ações planejadas pelas empresas atuem nas três principais dimensões do homem, que são elas: biológica, psicológica e social.

Na primeira dimensão, a preocupação está em perceber as características genéticas e físicas que podem atingir o indivíduo no seu convívio com seu trabalho. A dimensão psicológica deve levar em consideração as questões emocionais e os sentimentos afetivos que formam a personalidade de cada indivíduo. A última dimensão, a social, diz respeito aos valores socioeconômicos, a cultura e crenças, os aspectos coletivos e as formas de organização social.

Assim, é notório que as empresas que aderem a QVT precisam olhar seus trabalhadores como um todo, valorizando seus aspectos humanísticos, sociais, ambientais e culturais. Sobre isso, De Marchi (1998) enfatiza que:

[...], qualidade de vida é estar saudável, desde a saúde física, cultural, espiritual até a saúde profissional, intelectual e social. Cada vez mais as empresas que desejarem estar entre as melhores do mercado deverão

investir nas pessoas. Portanto, qualidade de vida é fator de excelência pessoal e organizacional (*apud* Limongi-França, 2012, p. 43).

É nesse sentido, que Cipriani (1998, p.25) ressalta que: “Empresas que possuem esse tipo de preocupação com seus colaboradores e que investem recursos ao proporcionar um melhor ambiente de trabalho, sem dúvida receberão o retorno, usufruindo dos benefícios oferecidos pela QVT”.

2.6 Modelos de QVT

Com o conceito de QVT já bem definido nas organizações, diversos estudiosos desenvolveram modelos constituídos de fatores que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores. A seguir é apresentado cronologicamente diversos modelos de Qvt e as considerações de cada autor.

Todos os modelos apresentados confirmam a importância do bem-estar dos colaboradores para a Excelência organizacional e que as dimensões da QVT são amplas, envolvendo a vida tanto organizacional como social do ser humano, que passa a desenvolver um papel cada vez mais participante nas empresas.

A QVT deve ter como meta a geração de uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolva relativo grau de responsabilidade e de autonomia no que se refere a cargo, recebimento de recursos de feedback do desempenho, tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo (WALTON, 1976, p. 297)

Por ser mais completo e abrangente, o modelo de QVT mais disseminado entre os estudiosos e utilizado pelas empresas como base para pesquisas, análises dos níveis de satisfação e implantação de programas de QVT nas organizações é o modelo sugerido por Walton em 1973.

Walton *apud* Fernandes (1996) classifica oito categorias conceituais de QVT:

QUADRO 3 - CATEGORIAS CONCEITUAIS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO MODELO DE WALTON

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1 - Compensação Justa e Adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade
2 - Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3 - Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia Qualidades múltiplas Informação sobre o processo total do trabalho Autocontrole relativo

4- Oportunidades de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectivas de avanço salarial Segurança de emprego
5 - Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6 – Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador Liberdade de expressão Direitos trabalhistas Tratamento imparcial Privacidade pessoal
7 - O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8 - Relevância Social do Trabalho na Vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Walton (*apud* Fernandes, 1996, p.48)

São muitos os fatores que interferem na qualidade de vida das pessoas, e o ambiente de trabalho é um destes fatores que influenciam diretamente. Busca-se hoje a qualidade de vida, no ambiente organizacional, onde o homem não é mais visto como uma máquina, e sim como um ser humano, com sua fortaleza e fragilidades.

Cada um traz consigo uma bagagem cultural, e é muito difícil lidar, com várias pessoas, pois cada um traz um estilo de vida diferente. E torná-los motivados diariamente é muito difícil.

E como vimos a qualidade de vida, interfere diretamente na produtividade e nas metas a serem alcançadas pela empresa. Um funcionário insatisfeito gera uma série de mal estar dentro da organização e entre os colaboradores.

3 METODOLOGIA

Para se conduzir o processo de investigação das hipóteses levantadas foi desenvolvida uma pesquisa do tipo bibliográfica, buscando conteúdos amparadas nas opiniões de autores que tratam do tema. Para tanto foram analisadas fontes da literatura especializada, composta de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita de forma geral.

Dentre os autores que foram pesquisados destacam-se Davenport e Prusak (1998), Stewart et al (1998), Antunes et al (1999), Stewart (2002), Negano et al (2005), Goulart et al (2006), Nonaka et al (2008), Takeichi et al (2008), Chiavenato et al (2010) e Silva (2016).

Também foram pesquisados documentos como projetos, monografias, artigos científicos, revistas científicas e realizadas pesquisas on-line, enfim procurou-se estabelecer diversas linhas de pesquisas para que as opiniões que se formaram pudessem estar embasada na maior quantidade de fontes confiáveis possíveis. Tais documentos foram classificados em duas categorias: leitura corrente e referência.

