

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	13
1.1 – Porquê Gerir Conhecimentos e Medir o Capital Intelectual ?	14
1.2 – Objectivos do Trabalho	17
1.3 – Estrutura do Trabalho	18
CAPÍTULO 2 – ERA DO CONHECIMENTO	21
2.1 – Problemática	22
2.2 – Definições	25
2.3 – Atributos do Conhecimento	26
2.3.1 – Difusão e Auto-Reprodução	27
2.3.2 – Substituibilidade	27
2.3.3 – Transportabilidade	27
2.3.4 – Compartilhabilidade	28
2.4 – Tipos de Conhecimento	28
2.4.1 – Conhecimento Tácito	29
2.4.2 – Conhecimento Explícito	29
2.5 – Conhecimento: Condições de Eficácia	30
2.6 – Origens do Conhecimento	31
2.6.1 – Aquisição	32
2.6.2 – Alocação de Recursos Internos	32
2.6.3 – Fusão	33
2.6.4 – Adaptação	33
2.6.5 – Redes Informais de Conhecimentos	34
2.7 – O Conhecimento enquanto Recurso Estratégico	34
CAPÍTULO 3 – GESTÃO DO CONHECIMENTO	39
3.1 – Contextualização	40
3.2 – Definições	42
3.3 – Metodologia de Gestão Física do Conhecimento	43
3.4 – Promotores do Processo de Gestão do Conhecimento	44

3.5 – Papel da Formação	48
3.6 – Papel das Novas Tecnologias	50
3.7 – Resultados da Gestão do Conhecimento na Actividade	53
CAPÍTULO 4 – MEDIÇÃO DO CAPITAL INTELECTUAL	55
4.1 – Problemática	56
4.2 – O Intangível não é Incomensurável	59
4.3 – Quanto Vale o Intangível ?	60
4.4 – Porque Falharam os Métodos de Avaliação Clássicos ?	62
4.5 – Componentes do Capital Intelectual	64
4.6 – Metodologias de Avaliação	65
4.6.1 – O Balanced Scorecard de Kaplan & Norton	65
4.6.1.1 – A Perspectiva Financeira	66
4.6.1.2 – A Perspectiva do Cliente	66
4.6.1.3 – A Perspectiva dos Processos Internos do Negócio	67
4.6.1.4 – A Perspectiva da Aprendizagem e Crescimento	67
4.6.2 – O Navigator do Grupo Skandia	68
4.6.2.1 – O Foco Financeiro	69
4.6.2.2 – O Foco do Cliente	70
4.6.2.3 – O Foco do Processo	70
4.6.2.4 – O Foco da Inovação & Desenvolvimento	71
4.6.2.5 – Foco Humano	72
4.7 – Navigator VS Balanced Scorecard	74
4.8 – Condições de Eficácia da Metodologia Navigator	75
4.9 – Análise SWOT do Modelo Navigator	76
CAPÍTULO 5 – ANÁLISE DA EMPRESA CABELAUTO, S.A.	77
5.1 – Apresentação da Empresa	78
5.2 – A Organização	79
5.3 – Recursos Humanos	80

5.4 – Os Clientes	80
5.5 – A Qualidade & Ambiente	81
5.6 – A Medição do Capital Intelectual da Cabelauto, S.A. de acordo com a Metodologia Navigator	82
5.6.1 – O Foco Financeiro	82
5.6.2 – O Foco do Cliente	83
5.6.3 – O Foco do Processo	83
5.6.4 – O Foco da Inovação & Desenvolvimento	83
5.6.5 – O Foco Humano	84
5.6.6 – O Valor do iC	84
5.7 – Conclusões	86
CAPÍTULO 6 – CONCLUSÃO	87
Bibliografia.....	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Correlação entre o Valor Contabilístico / Valor de Bolsa do Bankinter	61
Figura 2 Vectores do Capital Intelectual	69

SIGLAS UTILIZADAS

BP	British Petroleum
CETC	Centro de Estudos de Contabilidade para Técnicos de Contas
CIBC	Canadian Imperial Bank of Commerce
GM	General Motors
I & D	Investigação e Desenvolvimento
IPQ	Instituto Português da Qualidade
IKON	Innovation, Knowledge, Opportunity Network
ISO	International Standard Organization
NQF	Nelson Quintas & Filhos
PDCA	Plan, Do, Check, Act
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats
TI	Tecnologias de Informação
TPM	Total Productive Maintenance
TQC	Total Quality Control
TQM	Total Quality Management