



O capital transformador

Como transformar a TI com seu software em benefício do capital intelectual

*Capital Intelectual com Suporte de Tecnologia de Informação
alavancando 80% da Gestão de Valor*

Das diversas definições do capital intelectual, vale a pena citar a metáfora empregada por Edvilson: "Se considerarmos uma empresa como organismo vivo, digamos uma árvore, então o que é descrito em organogramas, relatórios anuais, demonstrativos financeiros trimestrais e brochuras explicativas constitui o tronco, os galhos e as folhas. O investidor inteligente examina essa árvore em busca de frutos maduros para colher. Presumir, porém, que essa é a árvore inteira, por representar tudo que seja imediatamente visível, é certamente um erro. Metade da massa, ou o maior conteúdo dessa árvore, encontra-se abaixo da superfície, no sistema de raízes."

Em analogia ao iceberg, que mostra apenas 20% do seu real tamanho, estamos falando aqui sobre como acessar os 80% que estão abaixo da superfície. Em outras palavras, devemos realmente deixar de gerenciar o capital intelectual, levando em consideração que, na gestão de valor, 20% têm a ver com dinheiro e 80% com pessoas: elas criam valor!

O foco mudou de disseminação da informação para o uso da informação, para tomada de decisão e geração de conhecimento. "Uma pessoa pode até receber mais informações graças à tecnologia, mas, se não possuir a capacidade necessária para aproveitá-las, não adianta." (Peter Senge)

Por que as empresas precisam do capital intelectual com suporte de TI? Para garantir a continuidade dos negócios: a sobrevivência tem regras severas! Para melhorar a qualidade dos serviços: o cliente não reage, ele se vinga! Para reduzir a mobilidade de pessoas: o conhecimento vai com eles — embora ! Para facilitar o aprendizado organizacional: um exercício de todos os dias! Para criar novas competências e gerar novos negócios: "cobra parada não caça o sapo"...

Partimos da premissa de que, em última instância, o capital intelectual é responsável pelos resultados das empresas:

O capital intelectual fixa a marca pessoal do empreendedor. O capital intelectual transforma sonhos em soluções. O capital intelectual transforma idéias em negócios. O capital intelectual transforma metas em resultados.

TI em benefício do intelectual

Surge a questão: como usar a TI avançada com seu software em benefício do capital intelectual arrojado, o *peopleware*, este por sua vez, voltado para os âmbitos de estrutura, humano e cliente, para gerar inteligência na gestão corporativa de vanguarda, o *managementware*? Aqui algumas respostas:

No âmbito estrutural, utilizar softwares como *Balanced ScoreCard* (tradução da estratégia em ação); *Business Intelligence* (acessar dados e explorar informações); Automação de Suprimentos/Compras; *Supply Chain* (cadeia de suprimentos) e Planejamento e Controle Orçamentário.

No âmbito humano, usar softwares como: Gestão do Capital Humano (a inteligência corporativa alavancada através do uso harmônico do conhecimento de seus integrantes e da transformação deste conhecimento em resultados); Administração de Pessoal (a ferramenta para atração e seleção eficaz de talentos e líderes, confrontando competências exigidas com avaliação dos candidatos) e Gestão de Recursos Humanos (um sistema para mapear o capital intelectual individual e para viabilizar uma gestão de performance).

No âmbito do cliente, usar softwares como: *Customer Relationship Management* (um sistema para qualificar qualidade, preço e serviço contra expectativa do cliente); *Call Center* (um meio para responder onde estão os clientes e como tem sido o desempenho da equipe de atendimento); Automação Comercial (o propósito de apoiar a gestão comercial que engloba desde controles relacionados na frente da loja até a gestão financeira de materiais — compras e estoque, levando, assim, à equação de controles automatizados versus gestão de vendas) e Ecossistema de Negócios (um método que permite maior interação entre empresa e pessoas, gerando soluções de valor agregado e reais vantagens competitivas para o cliente).

Sugerimos a aplicação, total ou parcial, e enfrentar o desafio na prática: “alavancar os 80% da gestão de valor”...

Werner Kugelmeier é Diretor da WK PRISMA - EDUCAÇÃO CORPORATIVA MODULAR, Empresa de Treinamentos Empresariais, de Campinas – SP, www.wkprisma.com.br, Autor do Livro “PRISMA – girando a pirâmide corporativa”, wkprisma@wkprisma.com.br - (19) 3296 4341/ 3256 8534

Depoimento

> Jurandineia Andreliane

Excelente texto! Se todas as empresas investissem em seu Capital Humano, com certeza, teríamos um país melhor! Parabéns!

> Virginia Augusta Curado e Silva

Nossas congratulações pelo alto nível dos seus textos. Sentimo-nos honrados e orgulhosos pelo privilégio em termos acesso a essa grandeza de informação. Parabéns pela grandiosa e incomparável competência.

> Jaqueline Pittol

Excelente seu texto. Então quer dizer em resumo que, capital intelectual é por em prática (ação)? e como se faz o pagamento de uma pessoa intelectual ?

> Oswaldo Muntani

Artigo excelente na minha opinião. Parabéns.