A Primeira categoria - Leitura Corrente nos serviu para realizar uma leitura mais clara, utilizando as frases ligadas ao nosso artigo para que pudéssemos obter uma boa fundamentação teórica. Já os documentos de Referência – citado como segunda categoria, serviram para fazer citações de assuntos abordados com fundamentação científica.

Desta maneira foi possível estes investigadores desenvolverem uma análise crítica ou comparativa de teorias e modelos existentes a partir de um esquema conceitual bem definido ao longo das várias pesquisas científicas desenvolvidas pelos autores que foram pesquisados. (Tachizawa; Mendes, 2006)

Com relação à tipologia da pesquisa esta é caracterizada como pura, já que a primeira finalidade desta investigação foi aumentar o conhecimento dos pesquisadores para que novas tomadas de posição surgissem durante o desenrolar do procedimento investigativo.

Exatamente como defende Rattner (1979, p. 212) quando cita “que a pesquisa pura é a busca do conhecimento pelo conhecimento em si, ou seja, existe um esforço de investigação sobre temas ainda não suficientemente investigados com o objetivo de explicação dos fenômenos”.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do tema **A IMPORTÂNCIA DO CAPITAL INTELECTUAL PELAS ORGANIZAÇÕES** nos permitiu enquanto pesquisadores, articular muitos dos conhecimentos adquiridos ao longo da nossa especialização, procurando favorecer a compreensão de que o capital humano deve ser valorizado, pois ele é uma ferramenta capaz de se tornar o diferencial diante da concorrência existente no mundo dos negócios.

Ficou evidente, no decorrer das diversas fases do trabalho, que o capital intelectual das organizações depende diretamente das pessoas para operar, produzir e atender.

Confirmando a compreensão geral que defende que as organizações jamais existiriam sem pessoas que lhe dão vida, dinâmica, energia, inteligência, criatividade e racionalidade.

O colaborador é caracterizado como o ativo importante para as organizações, e deve sempre estar motivado e receber uma constante atenção, pois as organizações visam a qualidade e a produtividade.

A QVT dentro das empresas oferecem condições motivacionais para a realização deste colaborador, pois estimula a participação e a criatividade, obtendo resultados satisfatórios.

A qualidade de vida no trabalho virou um fator de competitividade no mercado, pois sempre terão um profissional satisfeito e motivado. E com isso temos mais produtividade e sente mais vontade de criar situações competitivas.

O profissional que trabalha tem a necessidade de se valorizar pois ele vive parte de sua vida dentro das organizações, e desenvolvendo esse profissional é fundamental para quem preza pela

produtividade, e quando tudo dentro da organização está bem tudo funcional da melhor maneira possível.

Um instrumento que pode auxiliar muito os gestores a identificar percepções e atuar nas melhorias, seja em organizações privadas ou públicas, é o estudo do clima organizacional. O Clima Organizacional é o espelho da cultura na organização, seja ele positivo ou negativo, reflete o universo da empresa, que é influenciado pela forma como as pessoas se comportam dentro da organização, sua satisfação e seu desempenho laboral. É por meio da pesquisa de clima organizacional que é possível se medir o nível de relacionamento entre os funcionários e a empresa.

REFERÊNCIAS

- Araujo, Luis César G. de; Garcia, Adriana Amadeu. (2009). *Gestão de Pessoas: estratégias e integração organizacional*. 2. Ed. São Paulo: Atlas.
- Antunes, Maria Thereza Pompa. (1999). *Contribuição ao entendimento e mensuração do capital intelectual*. São Paulo: USP. Dissertação de Mestrado, FEA/USP, Universidade de São Paulo.
- Bergamini, Cecília Whitaker. (1977). *Avaliação de desempenho humano na empresa*. São Paulo: Atlas.
- Bergamini, Cecília Whitaker; Coda, Roberto. (1997). *Psicodinâmica da Vida Organizacional: motivação e liderança*. 2. ed. São Paulo: Atlas.
- Bohlander, G. W.; Snell, S. (2009). *Administração de recursos humanos*. 14. Ed. São Paulo: Cengage.
- Campello, M.L.C.; Oliveira, J.S.G. (2008). *Clima organizacional no desempenho das empresas*. Bauru. Disponível em: < <http://www.simpep.feb.unesp.br>>. Acesso em: 05/04/2018.
- Carvalho, Antônio V.; Nascimento, Luiz P. (1999). *Administração de recursos humanos*. São Paulo: Editora Pioneira.
- Chiavenato, I. (2010). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Choo, C. W. (1998). *The Knowing Organization*. Oxford: Oxford Press University.
- Cipriani, Lírio. (1998). Sinais dos Tempos. Revista Ser Humano. São Paulo: nº 36, setembro.
- Davenport, T. H.; Prusak, L. (1998). *Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus.
- Davis, Keith; Newstrom, John W. (2001). *Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional*. São Paulo: Pioneira TL.
- Dutra, J. S. (1990). A Utopia da Mudança das Relações de Poder na Gestão de Recursos Humanos. In: Fleury, Maria Tereza Leme (Org.). In: *Cultura e Poder nas Organizações*. São Paulo: Atlas.
- Fernandes, E.; Becker, J. L. (1988). *Qualidade de Vida no Trabalho: a realidade dos CPD's*. In: ENANPAD (12ª ed.), v.3, 1775 – 92.

- Fernandes, Camila Araújo. (2013). *Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo no desempenho organizacional*. João Pessoa: O portal de administração.
- Guest, R.H. (1979). Quality of Working Life—Learning from tarrytown. *Harvard Business Review*, v. 57, n. 4. p. 78-87.
- Goulart Júnior, Edward; Lipp, Marilda E. Novaes. (2008). Estresse entre professoras do ensino fundamental de escolas públicas estaduais. *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 13, n. 4, p. 847-857.
- Limongi-França, Ana Cristina. (1997). Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. *Revista Brasileira de Medicina Psicossomática*. Rio de Janeiro, vol. nº 2, p. 79-83, abr/mai/jun.
- Luz, Ricardo. (2006). *Gestão do Clima Organizacional*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Nagano, M. S.; Matheus, L. F.; Ferlo, E. M. (2005). Análise da identificação e da gestão do capital intelectual nas usinas sucroalcooleiras. REAd. *Revista Eletrônica de Administração*, v. 11, n. 4, p. 1-25.
- Nonaka, I.; Takeuchi, H. (2008). *Gestão do conhecimento*. Tradução Ana Thorell. Porto Alegre: Bookman.
- Queiróz, Isabela Freitas; Pistori, Débora Scardine da Silva; Gordono, Fernanda Serotini. (2013). A Importância do Capital Intelectual nas Empresas Fornecedoras de Cana de Açúcar. *Revista Convibra*.
- Oliveira, Alizandra Cristina. (2008). Qualidade de vida no trabalho segundo o modelo Walton: um estudo de caso frente à percepção dos funcionários da Imperador Calçados. Trabalho de Conclusão de Curso.
- Oliveira, Marco A. (1995). *Pesquisas de clima interno nas empresas: o caso dos desconfiômetros avariados*. São Paulo: Nobel.
- Ravanelli Neto, Raul. (2004). *Capital Intelectual: A Gestão do Conhecimento Aplicada em uma Indústria Química do Estado de Goiás*. Goiânia: ENEGEP.
- Rattner, Henrique. (1979). *Ciência e tecnologia em desenvolvimento*. Tese para concurso de professor titular. FEA/USP.
- Sá, K. (2009). *Clima organizacional: uma pesquisa de campo nas empresas do grupo nordeste*. 94p. Monografia (Graduação em Bacharelado em Administração) - Universidade Estadual do Piauí, Picos.
- Silva, Maria Emília Martins da. (2016). A Gestão do Conhecimento como Estratégia Competitiva para a Gestão do Turismo: uma contribuição teórica. *Revista Turismo em Análise*. Florianópolis.
- Stewart, T. A. (1998). *Capital intelectual – A nova vantagem competitiva das empresas*. Rio de Janeiro: Campus.
- Vaz, Caroline Rodrigues; Viegas, Claudia Viviane; Maldonado, Mauricio Uriona. (2016). *Capital intelectual: Como ser valorizado dentro das organizações?* Revista Espacios. Caracas.
- Tachizawa, T.; Mendes, G. (2006). *Como fazer monografia na prática*. 12 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Vieira, Rufina Gustmann; Vieira, Shirley Piccolo. (2011). *A Influência do Clima Organizacional nas Empresas e nas Pessoas*. Santa Catarina: Instituição Catarinense de Pós-Graduação.

Vieira, Débora Feijó V. B. e Hanashiro, Darcy Mitiko M. Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho. *Revista Gaúcha de Enfermagem*. Porto Alegre, v.11, nº 2, p. 41-46, 1990.

Walton, R. E. A calidad de la vida en el trabajo: su significado e importância. *Administración de Empresas*, Año 6, n.71, 1976.